servicenow®

# Gestão de serviços para funcionários de Washington DC

**Última atualização: 17/12/2025**

Tradução automática

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

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

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

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

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

Tradução automática

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

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

# Índice


**Gestão de serviços a funcionários....8**

HR Service Delivery....12

Visão geral HR Service Delivery....18

Case and Knowledge Management....20

Visão geral do Espaço do administrador para provedores de serviço....330

Employee Journey Management....336

Journey Designer....338

Journey Accelerator....397

Eventos de ciclo de vida....430

Enterprise Onboarding and Transitions....510

Aplicações de assinatura eletrônica do HR Service Delivery....523

Plug-in federal....587

Núcleo de Learning....602

Learning Posts....627

Listening Posts....629

Central de serviços para ex-funcionários....648

Central de denúncias anônimas (ARC)....656

Gestão de documentos de funcionários....661

Visão geral do Otimização da força de trabalho para RH....725

Pacote de experiência do funcionário....785

HR Service Delivery Espaço do agente (Clássico)....795

Espaço do agente para Gestão de casos de RH (Configurável)....914

HR Success Dashboard indicators....1025

Now Assist para HR Service Delivery (HRSD)....1040

Now Mobile app para HR Service Delivery....1060

Manager Hub....1075

Sugestões proativas....1111

Integração de HR Service Delivery com sistemas de terceiros....1139

Integração de HR Service Delivery com ServiceNow aplicações....1254

Domain Separation e HR Service Delivery....1330

Resolução automática de problemas para RH....1335

Testes de início rápido para HR Service Delivery....1351

Migração de RH legado para com escopo....1357

HR Service Delivery Legado....1368

Central do funcionário....1522

Explorar o Central do funcionário....1527

Configuração do Central do funcionário....1556

Gestão de Central do funcionário....1770

Como usar Central do funcionário....1974


Tradução automática


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

Referência do Central do funcionário ... 1994
Employee Growth and Development ... 2019
Base para crescimento e desenvolvimento para funcionários ... 2020
Atividades de crescimento e desenvolvimento para funcionários ... 2056
Learning ... 2073
Avaliação de carreira ... 2103
Mentoria ... 2114
Inteligência de habilidades ... 2132
Explorar o Inteligência de habilidades ... 2134
Configuração do Inteligência de habilidades ... 2149
Como usar Inteligência de habilidades ... 2160
Referência de Inteligência de habilidades ... 2165
Delegação granular ... 2168
Como explorar a delegação granular ... 2170
Como configurar a delegação granular ... 2172
Como usar a delegação granular ... 2178
Saúde e segurança ... 2184
Health and Safety Incident Management ... 2186
Saúde e segurança relatórios de lesões e doenças ... 2219
Gestão de incidentes de saúde e segurança ... 2228
Experiência de dispositivos móveis Saúde e segurança ... 2254
Safe Workplace ... 2259
Workplace Service Delivery ... 2607
Workplace Service Delivery aplicações ... 2619
Workplace Core ... 2621
Workplace Reservation Management ... 2723
Workplace Case Management ... 2890
Workplace Visitor Management ... 2941
Workplace Calendar Synchronization ... 2961
Workplace Space Mapping ... 3040
Como usar Workplace Space Mapping ... 3053
Referência do Workplace Space Mapping ... 3059
Workplace Space Management ... 3060
Gestão de manutenção do local de trabalho ... 3114
Administração de locação de local de trabalho ... 3139
Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in ... 3160
Workplace Move Management ... 3171
Workplace Service Delivery para celular ... 3184
Indoor Mapping ... 3213
Workplace Central ... 3304
Conectores do Workplace ... 3424
Emergency Response Management ... 3437

Tradução automática

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

Concierge do local de trabalho....3531
Gestão de contratos Pro....3542
Explorar Gestão de contratos Pro....3543
Configurar Gestão de contratos Pro....3549
Usar Gestão de contratos Pro....3592
Gerenciamento de Gestão de contratos Pro....3617
Referência do Gestão de contratos Pro....3625
Legal Service Delivery....3633
Gestão de solicitações jurídicas....3636
Legal Matter Management....3698
Legal Conflict of Interest....3746
Revisão de conteúdo jurídico....3757
Legal Digital Forensics....3767
Legal Invention Disclosure....3788
Legal Investigations....3803
Legal Simple Contracts....3832
Contratos jurídicos da ServiceNow....3894
Privacidade simplificada para jurídico....3937
Legal Stock Preclearance....3946
Legal Virtual Agent Conversations....3956
Legal: Mobile....3962
Explorar o Central de assistência jurídica - clássica....3971
Legal Counsel Center....3975
Explorar o Portal de serviços jurídicos....3987
Delegação de deveres jurídicos e aprovações....3988
Fluxos de trabalho no Legal Service Delivery....3992
Solicitação universal para Legal Service Delivery....3993
Serviços jurídicos no portal Central do funcionário....3998
Segurança no Legal Service Delivery....4000
Soluções de análise e relatório para Legal Service Delivery....4001
Painel de operações jurídicas....4014
Domain Separation e Legal Service Delivery....4018
Testes de início rápido para Legal Service Delivery....4019
Universal Request....4020
Explorar o Solicitação universal....4022
Como instalar e configurar o Solicitação universal....4034
Como usar Solicitação universal....4070
Soluções de relatório para Solicitação universal....4079
Virtual Agent para Solicitação universal....4087
Referência do Solicitação universal....4094
Integração do Solicitação universal a outras aplicações....4102
Testes de início rápido para Solicitação universal....4103

Tradução automática

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

Solicitação universal no Espaços do agente....4104
Tarefa universal....4114
Explorar o Tarefa universal....4116
Como instalar e configurar o Tarefa universal....4122
Como usar Tarefa universal....4134
Referência do Tarefa universal....4140
aplicativo Now Mobile....4145
Demonstração do aplicativo Now Mobile....4147
Configurações para Now Mobile....4152
Configurar uma saudação personalizada....4156
Configurar Minhas solicitações para rastrear registros em aberto....4157
Pesquisa com IA em dispositivos móveis....4158
Definir pesquisa de pessoas como inativa....4164
Como configurar catálogos....4165
Configurar bases de conhecimento....4165
Configurar atalhos da Siri para Now Mobile....4166
Adicionar uma ação rápida em seus aplicativos para celular....4169
Habilitar Atendente na aplicação Now Mobile....4172
Preencher sugestões de pesquisa nos aplicativos para celular....4173
ServiceNow® para Microsoft Outlook....4173
Configuração do ServiceNow para Microsoft Outlook....4174
Usando ServiceNow® para Microsoft Outlook....4175
ServiceNow para Microsoft Outlook Referência....4176
ServiceNow para Microsoft Teams e Microsoft 365....4177
Explorando a ServiceNow para Microsoft Teams e Microsoft 365....4181
Integrando ServiceNow com Microsoft Teams e Microsoft 365....4186
Integrando ServiceNow com Microsoft Teams para GCC-H ou DoD....4291
Integração de aplicações ServiceNow com Microsoft 365 para experiência do funcionário....4299
Configurando ServiceNow para integração Microsoft Teams e Microsoft 365....4305
Gerenciando ServiceNow para Microsoft Teams e Microsoft 365....4370
Usando a ServiceNow para Microsoft Teams e Microsoft 365....4381
ServiceNow para referência Microsoft Teams....4436
Central do funcionário para Microsoft Viva Connections....4438
Integrando Central do funcionário para Microsoft Viva Connections....4440
Como configurar a Central do funcionário para Microsoft Viva Connections....4441
Gerenciando Central do funcionário para Microsoft Viva Connections....4443
Central do funcionário para referência Microsoft Viva Connections....4447
ServiceNow para Zoom....4447
Explorando Serviços de colaboração para Zoom....4450
Configuração do Serviços de colaboração para Zoom....4450
Integração e uso de ServiceNow® com Zoom....4452
Serviços de colaboração para Zoom referência....4462

Tradução automática

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

Conector de pesquisa do SharePoint Online....4463
Configuração do Conector de pesquisa do SharePoint Online....4465
Indexar sites para pesquisa....4475
Conector de pesquisa do SharePoint Online resultados da pesquisa....4478
Referência do Conector de pesquisa do SharePoint Online....4479
Domain Separation e Conector de pesquisa do SharePoint Online....4482
Aquisição de talentos....4482
Explorar Aquisição de talentos....4484
Configurar Aquisição de talentos....4490
Integrar com Aquisição de talentos....4496
Usar Aquisição de talentos....4498
Referência de Aquisição de talentos....4513

Tradução automática

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

# Gestão de serviços a funcionários

Aprimore a experiência do funcionário com fluxos de trabalho digitais contínuos usando o ServiceNow® Gestão de serviços a funcionários.

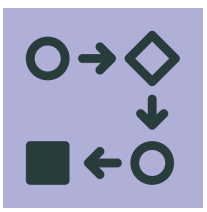
**Deliver greater operating efficiencies and *even better enterprise employee experiences* with ServiceNow Employee Workflows**

## Aumente a produtividade e o engajamento dos funcionários

O Employee Service Management facilita fluxos de trabalho digitais contínuos, como processos de integração automatizados, para que seus novos funcionários tenham independência desde o primeiro dia. Conforme os funcionários progridem na jornada com sua organização, você pode oferecer suporte eficiente de RH e TI, simplificando tarefas como solicitar folga, realocar para outra instalação ou atualizar equipamentos. Ao se comunicarem pelo Virtual Agent para HR Service Delivery, seus funcionários remotos e presenciais recebem assistência rápida. Com fluxos de trabalho intuitivos, o Gestão de serviços a funcionários elimina o isolamento dos departamentos, incentivando a colaboração e a eficiência. Em uma força de trabalho dinâmica, a superação de barreiras logísticas com o Gestão de serviços a funcionários garante uma experiência sem conflitos ao funcionário e aumenta a produtividade.

**Simplifique os processos dos funcionários**

Facilite a navegação por processos complexos e o acesso às informações de que seus funcionários precisam nos canais preferidos deles.



**Crie novas formas de trabalhar**

Reinvente sua organização para aumentar a produtividade e receba informações sobre uma força de trabalho em evolução.

Tradução automática

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

**Promova a colaboração multifuncional**

Ofereça uma experiência unificada ao funcionário nas organizações de TI, RH, instalações, jurídico e outras.

**Solicite suporte e serviços jurídicos**

Automatize ou simplifique as solicitações jurídicas de rotina e concentre-se no trabalho mais importante.

## Gerencie de forma intuitiva o crescimento e o desenvolvimento de carreiras

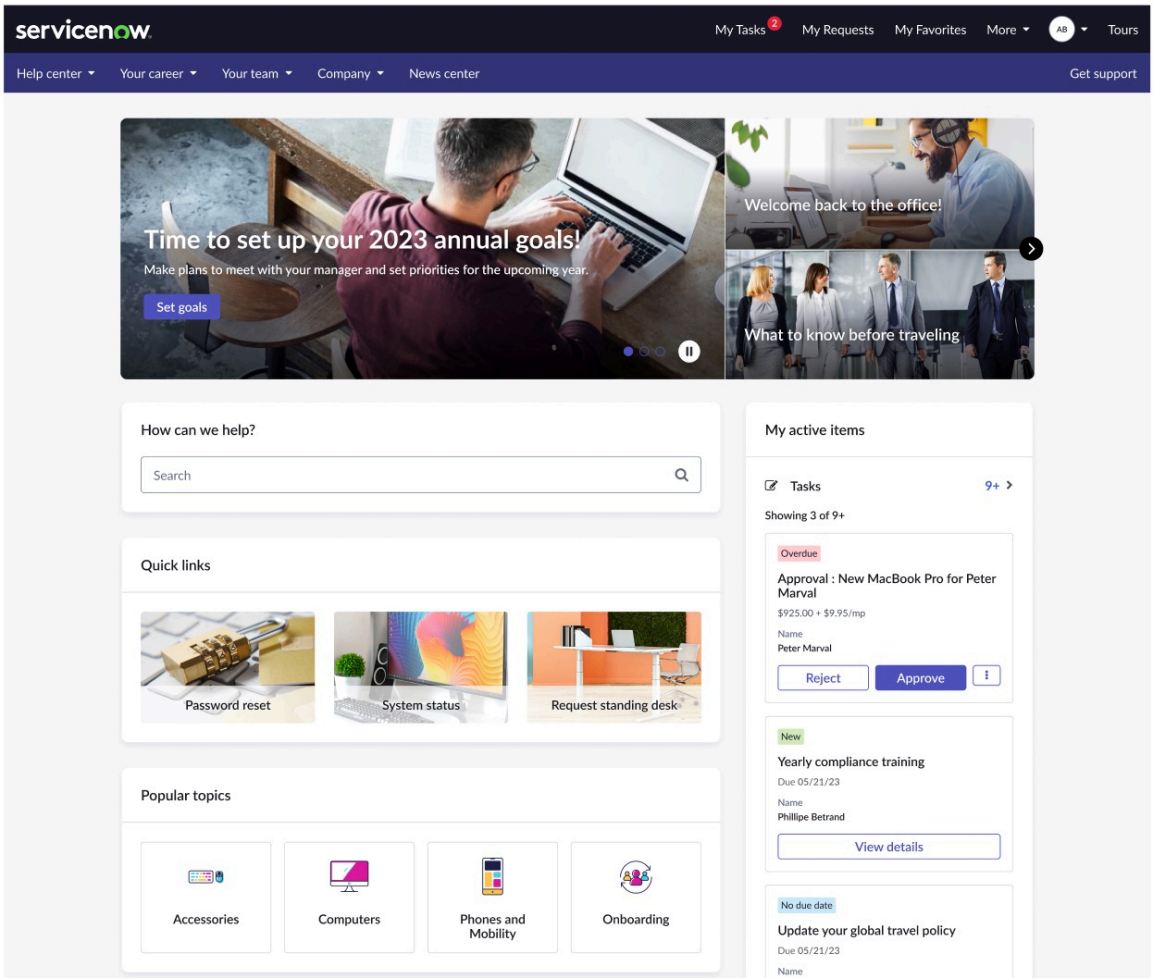
Ofereça recursos para que seus funcionários protagonizem o próprio crescimento e desenvolvimento profissional. Eles podem identificar objetivos de carreira, escolher áreas para melhoria e criar planos de crescimento personalizados com aplicações do Employee Growth and Development.

## Simplifique os processos dos funcionários

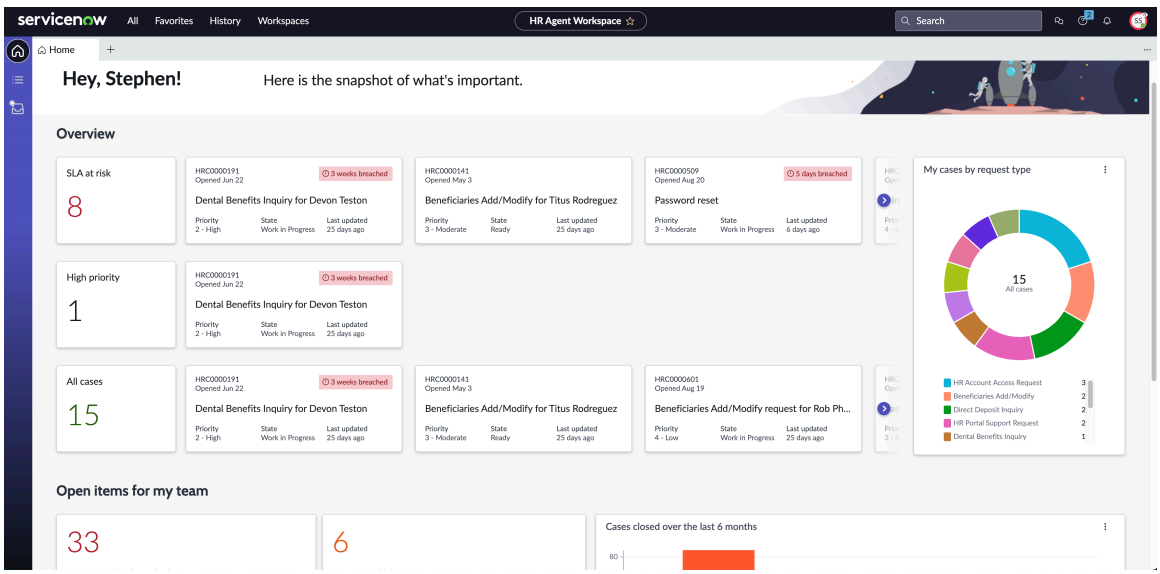
Melhore a experiência do funcionário com fluxos de trabalho eficientes que simplificam processos complexos, como integração, mudanças de local e gestão de listas de tarefas pendentes. Use ferramentas como o Central do funcionário, ServiceNow para ServiceNow ou o Now® Mobile e garanta que seus funcionários tenham acesso contínuo a informações e serviços vitais a qualquer hora e em qualquer lugar.

Tradução automática

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




## Crie novas formas de trabalhar




Adote práticas de trabalho adaptáveis para atender às novas demandas de seus funcionários. Tenha acesso a informações valiosas sobre volumes e tipos de solicitação e cargas de trabalho da equipe. Com o HR Service Delivery, o Workplace Service Delivery e o Solicitação universal, você garante resolução rápida e eficiente das solicitações e dúvidas dos funcionários. Esses recursos ficam disponíveis 24 horas por dia no Now Mobile para HR Service Delivery.

Tradução automática

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

## Promova a colaboração multifuncional

Use o Gestão de serviços a funcionários com outros recursos da Now Platform para otimizar a experiência do funcionário. Com a integração do Portal de serviços, Walk-up Experience e Catálogo de serviços ao Gestão de serviços a funcionários, seus funcionários interagem de forma simples e tem acesso fácil a serviços em todos os departamentos. Quando você complementa outros canais de comunicação com as bases de conhecimento e os artigos do Gestão de conhecimento e disponibiliza respostas rápidas com o Virtual Agent, seus funcionários recebem a ajuda de que precisam a qualquer momento.

## Gerencie um local de trabalho seguro e eficiente

Priorize a saúde e a segurança de seus funcionários com o Safe Workplace Suite. Desenvolva uma relação de confiança com seus funcionários com comunicação proativa. Ofereça autoatendimento para reservas de locais com distanciamento usando plantas baixas. Você também pode avaliar a disponibilidade do funcionário para retornar ao local de trabalho, monitorar as necessidades de equipamento de proteção individual e tomar decisões fundamentadas sobre a reabertura do local de trabalho.

## Aprender

- O que é a experiência do funcionário?
- O que é o Virtual Agent?
- O que é o Workplace Space Management
- O que é o Knowledge Management Jurídico?

## Iniciar

- Trabalhe com um especialista em implementação para alcançar os resultados de negócios desejados. Para saber mais, visite o Customer Success Center .
- Explore outras ferramentas que podem otimizar sua experiência Gestão de serviços a funcionários, como Portal de serviços , Walk-up Experience , Virtual Agent , Catálogo de serviços e Knowledge Management Gestão de conhecimento.

## Aviso sobre o uso por organizações

Todas as decisões relacionadas à implementação desta aplicação são de responsabilidade exclusiva da organização que utiliza este aplicativo. As organizações concordam que o uso da aplicação não é uma representação pela ServiceNow em relação à conformidade da aplicação com qualquer lei ou regulamentação e qualquer linguagem sugerida fornecida pronta para uso com a aplicação não constitui aconselhamento jurídico pela ServiceNow.

As organizações permanecem as únicas responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com a lei aplicável, incluindo (mas não se limitando a) leis trabalhistas e de proteção de dados, e devem modificar qualquer linguagem nos modelos fornecidos para atender aos requisitos específicos das organizações.

## Aviso sobre o uso por agências governamentais

A ServiceNow está oferecendo este aplicativo para agências governamentais e seus usuários autorizados, não para funcionários do governo em suas capacidades individuais. O uso desta aplicação está sendo oferecido gratuitamente por um período limitado ou estendido e sem expectativa de pagamento da agência governamental para ServiceNow para uso durante

Tradução automática

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

esse período, tampouco o uso cria uma obrigação futura real ou implícita em nome do governo. ServiceNow nega expressamente quaisquer reivindicações futuras de pagamento da agência em conexão com o uso da aplicação. Os clientes do governo são os únicos responsáveis por confirmar com o Departamento de Ética da agência ou seu representante autorizado que a aceitação e o uso da aplicação são permitidos.

Todas as decisões relacionadas à implementação desta aplicação são de responsabilidade exclusiva da agência do governo que utiliza este aplicativo. As organizações permanecem as únicas responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com as leis e regulamentações aplicáveis, incluindo (mas não se limitando a) leis trabalhistas e de proteção de dados, e devem modificar qualquer linguagem nos modelos fornecidos para atender aos requisitos específicos da agência.

### Produtos

- Emergency Response Management
- Employee Center
- Employee Growth and Development
- Saúde e segurança
- HR Service Delivery
- Journey Designer
- Gestão de contratos Pro
- Legal Service Delivery
- Now Assist para HR Service Delivery (HRSD)
- Now Mobile app
- Now Mobile app para HR Service Delivery
- ServiceNow para Microsoft Outlook
- ServiceNow for Microsoft Teams
- ServiceNow for Zoom
- Conector de pesquisa do SharePoint Online
- Inteligência de habilidades
- Solicitação universal
- Tarefa universal
- Virtual Agent para HR Service Delivery
- Workplace Service Delivery

## HR Service Delivery

Desbloqueie a produtividade empresarial e ofereça aos seus funcionários a experiência de serviço que eles merecem com ServiceNow® HR Service Delivery. Ao fornecer aos funcionários um único local para gerenciar suas necessidades de trabalho enquanto os protege da complexidade de back-end, você pode oferecer uma ótima experiência para atender às demandas de uma força de trabalho moderna.

Tradução automática

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

## Coloque o serviço no centro do seu negócio

Ao encontrar os funcionários onde eles estão, você os capacita a encontrar respostas, obter ajuda e realizar tarefas com um simples toque, clique ou bate-papo. Os funcionários podem fazer autoatendimento por meio do app [ Now Mobile. Os fluxos de trabalho digitais impulsionam a ação em qualquer função organizacional e podem permitir que todos os departamentos atendam aos funcionários com mais eficiência e eficácia. Os recém-contratados são orientados durante o processo de integração com o aplicativo Now Mobile, garantindo que estejam prontos para o sucesso desde o primeiro dia.

Exiba e baixe o cartão de informações completo para um destaque dos recursos de HR Service Delivery.

**Facilite o acesso dos funcionários aos serviços de RH**

Ofereça aos funcionários acesso a qualquer hora e em qualquer lugar aos serviços de RH para aumentar a satisfação.

**Organizar as interações do funcionário por disciplina funcional**

Gerencie as interações dos funcionários de maneira estruturada e eficiente, reduzindo o custo da entrega de serviço.

**Use o HR Service Delivery para criar ótimas experiências**

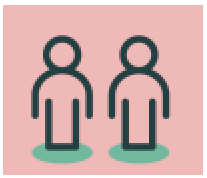
Substitua processos manuais e isolados por fluxos de trabalho digitais multifuncionais para aumentar a eficiência.

**O serviço focado no funcionário cria vantagem competitiva**

A tecnologia inteligente, intuitiva e móvel que transforma a vida real transformará a vida profissional de forma fundamental.

Tradução automática

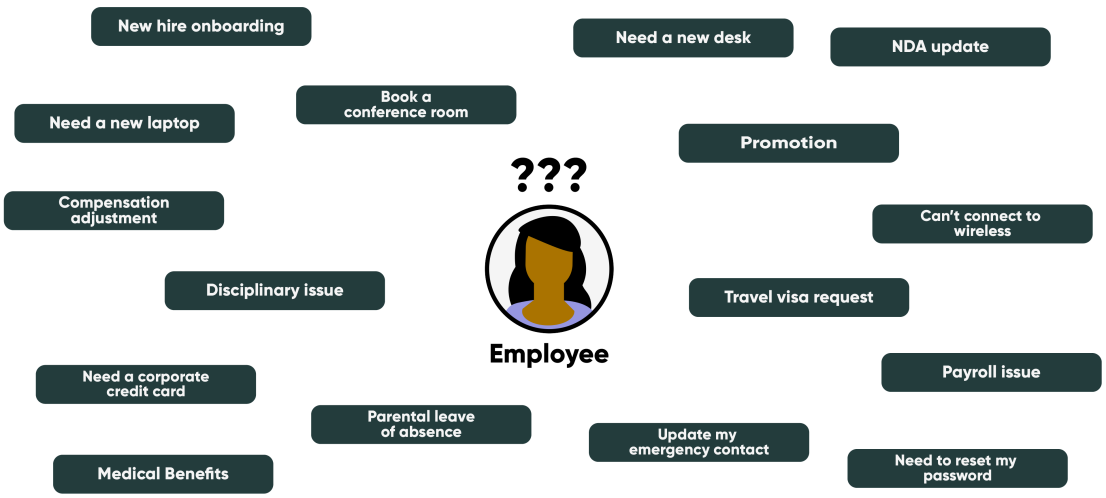
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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



**Permita que os líderes ofereçam suporte e gerenciem melhor suas equipes**

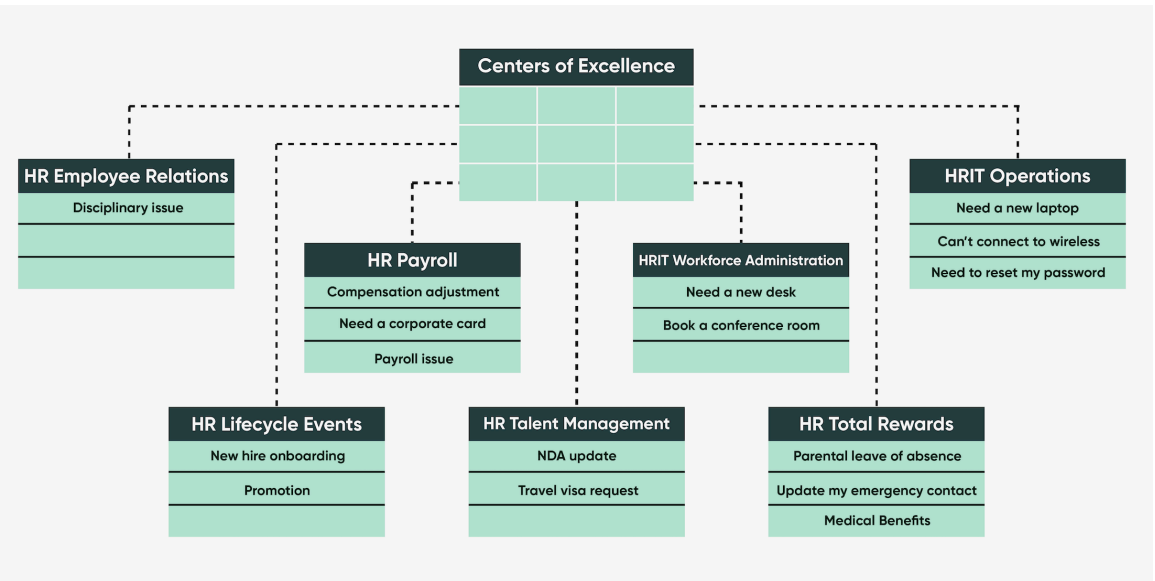
Alinhe os objetivos de negócios com as necessidades dos funcionários, incluindo integração, crescimento de carreira e outras transições.

## Facilite o acesso dos funcionários aos serviços de RH




Ofereça aos funcionários acesso a qualquer hora e em qualquer lugar aos serviços de RH para aumentar a satisfação. O serviço omnicanal por meio do aplicativo [ Now Mobile permite que os funcionários encontrem respostas, façam solicitações e obtenham ajuda. Você pode integrar com sistemas de gestão de RH existentes (HRMS), provedores de identidade (IDP), verificação de antecedentes, assinatura eletrônica, formulário de imposto e outros serviços para melhorar a eficiência operacional. E você pode simplificar qualquer processo usando respostas inteligentes e automatizadas para orientar os funcionários.

## Organizar as interações do funcionário por disciplina funcional




Tradução automática

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

**Nota:**
Esta imagem explica apenas como os Centros de Excelência (COE) organizam os dados, serviços e processos de RH. Ele não captura todos os Centros de Excelência disponíveis com o HR Service Delivery.

Gerencie as interações dos funcionários de maneira estruturada e eficiente, reduzindo o custo da entrega de serviço. Um modelo de dados de Centros de Excelência criado especificamente organiza dados, serviços e processos de RH por disciplina funcional, permitindo que você ofereça suporte a todos os tipos de solicitações de funcionários. Você pode fornecer inteligência por trás de cada interação com agentes virtuais. E um caso padronizado e um sistema de gestão de conhecimento significa que os atendentes têm respostas na ponta dos dedos para fornecer ajuda precisa, oportuna e consistente.

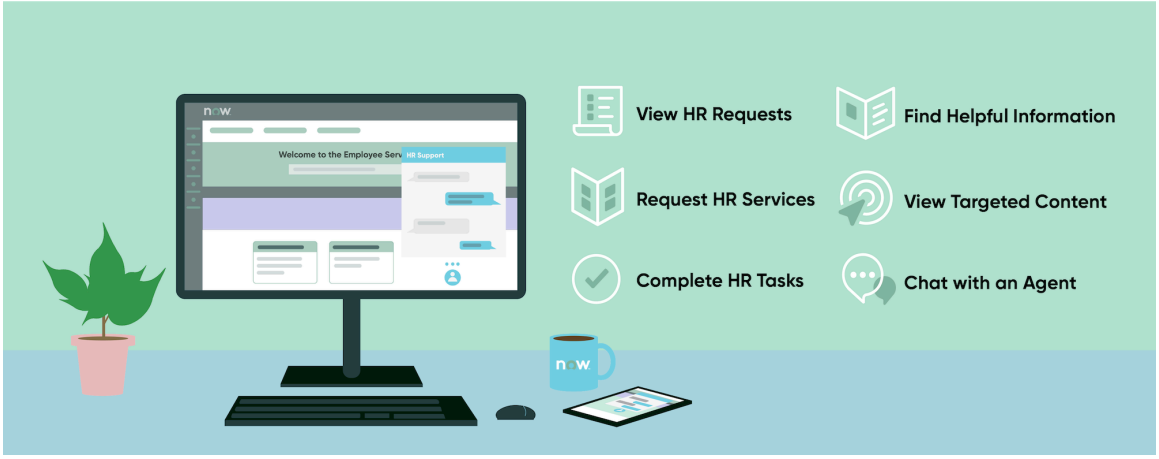
## Use HR Service Delivery para criar e entregar ótimas experiências

Substitua processos manuais e isolados por fluxos de trabalho digitais multifuncionais para aumentar a eficiência. Você pode orquestrar atividades entre sistemas, departamentos e pessoas. Construtores inteligentes e sem código, como o construtor de eventos de ciclo de vida, permitem que você configure facilmente fluxos de trabalho digitais para integração e outros eventos importantes da vida útil. E os funcionários recebem assistência sempre ativa de agentes virtuais que falam o idioma deles e aprenderam com as solicitações anteriores.

Tradução automática

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

## O serviço focado no funcionário cria vantagem competitiva




A tecnologia inteligente, intuitiva e móvel que transforma a vida dos consumidores transformará de forma fundamental a vida profissional. HR Service Delivery agrupa as principais aplicações em pacotes escalonáveis que podem crescer com o seu negócio. Você pode integrar facilmente o HR Service Delivery aos sistemas de gestão de RH na nuvem e no local que já está usando. E, ao habilitar o autoatendimento, você reduz os custos de entrega de serviço e fornece ajuda precisa, oportuna e inteligente.

## Permita que os líderes ofereçam suporte e gerenciem as jornadas da equipe

Alinhe os objetivos de negócios com as necessidades do funcionário, incluindo integração, crescimento de carreira e outras transições usando Journey Designer ou Journey Accelerator.

**Journey Designer (JD)**

- Combina a experiência do funcionário de Eventos de ciclo de vida e Journey Acceleratorpara que gerentes e funcionários tenham uma única interface para gerenciar todas as jornadas.
- Permita que gerentes e mentores desenvolvam e selecionem jornadas personalizadas.
- Forneça aos gerentes informações de alto nível sobre as jornadas da equipe.
- Integre ServiceNow apps e aplicações de terceiros para estender JD recursos e capacidades.

**Journey Accelerator (JA)**

- Defina e gerencie tipos de plano, configurações e fases para transições, como promoções, integração, desligamento e muito mais.
- Crie e gerencie modelos de tarefas pendentes baseados em tarefas para públicos de funcionários específicos.
- Rastreie o andamento do plano e o uso do modelo no painel Journey Accelerator.
- Acionar planos de integração automáticos baseados em departamento de Eventos de ciclo de vida

Integre aplicações com Journey Designer ou Journey Accelerator.

Tradução automática

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

**Nota:**
As integrações de aplicações dependem da família e da versão da aplicação que você está usando. Certifique-se de encontrar as integrações disponíveis para sua configuração.

- Integrações para Journey Designer
- Integrações do Journey Accelerator

**Learning Posts**

Crie e acesse uma experiência de aprendizagem omnicanal, capacitando os funcionários com a aprendizagem certa no momento certo, tornando a aprendizagem acessível.

**Listening Posts**

Acione pesquisas de pulso durante os planos de ação para coletar feedback sobre a jornada.

**Manager Hub**

Aumente o autoatendimento dos gerentes e o engajamento proativo com a equipe, fornecendo informações e ações recomendadas para o que é mais urgente e importante para impulsionar o sucesso da equipe. Permita que os gerentes se desenvolvam como líderes por meio de recursos selecionados e personalizados.

**Microsoft Exchange Online**

Programe planos e tarefas pendentes com a função de calendário do Microsoft Office 365.

**Nota:**
Se você pretende usar os recursos de programação [ Microsoft Office 365 com Journey Accelerator ou Journey Designer, um administrador deve instalar e configurar os plug-ins e integrações Microsoft relacionados antes de instalar Journey Accelerator ou Journey Designer.

## Aprenda

- O que é integração de funcionários?
- O que é análise de RH?
- O que é gestão de recursos humanos (HRM)?
- O que é gestão de capital humano (HCM)?
- O que é KM (knowledge management, gestão de conhecimento)?

## Iniciar

- Trabalhe com um especialista em implementação para alcançar os resultados de negócios desejados. Para saber mais, visite o Customer Success Center .
- Faça um curso HR Service Delivery para adquirir conhecimento e obter ROI mais rápido. Para se inscrever, consulte Treinamento e certificação da ServiceNow .
- Leia a documentação do produto, começando com a visão geral do HR Service Delivery.

## Aplicações e recursos

- Case and Knowledge Management
- Employee Journey Management
- Enterprise Onboarding and Transitions
- Journey Accelerator

Tradução automática

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

- Journey Designer
- Manager Hub
- Listening Posts
- Núcleo de Learning
- Modelos de documentos
- HR Service Delivery Espaço do agente (Clássico)
- HR Success Dashboard indicators
- Integração de HR Service Delivery com sistemas de terceiros
- Integração de HR Service Delivery com ServiceNow aplicações
- Inteligência preditiva para HR Service Delivery
- Virtual Agent for HR Service Delivery

## Visão geral HR Service Delivery

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

### HR Service Delivery aplicações

Dependendo do pacote HR Service Delivery escolhido, implante uma ou mais das aplicações a seguir.

**Case and Knowledge Management**

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

**Central do funcionário com HR Service Delivery**

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

**Nota:**
Central do funcionário também está disponível como um aplicativo autônomo.

**Enterprise Onboarding and Transitions**

Automatize a integração e outros eventos do ciclo de vida do funcionário que abrangem vários departamentos, melhorando a satisfação e a eficiência do funcionário no RH e em outros departamentos.

### Aplicações de suporte

Você também pode implantar as seguintes aplicações de suporte.

- Modelos de documentos para automatizar e simplificar o processo de preenchimento, assinatura e revisão de um documento online.
- Gestão de documentos de funcionários para proteger, reter, acessar e limpar arquivos de funcionários com facilidade usando a gestão de documentos sem papel. Uma assinatura separada é exigida.
- Pacote de experiência do funcionário para orientar você nos processos de RH que exigem configuração.

Tradução automática

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

- Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais para fornecer uma maneira consistente de criar integrações para casos de uso comuns, como extrair perfis e tarefas do funcionário de uma aplicação de terceiros para uma aplicação ServiceNow e enviar dados de uma aplicação ServiceNow para uma aplicação de terceiros.
- Workbench de inteligência preditiva de RH para orientar você na implementação de aprendizado de máquina preditivo para criar processos de RH inteligentes.
- HR Service Delivery Espaço do agente (Clássico) para interagir com funcionários, responder a consultas e resolver problemas rapidamente como um agente de RH.
- HR Success Dashboard indicators para ajudar a liderança de RH a medir o desempenho das RH implementações, usando um sistema de base diferente ou KPIs personalizados.
- Listening Posts para enviar pesquisas de pulso para capturar o feedback do funcionário.
- Núcleo de Learning para criar um repositório de conteúdo de aprendizagem integrado.
- Manager Hub para aumentar o autoatendimento dos gerentes e o engajamento proativo com as equipes e ajudá-los a crescer como líderes.
- Soluções de aprendizado de máquina para o HR Service Delivery para ajudar na determinação automática de grupos de atribuição e serviços para casos de RH, na criação automática de casos a partir de e-mails e na descoberta de artigos de conhecimento que ajudam na resolução mais rápida de casos e tarefas.
- Performance Analytics para HR Service Delivery para reduzir ineficiências de RH, relatando e analisando o desempenho e a qualidade da entrega de serviço. Uma assinatura separada é exigida.
- Virtual Agent para HR Service Delivery para habilitar bate-papos automatizados para funcionários que solicitam serviços de RH.

## Aplicativos para celular

Você pode usar os seguintes aplicativos para celular com HR Service Delivery.

Now Mobile app para HR Service Delivery: Você pode permitir que seus funcionários exibam solicitações de RH, solicitem ajuda, concluam tarefas de RH, recebam conteúdo móvel direcionado e notificações por push, conversem com um agente virtual e muito mais usando o aplicativo [ Now Mobile para HR Service Delivery.

## Domain Separation e HR Service Delivery

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

## Testes de início rápido para HR Service Delivery

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

## Se você estiver usando a versão legada do RH

A versão legada (sem escopo) de HR Service Delivery está disponível somente para clientes que entraram em operação com o RH em Helsinki ou versão anterior. Novos recursos e funcionalidades não são mais compatíveis com a versão legada e exigem migração para a

Tradução automática

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

versão com escopo do RH. A ferramenta de migração de RH está disponível para facilitar o processo de migração.

- Migração de RH legado para com escopo
- HR Service Delivery Legado

**Importante:**

A versão legada (sem escopo) de HR Service Delivery está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará a ser compatível. Migre para a aplicação com escopo de RH para acessar todos os recursos mais recentes.

Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] .

### Campos que contêm informações possivelmente confidenciais, pessoais ou de identificação pessoal

Os clientes são responsáveis por garantir que o uso da aplicação HR Service Delivery esteja em conformidade com as leis e regulamentações de proteção de dados aplicáveis. Os clientes que usam a aplicação HR Service Delivery devem avaliar os campos que podem conter informações confidenciais, pessoais ou identificáveis, cuja extensão é determinada exclusivamente pelos clientes. Depois de instalados, os clientes podem acessar as definições de tabela em sua instância para revisar os campos usados pela aplicação HR Service Delivery. Isso pode ser feito navegando até "Definição do sistema > Tabelas" e filtrando "Nome" "inicia com" "sn_hr_". [Orientação interna; Não voltado para o cliente] Abra um CSTASK para GSSC se o cliente precisar de mais informações sobre campos e tabelas potencialmente confidenciais nessas aplicações.

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

## Case and Knowledge Management

A aplicação Case and Knowledge Management permite padronizar a documentação, a interação e o atendimento das consultas e solicitações dos funcionários, o que ajuda a melhorar a eficiência e os serviços de RH ao longo do tempo.

| Usar e explorar | Instalar | Configurar e administrar |
|---|---|---|
| Explore os recursos de Caso de RH e Gestão de conhecimento e veja como os agentes os usam. | Ative o Caso de RH e o Knowledge Management. | Configure e administre os recursos de Caso de RH e Gestão de conhecimento. |

### Ativar Case and Knowledge Management

Você pode ativar o Aplicativo com escopo de Human Resources: Core [com.sn_hr_core] se tiver a função de administrador. Este plug-in inclui dados de demonstração e ativa plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos.

Tradução automática

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

### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Se você enfrentar algum problema ao ativar o plug-in, consulte este artigo da base de conhecimento.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Aplicativo com escopo de Human Resources: Core permite padronizar a documentação, a interação e a execução de consultas e solicitações de funcionários.

Ele ativa esses plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem ativos.

**Plug-ins para a aplicação com escopo de Human Resources: Core**

| Plug-in | Descrição |
|---|---|
| App de Recursos Humanos com escopo: segurança<br>[com.snc.hr.scoped_security] | Fornece segurança de RH. |
| Aplicativo com escopo de Human Resources: integrações<br>[com.sn_hr_integrations] | Fornece integrações de RH. |
| Modelos de documento<br>[com.snc.document_templates] | Fornece modelos de documento. |
| Aplicativo com escopo de Human Resources: Mobile<br>[com.sn_hr_mobile] | Fornece Now Mobile para HR Service Delivery. |

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

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** e, na caixa de diálogo Ativar plug-in, selecione **Ativar**.

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

#### Componentes instalados com Case e Knowledge Management
Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in Case and Knowledge Management, incluindo tabelas, funções de usuário e trabalhos programados.

**Nota:**
A tabela Arquivos da Aplicação lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Tradução automática

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

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

**Nota:**
O plug-in Human Resources Scoped app: Core [com.sn_hr_core] ativa a propriedade do sistema sn_hr_core.min_admin_count [sys_properties.list]. Esta propriedade evita que você exclua seu único usuário administrador de RH, exigindo um número mínimo (o padrão é dois) de usuários ativos com essas funções de administrador.

## Funções instaladas

| Título da função [nome] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| Administrador do Case and Knowledge Management<br><br>[sn_hr_core.admin] | Pode acessar e configurar Case and Knowledge Management. | • aprovação_admin<br>• assign_rule_admin<br>• knowledge_manager<br>• link_generator_writer<br>• schedule_admin<br>• sn_cd.content_admin<br>• sn_hr_core.content_writer<br>• sn_hr_core.manager<br>• sn_hr_integrations.admin<br>• sn_hr_le.admin<br>• sn_hr_pa.admin (Quando o plug-in PA Content Pack - HR Scoped App é ativado.)<br>• sn_hr_sp.admin<br>• sn_hr_sp.hrsp_employee<br>• sn_templated_snip.template_snippet_admin<br>• template_editor_global |
| Agente de RH<br><br>[sn_hr_core.basic] | Concede acesso às necessidades básicas de trabalho diárias dos agentes de RH. | • document_management_user<br>• skill_user<br>• sn_hr_core.case_writer<br>• sn_hr_core.kb_writer<br>• sn_hr_core.profile_writer<br>• survey_reader<br>• sn_hr_core.report_creator |
| Leitor de caso de RH<br><br>[sn_hr_core.case_reader] | Concede acesso para ler todos os casos de RH. | Nenhum |

Tradução automática

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

| Título da função [nome] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| Redator de caso de RH<br>[sn_hr_core.case_writer] | Concede acesso para gravar todos os casos de RH. | • sn_hr_core.case_reader<br>• sn_templated_snip.template_snippet_reader |
| Leitor de conteúdo de RH<br>[sn_hr_core.content_reader] | Concede acesso para ler todos os registros da tabela de conteúdo gerenciado. | Nenhum |
| Redator de conteúdo de RH<br>[sn_hr_core.content_writer] | Concede acesso para criar, atualizar, ler e excluir todos os registros da tabela de conteúdo gerenciado. | sn_hr_core.content_reader |
| Funcionário ex-funcionário<br>[sn_hr_core.hrsm_alumni] | Concede a função ao funcionário que saiu da empresa. | Nenhum |
| Funcionário temporário<br>[sn_hr_core.hrsm_contingent] | Concede a função ao funcionário que trabalha temporariamente. | Nenhum |
| Funcionário do prestador de serviço<br>[sn_hr_core.hrsm_contractor] | Concede a função ao funcionário que trabalha como prestador de serviço. | Nenhum |
| Funcionário em tempo integral<br>[sn_hr_core.hrsm_employee] | Concede a função ao funcionário em tempo integral. | Nenhum |
| Novo funcionário contratado<br>[sn_hr_core.hrsm_new_hire] | Concede a função ao funcionário recém-contratado. | Nenhum |
| Redator de conhecimento de RH<br>[sn_hr_core.kb_writer] | Concede acesso para gravar todos os artigos da base de conhecimento de RH. | Nenhum |
| Gerente de RH<br>[sn_hr_core.manager] | Concede acesso a todos os casos de RH, perfis e informações seguras. | • approver_user<br>• catálogo<br>• catalog_admin<br>• skill_admin<br>• sn_hr_core.basic<br>• sn_hr_core.secure_info_writer<br>• sn_templated_snip.template_snippet_writer<br>• survey_admin |
| Administrador do Performance Analytics de RH | Função de administrador do Performance Analytics | Nenhum |

Tradução automática

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

| Título da função [nome] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| [sn_hr_pa.admin] | de RH para a aplicação com escopo.<br>• Acesse e modifique os pacotes de conteúdo de RH PA.<br>• Edita as propriedades do Performance Analytics.<br>• Acessa o Console do administrador.<br>• Inicie a Avaliação de dependência.<br>**Nota:** Esta função está contida na função de Administrador de RH [sn_hr_core.admin]. | |
| Leitor de perfil de RH<br>[sn_hr_core.profile_reader] | Concede acesso para ler todos os registros de Perfil de RH. | Nenhum |
| Redator de perfil de RH<br>[sn_hr_core.profile_writer] | Concede acesso para gravar todos os registros de Perfil de RH.<br>**Nota:** Esta função também concede acesso de gravação à tabela Usuários (sys_user). | sn_hr_core.profile_reader |
| Criador de relatório de RH<br>[sn_hr_core.report_creator] | Permite que os agentes de RH com a função sn_hr_core.basic acessem as tabelas Caso de RH [sn_hr_core_case] e Tarefa [sn_hr_core_task] para criar relatórios. | |
| Leitor de informações seguras de RH<br>[sn_hr_core.secure_info_reader] | Concede acesso para ler todos os casos de RH, ler informações básicas de perfil de usuário, ler informações seguras do usuário. | sn_hr_core.profile_reader |

Tradução automática

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

| Título da função [nome] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| Gravador de informações seguras de RH<br><br>[sn_hr_core.secure_info_writer] | Concede acesso para gravar todos os casos de RH, gravar informações básicas de perfil de usuário, gravar informações seguras do usuário. | • sn_hr_core.profile_writer<br>• sn_hr_core.secure_info_reader |

Você pode atribuir essas funções às funções, grupos ou usuários apropriados na sua aplicação.

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

Para obter mais informações sobre a administração de usuários e como gerenciá-los, consulte Administração de usuários .

## Trabalhos programados instalados

| Trabalho programado | Descrição |
|---|---|
| Fechar caso automaticamente | Encerra automaticamente os casos de RH com base na configuração do serviço de RH para a atividade de serviço e os tipos de execução de evento de ciclo de vida. Este trabalho programado é executado diariamente. |
| Criação de casos em massa | Cria casos em massa. Este trabalho programado é executado a cada seis horas. |
| Trabalho diário de RH | Envia notificações de lembrete para usuários com base em determinados parâmetros de tarefa de RH. Este trabalho programado é executado diariamente. |
| Migrar tarefas de assinatura eletrônica de RH | Migra modelos de tarefa de RH e tarefas de RH abertas para o novo tipo de tarefa de RH para assinatura eletrônica. Também desabilita os tipos antigos de tarefa de RH para credencial, assinatura eletrônica e assinatura de documento. Este trabalho programado é executado sob demanda. |
| Atualizar funções do cliente | Atualiza as atribuições de função dos perfis de RH que estão iniciando ou terminando o vínculo empregatício com base na tabela de condições de RH. Este trabalho programado é executado diariamente.<br><br>**Nota:**<br>O sistema de base atribui o usuário Administrador de RH (hradmin) a este trabalho programado. Se você excluir o usuário Administrador de RH, certifique-se de atribuir outro usuário com a função de administrador de RH (sn_hr_core.admin) a este trabalho programado. |

Para obter mais informações sobre trabalhos programados e como usá-los, consulte Trabalhos programados .

Tradução automática

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

## Tabelas instaladas

O * ao lado de uma tabela indica que ela foi descontinuada para clientes que usam a versão Rome para oferecer suporte a um novo modelo de dados. Os clientes existentes que usam COEs e tabelas legados não são afetados. Essas tabelas foram substituídas pelo recurso Relacionamentos do funcionário. Para obter mais informações, consulte Casos de Relacionamentos do funcionário.

| Tabela | Descrição |
|---|---|
| *Alegação<br><br>[sn_hr_er_allegation] | Contém informações sobre um tipo e subtipo de alegação.<br><br>**Nota:**<br>Uma tabela sem metadados. |
| *Subtipo de alegação<br><br>[sn_hr_core_allegation_sub_type] | Tabela de metadados que fornece 59 registros para o sistema de base. Os subtipos de alegação definem ainda mais uma alegação. Por exemplo:<br>• Tipo de alegação = Discriminação<br>• Subtipos de alegação: Idade, deficiência, Raça e assim por diante. |
| *Tipo de alegação<br><br>[sn_hr_core_allegation_type] | Tabela de metadados que fornece registros do sistema de base. Os exemplos são:<br>• Tratamento ruim ao cliente<br>• Discriminação<br>• Drogas e álcool<br>• Fraude e roubo<br>• Assédio<br>• Conflito interpessoal<br>• Má conduta<br>• Retaliação<br>• Problema de programação e salário<br>• Violência no local de trabalho |
| *Alegação associada<br><br>[sn_hr_er_m2m_allegation_party] | Contém informações que associam uma alegação ao assunto das alegações.<br><br>**Nota:**<br>Uma tabela sem metadados. |
| Conta Bancária<br><br>[sn_hr_core_profile_bank_account] | Tabela de conta bancária. |
| Dados de Criação de Casos em Massa | Tabela de dados de criação de casos em massa. |

Tradução automática

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

| Tabela | Descrição |
| --- | --- |
| [sn_hr_core_bulk_case_creation_data] | |
| Execução de Criação de Casos em Massa<br>[sn_hr_core_bulk_case_creation_run] | Tabela de execução de criação de casos em massa. |
| Configuração de restrição de caso<br>[sn_hr_er_case_restriction] | Estende a tabela de Política de segurança de COE [sn_hr_core_coe_security_policy]. |
| Certificação e licença<br>[sn_hr_core_certification_and_license] | Tabela de certificação e licença. |
| Regra de Função do Cliente<br>[sn_hr_core_client_role_rule] | Tabela de regras de função do cliente. |
| COE<br>[sn_hr_core_coe] | Tabela do Centro de Excelência (COE). |
| Correspondência de Configuração de COE<br>[sn_hr_core_coe_config_matching] | Tabela de correspondência da configuração do Centro de Excelência (COE). |
| Remuneração<br>[sn_hr_core_compensation] | Tabela de remuneração. |
| Bônus de Remuneração<br>[sn_hr_core_bonus] | Tabela de remuneração de bônus.<br>**Nota:**<br>Esta tabela é uma extensão da tabela de remuneração. |
| Salário de Remuneração<br>[sn_hr_core_salary] | Tabela de compensação salarial.<br>**Nota:**<br>Esta tabela é uma extensão da tabela de remuneração. |
| Estoques de Remunerações<br>[sn_hr_core_stocks] | Tabela de compensação de ações.<br>**Nota:**<br>Esta tabela é uma extensão da tabela de remuneração. |
| Ação corretiva<br>[sn_hr_er_corrective_action] | Contém informações sobre ações corretivas associadas a um caso de ER.<br>**Nota:**<br>Uma tabela sem metadados. |
| Depósito direto | Tabela de depósito direto. |

Tradução automática

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

| Tabela | Descrição |
| --- | --- |
| [sn_hr_core_direct_deposit] | |
| Caso de Relacionamentos do funcionário<br>[sn_hr_er_case] | Estende a tabela de casos de RH [sn_hr_case].<br>**Nota:**<br>Uma tabela sem metadados. |
| Beneficiário de RH<br>[sn_hr_core_beneficiary] | Tabela de beneficiários de RH. |
| Benefício de RH<br>[sn_hr_core_benefit] | Tabela de benefícios de RH. |
| Plano de benefícios do RH<br>[sn_hr_core_benefit_provider] | Tabela de plano de benefícios de RH. |
| Tipo de Benefício de RH<br>[sn_hr_core_benefit_type] | Tabela de tipos de benefícios de RH. |
| Caso de RH<br>[sn_hr_core_case] | Tabela de casos de RH. |
| Caso de Benefícios do RH<br>[sn_hr_core_case_benefits] | Tabela de casos de benefícios de RH.<br>**Nota:**<br>Esta tabela é uma extensão da tabela Caso de RH. |
| Remuneração de RH<br>[sn_hr_core_case_compensation] | Tabela de casos de remuneração de RH.<br>**Nota:**<br>Esta tabela é uma extensão da tabela Caso de RH. |
| Condição de RH<br>[sn_hr_core_condition] | Tabela de condição de RH. |
| Condições do Critério de RH<br>[sn_hr_core_m2m_condition_criteria] | Condições de RH para a tabela de critérios. |
| Contato do RH<br>[sn_hr_core_contact] | Tabela de contatos de RH. |
| Caso de Comunicações Corporativas do RH<br>[sn_hr_core_case_corporate_communcations] | Tabela de casos de comunicações corporativas de RH. |

Tradução automática

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

| Tabela | Descrição |
| --- | --- |
| | **Nota:** Esta tabela é uma extensão da tabela Caso de RH. |
| Critérios do RH<br>[sn_hr_core_criteria] | Tabela de critérios de RH. |
| Critérios de RH para links<br>[sn_hr_core_m2m_link_template] | Critérios de RH para tabela de links. |
| Aposentadoria por Invalidez no RH<br>[sn_hr_core_disability_benefit] | Tabela de benefícios por invalidez do RH.<br>**Nota:** Esta tabela é uma extensão da tabela de Benefícios de RH. |
| Tipo de Problema Disciplinar de RH<br>[sn_hr_core_ disciplinary_issue_type] | Tabela de tipo de problema disciplinar de RH. |
| Tipo de Aviso Disciplinar de RH<br>[sn_hr_core_ disciplinary_warning_type] | Tabela de tipos de aviso disciplinar de RH. |
| Confirmação de Documentos do RH<br>[sn_hr_core_document_acknowledgement] | Tabela de confirmação de documentos de RH. |
| Modelo de documento de RH<br>[sn_hr_core_document_template] | Tabela de modelo de documento de RH. |
| Tipo de documento de RH<br>[sn_hr_core_document_type] | Tabela de tipo de documento de RH. |
| Caso de Relacionamentos do funcionário do RH<br>[sn_hr_core_case_relations] | Tabela de casos de relações do funcionário de RH.<br>**Nota:** Esta tabela é uma extensão da tabela Caso de RH. |
| Caso de Ética de RH<br>[sn_hr_core_case_ethics] | Tabela de casos de ética de RH.<br>**Nota:** Esta tabela é uma extensão da tabela Caso de RH. |
| Caso de Mobilidade Global do RH | Tabela de casos de mobilidade global de RH. |

Tradução automática

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

| Tabela | Descrição |
| --- | --- |
| [sn_hr_core_case_global_mobility] | **Nota:** Esta tabela é uma extensão da tabela Caso de RH. |
| Benefício de Saúde do RH<br>[sn_hr_core_health_benefit] | Tabela de benefícios de saúde do RH.<br>**Nota:** Esta tabela é uma extensão da tabela de Benefícios de RH. |
| Benefício de Seguro no RH<br>[sn_hr_core_insurance_benefit] | Tabela de benefícios de seguro de RH.<br>**Nota:** Esta tabela é uma extensão da tabela de Benefícios de RH. |
| *Caso de Investigações de RH<br>[sn_hr_core_case_investigation] | Tabela de casos de investigações de RH.<br>**Nota:** Esta tabela é uma extensão da tabela Caso de RH. |
| Relatório de Operações de RH<br>[sn_hr_core_op_report] | Tabela de relatório de operações de RH. |
| Frequência do Relatório de Operações de RH<br>[sn_hr_core_op_report_frequency] | Tabela de frequência do relatório de operações de RH. |
| Tipo de Relatório de Operações de RH<br>[sn_hr_core_op_report_type] | Tabela de tipo de relatório de operações de RH. |
| Sistema de Operações de RH<br>[sn_hr_core_op_system] | Tabela do sistema de operações de RH. |
| Sistema de Operações de RH para Tipo de Relatório<br>[sn_hr_core_op_system_to_report_type] | Sistema de operações de RH para tabela de tipo de relatório. |
| Caso de Folha de Pagamento do RH<br>[sn_hr_core_case_payroll] | Tabela de casos de folha de pagamento de RH.<br>**Nota:** Esta tabela é uma extensão da tabela Caso de RH. |
| Modelo em PDF do RH | Tabela de modelo em PDF de RH. |

Tradução automática

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

| Tabela | Descrição |
| --- | --- |
| [sn_hr_core_pdf_template] | **Nota:** Esta tabela é uma extensão da tabela Modelo de documento de RH. |
| *Caso de Desempenho de RH<br>[sn_hr_core_case_performance] | Tabela de caso de desempenho de RH.<br>**Nota:** Esta tabela é uma extensão da tabela Caso de RH. |
| Perfil de RH<br>[sn_hr_core_profile] | Tabela de perfis de RH. |
| Benefício de Aposentadoria no RH<br>[sn_hr_core_retirement_benefit] | Tabela de benefícios de aposentadoria do RH.<br>**Nota:** Esta tabela é uma extensão da tabela de Benefícios de RH. |
| Serviço de RH<br>[sn_hr_core_service] | Tabela de serviços de RH. |
| Opções de serviço de RH<br>[sn_hr_core_service_option] | Tabela de opções de serviço de RH. |
| Caso de gestão de talentos de RH<br>[sn_hr_core_case_talent_management] | Tabela de casos de gestão de talentos de RH.<br>**Nota:** Esta tabela é uma extensão da tabela Caso de RH. |
| Tarefa de RH<br>[sn_hr_core_task] | Tabela de tarefas de RH. |
| Modelo de RH<br>[sn_hr_core_template] | Tabela de modelo de RH. |
| Escalação em Camada de RH<br>[sn_hr_core_zer_definition] | Tabela de escalação de nível de RH. |
| Caso de total de gratificações de RH<br>[sn_hr_core_case_total_rewards] | Tabela de casos de gratificações totais de RH.<br>**Nota:** Esta tabela é uma extensão da tabela Caso de RH. |
| Categoria de Visto de RH | Tabela de categoria de visto de RH. |

Tradução automática

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

| Tabela | Descrição |
| --- | --- |
| [sn_hr_core_visa_category] | |
| Administrador da força de trabalho de RH<br>[sn_hr_core_case_workforce_admin] | Tabela de casos de administração da força de trabalho de RH.<br>**Nota:**<br>Esta tabela é uma extensão da tabela Caso de RH. |
| Caso de Operações de RHTI<br>[sn_hr_core_case_operations] | Tabela de casos de operações HRIT.<br>**Nota:**<br>Esta tabela é uma extensão da tabela Caso de RH. |
| Caso de Eventos de Ciclo de Vida de RH<br>[sn_hr_le_case] | Tabela de casos de eventos de ciclo de vida de RH.<br>**Nota:**<br>Esta tabela é uma extensão da tabela Caso de RH. |
| Entrevista<br>[sn_hr_er_interview] | Contém informações relacionadas a entrevistas de ER.<br>**Nota:**<br>Uma tabela sem metadados. |
| Parte envolvida<br>[sn_hr_er_involved_party] | Contém informações sobre as partes envolvidas relacionadas ao caso de ER.<br>**Nota:**<br>Uma tabela sem metadados. |
| Perfil do Trabalho<br>[sn_hr_core_job_profile] | Tabela de perfil do trabalho. |
| Idioma<br>[sn_hr_core_language] | Tabela de idioma. |
| Funções Correspondentes<br>[sn_hr_core_matching_roles] | Tabela de funções correspondentes. |
| Mapeamento de modelo em PDF<br>[sn_hr_core_pdf_template_mapping] | Tabela de mapeamento de modelo em PDF. |
| Posição<br>[sn_hr_core_position] | Tabela de posição. |
| Relacionamento | Tabela de relacionamento. |

Tradução automática

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

| Tabela | Descrição |
| --- | --- |
| [sn_hr_core_relationship] | |
| Atividade de serviço<br>[sn_hr_core_service_activity] | Tabela de atividade de serviço. |
| Detalhes da pesquisa em segundo plano do Núcleo de RH<br>[sn_hr_core_service_activity] | Tabela de detalhes de pesquisa de verificação do histórico. |
| Selo do Núcleo de RH da SN<br>[sn_hr_core_badge] | Tabela de selos. |
| Solicitação de caso em massa do Núcleo de RH da SN<br>[sn_hr_core_bulk_case_request] | Tabela de solicitação de casos em massa. |
| Caso de configuração do núcleo de RH da SN<br>[sn_hr_core_config_case] | Tabela de configuração de caso baseado em serviço de RH. |
| Criação de Caso de Configuração do Núcleo de RH da SN<br>[sn_hr_core_config_case_creation] | Tabela de configuração de criação de caso. |
| Serviço de criação de caso de configuração principal do RH da SN<br>[sn_hr_core_config_case_creation_service] | Tabela de configuração do serviço de criação de casos. |
| Conteúdo de E-mail do Núcleo de RH da SN<br>[sn_hr_core_email_content] | Tabela de conteúdo de e-mail. |
| Aprovador Substituto do Núcleo de RH da SN<br>[sn_hr_core_substitute_approver] | Tabela do aprovador substituto. |
| Categoria de tópico<br>[sn_hr_core_topic_category] | Tabela de categoria de tópico. |
| Detalhe do tópico<br>[sn_hr_core_topic_detail] | Tabela de detalhes do tópico. |
| Reembolso da Taxa de Matrícula<br>[sn_hr_core_tuition_reimBusment] | Tabela de reembolso da taxa de matrícula. |
| Campos de usuário no caso<br>[sn_hr_core_service_approval_option] | Campos de usuário na tabela de casos. |

Tradução automática

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

| Tabela | Descrição |
|---|---|
| Quem está coberto<br><br>[sn_hr_core_who_is_covered] | Tabela Quem é coberto. |

Para obter informações adicionais sobre administração de tabelas e como gerenciar dados, consulte Table Administration .

## Administração de RH

Administre a aplicação Case and Knowledge Management para melhorar a eficiência do RH e facilitar para os funcionários obterem os serviços de que precisam.

**Nota:**
Para usar a configuração assistida para ajudar a configurar HR Service Delivery em sua instância, navegue até **Administração de RH** > **Configuração assistida**. Para obter mais informações sobre como usar a interface de configuração assistida, consulte Como usar a configuração assistida .

### Propriedades de RH

As propriedades de RH controlam o comportamento de HR Service Delivery.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de RH** > **Propriedades**.
   Algumas propriedades de RH são encontradas em **sys_properties.list**.
2. Configure as propriedades de RH, conforme apropriado.

#### Formulário Propriedades de RH

| Propriedade | Descrição |
|---|---|
| sn_hr_core.hr_profile_default_fields | Campos que aparecem na página Gerar Perfis de RH. Você pode adicionar campos da coluna sn_hr_core_profile, mas use vírgulas para separar os campos. |
| sn_hr_core.hr_e-mail | Insira o endereço de e-mail padrão para consultas gerais de RH. |
| sn_hr_core.hr_phone | Insira o número de telefone padrão para consultas gerais de RH. |
| sn_hr_core.hr_profile_editable_fields | Campos que os usuários podem editar sobre o perfil do funcionário. |
| sn_hr_core.profile.max.tries | O número máximo de tentativas permitidas antes que a aplicação seja encerrada ao criar um usuário. |
| sn_hr_core.hr_vip_default_priority | A prioridade padrão nos casos em que a pessoa **Aberto** e/ou o **Assunto** está marcada como VIP. |
| sn_hr_core.representarCheck | Marque **Sim** (verdadeiro) para impedir que qualquer usuário que represente outro usuário exiba informações de RH.<br><br>**Nota:**<br>Mesmo que o usuário conectado tenha acesso de RH e represente outro usuário de RH com o mesmo acesso, as informações de RH não ficarão visíveis. |

Tradução automática

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

| Propriedade | Descrição |
| --- | --- |
| com.snc.signaturepad.retriveSignature | Marque **Sim** para habilitar a recuperação de assinatura e permitir que os usuários salvem suas assinaturas digitais para reutilização. Se verdadeiro, recupera a imagem de assinatura mais recente de um usuário e a mostra por padrão quando o usuário navega para o bloco de assinaturas. |
| sn_hr_core.log | O nível de detalhe dos logs do sistema. Os valores válidos são:<br>○ Informações: mínimo de detalhes<br>○ Aviso: padrão<br>○ Depurar: maior quantidade de detalhes |
| sn_hr_core.rollup_work_notes | Marque **Sim** para que as anotações de trabalho de uma tarefa também apareçam no caso. |
| sn_hr_core.duplicate_hr_case_time_out | O número de dias que deve passar antes que um aviso de caso duplicado apareça quando um caso de RH for criado para o mesmo serviço de RH e pessoa afetada no Espaço do agente de RH.<br>O valor do sistema básico é de três (3) dias.<br>Por exemplo, se um agente criar um caso de RH para uma consulta de benefícios gerais (serviço de RH) para Abel Tuter e outro caso de benefícios gerais for criado no Espaço do agente de RH em três dias, será exibida uma mensagem notificando o usuário de um possível caso duplicado. Uma lista de casos semelhantes também é exibida. O agente pode continuar a criar um novo caso ou cancelar.<br>**Nota:** Esta propriedade afeta somente possíveis casos de RH duplicados para o mesmo serviço de RH e pessoa afetada no Espaço do agente de RH. Para obter mais informações, consulte Recebimento de um aviso de caso duplicado com HR Service Delivery Espaço do agente. |
| sn_hr_core.inbound_email | Este parâmetro determina se um e-mail para o RH é convertido em um caso de RH.<br>○ Sim: crie um caso de RH a partir do e-mail.<br>○ Não: não crie um caso de RH a partir de e-mail. |
| sn_hr_core.sync.exclusion_fields.profile | Especifica quais campos da tabela de perfil de RH (sn_hr_core_profile) você não deseja sincronizar com a tabela Usuário (sys_user).<br>Por exemplo, especifique os campos que não devem ser substituídos, pois eles já estão sincronizados com uma aplicação externa. |
| sn_hr_core.sync.exclusion_fields.sys_user | Especifica quais campos da tabela Usuário (sys_user) você não deseja sincronizar com a tabela de perfil de RH (sn_hr_core_profile) (como uma lista separada por vírgulas). |

Tradução automática

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

| Propriedade | Descrição |
| --- | --- |
| | Por exemplo, especifique os campos que não devem ser substituídos, pois eles já estão sincronizados com uma aplicação externa. |
| sn_hr_core.itext7.pdf_conversion | Ative esta propriedade para usar o iText7 para seus modelos de documento para conversão de PDF, pré-preenchimento de valores e mesclagem de assinaturas em seus documentos. |
| sn_hr_core.reclassify_default_transfer | Determina como você deseja que sua instância se comporte ao transferir um caso de RH para outro caso após um upgrade.<br>Entradas válidas:<br>○ verdadeiro: use o caso de transferência padrão para usar o método padrão. O número do caso de RH muda ao transferir um caso de RH de um serviço de RH para outro. Ambos os números de caso de RH aparecem no caso de RH para referência.<br>○ falso: use o método reclassificar para transferir um caso de RH. O número do caso de RH não muda após a transferência de um caso de RH de um serviço de RH para outro.<br>**Nota:** Para obter mais informações, consulte Transferir um caso de RH. |
| sn_hr_core.include_elevated_roles | Verifica se há usuários conectados que tenham funções com privilégio elevado antes de conceder acesso. Entradas válidas:<br>○ verdadeiro: verifique se o usuário conectado tem a função com privilégio elevado antes de conceder acesso.<br>○ falso: não verifique se o usuário conectado tem a função com privilégio elevado antes de conceder acesso. |
| sn_hr_core.restrict_query.limit_inactive | Limita o acesso a casos, por meio de tarefas inativas, com base em um limite de tempo em meses. Se a propriedade for deixada em branco, não haverá limite para os casos exibidos. O valor padrão é **12**.<br>Dependendo dos seus requisitos de negócios, você pode definir esta propriedade com um valor inferior a 12 meses. Isso pode melhorar a experiência de desempenho da sua instância. |

Tradução automática

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

| Propriedade | Descrição |
| --- | --- |
| | **Nota:**<br>Você pode não obter um benefício desta propriedade em um dos seguintes casos:<br>○ A propriedade está indisponível no sistema.<br>○ A propriedade é deixada em branco.<br>○ A propriedade está definida com um valor positivo, mas o número de tarefas de caso inativas dentro do limite de tempo é grande. |

3. Clique em **Salvar**.

### Serviços de RH

Os serviços de RH são as solicitações e assistência que uma organização de RH fornece aos funcionários, como inscrição em benefícios, configuração de depósito direto e solicitações de assistência de transferência.

Eles são o ponto de partida para a criação de casos de RH e definem o processo desse tipo de caso, da solicitação à execução. Você pode criar serviços de RH novos ou modificar os existentes, bem como configurá-los para ficarem disponíveis somente para uso interno ou para autoatendimento do funcionário.

## Modelo de dados de Centros de Excelência de RH

Os serviços de RH são categorizados em um dos Centros de Excelência de RH (COEs), que fazem parte de um modelo de dados que organiza dados, serviços e processos de RH por disciplina funcional. Cada COE é uma extensão da tabela Caso de RH [sn_hr_core_case] e cada COE é organizado por categoria e detalhes de tópico de RH. Antes de começar a configurar os serviços de RH individuais, revise e configure a estrutura de categorização deles.

- Modelo de dados de Centros de Excelência de RH
- Categorização do serviço de RH

## Solicitação de RH para processo de execução

Ao determinar quais serviços de RH oferecer, você deve considerar:

- Quais são as solicitações que você espera receber e os serviços que deseja fornecer?
- Como você planeja relatar esses dados? Isso afeta como você categoriza seus serviços de RH.
- Quais informações você deve coletar para atender às solicitações?
- Como as solicitações podem ser feitas?
  - E-mail
  - Telefone
  - Autoatendimento para funcionários por meio do catálogo de serviços de RH
- Como a solicitação é atendida?

Tradução automática

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

- Formulário de caso de RH
- Instruções de execução
- Aprovações
- Tarefas
- Serviços de RH secundário
- Eventos de ciclo de vida
- Artigos de conhecimento

## Configuração de serviço de RH

Os serviços de RH são o ponto de partida para a criação de casos de RH e definem a solicitação para o processo de execução desse tipo de caso. Os requisitos de configuração de um serviço de RH dependem de ele estar disponível somente para uso interno ou de você permitir que o funcionário solicite o serviço diretamente do catálogo de serviços de RH por meio de um portal de autoatendimento como o Central do funcionário.

| Tipo de serviço de RH | Requisitos de configuração |
|---|---|
| Somente uso interno | • Serviço de RH<br>• Modelo de caso de RH |
| Autoatendimento para funcionários | • Serviço de RH<br>• Modelo de caso de RH<br>• Item do catálogo de RH (também conhecido como produtor de registro) |

Nem todos os serviços de RH precisam estar acessíveis para o autoatendimento do funcionário. Alguns serviços só podem ser iniciados por agentes de RH, como configurar a folha de pagamento de uma nova contratação. Alguns serviços podem exigir que o funcionário entre em contato com o RH diretamente por e-mail ou telefone, como quando um gerente solicita uma promoção para um subordinado. Nesses casos, o caso de RH é criado internamente pelo agente de RH. Os serviços de RH destinados ao uso interno exigem somente a configuração do serviço de RH e do modelo de caso de RH. Para obter mais informações, consulte Configuração de serviço de RH.

Outros serviços de RH, no entanto, também podem ser iniciados pelo funcionário, como para atualizar um perfil de funcionário ou para solicitar uma redefinição de senha. Esses serviços são disponibilizados como itens do catálogo de RH no catálogo de serviços de RH. Os funcionários podem navegar pelo catálogo de serviços de RH e fazer solicitações diretamente de um portal de autoatendimento como o Central do funcionário. Os serviços de RH destinados ao autoatendimento do funcionário exigem a configuração do item do catálogo de RH (também conhecido como produtor de registro), além do serviço de RH e do modelo de caso de RH. Para obter mais informações, consulte Configuração de item do catálogo de RH.

Tradução automática

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

## Gestão do catálogo de serviços de RH

O catálogo de serviços de RH fornece aos funcionários um catálogo de serviços de RH que eles podem solicitar diretamente do RH. Os funcionários podem acessar o catálogo de serviços de RH em um portal de autoatendimento como o Central do funcionário. Você pode gerenciar a configuração e a categorização do catálogo de serviços de RH, bem como configurar os itens do catálogo de RH individuais que o preenchem.

- Gestão do catálogo de serviços de RH
- Categorização do catálogo de serviços de RH

## Configuração do modelo de RH

Os modelos de RH permitem que você: preencha automaticamente os campos em um caso de RH ou formulário de tarefa. Você pode configurar modelos de RH para:

- Serviços de RH
- Itens do catálogo de RH
- Atividades de serviço de RH
- Atividades de evento de ciclo de vida

Para obter mais informações, consulte Modelos de RH.

### Modelo de dados de Centros de Excelência de RH

Organize dados, serviços e processos de RH por disciplina funcional com o modelo de dados de Centros de excelência (COEs) de RH.

O vídeo dos Centros de Excelência de RH fornece uma visão geral dos Centros de Excelência de RH (COEs), seus benefícios, o modelo de dados de COE, como configurar e usar o modelo de dados de COE e como lidar com uma solicitação de um novo COE.  Cada COE pode ser configurado para sua função exclusiva, como folha de pagamento ou relações com funcionários. O modelo de dados COE permite que você limite ainda mais o acesso a informações confidenciais, promova a consistência de métricas e relatórios e ajude a impulsionar a automação, definindo a solicitação para o processo de execução no nível de serviço de RH.

## Visão geral dos Centros de Excelência (COEs) de RH

Cada Centro de Excelência de RH é uma extensão da tabela Caso de RH [sn_hr_core_case] e é organizado em torno de uma disciplina funcional, como relações com funcionários, eventos de ciclo de vida, folha de pagamento, gestão de talentos, administração de força de trabalho, recompensas totais, operações HRIT, benefícios, remuneração, comunicações corporativas e mobilidade global.

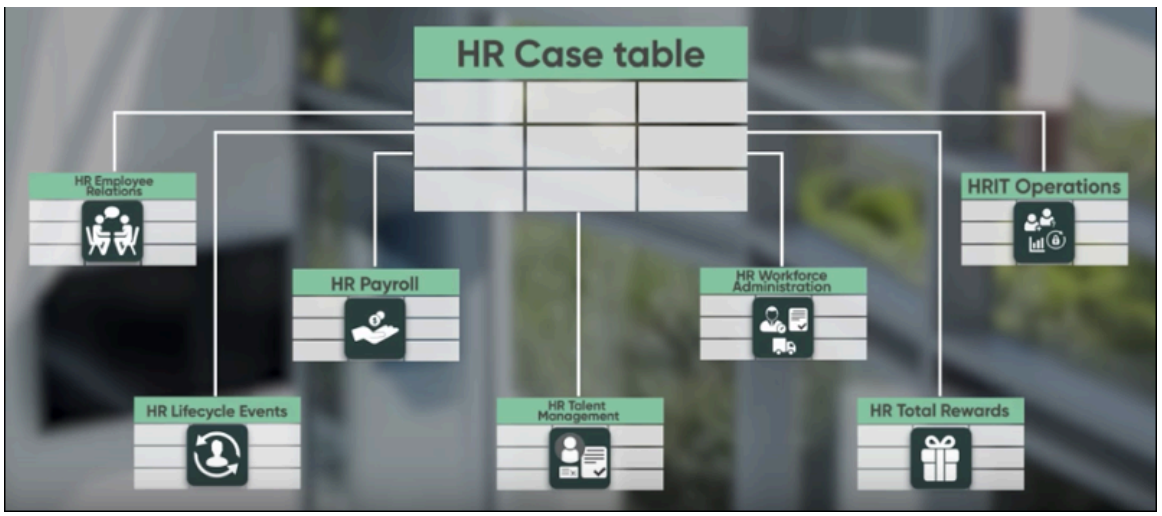
**Nota:**
Os benefícios, a remuneração, as comunicações corporativas e os CoEs de mobilidade global estão desabilitados por padrão.

Tradução automática

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

**Nota:**
Os COEs disponíveis podem diferir dependendo do pacote de RH que você possui.

- A categorização de itens do catálogo de RH é voltada somente para o funcionário e não tem relação com a categorização de serviços de RH no modelo de dados de Centros de excelência (COEs) de RH.
- Se você estiver criando um novo serviço de RH e planeja disponibilizá-lo para o autoatendimento do funcionário, consulte Configuração de item do catálogo de RH. Criar um novo item do catálogo de RH cria automaticamente um serviço de RH correspondente e você pode evitar a criação de serviços duplicados.
- Se você tiver um serviço de RH existente que deseja disponibilizar para o autoatendimento do funcionário, não crie um item do catálogo de RH. (A criação de um item do catálogo de RH cria automaticamente um serviço de RH correspondente.) Em vez disso, consulte Configurar um produtor de registro para um serviço de RH para adicionar o serviço existente como um item do catálogo de RH no catálogo de serviços de RH.
- O Espaço do agente para Gestão de casos de RH é altamente configurável para agentes de RH. Ele oferece suporte à mesma funcionalidade no Clássico HR Service Delivery Espaço do agente.




Cada COE é organizado por categoria e detalhe de tópico de RH, o que define o primeiro e o segundo nível de categorização para serviços de RH nesse COE. Cada COE pode ter uma ou mais categorias de tópico. Cada categoria de tópico pode ter um ou mais detalhes de tópico. E cada detalhe do tópico pode ter um ou mais serviços de RH. Essa estrutura permite categorizar os serviços de RH por área funcional e você pode configurar a estrutura de categorização e os serviços de RH individuais para atender às necessidades da sua organização.

Tradução automática

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

## Configuração de categorização de serviço de RH

Antes de começar a configurar os serviços de RH individuais, revise e configure a estrutura de categorização deles.

**Nota:**
Para obter uma lista de COEs do sistema de base e como habilitá-los ou desabilitá-los, consulte Habilitar ou desabilitar um Centro de Excelência (COE) de RH.

## Funções

A função de administrador do sistema (admin) pode configurar e criar novos CoEs.

A função de Administrador de eventos de ciclo de vida (sn_hr_le.admin) com a função de Desenvolvedor delegado (delegated_developer) também pode configurar e criar novos CoEs.

### Categorização do serviço de RH

Os serviços de RH são categorizados em um dos Centros de Excelência de RH (COEs), que fazem parte de um modelo de dados que organiza dados, serviços e processos de RH por disciplina funcional.

Cada COE é uma extensão da tabela Caso de RH [sn_hr_core_case] e cada COE é organizado por categoria e detalhes de tópico de RH. Antes de começar a configurar os serviços de RH individuais, determine quais COEs você deseja usar e, em seguida, crie ou modifique as categorias de tópico de RH apropriadas e os detalhes de cada COE.

### Habilitar ou desabilitar um Centro de Excelência (COE) de RH

Habilitar ou desabilitar um Centro de Excelência de RH (COE) para uso. COEs são tabelas que estendem a tabela Caso de RH [sn_hr_core_case] e fazem parte de uma disciplina funcional, como recompensas totais ou gestão de talentos. Os COEs também fazem parte dos serviços de RH que contêm categoria e detalhes do tópico.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: sn_hr_core.admin

Desative os COEs manualmente em todos os seus ambientes, se sua empresa:

- Não usa COEs.
- Deseja desativar COEs.

Tradução automática

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

- Tem vários ambientes e você está usando conjuntos de atualizações do sistema para atualizar as mudanças.

**Nota:**
Os conjuntos de atualizações do sistema capturam a desativação em um ambiente, mas após um patch ou upgrade, os CoEs ficam ativos em seus outros ambientes. Consulte System Update Sets .

### Procedimento

1. Navegar até **Administração de RH** > **Configuração de COE**.
2. Habilite ou desabilite o Centro de Excelência (COE) de RH aplicável.

**Nota:**
Os COEs disponíveis podem diferir dependendo do pacote de RH que você possui.

- A categorização de itens do catálogo de RH é voltada somente para o funcionário e não tem relação com a categorização de serviços de RH no modelo de dados de Centros de excelência (COEs) de RH.
- Se você estiver criando um novo serviço de RH e planeja disponibilizá-lo para o autoatendimento do funcionário, consulte Configuração de item do catálogo de RH. Criar um novo item do catálogo de RH cria automaticamente um serviço de RH correspondente e você pode evitar a criação de serviços duplicados.
- Se você tiver um serviço de RH existente que deseja disponibilizar para o autoatendimento do funcionário, não crie um item do catálogo de RH. (A criação de um item do catálogo de RH cria automaticamente um serviço de RH correspondente.) Em vez disso, consulte Configurar um produtor de registro para um serviço de RH para adicionar o serviço existente como um item do catálogo de RH no catálogo de serviços de RH.
- O Espaço do agente para Gestão de casos de RH é altamente configurável para agentes de RH. Ele oferece suporte à mesma funcionalidade no Clássico HR Service Delivery Espaço do agente.

Quando você desabilita um COE, os serviços de RH correspondentes associados a esse COE também são desabilitados.

- As tabelas estendidas associadas a cada COE não são desabilitadas. Você ainda pode acessar essas tabelas. Todos os casos ativos em um COE desativado permanecerão ativos.
- Somente o COE é desativado.

3. Clique em **Salvar**.

## Configurar uma categoria de tópico de RH

Crie ou modifique uma categoria de tópico de RH para definir o primeiro nível de categorização dos serviços de RH. Cada categoria de tópico está associada a um único Centro de Excelência (COE) de RH.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_core.admin

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de RH** > **Serviços de RH** > **Categorias de Tópico**.
2. Clique em **Novo** ou abra um registro.

Tradução automática

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

3. No formulário, preencha os campos.

**Formulário Categoria de tópico**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Ativo | Caixa de seleção para ativar a categoria de tópico de RH para uso. |
| COE | Nome do Centro de Excelência de RH (COE) em que a categoria de tópico de RH está categorizada. Cada categoria de tópico de RH está associada a um único COE. |
| Nome | Nome da categoria de tópico de RH. |

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

### Configurar um detalhe de tópico de RH

Crie ou modifique um detalhe de tópico de RH para definir o segundo nível de categorização dos serviços de RH. Cada detalhe do tópico está associado a uma única categoria de tópico e ao Centro de excelência (COE) de RH.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de RH** > **Serviços de RH** > **Detalhes do Tópico**.
2. Clique em **Novo** ou abra um registro.
3. No formulário, preencha os campos.

**Formulário de detalhes do tópico**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Ativo | Caixa de seleção para ativar os detalhes do tópico de RH para uso. |
| Nome | Nome do detalhe do tópico de RH. |
| Categoria de tópico | Nome da categoria de tópico de RH na qual o detalhe do tópico de RH está categorizado. Cada detalhe do tópico de RH está associado a uma única categoria de tópico de RH. |

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

### Configuração de políticas de segurança do HR Service Delivery Centro de Excelência (COE)

Use a configuração da lista de controle de acesso (ACLs) de COE para permitir que grupos específicos leiam ou gravem o acesso a casos de RH em um COE específico.

Por exemplo, você não deseja que o grupo Benefícios exiba os casos criados pelo grupo Remuneração. Você cria uma política de segurança de COE que permite o acesso do grupo de remuneração. Grupos que não estão incluídos na política não podem acessar os casos.

Use este recurso como uma alternativa ao uso de regras de ACLs. Para obter mais informações sobre ACLs, consulte Regras da lista de controle de acesso .

Tradução automática

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

As políticas de segurança do COE não afetam a criação de casos. As políticas de segurança de COE afetam quais casos você pode exibir ou modificar após a criação.

Você ainda pode reclassificar (transferir) casos de RH de um serviço de RH para outro. Dependendo da política de segurança, talvez você não consiga exibir o caso após a reclassificação.

A configuração de ACL de COE usa a tabela Política de segurança de COE [sn_hr_core_coe_security_policy] para determinar o acesso às tabelas de casos de RH estendidas (COEs).

O * ao lado de uma tabela indica que ela foi descontinuada para clientes que usam a versão Rome para oferecer suporte a um novo modelo de dados. Os clientes existentes que usam COEs e tabelas legados não são afetados. Essas tabelas foram substituídas pelo recurso Relacionamentos do funcionário. Para obter mais informações, consulte Casos de Relacionamentos do funcionário.

As tabelas para as quais você pode fornecer segurança são:

| Rótulo | Nome |
|---|---|
| Caso de Benefícios do RH | sn_hr_core_case_benefits |
| Caso de Remuneração do RH | sn_hr_core_case_compensation |
| Caso de Comunicações Corporativas do RH | sn_hr_core_case_corporate_communcations |
| *Caso de Relacionamentos do funcionário no RH | sn_hr_core_case_relations |
| *Caso de Ética de RH | sn_hr_core_case_ethics |
| Caso de Mobilidade Global do RH | sn_hr_core_case_global_mobility |
| Caso de Investigações de RH | sn_hr_core_case_investigation |
| Caso de Folha de Pagamento do RH | sn_hr_core_case_payroll |
| *Caso de Desempenho de RH | sn_hr_core_case_performance |
| Caso de gestão de talentos de RH | sn_hr_core_case_talent_management |
| Caso de total de gratificações de RH | sn_hr_core_case_total_rewards |
| Caso de Administração da Força de Trabalho de RH | sn_hr_core_case_workforce_admin |
| Caso de Operações de RHTI | sn_hr_core_case_operations |
| Caso de Eventos de Ciclo de Vida de RH | sn_hr_le_case |

**Nota:**
Você também pode fornecer segurança para qualquer tabela de casos que estender.

Para definir a segurança de um COE:

- Escolha todos ou serviços de RH específicos que se enquadrem em um COE.

  **Nota:**
  Quando você seleciona serviços de RH específicos para um COE, os serviços de RH não selecionados podem ser acessados pelo leitor de caso.

- Determine quais grupos têm acesso de leitura ou gravação aos serviços de RH em um CoE.

Tradução automática

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

- Crie condições para filtrar os registros que se aplicam à sua política de segurança.

**Nota:**
O Construtor de condições é uma ferramenta poderosa que filtra ações específicas no COE. Tenha cuidado ao usar condições em sua política de segurança. Também pode afetar o desempenho do sistema.

### Criar segurança de COE

Coloque segurança em um COE para impedir que um grupo acesse os casos de outro grupo.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: admin, sn_hr_core.admin, sn_hr_le.admin

#### Procedimento

1. Navegar até **Administração de RH** > **Configuração ACL de COE**.
2. Selecione o COE (tabela que estende a tabela de casos de RH) ao qual você deseja que os grupos especificados tenham acesso.
3. Marque **Aplica-se a todos os serviços** se quiser que todos os serviços de RH no COE selecionado sejam incluídos na política de segurança.
4. Deixe este campo em branco para selecionar serviços de RH específicos em um COE.
5. Se você deixar este campo em branco, o campo **Serviços** será exibido e você poderá selecionar serviços de RH específicos.
6. Certifique-se de que o campo **Aplicação** exiba o escopo corretamente.
   Para obter mais informações, consulte Configurações do sistema para a interface do usuário (IU) .
7. Marque **Ativo** para habilitar a segurança no COE.
8. No campo **Tipo**, selecione como a política que você está definindo controla a segurança do COE.
   Suas opções são:
   - Leitura
   - Gravar
   - Restrição de caso

   **Nota:**
   A opção de restrição de caso é exibida somente quando o Employee Relations está instalado.

   Selecionar Bloqueio de caso exibe os seguintes campos:
   - Capaz de bloquear casos: os usuários que pertencem ao grupo associado podem bloquear casos no COE.
   - Capaz de exibir casos bloqueados: os usuários que pertencem ao grupo associado podem exibir casos bloqueados.
9. **Opcional:** Selecione a condição de filtro (se configurada) que a política de segurança deve passar para que o COE entre em vigor.

**Aviso:**
Selecionar a condição do filtro pode afetar a política de segurança e afetar todos os casos em um COE, incluindo os casos não ativos. Certifique-se de compreender o impacto total da condição.

Tradução automática

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

10. Selecione **Salvar** para permanecer na política de segurança na qual você está trabalhando ou **Enviar** para retornar à lista de Políticas de segurança do COE.
    Se você selecionar **Salvar**, a lista relacionada Grupos será exibida.
11. Selecione **Editar** para associar grupos à política de segurança do COE.
    Para obter mais informações sobre Grupos, consulte Gerenciar Grupos de RH.
12. Mova os grupos que você deseja associar à política de segurança de COE que você está definindo da coluna Coleção para a coluna Lista de grupos.
13. Selecione **Salvar**.
    A política de segurança de COE retorna.
14. Selecione **Atualizar**.

### Configuração de serviço de RH

Os serviços de RH são as solicitações e a assistência que uma organização de RH fornece aos funcionários. Você pode configurar um serviço de RH para definir a solicitação para o processo de execução desse tipo de caso.

Você pode configurar um modelo de caso de RH para preencher automaticamente os campos no formulário de caso de RH quando uma solicitação desse serviço for feita. E se você precisar disponibilizar um serviço de RH existente para o autoatendimento do funcionário, poderá configurar um produtor de registro para disponibilizar o serviço como um item do catálogo de RH no catálogo de serviços de RH.

Para obter melhores resultados, não configure vários produtores de registro para invocar um único serviço de RH.

**Nota:**
Os COEs disponíveis podem diferir dependendo do pacote de RH que você possui.

- A categorização de itens do catálogo de RH é voltada somente para o funcionário e não tem relação com a categorização de serviços de RH no modelo de dados de Centros de excelência (COEs) de RH.
- Se você estiver criando um novo serviço de RH e planeja disponibilizá-lo para o autoatendimento do funcionário, consulte Configuração de item do catálogo de RH. Criar um novo item do catálogo de RH cria automaticamente um serviço de RH correspondente e você pode evitar a criação de serviços duplicados.
- Se você tiver um serviço de RH existente que deseja disponibilizar para o autoatendimento do funcionário, não crie um item do catálogo de RH. (A criação de um item do catálogo de RH cria automaticamente um serviço de RH correspondente.) Em vez disso, consulte Configurar um produtor de registro para um serviço de RH para adicionar o serviço existente como um item do catálogo de RH no catálogo de serviços de RH.
- O Espaço do agente para Gestão de casos de RH é altamente configurável para agentes de RH. Ele oferece suporte à mesma funcionalidade no Clássico HR Service Delivery Espaço do agente.

### Configurar um serviço de RH

Crie ou modifique um serviço de RH para definir a solicitação para o processo de execução desse tipo de caso. Exemplos de serviços de RH incluem inscrição em benefícios, configuração de depósito direto e solicitações de verificação de antecedentes por provedores terceirizados.

Tradução automática

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

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de RH** > **Serviços de RH** > **Configuração do Serviço de RH**.
2. Clique em **Novo** ou abra um registro.

**Nota:**
Os COEs disponíveis podem diferir dependendo do pacote de RH que você possui.

- A categorização de itens do catálogo de RH é voltada somente para o funcionário e não tem relação com a categorização de serviços de RH no modelo de dados de Centros de excelência (COEs) de RH.
- Se você estiver criando um novo serviço de RH e planeja disponibilizá-lo para o autoatendimento do funcionário, consulte Configuração de item do catálogo de RH. Criar um novo item do catálogo de RH cria automaticamente um serviço de RH correspondente e você pode evitar a criação de serviços duplicados.
- Se você tiver um serviço de RH existente que deseja disponibilizar para o autoatendimento do funcionário, não crie um item do catálogo de RH. (A criação de um item do catálogo de RH cria automaticamente um serviço de RH correspondente.) Em vez disso, consulte Configurar um produtor de registro para um serviço de RH para adicionar o serviço existente como um item do catálogo de RH no catálogo de serviços de RH.
- O Espaço do agente para Gestão de casos de RH é altamente configurável para agentes de RH. Ele oferece suporte à mesma funcionalidade no Clássico HR Service Delivery Espaço do agente.

3. Preencha os campos no formulário, conforme apropriado.

**Formulário de serviço de RH**

| Campo | Descrição | |
|---|---|---|
| Nome de serviço de RH | Nome do serviço de RH. | |
| valor | Este campo é definido automaticamente como o nome do serviço de RH. | |
| Cartão de identificação | Selo a ser usado com o serviço de RH. Os selos são exibidos no portal para indicar ao funcionário qual departamento está realizando essa atividade. Para obter mais informações, consulte Configurar um crachá de RH. | |
| Tipo de execução | Tipo de execução do serviço de RH. Selecione um dos seguintes valores: | |
| | Manual | Um tipo de execução simples sem configurações associadas. Por exemplo, para uma consulta de benefícios médicos, o agente de RH atenderia à solicitação do funcionário respondendo à pergunta do funcionário. |
| | Atividade de serviço | As atividades de serviço atendem ao serviço de RH. Na seção **Atividades de serviço** na parte inferior do formulário Serviço de RH, adicione uma ou mais atividades de serviço para preencher o serviço de RH. |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição | |
|---|---|---|
| | | **Nota:** As atividades de serviço podem ser aprovações, tarefas ou serviços de RH secundários. Para obter mais informações, consulte Configurar uma atividade de serviço para um serviço de RH. |
| | Fluxo de trabalho | Um fluxo de trabalho preenche o serviço de RH. |
| | Evento de ciclo de vida | (SomenteEnterprise Onboarding and Transitions ) Um evento de ciclo de vida atende ao serviço de RH. No campo **Tipo** de evento de ciclo de vida, selecione um evento de ciclo de vida para atender ao serviço de RH.<br>**Nota:** Um evento de ciclo de vida é uma coleção de atividades que compõem uma experiência do funcionário, como a integração de novos contratados. Para obter mais informações, consulte Como criar um evento de ciclo de vida. |
| | Avançado | Uma opção avançada para executar o serviço de RH usando uma combinação de fluxos de trabalho e atividades de serviço. |
| | Fluxo | Um fluxo preenche o serviço de RH. No campo **Fluxo**, selecione um fluxo que será invocado para executar o serviço de RH. Para vincular o fluxo ao serviço de RH, uma condição precisa ser criada para o serviço de RH.<br>**Nota:** Um fluxo automatiza um processo com uma sequência de ações reutilizáveis. Consulte Flow Designer para obter mais informações. |
| Detalhe do tópico | Detalhe do tópico de RH no qual o serviço de RH está categorizado.<br>**Nota:** O detalhe do tópico de RH é o segundo nível de categorização para serviços de RH. Para obter mais informações, consulte Categorização do serviço de RH. | |
| Categoria de tópico | Categoria de tópico de RH na qual o serviço de RH está categorizado.<br>**Nota:** A categoria de tópico de RH é o primeiro nível de categorização para serviços de RH. Para obter mais informações, consulte Categorização do serviço de RH. | |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição |
|---|---|
| COE | Centro de Excelência de RH (COE) em que o serviço de RH está categorizado.<br>**Nota:**<br>○ Os CoEs são organizados em torno de disciplinas funcionais e são extensões da tabela Caso de RH [sn_hr_core_case]. Para obter mais informações, consulte Categorização do serviço de RH.<br>○ (Somente Enterprise Onboarding and Transitions ) Um serviço de RH para um evento de ciclo de vida pode ser associado a qualquer COE. |
| Fechar caso automaticamente | Opção para fechar automaticamente o caso de RH após a conclusão de todas as tarefas pendentes ou obrigatórias. Este campo aparece quando a **Atividade de serviço** ou **o Evento de ciclo de vida** é selecionado no **Tipo de execução**. |
| | Fechar quando: Selecione uma das seguintes propriedades:<br>○ Todas as tarefas estão concluídas<br>○ As tarefas obrigatórias estão concluídas |
| | Fechar deslocamento: Número de dias para compensar o fechamento do caso de RH. A compensação máxima que você pode aplicar é de 90 dias. Por exemplo, se o deslocamento for definido como três, o caso de RH será encerrado três dias após a conclusão de todas as tarefas pendentes (ou obrigatórias).<br>**Nota:**<br>Se um caso tiver apenas tarefas opcionais e seu Serviço de RH tiver auto_close_case definido como verdadeiro e close_when definido como obrigatório (encerrar quando as tarefas pendentes obrigatórias estiverem concluídas), o caso será encerrado automaticamente quando o trabalho programado for executado, ignorando o campo auto_close_offset. |
| Ativo | Opção para ativar o serviço de RH para uso. |
| Mostrar caso a pessoa afetada | (SomenteCentral de serviços ao funcionário Central do funcionário ) Opção para mostrar o caso de RH à pessoa afetada quando ele for criado, incluindo:<br>○ Tarefas de RH atribuídas à pessoa afetada<br>**Nota:**<br>A página de tíquete do Central do funcionário mostra todas as tarefas pendentes e solicitações de um caso de RH quando Aberto para e Pessoa do assunto são idênticos. Se você quiser que a pessoa afetada veja somente as tarefas atribuídas a ela, altere a pessoa Aberto para outra pessoa (possivelmente o gerente da pessoa afetada).<br>○ Casos secundários de RH em que a pessoa afetada também é a aberta para |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | ○ Casos secundários de RH quando a pessoa afetada tem uma tarefa atribuída<br>○ Solicitações em que a pessoa afetada é a solicitada<br><br>Se o caso de RH tiver um ou mais casos secundários, os casos secundários serão acumulados automaticamente com o caso primário em até três gerações. Os casos secundários de RH que são acumulados com o primário não aparecem como solicitações separadas na página de solicitações. Os casos secundários fora do RH aparecem como uma solicitação separada e como parte do acúmulo no caso primário.<br><br>**Nota:**<br>A página de tíquete de RH é onde os usuários podem exibir os detalhes de um caso de RH no Central do funcionário. Para obter mais informações, consulte Página de tíquete de RH. |
| Modelo | Modelo de caso de RH a ser usado com o serviço de RH.<br><br>**Nota:**<br>O modelo de caso de RH preenche automaticamente os campos no formulário de caso de RH quando uma solicitação desse serviço é feita. Consulte Configurar um modelo de caso de RH para obter mais informações. |
| Produtor de registro | (Somente autoatendimento para funcionários) Produtor de registro a ser usado com o serviço de RH se você quiser disponibilizar o serviço como um item do catálogo de RH no catálogo de serviços de RH. O produtor de registro define os campos obrigatórios e como o item do catálogo de RH aparece no catálogo de serviços de RH para os funcionários. Para obter mais informações, consulte Configurar um produtor de registro para um serviço de RH.<br><br>**Dica:**<br>Para obter melhores resultados, não configure vários produtores de registro para invocar um único serviço de RH. |
| Opções de caso | Opções de caso adicionais para o serviço de RH. Por exemplo, você pode:<br>○ Adicionar gerente à lista de observação: o gerente da pessoa aberta para é adicionado à lista de observação e recebe notificações sobre o caso.<br>○ O agente pode adicionar uma aprovação: permita que os agentes tenham a flexibilidade de adicionar aprovadores ad hoc a um caso.<br>○ Criar documento de rascunho automaticamente: insira automaticamente um documento de serviços de RH para a pessoa afetada no Portal de serviços de RH. Um exemplo é quando um funcionário solicita o reembolso da taxa de matrícula. Um documento de acordo de despesas educacionais é enviado automaticamente ao funcionário para assinatura.<br>○ Inicia automaticamente as tarefas de documento: as tarefas são criadas para os participantes que são mapeados para um |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | modelo de documento. Esta opção aparece somente quando o plug-in Document Templates [com.snc.document_templates] está instalado e um modelo de documento é selecionado em um serviço de RH.<br>◦ Não padronizar a pessoa afetada: a pessoa afetada não é padronizada de Aberto para a pessoa quando um caso é criado.<br>◦ Ignorar atribuição automática: o caso de RH não é atribuído automaticamente a um grupo ou agente de RH usando o modelo de RH ou as regras de correspondência.<br>**Nota:** Ignorar a atribuição automática não afeta os modelos de RH, as regras de atribuição ou os fluxos de trabalho.<br>◦ Ignorar estado de aceitação automática do usuário: selecione para ignorar o estado de aceitação do usuário.<br>◦ Usuário não pode cancelar: Aberto para pessoa no caso de RH não pode cancelá-lo por meio do Central do funcionário (EC) ou do portal de serviços. |
| Critérios do RH | Critérios de RH a serem aplicados ao serviço de RH.<br>**Nota:**<br>◦ Os critérios de RH definem as condições que um funcionário deve atender para que um agente de RH possa acessar esse serviço de RH em seu nome. Por exemplo, você pode configurar os critérios de RH para uma solicitação 401(k) para que o serviço de RH esteja disponível somente para funcionários dos EUA no módulo **Criar novo caso**. Para obter mais informações, consulte Critérios do RH.<br>◦ (Somente autoatendimento para funcionários) Os critérios de RH aplicados ao serviço de RH são internos somente e não têm relação com os critérios do usuário usados para controlar quais itens do catálogo de RH um funcionário pode acessar no catálogo de serviços de RH. Para obter mais informações, consulte Editar o produtor de registro de um item do catálogo de RH.<br>◦ Ao definir condições como diferenciação entre maiúsculas e minúsculas ou valores nulos, consulte o API GlideFilter - Scoped, Global . |
| Exibição Aberto para/ Aprovador | (SomenteCentral de serviços ao funcionário ) Configuração do cabeçalho da página de tíquete de RH para a pessoa para a qual o caso de RH foi aberto e quaisquer aprovadores. |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | **Nota:** A página de tíquete de RH é onde os usuários podem exibir os detalhes de um caso de RH no Central do funcionário. Para obter mais informações, consulte Configurar o cabeçalho da página de tíquete de RH para um serviço de RH. |
| Exibição da Pessoa afetada/Designado da tarefa | (SomenteCentral do funcionário ) Configuração do cabeçalho da página do tíquete de RH para a pessoa afetada do caso de RH e todos os designados da tarefa.<br>**Nota:** A página de tíquete de RH é onde os usuários podem exibir os detalhes de um caso de RH no Central do funcionário. Para obter mais informações, consulte Configurar o cabeçalho da página de tíquete de RH para um serviço de RH. |
| Configuração do serviço de criação de casos | Configuração do formulário de criação de caso de RH para o serviço de RH.<br>**Nota:** O formulário de criação de caso de RH é exibido quando um agente de RH seleciona um serviço de RH no módulo **Criar novo caso**. Você pode configurar o formulário para incluir campos adicionais para coletar informações relevantes. Para obter mais informações, consulte Configurar o formulário de criação de caso de RH para um serviço de RH. |
| Descrição | Descrição do serviço de RH. |

4. Na **lista** relacionada Check-list, você pode fornecer etapas para ajudar os agentes de RH a atender aos casos de RH do serviço de RH associado.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Check-list | Forneça uma check-list de itens para os agentes de RH verificarem ao atender ao caso de RH. |

5. Na lista relacionada **Informações adicionais do serviço de RH**, você pode configurar os campos que aparecem no formulário Caso de RH depois que uma solicitação desse serviço é feita.
Este é um processo de duas partes. Além da configuração aqui, você também deve configurar o formulário de caso de RH para o Centro de Excelência de RH (COE) em que o serviço de RH está categorizado.

**Nota:**
O formulário de caso de RH é o que é exibido depois que um caso de RH é criado. A configuração do formulário de caso de RH é um processo de duas partes. Para obter mais informações, consulte Configurar o formulário de caso de RH para um serviço de RH.

Tradução automática

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

6. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

**Nota:**
Se você adicionou uma coluna personalizada a uma tabela COE de RH, deverá criar uma ação de política de IU (o campo**Visível** é definido como **Falso**) para ocultá-la de outros serviços de RH que usam essa tabela COE de RH. Por exemplo, se você adicionar uma coluna personalizada à tabela Caso de folha de pagamento de RH [sn_hr_core_case_payroll], ela aparecerá em todos os serviços de RH relacionados a essa tabela. A coluna personalizada aparece mesmo depois de adicionada para um serviço de RH específico. Para obter mais informações, consulte Políticas de IU .

### Configurar uma atividade de serviço para um serviço de RH

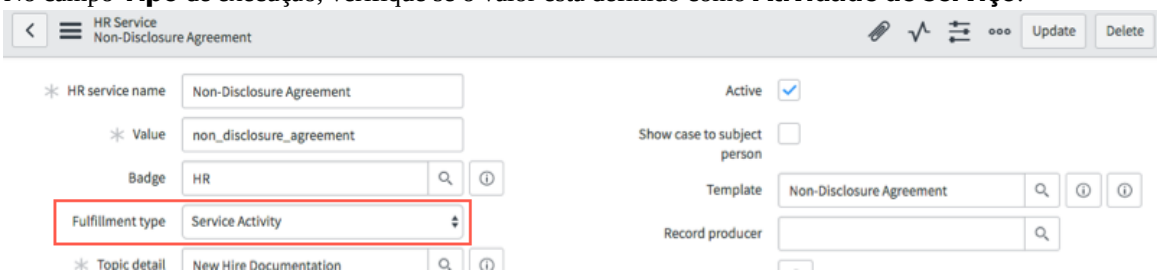
Se o tipo de execução de um serviço de RH estiver definido como **Atividade de serviço**, configure uma ou mais atividades de serviço. As atividades de serviço podem ser aprovações, tarefas ou serviços de RH secundários.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin

### Procedimento

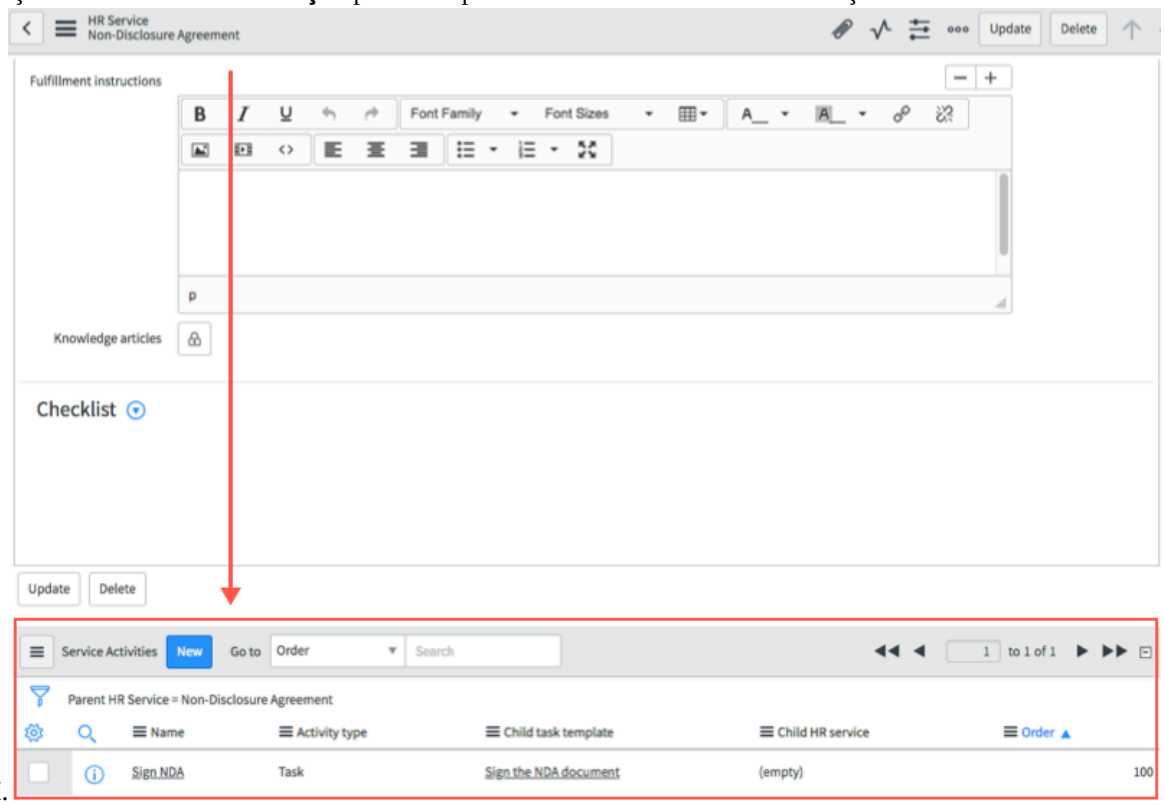
1. Navegar até **Todos** > **Administração de RH** > **Serviços de RH** > **Configuração do Serviço de RH**.
2. Abra o serviço de RH.
3. No campo **Tipo** de execução, verifique se o valor está definido como **Atividade de serviço**.




Tradução automática

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

A seção **Atividades de serviço** aparece na parte inferior do formulário de serviço de RH.




4. Clique em **Novo** ou abra um registro e siga as tarefas conforme aplicável.
   No formulário Atividade de serviço, você pode configurar os seguintes tipos de atividades de serviço:
   - Aprovação
   - Tarefa
   - Serviço de RH secundário

   Para cada tipo de atividade de serviço, siga a tarefa aplicável.

### Configurar uma aprovação

Configure uma atividade de serviço que seja uma aprovação. As aprovações exigem que um ou mais usuários aprovem o caso antes que ele possa prosseguir.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin

## Procedimento

1. No formulário Atividade de serviço, defina o campo **Tipo de atividade** como `Aprovação`.
2. Preencha os campos no formulário, conforme apropriado.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tipo de atividade | Defina o valor como **Aprovação**. |
| Nome | Nome da atividade de serviço. |
| Qualquer aprovador ausente | Selecione uma das seguintes ações para quando algum aprovador estiver ausente: |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | ○ Selecionar substituições<br>○ Ignorar ausente<br>○ Encerrar incompleto |
| Todos os aprovadores ausentes | Selecione uma das seguintes ações para quando todos os aprovadores estiverem ausentes:<br>○ Selecionar substituições<br>○ Encerrar incompleto |
| Aguardar | Selecione uma das seguintes ações para quando uma aprovação for concluída:<br>○ Qualquer um pode aprovar<br>○ Todos devem aprovar<br>○ Primeira resposta de qualquer pessoa |
| Ao rejeitar | Selecione uma das seguintes ações para quando uma aprovação for rejeitada:<br>○ Permitir reenvio de aprovações<br>**Nota:** Quando uma aprovação é rejeitada, o usuário **Atribuído a** para o caso pode enviar outra solicitação para aprovação com anotações de trabalho ou comentários. Consulte Reenviar um caso de RH para aprovação.<br>○ Encerrar incompleto<br>**Nota:** Para rejeitar uma aprovação, os usuários devem ter a função de redator de caso de RH [sn_hr_core.case_writer]. |
| Serviço de RH primário | Este campo é definido automaticamente como o serviço de RH primário. |
| Ordem | Número de ordem para quando a atividade de serviço é disponibilizada. Atividades de serviço com números mais baixos são disponibilizadas antes das atividades de serviço com números mais altos.<br>**Nota:**<br>○ A atividade de serviço atual deve ser fechada, concluída, aceita ou rejeitada antes que a próxima atividade de serviço seja disponibilizada.<br>○ Atividades de serviço com números de ordem idênticos são disponibilizadas ao mesmo tempo. |
| Aprovadores de caso | Campos de usuário do caso de RH para aprovar a tarefa. |
| Usuários aprovadores | Usuários para aprovar a tarefa. |
| Grupos de aprovadores | Grupos para aprovar a tarefa. |

Tradução automática

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

3. Clique em **Enviar** ou em **Atualizar** no formulário Atividade de serviço.
4. Clique em **Atualizar** no formulário Serviço de RH.

### Configurar uma tarefa

Configure uma atividade de serviço que é uma tarefa.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin

#### Procedimento

1. No formulário Atividade de serviço, defina o campo **Tipo de atividade** como Tarefa.
2. Preencha os campos no formulário, conforme apropriado.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tipo de atividade | Defina o valor como **Tarefa**. |
| Modelo de tarefa secundário | Nome do modelo de tarefa secundário ao qual a atividade de serviço está associada.<br>**Nota:**<br>O modelo de tarefa de RH preenche automaticamente os campos no formulário de tarefa de RH quando a tarefa é gerada. Para obter mais informações, consulte Configurar um modelo de tarefa de RH. |
| Nome | Nome da atividade de serviço. |
| Serviço de RH primário | Este campo é definido automaticamente como o serviço de RH primário. |
| Ordem | Número de ordem para quando a atividade de serviço é disponibilizada. Atividades de serviço com números mais baixos são disponibilizadas antes das atividades de serviço com números mais altos.<br>**Nota:**<br>○ A atividade de serviço atual deve ser fechada, concluída, aceita ou rejeitada antes que a próxima atividade de serviço seja disponibilizada.<br>○ Atividades de serviço com o mesmo número de ordem serão agrupadas e, quando houver uma atividade de aprovação no grupo, a aprovação será executada primeiro, seguida de outras. |

3. Clique em **Enviar** ou em **Atualizar** no formulário Atividade de serviço.
4. Clique em **Atualizar** no formulário Serviço de RH.

### Configurar um serviço de RH secundário

Configure uma atividade de serviço que seja um serviço de RH secundário.

Tradução automática

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

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_core.admin

**Nota:**
Este recurso só está disponível quando o plug-in do Aplicativo com escopo de Human Resources: Eventos de ciclo de vida (com.sn_hr_lifecycle_events) está ativado. Para obter mais informações, consulte Noções básicas do Enterprise Onboarding and Transitions.

### Procedimento

1. No formulário Atividade de serviço, defina o campo **Tipo de atividade** como Serviço de RH secundário.
2. Preencha os campos no formulário, conforme apropriado.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tipo de atividade | Defina o valor como **Serviço de RH secundário**. |
| Serviço de RH secundário | Nome do serviço de RH secundário ao qual a atividade de serviço está associada. |
| Nome | Nome da atividade de serviço. |
| Serviço de RH primário | Este campo é definido automaticamente como o serviço de RH primário. |
| Ordem | Número de ordem para quando a atividade de serviço é disponibilizada. Atividades de serviço com números mais baixos são disponibilizadas antes das atividades de serviço com números mais altos.<br>**Nota:**<br>○ A atividade de serviço atual deve ser fechada, concluída, aceita ou rejeitada antes que a próxima atividade de serviço seja disponibilizada.<br>○ Atividades de serviço com números de ordem idênticos são disponibilizadas ao mesmo tempo. |

3. Clique em **Enviar** ou em **Atualizar** no formulário Atividade de serviço.
4. Clique em **Atualizar** no formulário Serviço de RH.

## Configurar o cabeçalho da página de tíquete de RH para um serviço de RH

Configure o cabeçalho da página do tíquete de RH para um serviço de RH. A página de tíquete de RH é onde os usuários podem exibir os detalhes de um caso de RH no Central de serviços ao funcionário.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_core.admin

Você pode definir como o cabeçalho do caso de RH aparece para os usuários abertos para/aprovador e pessoa/tarefa atribuídas. Os registros de configuração do cabeçalho do caso de RH podem ser aplicados a um ou mais serviços de RH.

Tradução automática

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

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de RH** > **Serviços de RH** > **Configuração do Serviço de RH**.
2. Abra o serviço de RH.
3. Para cada um dos campos a seguir, abra o registro de configuração do cabeçalho do caso de RH.

> **Nota:**
> Para criar um novo registro de configuração de cabeçalho de caso de RH para o serviço de RH, clique no ícone de **pesquisa** e em **Novo**.

4. Preencha os campos no formulário, conforme apropriado.

**Formulário Configuração**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome do registro de configuração do cabeçalho do caso de RH. |
| COE | Tabela de casos de RH à qual a configuração está associada. |

5. Na lista relacionada da **linha Título**, configure o título do cabeçalho do caso de RH.
   Você pode mapear um ou mais campos da tabela de casos de RH, como o serviço de RH e o nome da pessoa afetada. Como alternativa, você pode fornecer seu próprio texto para um título personalizado.
6. Na lista relacionada da **linha Pessoa**, configure a linha da pessoa do cabeçalho do caso de RH.
   Você pode mapear um ou mais campos da tabela de casos de RH, como aberto para, pessoa afetada, atribuído a e usuários da lista de observação. Você também pode fornecer rótulos personalizados para a coluna de cada pessoa.
7. Na lista relacionada **Detalhes**, configure a linha de detalhes do cabeçalho do caso de RH.
   Você pode mapear um ou mais campos da tabela de casos de RH, como a descrição resumida. Você também pode fornecer rótulos personalizados para a coluna de cada detalhe.
8. Clique em **Enviar** ou **Atualizar** no formulário de configuração do cabeçalho do caso de RH.
9. Clique em **Atualizar** no formulário de serviço de RH.

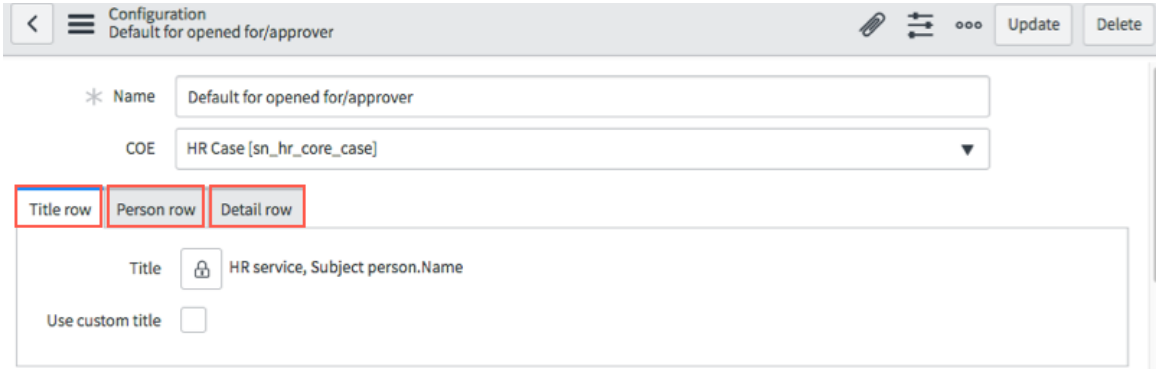
## Example: Cabeçalho de caso de RH personalizado para casos de RH de benefícios odontológicos na página de tíquete de RH

Você faz parte de uma organização de RH corporativa usando a aplicação HR Service Delivery. Você deseja personalizar a aparência do cabeçalho do caso de RH quando um usuário exibe um caso de RH de benefícios odontológicos na página do tíquete de RH no Central de serviços ao funcionário.

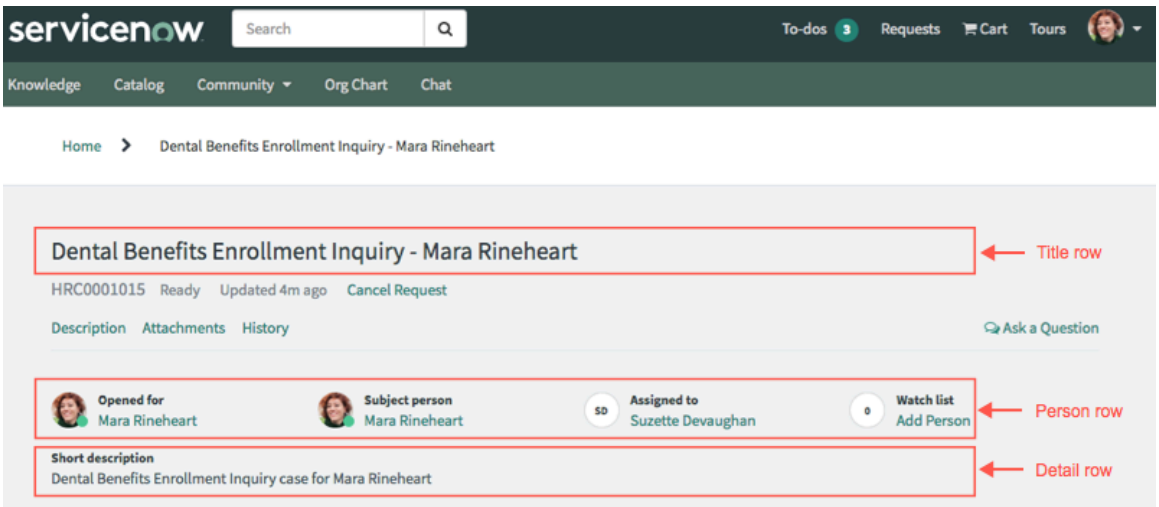
Para fazer isso, você precisa configurar o formulário de cabeçalho do caso de RH para o serviço de RH de benefícios odontológicos para os usuários abertos para/aprovadores e os usuários da pessoa afetada/designados da tarefa. Para cada grupo de usuários, você pode personalizar a aparência do título, da pessoa e da linha de detalhes.

Tradução automática

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




Depois de configurado, você pode ver como o cabeçalho do caso de RH aparece na página do tíquete de RH para o serviço de RH de benefícios odontológicos.




### Configurar o formulário de criação de caso de RH para um serviço de RH

Configure os campos que aparecem no formulário de criação de caso de RH para um serviço de RH.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Este é o formulário exibido quando um agente de RH seleciona um serviço de RH no módulo **Criar novo caso**. Você pode incluir campos adicionais no formulário de criação de caso de RH para que os agentes de RH possam coletar informações relevantes antes de começar a trabalhar no caso. Os registros de configuração de criação de caso podem ser aplicados a um ou mais serviços de RH.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de RH** > **Serviços de RH** > **Configuração do Serviço de RH**.
2. Abra o serviço de RH.
3. No campo **Configuração do serviço de criação de caso**, abra o registro de configuração de criação de caso.

**Nota:**
Para criar um novo registro de configuração de criação de caso para o serviço de RH, clique no ícone de **pesquisa** e em **Novo**.

Tradução automática

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

4. No formulário, preencha os campos.

**Formulário de configuração do serviço de criação de caso**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome do registro de configuração do serviço de criação de caso. |
| Tabela usada na criação de tarefa | Nome da tabela de casos de RH à qual o registro está associado. |
| Campos de tarefa à esquerda | Campos a serem adicionados no lado esquerdo do formulário.<br>**Nota:** Somente os campos adicionados aos campos de tarefa à esquerda aparecem no formulário Grupos de segmentos do usuário. Os campos adicionados aos campos da tarefa Direita não aparecem no formulário Grupos de segmentos do usuário. Para obter mais informações, consulte Criar um grupo de segmentos de usuário. |
| Campos de tarefa à direita | Campos a serem adicionados no lado direito do formulário. |
| Campos de tarefa na parte inferior | Campos a serem adicionados na parte inferior do formulário. |

**Nota:**
Ao adicionar o campo Descrição (rich_description), o editor de HTML TinyMCE não aparece até que o caso seja criado e esteja visível. Todas as edições no formato HTML podem ser adicionadas depois que o caso é criado.

5. Clique em **Enviar** ou **Atualizar** no registro de configuração do serviço de criação de caso.
6. Clique em **Atualizar** no formulário de serviço de RH.

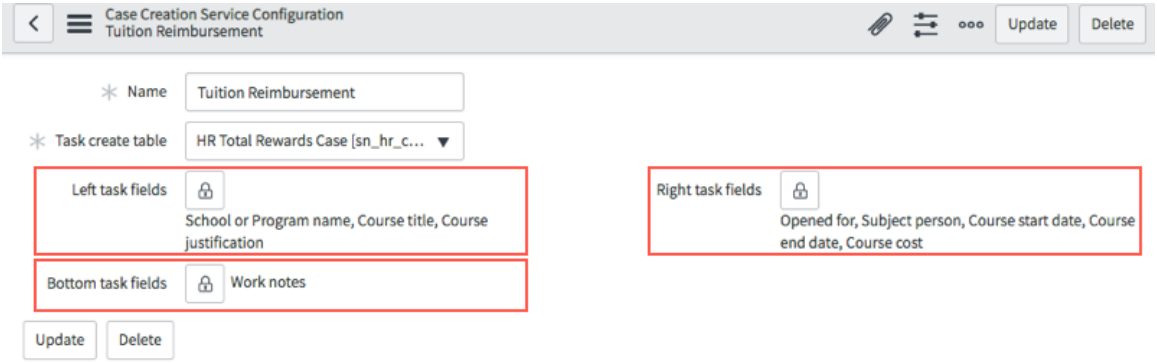
## Example: Campos adicionais para formulários de criação de caso de RH de reembolso de taxa de matrícula

Você faz parte de uma organização de RH corporativa usando a aplicação HR Service Delivery. Você tem vários serviços de RH relacionados ao reembolso de taxa de matrícula e sabe que este tipo de caso requer que o agente de RH colete informações como o nome da escola, o título do curso e a justificativa do curso antes que o trabalho de caso possa começar. Se essas informações forem coletadas antes da criação do caso, você poderá economizar o tempo da organização, evitando o vaivém em que o agente de RH e o funcionário devem se envolver para capturar as informações relevantes.

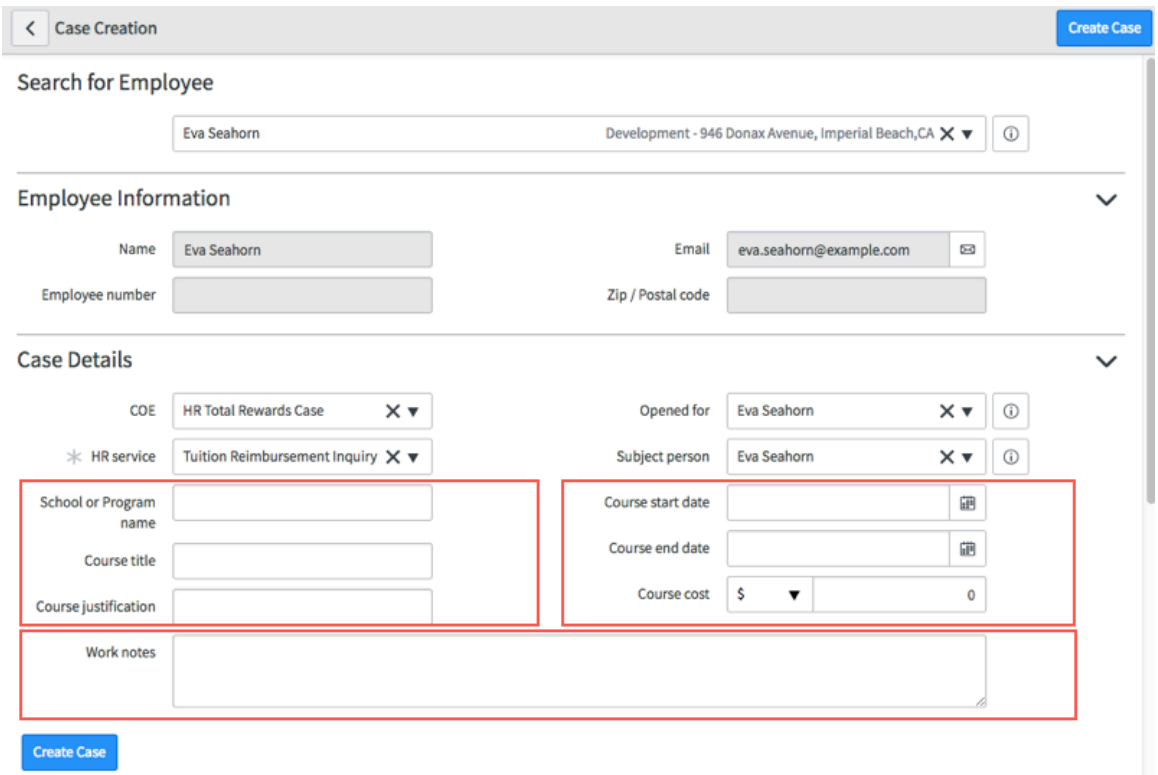
Para fazer isso, você precisa configurar o formulário de criação de caso de RH para serviços de RH de reembolso de taxa de matrícula para incluir campos adicionais que solicitam o nome da escola ou do programa, título do curso, justificativa do curso, data de início do curso e data de término do curso. Portanto, você cria um registro de configuração de serviço de criação de caso e o associa à tabela Caso de recompensas totais de RH [sn_hr_core_case_total_rewards]. Para os campos de tarefa esquerdo, direito e inferior, você adiciona os campos adicionais que deseja que apareçam no formulário.

Tradução automática

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




Quando a configuração estiver concluída, os agentes de RH que selecionarem o serviço de solicitação de reembolso de taxa de matrícula no módulo **Criar novo caso** verão os campos adicionais que você adicionou. Isso permite que o agente de RH colete as informações relevantes antes de começar a trabalhar no caso.




Tradução automática

### Configurar o formulário de caso de RH para um serviço de RH

Configure os campos que aparecem no formulário de caso de RH para um serviço de RH.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: sn_hr_core.admin

**Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa**
Este é o formulário exibido depois que um caso de RH é criado. A configuração do formulário de caso de RH é um processo de duas partes. Primeiro, você adiciona ou remove os campos adicionais no formulário de serviço de RH. Em segundo lugar, você configura o formulário de caso de RH para o Centro de Excelência de RH (COE) no qual o serviço de RH está categorizado.

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

## Procedimento

1. Adicione ou remova os campos na lista relacionada **Informações adicionais do serviço de RH**.

   a. Navegar até **Administração de RH** > **Serviços de RH** > **Configuração do Serviço de RH**.

   b. Abra o serviço de RH.

   c. Na lista relacionada **Informações adicionais do serviço de RH**, preencha os campos conforme apropriado.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Campos da tabela de serviços | Clique no ícone de cadeado para exibir a lista de campos disponíveis no Centro de Excelência de RH (COE) em que o serviço de RH está categorizado. Selecione os campos que você deseja exibir no formulário de caso de RH para o serviço de RH. Por exemplo, o serviço de RH de consulta de inscrição em plano de aposentadoria 401(k) inclui o campo **Plano de benefícios**.<br>**Nota:**<br>Se você adicionou uma coluna personalizada a uma tabela COE de RH, deverá criar uma ação de política de IU (o campo**Visível** é definido como **Falso**) para ocultá-la de outros serviços de RH que usam essa tabela COE de RH. Por exemplo, se você adicionar uma coluna personalizada à tabela Caso de folha de pagamento de RH [sn_hr_core_case_payroll], ela aparecerá em todos os serviços de RH relacionados a essa tabela. A coluna personalizada aparece mesmo depois de adicionada para um serviço de RH específico. Para obter mais informações, consulte Políticas de IU . |
| Listas relacionadas à pessoa afetada | Clique no ícone de cadeado para pesquisar uma lista relacionada à pessoa afetada que você deseja que apareça no formulário de caso de RH do serviço de RH. Por exemplo, o serviço de RH de consulta de inscrição em plano de aposentadoria 401(k) inclui a lista relacionada **Benefícios de Aposentadoria para a Pessoa** afetada. |

   d. Clique em **Atualizar**.

2. Configure o formulário de caso de RH para o Centro de Excelência de RH (COE) no qual o serviço de RH está categorizado.

   a. Navegar até **Gestão de casos de RH** > **Todos os casos de RH**e abra um caso de RH que faça parte do mesmo CoE que o serviço de RH.

   b. No cabeçalho do formulário Caso de RH, clique no ícone de menu e navegue até **Configurar** > **Layout do formulário**.

   c. Mova os campos que você adicionou ao formulário de serviço de RH para a coluna **Selecionado**.

   d. Clique em **Salvar**.

### Exemplos de configuração de formulário de caso de RH

Exemplos de como configurar o formulário de caso de RH para um serviço de RH.

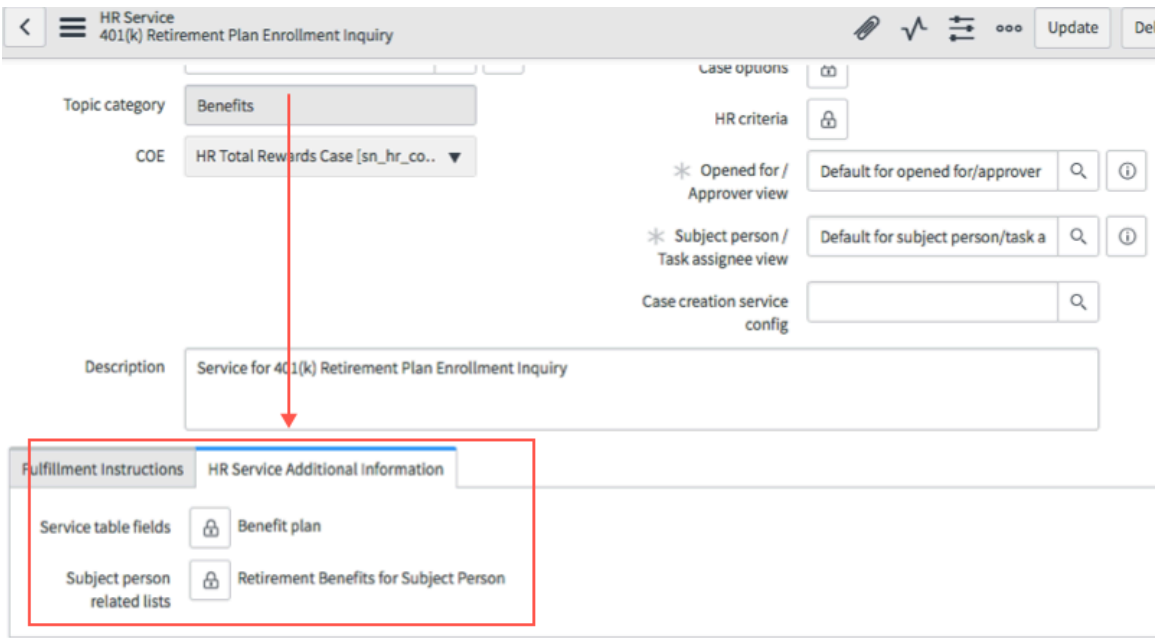
Tradução automática

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

## Example: Campos adicionais para formulários de caso de RH 401(k)

Você faz parte de uma organização de RH corporativa usando a aplicação HR Service Delivery. Você tem vários serviços de RH relacionados a benefícios de aposentadoria 401(k) e deseja adicionar vários campos adicionais ao formulário de caso de RH, especificamente o plano de benefícios e a lista de benefícios de aposentadoria para a pessoa afetada. Dessa forma, os agentes de RH podem ter acesso a essas informações ao trabalhar nesse tipo de caso. A configuração do formulário de caso de RH para um serviço de RH é um processo de duas partes:

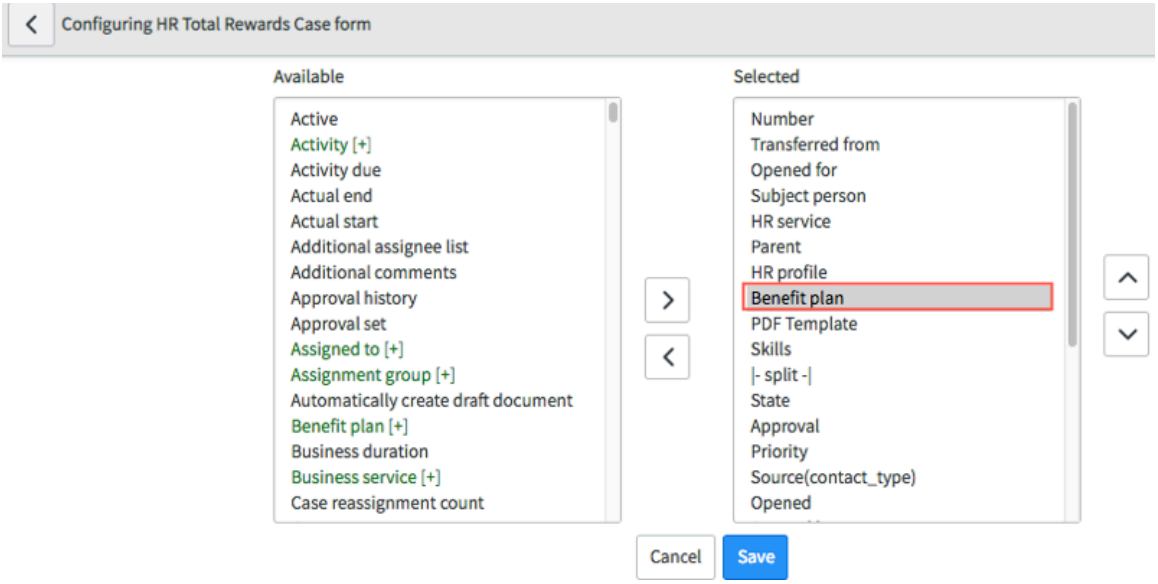
Primeiro, você precisa adicionar os campos e/ou listas relacionadas que deseja que apareçam no formulário de caso de RH para esse serviço de RH na lista relacionada **de informações adicionais do serviço** de RH.



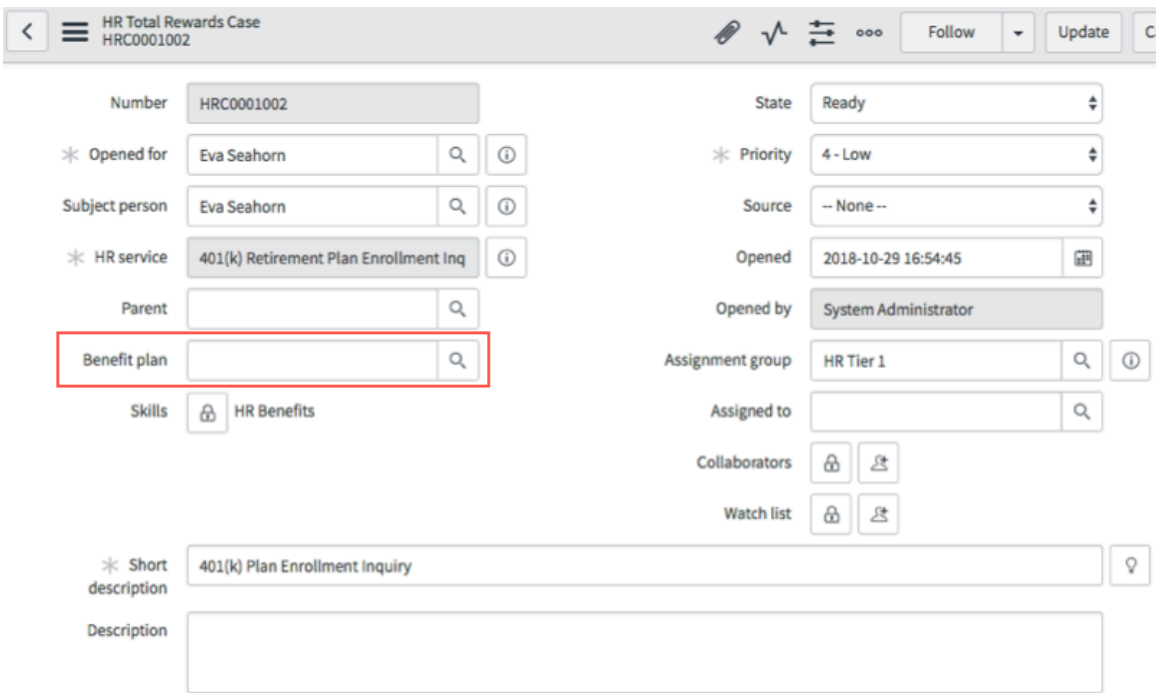

Em segundo lugar, você precisa configurar o formulário de caso de RH para o COE no qual o serviço de RH está categorizado. Para o serviço de RH da consulta de inscrição do plano de aposentadoria 401(k), esse COE é o total de gratificações do RH. Abra qualquer caso de RH para o COE de gratificações totais de RH. No cabeçalho do formulário do caso de RH, clique no ícone de hambúrguer e navegue até **Configurar** > **Layout do formulário**. Certifique-se de que os campos adicionais estejam incluídos na coluna Selecionado.

Tradução automática

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

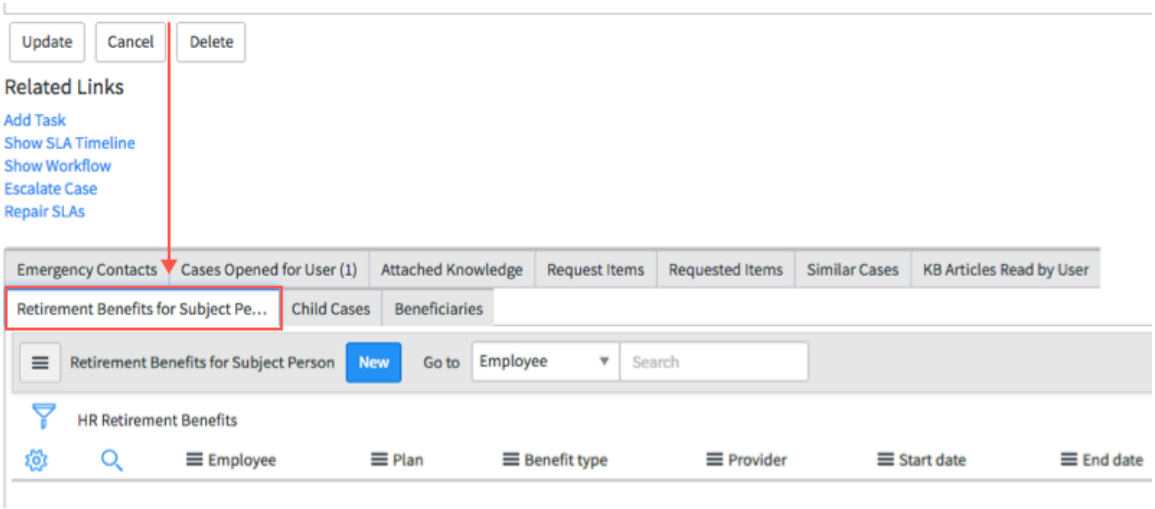



Quando a configuração estiver concluída, os agentes de RH que estão trabalhando em um caso 401(k) verão os campos adicionais que você adicionou ao formulário de caso de RH. Isso permite que o agente de RH use as informações adicionais enquanto trabalha no caso de RH.




Tradução automática

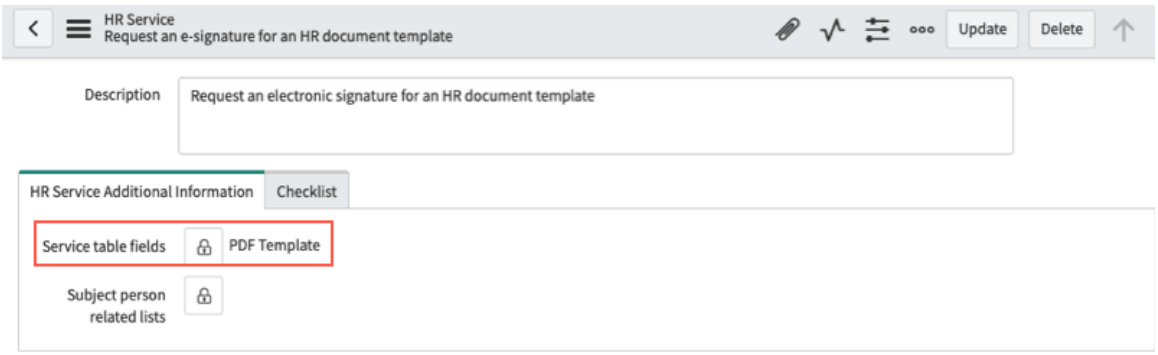
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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




## Example: Como solicitar uma assinatura eletrônica para um modelo de documento de RH

Você está configurando um serviço de RH para solicitar assinaturas eletrônicas para modelos de documento de RH usando Assinatura eletrônica de RH. Ao contrário de documentos gerenciados ou artigos de conhecimento, o modelo de documento de RH que o signatário assinará é selecionado no formulário de caso de RH. Portanto, você precisa adicionar o campo **Modelo em PDF** ao formulário Caso de RH do serviço de RH. Dessa forma, os agentes de RH podem selecionar o modelo de documento de RH que desejam que o funcionário assine ao criar esse tipo de caso.

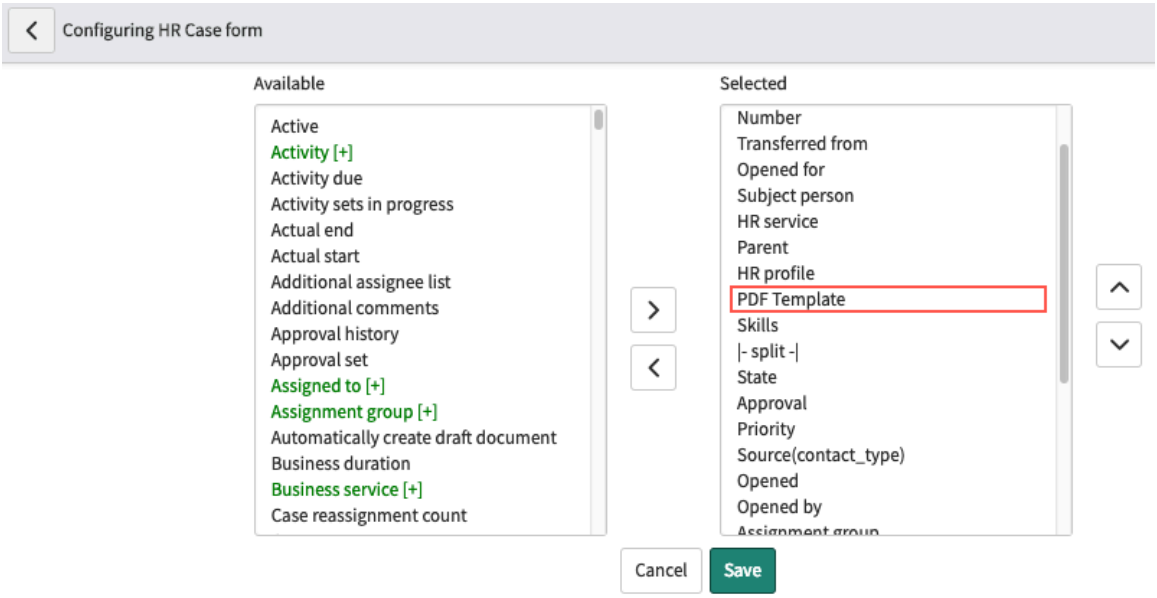
Primeiro, no formulário de serviço de RH, na lista relacionada **Informações adicionais do serviço de RH**, adicione o campo **Modelo em PDF**.



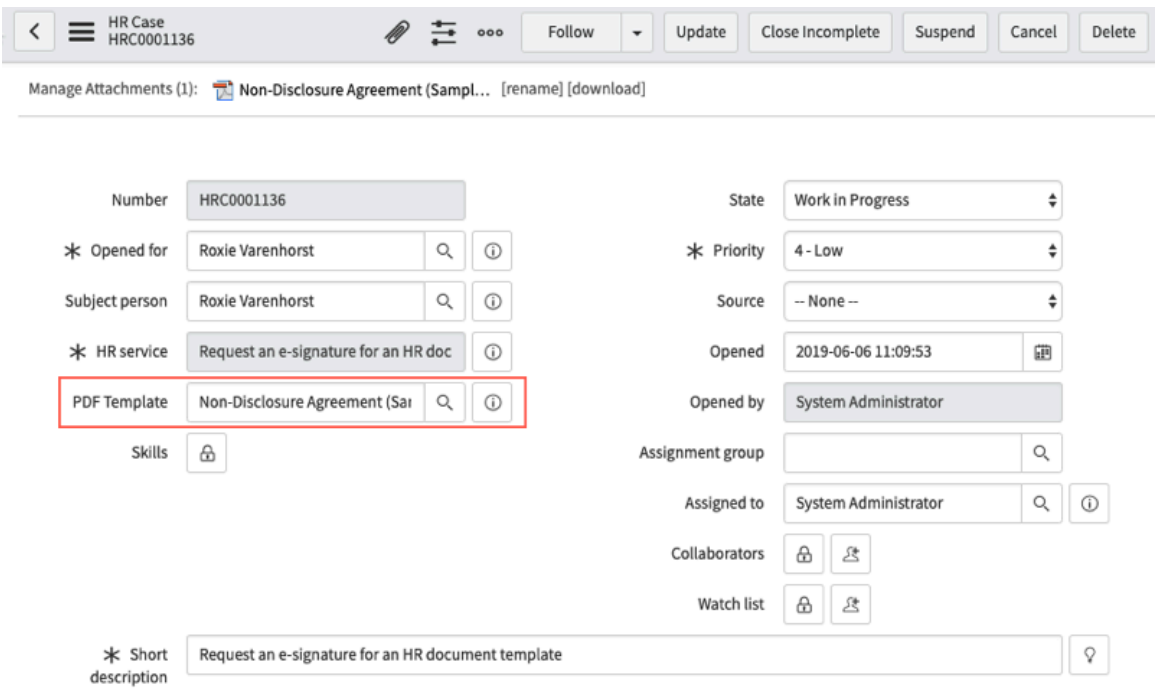

Em segundo lugar, crie um caso de RH ou abra um caso existente que faça parte do COE no qual seu serviço de RH está categorizado. No cabeçalho do formulário Caso de RH, clique no ícone de menu e navegue até **Configurar** > **Layout do formulário**. Certifique-se de que o campo **Modelo de PDF** esteja incluído na coluna Selecionado.

Tradução automática

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




Agora, quando um agente de RH solicitar uma assinatura eletrônica para um modelo de documento de RH, o campo **Modelo em PDF** aparecerá no formulário de caso de RH para esse serviço de RH. Isso permite que o agente de RH selecione um modelo de documento de RH, visualize-o e gere-o para que o funcionário possa assinar eletronicamente o documento.




### Como adicionar uma coluna (campo) personalizada a uma tabela de RH

Você pode adicionar colunas personalizadas (campos) a uma tabela de RH.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin

**Nota:**

Ao adicionar colunas personalizadas a uma tabela COE de RH, você deve criar uma política de IU para ocultá-la de outros serviços de RH que usam essa tabela COE de RH.

Tradução automática

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

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Tabelas**.
2. Selecione a tabela à qual você deseja adicionar uma coluna personalizada.
3. Na guia **Colunas**, selecione **Novo**.
4. Preencha os campos da **entrada do dicionário**.

> **Nota:**
> Para obter mais informações sobre colunas e campos, consulte Administração de campo .

5. Selecione **Salvar** ou **Enviar**.

> **Nota:**
> Se você adicionou uma coluna personalizada a uma tabela COE de RH, deverá criar uma ação de política de IU (o campo**Visível** é definido como **Falso**) para ocultá-la de outros serviços de RH que usam essa tabela COE de RH. Por exemplo, se você adicionar uma coluna personalizada à tabela Caso de folha de pagamento de RH [sn_hr_core_case_payroll], ela aparecerá em todos os serviços de RH relacionados a essa tabela. A coluna personalizada aparece mesmo depois de adicionada para um serviço de RH específico. Para obter mais informações, consulte Políticas de IU .

## Configurar um modelo de caso de RH

Crie ou modifique um modelo de caso de RH para um serviço de RH para preencher automaticamente os campos no formulário de caso de RH quando uma solicitação desse serviço for feita.

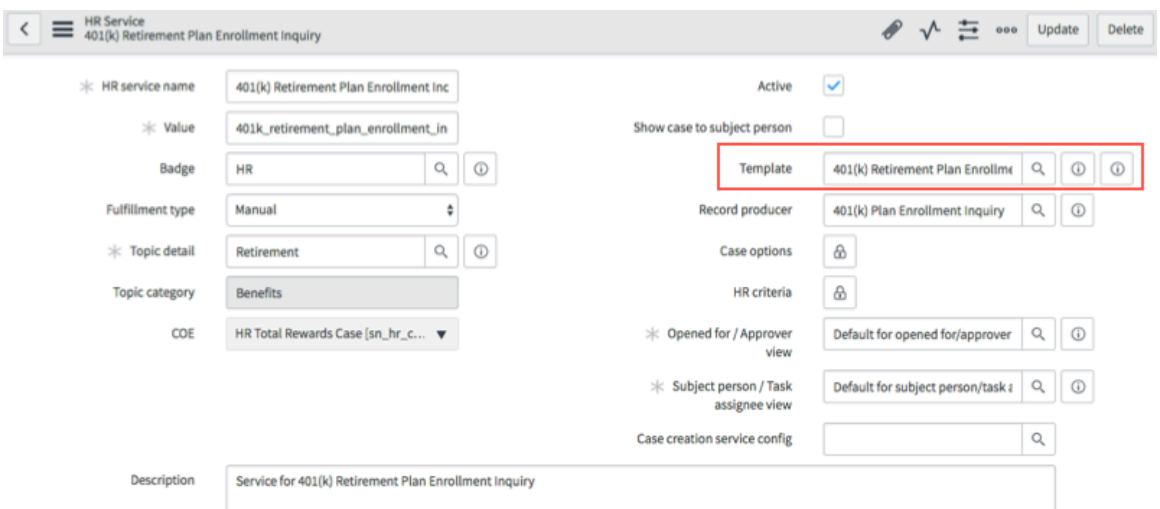
### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de RH** > **Serviços de RH** > **Configuração do Serviço de RH**.
2. Abra o serviço de RH.
3. Abra o modelo de RH para esse serviço.

> **Nota:**
> Para criar um novo modelo de caso de RH para o serviço de RH, clique no ícone de **pesquisa** e em **Novo**.




Tradução automática

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

4. Preencha os campos no formulário, conforme apropriado.

**Nota:**
Esta é a nova exibição de formulário da IU. Para alternar para o ambiente clássico, clique em **Alternar para IU clássica** no cabeçalho do formulário.

**Formulário de modelo de caso de RH**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome do modelo de caso de RH. |
| Ativo | Opção para ativar o modelo de caso de RH para uso. |
| COE | Tabela de casos de RH (COE) sob a qual o caso de RH é categorizado quando uma solicitação para esse serviço de RH é feita.<br>**Nota:** Certifique-se de que o COE do modelo de caso de RH corresponda ao do serviço de RH associado. |
| Grupo responsável | Grupo responsável pelo modelo de caso de RH. |
| Descrição resumida | Descrição resumida que aparece no formulário de caso de RH quando uma solicitação desse serviço de RH é feita. |
| Prioridade | Prioridade atribuída ao caso de RH quando uma solicitação desse serviço de RH é feita. |
| Tipo de designação | Atribuição do caso de RH quando uma solicitação desse serviço de RH é feita. Você pode atribuir o caso de RH a um usuário, habilidade ou grupo. Selecione uma das seguintes propriedades:<br>○ Usuário nomeado: no campo **Atribuído a**, selecione um usuário.<br>○ Habilidades/grupo de atribuição: no campo **Habilidades** ou **Grupo de atribuição**, selecione uma habilidade ou grupo. |
| Usar descrições globais para traduções | Opção para habilitar o uso de descrições globais para traduções. Se selecionado, você pode fornecer a descrição resumida e a descrição do modelo de caso de RH em um ou mais idiomas. Para obter mais informações, consulte Traduções de casos e tarefas de RH.<br>Você pode usar variáveis dinâmicas para personalizar suas descrições resumidas e globais.<br>O uso de variáveis dinâmicas em um modelo de tarefa de RH funciona em:<br>○ Tarefas de RH relacionadas a casos de RH na IU legada ou HR Service Delivery Espaço do agente<br>○ Central do funcionário Formulário de tarefas pendentes Pro<br>○ Formulário de tíquete de eventos de ciclo de vida |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | **Nota:**<br>Como algumas variáveis dinâmicas podem fornecer informações pessoais, use a propriedade do sistema sn_hr_core.task_template_variable_ignore para garantir a privacidade. Por exemplo, o número do seguro social (ssn) é excluído por padrão. Você pode adicionar outras variáveis a esta propriedade do sistema para desativá-las, mas certifique-se de que elas sejam separadas por vírgulas sem espaços entre cada variável. |
| Adicionar campo | Campos a serem preenchidos automaticamente no formulário de caso de RH quando uma solicitação desse serviço de RH é feita. Selecione um ou mais campos na lista **Adicionar campo** e forneça os valores desejados. Por exemplo, você pode adicionar o campo **Estado** para definir um estado de caso padrão ou adicionar o campo **Modelo de PDF** para selecionar um documento para casos que exigem uma confirmação ou assinatura de documento.<br><br>Todas as mudanças feitas nos campos ou valores do modelo terão precedência sobre os valores do modelo original nos campos.<br><br>**Nota:**<br>Selecione a opção Modelo de documento para associar um modelo de documento (do plug-in Document Templates [com.snc.document_templates]) a um serviço de RH. |

5. Clique em **Enviar** ou **Atualizar** no formulário de modelo de RH.
6. Clique em **Atualizar** no formulário de serviço de RH.

### Configurar um produtor de registro para um serviço de RH

Se você tiver um serviço de RH existente que deseja disponibilizar para o autoatendimento do funcionário, configure um produtor de registro para que o serviço apareça como um item do catálogo de RH no catálogo de serviços de RH. (Não crie um novo item do catálogo de RH.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin

Criar um item do catálogo de RH cria automaticamente um serviço de RH correspondente e você pode evitar a criação de serviços duplicados.)

**Dica:**
Para obter melhores resultados, não configure vários produtores de registro para invocar um único serviço de RH.

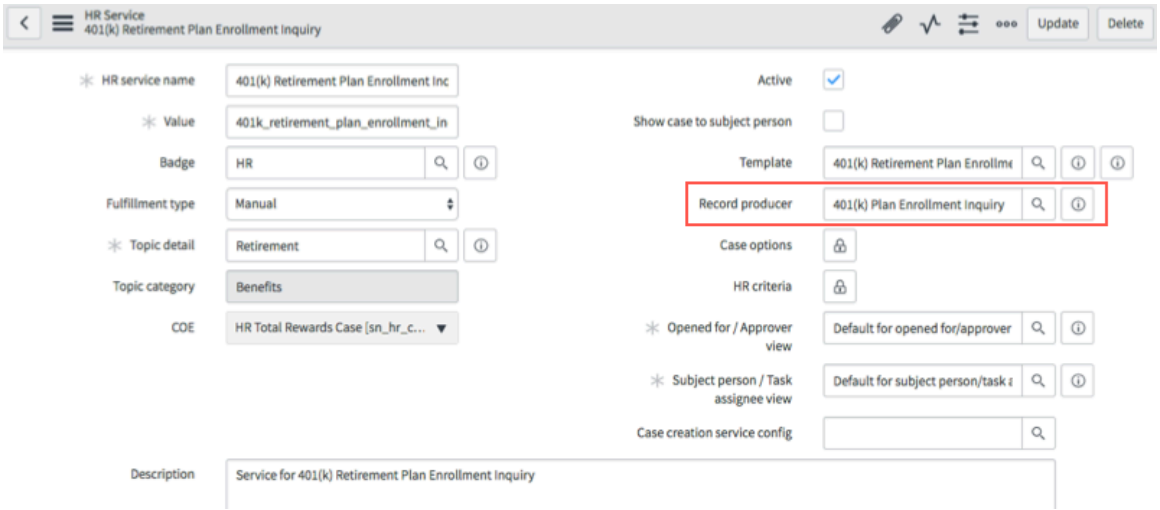
## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de RH** > **Serviços de RH** > **Configuração do Serviço de RH**.
2. Abra o serviço de RH.
3. Abra o produtor de registro para esse serviço.

Tradução automática

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

**Nota:**
Para criar um novo produtor de registro para o serviço de RH, clique no ícone de **pesquisa** e em **Novo**.




4. Preencha os campos no formulário, conforme apropriado.

### Formulário do produtor de registro

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome do produtor de registro. |
| Nome da tabela | Tabela de casos de RH à qual o produtor de registro está associado.<br>**Nota:**<br>Certifique-se de que a tabela de casos de RH do produtor de registro corresponda à do serviço de RH associado. |
| Aplicação | Este campo é definido automaticamente como Human Resources: Employee Center Core . |
| Ativo | Opção para ativar o produtor de registro para uso. |
| Visualizar link | Link para visualizar como o item do catálogo de RH aparece para os usuários no catálogo de serviços de RH. |
| Expandir a ajuda para todas as perguntas | |

5. Nas listas relacionadas **O que conterá**, **Acessibilidade**e **Dados de registro gerados**, preencha os campos conforme apropriado.
Como você está configurando o produtor de registro do formulário de serviço de RH, certifique-se de:

   a. Na lista relacionada **O que conterá**, forneça o seguinte script:

```
new sn_hr_core.hr_ServicesUtil(current, gs).createCaseFromProducer(producer,
cat_item.sys_id);
```

   b. Na lista relacionada **Acessibilidade**, defina o campo **Catálogos** como Catálogo de **Recursos Humanos**.

Tradução automática

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

6. Na lista relacionada **Variáveis**, configure as variáveis para o item do catálogo de RH conforme apropriado.

   As variáveis coletam informações do usuário e são usadas para fazer perguntas e mapear respostas para campos. Você pode adicionar quantas variáveis forem necessárias ao item do catálogo de RH. Os tipos de variáveis usados com frequência incluem:

   - Caixa de seleção
   - Múltipla Escolha
   - Referência
   - Selecionar Caixa
   - Texto de linha única

   Para saber mais sobre os diferentes tipos de variáveis e como configurá-las, consulte Tipos de variáveis do Catálogo de serviços.

7. Nas listas relacionadas **Disponível para** e **Não disponível para**, configure os critérios do usuário a serem aplicados ao item do catálogo de RH conforme apropriado.
   Os critérios do usuário controlam quais funcionários podem acessar e solicitar o item do catálogo de RH no catálogo de serviços de RH. Para saber mais sobre os critérios do usuário e como eles são usados para controlar o acesso aos itens do catálogo de RH, consulte Definir segurança para itens e categorias.

   **Nota:**
   Os critérios do usuário aplicados ao item do catálogo de RH são voltados somente para o funcionário e não têm relação com os critérios de RH usados para controlar quais serviços de RH um agente de RH pode solicitar para um funcionário no módulo **Criar novo caso**. Para obter mais informações, consulte Configurar um serviço de RH.

8. Clique em **Enviar** ou **Atualizar** no formulário do produtor de registro.
9. Clique em **Atualizar** no formulário de serviço de RH.

### Gestão do catálogo de serviços de RH

Capacite os funcionários a solicitar serviços de RH por meio do catálogo de serviços de RH. O catálogo de serviços de RH fornece aos funcionários um catálogo de serviços de RH que eles podem solicitar diretamente do RH, como adicionar beneficiários a um plano de benefícios, solicitar um visto de viagem ou perguntar sobre uma discrepância em seu contracheque.

Os funcionários podem acessar o catálogo de serviços de RH em um portal de autoatendimento como o Central de serviços ao funcionário. Você pode gerenciar a configuração e a categorização do catálogo de serviços de RH, bem como configurar os itens do catálogo de RH individuais que o preenchem.

## Categorização do catálogo de serviços de RH

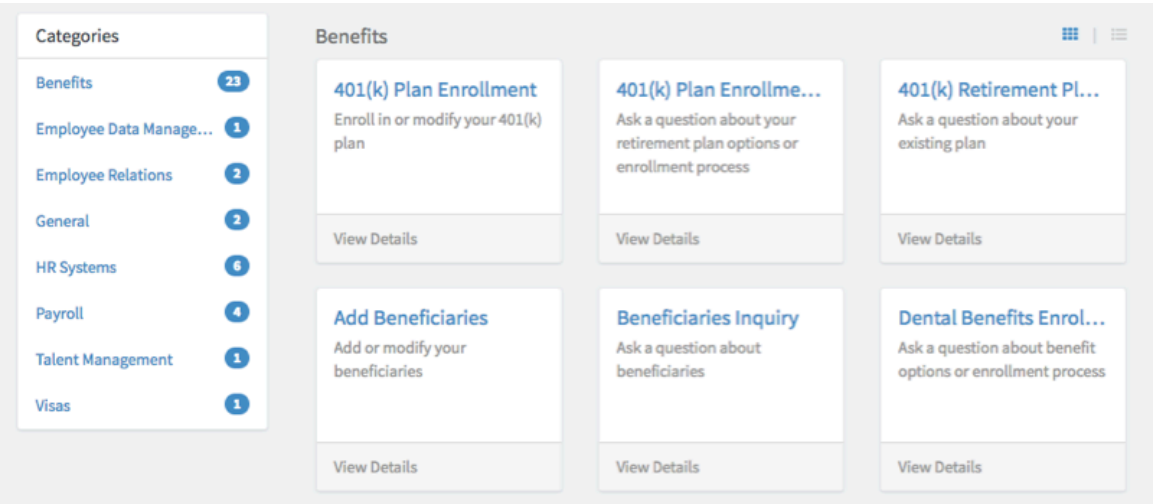
O catálogo de serviços de RH é uma coleção de itens do catálogo de RH que os funcionários podem solicitar diretamente do RH. Os itens do catálogo de RH são organizados em categorias, que definem a estrutura organizacional do catálogo. Por exemplo, os itens podem ser categorizados por benefícios, gestão de dados do funcionário, relações com o funcionário, geral, sistemas de RH, folha de pagamento, gestão de talentos e vistos.

Tradução automática

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

**Nota:**
Os COEs disponíveis podem diferir dependendo do pacote de RH que você possui.

- A categorização de itens do catálogo de RH é voltada somente para o funcionário e não tem relação com a categorização de serviços de RH no modelo de dados de Centros de excelência (COEs) de RH.
- Se você estiver criando um novo serviço de RH e planeja disponibilizá-lo para o autoatendimento do funcionário, consulte Configuração de item do catálogo de RH. Criar um novo item do catálogo de RH cria automaticamente um serviço de RH correspondente e você pode evitar a criação de serviços duplicados.
- Se você tiver um serviço de RH existente que deseja disponibilizar para o autoatendimento do funcionário, não crie um item do catálogo de RH. (A criação de um item do catálogo de RH cria automaticamente um serviço de RH correspondente.) Em vez disso, consulte Configurar um produtor de registro para um serviço de RH para adicionar o serviço existente como um item do catálogo de RH no catálogo de serviços de RH.
- O Espaço do agente para Gestão de casos de RH é altamente configurável para agentes de RH. Ele oferece suporte à mesma funcionalidade no Clássico HR Service Delivery Espaço do agente.




Você pode gerenciar a criação ou modificação de categorias no catálogo de serviços de RH, bem como atribuir ou remover itens do catálogo de RH de uma categoria ou atribuir ou remover categorias de um item do catálogo de RH. Para gerenciar a categorização de itens do catálogo de RH no catálogo de serviços de RH, consulte Categorização do catálogo de serviços de RH.

## Configuração de item do catálogo de RH

Itens do catálogo de RH são os serviços de RH que sua organização disponibiliza para os funcionários solicitarem diretamente do catálogo de serviços de RH. (Nem todos os serviços de RH precisam ser acessíveis aos funcionários; alguns serviços só são iniciados internamente por agentes de RH. Isso significa que todos os itens do catálogo de RH têm um serviço de RH correspondente, mas nem todos os serviços de RH têm um item do catálogo de RH correspondente.) Para configurar os itens do catálogo de RH, consulte Configuração de item do catálogo de RH.

Depois que um item do catálogo de RH é publicado no catálogo de serviços de RH, ele fica disponível para solicitação dos funcionários. Quando um funcionário envia uma solicitação de item do catálogo de RH, um caso de RH é criado.

Tradução automática

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

**Tópicos relacionados**

Catálogo de serviços

### Categorização do catálogo de serviços de RH

Os itens do catálogo de RH no catálogo de serviços de RH são organizados em categorias. As categorias definem a estrutura organizacional do catálogo para que os funcionários possam navegar e solicitar com mais facilidade os serviços de RH de que precisam.

Você pode gerenciar a criação ou modificação de categorias no catálogo de serviços de RH, bem como atribuir ou remover itens do catálogo de RH de uma categoria ou atribuir ou remover categorias de um item do catálogo de RH.

**Nota:**
Os COEs disponíveis podem diferir dependendo do pacote de RH que você possui.

- A categorização de itens do catálogo de RH é voltada somente para o funcionário e não tem relação com a categorização de serviços de RH no modelo de dados de Centros de excelência (COEs) de RH.
- Se você estiver criando um novo serviço de RH e planeja disponibilizá-lo para o autoatendimento do funcionário, consulte Configuração de item do catálogo de RH. Criar um novo item do catálogo de RH cria automaticamente um serviço de RH correspondente e você pode evitar a criação de serviços duplicados.
- Se você tiver um serviço de RH existente que deseja disponibilizar para o autoatendimento do funcionário, não crie um item do catálogo de RH. (A criação de um item do catálogo de RH cria automaticamente um serviço de RH correspondente.) Em vez disso, consulte Configurar um produtor de registro para um serviço de RH para adicionar o serviço existente como um item do catálogo de RH no catálogo de serviços de RH.
- O Espaço do agente para Gestão de casos de RH é altamente configurável para agentes de RH. Ele oferece suporte à mesma funcionalidade no Clássico HR Service Delivery Espaço do agente.

### Criar uma categoria de catálogo de RH

Crie uma nova categoria no catálogo de serviços de RH.

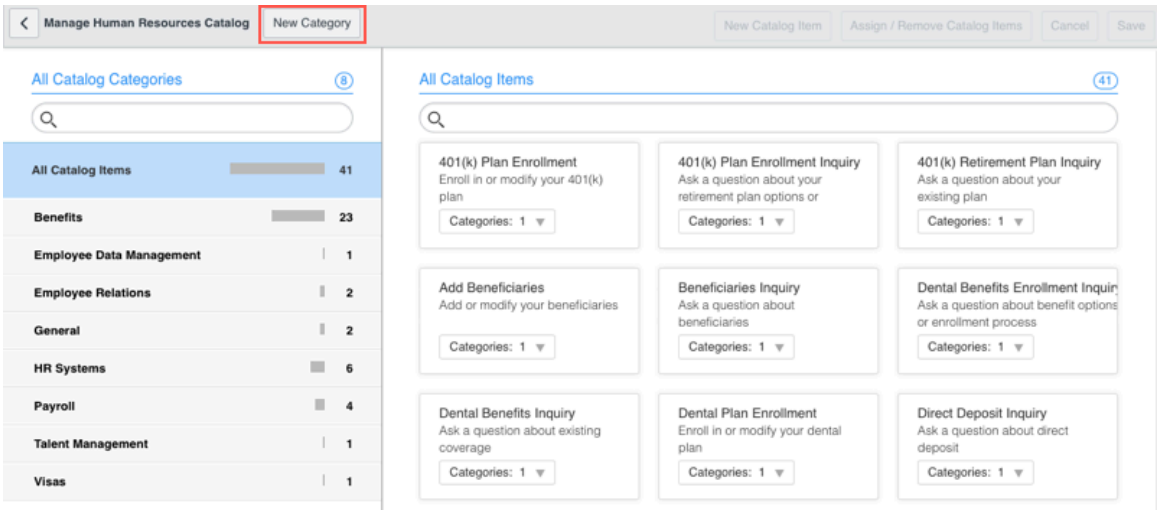
#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_core.admin

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de RH** > **Serviços de RH** > **Gerenciar Catálogo de RH**.
2. Clique **em Nova categoria**.

Tradução automática

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




3. Forneça o nome e a descrição da categoria.
4. Clique em **Enviar**.

### Editar uma categoria do catálogo de RH

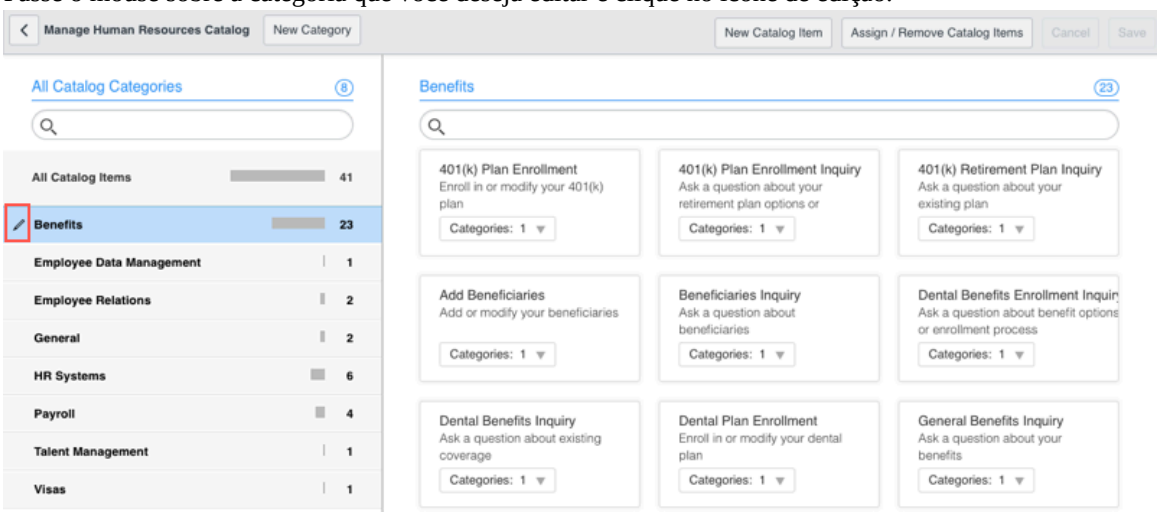
Edite uma categoria existente no catálogo de serviços de RH.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de RH** > **Serviços de RH** > **Gerenciar Catálogo de RH**.
2. Passe o mouse sobre a categoria que você deseja editar e clique no ícone de edição.




3. Modifique o nome da categoria, o estado ativo ou a descrição conforme necessário.
4. Clique em **Enviar**.

### Atribuir ou remover itens do catálogo de RH de uma categoria

Atribua ou remova um ou mais itens do catálogo de RH de uma categoria no catálogo de serviços de RH.

#### Antes de Iniciar

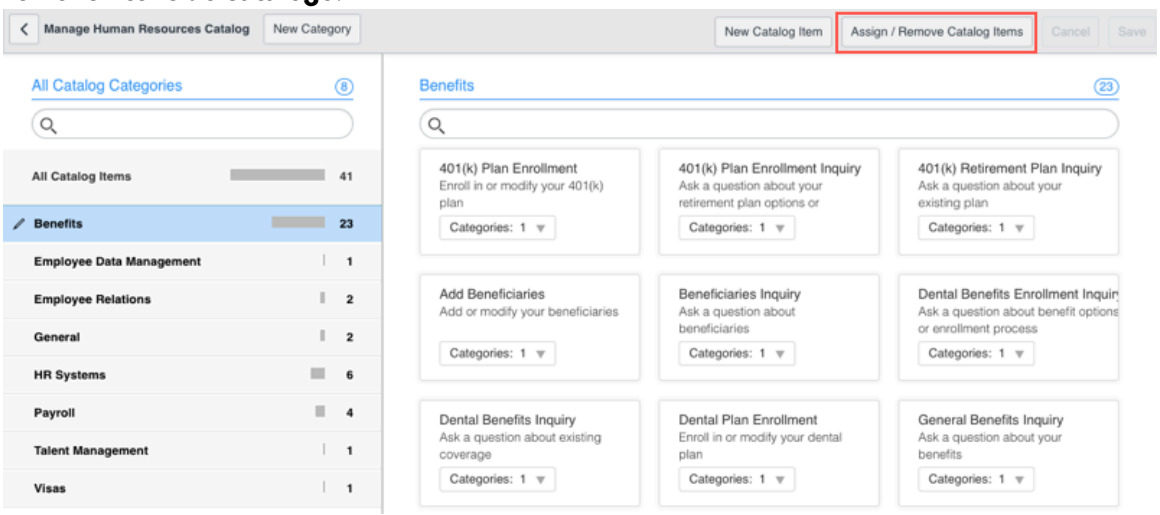
Função necessária: sn_hr_core.admin

Tradução automática

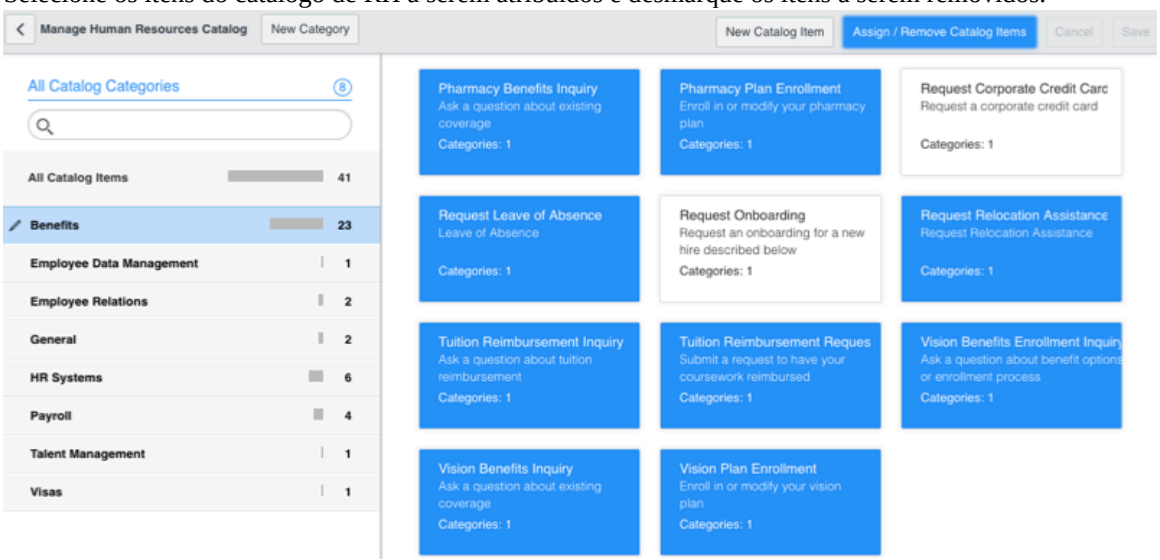
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de RH** > **Serviços de RH** > **Gerenciar Catálogo de RH**.
2. Selecione a categoria que você deseja atribuir ou remover itens do catálogo de RH e clique em **Atribuir/ remover itens do catálogo**.




3. Selecione os itens do catálogo de RH a serem atribuídos e desmarque os itens a serem removidos.




4. Clique em **Salvar**.

### Atribuir ou remover categorias de um item do catálogo de RH

Atribua ou remova categorias de um item do catálogo de RH no catálogo de serviços de RH.

## Antes de Iniciar

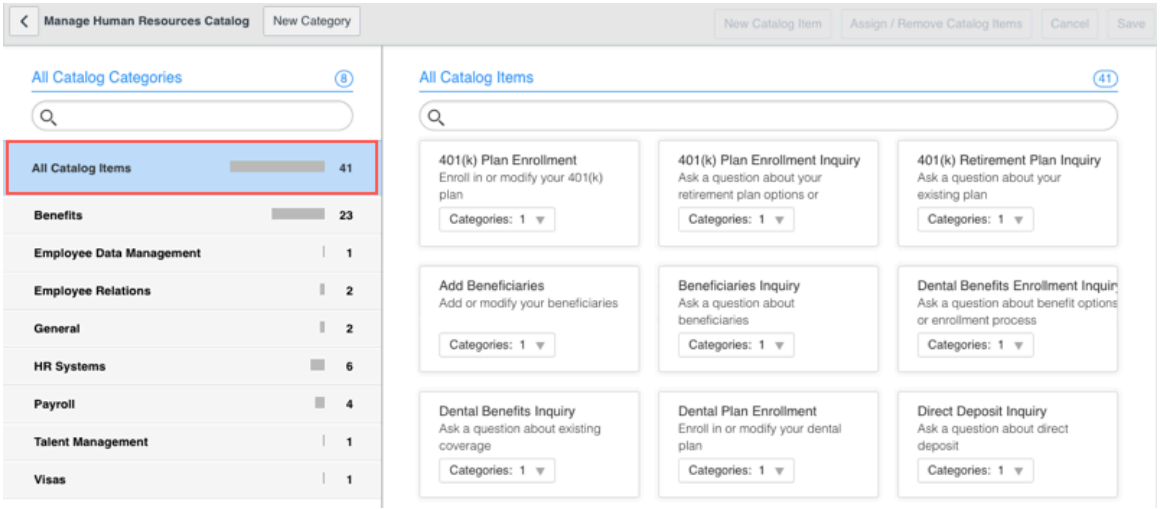
Função necessária: sn_hr_core.admin

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de RH** > **Serviços de RH** > **Gerenciar Catálogo de RH**.
2. Selecione **Todos os Itens do catálogo**.

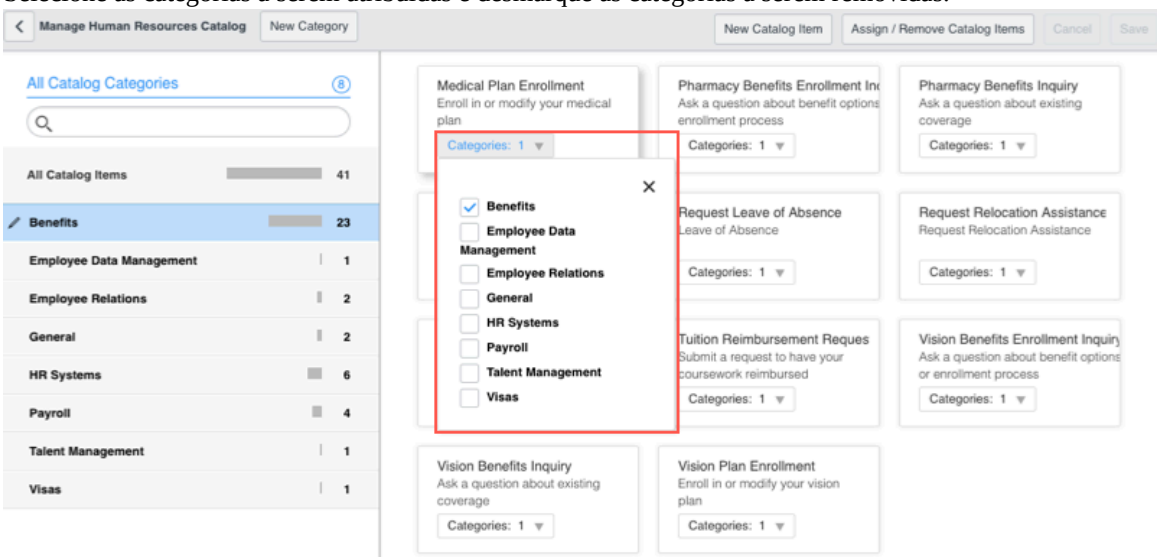
Tradução automática

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




3. Localize o item do catálogo de RH ao qual você deseja atribuir ou remover categorias e abra a lista **Categorias**.

4. Selecione as categorias a serem atribuídas e desmarque as categorias a serem removidas.




5. Clique em **Salvar**.

## Configuração de item do catálogo de RH

Itens do catálogo de RH são os serviços de RH que sua organização disponibiliza para os funcionários solicitarem diretamente do catálogo de serviços de RH.

Você pode configurar um item do catálogo de RH (também conhecido como produtor de registro) para definir os campos obrigatórios e como o item aparece no catálogo para os funcionários. Você pode configurar um modelo de caso de RH para preencher automaticamente os campos no formulário de caso de RH quando uma solicitação desse item for feita. E você pode vincular a artigos de conhecimento relevantes ou documentos gerenciados para os funcionários fazerem referência.

Tradução automática

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

**Nota:**
Os COEs disponíveis podem diferir dependendo do pacote de RH que você possui.

- A categorização de itens do catálogo de RH é voltada somente para o funcionário e não tem relação com a categorização de serviços de RH no modelo de dados de Centros de excelência (COEs) de RH.
- Se você estiver criando um novo serviço de RH e planeja disponibilizá-lo para o autoatendimento do funcionário, consulte Configuração de item do catálogo de RH. Criar um novo item do catálogo de RH cria automaticamente um serviço de RH correspondente e você pode evitar a criação de serviços duplicados.
- Se você tiver um serviço de RH existente que deseja disponibilizar para o autoatendimento do funcionário, não crie um item do catálogo de RH. (A criação de um item do catálogo de RH cria automaticamente um serviço de RH correspondente.) Em vez disso, consulte Configurar um produtor de registro para um serviço de RH para adicionar o serviço existente como um item do catálogo de RH no catálogo de serviços de RH.
- O Espaço do agente para Gestão de casos de RH é altamente configurável para agentes de RH. Ele oferece suporte à mesma funcionalidade no Clássico HR Service Delivery Espaço do agente.

### Criar um item do catálogo de RH

Crie um item do catálogo de RH para que os funcionários possam solicitar o serviço de RH diretamente do catálogo de serviços de RH por meio de um portal de autoatendimento como o Central de serviços ao funcionário. Quando você cria um novo item do catálogo de RH, um serviço de RH correspondente, um produtor de registro (sinônimo de item do catálogo de RH) e um modelo de caso de RH são criados automaticamente.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_core.admin

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de RH** > **Serviços de RH** > **Gerenciar Catálogo de RH**.
2. Selecione uma categoria
3. Clique **em Novo Item do catálogo**.

Tradução automática

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

**Nota:**
Os COEs disponíveis podem diferir dependendo do pacote de RH que você possui.

- A categorização de itens do catálogo de RH é voltada somente para o funcionário e não tem relação com a categorização de serviços de RH no modelo de dados de Centros de excelência (COEs) de RH.
- Se você estiver criando um novo serviço de RH e planeja disponibilizá-lo para o autoatendimento do funcionário, consulte Configuração de item do catálogo de RH. Criar um novo item do catálogo de RH cria automaticamente um serviço de RH correspondente e você pode evitar a criação de serviços duplicados.
- Se você tiver um serviço de RH existente que deseja disponibilizar para o autoatendimento do funcionário, não crie um item do catálogo de RH. (A criação de um item do catálogo de RH cria automaticamente um serviço de RH correspondente.) Em vez disso, consulte Configurar um produtor de registro para um serviço de RH para adicionar o serviço existente como um item do catálogo de RH no catálogo de serviços de RH.
- O Espaço do agente para Gestão de casos de RH é altamente configurável para agentes de RH. Ele oferece suporte à mesma funcionalidade no Clássico HR Service Delivery Espaço do agente.

4. No formulário, preencha os campos.

**Novo formulário de Item do catálogo**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome do item do catálogo de RH. |
| Descrição resumida | Descrição resumida do item do catálogo de RH. |
| Tipo de caso | Nome do Centro de Excelência de RH (COE) sob o qual o serviço de RH e o produtor de registro correspondentes estão categorizados.<br>**Nota:**<br>Os CoEs são organizados em torno de disciplinas funcionais e são extensões da tabela Caso de RH [sn_hr_core_case]. Para saber mais, consulte Categorização do serviço de RH. |
| Categoria de tópico | Nome da categoria de tópico de RH na qual o serviço de RH e o produtor de registro correspondentes estão categorizados.<br>**Nota:**<br>A categoria de tópico de RH é o primeiro nível de categorização para serviços de RH. Para saber mais, consulte Categorização do serviço de RH. |
| Detalhe do tópico | Nome do detalhe do tópico de RH no qual o serviço de RH e o produtor de registro correspondentes estão categorizados.<br>**Nota:**<br>O detalhe do tópico de RH é o segundo nível de categorização para serviços de RH. Para saber mais, consulte Categorização do serviço de RH. |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Grupo de atribuição | Grupo de atribuição padrão do item do catálogo de RH. |
| Prioridade | Prioridade padrão do item do catálogo de RH. |

5. Clique em **Enviar**.

> **Nota:**
> Se você clicar em **Publicar**, o item do catálogo de RH ficará disponível para os funcionários solicitarem no catálogo de serviços de RH.

## O que Fazer Depois

A criação de um item do catálogo de RH cria automaticamente um serviço de RH correspondente, produtor de registro (sinônimo de item do catálogo de RH) e modelo de caso de RH. Configure o produtor de registro e o modelo de caso de RH antes de publicar o item do catálogo de RH no catálogo de serviços de RH.

### Editar o produtor de registro de um item do catálogo de RH

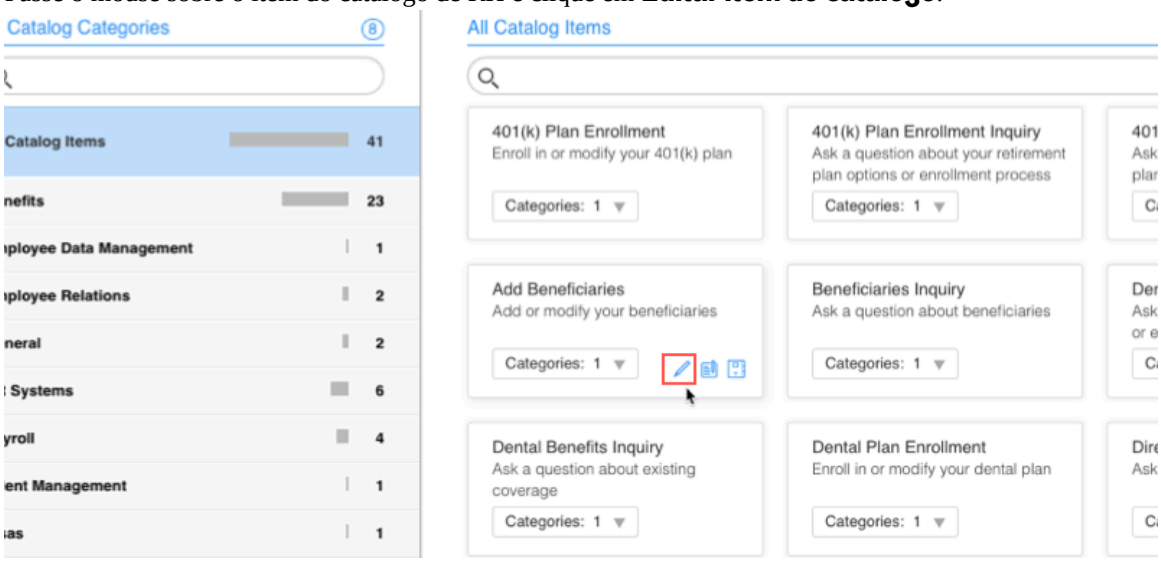
Edite o produtor de registro de um item do catálogo de RH para definir os campos obrigatórios e como o item aparece no catálogo de serviços de RH para os funcionários.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de RH** > **Serviços de RH** > **Gerenciar Catálogo de RH**.
2. Passe o mouse sobre o item do catálogo de RH e clique em **Editar item do catálogo**.




3. Preencha os campos no formulário, conforme apropriado.

### Formulário do produtor de registro

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome do produtor de registro. |
| Nome da tabela | Tabela de casos de RH à qual o produtor de registro está associado. |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | **Nota:** Certifique-se de que a tabela de casos de RH do produtor de registro corresponda à do serviço de RH associado. |
| Aplicação | Este campo é definido automaticamente como Human Resources: Employee Center Core . |
| Ativo | Opção para ativar o produtor de registro para uso. |
| Visualizar link | Link para visualizar como o item do catálogo de RH aparece para os usuários no catálogo de serviços de RH. |
| Expandir a ajuda para todas as perguntas | |

4. Nas listas relacionadas **O que conterá**, **Acessibilidade**e **Dados de registro gerados**, preencha os campos conforme apropriado.
   Você pode fornecer uma descrição resumida e uma descrição, configurar um script, adicionar imagens, definir um modelo e muito mais.
5. Na lista relacionada **Variáveis**, configure as variáveis para o item do catálogo de RH conforme apropriado.

   As variáveis coletam informações do usuário e são usadas para fazer perguntas e mapear respostas para campos. Você pode adicionar quantas variáveis forem necessárias ao item do catálogo de RH. Os tipos de variáveis usados com frequência incluem:

   - Caixa de seleção
   - Múltipla Escolha
   - Referência
   - Selecionar Caixa
   - Texto de linha única

   Para saber mais sobre os diferentes tipos de variáveis e como configurá-las, consulte Tipos de variáveis do Catálogo de serviços .
6. Nas listas relacionadas **Disponível para** e **Não disponível para**, configure os critérios do usuário a serem aplicados ao item do catálogo de RH conforme apropriado.
   Os critérios do usuário controlam quais funcionários podem acessar e solicitar o item do catálogo de RH no catálogo de serviços de RH. Para saber mais sobre os critérios do usuário e como eles são usados para controlar o acesso aos itens do catálogo de RH, consulte Definir segurança para itens e categorias .

   **Nota:**
   Os critérios do usuário aplicados ao item do catálogo de RH são voltados somente para o funcionário e não têm relação com os critérios de RH usados para controlar quais serviços de RH um agente de RH pode solicitar para um funcionário no módulo **Criar novo caso**. Para obter mais informações, consulte Configurar um serviço de RH.
7. Clique em **Atualizar**.

Tradução automática

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

### Editar o modelo de caso de RH para um item do catálogo de RH

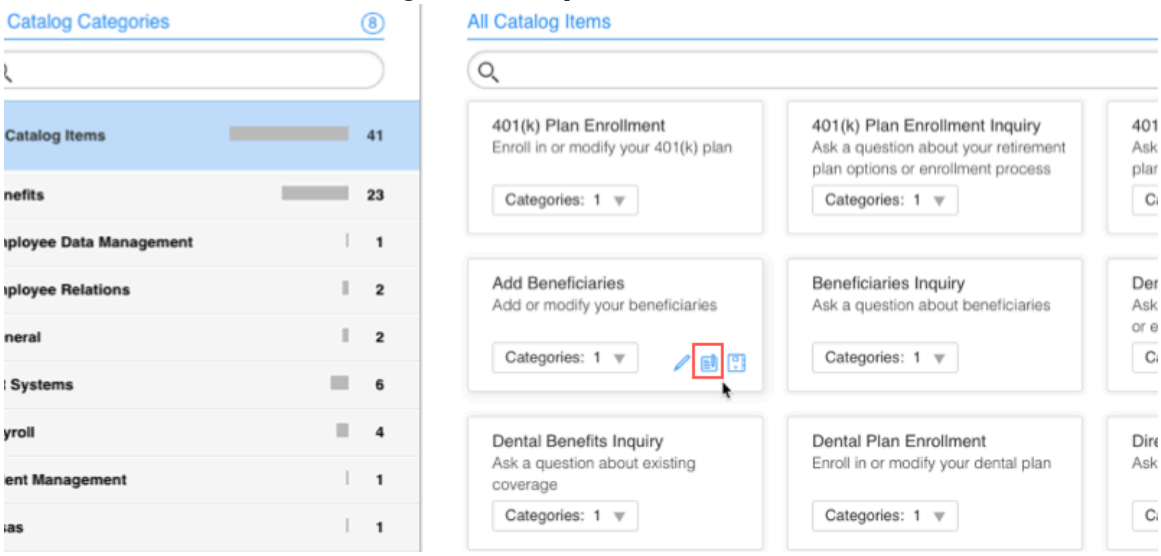
Edite o modelo de caso de RH de um item do catálogo de RH para preencher automaticamente os campos em um formulário de caso de RH quando uma solicitação desse item for feita.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de RH** > **Serviços de RH** > **Gerenciar Catálogo de RH**.
2. Passe o mouse sobre o item do catálogo de RH e clique em **Editar modelo de caso**.




3. Preencha os campos no formulário, conforme apropriado.

**Nota:**
Esta é a nova exibição de formulário da IU. Para alternar para o ambiente clássico, clique em **Alternar para IU clássica** no cabeçalho do formulário.

### Formulário de modelo de caso de RH

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome do modelo de caso de RH. |
| Ativo | Opção para ativar o modelo de caso de RH para uso. |
| COE | Tabela de casos de RH (COE) sob a qual o caso de RH é categorizado quando uma solicitação para esse serviço de RH é feita.<br>**Nota:**<br>Certifique-se de que o COE do modelo de caso de RH corresponda ao do serviço de RH associado. |
| Grupo responsável | Grupo responsável pelo modelo de caso de RH. |
| Descrição resumida | Descrição resumida que aparece no formulário de caso de RH quando uma solicitação desse serviço de RH é feita. |
| Prioridade | Prioridade atribuída ao caso de RH quando uma solicitação desse serviço de RH é feita. |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Tipo de designação | Atribuição do caso de RH quando uma solicitação desse serviço de RH é feita. Você pode atribuir o caso de RH a um usuário, habilidade ou grupo. Selecione uma das seguintes propriedades:<br>○ Usuário nomeado: no campo **Atribuído a**, selecione um usuário.<br>○ Habilidades/grupo de atribuição: no campo **Habilidades** ou **Grupo de atribuição**, selecione uma habilidade ou grupo. |
| Usar descrições globais para traduções | Opção para habilitar o uso de descrições globais para traduções. Se selecionado, você pode fornecer a descrição resumida e a descrição do modelo de caso de RH em um ou mais idiomas. Para obter mais informações, consulte Traduções de casos e tarefas de RH.<br>Você pode usar variáveis dinâmicas para personalizar suas descrições resumidas e globais.<br>O uso de variáveis dinâmicas em um modelo de tarefa de RH funciona em:<br>○ Tarefas de RH relacionadas a casos de RH na IU legada ou HR Service Delivery Espaço do agente<br>○ Central do funcionário Formulário de tarefas pendentes Pro<br>○ Formulário de tíquete de eventos de ciclo de vida<br>**Nota:**<br>Como algumas variáveis dinâmicas podem fornecer informações pessoais, use a propriedade do sistema sn_hr_core.task_template_variable_ignore para garantir a privacidade. Por exemplo, o número do seguro social (ssn) é excluído por padrão. Você pode adicionar outras variáveis a esta propriedade do sistema para desativá-las, mas certifique-se de que elas sejam separadas por vírgulas sem espaços entre cada variável. |
| Adicionar campo | Campos a serem preenchidos automaticamente no formulário de caso de RH quando uma solicitação desse serviço de RH é feita. Selecione um ou mais campos na lista **Adicionar campo** e forneça os valores desejados. Por exemplo, você pode adicionar o campo **Estado** para definir um estado de caso padrão ou adicionar o campo **Modelo de PDF** para selecionar um documento para casos que exigem uma confirmação ou assinatura de documento.<br>Todas as mudanças feitas nos campos ou valores do modelo terão precedência sobre os valores do modelo original nos campos.<br>**Nota:**<br>Selecione a opção Modelo de documento para associar um modelo de documento (do plug-in Document Templates [com.snc.document_templates]) a um serviço de RH. |

4. Clique em **Atualizar**.

Tradução automática

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

### Vincular artigos de conhecimento ou documentos gerenciados a um item do catálogo de RH

Vincule artigos de conhecimento ou documentos gerenciados a um item do catálogo de RH para que os funcionários possam consultar os artigos ou documentos ao solicitar o serviço por meio do catálogo de serviços de RH.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin

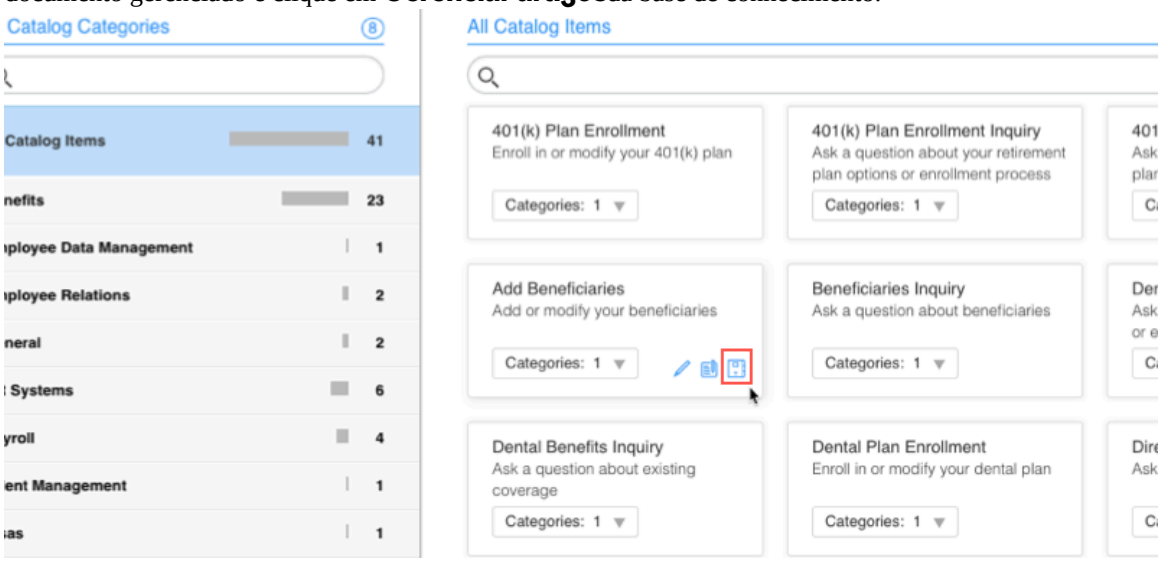
Por exemplo, um item do catálogo de RH para uma consulta de beneficiários pode incluir links para artigos de conhecimento sobre quem pode ser nomeado como beneficiário, a diferença entre um beneficiário primário e contingente e assim por diante.

Para que o link seja exibido no item do catálogo de RH, certifique-se de que o item tenha uma variável que seja:

- **Tipo** definido como **Macro com rótulo**
- Na lista relacionada **Especificações de tipo**, com o **widget** definido como **Catálogo de HRI para exibição de artigo**da base de conhecimento

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de RH** > **Serviços de RH** > **Gerenciar Catálogo de RH**.
2. Passe o mouse sobre o item do catálogo de RH ao qual você deseja adicionar o artigo de conhecimento ou o documento gerenciado e clique em **Gerenciar artigos**da base de conhecimento.




3. Clique em **Novo** ou abra um registro para adicionar ou editar um link.
4. No formulário, preencha os campos.

### Formulário Item do catálogo para link da base de conhecimento

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome do item do catálogo de RH para o artigo de conhecimento ou link do documento gerenciado. |
| Item do catálogo | Este campo é definido automaticamente como o item do catálogo de RH. |
| Artigo de Conhecimento | Nome do artigo de conhecimento. |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Documento Gerenciado | Nome do documento gerenciado. |
| Ativo | Caixa de seleção para ativar o link para uso. |
| Ordem | Número do pedido do link. Links numerados mais baixos são exibidos antes de links numerados mais altos. |

5. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.
   O artigo de conhecimento será exibido na seção **Documentos de conhecimento relacionados** quando os funcionários abrirem o item do catálogo de RH no catálogo de RH.

### Instruções de execução de RH

As instruções de execução de RH fornecem informações focadas e direcionadas sobre como um agente pode concluir um caso de RH com mais rapidez e eficiência para HR Service Delivery Espaço do agente e a Gestão de casos de RH legado.

Você pode configurar as instruções de execução a serem exibidas para um caso de RH por grupo, serviço de RH, tabela, condições ou uma combinação de vários requisitos. Por exemplo, você pode configurar um conjunto diferente de instruções de execução a serem exibidas para casos de RH baseados na localização do funcionário.

Usando o construtor de condição, você pode mudar dinamicamente quais instruções de execução aparecem para um caso de RH quando ele é transferido de um serviço de RH para outro. Por exemplo:

- Um caso de RH é criado como uma consulta geral com instruções de execução específicas.
- Posteriormente, este caso de RH será transferido para uma solicitação de licença de dispensa. Novas instruções de execução aparecem para o caso transferido.

## Check-list

Adicione uma check-list para garantir que o agente não ignore ou perca nenhuma das instruções de execução. Para adicionar uma check-list a um caso de RH, use os serviços de RH. Consulte Configuração de serviço de RH.

### Configurar instruções de execução de RH

Use as instruções de execução de RH para fornecer instruções focadas e direcionadas para um caso de RH.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de RH** > **Serviços de RH** > **Instruções de Execução de RH**.
2. Clique em **Novo** ou abra uma instrução de execução existente.
3. No formulário, preencha os campos.

**Instruções de execução de RH**

| Campo | Descrições |
|---|---|
| Nome | Rótulo das instruções de execução. |

Tradução automática

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

| Campo | Descrições |
| --- | --- |
| Tabela | Nome da tabela que contém as instruções de execução de um caso de RH. |
| Condição | Condições sob as quais as instruções de execução são disponibilizadas para um caso de RH.<br><br>As condições determinam quais instruções de execução aparecem para um caso de RH. Por exemplo, você pode definir condições para que um caso de RH tenha instruções de execução diferentes por local.<br><br>**Nota:**<br>Ao definir condições como diferenciação entre maiúsculas e minúsculas ou valores nulos, consulte o API GlideFilter - Scoped, Global .<br><br>Para obter informações adicionais, consulte Construtor de condição . |
| Ativo | Instruções de execução que estão ativas e disponíveis para uso. |
| Ordem | Ordem em que as instruções de execução aparecem para um caso de RH em relação a outras instruções de execução. |
| Instruções | Texto que fornece instruções sobre como concluir o caso de RH.<br><br>Use o pacote de ferramentas para formatar as instruções. |
| Artigos de conhecimento | Artigos de conhecimento que você deseja anexar às instruções de execução. Os agentes de RH usam artigos de conhecimento como referência ao atender a um caso de RH.<br><br>**Nota:**<br>Os artigos de conhecimento ficam visíveis somente para os agentes de RH, não para os funcionários. |

**Nota:**
Anteriormente, as Instruções de execução e as check-lists eram configuradas nos serviços de RH. As check-lists ainda são configuradas nos serviços de RH. Para obter mais informações sobre check-lists, consulte Check-lists em casos de RH.

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

### Modelos de RH

Os modelos de RH permitem que você preencha automaticamente os campos em um caso de RH ou formulário de tarefa. Você pode configurar modelos de RH para serviços de RH,

Tradução automática

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

itens do catálogo de RH, atividades de serviço de RH e atividades de evento de ciclo de vida.

| Para | Configurar |
|---|---|
| Serviço de RH | Configurar um modelo de caso de RH para preencher automaticamente os campos no formulário de caso de RH quando uma solicitação desse serviço for feita. |
| Item do catálogo de RH | Editar o modelo de caso de RH para um item do catálogo de RH para preencher automaticamente os campos no formulário de caso de RH quando uma solicitação desse item for feita. |
| Atividade de serviço de RH | Configurar um modelo de tarefa de RH para preencher automaticamente os campos no formulário de tarefa de RH quando a atividade de serviço de RH é acionada. |
| Atividade de evento de ciclo de vida | Configurar um modelo de tarefa de RH para preencher automaticamente os campos no formulário de tarefa de RH quando a atividade de evento de ciclo de vida for acionada. |

**Tópicos relacionados**

Modelos de formulário

### Configurar um modelo de tarefa de RH

Crie ou modifique um modelo de tarefa de RH para preencher automaticamente os campos no formulário de tarefa de RH quando essa tarefa for gerada. Você pode configurar um modelo de tarefa de RH para um serviço de RH ou atividade de evento de ciclo de vida.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin

## Procedimento

1. Escolha uma das opções a seguir.

2. Clique em **Novo** ou abra um registro.
3. Preencha os campos no formulário, conforme apropriado.

**Formulário de modelo de tarefa de RH**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome do modelo de tarefa de RH. |
| Ativo | Opção para ativar o modelo de tarefa de RH para uso. |
| Grupo responsável | Grupo responsável pelo modelo de tarefa de RH. |
| Descrição resumida | Descrição resumida que aparece no formulário de tarefa de RH quando a tarefa é gerada. |
| Opcional | Opção para marcar a tarefa de RH como opcional.<br><br>Em Tarefas/tarefas pendentes, o indicador Tipo permite filtrar as tarefas com base na seleção Obrigatória ou Opcional. |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição | |
|---|---|---|
| Tipo de tarefa de RH | Tipo da tarefa de RH. Selecione uma das seguintes propriedades: | |
| | Serviço de RH | Um serviço de RH executa a tarefa de RH. No campo **Serviço de RH**, selecione um serviço de RH. |
| | Enviar Item do catálogo | Um item do catálogo atende à tarefa de RH. No campo **Item do catálogo**, selecione um item do catálogo. |
| | Enviar Guia de pedido | Um guia de pedido executa a tarefa de RH. No campo **Guia de pedido**, selecione um guia de pedido. |
| | Coletar entrada do funcionário | Coleta informações de funcionários. No campo Formulário do **funcionário**, selecione o formulário do funcionário que o usuário preencherá ou verificará.<br>**Nota:**<br>Os formulários do funcionário são questionários criados usando o designer de pesquisa para coletar informações dos funcionários. Para obter mais informações, consulte Coletar entrada do funcionário. |
| | Check-list | No campo **Itens** da check-list, forneça os itens da check-list. |
| | Assinatura eletrônica | O usuário assina eletronicamente um documento. No campo **Modelo de assinatura** eletrônica, selecione o modelo de assinatura eletrônica a ser usado. |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição | |
|---|---|---|
| | | **Nota:**<br>○ A assinatura eletrônica é uma aplicação com escopo que permite aos usuários assinar documentos gerenciados, artigos de conhecimento ou modelos de documento de RH com sua assinatura digitada ou desenhada, credenciais ou como uma confirmação. Para obter mais informações, consulte Assinatura eletrônica de RH.<br>○ Se o modelo de documento de RH for o tipo de documento do modelo de assinatura eletrônica, você deverá selecionar o modelo de documento de RH que o signatário assinará no formulário de caso de RH. Para obter mais informações, consulte Selecione um modelo de documento de RH para uma tarefa de assinatura eletrônica. |
| | Credencial | Solicita que o usuário faça login com suas credenciais para confirmar as condições e os termos relacionados à assinatura. Para adicionar um texto que explica o significado das credenciais de login, adicione o campo **Texto de confirmação**. Para adicionar um documento, adicione o campo **Documento de confirmação**.<br>**Nota:**<br>Esta opção está disponível somente para clientes existentes que ainda não migraram para a assinatura eletrônica. Para obter mais informações, consulte Migrar modelos de tarefa de RH existentes e abrir tarefas de RH para assinatura eletrônica. |
| | Assinatura Eletrônica | Solicita que o usuário assine um documento. Para adicionar um texto que explica o significado da assinatura, adicione o campo **Texto de confirmação**. Para adicionar um documento, adicione o campo **Documento de confirmação**. |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição | |
|---|---|---|
| | | **Nota:** Esta opção está disponível somente para clientes existentes que ainda não migraram para a assinatura eletrônica. Para obter mais informações, consulte Migrar modelos de tarefa de RH existentes e abrir tarefas de RH para assinatura eletrônica. |
| | Marcar quando concluído | Notifique o usuário de que um botão **Concluído** aparece no Portal de serviços de RH. Use o campo **Descrição resumida** para fornecer detalhes sobre esta tarefa.<br>**Nota:** **Marcar quando concluído** muda o estado da tarefa para **Encerrado concluído**. |
| | Assinar documento | Solicita que a pessoa afetada edite ou assine um documento. Um exemplo é o envio de um acordo educacional para ser assinado para reembolso da taxa de matrícula.<br>Esta opção está disponível somente para clientes existentes que ainda não migraram para a assinatura eletrônica. Para obter mais informações, consulte Migrar modelos de tarefa de RH existentes e abrir tarefas de RH para assinatura eletrônica.<br>**Nota:** O documento deve ser incluído no modelo de caso de RH no campo **Modelo em PDF**. Consulte Configurar um modelo de caso de RH.<br>Para adicionar um texto que explica o significado da assinatura, adicione o campo **Texto de confirmação**. Para adicionar um documento, adicione o campo **Documento de confirmação**.<br>O texto de confirmação inserido no modelo de documento de RH substitui o texto escrito aqui. Consulte Configurar um modelo de documento de RH (HTML) ou Configurar um modelo de documento PDF de RH. |
| | Fazer uma Pesquisa | No campo **Pesquisa**, selecione uma pesquisa que o usuário está atribuído a fazer. |
| | Carregar Documentos | Solicita que a pessoa atribuída à tarefa carregue documentos. Exemplos são recibos, registro de curso ou transcrições para reembolso de taxa de matrícula. |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição | |
|---|---|---|
| | | Use o campo **Descrição resumida** para fornecer instruções.<br>**Nota:** A tarefa deve estar em **Pronto** ou **Trabalho em andamento**. |
| | URL | No campo **URL**, forneça um URL que o usuário reconheça quando acessado. |
| | Exibir Vídeo | No campo **URL**, incorpore o código/URL que o usuário deve exibir. |
| Tipo de designação | Atribuição da tarefa de RH quando a tarefa é gerada. Você pode atribuir a tarefa de RH ao funcionário ou ao executante. Selecione uma das seguintes propriedades: | |
| | Funcionário | Selecione uma das seguintes propriedades:<br>○ Pessoa afetada do caso primário: atribua a tarefa à pessoa afetada do caso primário.<br>○ Caso primário aberto para: atribua a tarefa à pessoa aberta para no caso primário.<br>○ Usuário do caso: atribua a tarefa a um usuário do caso.<br>○ Usuário nomeado: atribua a tarefa a um usuário específico. |
| | Executante | Selecione uma das seguintes propriedades:<br>○ Caso primário atribuído a: atribua a tarefa à pessoa a quem o caso primário foi atribuído.<br>○ Usuário nomeado: atribua a tarefa a um usuário específico<br>○ Usuário do caso: atribua a tarefa a um usuário do caso.<br>○ Habilidades/grupo de atribuição: selecione as habilidades e o grupo que você deseja atribuir à tarefa. |
| Prazo | Prazo da tarefa de RH. Selecione uma das seguintes propriedades:<br>○ Com base na data de atribuição de tarefa<br>○ Baseado na tabela do caso primário | |
| Configurar lembrete | Selecione para configurar um lembrete a ser enviado ao designado. | |
| Modelo de lembrete | Selecione um modelo de e-mail relevante. | |
| Quando enviar (dias) | Insira o número de dias após o qual o lembrete será enviado. | |
| Intervalo (dias) | Insira o número de dias entre cada lembrete. | |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição | |
|---|---|---|
| Estado | Estado da tarefa de RH quando a tarefa é gerada. Selecione uma das seguintes propriedades:<br>○ Rascunho<br>○ Pronto<br>○ Trabalho em andamento<br>○ Encerrado concluído<br>○ Fechado incompleto<br>○ Cancelado<br>○ Ignorado | |
| Equipe de suporte de tarefa | Equipe de suporte de tarefa para a tarefa de RH. Selecione uma das seguintes propriedades: | |
| | Nenhum | Nenhuma equipe de suporte de tarefa. |
| | Usuários e grupos | Selecione usuários do caso pai ou grupos de RH como a equipe de suporte da tarefa para a tarefa de RH. |
| | Fila | Selecione uma fila de bate-papo como a equipe de suporte de tarefa para a tarefa de RH. |
| Usar descrições globais para traduções | Opção para habilitar o uso de descrições globais para traduções. Se selecionado, você pode fornecer a descrição resumida e a descrição do modelo de tarefa de RH em um ou mais idiomas. Para obter mais informações, consulte Traduções de casos e tarefas de RH.<br><br>Marque para mostrar os campos Descrição **resumida global** e **Descrição global**. Você pode selecionar uma tabela (parte superior, à direita) na lista e as variáveis dinâmicas associadas dessa tabela serão exibidas. Você pode adicionar variáveis dinâmicas ao criar seu texto para personalizar a tarefa. Para usar variáveis dinâmicas no campo **Descrição resumida global**, copie e cole as variáveis dinâmicas do campo **Descrição global**.<br><br>**Nota:**<br>Como algumas variáveis dinâmicas podem fornecer informações pessoais, use a propriedade do sistema sn_hr_core.task_template_variable_ignore para garantir a privacidade. Por exemplo, o número do seguro social (ssn) é excluído por padrão. Você pode adicionar outras variáveis a esta propriedade do sistema para desativá-las, mas certifique-se de que elas sejam separadas por vírgulas sem espaços entre cada variável. | |
| Adicionar campo | Campos a serem preenchidos automaticamente no formulário de tarefa de RH quando a tarefa é gerada. Selecione um ou mais campos na lista **Adicionar campo** e forneça os valores desejados.<br><br>Ao adicionar uma **Descrição avançada**, você pode selecionar uma tabela (parte superior, à direita) e as variáveis dinâmicas associadas dessa tabela serão exibidas. Você pode adicionar variáveis dinâmicas ao criar seu texto para personalizar a tarefa. | |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição | |
|---|---|---|
| | **Nota:** Como algumas variáveis dinâmicas podem fornecer informações pessoais, use a propriedade do sistema sn_hr_core.task_template_variable_ignore para garantir a privacidade. Por exemplo, o número do seguro social (ssn) é excluído por padrão. Você pode adicionar outras variáveis a esta propriedade do sistema para desativá-las, mas certifique-se de que elas sejam separadas por vírgulas sem espaços entre cada variável. | |

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

### Fluxos e gatilhos de RH

Fluxos de RH criados em Flow Designer usam linguagem natural para automatizar aprovações, tarefas, notificações e operações de registro sem codificação.

Três novos fluxos estão disponíveis para automatizar o acionamento de Eventos de ciclo de vida. Os gatilhos são baseados em mudanças nas tabelas Perfil de RH [sn_hr_core_profile] ou Trabalho [sn_hr_core_job]. Esses fluxos reduzem ou eliminam a necessidade de gravar regras de negócios para acionar Eventos de ciclo de vida.

**Nota:**
Personalize esses fluxos para usar em outro Eventos de ciclo de vida que não seja em eventos de integração.

Os fluxos a seguir são instalados com a aplicação Human Resources: Core. Esses fluxos de RH são desativados por padrão.

**Novos contratados no perfil de RH do gatilho de caso de integração**

O gatilho é baseado na data de início do funcionário na tabela de perfil de RH [sn_hr_core_profile]. Se a data de início do emprego for hoje ou depois, o fluxo criará um caso de integração de RH. Este fluxo é executado sempre que um perfil de RH é criado ou atualizado.

Para obter mais informações sobre o Perfil de RH, consulte Tabela Perfil do funcionário e Perfil de RH.

**Trabalho de gatilho de recém-contratados no caso de embarque**

O gatilho é baseado na data de início do funcionário na tabela de trabalho [sn_hr_core_job]. Se a data de início do emprego for hoje ou depois, o fluxo criará um caso de integração de RH. Este fluxo é executado sempre que um perfil de RH é criado ou atualizado.

Para obter mais informações sobre a tabela de trabalhos e registros de perfil relacionados, consulte Captura de vários registros de trabalho para um usuário.

**Condição personalizada do gatilho de caso**

Tabela: Perfil de RH [sn_hr_core_profile]

Este fluxo pode ser usado como modelo para criar um gatilho personalizado. O gatilho é baseado em uma verificação de data personalizada para a data de início do funcionário. O gatilho padrão é iniciado dois dias antes da data de início do funcionário. Para obter mais informações sobre fluxos e gatilhos, consulte Fluxos .

Tradução automática

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

Esses fluxos criam um caso de RH adicionando uma entrada na tabela Caso de eventos de ciclo de vida de RH [sn_hr_le_case]. Se vários fluxos estiverem ativos ao mesmo tempo, há uma alta probabilidade de criar registros e casos duplicados.

**Nota:**
Somente um desses fluxos deve estar ativo em um determinado momento para um evento de ciclo de vida específico.

### Ativar um fluxo de RH

Os fluxos de RH ajudam a automatizar a criação de tarefas e casos.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: administrador

**Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa**
Existem três fluxos de RH instalados com a aplicação Human Resources: Core.

- Novos contratados no perfil de RH do gatilho de caso de integração
- Trabalho de gatilho de recém-contratados no caso de embarque
- Condição personalizada do gatilho de caso

A ativação é imediata. Esses fluxos criam um caso de RH adicionando uma entrada na tabela Caso de eventos de ciclo de vida de RH [sn_hr_le_case]. Se vários fluxos estiverem ativos ao mesmo tempo, há uma alta probabilidade de criar registros e casos duplicados.

**Nota:**
Somente um desses fluxos deve estar ativo em um determinado momento para um evento de ciclo de vida específico.

**Procedimento**

1. Navegar até **Todos** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
2. Abra o fluxo que você deseja ativar.
3. Clique no botão **Ativar**.

### Configurar como os casos de RH são criados

Modifique como os resultados da pesquisa de um funcionário aparecem e configure o formulário de criação de caso de RH padrão.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: sn_hr_core.admin

**Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa**
A criação de caso de RH tem várias etapas:

- Pesquise um funcionário ou caso relacionado.
- Crie um caso de RH inicial.
- Preencha os detalhes do caso.

Usando o formulário de **Configuração de criação de caso**, você pode controlar as informações retornadas de uma pesquisa e os campos obrigatórios ao criar um caso inicial de RH.

Tradução automática

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

**Nota:**
A pesquisa de texto do Zing é usada para pesquisar campos indexados nas tabelas Usuário [sys_user], Perfil de RH [sn_hr_core_profile] e Caso de RH [sn_hr_core_case]. Consulte Indexação de texto e mecanismo de pesquisa do Zing .

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de RH** > **Configuração de Criação de Caso**.
2. No formulário, modifique os campos conforme apropriado.

### Formulário de configuração de criação de caso

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tamanho da página | Determina o número máximo de resultados de pesquisa para cada quebra de página ao usar o formulário **Pesquisar funcionário**.<br>**Nota:** O padrão é 10. Se houver mais de 10 resultados de pesquisa, o formulário dividirá os resultados em partes de 10. Isso não limita os resultados da pesquisa a 10. |
| Tamanho mínimo de entrada | Especifica o número mínimo de caracteres que devem ser inseridos no formulário **Pesquisar funcionário** para retornar resultados. |

3. Modifique o comportamento de pesquisa padrão ao pesquisar por funcionário.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Exibir tabela | Exibe informações do funcionário. A pesquisa usa a tabela **Perfil de RH [sn_hr_core_profile]** ao exibir informações de um funcionário. Este campo é somente leitura. |
| Limitar os usuários na pesquisa | Opção para adicionar condições de filtro para pesquisar um usuário. Por exemplo, você pode adicionar um filtro somente para usuários ativos. |
| Campos de exibição adicionais | Opção para adicionar campos para ajudar a restringir a pesquisa do usuário. A configuração do sistema de base fornece campos para o departamento do usuário, o número de funcionário do usuário e a localização do usuário, quando aplicável. |
| Links | Um link de URL configurado no **Gerador de links**. Consulte Gerador de link para HR Service Delivery. |
| Campo de usuário | Campo somente leitura que determina quais usuários são exibidos para uma pesquisa das informações exibidas sobre eles. |
| Forçar pesquisa parcial | Opção para fornecer a capacidade de inserir um nome parcial para retornar resultados de pesquisa. |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | Por exemplo, ao pesquisar por Abrahão, os usuários podem inserir `Abra` para retornar os resultados da pesquisa.<br><br>Selecionar esta opção também ajuda a fornecer resultados de pesquisa consistentes ao criar um caso de RH.<br><br>**Nota:**<br>Se esta opção não estiver selecionada, os usuários deverão inserir a palavra inteira para corresponder. |
| Permitir ignorar a verificação | Opção para fornecer a capacidade de inserir ou ignorar o nome do funcionário ou o número do caso ao criar um caso de RH. Para obter mais informações, consulte Criar um caso de RH.<br><br>Por exemplo, se sua empresa receber uma reclamação de um indivíduo externo ou de um usuário anônimo, esta opção permitirá que um agente de RH crie um caso sem precisar inserir o nome de um funcionário ou o número do caso. |

4. Na lista relacionada **Pesquisa de caso**, modifique os parâmetros de pesquisa padrão ao pesquisar por número de caso.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Tabela de casos | Campo somente leitura que contém a tabela **Caso de RH [sn_hr_core_case]** usada para fins de pesquisa de caso. |
| Limitar os casos na pesquisa | Opção para adicionar condições de filtro à sua pesquisa. Por exemplo, você pode adicionar um filtro para pesquisar somente casos ativos. |
| Campos de usuário | Opção para adicionar campos de usuário a serem exibidos durante uma pesquisa de caso. A configuração do sistema de base fornece campos para pessoa afetada, aberto para, aberto por e valores de lista de observação quando aplicável. |

5. Na lista relacionada **Informações do funcionário**, modifique os campos que aparecem na seção **Informações do funcionário** do formulário **Criação de caso**.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Campos de esquerda | Determina os campos que aparecem no lado esquerdo da seção **Informações do funcionário** do formulário de **criação de caso**. A configuração |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | do sistema de base exibe campos para o nome de usuário e o número de funcionário do usuário. |
| Campos à direita | Determina os campos que aparecem no lado direito da seção **Informações do funcionário** do formulário de **criação de caso**. A configuração do sistema de base exibe campos para o e-mail do usuário e o CEP ou código postal do usuário. |

6. Na lista relacionada **Criação de caso**, determine os campos padrão que aparecem no formulário de **Criação de caso**.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Tabela usada na criação de tarefa | Campo somente leitura que contém a tabela **Caso de RH [sn_hr_core_case]** usada para mostrar os campos de criação de caso padrão. |
| Limitar serviços | Opção para criar condições de serviço que determinam os serviços de RH disponíveis para funcionários específicos. Por exemplo, talvez você não queira oferecer benefícios 401(k) para funcionários fora dos Estados Unidos.<br>**Nota:**<br>Os serviços de RH funcionam com critérios de RH para selecionar o serviço de RH correto para a pessoa afetada no caso de RH. Quando uma pessoa afetada é selecionada para um caso de RH, esses campos determinam os serviços de RH disponíveis. Quando nenhuma pessoa afetada é selecionada, somente os serviços sem critérios são mostrados. |
| Tamanho mínimo de entrada dos campos | Especifica o número mínimo de caracteres que devem ser inseridos em um campo de entrada de pesquisa de usuário no formulário de criação de caso de RH para retornar resultados.<br>O valor neste campo afeta as pesquisas nos seguintes campos:<br>○ Pessoa afetada<br>○ Aberto para<br>○ Aberto por<br>○ Atribuído a<br>○ Colaboradores<br>○ Lista de observação<br>Uma solicitação de pesquisa não é executada até que o número mínimo de caracteres seja inserido. Uma dica mostra |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | o número mínimo de caracteres que devem ser inseridos para executar a pesquisa.<br><br>O valor padrão é 0. Se o valor padrão for usado, uma pesquisa será executada para cada caractere inserido.<br><br>**Nota:**<br>Colocar um valor neste campo evita que uma pesquisa seja executada para cada caractere inserido que não atenda ao mínimo. O valor padrão é 0 |
| Campos de tarefa à esquerda | Determina os campos que aparecem na seção de detalhes do caso (CDS). O sistema de base fornece o campo **COE**, que não é configurável. |
| Campos de tarefa à direita | Determina os campos que aparecem no lado direito do CDS. A configuração do sistema de base exibe os campos **Aberto para**, **Pessoa**afetada e **Serviço de RH**.<br><br>**Nota:**<br>Remover o campo **Pessoa do assunto** do formulário ou deixá-lo em branco limita os serviços de RH disponíveis para funcionários sem critérios de RH associados. |
| Campos de tarefa na parte inferior | Determina os campos que aparecem na parte inferior do CDS. A configuração do sistema de base exibe o campo **Anotações de trabalho**. |

7. Na seção **Configurações do serviço de criação de caso**, configure o formulário de criação de caso de RH para serviços de RH individuais.
   Para obter mais informações, consulte Configurar o formulário de criação de caso de RH para um serviço de RH.
8. Salve suas modificações.
   - Para salvar as modificações e permanecer no formulário, clique em **Salvar**.
   - Para salvar as modificações e sair do formulário, clique em **Atualizar**.

### Configurar um crachá de RH

Use **Crachás** para criar ou modificar crachás de identificação existentes usados para identificar rapidamente a organização da pessoa **Atribuída a** para a **Atividade** na página do **Tíquete de RH**.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_core.admin

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Selos personalizados aparecem somente para tipos específicos de atividades de RH.

- O sistema de base fornece padrões e é configurável.
- Na página **Tíquete de RH**, você pode filtrar tarefas com base em selos.

Tradução automática

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

- Os padrões são adicionados aos serviços de RH.
- Pode ser substituído em uma Atividade.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de RH** > **Cartões de identificação**.
2. Clique em **Novo** ou abra um registro.
3. No formulário, preencha os campos.

**Formulário de crachá**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome do selo de RH. Forneça até três caracteres para representar uma organização, como RH para Recursos Humanos ou TI para Tecnologia da Informação. |
| Descrição do cartão de identificação | Descrição do selo de RH. |

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

## Exibição da aplicação do catálogo de RH

A **Exibição da aplicação** fornece uma vista superior do seu catálogo de RH. A **Exibição da aplicação** permite que você exiba seu catálogo com todas as categorias e itens e garanta que ele esteja configurado corretamente.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de RH** > **Exibição da aplicação**.
   No lado esquerdo da página, uma lista de categorias de exibição da aplicação e o número de registros em cada uma são exibidos. A seção principal da página exibe todas as probes de exibição da aplicação e o número de registros em cada uma.
2. Para exibir uma lista de registros da probe da aplicação, clique na seta para baixo ao lado de registros.
   Clicar em um registro leva você para o registro.
3. Clique em Novo Probe para relatar em uma tabela ou aspecto de configuração no sistema HR Service Delivery.

## Critérios do RH

Os critérios de RH definem o público para conteúdo, serviços ou casos de RH. Você pode disponibilizar informações ou criar um caso de RH para grupos específicos, indivíduos ou para todos os funcionários usando critérios de RH.

Os critérios de RH usam o construtor de condição de plataforma padrão para oferecer suporte a condições complexas para controlar o conteúdo Central do funcionário que os funcionários veem quando estão conectados. Para obter mais informações, consulte Construtor de condição .

Os critérios de RH contêm uma inclusão de script que pode ser chamada a partir de critérios avançados do usuário.

Tradução automática

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

**Nota:**
Declarações condicionais complexas para critérios do usuário com script aplicados a uma base de conhecimento com grandes quantidades de documentos podem causar problemas de desempenho. Os critérios do usuário padrão (sem script) são recomendados para proteger documentos de conhecimento.

Consulte Critérios do usuário para Portal de serviços .

Os critérios de RH definem condições que são avaliadas em relação às tabelas de RH. Depois que os critérios de RH forem definidos, você poderá filtrar o que está disponível para esses usuários.

Os critérios de RH ajudam a agrupar pessoas usando um construtor de condição em qualquer tabela. Os critérios do usuário são usados na plataforma ServiceNow para filtrar itens do catálogo, widgets do Portal de serviços e artigos de conhecimento. Os critérios do usuário filtram os usuários com base em função, departamento, grupo, local ou empresa. Os critérios do usuário podem ser criados quando os critérios de RH são criados. Critérios de RH:

- Filtra conteúdo em Central do funcionário.
- Aplica-se somente à **pessoa afetada**. Os critérios de RH filtram os **serviços** de RH com base na **pessoa afetada** durante a criação ou transferência do caso.
- Filtra **atividades de evento de ciclo de vida** no **app com escopo de Human Resources: eventos de ciclo de vida [com.sn_hr_lifecycle_events]**.
- Seleciona o modelo de documento para casos de RH.
- Seleciona usuários ao criar casos de RH em massa.

Para eventos de ciclo de vida, as atividades têm critérios de RH associados que determinam quando acionar uma atividade para a pessoa selecionada no caso de evento de ciclo de vida. Esta etapa ajuda a personalizar o fluxo de trabalho para a pessoa afetada.

**Nota:**
Para Itens do catálogo de RH (produtores de registro), certifique-se de que **Usar "Critérios do usuário" para definir o acesso a itens e categorias do catálogo** esteja definido como **Sim** em **Catálogo de serviços** > **Administração de Catálogo** > **Propriedades**. Verifique se este campo está marcado **Sim**.

Você pode usar critérios do usuário para acesso ao catálogo de conhecimento e de serviços. Adicione uma coluna de referência à tabela Critérios do usuário [user_criteria) quando as colunas forem necessárias para a consulta de critérios.

Se você usar critérios de RH para acesso ao catálogo de conhecimento e de serviços, certifique-se de:

- As colunas referenciadas estão indexadas corretamente.
- Condições que podem causar problemas de desempenho (começa com) não são usadas.
- As pesquisas de documentos de conhecimento e os casos de uso têm o desempenho testado com instâncias semelhantes às usadas na produção.

Ao definir condições como diferenciação entre maiúsculas e minúsculas ou valores nulos, consulte o API GlideFilter - Scoped, Global .

### Configurar um registro de critérios de RH

Crie ou modifique os critérios de RH para definir um público para conteúdo, serviços ou casos de RH.

Tradução automática

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

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin

Os critérios de RH usam o construtor de condição padrão. Para obter mais informações, consulte Construtor de condição .

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de RH** > **Critérios do RH**.
2. Clique em **Novo** ou abra um registro.
3. No formulário, preencha os campos.

**Formulário Critérios de RH**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome do registro de critérios de RH. |
| Descrição | Descrição dos critérios de RH. |
| Ativo | Opção para ativar os critérios de RH para uso. |
| Critérios do usuário relacionado | Você pode criar critérios do usuário a partir de critérios de RH. Os critérios do usuário são usados na plataforma ServiceNow para filtrar itens do catálogo, widgets do Portal de serviços de RH e artigos de conhecimento.<br>**Nota:**<br>Este campo permanece em branco até que você crie critérios do usuário.<br>O link **Criar critérios do usuário** aparece depois que você clica em **Salvar**. |

4. Clique em **Salvar**.
   Você pode criar critérios do usuário com base nos critérios de RH. Os critérios do usuário são usados na plataforma ServiceNow para filtrar itens do catálogo, widgets do Portal de serviços de RH e artigos de conhecimento.
5. Selecione o link relacionado **Criar critérios do usuário**.
   a. Clique em **Novo** ou **Editar** para abrir um registro existente.
   b. No formulário, preencha os campos.

**Formulário Condição de RH**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome da condição de RH. |
| Tabela | Tabela à qual a condição de RH está associada.<br>As condições de critérios de RH da tabela são definidas a partir de. |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | Por exemplo, selecione a tabela **Perfil de RH (sn_hr_core_profile)** para selecionar um campo e definir uma condição. |
| Ativo | Opção para ativar a condição de RH para uso. |
| Coluna do usuário | Junto com o campo **Tabela**, filtra usuários ao avaliar uma condição para um usuário.<br><br>Para criar critérios do usuário, selecione **Usuário**.<br><br>**Nota:**<br>Dependendo da tabela selecionada, este campo pode ser obrigatório para corresponder às condições. Quando a tabela Usuário [sys_user] é selecionada, este campo é obrigatório, caso contrário, um falso positivo pode ocorrer, já que a pesquisa não está associada a um usuário esperado. |
| Condição | O campo da tabela selecionada e um valor que define a condição.<br><br>Use condições para definir seus critérios de RH.<br><br>Por exemplo, para definir uma única condição, você pode selecionar o seguinte na tabela **Perfil de RH (sn_hr_core_profile)** :<br><br>▪ **País de residência**<br>▪ **é**<br>▪ **Estados Unidos da América**<br>Esta condição seleciona todos os funcionários que têm como país natal os Estados Unidos em seu registro de perfil de RH.<br><br>Você pode definir várias condições para um critério de RH usando os filtros de condição **And Or**. Ao usar **E**, cada condição deve ser atendida. Ao usar **Ou**, qualquer condição atendida é usada.<br><br>Construtor de condição<br>Para obter mais informações, consulte .<br><br>**Nota:**<br>Quando você usa várias condições, somente os registros que correspondem a todas as condições são usados.<br><br>Ao definir condições como diferenciação entre maiúsculas e minúsculas ou valores nulos, consulte o API GlideFilter - Scoped, Global .<br><br>**Nota:**<br>Para obter mais informações, consulte Filtros . |

Tradução automática

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

**Example**

Por exemplo, para criar uma condição para mostrar o link para novos contratados e prestadores de serviços, selecione:

- Tabela: Regra de função do cliente [sn_hr_core_client_role_rule]
- Condição: **[Role] [is] [sn_hr_core.hrsm_new_hire] AND [Role] [is] [sn_hr_core.hrsm_contractor]**

Depois de criar uma condição, um link clicável aparece com o número de registros correspondentes. Clique no link para ver se os usuários corretos estão sendo selecionados com base na condição.

**c.** Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

**6.** Na seção **Condições**, você pode adicionar mais condições para definir os critérios de RH.

### Pesquisas de RH

As Pesquisas de RH permitem que os usuários avaliem sua satisfação com a resolução de casos de RH e forneçam feedback à gestão para melhorar os processos de RH.

Uma pesquisa de RH predefinida é fornecida: Pesquisa de Satisfação de Solicitação de RH. Administradores de RH e gerentes de RH podem editar pesquisas de RH e as condições do gatilho associadas.

A Pesquisa de Satisfação de Solicitação de RH é acionada aleatoriamente para 50% dos casos de RH encerrados. Os usuários recebem um e-mail com o link da pesquisa depois de aceitarem a resolução ou quando o caso de RH é encerrado incompleto.

Os gerentes e administradores de RH podem revisar as respostas por pergunta e ver um cartão de pontuação. Os comentários inseridos pelos usuários fornecem feedback que pode ser usado para melhorar o desempenho da gestão de casos de RH. As opções de pesquisa a seguir podem ser configuradas.

- A aparência do questionário, por exemplo, adicionando o logotipo da empresa.
- Perguntas condicionais que aparecem quando os usuários respondem a outras perguntas de uma determinada maneira.
- A condição do gatilho, por exemplo, para enviá-la para todos os casos ou para uma porcentagem menor de usuários.

Com as condições do gatilho, o sistema gera uma instância de pesquisa sempre que uma ação específica ocorre em uma determinada tabela, como quando uma solicitação de RH é encerrada. Você pode optar por enviar uma pesquisa sempre que a condição for atendida. Ou você pode definir uma probabilidade para o sistema enviar uma pesquisa aleatoriamente quando a condição for atendida. As condições do gatilho são ideais para enviar pesquisas para medir a satisfação com uma experiência recente, como fechar uma solicitação de RH.

Ao definir condições como diferenciação entre maiúsculas e minúsculas ou valores nulos, consulte o API GlideFilter - Scoped, Global .

Para obter informações mais detalhadas sobre como trabalhar com pesquisas, condições do gatilho e perguntas da pesquisa, consulte Introdução ao Survey Management .

Tradução automática

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

### Adicionar ou modificar uma pesquisa de RH

Você pode modificar as pesquisas de satisfação de RH predefinidas para atender às necessidades da organização e criar pesquisas de RH.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin ou sn_hr_core.manager

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por exemplo, para criar uma pesquisa de RH para medir a satisfação do funcionário com os processos ou serviços de RH.

As etapas a seguir descrevem como trabalhar com perguntas de pesquisa no formulário de Definição de pesquisa. Você também pode clicar em **Designer de pesquisa** para abrir a pesquisa e suas perguntas no designer de pesquisa. Quando você salva a pesquisa, a definição da pesquisa é adicionada automaticamente. Consulte Designer de pesquisa .

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de RH** > **Pesquisas** > **Todas as Pesquisas de RH**.
2. Clique em **Novo** ou abra uma pesquisa existente.
3. Preencha o formulário.

   **Nota:**
   Alguns campos foram eliminados para RH. Consulte Modificar uma definição de pesquisa para obter mais informações.

4. Clique em **Enviar**.

### Adicionar ou modificar categorias e perguntas de pesquisa de RH

Quando uma definição de pesquisa de RH é criada, uma categoria de pesquisa é adicionada automaticamente. Você pode criar perguntas associadas a essa categoria ou definir outra categoria para perguntas.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: admin, hr_admin ou hr_manager

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por exemplo, a Pesquisa de Satisfação de Solicitação de RH tem uma categoria, com quatro perguntas sobre a satisfação com o processo de solicitação de RH. Você pode definir outra categoria para perguntar sobre a satisfação com o agente de RH que lidou com o caso ou pode adicionar mais perguntas à categoria existente.

As etapas a seguir descrevem como trabalhar com perguntas de pesquisa no formulário de Definição de pesquisa. Você também pode clicar em **Designer de pesquisa** para abrir a pesquisa e suas perguntas no designer de pesquisa.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de RH** > **Pesquisas** > **Pesquisas de RH**e abra a pesquisa para adicionar perguntas.
2. Na lista relacionada **Categorias de métricas**, conclua uma das ações a seguir.

Tradução automática

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

| Opção | Descrição |
| --- | --- |
| **Adicionar ou editar perguntas em uma categoria existente** | Clique no nome da categoria. |
| **Adicionar uma categoria e perguntas** | Clique em **Nova**. Insira o nome e a descrição da categoria, clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**. |

O formulário Categoria de pesquisa que aparece inclui a lista relacionada **de métricas de avaliação**, que contém todas as perguntas que já foram definidas.

3. Para editar uma pergunta, conclua as etapas a seguir.

   a. Clique no texto da pergunta e edite os campos no formulário.

   b. Clique em **Atualizar**.

   c. Se exigido pelo tipo de pergunta, adicione definições na lista relacionada **Definições de métrica de avaliação**.

      **Example**
      Por exemplo, os tipos de dados de escala Likert e numérica exigem as definições de métrica de escala.

4. Para adicionar uma pergunta, conclua as etapas a seguir.

   a. Clique em **Novo** e preencha o formulário.

   b. Clique com o botão direito no cabeçalho e clique em **Salvar**.
      Campos adicionais aparecem com base no tipo de dados selecionado. Por exemplo, se você selecionar **Opção**, deverá inserir a definição de escala.

   c. Se aplicável, adicione definições na lista relacionada **Definições de métrica de avaliação**.

      **Example**
      Por exemplo, o tipo de dados Opção requer que você insira as opções.

5. Clique em **Atualizar**.
   A Definição de pesquisa é reaberta.

### Publicar uma nova pesquisa de RH

Publique uma nova pesquisa para que os usuários possam concluí-la.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin ou sn_hr_core.manager

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois que uma pesquisa é publicada, você pode editá-la e ela permanecerá publicada. O campo **Estado** no formulário de Definição de pesquisa indica se a pesquisa foi publicada.

Tradução automática

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

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de RH** > **Pesquisas** > **Todas as Pesquisas de RH**e abra a pesquisa para publicar.
2. Clique em **Publicar**.

### Resultado

Se houver usuários atribuídos, o sistema gerará automaticamente uma instância de pesquisa. Você pode clicar em **Enviar convites** para enviar uma notificação aos usuários atribuídos com um link. Usuários atribuídos também podem navegar até **Autoatendimento** > **Minhas avaliações e pesquisas** para responder à pesquisa.

**Nota:**
Uma pesquisa não pode ser retornada ao estado **Rascunho** após ser publicada. Você pode, no entanto, desativar uma pesquisa desmarcando a caixa de seleção **Ativa**.

### O que Fazer Depois

Se você quiser que os funcionários recebam um link para uma pesquisa, como a Pesquisa de Satisfação de Solicitação de RH, crie uma notificação. Para obter o URL da pesquisa publicada para que possa ser incluído na notificação, clique no link relacionado **Exibir URL da pesquisa**. Você pode copiar o URL e colá-lo como um hiperlink na notificação.

## Adicionar uma condição do gatilho para uma pesquisa de RH

Ao criar uma pesquisa de RH, você pode adicionar uma condição do gatilho para especificar quando e para quem a pesquisa será enviada.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin ou sn_hr_core.manager

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As condições do gatilho são ideais para enviar pesquisas para medir a satisfação com uma experiência recente, como fechar uma solicitação de RH. Algumas descrições usam a tabela Incidente como exemplo. Substitua as informações do caso de RH para criar uma condição do gatilho de pesquisa de RH.

Consulte Administração de pesquisa .

Consulte Condições do gatilho de pesquisa .

Para criar uma condição do gatilho:

- Um usuário com a função de Administrador de RH também deve ser designado como um desenvolvedor delegado de RH.
- Por meio do ícone **Configurações**, este usuário deve mudar a aplicação Desenvolvedor de **Global** para **Human Resources: Core**.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de RH** > **Pesquisas** > **Condições do gatilho**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha o formulário.
   Para obter detalhes sobre os campos, consulte o formulário Condição do gatilho para pesquisas
4. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

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

### Listas gerenciadas

Você pode usar o módulo **Listas gerenciadas** para exibir e gerenciar áreas administrativas, como departamentos, locais, posições e detalhes sobre serviços de RH.

Para acessar listas gerenciadas, vá para **Administração de RH** > **Listas Gerenciadas**.

### Adicionar ou modificar departamentos

Você pode usar departamentos para categorizar usuários. Os departamentos são atribuídos a um perfil de usuário do funcionário e são sincronizados com o perfil de RH.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O sistema básico fornece vários departamentos. Você pode criar ou editar departamentos existentes e adicionar usuários.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de RH** > **Listas Gerenciadas** > **Departamentos**.
2. Clique em um nome de departamento para exibir ou editar os detalhes desse departamento.
3. Clique em **Novo** para criar um departamento.
4. Use o campo ID para inserir um número de departamento específico da empresa.
5. Clique em **Salvar** para permanecer no formulário **Departamentos**.
   As guias **Alocações de despesas** e **Usuários** são exibidas.
6. Clique em **Alocações de despesas** para exibir todas as alocações de despesas associadas ao departamento.
7. Clique em **Novo** para criar uma nova alocação de despesas associada ao departamento.
8. Clique em **Usuários** para exibir todos os usuários associados ao departamento.
9. Clique em **Novo** para criar um novo usuário associado ao departamento.
10. Clique em **Salvar** para permanecer no formulário **Departamentos** ou em Atualizar para retornar à lista **Departamentos**.

### Adicionar ou modificar locais

Se sua empresa tiver vários escritórios, os registros de local armazenarão o endereço e os detalhes de contato de cada local e serão atribuídos ao perfil de RH do funcionário e aos registros do usuário. O local de um agente de RH pode ser usado para atribuição automática de casos de RH.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O administrador pode exibir, editar ou criar locais. Você pode usar o local de um agente de RH para atribuição automática de casos de RH.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de RH** > **Listas Gerenciadas** > **Locais**.
2. Clique em um nome de local para exibir ou editar os detalhes desse local.

Tradução automática

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

3. Clique em **Novo** para criar um local.
4. Clique em **Salvar** para permanecer no formulário **Locais**.
   A seção Locais é exibida na parte inferior do formulário. Use para criar um relacionamento primário/secundário entre locais.
5. Clique em **Novo** para criar um local secundário.
6. Clique em **Salvar** para permanecer no formulário de **Locais** ou em **Enviar** para retornar à lista de **Locais**.

### Adicionar ou modificar posições do funcionário

Como parte do processo de configuração de Recursos Humanos, você define posições para descrever as funções de trabalho do funcionário na organização. As posições são associadas aos funcionários no perfil de RH.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Crie registros de posição para sua organização. Outras informações da organização, como informações de local e departamento, já estão configuradas no sistema ServiceNow e usadas nos registros do usuário [sys_user].

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de RH** > **Listas Gerenciadas** > **Posições**.
2. Clique em **Novo** para criar uma posição ou clique em uma entrada para abrir uma posição existente.
   Se você exibir uma posição existente, a lista relacionada **Perfis** de RH exibirá os perfis de RH dos usuários atribuídos à posição na parte inferior.
3. Insira o título **do cargo** e selecione o **departamento**.
4. Marque **Ativo**.
5. Clique em **Salvar** para permanecer no formulário **Posições** ou em **Enviar** ou **Atualizar** para retornar à lista de **Posições**.

### Adicionar ou modificar relacionamentos do funcionário

Como parte do processo de configuração de Recursos Humanos, você define relacionamentos para descrever como os contatos e os beneficiários estão relacionados aos funcionários.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Crie registros de relacionamento para sua organização.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de RH** > **Listas Gerenciadas** > **Relacionamentos**.
2. Clique em **Novo** ou edite um relacionamento existente.
3. Insira o identificador ou o nome do relacionamento.
   Por exemplo, Cônjuge.
4. Insira um valor para o relacionamento.
   O valor é usado para definir ainda mais o relacionamento.

Tradução automática

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

5. Marque Dependente quando o relacionamento for dependente do funcionário para benefícios ou suporte.
6. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

### Adicionar ou modificar tipos de benefício

Os tipos de benefício são benefícios oferecidos pela sua empresa e pela tabela associada.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.basic ou sn_hr_core.manager

Você pode adicionar ou modificar um tipo de benefício usando o módulo Listas gerenciadas.

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de RH** > **Listas Gerenciadas** > **Tipos de Benefício**.
   A lista de Tipos de Benefício de RH é aberta.
2. Clique em **Novo** para criar um tipo de benefício ou em um tipo de benefício existente para editar.
3. Preencha o formulário.
   (Os campos exibidos dependem de como o formulário está configurado e de quais campos estão selecionados para exibição.)

**Formulário de tipo de benefício de RH**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Tipo de benefício. |
| valor | Nome do valor do problema, como benefício_401k ou basic_life. |
| Tipo | Clique e selecione o tipo de benefício. Os tipos de benefício são:<br>○ Aposentadoria por Invalidez no RH<br>○ Benefício de Saúde do RH<br>○ Benefício de Seguro no RH<br>○ Benefício de Aposentadoria no RH |
| Ativo | Marque para tornar este tipo de benefício ativo e disponível para uso. |
| Requer beneficiários | Marque para indicar que este tipo de benefício requer que os beneficiários sejam inseridos quando selecionado. |

4. Clique em **Salvar**.
   A seção **Planos de benefícios de RH** é exibida.
5. Clique em **Novo** para criar um plano de benefícios associado ao tipo de benefício.
6. Para modificar dados de tipo de benefício, localize o tipo de benefício existente na lista Tipos de Benefício de RH.
   Você pode usar o menu de pesquisa de lista digitando o tipo de benefício e pressionando Enter.
7. Clique no tipo de benefício para abrir o formulário.
8. Modifique o formulário.
9. Clique em **Atualizar**.

Tradução automática

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

### Adicionar ou modificar planos de benefícios

Você pode adicionar ou modificar um plano de benefícios e provedor usando o Plano de benefícios para em Listas gerenciadas. O nome do plano é uma combinação do provedor e do tipo de plano.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.basic ou sn_hr_core.manager

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de RH** > **Listas Gerenciadas** > **Planos de benefícios**.
   A lista Planos de benefícios de RH é aberta.
2. Clique em **Novo** para criar um plano de benefícios ou em um plano existente para editar.
3. Preencha o formulário.
   (Os campos exibidos dependem de como o formulário está configurado e de quais campos estão selecionados para exibição.)

| Opção | Descrição |
|---|---|
| **Nome do plano** | O nome do plano de benefícios.<br><br>Este campo é uma combinação de Nome do **provedor** e **Tipo de plano**.<br><br>Depois de inserir um provedor e um tipo de plano, este campo é preenchido. |
| **Provedor** | Clique e selecione o nome do provedor de benefícios. Para novos provedores, clique no ícone do **campo de referência** para inserir detalhes sobre o provedor.<br><br>Este campo se combina com o **Tipo de plano** para criar o **Nome do plano**. |
| **Tipo de benefício** | O tipo de seguro ou serviços financeiros fornecidos. |
| **Tipo de plano** | O nome dos planos de seguro ou serviços financeiros específicos oferecidos pelo provedor.<br><br>O **tipo de plano** combinado com o nome do **provedor** compõem o **nome do plano**. |
| **Ativo** | Marque para tornar este plano de benefícios ativo e disponível para uso. |
| **Administrador de plano** | Clique e selecione o representante da empresa responsável por este plano de benefícios. O administrador do plano é a pessoa que se comunica diretamente com o |

Tradução automática

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

| Opção | Descrição |
| --- | --- |
| | provedor, entende os detalhes do plano de benefícios e pode ser um ponto de contato para perguntas. |
| **URL do Plano** | Clique e insira o site ou link para o plano de benefícios. |

4. Clique em **Salvar** para permanecer no formulário de **Plano de benefícios de RH** ou em **Atualizar** para retornar à lista de **Planos de benefícios de RH**.

### Adicionar ou modificar tipos de problema disciplinar

Os tipos de problema disciplinar são má conduta que podem acionar uma ação disciplinar.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.basic ou sn_hr_core.manager

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os tipos de problema disciplinar podem ser exibidos em **Administração de RH** > **Listas Gerenciadas** > **Tipos de Problema Disciplinar**.

Os tipos padrão de problemas disciplinares incluem:

- Absenteismo
- Linguagem ou comportamento abusivo
- Traje inadequado
- Má conduta
- Insubordinação
- Atrasos
- Uso Indevido de Equipamento
- Desempenho Insatisfatório no Trabalho
- Falha ao seguir a política corporativa
- Outro

#### Procedimento

1. Navegar até **Administração de RH** > **Listas Gerenciadas** > **Tipos de Problemas Disciplinares**.
   A lista de tipos de problema disciplinar de RH é aberta.
2. Clique em **Novo** para abrir um registro de tipo de problema disciplinar.
3. Preencha o formulário.
   (Os campos exibidos dependem de como o formulário está configurado e de quais campos estão selecionados para exibição.)

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Problema | A questão disciplinar. |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Ordem | Número definido para indicar a ordem na qual o problema aparece na lista de **tipos de problema disciplinar de RH**. |
| valor | Nome do valor do problema, como absentismo ou impróprio_dress. |

4. Clique em **Salvar** para permanecer no formulário de **Tipo de Problema Disciplinar de RH** ou em **Enviar** para retornar à lista de **Tipos de Problema Disciplinar de RH**.
5. Para modificar os dados do tipo de problema disciplinar, localize o tipo de problema disciplinar existente na lista Tipos de problema disciplinar de RH.
   Você pode usar o menu de pesquisa de lista digitando o tipo de problema disciplinar e pressionando Enter.
6. Clique no tipo de problema disciplinar para abrir o formulário.
7. Modifique o formulário.
8. Clique em **Salvar** para permanecer no formulário **Tipo de problema disciplinar de RH** ou em **Atualizar** para retornar à lista **Tipos de problema disciplinar de RH**.

### Adicionar ou modificar tipos de aviso disciplinar

Um tipo de aviso disciplinar é o método usado para comunicar ou a ação realizada como resultado de um tipo disciplinar.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.basic ou sn_hr_core.manager

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de RH** > **Listas Gerenciadas** > **Tipos de Aviso**.
   A lista de Tipos de Aviso Disciplinar de RH é aberta.
2. Clique em **Novo** para criar um registro de tipo de problema disciplinar ou em um registro existente para editar.
3. Preencha o formulário.

**Nota:**
Os campos exibidos dependem de como o formulário está configurado e de quais campos estão selecionados para exibição.

### Formulário de Tipo de Aviso Disciplinar de RH

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Aviso | Tipo de aviso ou ação. |
| Ordem | Número definido para indicar a ordem na qual o problema aparece na lista de **Tipos de Aviso Disciplinar de RH**. |
| valor | Nome do valor do problema, como verbal ou escrito. |

4. Clique em **Salvar** para permanecer no formulário de **Tipo de Aviso de RH** ou em **Enviar** para retornar à lista de **Tipos de Aviso de RH**.
5. Clique em **Atualizar** para retornar à lista de **Tipos de aviso de RH**.

Tradução automática

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

### Adicionar ou modificar sistemas de RH

Você pode adicionar ou modificar um sistema de operações de RH usando o módulo Administração de RH.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.basic ou sn_hr_core.manager

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de RH** > **Listas Gerenciadas** > **Sistemas de RH**.
   A lista Sistemas operacionais de RH é aberta.
2. Clique em **Novo** para abrir um registro do Sistema de Operações de RH.
3. Preencha o formulário.
   (Os campos exibidos dependem de como o formulário está configurado e de quais campos estão selecionados para exibição.)

**Formulário do sistema OIperations de RH**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome do sistema de RH. |
| Contato | O contato interno da empresa para o sistema. |
| URL | O endereço web do sistema de RH. |
| Ativo | Marque para tornar ativo e disponível para uso. |
| Ordem | Número definido para indicar a ordem na qual o problema aparece na lista **Sistemas de operações de RH**. |

4. Clique em **Salvar** para permanecer no formulário **do Sistema de Operações de RH** ou em **Enviar** para retornar à lista de **Sistemas de Operações de RH**.
5. Para modificar um sistema de RH, localize o sistema de RH existente na lista Sistemas de Operações de RH. Você pode usar o menu de pesquisa de lista digitando o sistema de RH e pressionando Enter.
6. Clique no tipo de aviso para abrir o formulário.
7. Modifique o formulário.
8. Clique em **Salvar** para permanecer no formulário do **Sistema de Operações de RH** ou em **Atualizar** para retornar à lista de **Sistemas de Operações de RH**.

### Adicionar ou modificar frequências de relatório de RH

As frequências de relatório de operações de RH determinam com que frequência os relatórios são gerados.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.basic ou sn_hr_core.manager

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os funcionários podem perguntar sobre as frequências de relatório de RH ou solicitar uma frequência de relatório de RH por meio do Portal de serviços de RH.

Por padrão, as frequências de relatório disponíveis são:

- Diariamente
- Semanalmente

Tradução automática

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

- Mensalmente
- Trimestralmente
- Anualmente

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de RH** > **Listas Gerenciadas** > **Frequências de Relatório**.
   A lista **Frequências de relatório de operações de RH** é aberta.
2. Clique em **Novo** para criar um registro de frequência de relatório de operações de RH ou em um registro existente para editar.
3. Preencha o formulário.
   (Os campos exibidos dependem de como o formulário está configurado e de quais campos estão selecionados para exibição.)

**Formulário de Frequência de Relatório de Operações de RH**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Frequência de relatório | A frequência com que o relatório é gerado, por exemplo, diariamente, semanalmente, mensalmente. |
| Domínio | |

4. Clique em **Salvar** para salvar o registro e permanecer no formulário de **Frequência de Relatório de Operações de RH**.
5. Clique em **Enviar** e retorne à lista **Frequência de Relatório de Operações de RH**.

## Adicionar ou modificar tipos de relatório de RH

Os tipos de relatório definem a categoria de informações que aparecem em um relatório operacional de RH.

### Antes de Iniciar
Função necessária: hr_basic ou hr_manager

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os tipos de relatórios do sistema incluem:

- Satisfação do cliente
- Compliance
- Operacional
- Análise de tendência
- Outro

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de RH** > **Listas Gerenciadas** > **Tipos de relatório**.
   A lista **de Tipos de Relatório de Operações de RH** é aberta.
2. Clique em **Novo** para abrir um registro de tipo de relatório do sistema.
3. Preencha o formulário.
   (Os campos exibidos dependem de como o formulário está configurado e de quais campos estão selecionados para exibição.)

Tradução automática

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

### Formulário de tipo de relatório de operações de RH

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tipo de relatório | O tipo de relatório a ser gerado, como, conformidade ou operacional. |

4. Clique em **Enviar**.
   O tipo de relatório do sistema está listado na lista **Tipos de relatório de operações de RH**.
5. Para modificar os dados do tipo de relatório do sistema, localize o tipo de relatório do sistema existente na lista **Tipos de relatório de operações de RH**.
   Você pode usar o menu de pesquisa de lista digitando o nome do tipo de relatório e pressionando Enter.
6. Clique no tipo de relatório do sistema para abrir o formulário.
7. Modifique o formulário.
8. Clique em **Atualizar**.

## Adicionar ou modificar categorias de visto

Você pode adicionar ou modificar uma categoria de visto usando o módulo Administrações de RH.

### Antes de Iniciar

Função necessária: hr_basic ou hr_manager

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Atualmente, existem dois tipos de vistos:

- Negócios — O funcionário está em viagem para um país estrangeiro para tratar de negócios. Um exemplo é que o funcionário de Joe está viajando para o Japão por uma semana para reuniões com um cliente e colegas de trabalho no escritório de Tóquio.
- Trabalho — O funcionário está viajando para um país estrangeiro para trabalhar como expatriado (expat). Um exemplo é que o funcionário Joe está se mudando para o escritório de Tóquio para trabalhar no Japão por dois anos.

Para criar ou modificar uma categoria de visto:

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de RH** > **Listas Gerenciadas** > **Categoria de Visto**.
   A lista **Categorias de visto de RH é** aberta.
2. Clique em **Novo** ou em uma categoria de visto.
3. Preencha o formulário.
   (Os campos exibidos dependem de como o formulário está configurado e de quais campos estão selecionados para exibição.)

### Formulário Categoria de visto de RH

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Categoria de visto | Insira ou edite o nome da categoria de visto. |

4. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.
   A categoria de visto aparece na lista **Categorias de visto de RH**.

Tradução automática

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

### Notificações de RH

Notificações são lembretes criados usando modelos de e-mail e enviados para **Atividades de evento de ciclo** de vida e **Serviços de RH**.

Os redatores de casos de RH ou os redatores de atividades de eventos de ciclo de vida podem configurar notificações de lembrete em tarefas de RH e modelos de tarefa para lembrar a pessoa **atribuída** sobre os prazos. E-mails de lembrete são criados usando modelos de e-mail. Consulte Adicionar ou modificar conteúdo de e-mail para notificações.

As notificações de RH para serviços de RH são recorrentes e únicas para Eventos de ciclo de vida.

## Processo

- Crie ou edite conteúdo de e-mail. Consulte Adicionar ou modificar conteúdo de e-mail para notificações.
- Crie ou edite um modelo de tarefa de RH. Consulte Configurar um modelo de tarefa de RH.
- Crie ou edite um serviço de RH. Consulte Configurar um serviço de RH.
- Crie ou edite uma atividade de serviço de RH. Consulte Configurar uma atividade de serviço para um serviço de RH. Certifique-se de que o modelo de tarefa de RH selecionado tenha a caixa **Definir lembrete** marcada.

**Nota:**
As notificações de serviços de RH são enviadas somente para a pessoa **atribuída à** tarefa de RH.

### Adicionar ou modificar conteúdo de e-mail para notificações

Use o formulário **Conteúdo de e-mail** para criar modelos de notificação para alertar o atribuído a de uma tarefa de RH quando uma data de vencimento estiver se aproximando.

## Antes de Iniciar

Funções necessárias: sn_hr_core.case_writer, sn_hr_le.activity_writer
Você deve ter a função de Gravador de caso de RH [sn_hr_core.case_writer] ou Gravador de atividade de evento de ciclo de vida [sn_hr_le.activity_writer] para selecionar um modelo de **conteúdo de e-mail**. Para eventos de ciclo de vida, você deve ter a função Gravador de atividade de evento de ciclo de vida [sn_hr_le.activity_writer] para criar ou editar um modelo de tarefa de RH para eventos de ciclo de vida.

Ao configurar notificações, um modelo de e-mail deve ser criado. O sistema de base fornece um modelo de e-mail que pode ser usado como modelo.

Notificações por e-mail podem ser enviadas para tarefas de RH com prazos e podem ser configuradas:

- A ser enviado em relação à data de vencimento.
- A ser enviado em intervalos até que a tarefa seja concluída ou ignorada.
- Com conteúdo personalizado.

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de RH** > **Conteúdo de e-mail**.
2. Na lista **Conteúdo de e-mail**, selecione **Novo** ou um modelo de e-mail existente para editar.
3. Insira ou edite os campos no formulário **Conteúdo de e-mail**.

Tradução automática

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

4. Selecione **Salvar** para salvar o registro e permanecer no formulário **Conteúdo de e-mail**.
   Ou selecione**Enviar** ou **Atualizar** para retornar à lista de **conteúdo de e-mail**.

### Layout de notificação por e-mail para HR Service Delivery notificações

Use o layout e o modelo de notificação por e-mail enviados com o plug-in Employee Experience Foundation (com.snc.sn_ex_emp_fd) para entregar notificações de RH. Aplique o layout a notificações por e-mail para elevar a aparência e entregar notificações com identidade visual.

O plug-in Employee Experience Foundation (com.snc.sn_ex_emp_fd) é instalado como um plug-in dependente com Central do funcionário ou Central do funcionário - Pro. No entanto, você ainda pode instalar independentemente o plug-in de ServiceNow Store. Para obter mais informações, consulte Instalar Employee Experience Foundation Instalar Employee Experience Foundation.

Por padrão, as notificações por e-mail a seguir usam o layout Notificação do funcionário. Você pode optar por modificar o corpo do e-mail ou usá-lo conforme fornecido.

#### Notificações por e-mail para HR Service Delivery

| Nome da notificação | Usado para | Destinatário |
|---|---|---|
| Caso de RH aberto<br>**Nota:** Por padrão, esta notificação está no estado **Falso**. Defina como **Verdadeiro** para começar a usar esta notificação por e-mail. | Envia uma notificação por e-mail quando um caso de RH é criado. | Aberto para |
| Caso de RH encerrado<br>**Nota:** Por padrão, esta notificação está no estado **Falso**. Defina como **Verdadeiro** para começar a usar esta notificação por e-mail. | Envia uma notificação por e-mail quando um caso de RH é marcado como concluído. | Aberto para, Lista de observação |
| Comentário deixado no caso de RH<br>**Nota:** Por padrão, esta notificação está no estado **Falso**. Defina como **Verdadeiro** para começar a usar esta notificação por e-mail. | Envia uma notificação por e-mail quando comentários são adicionados a um caso de RH. | Aberto para, Lista de observação |

Tradução automática

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

**Importante:**
Essas notificações por e-mail são configuradas automaticamente para um novo usuário de HR Service Delivery.

Se você é um usuário existente de HR Service Delivery em uma versão anterior a San Diego, atualize para Central do funcionário ou Central do funcionário - Pro ou instale o plug-in Employee Experience Foundation de ServiceNow Store para começar a usar essas notificações por e-mail.

### Gerenciar funções de RH

As funções controlam o acesso a recursos e capacidades em módulos na aplicação de RH.

O app com escopo HR Service Delivery impede que usuários fora da organização de RH acessem os dados de RH.

Funções com escopo para trabalhadores do caso de RH e clientes de RH (funcionários, prestadores de serviços, ex-funcionários e outros) concedem acesso a serviços de RH. Usuários sem uma função com escopo de RH não podem exibir casos de RH ou informações de perfil de RH. Para obter informações sobre todas as funções instaladas com o plug-in Case and Knowledge Management, consulte Componentes instalados com Case e Knowledge Management.

Somente o administrador de RH [sn_hr_core.admin] pode atribuir funções de RH com escopo.

Para configurar o sistema, você deve fazer login como Administrador do sistema [admin]. A função Administrador de RH [sn_hr_core.admin] está contida na função Administrador do sistema [admin]. A combinação dessas duas funções permite que um usuário execute todas as tarefas associadas à configuração do sistema.

Após a configuração do sistema, certifique-se de que somente a função Administrador de RH [sn_hr_core.admin] tenha acesso a informações confidenciais. Remova a função de administrador de RH da função de administrador do sistema [admin] para impedir que o administrador do sistema exiba informações confidenciais de RH.

Depois de conceder acesso a uma função, todos os grupos ou usuários atribuídos à função também terão acesso. As funções podem conter outras funções e concede acesso a qualquer função que a contenha.

**Nota:**
Os administradores do sistema de TI (admin) e os usuários com escopo de RH ainda podem representar usuários da ServiceNow. Ao representar um usuário com uma função de RH com escopo, um administrador ou qualquer usuário com escopo de RH não pode acessar os recursos concedidos por essa função. Casos de RH e informações de perfil não podem ser acessados. Somente usuários com o Administrador de RH com escopo [sn_hr_core.admin] podem ver os detalhes do caso ao representar outros usuários de RH com escopo. Além disso, o administrador não pode mudar a senha de nenhum usuário com uma função de RH com escopo. Para obter mais informações sobre como representar um usuário, consulte Representar um usuário .

## Performance Analytics do RH

Para configurar o painel do Performance Analytics (PA), atribua a função Administrador do Performance Analytics [pa_admin] à função Administrador de RH [sn_hr_core.admin].

**Nota:**
Somente o administrador do sistema [admin] pode atribuir funções de PA aos funcionários.

Tradução automática

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

| Função | Descrição |
| --- | --- |
| Administrador do sistema [admin] | Também conhecido como administrador e administrador de TI.<br><br>Dentro do escopo global da aplicação, tem acesso a todos os recursos, funções e dados do sistema, independentemente das restrições de segurança.<br><br>• Conceda aos usuários a função de desenvolvedor delegado [delegated_developer].<br>• Crie conjuntos de exportação, mova conteúdo entre instâncias (desenvolvimento para produção) e clone instâncias.<br>• Execute a configuração assistida ou os módulos para gerenciar:<br><br>Objetos de toda a empresa, como usuário, departamentos e locais. |
| Administrador de RH [sn_hr_core.admin] | Esta função pode:<br>• Atribua aos usuários qualquer uma das funções de RH.<br>• Exiba e acesse o Portal de serviços de RH.<br>• Exiba, crie e edite casos de **RH na Gestão**de casos de RH.<br>• Acesse e crie tarefas de RH dentro de um caso de RH usando o link relacionado **Adicionar tarefa**.<br>• Exiba, crie e edite perfis de RH, incluindo informações confidenciais, como SSN e salário.<br>• Crie perfis de RH e gere para vários usuários por meio de critérios personalizados.<br>• Associe qualquer usuário a funções, grupos e habilidades de RH.<br>• Exiba e acesse **Administração de RH**.<br>• Exiba e acesse **Painéis e relatórios de RH**.<br>• Execute a **Exibição da aplicação** para gerenciar:<br><br>Objetos de RH, como funções e perfis de RH.<br><br>**Nota:**<br>Quando os plug-ins de Human Resources Scoped App: Core (com.sn_hr_core) e Lifecycle Events (com.sn_hr_lifecycle_events) estão ativos, a função de Administrador de ciclo de vida (sn_hr_le.admin) faz parte do Administrador de RH (sn_hr_core.admin). |
| Desenvolvedor delegado [delegated_developer] | Quando adicionado à função de Administrador de RH, pode:<br>• Acesse e gerencie objetos de RH, como perfil de RH, casos, grupos, funções, objetos do catálogo de serviços e Portal de serviços.<br>• Modifique objetos relacionados à aplicação de RH, como habilidades, Base de conhecimento, bate-papo, notificações, pesquisas, relatórios, integrações e SC.<br>• Modificar estruturas da aplicação, como tabelas, regras de negócios e validação do lado do cliente, |

Tradução automática

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

| Função | Descrição |
|---|---|
| Usuário com função de RH | Existem funções de RH específicas que permitem aos usuários acessar áreas específicas do sistema. Por exemplo, a função de revisor de perfil de RH [sn_hr_core.profile_reader] pode ler perfis, mas não editá-los. |
| Usuário sem função de RH | Usuários sem uma função de RH não podem acessar o HR Service Delivery. |
| Usuário sem função | Usuários sem função não podem ver informações de RH, mesmo em casos de RH que eles criaram ou têm tarefas de RH atribuídas a eles. |

Após a configuração do sistema, para garantir que somente o administrador de RH tenha acesso a informações confidenciais e impedir que o administrador do sistema acesse informações confidenciais:

- Remova a função Administrador de RH [sn_hr_core.admin] do Administrador do sistema [admin].
  - O sistema de base requer um usuário com a função de administrador do sistema para executar trabalhos programados. Para obter detalhes sobre trabalhos programados de RH, consulte Componentes instalados com Case e Knowledge Management.
  - Para garantir que os trabalhos programados sejam executados, altere o usuário no campo **Executar como** de cada trabalho programado para um usuário que tenha a função de administrador de RH.

    **Nota:**
    Alterar o usuário permite que os trabalhos programados sejam executados, mas somente um usuário com a função de Administrador do sistema pode exibir e executar um trabalho programado sob demanda.

  - Altere o escopo da aplicação para Human Resources: Core. Para obter informações sobre como mudar o escopo, consulte Mensagens de edição do desenvolvimento contextual .
  - Revele o campo **Executar como**. Para obter informações sobre como revelar campos ocultos em um formulário, consulte Configuração do layout do formulário .
- Saia e faça login novamente para garantir que as mudanças tenham efeito.

**Nota:**
Certifique-se de ter concluído a configuração antes de remover a função de Administrador de RH.

**Número mínimo de administradores com escopo necessário**

As propriedades do sistema determinam o número mínimo (o padrão é dois) de administradores com escopo que devem estar ativos para uma aplicação. Por exemplo,

- sn_hr_ef.min_admin_count = 2
- Você tem dois usuários com a função sn_hr_core.admin.
- Se você tentar excluir um dos usuários, uma mensagem de erro será exibida e impedirá a exclusão do usuário.

Para listar as propriedades, insira `sys_properties.list` no navegador de filtros e pesquise a propriedade para configurar.

A lista de propriedades do sistema e o que o administrador com escopo pode acessar:

**Propriedades do sistema**

Tradução automática

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

| Nome da Propriedade | Administrador com escopo |
|---|---|
| sn_hr_core.min_admin_count | Administrador de RH [sn_hr_core.admin] |
| sn_hr_ef.min_admin_count | Administrador da Gestão de documentos de funcionários [sn_hr_ef.admin] |
| sn_hr_integrations.min_admin_count | Administrador de integração de RH [sn_hr_integrations.admin] |
| sn_hr_le.min_admin_count | Administrador de eventos de ciclo de vida de RH [sn_hr_le.admin] |
| sn_hr_le_pa.admin_count | Administrador do Performance Analytics de evento de ciclo de vida de RH [sn_hr_le_pa.admin] |
| sn_hr_pa.min_admin_count | Administrador do Performance Analytics de RH [sn_hr_pa.admin] |
| sn_hr_pj.min_admin_count | Administrador da jornada parental de RH [sn_hr_le_pj.admin] |
| sn_hr_sp.min_admin_count | Administrador do Portal de serviços de RH [sn_hr_sp.admin] |
| sn_hr_va.min_admin_count | Administrador do Virtual Agent de RH [sn_hr_va.admin] |
| sn_templated_snip.min_admin_count | Administrador de modelo de resposta [sn_templated_snip.admin] |
| sn_hr_ws.min_admin_count | Administrador do Espaço do agente de RH [sn_hr_ws.admin] |

### Remover a função de administrador de RH do administrador do sistema de TI

Após a configuração do sistema, remova a função de Administrador de RH do Administrador do sistema de TI para impedir que o administrador do sistema de TI exiba informações confidenciais de RH. Isso garantirá que somente o administrador de RH [sn_hr_core.admin] tenha acesso às informações confidenciais.

## Antes de Iniciar

Função necessária: admin com sn_hr_core.admin

Certifique-se de ter pelo menos dois usuários com a função de Administrador de RH. Se você atribuir apenas uma pessoa com a função e essa pessoa estiver desativada, você não terá um usuário para executar as funções de administrador de RH.

**Nota:**

A função de administrador [ Central do funcionário [sn_hr_sp.esc_admin] também está contida na função de administrador do sistema de TI [admin]. Certifique-se de que alguém em sua organização tenha a função de administrador [ Central do funcionário [sn_hr_sp.esc_admin] para executar as tarefas da Central do funcionário na ausência do administrador do sistema de TI.

## Procedimento

1. Faça login como administrador.
2. Em **Administração de usuários**, vá para **Funções** (menu de navegação à esquerda).
3. Clique **em administrador**.

Tradução automática

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

4. Na guia **Contém funções**, clique em **Editar**.
5. Na coluna **Contém lista de funções**, realce e mova **sn_hr_core.admin** para a coluna **Coleção**.

> **Nota:**
> Além disso, remova outras funções de Administrador de RH com escopo, como sn_hr_le.admin.

6. Clique em **Salvar**.
7. Logout.

### O que Fazer Depois

Depois de remover a função de administrador de RH do administrador do sistema de TI, saia e faça login novamente para que as mudanças tenham efeito.

> **Nota:**
> Certifique-se de ter concluído a configuração antes de remover a função de administrador de RH do administrador do sistema de TI.

Todos os trabalhos programados de RH serão executados normalmente, mesmo depois que a função de Administrador de RH for removida dos Administradores do sistema de TI.

## Adicionar desenvolvedor delegado a administrador de RH

Para que um administrador de RH [sn_hr_core.admin] desempenhe algumas tarefas da plataforma, a função de desenvolvedor delegado deve ser adicionada.

### Antes de Iniciar

Função necessária: admin com sn_hr_core.admin

**Administrador de RH com função de Desenvolvedor delegado**

A função de Administrador de RH com a função de desenvolvedor delegado pode:

- Adicione e atualize as inclusões de script.
- Adicionar e atualizar ACLs.
- Configurar formulários.
- Configurar listas relacionadas.
- Configure e crie COEs. Para obter mais informações, consulte Modelo de dados de Centros de Excelência de RH.

> **Nota:**
> A função de Administrador de eventos de ciclo de vida (sn_hr_le.admin) com a função de Desenvolvedor delegado (delegated_developer) também pode configurar e criar novos CoEs.

Para adicionar a função de desenvolvedor delegado a um usuário:

### Procedimento

1. Faça login como administrador.
2. No Navegador de filtros, insira **sys_store_app.list**.
   A lista **de aplicações da Store** é exibida.
3. Clique **em Recursos Humanos: Núcleo**.
4. Em **Links relacionados**, clique em **Gerenciar desenvolvedores**.

Tradução automática

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

5. Certifique-se de que **Desenvolvedores** esteja realçado.
6. Insira o nome do Administrador de RH.
7. Clique em todos os itens (a barra verde se move para a esquerda) para conceder permissão.
8. Clique em **Salvar**.
9. Saia e faça login novamente para garantir que as mudanças tenham efeito.

### Gerenciar Grupos de RH

Grupos de RH são um conjunto de usuários com habilidades de trabalho comuns.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin, user_admin

Você pode ter vários níveis de grupos. Por exemplo, RH é um grupo que contém todos os funcionários de RH da sua empresa. Você pode ter subgrupos em RH, como Benefícios de RH, Relacionamentos do funcionário e muito mais.

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de RH** > **Gerenciar Funções** > **Gerenciar Grupos de RH**.
2. Na lista **Grupos**, clique em **Novo** ou selecione um grupo de RH existente.
   O formulário **Grupo** é exibido.

### Grupos de RH

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Insira um nome que descreva o grupo. |
| Gerente | Clique no ícone **Pesquisar usando a lista** e selecione a pessoa responsável por este grupo. |
| Tipo | Use para definir uma categoria à qual um grupo pertence.<br><br>Um grupo pode ser associado a um tipo de grupo (escopo restrito) ou a vários tipos de grupo (escopo expandido). Isso permite que você garanta que agentes qualificados sejam atribuídos a casos complexos ou que você tenha cobertura adequada para casos menos complexos.<br><br>Clique no ícone **Desbloquear tipo** ícone. Em seguida, clique no ícone **Pesquisar usando a lista** e adicione **humano_resources**.<br><br>**Nota:**<br>Para obter mais informações sobre tipos de grupo, consulte Gerenciar tipos de grupo de RH. |
| E-mail do grupo | Insira o endereço de e-mail do grupo.<br><br>Este e-mail atua como uma notificação de grupo que envia um e-mail para todos os membros do grupo. |
| Primário | Clique no ícone **Pesquisar usando a lista** e selecione o grupo de RH que está acima do grupo atual. |
| Fornecedores | Fornecedores pelos quais o grupo é responsável. |
| Descrição | Uma descrição do grupo. |

Tradução automática

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

3. Clique em **Salvar** e uma série de guias aparecerá na parte inferior do formulário.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Funções | Clique em **Editar** e, no formulário **Editar membros**, mova as funções da coluna **Coleção** para a coluna **Lista de funções**.<br><br>Adicionar uma função a um grupo significa que todos os membros do grupo também têm essa função.<br><br>**Nota:**<br>As funções associadas ao grupo primário são atribuídas automaticamente. |
| Membros do Grupo | Clique em **Editar** para adicionar usuários ao grupo.<br><br>Clique em **Novo** para criar um usuário e adicioná-lo ao grupo. |
| Grupos | Clique em **Novo** para criar um novo grupo.<br><br>**Nota:**<br>Criar um grupo aqui não cria automaticamente um grupo secundário no grupo exibido. |
| Habilidades | Clique em **Novo** para criar uma nova habilidade.<br><br>Clique **em Editar** e o formulário **Editar membros** será exibido. Mova as habilidades da coluna **Coleção** para a **Lista de habilidades**. Clique em **Salvar** quando terminar.<br><br>**Nota:**<br>As habilidades associadas ao grupo primário são atribuídas automaticamente. |
| Atividades | Este campo aparece somente para a aplicação Eventos de ciclo de vida.<br><br>As atividades de serviço de RH que o grupo gerencia. As atividades de serviço de RH fazem parte do conjunto de atividades e, juntas, compõem um evento de ciclo de vida. Somente membros deste grupo podem atualizar esta Atividade de Serviço de RH.<br><br>Consulte Configurar uma atividade de evento de ciclo de vida. |

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

### Gerenciar tipos de grupo de RH

Os tipos de grupo ajudam a definir e categorizar um grupo. Você pode usar tipos de grupo para restringir ou expandir o foco de um grupo.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de RH** > **Gerenciar Funções** > **Gerenciar Grupos de RH**.
2. Insira um nome que descreva o tipo de grupo no campo **Nome**.
3. Insira uma descrição que descreva melhor o tipo de grupo.
4. Clique **em Atualizar** ou **Salvar**.

Tradução automática

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

### Gestão de habilidades de RH

Sua organização pode definir habilidades de RH para estabelecer as classificações da equipe de RH. As habilidades podem ser incluídas no processo de atribuição automática usado para atribuir agentes de RH a casos e tarefas de RH.

Algumas habilidades de RH são predefinidas e você pode criar quantas outras habilidades forem necessárias. Você pode atribuir habilidades a usuários ou grupos. Quando você atribui uma habilidade a um grupo, a habilidade é atribuída a todos os membros do grupo.

As habilidades também são uma maneira de garantir que os casos de RH sejam atribuídos ao grupo ou indivíduo correto.

Quando um caso de RH é aberto:

- As regras de correspondência são usadas para determinar a atribuição de caso por critérios de correspondência. Consulte Regras de correspondência para atribuição de caso .
- Um modelo de RH é aplicado com base no serviço de RH selecionado.
- Um modelo de RH atribui a habilidade necessária para o caso ou a tarefa.
- A habilidade determina qual grupo ou indivíduo é atribuído ao caso.

**Nota:**
Se um caso de RH for criado sem habilidades, ele será atribuído a um usuário sem habilidades.

### Atribuir uma habilidade de RH a um grupo

Quando você atribui habilidades a grupos de RH, todos os membros do grupo herdam as habilidades e todas as habilidades secundárias.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_core.admin

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de RH** > **Gerenciar Funções** > **Gerenciar Grupos de RH**.
   Esta lista é a mesma que aparece em **Administração de usuários** > **Grupos**.
2. Selecione o grupo de RH ao qual você deseja atribuir habilidades.
3. Na guia **Habilidades**, clique em **Editar**.
4. Clique duas vezes em habilidades na lista **Coleção** para movê-las para a **Lista de habilidades**.
5. Clique em **Salvar**.
   As mensagens são exibidas para notificá-lo sobre as habilidades que foram atribuídas a cada membro do grupo.

**Mensagens exibidas para atribuição de habilidade de grupo**

Tradução automática

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

### Adicionar ou modificar uma habilidade de RH

Você pode criar habilidades de RH e atribuí-las à equipe de RH para ajudar na atribuição automática de casos e tarefas de RH.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_core.admin

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O procedimento a seguir descreve como criar e editar habilidades de RH na aplicação Habilidades. Embora seja possível criar e editar habilidades no módulo **Gerenciar habilidades de RH**, você deve usar a aplicação Habilidades para atribuir habilidades secundárias.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de RH** > **Gerenciar Funções** > **Gerenciar Habilidades de RH**.
2. Clique em **Nova habilidade** ou abra uma habilidade existente.
3. Insira ou edite o nome da **habilidade** e a **descrição**.
4. Clique em **Enviar** para salvar suas mudanças.
5. Para atribuir usuários à habilidade, execute as etapas a seguir.
   a. Localize e clique na habilidade na coluna **Todas as habilidades**.
   b. Clique em **Atribuir/remover usuários** na parte superior direita.
   c. Clique nos usuários que você deseja atribuir a esta habilidade.
   d. Clique em **Salvar**.
   Se você adicionar usuários a uma habilidade com habilidades secundárias, as habilidades secundárias serão atribuídas ao usuário. As mensagens são exibidas para notificá-lo sobre as habilidades que foram atribuídas.

### Atribuir uma habilidade de RH a um usuário

Você pode atribuir habilidades a usuários de RH para facilitar a atribuição automática de casos e tarefas de RH.

#### Antes de Iniciar
Para obter mais informações sobre habilidades de RH e o processo de atribuição automática, consulte Gestão de habilidades de RH.

Função necessária: sn_hr_core.manager

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O procedimento a seguir descreve como atribuir habilidades de RH no módulo Gerenciar habilidades de RH. Se você quiser definir uma hierarquia primária e secundária para habilidades de RH, deverá usar a aplicação Habilidades.

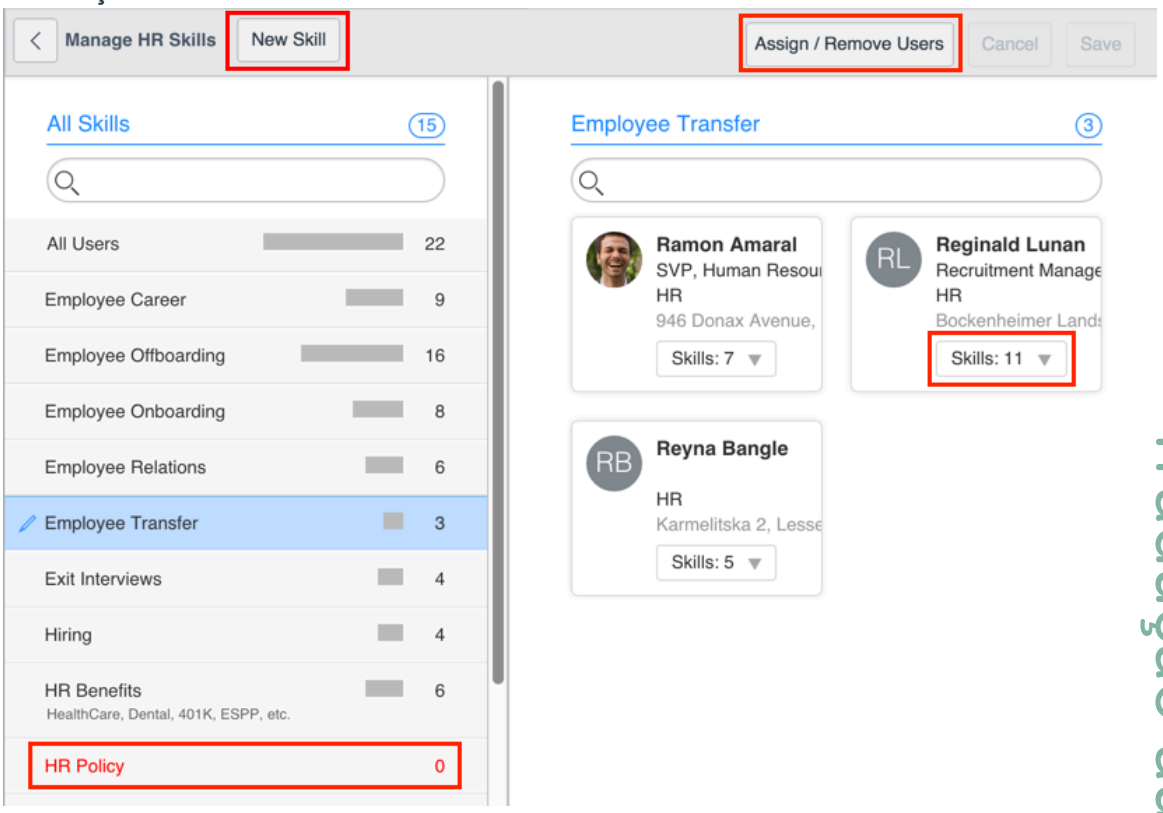
Tradução automática

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

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de RH** > **Gerenciar Funções** > **Gerenciar Habilidades de RH**.

**Atribuição de habilidades de RH**




As habilidades aparecem à esquerda. Selecione uma habilidade para ver os usuários atribuídos à direita. Os cartões de usuário indicam quantas habilidades foram atribuídas a cada funcionário. Se nenhuma habilidade for atribuída a um usuário, o número no cartão do usuário ficará vermelho. Habilidades sem usuários atribuídos ficam em vermelho na lista de habilidades.

2. Selecione uma habilidade na lista **Todas as habilidades** para atribuir aos usuários.
3. Clique **em Atribuir/remover usuários**.
   A lista de todos os usuários no departamento de RH aparece à direita. Os usuários atribuídos à habilidade são realçados em azul.
4. Para pesquisar um usuário de RH, digite qualquer informação, como nome, local ou cargo, na caixa de pesquisa acima da lista de usuários.
   Conforme você digita, a lista se restringe para exibir cartões de usuário que contêm essas letras em qualquer campo.
5. Realize qualquer uma das ações a seguir.

| Opção | Descrição |
|---|---|
| **Atribuir um usuário** | Clique no cartão do usuário. Em seguida, ele é destacado em azul. |
| **Cancelar atribuição de um usuário** | Clique no cartão de usuário realçado. Seu realce é removido. |

Tradução automática

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

6. Clique em **Salvar**.
7. Para atribuir outras habilidades a um usuário, conclua as etapas a seguir.
   a. Selecione **Todos os usuários** na lista à esquerda e localize o usuário à direita.
   b. Clique na seta ao lado de **Habilidades: nº** no cartão do usuário.
   c. Selecione as habilidades do usuário e clique em **Salvar**.
8. Para configurar habilidades, execute uma das ações a seguir.

| Opção | Descrição |
|---|---|
| **Adicionar uma habilidade** | Clique em **Nova habilidade**, insira o nome e a descrição da habilidade e clique em **Enviar**. |
| **Editar uma habilidade** | Clique no ícone de lápis ao lado do nome da habilidade na lista **Habilidades de RH**. Altere as informações e clique em **Enviar**. |

### Adicionar ou modificar regras de escalação

Você pode criar um processo de escalação para atribuir casos de RH a agentes de RH com as habilidades apropriadas.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode criar um processo de escalação para atribuir casos de RH a agentes de RH com as habilidades apropriadas. Certifique-se de que os itens a seguir estejam em vigor para usar as regras de escalação de nível de RH.

- As regras de escalação de nível de RH estão configuradas corretamente.
- O endereço de e-mail do grupo de camadas está correto.
- As funções corretas são atribuídas à camada. Funções, grupos, habilidades e local determinam o grupo para o qual um caso é escalado.

O procedimento a seguir descreve como criar e editar escalações de nível de RH usadas quando os casos são atribuídos a grupos de RH.

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de RH** > **Gerenciar Funções** > **Regras de escalação**.
2. Clique em **Novo** ou abra um nível de escalação existente.
3. Em **Escalar de**, clique no ícone **Pesquisar usando a lista** e selecione um nível existente.
   Ou clique em **Novo** para criar uma nova camada. Este nível contém agentes de RH que têm menos habilidades do que o próximo nível.
4. Em **Escalar para**, clique no ícone **Pesquisar usando a lista** e selecione um nível existente.
   Ou clique em **Novo** para criar uma nova camada. Esta camada contém agentes de RH que têm mais habilidades do que a camada anterior.
5. Clique em **Enviar** para salvar suas mudanças.
   Clique em **Escalar de** ou **Escalar para** grupo para exibir as informações do grupo.

Tradução automática

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

**Tópicos relacionados**

Gerenciar Grupos de RH

### Funções do cliente

Você pode controlar quais funcionalidades de RH um funcionário pode acessar usando Funções de cliente. Você pode licenciar todos os funcionários ou fornecer serviços de RH para usuários em um local ou grupo específico.

As funções do cliente definem o acesso na aplicação. Para obter mais informações, consulte Gerenciar funções de RH.

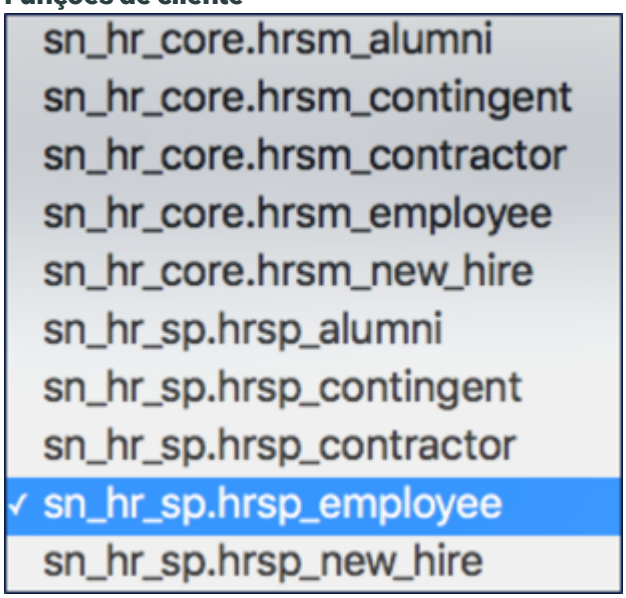
ServiceNow fornece essas funções e não é recomendável modificá-las. Essas funções podem ser adicionadas a outras funções ou grupos. Existem dois grupos:

- Suporte de execução de RH: sn_core_hrsm
- Portal de serviços de RH: sn_core_hrsp

Ambas as funções contêm condições, dependendo do tipo de usuário:

- Ex-funcionários (usado somente quando você tem o Central de serviços para ex-funcionários instalado). Para obter mais informações, consulte Configurando seu Central de serviços para ex-funcionários.
- Contingente
- Prestador de serviço
- Funcionário
- Tipo de Emprego
- Local
- Recém-contratados
- Somente recém-contratados
- Funcionários que trabalham no escritório
- Funcionários remotos

**Funções de cliente**




Tradução automática

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

**Nota:**
Ao criar um caso de RH e um funcionário não for exibido, certifique-se de que o funcionário tenha alguma das funções sn_hr_core_hrsm atribuídas. Além disso, quando um funcionário não puder acessar o Portal de serviços de RH, certifique-se de que qualquer uma das funções sn_hr_core_hrsp esteja atribuída.

As funções do cliente são definidas e administradas como funções regulares. ServiceNow os rastreia para fins de licenciamento.

A atribuição de regras de função do cliente é definida no módulo **Regras de atribuição de função do cliente**.

### Regras de atribuição de função do cliente

Use as Regras de atribuição de função do cliente para atribuir ou reatribuir automaticamente uma função a um funcionário.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin

Uma condição ou conjunto de várias cláusulas de condição com base na tabela de perfil de RH [sn_hr_core_profile] é usada para automatizar a atribuição de funções.

**Nota:**
As regras de atribuição de função do cliente são para acesso somente ao Central do funcionário.

Por exemplo:

- Um funcionário recém-contratado pode ser atribuído automaticamente à função de recém-contratados [sn_hr_core.hrsm_new_hire]. Esta função fornece acesso limitado ao Central do funcionário ou ao portal de serviços.
- O trabalho programado Atualizar funções do cliente é executado e confirma que a data de início do funcionário para a nova contratação não foi atingida.
- A regra de negócios Atribuir funções de RH atribui a função de recém-contratados com base nas condições definidas nas regras de atribuição de função do cliente.

Para mapear condições para uma função do cliente:

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de RH** > **Gerenciar Funções** > **Regras de atribuição de Função do Cliente**.
2. Clique em **Novo** para criar uma regra de função do cliente ou clique em uma regra de função do cliente existente para editar.
3. **Ativo** está habilitado por padrão.
4. Em **Condição**, clique na **lista Pesquisar usando** e selecione uma condição de RH existente.
5. Clique em **Novo** para criar uma condição de RH.
   Você também pode clicar no ícone **Visualizar este registro** para abrir o registro.
6. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.
7. Em **Função**, clique e selecione a função de RH que você deseja atribuir automaticamente quando as condições forem atendidas.
8. Clique em **Enviar** ou em **Atualizar** para salvar as mudanças.

Tradução automática

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

### HR Service Delivery atribuição de caso

Os casos de RH podem ser atribuídos automaticamente aos seus agentes por meio de um modelo de caso de RH, regras de atribuição e correspondência ou Advanced Work Assignment (AWA).

As regras de atribuição e correspondência e o AWA usam a aplicação Skill Management da plataforma para definir habilidades.

- As regras de atribuição e correspondência associam habilidades usando modelos de caso de RH.
- O AWA usa regras de determinação de habilidade.

### Advanced Work Assignment (AWA) para HR Service Delivery

Use o recurso ServiceNow Advanced Work Assignment para HR Service Delivery para atribuir automaticamente casos de RH a agentes com base na disponibilidade, capacidade e habilidades.

O AWA para HR Service Delivery envia casos e tarefas para agentes qualificados usando filas de itens de trabalho, condições de roteamento e critérios de atribuição que você define.

Para obter mais informações, consulte Agent Workspace Advanced Work Assignment (AWA).

O AWA também está disponível para HR Service Delivery Espaço do agente. Para obter mais informações, consulte Advanced Work Assignment (AWA) para HR Service Delivery Espaço do agente visão geral.

### Regras de atribuição e correspondência no RH

O sistema de base usa o recurso de atribuição automática de caso para atribuir um caso de RH a um agente. Ele tenta atribuir um agente com o menor número de casos atribuídos, tem as habilidades exigidas pelo caso e corresponde ao local da pessoa afetada.

## Regra de negócio de atribuição automática

O Caso de RH tem uma regra de negócios chamada Atribuição automática que invoca a lógica de regra de correspondência. A atribuição automática depende do estado do caso de RH, o grupo de atribuição está vazio e o atribuído a está vazio.

Quando a atribuição automática é acionada, a lógica de regras de correspondência obtém uma lista de agentes. O número de agentes retornados é baseado em um parâmetro que especifica o tamanho da lista. O padrão é um.

**Nota:**
Para serviços de RH específicos, a funcionalidade de atribuição automática pode ser ignorada. Consulte Opções de caso em Configurar um serviço de RH.

## Regras Correspondentes

As regras de atribuição de RH usam o plug-in Resource Matching Engine [com.snc.matching_rule] que é ativado com o plug-in Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core]. Você pode especificar uma tabela e uma condição. O padrão do sistema de base é Grupo de atribuição está vazio e Atribuído a não está vazio.

Para casos de RH que atendem a essas condições, a inclusão de script hr_AssignmentAPI é chamada para retornar uma lista de agentes qualificados para atribuição. Consulte Adicionar ou modificar uma regra de correspondência.



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

**Nota:**
O sistema de base fornece regras de correspondência para cada tabela de COE e tabela de tarefas de RH.

Cada tabela e tarefa de RH no sistema de base tem duas regras de correspondência:

- Agentes por habilidades e país
- Agentes por habilidades

A regra de prioridade mais alta (ordem de execução mais baixa) para cada par é a correspondência por habilidades e país.

- Se esta regra de correspondência não encontrar agentes qualificados, a condição da regra de prioridade mais baixa ainda será verdadeira e tentará fazer a correspondência somente por habilidades.
- Se a regra de prioridade mais alta encontrar um agente, o campo atribuído a não estará mais vazio e a regra secundária não corresponderá.
- O getAgentsByCountryAndSkillsOrderLeastLoaded ou getAgentsBySkillOrderLeastLoaded na inclusão de script hr_AssignmentAPI é chamado.

## Inclusões de script de atribuição

A hr_AssignmentAPI passa a chamada para a inclusão de script hr_AssignmentUtil para reduzir problemas de atualização. Em vez de atualizar hr_AssignmentUtil, você pode adicionar a hr_AssignmentAPI ou outra inclusão de script do cliente.

O getAgentsByCountryAndSkillsOrderLeastLoaded ou getAgentsBySkillOrderLeastLoaded no script hr_AssignmentAPI inclui procura o menos solicitado por país e habilidades.

- Esses scripts também examinam os agentes no grupo de atribuição.
- Em seguida, eles procuram agentes que tenham as habilidades necessárias para o caso e estejam no mesmo país que a pessoa afetada.
- A lista de agentes retornada é classificada de acordo com a carga de atribuição de caso definida como casos ativos do tipo caso de RH (ou extensão) ou tarefas de RH ativas.

A atribuição automática de tarefas de RH é um pouco diferente dos casos de RH.

- A lista de possíveis agentes para uma tarefa de RH é gerada como um caso de RH.
- Mas, depois de ordenar a lista, a tarefa é verificada para um caso de RH primário e se o agente atribuído está na lista.
- Em caso afirmativo, o agente será colocado no topo da lista, ignorando a carga de casos.

## Habilidades necessárias

Se você tiver mais de um departamento de RH, poderá remover a atribuição do grupo de RH do modelo de RH e usar as regras de atribuição para atribuir o grupo de RH. Por exemplo, se você tiver departamentos de RH nos escritórios dos EUA e da Alemanha, poderá criar um grupo de RH para cada escritório. Configure regras de atribuição para atribuir o grupo de RH com base na localização do funcionário que enviou o caso de RH.

Se sua organização estiver usando habilidades de RH para qualificar atribuições de caso de RH, certifique-se de que o usuário atribuído ou os membros do grupo tenham as habilidades necessárias. Para determinar se as habilidades estão sendo usadas e atribuídas, verifique as seguintes opções de configuração.



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

- **Administração de RH** > **Serviços de RH** > **Modelos de RH**: observe o modelo que corresponde à regra de atribuição para ver quais habilidades, se houver, são necessárias.
- **Administração de RH** > **Gerenciar Funções** > **Gerenciar Habilidades de RH**: encontre o usuário de RH atribuído ao caso e clique no botão **Habilidades: #** para ver se a habilidade necessária foi atribuída. Caso contrário, marque a caixa para atribuí-lo e clique em **Salvar**.

Consulte Criar regras para rotear e atribuir casos de atendimento ao cliente para obter mais informações sobre regras de correspondência e atribuição.

### Adicionar ou modificar uma regra de atribuição de RH

As regras de atribuição são usadas para atribuir o grupo de RH quando ele não é atribuído a partir do modelo de item do catálogo. Você pode criar regras de atribuição de RH conforme necessário.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de RH** > **Regras de atribuição** > **Regras de atribuição de RH**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha o formulário.

### Formulário Regras de atribuição

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome descritivo da regra de atribuição de RH. |
| Ordem de execução | Ordem na qual a regra é processada. Regras com números de ordem inferior são processadas primeiro.<br>Por exemplo:<br>◦ A primeira regra de atribuição de RH tem uma ordem de execução de 100.<br>◦ Uma segunda regra de atribuição de RH tem uma ordem de execução de 200.<br>◦ Se um grupo tiver membros que se encaixem nas condições definidas na primeira regra de atribuição de RH, ele atribuirá um agente com a menor quantidade de casos atribuídos.<br>◦ Se a primeira regra de atribuição de RH não puder encontrar um agente para atribuir, a segunda regra de atribuição de RH será executada. |
| Aplicação | Indica o escopo da aplicação principal ao qual a regra de atribuição se aplica. |
| Ativo | Caixa de seleção que especifica que a regra está em uso. |
| Aplica-se a | |
| Tabela | Tabela com os registros aos quais a regra de atribuição se aplica. O padrão é a tabela Tarefa de RH [hr_task]. |
| Condições | Condições nas quais a regra de atribuição se aplica. |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | **Nota:** Ao definir condições como diferenciação entre maiúsculas e minúsculas ou valores nulos, consulte o API GlideFilter - Scoped, Global . |
| Atribuir a | |
| Usuário | Usuário a ser atribuído ao caso quando esta regra for aplicada. |
| Grupo | Grupo a ser atribuído ao caso quando esta regra for aplicada. |
| Script | |
| Script | Script para definir a funcionalidade de regra de atribuição avançada. O conjunto de variáveis current.variable_pool está disponível. **Nota:** Dois scripts de exemplo são fornecidos como comentário. Você pode modificar qualquer um dos scripts ou usar as informações como ponto de partida para seu próprio script. Remova os exemplos quando terminar. |

4. Clique em **Atualizar**.

## O que Fazer Depois

Depois de criar a regra de atribuição, você pode testá-la para verificar se ela funciona.

**Tópicos relacionados**

Administração de RH

### Testar uma regra de atribuição

Você pode testar uma nova regra de atribuição para verificar se ela funciona conforme o esperado.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin

## Procedimento

1. Crie um novo caso de RH.
2. Preencha os campos com dados que correspondam às condições da regra de atribuição.
3. Envie o caso de RH.
4. Reabra o caso e verifique se as informações de atribuição corretas foram adicionadas.

## O que Fazer Depois

Se as informações de atribuição corretas não foram adicionadas, verifique se você está usando as habilidades de RH e se o usuário tem as habilidades necessárias.

**Nota:**
Os grupos de atribuição são atribuídos no momento em que um caso de RH é criado a partir do formulário de caso de RH. Depois que o Estado é alterado para Pronto, um agente é atribuído. Quando um caso de RH é criado no Employee Service Center, um agente de RH é atribuído imediatamente.

Tradução automática

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

- **Administração de RH** > **Serviços de RH** > **Modelos de RH**: observe o modelo que corresponde à regra de atribuição para ver quais habilidades, se houver, são necessárias.
- **Administração de RH** > **Gerenciar Funções** > **Gerenciar Habilidades de RH**: encontre o usuário de RH atribuído ao caso e clique no botão **Habilidades: #** para ver se a habilidade necessária foi atribuída. Caso contrário, marque a caixa para atribuí-lo e clique em **Salvar**.

Depois de verificar se as habilidades necessárias foram atribuídas aos usuários corretos, teste a regra de atribuição novamente.

**Tópicos relacionados**

Administração de RH

### Adicionar ou modificar uma regra de correspondência

Você pode adicionar ou modificar uma regra de correspondência para atribuir casos de RH a usuários ou grupos específicos.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de RH** > **Regras de atribuição** > **Regras Correspondentes de RH**.
2. Preencha ou edite o formulário.

### Formulário Regras de correspondência

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome descritivo da regra de correspondência de RH. |
| Ordem de execução | Ordem na qual a regra é processada. Regras com números de ordem inferior são processadas primeiro. Se uma regra for aplicada, as regras com um número de ordem superior não serão processadas.<br><br>Por exemplo, uma regra de correspondência com a ordem 100 indica para atribuir o caso a um agente com a habilidade especificada.<br><br>Regra de correspondência com os estados da ordem 200 para atribuir o caso ao grupo **RH**.<br><br>Se um grupo tiver a habilidade especificada, ela será atribuída. Caso contrário, a segunda regra será executada e atribuída ao **RH**. |
| Ativo | Caixa de seleção que especifica que a regra está em uso. |
| Aplica-se a | |
| Tabela | Tabela com os registros aos quais a regra de correspondência se aplica. O padrão é a tabela Tarefa de RH [hr_task]. |
| Condições | Condições nas quais a regra de correspondência se aplica.<br><br>**Nota:**<br>Ao definir condições como diferenciação entre maiúsculas e minúsculas ou valores nulos, consulte o API GlideFilter - Scoped, Global . |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Recurso | |
| Correspondente | Indica a opção de corresponder às regras. O padrão é Com script. |
| Script | Script para definir a funcionalidade de regra de correspondência avançada. O conjunto de variáveis current.variable_pool está disponível.<br>**Nota:**<br>Dois scripts de exemplo são fornecidos como comentário. Você pode modificar qualquer um dos scripts ou usar as informações como ponto de partida para seu próprio script. Remova os exemplos quando terminar. |

3. Envie o caso de RH.
4. Reabra o caso e verifique se as informações correspondentes corretas foram adicionadas.

### Dicionário de sinônimos de RH

HR Service Delivery fornece um dicionário de sinônimos que ajuda a expandir as pesquisas de texto com palavras-chave adicionais.

## Antes de Iniciar

Função necessária: admin, ts_admin

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode editar o Dicionário de Sinônimos de RH para refletir seus negócios e terminologia.

**Nota:**
Você deve estar no escopo Global para editar.

## Procedimento

Conclua as seguintes tarefas:

**Carregar o Dicionário de Sinônimos de RH**

O Dicionário de Sinônimos de RH é carregado automaticamente quando você marca a caixa **Carregar dados de demonstração** e ativa o plug-in do Aplicativo com escopo de Human Resources: Core [com.sn_hr_core].

**Ativar o Dicionário de Sinônimos de RH**

1. Navegar até **Propriedades do sistema** > **Pesquisa de texto**.
2. Marque **Sim** no campo **Habilitar Sinônimo (que pode ser definido nos Dicionários de Sinônimos)**.
3. Clique em **Salvar**.

**Editar o Dicionário de Sinônimos de RH**

1. Navegar até **Definição do Sistema** > **Dicionários de Sinônimos para Índice de Texto**.
2. Clique **em Dicionário de Sinônimos HRSD**.
3. O sistema de base fornece cinco conjuntos de sinônimos padrão.
4. Clique em um conjunto de sinônimos para editar.

Tradução automática

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

5. Adicione palavras na caixa **Synset** separadas por vírgulas. As palavras nesta caixa são as palavras personalizadas que você sente que seus funcionários usam na pesquisa.
6. Ou clique em **Inserir uma nova linha** para adicionar um conjunto de sinônimos.
7. Clique em **Atualizar**.

#### Publicar o Dicionário de Sinônimos de RH

1. O formulário Dicionário de Sinônimos HRSD é exibido.
2. Clique em **Publicar dicionário** em Links relacionados.
3. O Dicionário de Sinônimos ficará ativo após alguns minutos.

### Gerador de link para HR Service Delivery

Use o Gerador de link para criar um link em um formulário de caso de RH que acessa informações fora da aplicação para ajudar a preencher o caso.

Crie links no formulário de caso de RH para folha de pagamento, mídia social ou para produtos para atender a solicitações de computador ou software. Gere URLs para gerenciar conteúdo, artigos de conhecimento e catálogos.

Um exemplo seria criar um link para uma aplicação de RH de terceiros a partir do formulário de caso de RH para que os agentes de RH possam acessar informações de perfil adicionais. A criação desses tipos de links pressupõe:

- O agente de RH tem credenciais válidas para acessar uma aplicação de RH de terceiros.
- O link leva o agente de RH diretamente para as informações de perfil na aplicação de RH de terceiros e não para a página inicial.

O plug-in **Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core]** ativa o plug-in **Link Generator [com.snc.linkgenerator]**.

O processo para criar um link para um formulário é:

- Crie um registro para o nome e a URL do site de destino em **Definir link**(Origens do gerador de links).
- Crie um registro para o nome do link profundo, nome do site, tipo de link e script em **Definir parâmetros** de link (Serviços de gerador de link).
- Mapeie informações como o nome do botão, o tipo de local do botão, o formulário (tabela), o local (campo) e o nome do link profundo em **Definir botão** (Mapeamentos do gerador de links).

### Adicionar ou modificar um link profundo de RH

Use **Definir link** (Origens do gerador de link) para criar um registro para o nome e a URL do site de destino.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: link_generator_writer

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gerador de Link** > **Definir Link**.
2. Clique em **Novo** ou em um registro existente.

Tradução automática

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

3. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.
4. Navegar até **Definir Parâmetros de Link**.
5. Clique em **Novo** ou em um registro existente.
6. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.
7. Navegar até **Definir Botão**.
8. Clique em **Novo** ou em um registro existente.
9. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

### Segurança de RH

HR Service Delivery O fornece recursos de segurança Acesso restrito de chamador, Suporte de criptografia e Edge Encryption.

### Acesso de chamador restrito para RH

O acesso de chamador restrito (RCA) define o acesso entre escopos a aplicações HR Service Delivery.

O RCA está disponível para ajudar a proteger informações confidenciais em tabelas com escopo de RH e APIs de inclusão de script. Sem o RCA, as tabelas que não são privadas de um escopo são sensíveis a consultas por qualquer script do lado do servidor.

O plug-in **Scoped Application Restricted Caller Access [com.glide.scope.access.restricted_caller]** é ativado durante a instalação ou atualização da aplicação de RH.

**Acompanhamento de chamadas**

Esta configuração é recomendada para a fase de desenvolvimento. O acesso é permitido a tabelas e inclusões de script, mas rastreado na tabela Acesso restrito do solicitante. As informações de acesso podem ser exibidas em **Acesso restrito ao solicitante da aplicação**.

**Restrição de solicitante**

Esta configuração é recomendada para a fase de produção após a conclusão do desenvolvimento.

Para definir o acesso entre escopos a um recurso de aplicação, consulte Definir o acesso entre escopos a um recurso de aplicação .

**Tópicos relacionados**

Definir o escopo da aplicação, os recursos da aplicação e o acesso a eventos

### Criptografia para RH e Employee Document Management

HR Service Delivery e o Employee Document Management fornece criptografia para proteger informações confidenciais.

A criptografia impede que usuários não autorizados baixem e exibam documentos do funcionário ou exibam campos específicos. Para criptografar documentos ou campos de funcionários no RH, a Column Level Encryption é ativada por padrão e fornece funções de criptografia baseadas em função.

Um gerenciador de criptografia configura os campos ou aplicações que devem ser criptografados usando módulos de criptografia e políticas de acesso ao módulo:

Tradução automática

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

- **Nota:**
  Certifique-se de que o campo **Aplicação** tenha a opção Employee Document Management selecionada.

- Na política de acesso ao módulo, defina a função para acesso de criptografia. Especifique a função para o usuário que adiciona documentos do funcionário. Usuários com esta função podem acessar documentos criptografados. Consulte Criar uma política de acesso ao módulo .
- Os funcionários podem exibir seus próprios documentos quando HR Service Delivery está licenciado, ativado e o tipo de documento permite o acesso do funcionário. A função especificada no módulo de criptografia não é necessária para que os funcionários exibam seus próprios documentos criptografados. Definir políticas para um tipo de documento Para configurar o campo ou anexo para criptografia, consulte Criptografia de campos e anexos .

**Nota:**
Documentos que foram criptografados anteriormente usando contextos de criptografia têm o mesmo acesso usando módulos de criptografia em Washington DC.

Consulte Column Level Encryption para obter detalhes sobre os módulos de criptografiaColumn Level Encryption .

### Edge Encryption para RH e Employee Document Management

HR Service Delivery e o Employee Document Management fornece criptografia de borda para proteger informações confidenciais.

O Edge Encryption fornece controle direto sobre a segurança dos dados. A criptografia e a gestão de chaves são executados na intranet entre o navegador e a instância da ServiceNow.

Consulte Noções básicas do Edge Encryption .

Como o Edge Encryption está habilitado em um servidor proxy no seu lado da rede, é necessário um planejamento significativo, administraçãoe e gestão de rede, além de configuração.

Consulte Planejamento do Edge Encryption .

Para instalar o Edge Encryption, consulte Instalação do Edge Encryption .

Para configurar o Edge Encryption, consulte Configuração do Edge Encryption .

## Edge Encryption para RH

Você pode criptografar colunas (campos) ou anexos associados a uma tabela de RH. Consulte Criptografar campos usando configurações de criptografia .

**Nota:**
há limitações ao usar o Edge Encryption. Consulte Limitações do Edge Encryption .

### Bate-papo de RH de listas e formulários

Você pode conversar com os funcionários sobre a solicitação de serviços de RH em qualquer lista ou formulário de RH em HR Service Delivery.

Tradução automática

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

Acesse o bate-papo na **barra lateral do Connect** no **cabeçalho do formulário** em qualquer lista ou formulário de RH. Um número é exibido no ícone de **alternância da barra lateral do Connect** para indicar que alguém está tentando bater papo com você.

Um bate-papo iniciado sobre um caso de RH específico faz parte do registro do caso. Por padrão, a conversa de bate-papo é salva nas **Anotações de trabalho** do caso de RH. As anotações de trabalho em um caso de RH não ficam visíveis para o funcionário. Alterar o bate-papo para **Comentários** torna o bate-papo visível para o funcionário no caso de RH.

Na janela de bate-papo, clique no ícone ao lado do número do caso de RH para acessar os detalhes do caso de RH.

**Nota:**
Quando um agente não está atribuído a um caso de RH, alguns recursos não estão disponíveis no Central do funcionário. Por exemplo, o link Fazer uma pergunta para conversar sobre um caso específico não pode atribuir um agente. Para obter informações sobre como atribuir automaticamente um agente de RH a um caso, consulte Regras de atribuição e correspondência no RH.

Consulte Conectar .

### Gerencie a fila de bate-papo do RH

Você pode configurar a fila de bate-papo do departamento de RH e revisar os registros do bate-papo para medir o quão bem os funcionários estão sendo ajudados quando iniciam uma conversa.

#### Antes de Iniciar
Para usar a fila de bate-papo de RH, o administrador deve ativar os plug-ins Advanced Work Assignment [com.glide.awa] e Bate-papo do agente [com.glide.interaction.awa].

Função necessária: administrador ou hr_admin

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode configurar o grupo de atribuição para monitorar a fila de bate-papo e as mensagens que os funcionários veem quando iniciam uma conversa e enquanto aguardam.

Você pode revisar os registros do bate-papo para ver quanto tempo os funcionários esperaram por uma resposta e quem está aceitando as solicitações de bate-papo.

#### Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Colaborar** > **Suporte do Connect** > **Administração de Suporte** > **Filas**.
2. Selecione **Fila de bate-papo do departamento de RH** na lista Filas de bate-papo.
3. Preencha os campos, se for o caso.

**Formulário de filad de bate-papo**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome da fila. |
| Ativo | Não usado no Connect. |
| Grupo de atribuição | Grupo de usuários que contém a equipe de suporte da fila. Qualquer usuário do grupo pode exibir a fila na barra lateral do Connect e aceitar bate-papos. Nenhum outro usuário pode acessar a fila. Este campo deve ser preenchido. |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tempo médio de espera | Tempo médio que leva para um agente aceitar um bate-papo na fila. Este valor é calculado automaticamente. Não edite manualmente. |
| Confirmar problema | Não usado no Connect. |
| Escalar para | Fila diferente para a qual um agente pode escalonar um bate-papo. Por exemplo, há uma fila para bate-papos de suporte de alta prioridade. Quando uma fila é definida neste campo, os agentes podem acessar a opção **Escalar** nas conversas. |
| Resposta inicial do agente | Mensagem que os usuários veem quando um agente aceita o bate-papo. Por exemplo, **Obrigado por entrar em contato com o suporte. Estamos verificando sua pergunta agora e falaremos com você em breve.** |
| Indisponível | Mensagem que os usuários veem quando tentam iniciar um bate-papo fora da **programação**da fila definida. Você pode usar HTML para formatar a mensagem e incluir links ou mídia. |
| Questão | Frase inicial que os usuários veem quando iniciam um novo bate-papo na fila. Por exemplo, **Como posso ajudá-lo?** |
| Programação | Programação que define quando a fila fica disponível. Deixe o campo em branco para disponibilizar a fila o tempo todo. Os usuários não podem iniciar uma nova conversa na fila fora do horário programado. |

4. Para revisar as conversas associadas à fila, adicione a lista relacionada **Entradas da fila de bate -papo** e revise os registros para as informações a seguir.

| Opção | Descrição |
|---|---|
| **Por quanto tempo o usuário esperou e o resulta-do** | Revise as informações nas colunas **Estado** e **Tem po de espera**. |
| **Quem está ajudando ativamente os funcionários na fila** | Revise os nomes dos agentes na coluna **Atribuído a**. |

### Monitorar a fila de bate-papo do RH

Os funcionários podem fazer uma pergunta no link **Bate-papo com RH** no Portal de RH. A pergunta é colocada na fila de bate-papo de RH e qualquer agente de RH que monitora a fila pode respondê-la.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin

**Nota:**

Suporte do Connect será descontinuado. Para recursos similares, mude para o Advanced Work Assignment e o Bate-papo do agente. Para obter detalhes, consulte Migração do Suporte do Connect para o Advanced Work Assignment e o Bate-papo do agente .

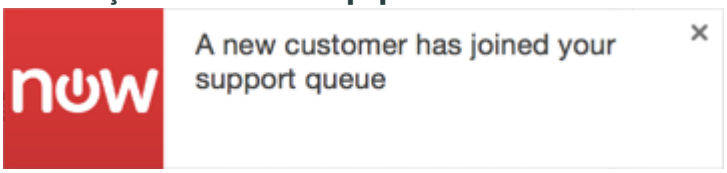
### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, todos os membros do grupo de RH monitoram a fila de bate-papo de RH. Quando uma pergunta é enviada para a fila, uma notificação pop-up é exibida.

Tradução automática

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

**Notificação de fila de bate-papo de RH**

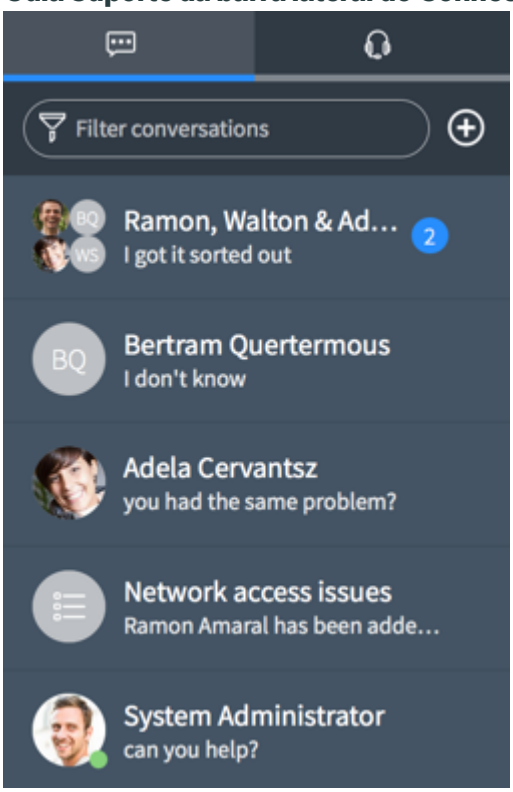



## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Colaborar** > **Suporte do Connect**.
   O espaço do Connect é aberto em uma nova guia.

2. Clique na guia de suporte da barra lateral do Connect, indicada por um ícone de fone de ouvido ( ).
   A guia de suporte exibe **Filas** às quais você pertence. Ele também exibe suas conversas de suporte em aberto em **Casos**. Quando um usuário inicia uma conversa de suporte ou um agente transfere uma conversa para uma fila, qualquer agente que pertença à fila associada pode aceitar a conversa.

**Guia Suporte da barra lateral do Connect**

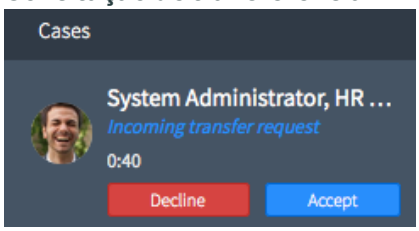



3. Aceite uma conversa de uma das maneiras a seguir.

| Opção | Descrição |
|---|---|
| **Aceitar uma conversa de uma fila** | Em **Filas**, clique em **Aceitar** na fila.<br><br>A conversa é aberta no painel de conversas e uma entrada aparece na seção **Casos** da barra lateral. |
| **Aceitar uma solicitação de transferência** | Em **Casos**, clique em **Aceitar** na solicitação de transferência. |

Tradução automática

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

| Opção | Descrição |
| --- | --- |
| | **Solicitação de transferência**<br>  <br>A conversa é aberta no painel de conversas. O agente que transferiu a conversa pode permanecer nela. |

4. Responda ao usuário e ajude a resolver o problema.
   Por padrão, suas mensagens são adicionadas ao registro da conversa como comentários e ficam visíveis para o usuário.

## O que Fazer Depois

Se necessário, você pode abrir um novo caso ou incidente de RH a partir da conversa para investigação adicional. Você também pode transferir a conversa para um agente ou fila diferente, ou escalonar a conversa para uma fila de prioridade mais alta.

### Criar um caso de RH a partir de um bate-papo

Se um bate-papo de RH resultar na necessidade de abrir um caso, crie o caso diretamente da conversa.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.basic ou sn_hr_core.case_writer.

**Nota:**
Suporte do Connect foi descontinuado e não é mais compatível ou disponível para nova ativação. Para recursos similares, mude para o Advanced Work Assignment e o Bate-papo do agente. Para obter detalhes, consulte Migração do Suporte do Connect para o Advanced Work Assignment e o Bate-papo do agente .

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você cria um caso de RH a partir de uma conversa de suporte, o sistema copia o histórico da conversa para o fluxo de atividades do caso como comentários e anotações de trabalho. Mensagens futuras também são rastreadas no caso.

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Connect** > **Suporte do Connect**.
   O espaço do Connect é aberto em uma nova guia.
2. Clique na guia de suporte da barra lateral do Connect, indicada por um ícone de fone de ouvido ( ).
3. Em **Casos**, abra uma conversa de RH.
4. Na parte inferior da conversa, clique no ícone de menu ( ) para abrir o menu de ações do Connect.
5. No menu Ações do Connect, selecione **Criar caso de RH**.
   Um novo formulário de caso é aberto em uma guia de registro. O sistema define automaticamente determinados campos com base nos detalhes da conversa.
6. Preencha o formulário conforme necessário e clique em **Enviar**.

Tradução automática

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

Quaisquer comentários ou anotações de trabalho na conversa de registro aparecem como comentários no formulário de incidente. As anotações de trabalho não aparecem no bate-papo para o usuário ESS. O agente de bate-papo pode selecionar se uma mensagem é um comentário ou uma anotação de trabalho na conversa.

**a.** Na conversa de registro, no campo de entrada de texto, clique no ícone de tipo de mensagem (ícone de ).

**b.** Selecione **Comentário** ou **Anotação de Trabalho**.

**c.** Insira uma mensagem.
Por padrão, as mensagens de conversa de registro são adicionadas como comentários.

**Nota:**
Se você adicionar um anexo a uma conversa de registro, ele também será anexado ao registro subjacente.

O sistema compartilha automaticamente o registro na conversa, copia a conversa para o fluxo de atividades de registro e faz referência ao registro na tabela Entrada da fila de bate-papo [chat_queue_entry]. Todos os novos campos de diário adicionados ao registro não aparecem no bate-papo. O sistema também muda o ID do documento da conversa para fazer referência ao número do incidente em vez da entrada na tabela Entrada da fila de bate-papo.

### Coletar entrada do funcionário

Colete informações do funcionário sem criar registros de caso adicionais ou adicionar novos campos a tabelas existentes com formulários do funcionário.

Os formulários do funcionário são questionários criados usando o designer de pesquisa que você pode usar em tarefas de RH para verificar ou atualizar informações dos funcionários. As informações coletadas podem ser mapeadas diretamente para campos em uma tabela de destino. Você também pode usar critérios de RH para consultar respostas para uso em processos descendentes, como para atividades de evento de ciclo de vida.

## Como coletar informações do funcionário

Os formulários do funcionário permitem que você colete ou verifique as informações dos funcionários. Para usá-los, você deve primeiro criar o formulário do funcionário. Os questionários do formulário do funcionário são criados usando o designer de pesquisa e você pode mapear perguntas do formulário do funcionário para os campos correspondentes em uma tabela de destino. Os mapeamentos permitem que você preencha automaticamente as informações no formulário do funcionário e essas informações podem ser somente leitura ou editáveis. Se editáveis, os valores atualizados serão enviados de volta para os campos da tabela correspondentes.

Para obter mais informações, consulte Criar um formulário de funcionário.

Depois de criado, você pode usar os formulários do funcionário em tarefas de RH ou modelos de tarefa de RH.

**Nota:**
Certifique-se de que o tipo de tarefa de RH esteja definido como **Coletar entrada do funcionário**.

- Como adicionar uma tarefa de RH a um caso de RH
- Configurar um modelo de tarefa de RH

Você também pode usar registros de critérios de RH para consultar as respostas coletadas para uso em processos descendentes, como para atividades de evento de ciclo de vida. Como as perguntas no formulário do funcionário são criadas usando o

Tradução automática

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

designer de pesquisa, as respostas coletadas são salvas na tabela Resultado da métrica [asmt_metric_result]. Você pode usar registros de critérios de RH para consultar respostas dessa tabela para determinar se uma atividade deve ser acionada para um usuário específico. Por exemplo, se em um formulário de divulgação de invenção, o recém-contratado responder sim, você poderá usar essa resposta para acionar a criação de outra tarefa para coletar detalhes sobre a invenção.

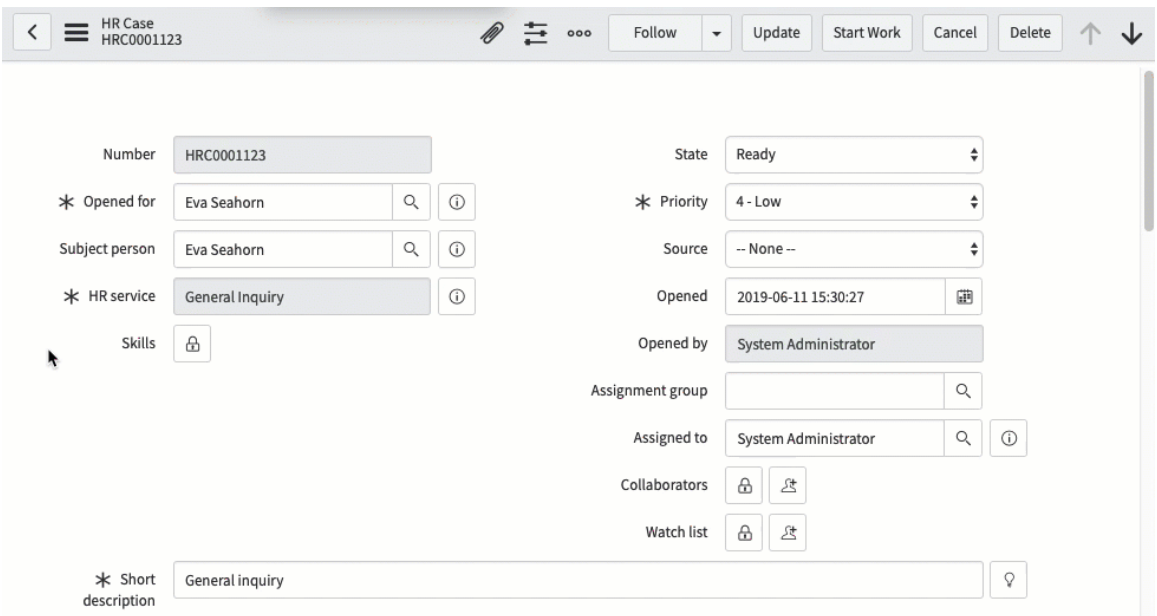
Para obter mais informações, consulte Criar um registro de critérios de RH para um formulário de funcionário.

### Example: Coletando informações de propriedade intelectual

Como parte do processo de integração, você deseja perguntar aos novos contratados se eles têm alguma invenção para divulgar. Em caso afirmativo, você deseja coletar detalhes sobre a invenção. Para coletar essas informações, você precisa criar um formulário do funcionário, que é um questionário criado usando o designer de pesquisa. O questionário pode incluir:

- Gerente de recém-contratados
- Unidade de negócios do recém-contratado
- Você tem invenções para divulgar?
- Em caso afirmativo, forneça detalhes sobre sua invenção.

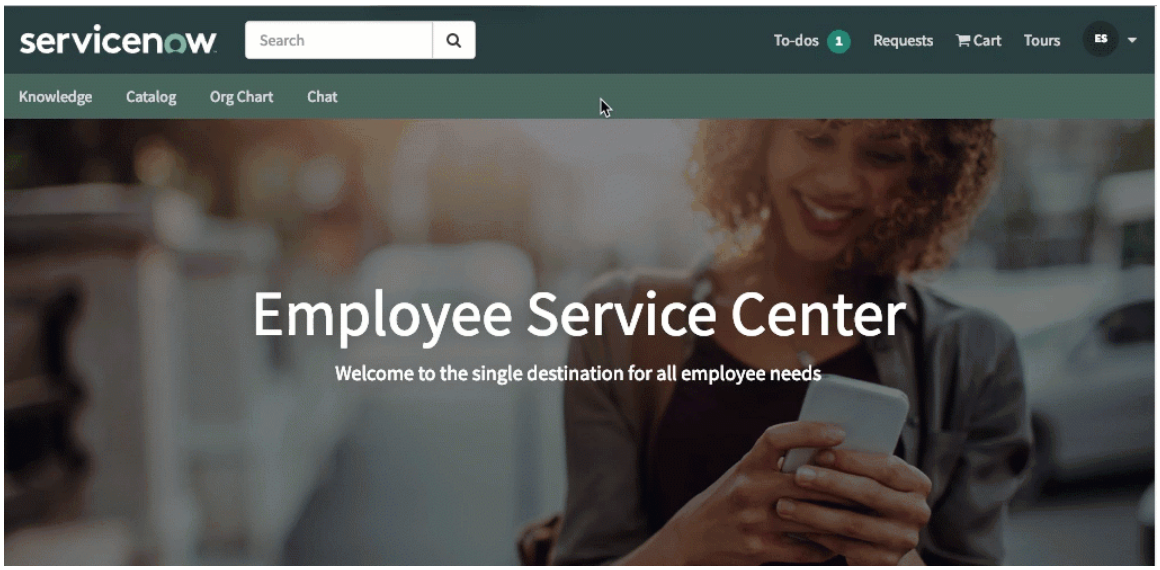
Depois de criar o formulário do funcionário, você pode usar o formulário nas tarefas de RH para coletar as informações necessárias. O GIF a seguir mostra um exemplo de um agente de RH criando uma tarefa de coleta de entrada do funcionário para uma funcionária, Eva Seahorn, como parte de um caso de RH.




O funcionário pode fornecer essas informações ao receber a tarefa. O GIF a seguir mostra um exemplo da funcionária, Eva Seahorn, concluindo a tarefa de coletar entrada do funcionário no Central do funcionário.

Tradução automática

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




## Coletar tratamento de erros de entrada do funcionário

Se ocorrer um erro ao atualizar o formulário do funcionário, uma anotação de trabalho será adicionada ao caso de RH e aos formulários de tarefa de RH. As informações não atualizadas devem ser atualizadas manualmente pelo agente de RH, e você pode navegar até **Administração de RH** > **Erros do Formulário de Funcionário** para obter mais detalhes sobre o erro.

### Criar um formulário de funcionário

Crie ou modifique um formulário de funcionário para que você possa coletar as entradas do funcionário. A configuração do formulário do funcionário é um processo de três partes. Primeiro, crie o registro do formulário do funcionário. Em segundo lugar, use o designer de pesquisa para criar uma ou mais perguntas para o formulário do funcionário. Terceiro, você pode mapear perguntas do formulário do funcionário para campos correspondentes em uma tabela de destino.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de RH** > **Formulário do funcionário**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

**Formulário do funcionário**

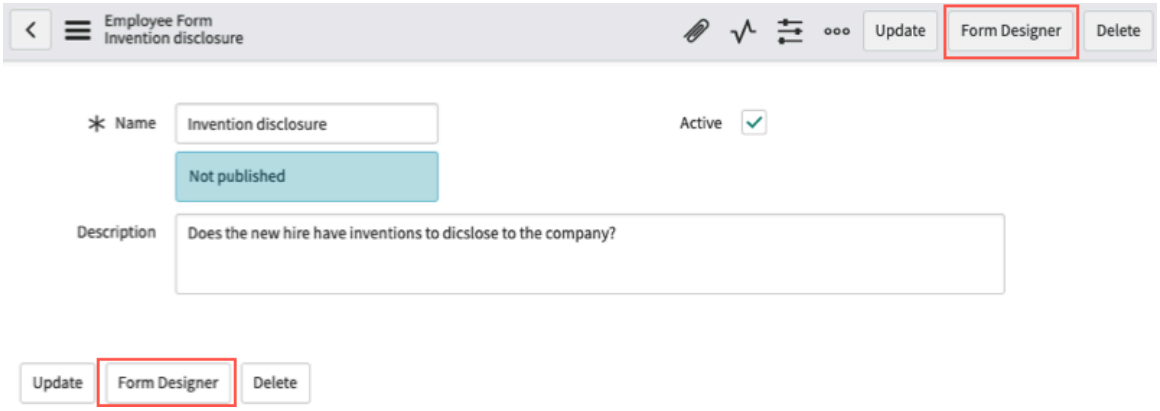
| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome do formulário do funcionário. |
| Descrição | Descrição do formulário do funcionário. |
| Ativo | Opção para ativar o formulário do funcionário para uso. |

4. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e, em seguida, clique em **Salvar**.

   O botão **Designer de formulário** é exibido.

Tradução automática

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




5. Clique em **Designer de formulário** para abrir o designer de pesquisa em uma nova janela.
6. Use o designer de pesquisa para criar perguntas para o formulário do funcionário.

**Nota:**
Se você planeja mapear a pergunta para um campo de tabela, certifique-se de que os tipos de dados correspondam. O mapeamento é compatível com os seguintes tipos de pergunta:

- Booliano
- Escolha
- Data
- Data/Hora
- Número
- Cadeia de caracteres
- Referência

Para obter mais detalhes sobre os diferentes tipos de pergunta, consulte Elementos do designer de pesquisa .

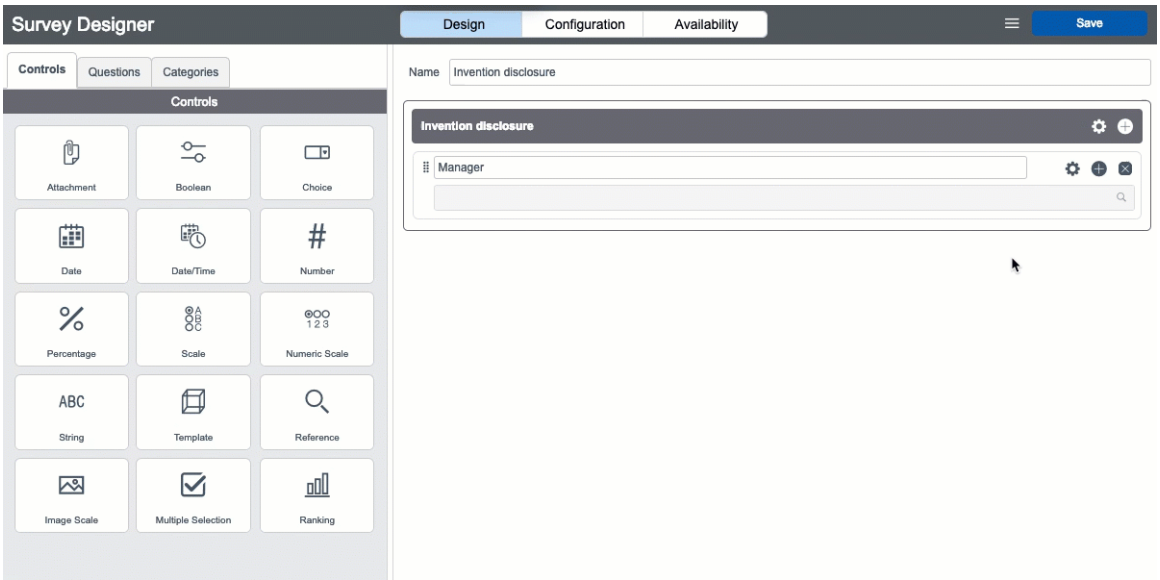
**Example**

O GIF a seguir mostra um exemplo de um usuário criando uma pergunta de referência e uma pergunta booliana no designer de pesquisa.

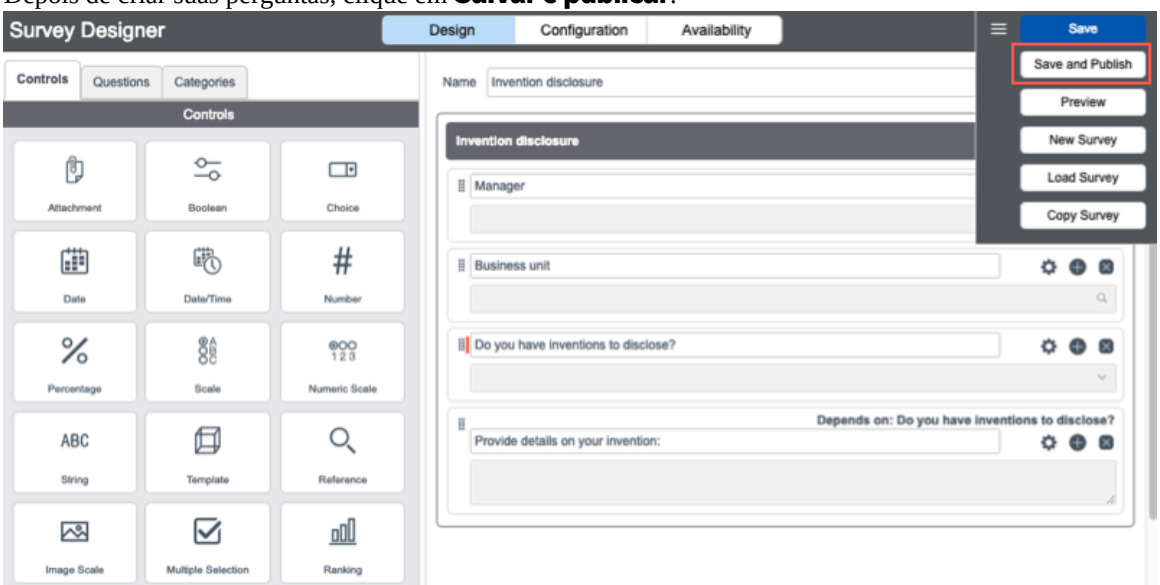
**Nota:**
Certifique-se de fornecer um nome a cada pergunta para que você possa identificar a pergunta com mais facilidade ao criar mapeamentos ou registros de critérios de RH.

Tradução automática

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

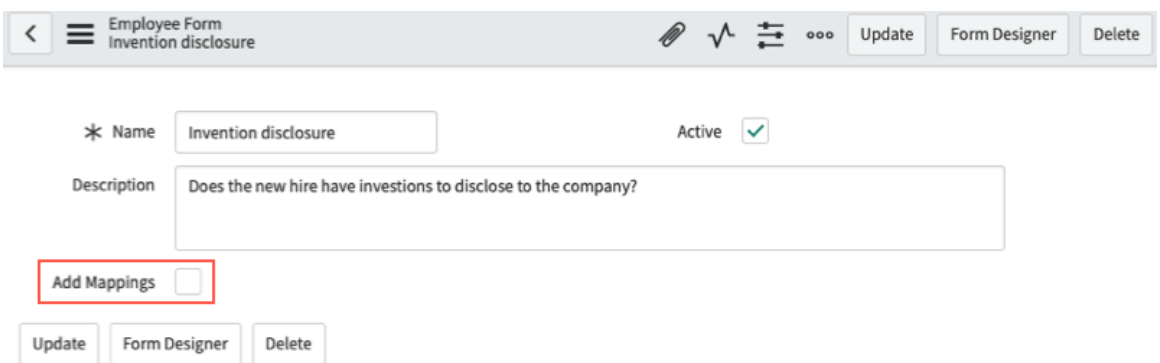



7. Depois de criar suas perguntas, clique em **Salvar e publicar**.




8. Retorne e recarregue o formulário do funcionário.

   O campo **Adicionar mapeamentos** aparece no formulário do funcionário.




9. Se você quiser mapear uma ou mais perguntas para campos em uma tabela, preencha os seguintes novos campos no formulário.

Tradução automática

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

**Formulário do funcionário**

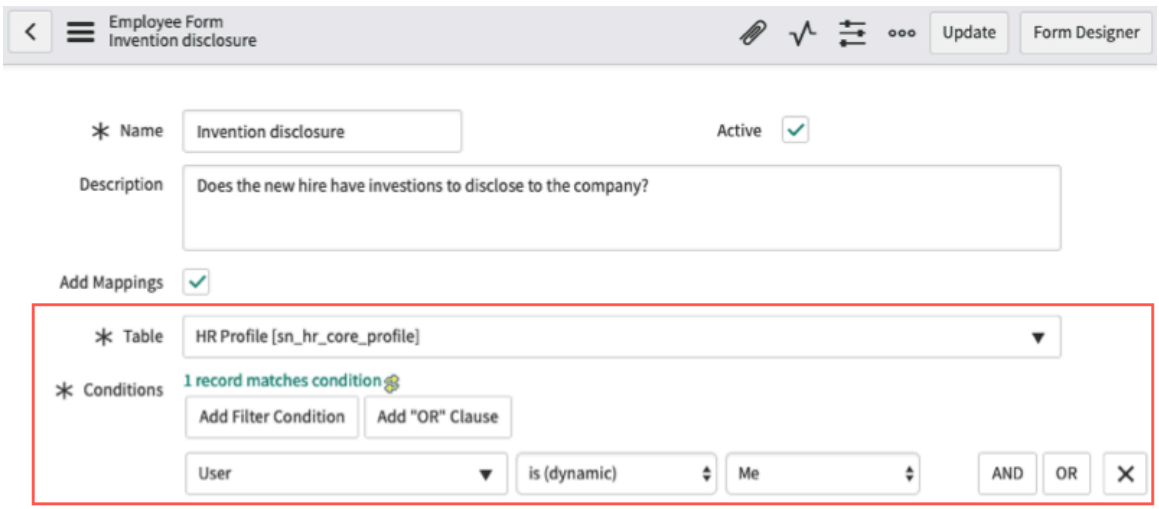
| Campo | Descrição |
|---|---|
| Adicionar Mapeamentos | Opção para mapear perguntas do formulário do funcionário para campos em uma tabela de destino. Este campo aparece depois que você salva e publica pelo menos uma pergunta no designer de pesquisa. |
| Tabela | Selecione a tabela para a qual o formulário do funcionário está sendo mapeado. Este campo aparece quando **Adicionar mapeamentos** é selecionado. |
| Condições | Use o construtor de condição para identificar um registro na tabela para acessar. Certifique-se de que o resultado corresponda a um único registro. Este campo aparece quando **Adicionar mapeamentos** é selecionado.<br>**Nota:**<br>Ao definir condições como diferenciação entre maiúsculas e minúsculas ou valores nulos, consulte o API GlideFilter - Scoped, Global . |

**Example**

Por exemplo, você pode mapear um formulário de funcionário para a tabela Perfil de RH [sn_hr_core_profile] com a seguinte condição:

[Usuário] [é (dinâmico)] [Eu].

O resultado é que o registro de perfil de RH do usuário conectado é acessado para mapeamento.




**10.** Para mapear uma ou mais perguntas do formulário do funcionário para campos na tabela de destino.

**a.** Na seção **Mapeamentos de campo de formulário do funcionário**, clique em **Novo**.

**b.** No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

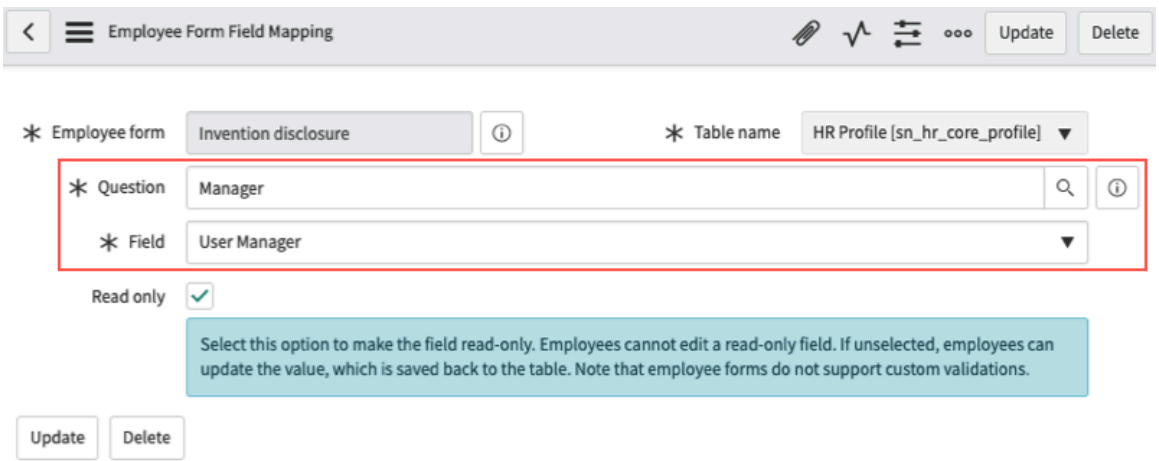
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

**Formulário Mapeamento de campo de formulário do funcionário**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Formulário do funcionário | Este campo é definido automaticamente como o nome do formulário do funcionário. |
| Nome da tabela | Este campo é definido automaticamente para a tabela à qual o formulário do funcionário está associado. |
| Pergunta | Pergunta do formulário do funcionário que está sendo mapeada.<br>**Nota:** Certifique-se de que o tipo de dados corresponda ao do campo de destino. |
| Campo | Campo que está sendo mapeado para<br>**Nota:** Certifique-se de que o tipo de dados corresponda ao da pergunta de origem. |
| Somente leitura | Opção para tornar a pergunta somente leitura. Se selecionado, o usuário pode ler, mas não pode atualizar o valor do campo no formulário do funcionário. Este campo aparece depois que você seleciona uma pergunta no campo **Pergunta**. |

**Example**

Por exemplo, você pode mapear uma pergunta do gerente do usuário para o campo correspondente na tabela Usuário [sys_user]. Quando o usuário exibir o formulário do funcionário em uma tarefa de RH, ele verá o nome do gerente preenchido nesse campo. Como ele está marcado como somente leitura, o usuário poderá ler, mas não poderá atualizar esse campo.




**c.** Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

**d.** Repita o processo conforme necessário.

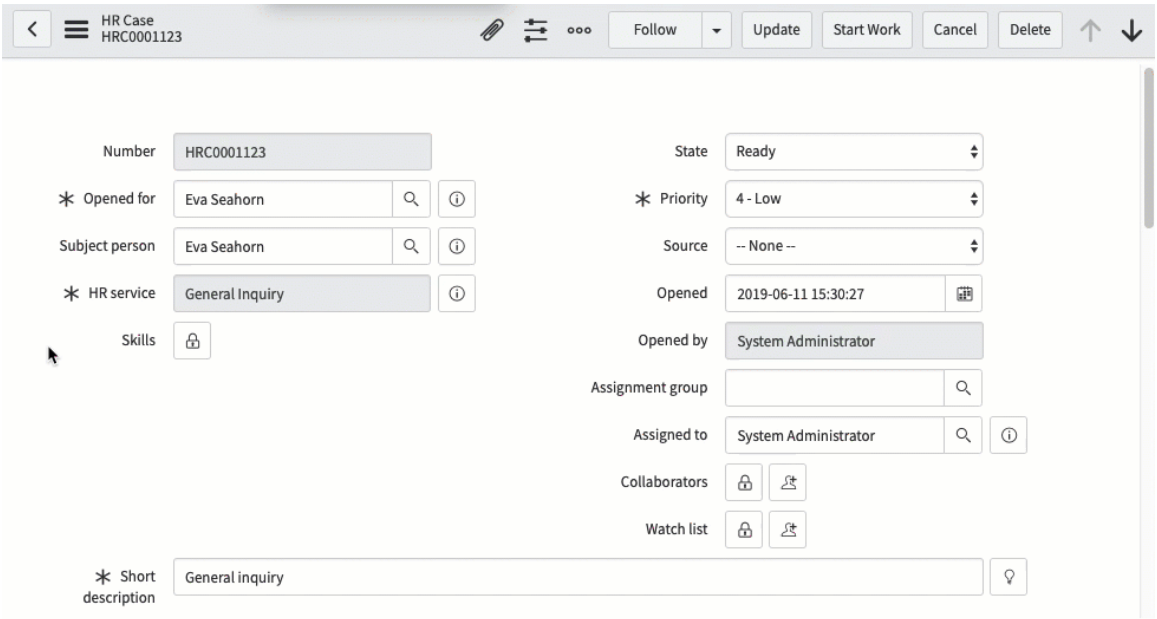
**11.** Clique em **Atualizar**.

Tradução automática

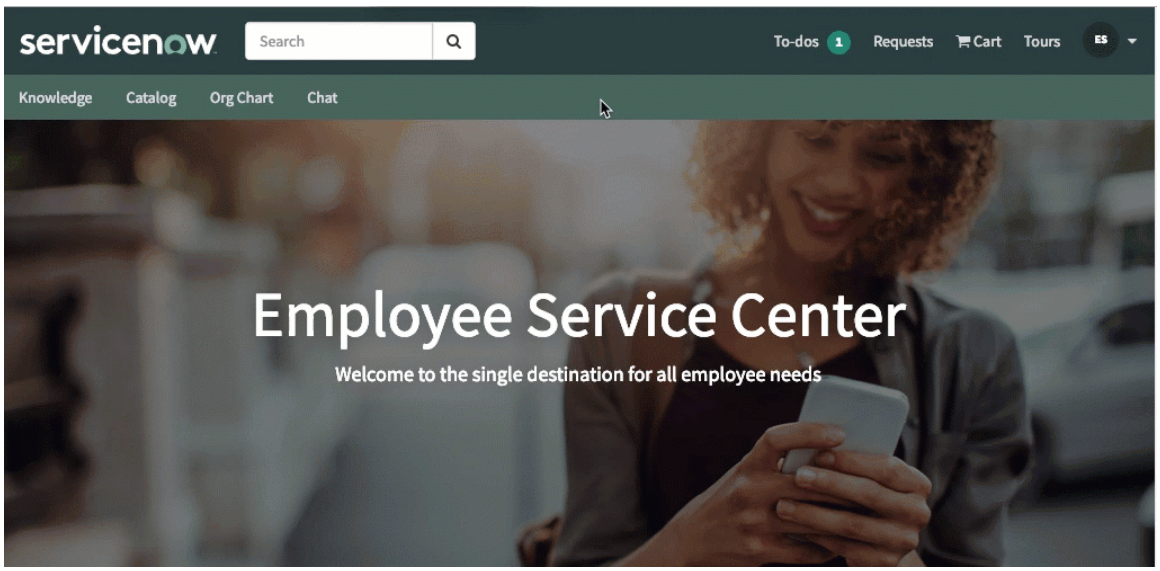
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

**O que Fazer Depois**
Você pode usar o formulário do funcionário em formulários de tarefa para coletar informações do funcionário dos usuários.

O GIF a seguir mostra um exemplo de um agente de RH criando uma tarefa de coleta de entrada do funcionário para uma funcionária, Eva Seahorn, como parte de um caso de RH.




O GIF a seguir mostra um exemplo da funcionária, Eva Seahorn, concluindo a tarefa de coletar entrada do funcionário no Central do funcionário.




### Criar um registro de critérios de RH para um formulário de funcionário

Crie um registro de critérios de RH para um formulário de funcionário com base nas respostas do funcionário armazenadas na tabela Resultado da métrica [asmt_metric_result].

**Antes de Iniciar**
Função necessária: sn_hr_core.admin

**Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa**
As respostas do formulário do funcionário são armazenadas na tabela Resultados da métrica ]asmt_metric_result]. Você pode consultar as respostas usando critérios de

Tradução automática

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

RH. Por exemplo, se em um formulário de divulgação de invenção, o recém-contratado responder sim, você poderá usar essa resposta para acionar a criação de outra tarefa para coletar detalhes sobre a invenção.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de RH** > **Critérios do RH**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

**Formulário Critérios de RH**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome do registro de critérios de RH. |
| Descrição | Descrição do registro de critérios de RH. |
| Ativo | Opção para ativar o registro de critérios de RH para uso. |

4. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho anterior e clique em **Salvar**.
   A seção **Condições** é exibida.
5. Na seção **Condições**, clique em **Novo**.
6. No formulário Condição de RH, insira os seguintes valores de campo.

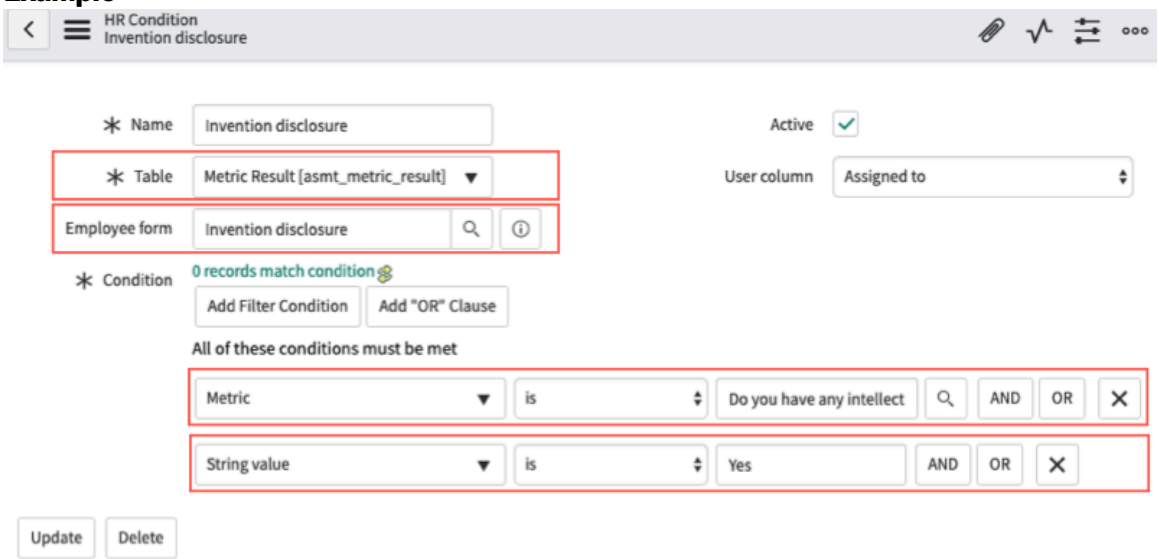
| Campo | Valor |
|---|---|
| Nome | <Name for the HR condition> |
| Tabela | Tabela Resultado da métrica [asmt_metric_result] |
| Formulário do funcionário | Selecione o formulário do funcionário que você deseja consultar. Este campo aparece quando a tabela Resultado da métrica é selecionada no campo **Tabela**. |
| Condição | Selecione a pergunta e a resposta do formulário do funcionário que você deseja consultar.<br>Para a pergunta, forneça a seguinte condição:<br>[Métrica] [é] [<Question> ]<br>Para a resposta, forneça a seguinte condição com base no tipo de valor:<br>○ **[Valor da cadeia de caracteres] [é] [<Answer> ]**<br>○ **[Valor de referência] [é] [<Answer> ]**<br>○ **[Valor real] [é] [<Answer> ]**<br>**Nota:** Ao definir condições como diferenciação entre maiúsculas e minúsculas ou valores nulos, consulte o API GlideFilter - Scoped, Global . |

Tradução automática

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

| Campo | Valor |
|---|---|
| Ativo | Selecionado |
| Coluna do usuário | Atribuído a |

**Example**




7. Clique em **Enviar**.
8. No formulário Critérios de RH, clique em **Atualizar**.

## O que Fazer Depois

Dependendo do tipo de caso, o registro de critérios de RH usará a seguinte instância de pesquisa:

- Se você estiver usando o registro de critérios de RH com um evento de ciclo de vida, ele usará a instância de pesquisa associada ao caso de evento de ciclo de vida.
- Se você estiver usando o registro de critérios de RH com qualquer outro caso de RH, ele usará a instância de pesquisa mais recente.

### Captura de vários registros de trabalho para um usuário

Capture vários registros de trabalho para um usuário com a nova tabela Trabalhos (sn_hr_core_job). Ao criar casos de RH, você pode especificar a qual trabalho o caso se refere. Por exemplo, digamos que você tenha um caso de discrepância na folha de pagamento e o funcionário tenha dois registros de trabalho associados. Quando o caso é criado, você pode especificar para qual trabalho o caso se destina.

## Visão geral da tabela de trabalhos

A partir da versão New York, você pode usar a nova tabela Trabalhos (sn_hr_core_job) para armazenar vários registros de trabalho por usuário e capturar o histórico de trabalho dos usuários em sua organização.

## Tabela de trabalhos e tabela de Perfil de RH

A tabela Perfil de RH tem uma referência à tabela Trabalhos para o trabalho primário do usuário.

Tradução automática

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

**Tabela Perfil de RH (sn_hr_core_profile)**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| primário_trabalho<br>• Data de início do trabalho<br>• Data de término do trabalho | Campo de referência para a tabela Trabalhos (sn_hr_core_job). |

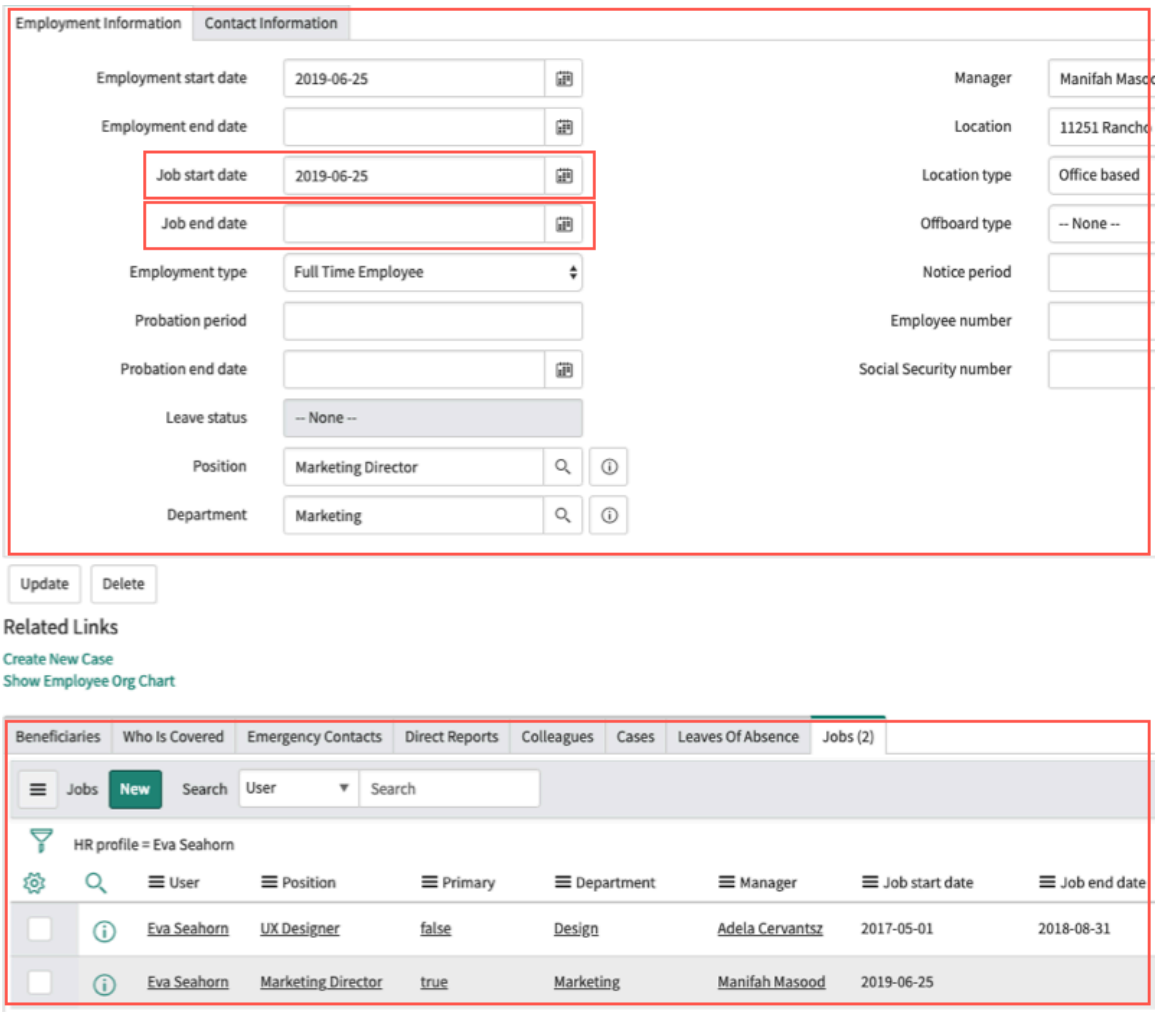
Por exemplo, o registro de perfil de RH a seguir é para Eva Seahorn. Eva foi contratada pela primeira vez como designer de UX em maio de 2017. Em agosto de 2018, Eva deixou a empresa. Em junho de 2019, Eva foi recontratada como diretora de marketing. Eva tem dois registros de trabalho associados, com o cargo de diretor de marketing como o trabalho principal de Eva.

- Na lista relacionada Informações de emprego, as informações sobre o trabalho primário são exibidas.
- Na lista relacionada Trabalhos, todos os registros de trabalho associados são exibidos.

**Nota:**
A data de início do emprego representa o primeiro dia em que o usuário foi funcionário da organização. A data de início do trabalho representa o primeiro dia do trabalho primário atual do usuário. Porque Eva saiu da organização em agosto de 2018, mas foi recontratada em junho de 2019. Isso representa a nova data de início do emprego de Eva.

Tradução automática

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




## Tabela de trabalhos e tabela de Caso de RH

A tabela Caso de RH tem uma referência à tabela Trabalhos para o trabalho da pessoa afetada.

### Tabela Caso de RH (sn_hr_core_case)

| Campo | Descrição |
|---|---|
| assunto_pessoa_trabalho | Campo de referência para a tabela Trabalhos (sn_hr_core_job). |

No caso de Eva Seahorn, por exemplo, ela foi recontratada como diretora de marketing em junho de 2019. A Eva tem dois registros de trabalho associados. Quando um caso de integração é criado para o Eva, o campo **subject_person_job** permite especificar a qual trabalho o caso de integração se refere. O caso de integração seria para o trabalho de diretora de marketing para o qual Eva foi recontratada.

## Suporte a vários trabalhos em um evento de ciclo de vida

Use a tabela Trabalhos para criar casos de evento de ciclo de vida em que você pode especificar a qual trabalho o caso se refere. Por exemplo, digamos que você tenha um estagiário que está sendo transferido para um cargo de tempo integral. O estagiário tem dois registros de trabalho associados. Quando um caso de integração para a posição de tempo integral é criado, o caso é associado ao registro do trabalho em tempo integral, garantindo que os conjuntos de atividades de downstream e as atividades sejam

Tradução automática

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

acionados com base nas informações desse registro de trabalho relevante. Para obter mais informações, consulte Suporte a vários trabalhos em um evento de ciclo de vida.

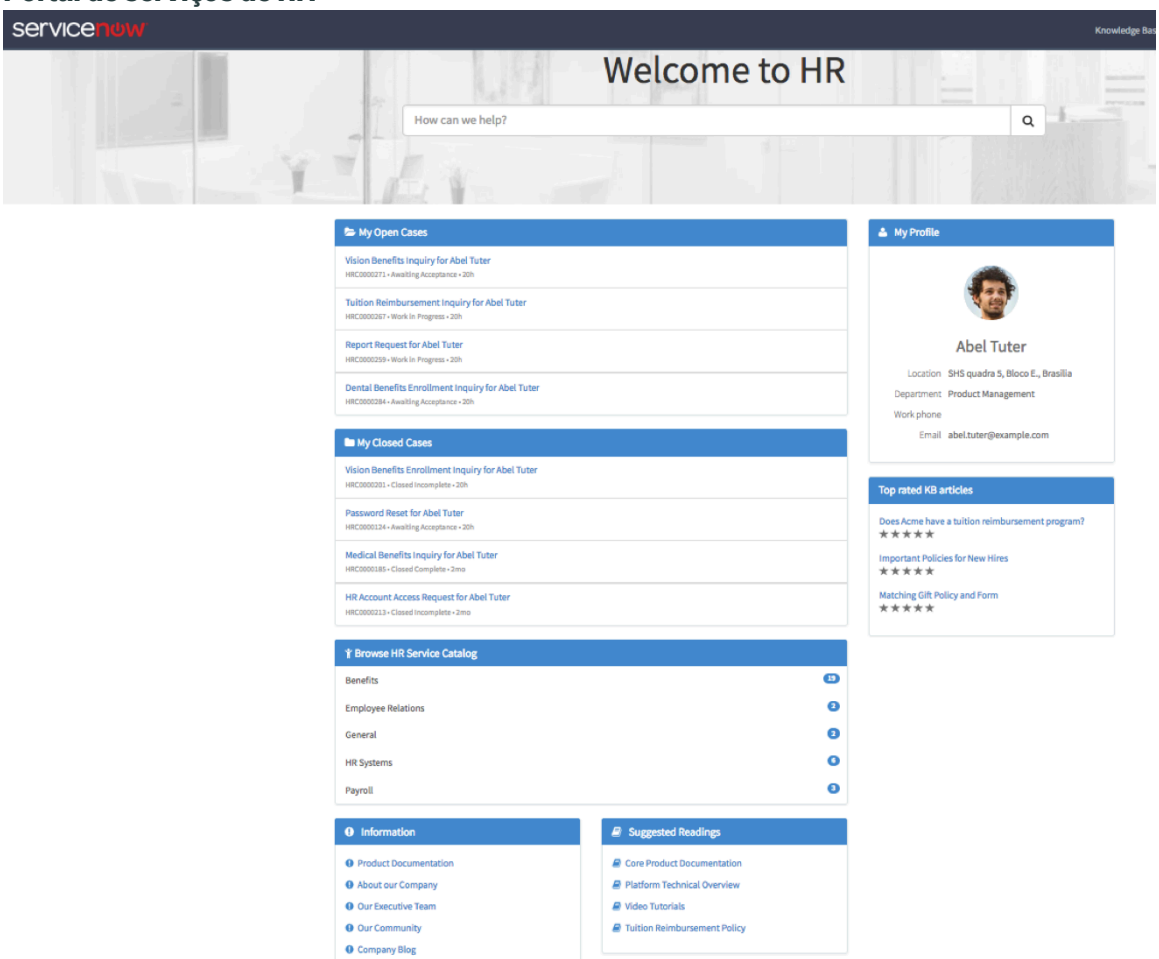
**Tópicos relacionados**

- hr_Utils - Global
- hr_ActivitySet - Global
- hr_ActivityUtils - Global

### Portal de serviços de RH

Seus funcionários podem usar o Portal de serviços de RH como uma forma de autoatendimento para obter informações sobre benefícios, informações de política ou solicitar ajuda da equipe de RH.

**Portal de serviços de RH**




No Portal de serviços de RH, você pode:

- Exiba os artigos da base de conhecimento com melhor classificação ou pesquise artigos de conhecimento de RH que respondam às suas perguntas para acessar rapidamente os artigos com melhor classificação. Conforme você digita, os artigos são sugeridos com base em palavras-chave.
- Exiba seu perfil de RH e carregue uma foto da empresa. Você pode atualizar campos que não estão desabilitados no seu perfil de RH.
- Exiba seus casos de RH, solicitações, aprovações (se você for um aprovador), equipe e organograma.

Tradução automática

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

- Envie perguntas e solicitações de RH que não são respondidas em artigos de conhecimento de RH.
- Veja o tempo e um mapa para a sua localização.
- Bate-papo com um especialista de RH. (Um administrador deve habilitar a fila de bate-papo de RH para que o link seja exibido.)
- Envie um e-mail para o RH para criar sua solicitação.
- Navegue no Catálogo de serviços de RH para:
  - Inscreva-se em benefícios.
  - Solicite depósito direto para o seu contracheque.
  - Selecione ou modifique benefícios ou beneficiários.
  - Solicitação para integrar ou desligar funcionários.
  - Relatar ou perguntar sobre problemas disciplinares.
  - Solicite suporte do Portal de serviços de RH.
- Exiba suas tarefas atribuídas a serem concluídas.
- Exibir as tarefas que RH, Instalações e TI estão concluindo.

### Página de tíquete de RH

A página de tíquete de RH é onde você e seus funcionários podem exibir os detalhes de um caso de RH e pode ser usada com o portal de serviços de RH.

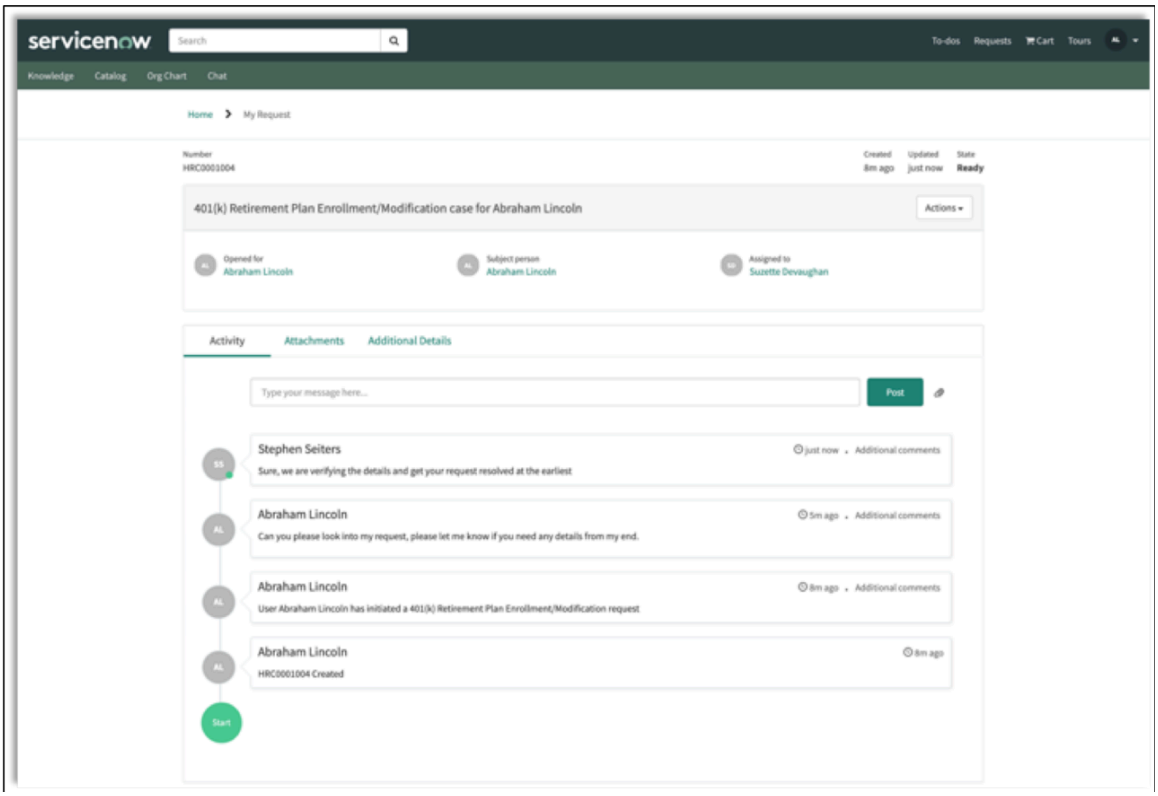
A página de tíquete de RH aparece quando você abre uma solicitação de RH na página de solicitações no portal. (Solicitações que não sejam de RH são abertas em uma página de tíquete que não seja de RH.) Usuários diferentes têm exibições diferentes da página de tíquete de RH e você pode configurar o cabeçalho da página de tíquete de RH para serviços de RH individuais.

A página de tíquete de RH mostra os detalhes de um caso de RH, como descrição, anexos, histórico, aprovadores e tarefas pendentes.

**Nota:**
O que você vê na página do tíquete de RH depende da sua persona.

Tradução automática

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




## Tipos de usuário da página de tíquete de RH

Existem quatro tipos de usuário diferentes que podem exibir a página do tíquete de RH: a pessoa para a qual a solicitação de RH foi aberta, a pessoa que é o assunto da solicitação, quaisquer designados da tarefa e quaisquer aprovadores. Cada tipo de usuário tem uma exibição exclusiva.

| Tipo de usuário | Descrição |
|---|---|
| Aberto para | Pessoa para a qual a solicitação de RH foi aberta. Vê o caso de RH quando ele é criado, incluindo todas as tarefas pendentes para todos os tipos de usuário.<br><br>**Nota:**<br>Se um caso de RH tiver um ou mais casos secundários, os secundários serão automaticamente acumulados com o primário em até três gerações. Os casos secundários de RH que são acumulados com o primário não aparecem como solicitações separadas na página de solicitações. Os casos secundários fora do RH aparecem como uma solicitação separada e como parte do acúmulo no caso primário. |
| Pessoa afetada | Pessoa que é o assunto da solicitação de RH. (Essa pessoa pode ou não ser a mesma para a qual a solicitação de RH foi aberta.) Somente verá a página de tíquete de RH se uma tarefa de RH for atribuída ao usuário como uma tarefa pendente.<br><br>Você pode configurar ainda mais a exibição da pessoa afetada para:<br><br>Mostrar caso para pessoa afetada: se selecionado, a pessoa afetada verá o caso de RH quando ele for criado, bem como: |

Tradução automática

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

| Tipo de usuário | Descrição |
| --- | --- |
| | • Tarefas de RH atribuídas à pessoa afetada<br>• Casos secundários de RH em que a pessoa afetada também é a aberta para<br>• Casos secundários de RH quando a pessoa afetada tem uma tarefa atribuída<br>• Solicitações em que a pessoa afetada é a solicitada<br><br>Para obter mais informações, consulte Configurar um serviço de RH. |
| Designado para a Tarefa | Pessoa que recebe uma tarefa para ajudar a atender à solicitação de RH. Somente verá a página de tíquete de RH se uma tarefa de RH for atribuída ao usuário como uma tarefa pendente. |
| Aprovador | Pessoa que é um aprovador da solicitação de RH. Somente verá a página de tíquete de RH se uma aprovação for atribuída ao usuário como uma tarefa pendente. |

## Configuração do cabeçalho da página de tíquete de RH

O cabeçalho da página do tíquete de RH fornece informações sobre o caso de RH, como o tipo de serviço de RH, descrição, anexos, histórico, opção para cancelar a solicitação e quem está atribuído ao caso.

Você pode configurar a aparência do cabeçalho da página do tíquete de RH para serviços de RH individuais.

Para obter mais informações, consulte Configurar o cabeçalho da página de tíquete de RH para um serviço de RH.

### Exibição de página de tíquete padrão para HR Service Delivery

Configure seus serviços de RH para usar a página de tíquete padrão para fornecer uma experiência do usuário consistente para seus funcionários.

Você pode configurar a aparência do layout da sua página de tíquete (como cabeçalho e guias) em **Tíquete Padrão** > **Configuração de Tíquete Padrão**. Para obter mais informações, consulte Configurar serviços de RH personalizados.

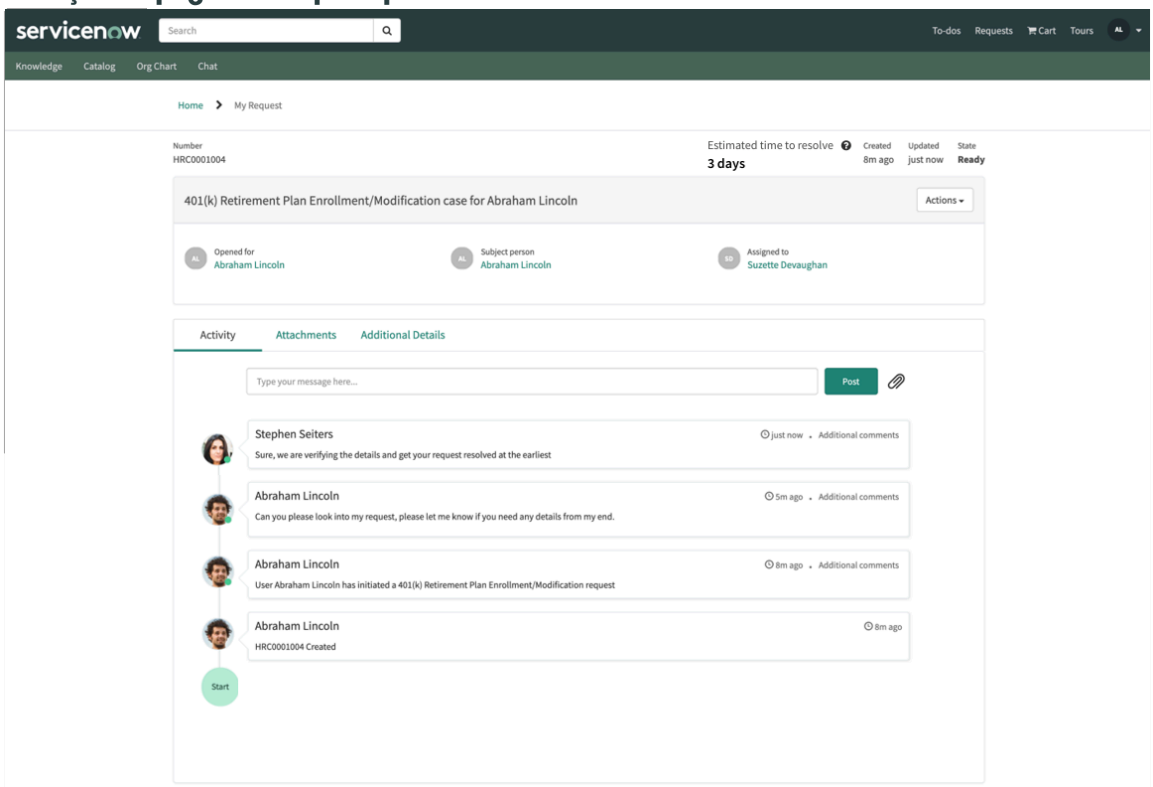
Para instâncias novas e reiniciadas, a exibição da página Tíquete padrão está disponível por padrão. Para instâncias atualizadas, você deve configurar o mapa de rota da página. Para obter mais informações, consulte Habilitar o mapa de rota da página.

Depois de configurar os serviços de RH e concluir os mapeamentos de rota de página, suas solicitações de RH serão exibidas na exibição de página de Tíquete padrão no seguinte formato:

Tradução automática

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

### Exibição de página de tíquete padrão




Ao habilitar o tempo de resolução esperado (ETTR), você pode ver o tempo estimado da sua solicitação. Para obter mais informações, consulte Tempo estimado para resolver casos de RH.

### Configurar serviços de RH personalizados

Configure seus serviços personalizados de RH na página de tíquete padrão para fornecer uma experiência consistente ao funcionário no portal.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

#### Procedimento

**1.** Navegar até **Todos** > **Tíquete Padrão** > **Configuração de Tíquete Padrão**.

**Importante:**

Por padrão, as configurações de tíquete padrão são feitas para os seguintes serviços de RH:

- sn_hr_core_case_talent_management
- sn_hr_core_case
- sn_hr_core_case_payroll
- sn_hr_core_case_relations
- sn_hr_le_case
- sn_hr_core_case_operations
- sn_hr_core_case_total_rewards
- sn_hr_core_case_workforce_admin

**2.** Selecione seu serviço de RH personalizado.

Tradução automática

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

**3.** No formulário, configure os campos obrigatórios:

**Formulário Configuração de tíquete**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tabela | Tabela COE para a qual você deseja configurar a página de tíquete padrão. |
| Ativo | Opção para especificar se a configuração do tíquete está ativa. |
| Aplicativo | Aplicativo associado à configuração do tíquete. |
| Campo de estado | Qualquer campo da tabela estendida de tarefa. Por padrão, este campo é mapeado para o campo **Estado** da tabela estendida da tarefa. Configure o formulário para adicionar este campo.<br>**Nota:**<br>Você não pode adicionar campos para qualquer uma das seguintes informações:<br>○ Número<br>○ Descrição resumida<br>○ Data de criação<br>○ Data de atualização<br>○ Lista de observação<br>○ Qualquer entrada do usuário, como comentários e anotações de trabalho |
| Região de informações | |
| Mostrar 'Descrição' | Cenário em que a descrição da solicitação deve ser exibida. As opções possíveis são:<br>○ Nenhum<br>○ Sempre<br>○ Quando não há variáveis<br>**Nota:**<br>Quando exibido, você pode expandir e recolher a descrição. |
| Avançado | Opção para especificar que um widget deve ser exibido na região de informações. |
| Widget de informações | Widget que deve ser exibido na região de informações. Este campo aparece apenas se a caixa de seleção **Avançado** estiver marcada.<br>**Nota:**<br>Por padrão, o widget de informações do caso de HRM é usado para exibir as informações relacionadas ao caso de RH. |
| Parâmetros de widget de informação | Lista separada por vírgulas de parâmetros do widget de informações. Este campo aparece apenas se a caixa de seleção **Avançado** estiver marcada. |
| Campos de informações | Campos que devem ser exibidos na região de informações. Este campo aparece apenas se a caixa de seleção **Avançado** estiver marcada. |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | **Nota:**<br>Você não pode adicionar campos para qualquer uma das seguintes informações:<br>○ Número<br>○ Descrição resumida<br>○ Data de criação<br>○ Data de atualização<br>○ Lista de observação<br>○ Estado<br>○ Qualquer entrada do usuário, como comentários e anotações de trabalho |
| Região de ação | |
| Widget de ação | Widget para especificar as ações disponíveis na região de informações.<br>**Nota:**<br>Por padrão, o widget Ações de tíquete padrão de RH é usado. |
| Parâmetros de widget de ação | Lista separada por vírgulas de parâmetros do widget de ação. |

**Nota:**

- Por padrão, dois tipos de guia são ativados e configurados: **Atividade** e Tipo de **anexos**.
- Você não pode duplicar qualquer tipo de guia diferente de Personalizado.
- Você pode configurar no máximo cinco guias.
- Você pode adicionar apenas um destes tipos de guia:
  - Editor de variáveis (somente leitura)
  - Consolidador de variáveis

4. Clique com o botão direito no cabeçalho e clique em **Salvar**.
5. Na lista relacionada Configurações da guia, configure os campos.

### Formulário Configuração da guia

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tipo | Tipo de guia com base no qual um widget é exibido. As opções possíveis são:<br>○ Nenhum<br>○ Atividade<br>○ Anexos<br>○ Personalizado |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | ○ Editor de variáveis (somente leitura)<br>○ Consolidador de variáveis |
| Nome da guia | Nome da guia. |
| Aplicativo | Aplicativo associado à configuração do tíquete. |
| Ordem | Ordem em que a guia deve ser exibida na seção de guias. |
| Visível | Condições para a visibilidade da guia. |
| Widget | Widget que deve ser exibido na seção de guias. Este campo aparece somente quando **Personalizado** é selecionado em **Tipo**.<br>**Nota:**<br>Para a guia **Tarefas/tarefas** pendentes, por padrão, o widget Tarefa primária de HRM é usado. Para a guia **Aprovadores**, por padrão, o widget da guia Aprovação de HRM é usado. Para a guia **Anexos**, por padrão, o widget Anexos de tíquete padrão de RH é usado. Este widget também exibe documentos do funcionário (EDM). |
| Parâmetros de widget | Lista separada por vírgulas de parâmetros do widget de guia. Este campo aparece somente quando **Personalizado** é selecionado em **Tipo**. |

6. No formulário Configuração de tíquete, clique em **Atualizar**.

### Habilitar o mapa de rota da página

Se você atualizou sua instância, redirecione as páginas de tíquete HR para a página de tíquete padrão no portal. Exiba suas solicitações de RH na exibição de página de tíquete padrão.

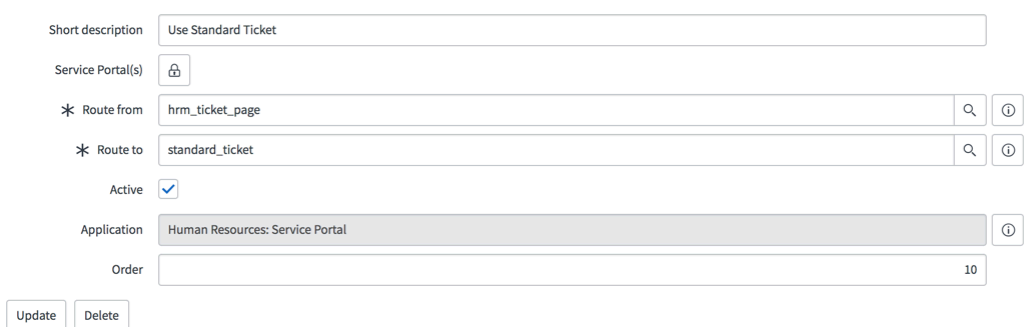
## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Portal de serviços** > **Mapas de Rota de Página**.
2. Crie o mapa de rota da página de **hrm_ticket_page** para **standard_ticket**.

**Nota:**
**hrm_ticket_page** está disponível somente quando você tem o plug-in Central do funcionário [com.sn_hr_service_portal].




Tradução automática

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

3. Crie o mapa de rota da página de **hrsp_ticket** para **standard_ticket**.

**Nota:**
**hrsp_ticket** está disponível somente quando você tem o plug-in Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core], sem o plug-in Employee Service Center [com.sn_hr_service_portal].

4. Crie o mapa de rota da página do **tíquete** para **standard_ticket**.

**Nota:**
O**tíquete** está disponível somente para itens do catálogo que não sejam de RH.

### Traduções de casos e tarefas de RH

Habilite traduções em casos de RH e modelos de tarefa para que os funcionários possam exibir as descrições resumidas e descrições de seus casos de RH e tarefas em seu idioma preferencial.

### Configurar as descrições globais para traduções de um modelo de RH

Configure um caso de RH ou modelo de tarefa para habilitar traduções. Você pode fornecer as descrições globais para traduções em vários idiomas para que os usuários possam exibir as descrições resumidas e as descrições de seus casos e tarefas de RH no idioma preferencial.

**Antes de Iniciar**
Certifique-se de ativar os idiomas para os quais você deseja oferecer suporte às traduções. Consulte Ativar um idioma para obter mais informações.

Função necessária: administrador

Tradução automática

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

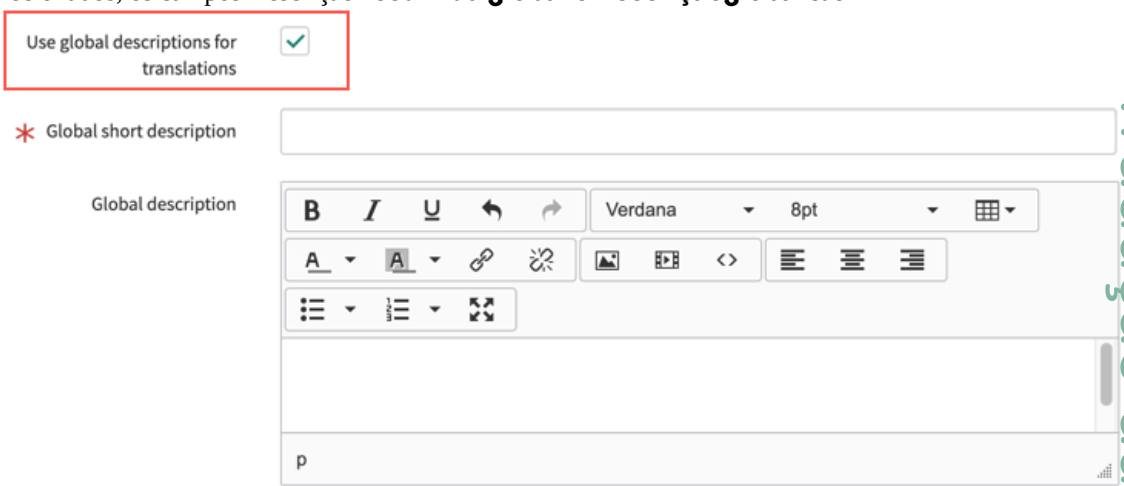
## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de RH** > **Serviços de RH** > **Modelos de RH**.
2. Clique em **Novo** ou abra um registro.
3. Preencha os campos no formulário, conforme apropriado.

   Para obter detalhes sobre como configurar um caso de RH ou modelo de tarefa, consulte:

   - Configurar um modelo de caso de RH
   - Configurar um modelo de tarefa de RH

4. Para habilitar traduções, certifique-se de que o campo **Usar descrições globais para traduções** esteja selecionado.
   Quando selecionados, os campos Descrição **resumida global e Descriçãoglobal** são




   exibidos.

5. Forneça a descrição resumida global e a descrição de cada um dos idiomas ativados.

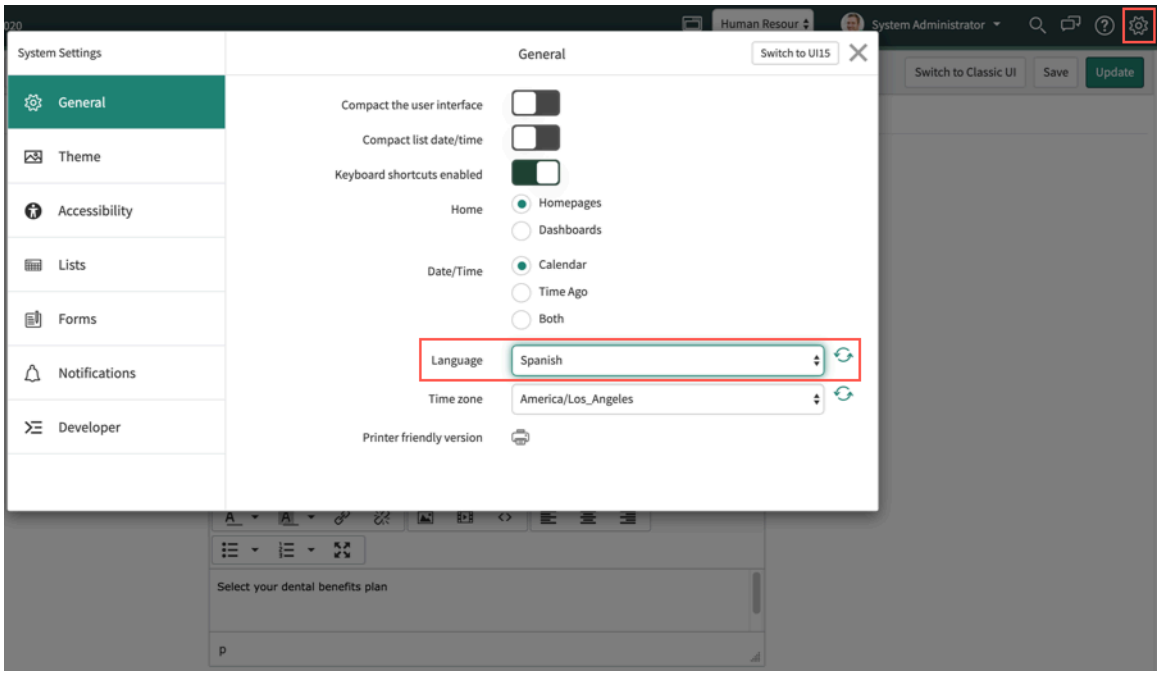
   **Nota:**
   Certifique-se de fornecer descrições globais para cada idioma compatível. Você não pode selecionar a opção **Usar descrições globais para traduções** em um único modelo de RH para alguns idiomas e outros não.

   a. Ir para **Sistemas do sistema** > **Geral**e selecione o idioma para o qual você deseja fornecer traduções.

      **Example**
      Por exemplo, você pode definir o idioma como espanhol.

Tradução automática

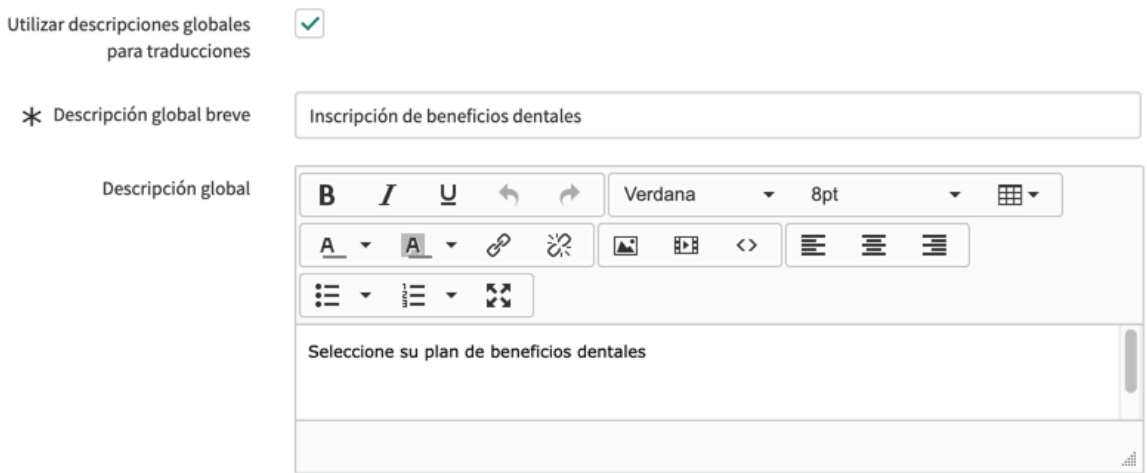
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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




**b.** No formulário de modelo de RH, forneça a descrição resumida global e a descrição no idioma selecionado.

**Example**

Por exemplo, você pode fornecer a descrição resumida global e a descrição de benefícios odontológicos em espanhol.

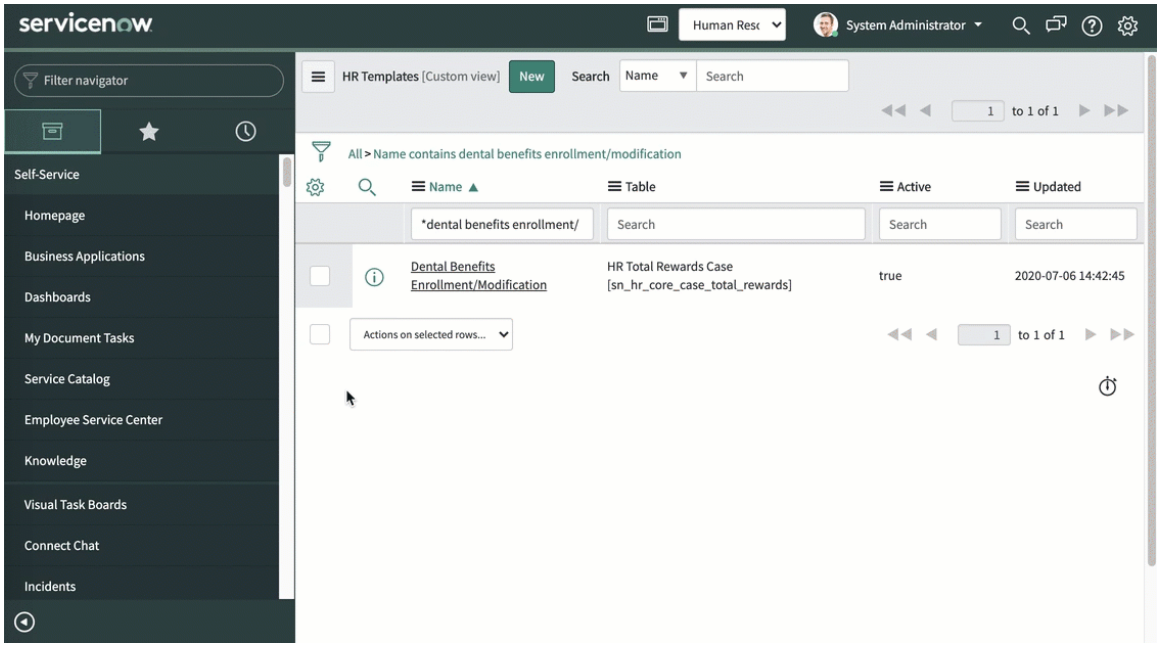



**c.** Repita o processo para cada idioma compatível.

Tradução automática

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

**Example**
Por exemplo, se inglês, espanhol e coreano estiverem ativados em sua instância, certifique-se de fornecer traduções globais para cada um desses idiomas no modelo de RH.




6. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.
7. Se você estiver configurando um modelo de caso de RH, também poderá atualizar o serviço de RH correspondente para usar cabeçalhos de caso que ofereçam suporte ao uso de descrições globais.
   a. Navegar até **Administração de RH** > **Serviços de RH** > **Configuração do Serviço de RH**.
   b. Abra o registro de serviço de RH correspondente.
   c. Atualize os seguintes campos:

| Campo | valor |
|---|---|
| Exibição Aberto para/Aprovador | Configuração de cabeçalho aberta/do caso do aprovador que usa descrições globais |
| Exibição da Pessoa afetada/Designado da tarefa | Tarefa/pessoa afetada atribuídas à configuração do cabeçalho do caso, usando descrições globais |

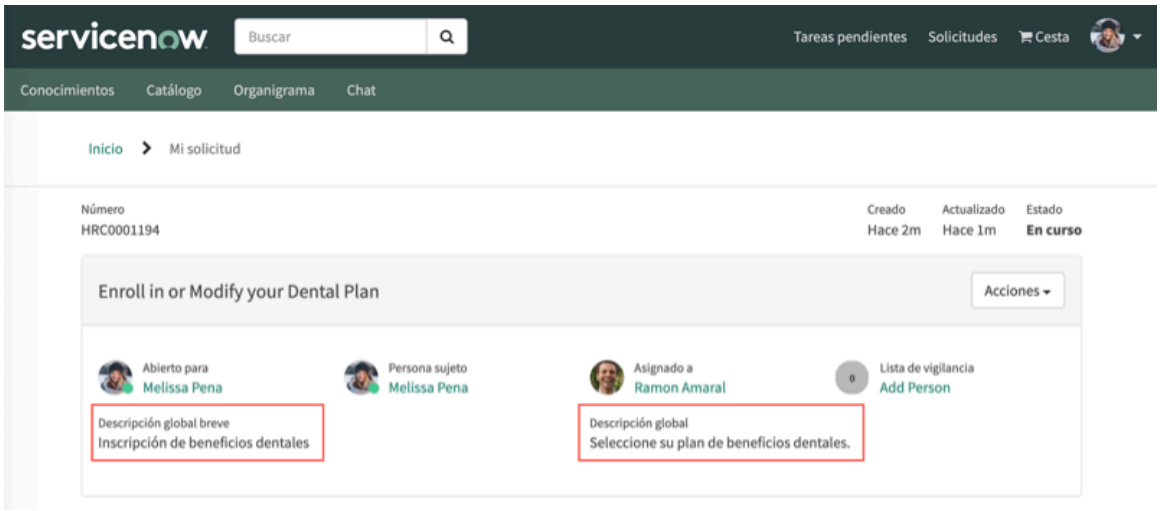
   d. Clique em **Atualizar**.

## Example: Inscrição em benefícios odontológicos

Este é um exemplo de como a descrição resumida global e a descrição são exibidas para o serviço de RH de modificação/inscrição em benefícios odontológicos no Employee Service Center quando o idioma está definido como espanhol.

Tradução automática

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




### Tabela Perfil do funcionário

O plug-in Employee Profile (sn_employee) fornece uma tabela de perfil do funcionário (sn_employee_profile) que disponibiliza os campos de data de início e data de término do emprego fora de HR Service Delivery. Por exemplo, a tabela pode ser usada com Strategic Portfolio Management para atualizar a capacidade de recursos dos usuários.

## Visão geral

A partir da versão Paris, você pode usar a tabela Perfil do funcionário ( **sn_employee_profile** ) para disponibilizar **os** campos employee_start_date e employee_end_date fora de HR Service Delivery.

### Tabela Perfil do funcionário (sn_employee_profile)

| Campo | Descrição |
|---|---|
| usuário | Referência à tabela Usuário (sys_user). |
| data job_start | Representa a data de início do emprego. |
| data_término_do_emprego | Representa a data de término do emprego. |

## Se você estiver usando o Perfil do funcionário com HR Service Delivery

Quando você ativa o plug-in Perfil do funcionário, os seguintes campos são extraídos da tabela Perfil de RH (sn_hr_core_profile) para preencher a tabela Perfil do funcionário (sn_employee_profile).

### Tabela Perfil de RH (sn_hr_core_profile)

| Campo | Descrição |
|---|---|
| data_início_trabalho | Representa a data de início do emprego. |
| data_término_do_emprego | Representa a data de término do emprego. |

**A sincronização do perfil do funcionário do perfil de RH** é um trabalho programado único que extrai todos os usuários com seus valores de employee_start_date e employee_end_date correspondentes da tabela de perfil de RH após a ativação do plug-in. As atualizações subsequentes serão feitas pelas regras de negócios **Sincronizar campos com o perfil de RH** e **Sincronizar campos com o perfil do funcionário**.

Tradução automática

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

**Nota:**
Se você precisar executar o trabalho programado único novamente, certifique-se de ativar o trabalho primeiro e permitir o RCA invalidado antes de executá-lo. Não execute o trabalho de forma programada.

## Informações de ativação

Você deve ativar o plug-in Perfil do funcionário (sn_employee) para usar a tabela Perfil do funcionário com sua aplicação.

**Nota:**
Se você estiver usando a tabela com Strategic Portfolio Management, consulte Atualizar a capacidade do recurso para obter mais informações.

### Ativar perfil do funcionário

Você pode ativar o plug-in Perfil do funcionário [sn_employee] se tiver a função de administrador.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: administrador

**Procedimento**

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

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** e, na caixa de diálogo Ativar plug-in, selecione **Ativar**.

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

### Componentes instalados com o Perfil do funcionário

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in Employee Profile [sn_employee_profile], incluindo tabelas, funções de usuário e trabalhos programados.

**Nota:**
A tabela Arquivos da Aplicação lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

## Funções instaladas

| Título da função [nome] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| Administrador do perfil do funcionário<br><br>[sn_employee.admin] | Concede acesso para criar, ler, atualizar e excluir a tabela Perfil do funcionário. | Nenhum |

Tradução automática

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

## Trabalhos programados instalados

| Trabalho programado | Descrição |
|---|---|
| Sincronizar perfil do funcionário do perfil de RH | HR Service Delivery Somente: trabalho programado único que extrai todos os usuários com seus valores de employee_start_date e employee_end_date da tabela de perfil de RH (sn_hr_core_profile). |

## Tabelas instaladas

| Tabela | Descrição |
|---|---|
| Perfil do funcionário<br><br>[sn_employee_profile] | Tabela Perfil do funcionário. |

### Modelos de resposta para HR Service Delivery

Você pode usar modelos de resposta com HR Service Delivery para resolver casos com mais rapidez e eficiência.

Os modelos de resposta (anteriormente conhecidos como snippets de modelo) são mensagens reutilizáveis. Você pode copiar essas mensagens criadas a partir desses modelos para um caso de RH, tarefa, e-mail ou bate-papo para fornecer mensagens rápidas e consistentes aos funcionários. Por exemplo, um modelo de resposta para um caso de discrepância na folha de pagamento permite que os agentes de RH usem uma mensagem padronizada ao responder a esse tipo de caso.

**Nota:**
Para obter mais informações sobre modelos de resposta, consulte Modelos de resposta.

## Canais de modelo de resposta

Os modelos de resposta podem corresponder a vários canais. Um canal representa a mídia para a qual você deseja que o modelo de resposta esteja disponível. Por exemplo:

- Canal de bate-papo: fornece modelos de resposta para conversas de bate-papo.
- Canal de e-mail: fornece modelos de resposta para e-mails.
- Formulário: fornece modelos de resposta para casos ou tarefas de RH.

Se você criar um novo modelo de resposta e não atribuí-lo a um canal, ele não estará disponível para uso.

Para criar um modelo de resposta universal que esteja disponível para todos os canais, atribua-o a todos os canais.

**Nota:**
Todos os modelos de resposta criados antes da versão Quebec são associados a todos os canais que preservam seu comportamento anterior e podem ser usados universalmente.

Tradução automática

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

## Informações de ativação

O recurso de modelos de resposta é ativado automaticamente quando Case and Knowledge Management é ativado. Consulte Ativar modelos de resposta .

Para usar modelos de resposta em um bate-papo em Espaço do agente para HR Service Delivery, ative o plug-in: Advanced Work Assignment for HRSD (com.sn_hr_awa).

Para obter mais informações, consulte Advanced Work Assignment (AWA) para HR Service Delivery Espaço do agente visão geral e Configuração do Bate-papo do agente do espaço.

Para obter mais informações sobre como configurar o bate-papo no Virtual Agent, consulte Virtual Agent .

## Como usar modelos de resposta com formulário (caso ou tarefa de RH)

Administradores e gerentes de RH podem criar modelos de resposta. Cada modelo está associado a uma tabela de RH que é uma extensão da tabela Tarefa [task]. Configure o modelo para incluir variáveis extraídas dessa tabela. Além disso, use um construtor de condição para especificar o que um caso deve atender para que o modelo esteja disponível, como para um serviço de RH específico.

Para obter mais informações sobre como criar ou modificar um modelo de resposta, consulte Criar ou modificar um modelo de resposta HR Service Delivery.

Os modelos de resposta aparecem para um formulário de caso de RH para modelos associados ao canal Formulário e atendem às condições no modelo de resposta. Para o formulário de caso de RH, o botão **Respostas** aparece na parte superior. Se houver vários modelos disponíveis, você poderá selecionar o apropriado. Consulte Trabalhar em um caso de RH.

**Nota:**
Para obter mais informações sobre como usar um modelo de resposta com um caso de RH, consulte Copiar um modelo de resposta para um caso de RH.

Para Espaço do agente para HR Service Delivery, o ícone de Modelos de de resposta ) aparece na barra lateral contextual. Para obter mais informações, consulte Modelo de resposta para HR Service Delivery Espaço do agente.

### Componentes instalados com modelos de resposta

Diversos tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in Templated Responses (com.sn_templated_snip), incluindo tabelas e funções do usuário.

**Nota:**
A tabela Arquivos da Aplicação lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

## Funções instaladas

Por padrão, as funções de RH a seguir contêm as seguintes funções de modelo de resposta.

Tradução automática

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

**Nota:**
O plug-in Templated Responses [com.sn_templated_snip] ativa a propriedade do sistema sn_templated_snip.min_admin_count [sys_properties.list]. Esta propriedade evita que você exclua seu único usuário administrador do Modelo de resposta, ao exigir um número mínimo (o padrão é dois) de usuários ativos com esta função.

| Título da função [name] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| Administrador de modelos de resposta<br>[sn_templated_snip.template_snippet_admin] | Concede acesso à administração com escopo do recurso de modelos de resposta. | sn_templated_snip.template_snippet_writer |
| Gravador de modelos de resposta<br>[sn_templated_snip.template_snippet_writer] | Concede acesso para criar, ler, atualizar e excluir (CRUD) o conteúdo do modelo de resposta. | sn_templated_snip.template_snippet_reader |
| Leitor de modelos de resposta<br>[sn_templated_snip.template_snippet_reader] | Concede acesso para ler o conteúdo do modelo de resposta. | Nenhum |

Você pode atribuir essas funções às funções, grupos ou usuários apropriados na sua aplicação.

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

Para obter mais informações sobre a administração de usuários e como gerenciá-los, consulte Administração de usuários.

## Tabelas instaladas

| Tabela | Descrição |
|---|---|
| Modelo de Resposta<br>[sn_templated_snip_note_template] | Armazena informações do modelo de resposta. Modelos de resposta são mensagens reutilizáveis que podem ser copiadas para formulários de caso ou de tarefa. Os modelos de resposta fornecem mensagens rápidas e consistentes aos usuários ou exibem mensagens de resposta de bate-papo padrão para os solicitantes no Bate-papo do agente. |
| Modelo de resposta M2M para o canal | Mapeia canais para modelos de resposta. |

Tradução automática

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

| Tabela | Descrição |
|---|---|
| [m2m_response_template_to_channel] | |
| Canal de modelo de resposta<br><br>[sn_templated_snip_channel] | Armazena informações sobre canais de modelo de resposta. |
| Modelo de nota para tabela<br><br>[sn_m2m_note_template_for_table] | Mapeia notas para modelos de resposta. |

Para obter informações adicionais sobre administração de tabelas e como gerenciar dados, consulte Table Administration .

### Criar ou modificar um modelo de resposta HR Service Delivery

Crie ou modifique um modelo de resposta (anteriormente conhecido como snippet de modelo) para definir uma mensagem reutilizável. Você pode copiar essas mensagens ao responder aos funcionários para fornecer mensagens rápidas e consistentes.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.manager, sn_templated_snip.template_snippet_admin

Cada modelo está associado a uma tabela de RH que é uma extensão da tabela Tarefa [task]. O modelo pode ser configurado para incluir variáveis extraídas dessa tabela. Por exemplo, se você escolher a tabela Caso de RH (sn_hr_core_case), poderá selecionar a variável pessoa Assunto para aparecer no corpo do modelo e isso substituirá a variável pelo nome real da pessoa em questão quando o modelo de resposta for usado.

Além disso, use o construtor de condição para definir quando um caso atende aos critérios de um modelo, como para um serviço de RH específico.

## Procedimento

1. Navegar até **Administração de RH** > **Configuração do modelo de resposta**.
2. Selecionar **Novo** para criar um modelo de resposta.
   Ou selecione um modelo de resposta existente para modificar na lista.
3. No formulário, preencha os campos.

### Formulário de modelo de resposta

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome do modelo de resposta. |
| Nome Curto | Descrição resumida que identifica o modelo de resposta ao usar o bate-papo em Espaço do agente.<br><br>Use o nome curto com um comando rápido (/) para mostrar o texto do corpo do modelo do modelo de resposta durante o bate-papo. Este recurso fornece uma maneira rápida e consistente de preencher texto durante o bate-papo.<br><br>Por exemplo, o nome curto gm identifica o modelo de resposta do bate-papo para uma saudação de bom |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | dia. Insira **/ gm** em uma janela de bate-papo para mostrar o texto deste modelo de resposta. |
| Tabela | Nome da tabela à qual o modelo de resposta está associado.<br><br>Se você estiver criando um modelo de resposta para o bate-papo do Espaço do agente, a tabela associada será a tabela Interação [interação]. Para os modelos de resposta, a tabela deve ser uma extensão da tabela Tarefa [tarefa].<br><br>**Nota:**<br>Criar tabelas COE personalizadas não permite adicionar a ação de IU Copiar para a Área de Transferência. Os usuários ainda podem usar a função de copiar e colar. |
| Condição | Condições que determinam quando o modelo de resposta é disponibilizado para uso.<br><br>Ao definir condições como diferenciação entre maiúsculas e minúsculas ou valores nulos, consulte o API GlideFilter - Scoped, Global .<br><br>**Nota:**<br>As opções disponíveis dependem da tabela selecionada. Para modelos de resposta de bate-papo, especifique a condição: **[Type] [is] [Chat]** |
| Aplicação | A aplicação que criou o modelo de resposta. |
| Visibilidade do grupo | Indica quais grupos têm acesso ao modelo de resposta.<br><br>Adicionar filtros de grupos que podem exibir o modelo de resposta.<br><br>**Nota:**<br>Deixar este campo em branco disponibiliza o modelo de resposta para todos os grupos. |
| Corpo do modelo | Texto do modelo de resposta que fornece instruções ao agente sobre como responder a um caso ou tarefa específicos.<br><br>Você pode fazer referência a valores de campo selecionando variáveis na lista de variáveis com base na tabela selecionada.<br><br>Você pode inserir manualmente referências de variáveis personalizadas: |

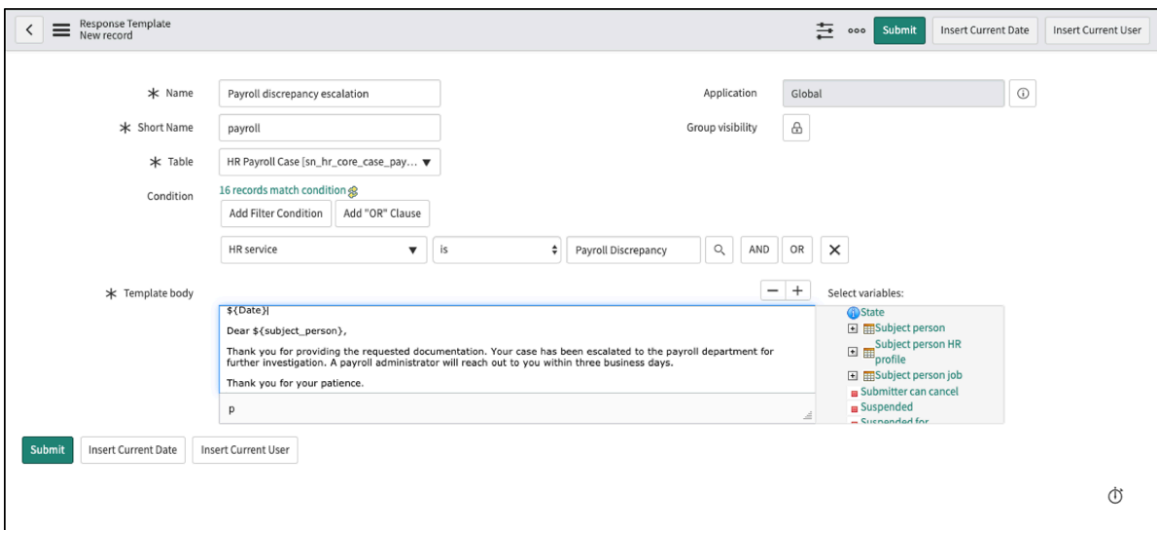
Tradução automática

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

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | ○ Usuário atual: $ {current_user}<br>○ Data Atual: ${Date}<br><br>Ou coloque o mouse onde deseja que a referência da variável personalizada apareça e selecione os botões **Inserir usuário atual** ou **Inserir data atual**.<br><br>**Nota:**<br>Os modelos de resposta não são compatíveis com rich text. |
| Selecionar variáveis | Variáveis que podem ser adicionadas ao corpo do modelo. Por exemplo, se você escolher a tabela Caso de RH (sn_hr_core_case), poderá selecionar a variável pessoa Assunto para aparecer no corpo do modelo e isso substituirá a variável pelo nome real da pessoa em questão quando o modelo de resposta for usado.<br><br>**Nota:**<br>As variáveis disponíveis dependem da tabela selecionada. |

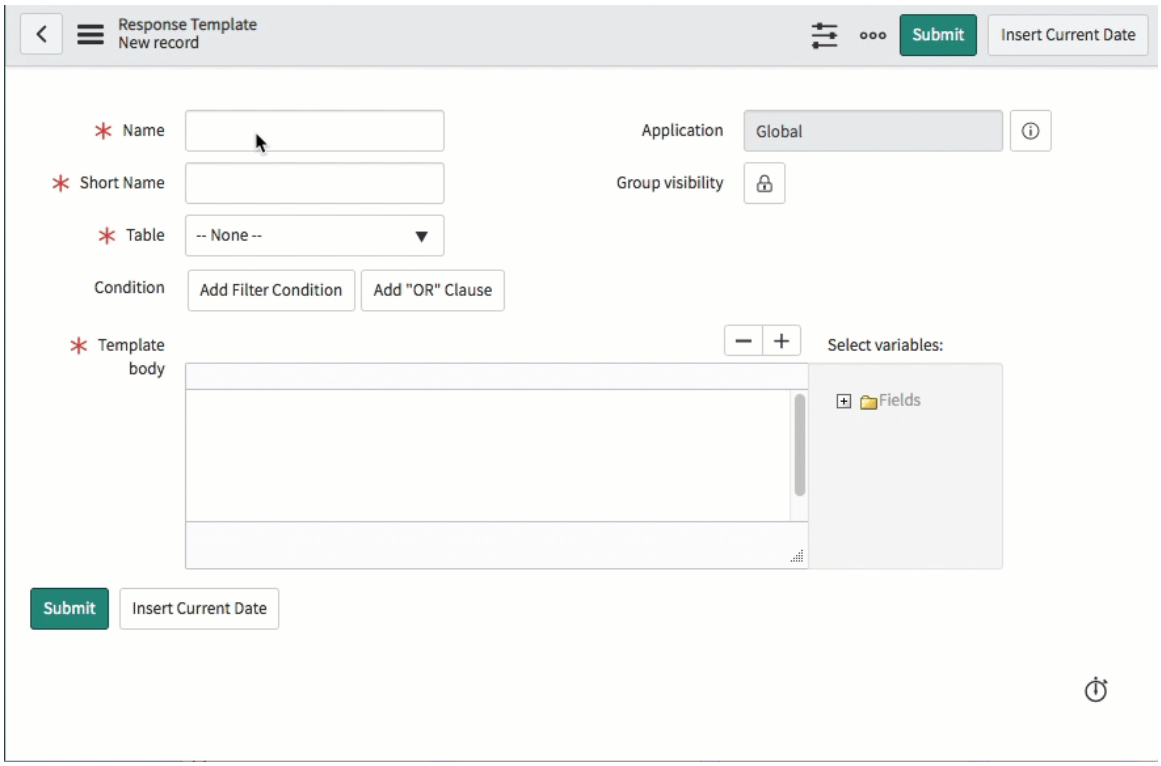
### Example

O GIF a seguir mostra um exemplo de um gerente de RH na aplicação HR Service Delivery criando um modelo de resposta para escalar casos de discrepância na folha de pagamento. O modelo está associado à tabela Caso de folha de pagamento de RH [sn_hr_core_case_payroll] e uma condição fica definida para filtrar casos que correspondem ao serviço de RH apropriado chamado Discrepância na folha de pagamento. O texto do modelo é colado no corpo e, em seguida, uma variável para a pessoa em questão é adicionada à saudação.




Tradução automática

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




4. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.
   Os canais limitam o modelo de resposta somente aos canais adicionados. Se você deixar em branco, o modelo de resposta não ficará disponível para nenhum canal. Este recurso permite que você tenha mensagens diferentes para bate-papos, e-mails ou formulário. Para obter mais informações, consulte Crie um canal de modelo de resposta.
   Aparece a lista relacionada de Canais.

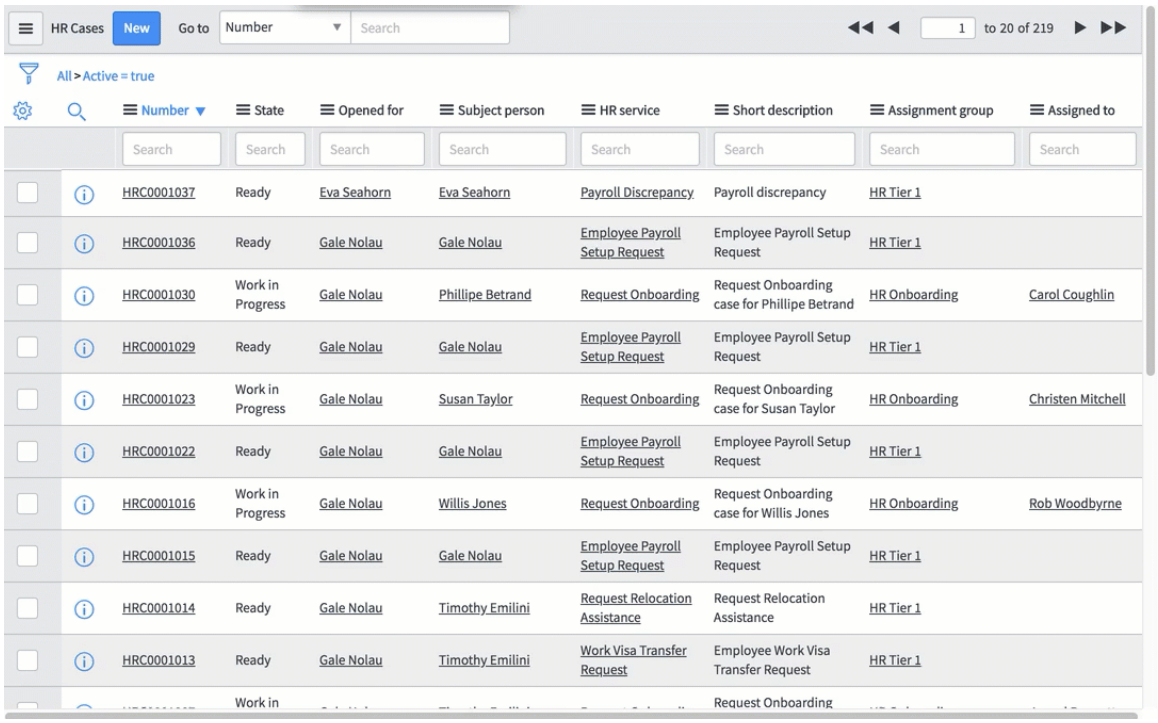
## O que Fazer Depois

Você pode copiar o conteúdo do modelo de resposta para qualquer campo de um formulário que atenda às condições especificadas.

O GIF a seguir mostra um exemplo de um redator de caso de RH na aplicação HR Service Delivery abrindo um caso de discrepância na folha de pagamento e copiando um modelo de escalação de discrepância na folha de pagamento para o campo de comentários no formulário de caso de RH para que o funcionário leia.

Tradução automática

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




## Crie um canal de modelo de resposta

Siga essas etapas para criar um canal de modelo de resposta. Os canais de modelo de resposta garantem que os modelos de resposta corretos sejam exibidos para uso com bate-papo, e-mail ou caso ou tarefa de RH.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de RH** > **Configuração do modelo de resposta**.
2. Selecione um modelo de resposta existente ou clique em **Novo**.
3. Selecione **Canais**.
4. Selecione o **ícone Pesquisar usando o ícone de lista**.
5. Selecione **Novo**.
   No formulário, preencha os campos.

**Canal de modelo de resposta**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome do canal Os canais representam uma categoria para a qual você deseja que o modelo de resposta apareça.<br>O sistema básico fornece:<br>○ Bate-papo<br>○ E-mail<br>○ Formulário |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | **Nota:** O plug-in Advanced Work Assignment for HRSD (com.sn_hr_awa) deve ser ativado para usar modelos de resposta no bate-papo. |
| valor | O nome do canal que você deseja manter consistente em relação a diferentes idiomas.<br><br>Por exemplo, se eu estiver trabalhando em francês, o campo **Nome** poderá ser LeChat, mas Bate-papo no campo **Valor**. Isso garante que o modelo correto seja selecionado, independentemente do idioma. |
| Aplicação | A aplicação em que o modelo de resposta está disponível para uso. |
| Ativo | Ativa o Canal de modelos de resposta<br><br>**Nota:** Desmarcar a caixa desativa o registro sem excluí-lo. |

6. Selecione **Salvar**.
   Os canais limitam o modelo de resposta somente aos canais adicionados. Se você deixar em branco, o modelo de resposta não ficará disponível para nenhum canal. Este recurso permite que você tenha mensagens diferentes para bate-papos, e-mails ou formulário. Para obter mais informações, consulte Crie um canal de modelo de resposta.
   Aparece a lista relacionada de Canais.
7. Clique em **Novo** para criar um novo canal ou em **Editar** para acessar um canal existente.
8. Depois de selecionar o(s) canal(is), clique em **Salvar**.
   O formulário de **Modelo de resposta** é retornado.
9. Clique em **Atualizar**.
   Para obter mais informações sobre modelos de resposta, consulte Criar ou modificar um modelo de resposta HR Service Delivery.

### Copiar um modelo de resposta para um caso de RH

Copie o conteúdo do modelo de resposta (anteriormente conhecido como snippet de modelo) para qualquer campo em um formulário de caso de RH que atenda às condições especificadas.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.case_writer

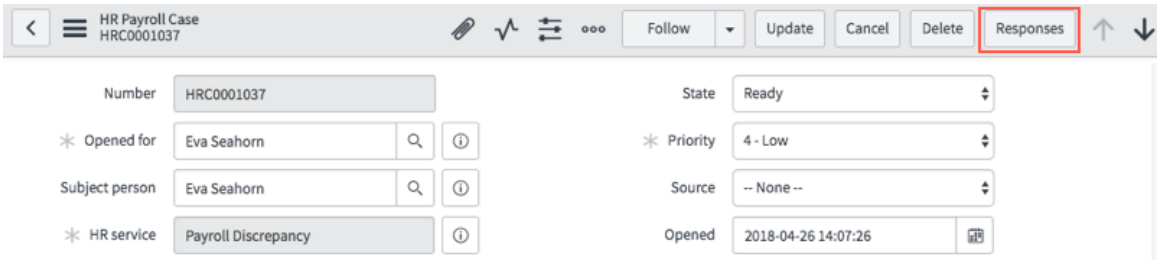
#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de casos de RH** > **Todos os casos de RH**e abra um dos módulos, como **Atribuído a mim** ou **Abrir**.
2. Abra o caso de RH.
3. Clique em **Respostas** para abrir o painel lateral de **Modelos de resposta**.

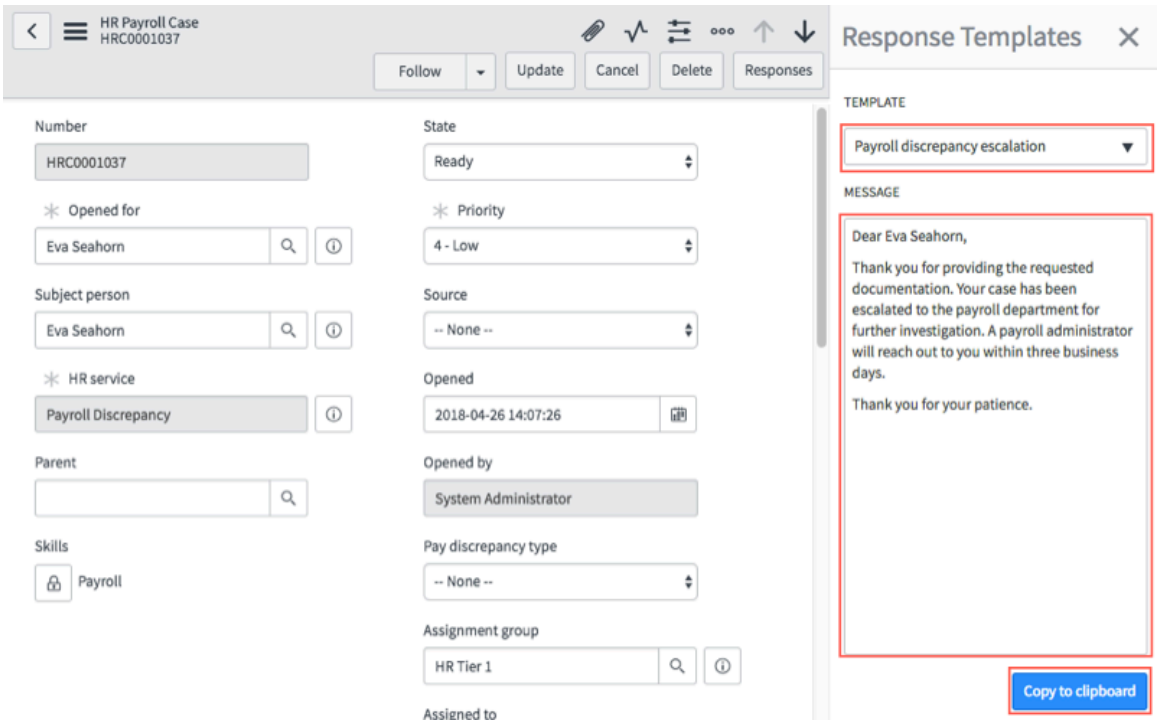
Tradução automática

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

**Nota:**
Se o botão **Respostas** não estiver visível, certifique-se de que um modelo de resposta que atenda às condições do caso em aberto esteja disponível para uso. Para obter mais informações, consulte Criar ou modificar um modelo de resposta HR Service Delivery.




4. No painel lateral **Modelos de resposta**, você pode selecionar um modelo e copiá-lo para a área de transferência.




5. Depois de copiado, você pode colar o conteúdo em um campo no formulário, como em **Comentários**, ou em um e-mail que você envia ao funcionário.

**Nota:**
Para obter informações sobre como usar modelos de resposta no Espaço do agente de RH, consulte Usar modelos de resposta em um caso de RH.

## Explorar e usar Caso de RH e Gestão de conhecimento

O Caso de RH e o Knowledge Management reúnem muitos recursos relacionados ao caso de RH.

### Noções básicas sobre o Case and Knowledge Management

O Case and Knowledge Management para a versão com escopo do RH beneficia sua empresa, automatizando processos de RH padrão em sua organização que oferecem suporte a relacionamentos entre funcionários e o departamento de RH.

Tradução automática

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

## Quem usa HR Service Delivery

HR Service Delivery é usado pelo departamento de RH da empresa. Um departamento de RH empresarial é composto por várias áreas, como relações com funcionários, administração de benefícios, aplicação de políticas, recrutamento e emprego e gestão de desempenho. Os membros de uma grande organização de RH geralmente incluem:

- Especialistas em RH que se especializam em uma ou mais disciplinas de RH. Por exemplo, a área de benefícios tem especialistas em administração de seguros, licença e férias e compra de ações para funcionários.
- Generalistas de RH que trabalham com um grupo de negócios ou em uma região geográfica para ajudar os funcionários com perguntas, carreiras, gestão de desempenho e outras solicitações de relações do funcionário.
- Gerentes de RH que monitoram e medem a eficácia do grupo de RH no suporte aos funcionários em toda a organização. Eles também garantem que a empresa esteja em conformidade com as regulamentações federais, estaduais e locais.
- Administradores de sistemas de RH que configuram e mantêm sistemas como o banco de dados central do funcionário, folha de pagamento, sistema de gestão de aprendizado e desempenho e outros, incluindo o aplicativo de Recursos Humanos.

## Como você usa HR Service Delivery

HR Service Delivery aprimora e oferece suporte à sua empresa. Os relacionamentos entre seus funcionários, a TI e o departamento de RH são compatíveis de várias maneiras:

- Os funcionários podem usar o Portal de serviços de RH ou o catálogo para enviar perguntas e outras solicitações ao departamento de RH.
- Se você usar o recurso Suporte do Connect, os funcionários poderão conversar com um agente de RH que está monitorando a fila de bate-papo de RH. Consulte Suporte do Connect .

**Nota:**
Suporte do Connect será descontinuado. Para recursos similares, mude para o Advanced Work Assignment e o Bate-papo do agente. Para obter detalhes, consulte Migração do Suporte do Connect para o Advanced Work Assignment e o Bate-papo do agente .

- A equipe de RH pode criar, gerenciar e exibir casos de RH para responder a perguntas e processar as solicitações enviadas pelos funcionários.
- Os gerentes de RH podem executar relatórios e exibir informações de visão geral para monitorar e gerenciar o trabalho realizado pelo departamento de RH.
- Os administradores de RH e de TI corporativos podem gerenciar com mais eficácia os sistemas de RH da empresa, como os sistemas de folha de pagamento e gestão de desempenho, por meio do Enterprise Configuration Management Database (ECMDB).

## Como você se beneficia do HR Service Delivery

Usando o aplicativo, toda a empresa se beneficia das seguintes maneiras:

**Automatiza processos de RH padrão**

Vários processos típicos de RH são automatizados. Essa automação reduz o número de check-lists, trocas de e-mail e chamadas telefônicas realizadas pela equipe de RH.

**Melhora o acesso do funcionário**

Tradução automática

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

Os funcionários acessam os serviços de RH por meio de um catálogo de serviços, em vez de escrever e-mails individuais, fazer chamadas telefônicas ou visitar pessoalmente o RH para cada solicitação.

**Rastreia solicitações e andamento**

Os gerentes de RH usam relatórios e exibições para ajudá-los a entender o trabalho que sua equipe está realizando para oferecer suporte à empresa. Os funcionários podem ver o status de suas solicitações.

**Integra-se com outros serviços**

Os processos de recursos humanos podem incluir tarefas de RH e tarefas para outras equipes, para fornecer melhorias significativas na entrega de serviço.

## Terminologia HR Service Delivery

A terminologia a seguir é usada para a aplicação.

| Termo | Definição |
|---|---|
| Critérios do RH | Modo de selecionar agrupamentos de usuários do Sistema e de RH com base em critérios |
| Serviços de RH | Lista de Serviços de RH |
| Categorias de Tópico de RH | Lista de categorias de tópico de serviço de RH |
| Relacionamentos de RH | Relacionamentos do usuário entre si |
| Posições de RH | Posições disponíveis na tabela da empresa |
| Definição de Nível de Atribuição de RH | Especifica a hierarquia de escalação |
| Funções do Grupo de RH | Lista de grupos que têm funções de grupo de RH |
| Scripts de E-mail de RH | Lista de todos os scripts de e-mail de RH |
| Funções de Usuário de RH | Lista de usuários com funções de usuário de RH |
| Modelos de RH | Modelos para criação de registro de caso com base no item do catálogo |
| Regras de Função de Cliente | Especifica as regras para gerar funções de cliente |
| Tópico de RH | Lista de detalhes de detalhes do tópico do serviço de RH |
| Opções de serviço de RH | Lista de opções de serviços de RH que afetam a criação de casos |
| Departamentos de RH | Departamentos disponíveis na tabela da empresa |
| Locais de RH | Locais disponíveis na tabela da empresa |
| Filas de Bate-Papo de RH | Lista de filas de bate-papo de RH |
| Pesquisas de RH | Pesquisas usadas pela aplicação de RH |
| Links de RH | Links externos usados pela aplicação de RH |
| Propriedades de RH | Propriedades do sistema usadas na aplicação de RH |
| Modelos de e-mail de RH | Lista de todos os modelos de e-mail relacionados ao RH |
| Bases de Conhecimento de RH | Bases de conhecimento usadas pela aplicação de RH |
| Artigos de Conhecimento de RH | Artigos de conhecimento usados pela aplicação de RH |
| Notificações de RH | Notificações por e-mail usadas pela aplicação de RH |

Tradução automática

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

| Termo | Definição |
|---|---|
| Categorias do Catálogo de serviços de RH | Categorias do catálogo de serviços usadas pela aplicação de RH |
| Itens do catálogo de serviços de RH | Itens do catálogo de serviços usados pela aplicação de RH |
| Modelos de documento de RH | Modelos de documento para conteúdo de documento usado na aplicação de RH |
| Grupos de RH | Grupos usados por usuários de RH |
| Habilidades de RH | Habilidades disponíveis para usuários da empresa |
| Funções de RH | Funções usadas por usuários de RH |
| Provedor/Planos de Benefícios de RH | Provedores de benefícios e planos usados pelo serviço de benefícios de RH |
| Tipo de Benefício de RH | Tipos de benefícios usados pelo serviço de benefícios de RH |
| Tipos de Problema Disciplinar | Tipos de problema disciplinar usados pelo serviço de Relacionamentos do funcionário do RH |
| Tipos de aviso disciplinar | Tipos de aviso usados pelo serviço de Relacionamentos do funcionário do RH |
| Frequências de Relatório do Sistema de RH | Frequências de Relatório do Sistema definidas para o Serviço de Sistemas de RH |
| Tipos de relatório do sistema de RH | Tipos de relatório do sistema de RH usados pelo serviço do sistema de RH |

### HR Service Delivery Mineração de processos

Integrar a aplicação Mineração de processos com a aplicação HR Service Delivery permite analisar processos relevantes para seus KPIs e identificar gargalos associados a casos de serviço de RH e, se instalados, Eventos de ciclo de vida casos.

## Mineração de processos para HR Service Delivery visão geral do recurso

Mineração de processos para HR Service Delivery permite que as empresas analisem e melhorem os processos de entrega de serviço. Ele aproveita os recursos Mineração de processos ] na plataforma ServiceNow e oferece um pacote de conteúdo de prática recomendada para HR Service Delivery.

O pacote de conteúdo de Mineração de processos de HRSD contém modelos de mineração de processos pré-configurados que ajudam os analistas e proprietários de processo a entender a eficácia de seus processos, incluindo oportunidades para melhoria contínua de desempenho.

Use Mineração de processos para descobrir, simplificar, visualizar, analisar, monitorar e muito mais.

- **Visualize seus processos**: mapeie processos entre sistemas e limites funcionais com base na análise de dados.
- **Simplifique seus processos**: identifique gargalos, silos, redundâncias e outros fatores de ineficiência.

Tradução automática

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

- **Automatize seus processos**: identifique tarefas frequentes, consistentes e repetidas que são adequadas para automação.
- **Melhore seus processos**: vincule mapas de processo a KPIs para executar a análise de causa raiz e identificar os fatores de desempenho.

Para obter informações completas sobre a aplicação Mineração de processos e como ela se relaciona e se integra com HR Service Delivery, consulte Process Mining .

Para habilitar o pacote de conteúdo [ Mineração de processos para HR Service Delivery, consulte Activate Process Mining content packs .

## HR Service Delivery Mineração de processos modelo de configuração

O modelo de configuraçãoHR Service Delivery Mineração de processos inclui definições de processo para serviços de RH padrão, bem como um mapa de processo que usa mineração multidimensional para Eventos de ciclo de vida se esta aplicação estiver instalada.

Mapas de processo e transições examinam seu portfólio de serviços de RH para encontrar e visualizar áreas de problema, oportunidades de melhorias e conformidade de processo.

### Definições de processo e mineração multidimensional

| Todos os serviços de RH padrão | Eventos de ciclo de vida (se instalado) |
|---|---|
| Pesquisa o HRSD para encontrar desvios e áreas com problemas. | Fornece um mapa de processo de evento de ciclo de vida usando mineração inteligente multidimensional. |
| Fornece uma exibição única de serviço de RH, permitindo que você faça uma busca detalhada para encontrar gargalos e outros problemas de execução. | Acesse a visibilidade automatizada de ponta a ponta do processo em processos e tabelas multi-relacionais. |
| Notifica automaticamente os proprietários do processo quando problemas comuns são detectados usando configurações de processo, como degradação do desempenho do canal, tendências de obtenção de KPI (por exemplo, ANS) ou variação excessiva entre o que é esperado e o que é real. | Encontre rapidamente os principais fatores por trás dos problemas de processo usando um analisador de causa raiz baseado em IA. |

## Usuário final e funções

Se você tiver as funções necessárias, poderá usar o Workbench do analista para acessar os dados visualizados do fluxo de trabalho do processo e as ferramentas para analisar os dados relacionados aos casos de serviço de RH. Para obter mais informações, consulte Visão geral do workbench do analista .

As seguintes combinações de funções são necessárias para usar a aplicação Mineração de processos com HR Service Delivery.

### Combinações de funções

| Mineração de processos função | HR Service Delivery função |
|---|---|
| sn_process_mining_admin | sn_hr_core.admin |

Tradução automática

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

### Combinações de funções

| Mineração de processos função | HR Service Delivery função |
|---|---|
| sn_process_mining_power_user | sn_hr_core.case_writer |
| sn_process_mining_analyst | sn_hr_core.basic |

## Projeto de otimização para casos de serviço de RH

O pacote de conteúdo de mineração de processos de HRSD (com.sn_hr_process_mining) adiciona um projeto pré-criado que inclui casos de serviço de RH predefinidos e, se instalados, Eventos de ciclo de vida casos de definições de modelo de processo. Por padrão, o projeto filtra casos dos últimos dois trimestres. Você também pode configurar um novo projeto de processo com base no projeto pré-criado. Para obter mais informações, consulte Configurar um projeto.

As definições do modelo de processo incluem definições de atividade padrão e definições de detalhamento para casos que você pode usar como estão ou modificar para uma configuração personalizada.

- Use definições de atividade para entender as transições de estado, como casos que passam do estado de trabalho em andamento para o estado de solução proposta, e analise os processos vinculados, como registros de problema (PRB).
- Use definições de detalhamento para filtrar registros e analisar um mapa de processo por categorias. Por exemplo, você pode filtrar os dados de caso de serviço de RH por diferentes canais, produtos, grupos de atribuição e locais.

## Gestão de melhoria contínua iniciativa para casos de RH

Se a aplicação Gestão de melhoria contínua (CIM) estiver habilitada, você também poderá usar o projeto CIM do Workbench do analista para rastrear o andamento das iniciativas de melhoria para casos de RH. A iniciativa de melhoria e o modelo de otimização de processos são vinculados automaticamente. Para obter mais informações, consulte Integração com Continual Improvement Management .

## Performance Analytics para casos de RH

Se a aplicação Performance Analytics (PA) estiver habilitada, você também poderá usar as configurações de modelo disponíveis para abrir a aplicação Mineração de processos a partir de um indicador do PA com base nos dados do caso de serviço de RH. Para obter mais informações, consulte Integração com Performance Analytics (PA) .

### Relatórios e Painéis de RH

A aplicação HR Dashboards & Reports fornece à organização de RH representações visuais de responsabilidade, andamento, métricas de desempenho, monitoramento da satisfação do funcionário e status dos casos de RH na versão com escopo do RH.

Dependendo da sua função de RH, você pode usar qualquer uma das ferramentas a seguir para ajudá-lo nas operações diárias de RH.

Tradução automática

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

- Painéis, incluindo Visão geral, Caso e Painel do gerente. Painéis são um tipo de página inicial que contém relatórios e outros widgets. Você clica em um registro listado ou em um segmento em um relatório para ver os detalhes.
- Relatórios de RH, incluindo relatórios que estão disponíveis nos painéis. Vários relatórios de RH são predefinidos para você, e você pode criar mais relatórios.
- Gráficos de resposta da pesquisa e detalhes para a pesquisa de satisfação do caso de RH ou outras pesquisas de RH que você cria.

Você pode personalizar qualquer painel que tenha acesso para adicionar ou remover relatórios e outros widgets. Por exemplo, um administrador de benefícios de RH adiciona um relatório ao painel Visão geral que exibe o status dos casos de RH no serviço de **benefícios**.

| Botão | Descrição |
|---|---|
| Adicionar conteúdo | Clique, realce tópicos e mova para seções da página. |
| Alterar Layout | Clique nos layouts de coluna à esquerda. |
| Salve o gráfico como um arquivo de imagem | Se um ícone de menu aparecer quando você apontar o cursor para um gráfico, clique no ícone para exportar o gráfico para um arquivo de imagem. |

Os Painéis e Relatórios de RH fornecem:

- Visão geral
- Painel do Gerenciador
- Painel Caso de RH
- Relatórios
- Cartão de Pontuação de Pesquisa de Satisfação

## Migração de painéis de RH para o espaço de análise da plataforma

Para uma experiência aprimorada do usuário, o Painel de visão geral de RH, o Painel do gerente, o Painel de caso de RH e o Painel de ANS foram migrados para o Espaço de análise da plataforma. Selecione o ícone do Centro de análise para abrir os painéis migrados no Espaço de análise da plataforma.

**Nota:**
Certifique-se de ter instalado o Platform Analytics Workspace de ServiceNow® Store e ter a função pa_viewer.

### Exibir painel de visão geral

O painel Visão geral fornece uma representação gráfica dos casos de RH.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: sn_hr_core.manager

**Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa**
Por padrão, o Painel de visão geral mostra os seguintes relatórios:

Tradução automática

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

- Casos de RH abertos nos últimos 6 meses por categoria de tópico: fornece um gráfico de barras codificado por cores sobre o número de casos abertos nos últimos seis meses por tipo de categoria de tópico.
- Detalhamento de caso de RH ativo por categoria de tópico: fornece um gráfico de barras codificado por casos de RH ativos e o agente de RH atribuído.
- Casos de RH ativos por categoria de tópico: um gráfico de pizza, codificado por cores por casos de RH ativos por categoria de tópico.
- Tabela dinâmica de casos ativos de RH por categoria de tópico: uma planilha que faz referência cruzada ao agente de RH atribuído ao caso de RH por categoria de tópico com o número de casos.

Você pode personalizar qualquer painel que tenha acesso para adicionar ou remover relatórios e outros widgets.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Relatórios e Painéis de RH** > **Visão geral**.
2. Realize qualquer uma das ações a seguir.

| Opção | Descrição |
|---|---|
| **Adicionar conteúdo** | Clique, realce tópicos e mova para seções da página. |
| **Alterar Layout** | Clique nos layouts de coluna à esquerda. |
| **Salve o gráfico como um arquivo de imagem** | Se um ícone de menu aparecer quando você apontar o cursor para um gráfico, clique no ícone para exportar o gráfico para um arquivo de imagem. |

## Exibir painel do gerente

Você pode usar o Painel do gerente para monitorar a eficácia da equipe de RH com base em métricas. As métricas incluem o estado dos casos atribuídos pelo agente de RH e a porcentagem de tempo decorrido do ANS (Service Level Agreement, acordo de nível de serviço).

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.manager

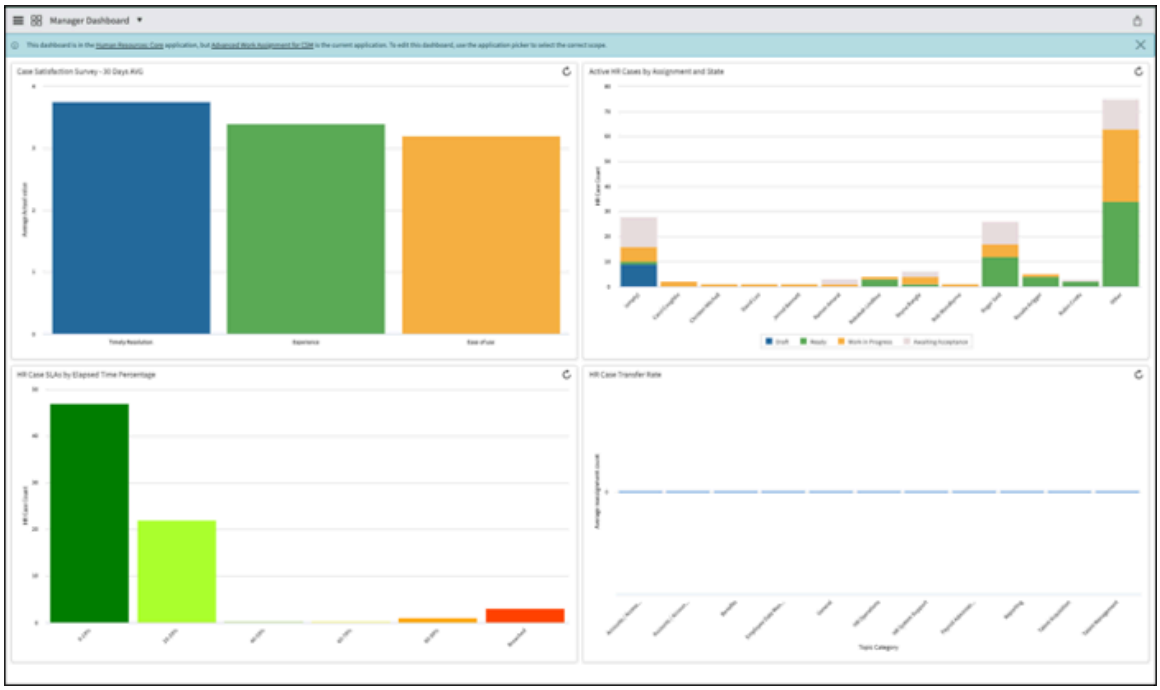
### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, os seguintes relatórios aparecem no Painel do gerente:

- Pesquisa de satisfação do caso - MÉDIA de 30 dias: avalie a satisfação dos funcionários com o tratamento de casos de RH. Este gráfico mostra informações se você solicitar que os funcionários concluam a Pesquisa de Satisfação de Solicitação de RH.
- ANS de caso de RH por porcentagem de tempo decorrido: monitore o tempo de resolução de casos de RH e acompanhe quando os ANS de caso forem violados.
- Casos de RH ativos por atribuição e estado: revise os números de casos de RH atribuídos a cada agente de RH por estado, por exemplo, **Pronto** ou **Trabalho em andamento**, para ajudá-lo a avaliar a eficácia de cada agente de RH.
- Taxa de transferência de caso de RH: revise o número de casos transferidos para um agente de RH diferente por categoria de caso para determinar se as atribuições corretas estão ocorrendo.

Tradução automática

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



Você pode personalizar qualquer painel que tenha acesso para adicionar ou remover relatórios e outros widgets. Por exemplo, um administrador de benefícios de RH adiciona um relatório ao Painel do gerente que tem a atribuição e o estado dos casos de RH na categoria **Benefícios**.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Relatórios e Painéis de RH** > **Painel do Gerenciador**.
2. Realize qualquer uma das ações a seguir.

| Opção | Descrição |
|---|---|
| **Adicionar conteúdo** | Clique, realce tópicos e mova para seções da página. |
| **Alterar Layout** | Clique nos layouts de coluna à esquerda. |
| **Salve o gráfico como um arquivo de imagem** | Se um ícone de menu aparecer quando você apontar o cursor para um gráfico, clique no ícone para exportar o gráfico para um arquivo de imagem. |

## Exibir painel de caso de RH

O painel de caso de RH é um local central para os usuários de RH monitorarem as operações de RH em andamento. O painel contém relatórios que consultam o banco de dados e exibem os resultados.

Painéis são as páginas iniciais dos produtos na instância da ServiceNow. O painel de caso de RH fornece informações resumidas sobre seus casos em aberto/atribuídos, casos de alta prioridade e casos violados pelo Acordo de nível de serviço (ANS). Exibe casos por serviço e casos atribuídos a você.

Para mostrar o Painel de Caso de RH, navegue até **Relatórios e Painéis de RH** > **Painel Caso de RH**.

Tradução automática

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

## Recursos do Painel de Caso de RH

O painel de caso de RH mostra:

- O número de casos em aberto/atribuídos.
- O número de casos de alta prioridade.
- O número de casos que violaram um ANS.
- Os detalhes de todos os casos atribuídos a você.
- Todos os casos atribuídos a você por categoria de tópico.

### Executar Relatórios

Você pode executar relatórios para exibir e monitorar o status dos casos de RH.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.manager, sn_hr_core.admin, sn_hr_core.basic

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use relatórios de RH para melhorar a eficiência e a eficácia gerais. Por exemplo, você pode exibir todos os casos de Relacionamentos do funcionário que foram criados no mês passado.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Relatórios e Painéis de RH** > **Relatórios**.

   Os relatórios no grupo de relatórios de RH são listados. O ícone à esquerda do relatório indica o tipo de relatório, como uma lista, um gráfico de pizza ou um gráfico de barras. Aponte o cursor para o ícone para ver uma janela pop-up de informações do relatório. Clique na estrela à esquerda para tornar o relatório favorito. Você pode filtrar por relatórios favoritos clicando na estrela acima da lista Relatórios.

2. Clique no nome do relatório a ser executado.
   O relatório é aberto com as opções de tempo de execução e os resultados.
3. Realize qualquer uma das ações a seguir.
   - Altere qualquer opção de tempo de execução e clique em **Executar** para ver os resultados.
   - Em um relatório de lista, clique em um caso listado para ver seus detalhes.
   - Em um gráfico, clique em um segmento para ver os casos correspondentes.
   - Publique ou programe o relatório.
   - Edite as opções de tempo de execução e salve um novo relatório.

### O que Fazer Depois

Se você quiser criar relatórios de RH adicionais, clique em **Criar um relatório** acima da lista Relatórios. Depois de criar relatórios, compartilhe-os com o grupo de relatórios de RH. Uma vez na lista Relatórios, o grupo pode exibi-los.

#### Tópicos relacionados

Introdução aos relatórios

### Relatórios de RH disponíveis

Relatórios de RH predefinidos estão disponíveis no **Gestão de casos de RH** > **Relatórios** lista.

Tradução automática

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

### Relatórios disponíveis

| Nome do relatório | Descrição | Exibições |
|---|---|---|
| Casos de RH Ativos | Exibição tabular de todos os casos ativos. | Número, Tipo, Categoria, Estado, Descrição resumida, Aberto por, Grupo de atribuição, Atribuído a |
| Tabela Dinâmica de Casos de RH Ativos por Categoria | Exibição de tabela dinâmica de todos os casos ativos. | Atribuído a, Categoria |
| Solicitações de TI de integração de RH ativas | Exibição tabular de tarefas de integração atribuídas à TI, por exemplo, para computadores e outros equipamentos de escritório. | Número, Prioridade, Estado, Descrição resumida, Atribuído a, Local |
| Pesquisa de satisfação do caso - MÉDIA de 30 dias | Gráfico de barras mostrando as médias ao longo de 30 dias de respostas à pesquisa de satisfação do caso de RH. | Valor real médio, métrica |
| Casos aguardando aprovação | Contagem de casos ou solicitações de RH não aprovados. | Número |
| ANS de Caso de RH por Atribuído | Gráfico de barras que mostra o número de casos atrasados pelo usuário atribuído. | Contagem, Usuário, Estado |
| ANS de caso de RH por porcentagem de tempo decorrido | Gráfico de barras que mostra o número de casos pela porcentagem de tempo decorrido até que o ANS seja violado. | Contagem, porcentagem de tempo decorrido |
| Taxa de transferência de caso de RH | Gráfico de barras que mostra o número de reatribuições de um agente de RH por categoria nos últimos seis meses. | Número de reatribuições, Categoria |
| Casos de RH abertos no mês passado por categoria | Gráfico de barras de casos gerados no último mês por categoria de caso de RH. | Categoria, Contagem, Mês |
| Casos de RH Abertos Este Mês por Categoria | Gráfico de barras de casos gerados ao longo do mês atual por categoria de caso de RH. | Categoria, Contagem |
| Meus Casos de RH por Categoria | Gráfico de pizza de casos atribuídos a você, em que cada fatia representa uma categoria de caso de RH. | Categoria, Contagem |
| Abrir Casos de Alta Prioridade | Contagem de casos ativos de RH de prioridade alta | Número |
| Abrir casos de integração | Contagem de casos de integração ativos | Número |
| ANS violado | Contagem de casos de RH com ANS violado | Número |
| Casos de RH não atribuídos | Lista de casos de RH não atribuídos a nenhum usuário. | Número, Tipo, Categoria, Estado, Descrição resumida, Aberto por, Grupo de atribuição, Atribuído a |

**Tópicos relacionados**

Administração de RH

Tradução automática

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

### Avaliar as respostas da pesquisa de RH

Depois de coletar respostas para uma pesquisa de RH, você pode revisar as respostas da pesquisa e o cartão de pontuação.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.manager ou sn_hr_core.admin

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de RH** > **Pesquisas** > **Todas as Pesquisas de RH**.
2. Selecione uma pesquisa para avaliar as respostas.
3. Selecione o link relacionado **Exibir respostas** para revisar as respostas individuais de cada pergunta e executar qualquer uma das tarefas a seguir.
   Se a pesquisa não foi enviada anonimamente, você pode ver como os usuários responderam e fazer o acompanhamento, se necessário.
4. Selecione o link relacionado **Exibir** cartão de pontuação para revisar o cartão de pontuação da pesquisa.
   Para obter mais informações, consulte Cartão de Pontuaç#o de Pesquisa de Satisfação.

**Tópicos relacionados**

Pesquisas de RH

Respostas e resultados da pesquisa

Exibir cartão de pontuação da pesquisa

### Cartão de Pontuação de Pesquisa de Satisfação

Aplique filtros para refinar os resultados predefinidos das pesquisas de satisfação de RH para analisar e obter informações sobre a pesquisa.

Um cartão de pontuação exibe gráficos de resultados de pesquisa, nos quais as respostas da categoria e da pergunta são analisadas e as classificações atuais são comparadas com as classificações anteriores. Os usuários podem examinar as classificações ao longo do tempo, comparar as classificações das perguntas ou comparar as classificações de todas as categorias. Todas as classificações são médias para o intervalo de tempo selecionado. O sistema atualiza dinamicamente um cartão de pontuação sempre que você o exibe, para que as classificações reflitam pesquisas concluídas recentemente.

Use essas opções para refinar os resultados de acordo com seus requisitos.

| Tarefa | Ação |
|---|---|
| Exibir uma exibição diferente para o cartão de pontuação | Selecione a exibição na lista de seleção à esquerda acima do gráfico.<br><br>O cartão de pontuação interativo mostra o nome da pesquisa e os resultados ou comparações das classificações. Mostrar resultados nas seguintes exibições: seguintes exibições:<br>• Resultados da Categoria<br>• Resultados da Pergunta |

Tradução automática

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

| Tarefa | Ação |
| --- | --- |
| | • Classificações Média<br>• Histórico |
| Salvar um gráfico como imagem | Clique no ícone de menu e selecione o tipo de arquivo de imagem. Depois que o arquivo for gerado, clique em **Download**. O arquivo é baixado para a pasta de download do seu navegador. |

**Nota:**
Esta exibição mostra as respostas que usam os seguintes tipos de dados:

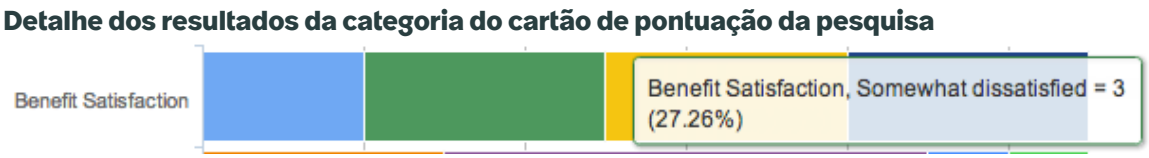
- Caixa de seleção
- Opção
- Escala Likert
- Número
- Modelo
- Sim/Não

Os tipos de dados **Caixa de seleção** e **Sim/Não** são combinados no tipo de dados **booliano** no Designer de pesquisa

Para exibir detalhes sobre uma resposta específica, aponte para uma barra colorida, o número de respostas e a porcentagem que ela representa são exibidos.

Tradução automática

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




### Gestão de conhecimento de RH

A gestão de conhecimento de RH permite que o departamento de RH da empresa forneça aos funcionários uma base de conhecimento pesquisável de políticas de RH, procedimentos e outros artigos. Ao compartilhar informações com os funcionários, o RH pode reduzir o tempo gasto respondendo a perguntas de rotina e permitir que os funcionários encontrem respostas relevantes para eles.

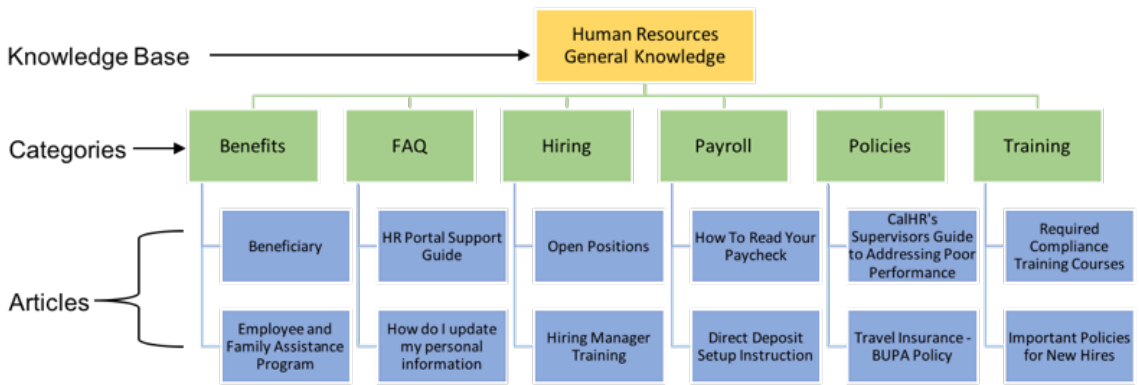
## Bases de conhecimento de RH

A aplicação Case and Knowledge Management fornece a seguinte base de conhecimento de RH pré-configurada: Conhecimento geral de Recursos Humanos.

Um administrador de conhecimento pode criar bases de conhecimento de RH adicionais. Cada base de conhecimento pode ser atribuída a um proprietário de conhecimento e gerentes, bem como ter fluxos de trabalho exclusivos, critérios do usuário e estruturas de categoria. Consulte Criar uma base de conhecimento para obter mais informações.

## Artigos de conhecimento de RH

Cada base de conhecimento contém artigos de conhecimento, que são organizados em categorias e subcategorias. Por exemplo, os artigos de conhecimento na base de Conhecimento Geral de Recursos Humanos são organizados em seis categorias.




Os colaboradores de conhecimento podem criar artigos de conhecimento de RH em uma base de conhecimento.

Para obter mais informações, consulte Criar um artigo de conhecimento de RH.

Você também pode anexar ou vincular artigos de conhecimento de RH a um caso de RH ou item do catálogo de RH.

- Anexar artigos de conhecimento a um caso de RH
- Vincular artigos de conhecimento ou documentos gerenciados a um item do catálogo de RH

Tradução automática

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

## Blocos de conhecimento de RH

Você pode usar blocos de conhecimento com a gestão de conhecimento de RH para simplificar a criação de conhecimento para escritores e o consumo de conhecimento para leitores. Os blocos de conhecimento são partes reutilizáveis de conteúdo protegidas por critérios do usuário que você pode adicionar a artigos de conhecimento em uma base de conhecimento. Os critérios do usuário controlam quais usuários podem ler ou não o conteúdo do bloco em um artigo ou pesquisa, permitindo que os usuários vejam com mais facilidade o conteúdo relevante para eles.

Para obter mais informações, consulte Blocos de conhecimento para gestão de conhecimento de RH.

**Tópicos relacionados**

Knowledge Management

### Criar um artigo de conhecimento de RH

Crie ou modifique um artigo de conhecimento em uma base de conhecimento de RH para compartilhar informações de RH em sua organização.

### Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma O usuário deve ter acesso de contribuição à base de conhecimento.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de RH** > **Knowledge Management** > **Criar Novo Artigo**.
2. No formulário, preencha os campos.

**Formulário de conhecimento**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Número | Este campo é definido automaticamente como um número de artigo de conhecimento. |
| Base de conhecimento | Nome da base de conhecimento.<br>**Nota:** Você pode usar uma base de conhecimento de RH existente ou criar uma nova. Consulte Criar uma base de conhecimento para obter mais informações. |
| Categoria | Nome da categoria ou subcategoria de conhecimento.<br>**Nota:** Você pode usar categorias existentes ou criar para organizar os artigos na base de conhecimento. Clique no ícone de pesquisa para abrir o seletor de categoria, onde você pode selecionar, adicionar e editar categorias e subcategorias de conhecimento. |
| Válido até | Data em que o artigo de conhecimento expira. Após a data Válido até, ou se o campo Válido até estiver |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | vazio, o artigo não aparecerá nos resultados da pesquisa. |
| Descrição resumida | Descrição do artigo de conhecimento. |
| Texto | Texto do artigo de conhecimento. |
| Tipo de artigo | Tipo de artigo de conhecimento: HTML ou Wiki. |
| Fluxo de trabalho | Este campo é definido automaticamente com o estado de publicação do artigo, como Rascunho, Publicado ou Descontinuado. |
| Tarefa de origem | Este campo é definido automaticamente como o registro de tarefa para o qual o artigo foi criado em resposta, se aplicável. |
| Link de anexo | Caixa de seleção para habilitar o download automático de anexos. Se selecionado, os arquivos anexados serão baixados automaticamente quando o usuário abrir o artigo.<br>**Nota:**<br>Atualmente, esta opção não é compatível com o Employee Service Center. |
| Exibir anexos | Caixa de seleção para habilitar a exibição do anexo. Se selecionados, os arquivos anexados serão exibidos e poderão ser acessados pelos usuários na parte inferior do artigo.<br>**Nota:**<br>Esta opção depende da adição de um ou mais anexos ao artigo. Para adicionar ou gerenciar anexos, clique no ícone de clipe de papel na barra de título. |

3. Clique em **Salvar** ou **Atualizar** para criar ou atualizar o artigo.
4. Clique em **Publicar** para publicar o artigo.

**Nota:**
todas as etapas adicionais necessárias para publicar o artigo de conhecimento, como aprovações, dependem do fluxo de trabalho de publicação da base de conhecimento. Consulte Fluxos de trabalho do Knowledge para obter mais informações.

### Anexar artigos de conhecimento a um caso de RH

Anexe um ou mais artigos de conhecimento a um caso de RH para ajudar a processar esse registro. Por exemplo, você pode anexar um artigo sobre a política de código de vestimenta da empresa quando um caso de RH é enviado e pergunta sobre o uso de shorts para trabalhar.

#### Antes de Iniciar

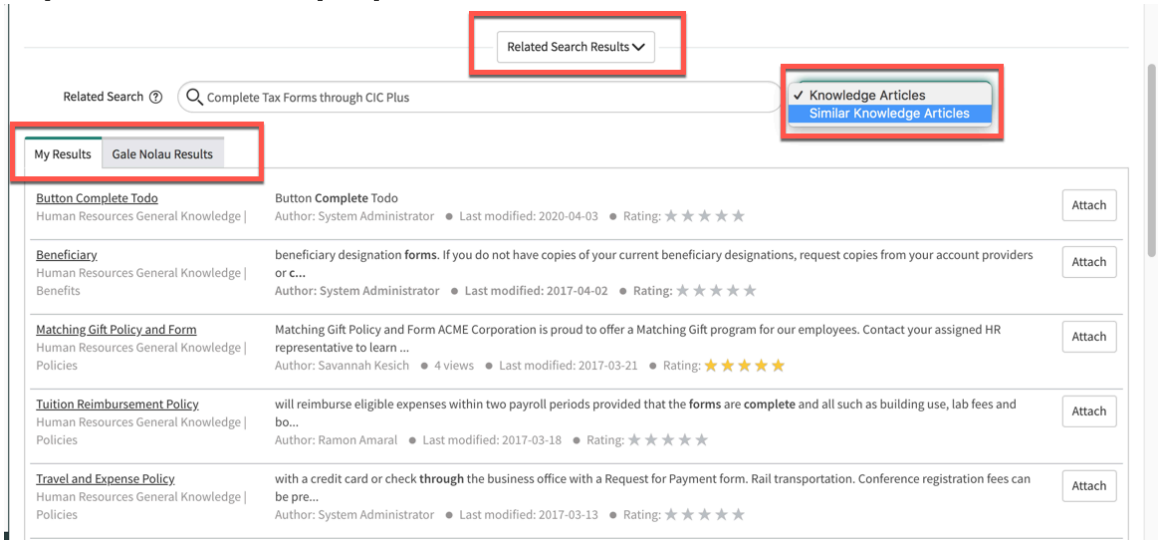
Função necessária: hr_basic ou hr_case_writer

Tradução automática

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

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de casos de RH** > **Todos os casos de RH**e abra um dos módulos, como **Atribuído a mim** ou **Abrir**.
2. Abra um caso de RH.
3. Clique **em Resultados da pesquisa relacionada**.




As seguintes opções são exibidas em uma lista:

- **Artigos de conhecimento**: com base na descrição resumida do caso de RH e nos critérios do usuário associados à base de conhecimento, os artigos de conhecimento relevantes são exibidos em duas guias: **Meus resultados** exibe uma lista de artigos que você pode acessar. **[nome do funcionário] Resultados** exibe uma lista de artigos que o funcionário Aberto para pode acessar.
- **Artigos de conhecimento semelhantes**: com base na descrição resumida do caso de RH, nos critérios do usuário associados à base de conhecimento, no autotreinamento da definição da solução Artigos de conhecimento semelhantes para o caso de RH (ml_sn_sn_hr_core_global_case_to_articles), artigos de conhecimento semelhantes são exibidos na guia **Meus resultados**.

  A opção **Artigos de conhecimento semelhantes** restringe e exibe os artigos de conhecimento mais relevantes para resolver o caso de RH. Esta opção é exibida somente quando o plug-in Predictive Intelligence for Contextual Search é ativado junto com o plug-in Human Resources Scoped App: Core.

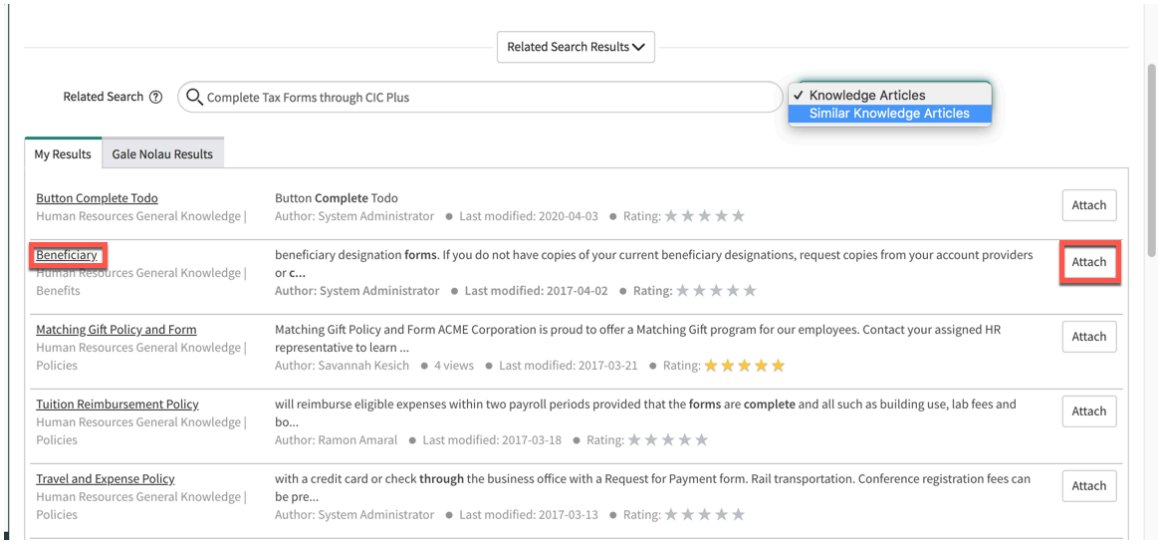
4. Revise a lista de artigos de conhecimento sugeridos.

| Opção | Descrição |
|---|---|
| **Visualizar o artigo** | Clique no título do artigo. Depois de revisar o artigo na janela pop-up, clique em **Anexar ao caso de RH,** se for relevante, ou clique no **(X)** para fechar o artigo. |
| **Anexar o artigo sem visualizá-lo** | Clique em **Anexar** ao lado do artigo. |

Tradução automática

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

| Opção | Descrição |
| --- | --- |
| | **Nota:** Quando você anexa um artigo, seu texto é copiado para **Comentários adicionais**. Depois de salvar o caso, ele também aparece na lista relacionada **Conhecimento anexado**. |




5. Clique em **Salvar**.
   Você pode remover um anexo acessando a guia **Conhecimento anexado** e clicando no botão **Editar...** Na lista exibida, você pode selecionar o artigo de conhecimento a ser removido e clicar em **<**. Clique em **Salvar** para concluir o processo.

### Criar um artigo de conhecimento a partir de um caso de RH

Crie um artigo de conhecimento a partir de um caso de RH. Quando um caso de RH é encerrado e a caixa de seleção **Conhecimento** é marcada no formulário de caso de RH, um artigo de conhecimento de rascunho é criado que você pode editar e publicar para referência dos funcionários.

#### Antes de Iniciar

Um administrador deve ter habilitado a criação de artigos de conhecimento a partir de casos de RH.

Função necessária: hr_case_writer. O usuário também deve ter acesso de contribuição à base de conhecimento.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de casos de RH** > **Todos os casos de RH**e abra um dos módulos, como **Atribuído a mim** ou **Abrir**.
2. Abra um caso de RH.
3. No formulário Caso de RH, marque a caixa de seleção **Conhecimento**.

Tradução automática

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

**Nota:**
Se a caixa de seleção **Conhecimento** não estiver visível, você poderá adicionar o campo ao formulário clicando com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário e navegando até **Configurar** > **Layout do formulário**.

4. Feche o caso de RH.

### Resultado
Um rascunho de artigo de conhecimento é criado. O conteúdo a seguir é copiado do formulário de caso de RH para o formulário de artigo de conhecimento.

| Campo no formulário de caso de RH | Campo no formulário de artigo de conhecimento |
|---|---|
| Número | Fonte |
| Descrição resumida | Descrição resumida |
| Comentários adicionais | Corpo do artigo |

### O que Fazer Depois
Para editar e publicar o artigo de conhecimento, navegue até **Conhecimento** > **Artigos** > **Não publicado**. Para obter mais detalhes sobre os campos de formulário, consulte Criar um artigo de conhecimento de RH.

#### Blocos de conhecimento para gestão de conhecimento de RH

Você pode usar blocos de conhecimento com HR Service Delivery para simplificar a criação de conhecimento para escritores e o consumo de conhecimento para leitores.

Os blocos de conhecimento são partes reutilizáveis de conteúdo protegidas por critérios do usuário que você pode adicionar a artigos de conhecimento em uma base de conhecimento. Os critérios do usuário controlam quais usuários podem ler ou não o conteúdo do bloco em um artigo ou pesquisa, permitindo que os usuários vejam com mais facilidade o conteúdo relevante para eles.

### Como usar blocos de conhecimento

Para usar blocos de conhecimento, um administrador ou gerente de conhecimento deve habilitar o recurso de blocos de conhecimento para cada base de conhecimento na qual os blocos serão usados.

Como habilitar blocos de conhecimento para cada base de conhecimento

Os colaboradores de conhecimento podem criar blocos de conhecimento e inseri-los em artigos em uma base de conhecimento:

**Nota:**
Blocos de conhecimento não são compatíveis com artigos do tipo wiki. Por padrão, o bloco de conhecimento não mostra arquivos anexados a ele. No entanto, é possível ver que as imagens e o texto são visíveis nos blocos de conhecimento criados a partir de arquivos de bloco.

- Criação de um bloco de conhecimento
- Como adicionar blocos de conhecimento a um artigo de conhecimento
- Visualização de um artigo de conhecimento com blocos de conhecimento por usuário ou data

Tradução automática

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

É possível ler ou não ler o conteúdo de bloco de conhecimento em um artigo ou pesquisa baseada em critérios do usuário definidos no nível da base de conhecimento e do bloco de conhecimento. Consulte Seleção de critérios do usuário para um bloco de conhecimento para obter mais informações.

### Example: Calendário de feriados com conteúdo de bloco de conhecimento específico do local

Você faz parte de uma organização de RH empresarial que mantém uma base de conhecimento da empresa. Você deseja criar um calendário de feriados para que os funcionários saibam quais dias do ano são feriados na empresa. Como a empresa tem vários locais e as datas de feriados variam de acordo com a localização do funcionário, há várias maneiras de criar o artigo de conhecimento.

Uma maneira é criar um artigo de conhecimento para cada local, com um artigo para o Local A, o Local B e assim por diante.

- Prós: consumo simplificado. Os funcionários têm um único artigo para pesquisar e ler.
- Contras: mais trabalho para o RH. O RH tem vários artigos para gerenciar e atualizar em cada local onde a empresa tem funcionários.

Outra maneira é criar um único artigo de conhecimento que inclua seções para cada local.

- Prós: criação simplificada. O RH tem apenas um artigo para gerenciar e atualizar.
- Contras: mais trabalho para os funcionários. O funcionário deve rolar pelo artigo e desconsiderar o conteúdo irrelevante para encontrar a seção do artigo que se refere a ele.

Com os blocos de conhecimento, é possível criar um único artigo de conhecimento com conteúdo de bloco específico do local protegido por critérios do usuário. Esta abordagem ajuda a reduzir a carga de trabalho do RH e dos funcionários. Como um agente de RH, você tem um único artigo para gerenciar e atualizar. Os funcionários têm um único artigo para pesquisar e ler, com os critérios do usuário garantindo que eles exibam somente o conteúdo relevante para eles.

### No caso do uso de uma pesquisa personalizada ou um visualizador de artigos de conhecimento

No caso do uso de uma pesquisa personalizada ou um visualizador de artigos de conhecimento com sua aplicação, vai ser necessário integrá-la à API adequada de conhecimento ou blocos de conhecimento. (A integração só vai ser necessária no caso do uso de uma pesquisa personalizada ou um visualizador de artigos de conhecimento.)

Integração de uma pesquisa personalizada ou de um visualizador de artigo de conhecimento com blocos de conhecimento

### Informações de ativação

Para usar blocos de conhecimento na aplicação, você deve ativar blocos de conhecimento. Para obter informações sobre quais componentes são instalados com o recurso, consulte Componentes instalados com blocos de conhecimento.

Tradução automática

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

**Nota:**
A ativação de blocos de conhecimento ativa automaticamente o Knowledge Management Advanced, que habilita recursos avançados como o controle de versões do artigo. Os blocos de conhecimento podem ser usados com ou sem o recurso de controle de versões do artigo. Para desabilitar o recurso, consulte Desabilitação do recurso Controle de versões do artigo .

**Tópicos relacionados**

Blocos de conhecimento

### Casos de Relacionamentos do funcionário

Devido à natureza confidencial dos casos de relações com funcionários (ER), há expectativas de uma segurança mais rígida para proteger a privacidade. Esses aspectos tornam os casos de relações do funcionário diferentes dos casos de RH padrão.

Quando os casos de ER são tratados corretamente, há menos risco para sua empresa. Os recursos são:

- Você pode criar casos de ER sem um Aberto para ou Pessoa do assunto.
- Você pode criar registros relacionados para alegações, entrevistas e ações corretivas.

O ER cobre uma grande área no RH e inclui diferentes tipos de casos, situações e escopo.

## Investigações

Atualmente, HR Service Delivery oferece suporte a um tipo de caso de ER:

- Denunciar má conduta
- Rastrear pessoas que não estão no sistema ServiceNow® para receber uma exibição completa de uma investigação

  Os registros relacionados que oferecem suporte a este tipo de caso de ER são:

  - Alegações
  - Partes envolvidas
  - Entrevistas
  - Acomodações
  - Evidência
  - Ações corretivas

## Segurança

A confidencialidade e a proteção dos casos de Relacionamentos do funcionário são da maior importância.

HR Service Delivery O Relacionamentos do funcionário usa o seguinte para garantir que as pessoas corretas tenham visibilidade:

- Funções
- Grupos
- Regras de atribuição

Tradução automática

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

### Ingestão

HR Service Delivery O Relacionamentos do funcionário fornece:

- Item do catálogo (Denunciar má conduta)
- Exemplos de artigos da base de conhecimento
- Formulários de registro para:
  - Alegações
  - Partes envolvidas
  - Entrevistas
  - Ações corretivas

### Execução

Para trabalhar e fechar um caso de ER:

- COE e serviço de RH: denunciar má conduta
- Modelo de caso de RH
- Formulário de caso
- Instruções de execução e check-list

### Relatórios

Os seguintes relatórios são fornecidos:

- Volume de casos por mês
- Volume de casos por tipo de alegação
- Volume de casos por local
- Volume de casos por departamento

Para obter mais informações sobre relatórios, consulte HR Service Delivery Painéis de Relacionamentos do funcionário.

### IU do Next Experience

Opcionalmente, você pode usar a IU ServiceNow® Next Experience para Relacionamentos do funcionário. Next Experience fornece uma experiência intuitiva e personalizada para aumentar a produtividade, melhorar o engajamento e exibir informações em Relacionamentos do funcionário. Para obter mais informações, consulte IU do Next Experience .

Para obter informações sobre como instalar um aplicativo da loja, consulte Instalar um aplicativo da ServiceNow Store .

#### Ativar Relacionamentos do funcionário

Você pode ativar o Aplicativo com escopo de Human Resources: Relacionamentos do funcionário [com.sn_hr_employee_relations] se tiver a função de administrador. Este plug-in inclui dados de demonstração e ativa plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: administrador

Tradução automática

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

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Aplicativo com escopo de Human Resources: Relacionamentos do funcionário [com.sn_hr_employee_relations] permite que você crie e gerencie casos de relações do funcionário.

**Plug-ins para o app com escopo de Human Resources: Relacionamentos do funcionário**

| Plug-in | Descrição |
|---|---|
| Aplicação de Recursos Humanos com escopo: Core [com.sn_hr_core] | Permite padronizar a documentação, a interação e o atendimento das consultas e solicitações dos funcionários.<br>**Nota:** As relações do funcionário exigem a ativação deste plug-in, mas é um escopo separado. |
| Aplicativo com escopo de Human Resources: Workspace [com.sn_hr_agent_workspace] | Uma exibição de painel único que os agentes de nível 1 usam para responder a todos os tipos de tarefa, exibir o contexto completo de um problema e obter recomendações relevantes para resolver problemas.<br>**Nota:** Este plug-in é opcional para ER. |
| Gestão de evidências [com.sn_evidence_management] | Permite coletar, categorizar, reter e proteger evidências para uso em casos de ER. Evidência que requer a coleta e a revisão de artefatos para uma investigação.<br>Este plug-in é ativado quando o aplicativo com escopo de Human Resources: Employee Relations [com.sn_hr_employee_relations] é ativado, mas é reutilizável com outros produtos e aplicativos. |
| Modelos de entrevista [com.sn_interview_templates] | Permite que você crie modelos de pergunta de entrevista reutilizáveis. Ter modelos de entrevista fornece entrevistas consistentes e eficientes para entrevistas de relacionamento do funcionário.<br>Este plug-in também controla a leitura, gravação e o acesso a entrevistas.<br>**Nota:** Este plug-in é opcional para ER. |

### Procedimento

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

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

Tradução automática

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

3. Selecione **Instalar** e, na caixa de diálogo Ativar plug-in, selecione **Ativar**.

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

### Componentes instalados com HR Service Delivery Relacionamentos do funcionário

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in Human Resources Scoped App: Employee Relations [com.sn_hr_employee_relations], incluindo tabelas e funções do usuário.

**Nota:**
A tabela Arquivos da Aplicação lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

## Funções instaladas

| Título da função [nome] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| Administrador de ER de RH<br>[sn_hr_er.admin] | Pode acessar e configurar HR Service Delivery Relacionamentos do funcionário. | • Redator de caso de ER [sn_hr_er.case_writer]<br>• Gerenciador de configuração de ER [sn_hr_er.config_manager] |
| Leitor de caso de ER de RH<br>[sn_hr_er.case_reader] | Pode acessar e exibir casos de ER de RH. | Leitor de caso de RH [sn_hr_core.case_reader] |
| Redator de caso de ER de RH<br>[sn_hr_er.case_writer] | Pode acessar, criar e editar casos de ER de RH. | • Leitor de caso de RH [sn_hr_core.case_reader]<br>• Escritor de caso de RH [sn_hr_core.case_writer] |
| ER de RH confidencial<br>[sn_hr_er.confidential] | Pode acessar casos de ER de RH bloqueados quando a configuração de bloqueio está ativada. | • RH básico [sn_hr_core.basic]<br>• Escritor de caso de RH [sn_hr_core.case_writer] |
| Gerente de configuração de ER de RH<br>[sn_hr_er.config_manager] | Pode acessar, configurar e editar a configuração de ER de RH. | Nenhum |

Tradução automática

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

**Nota:**
Não há suporte para a representação de outro usuário com uma função de ER.

## Tabelas instaladas

### Tabelas de ER de RH instaladas

| Tabela | Descrição |
|---|---|
| Alegação<br><br>[sn_hr_er_allegation] | Contém informações sobre um tipo e subtipo de alegação.<br><br>**Nota:**<br>Uma tabela sem metadados. |
| Subtipo de alegação<br><br>{sn_hr_er_allegation_subtype] | Tabela de metadados que fornece 59 registros para o sistema de base. Os subtipos de alegação definem ainda mais uma alegação. Por exemplo:<br>• Tipo de alegação = Discriminação<br>• Subtipos de alegação: Idade, deficiência, Raça e assim por diante. |
| Tipo de Alegação<br><br>{sn_hr_er_allegation_type] | Tabela de metadados que fornece registros do sistema de base. Os exemplos são:<br>• Tratamento ruim ao cliente<br>• Discriminação<br>• Drogas e álcool<br>• Fraude e roubo<br>• Assédio<br>• Conflito interpessoal<br>• Má conduta<br>• Retaliação<br>• Problema de programação e salário<br>• Violência no local de trabalho |
| Alegação associada<br><br>[sn_hr_er_m2m_allegation_party] | Contém informações que associam uma alegação ao assunto das alegações.<br><br>**Nota:**<br>Uma tabela sem metadados. |
| Configuração de restrição de caso<br><br>{sn_hr_er_case_restriction] | Estende a tabela de política de segurança de COE {sn_hr_core_coe_security_policy]. |
| Ação corretiva<br><br>[sn_hr_er_corrective_action] | Contém informações sobre ações corretivas associadas a um caso de ER. |

Tradução automática

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

### Tabelas de ER de RH instaladas

| Tabela | Descrição |
|---|---|
| | **Nota:** Uma tabela sem metadados. |
| Caso de Relacionamentos do funcionário<br>[sn_hr_er_case] | Estende a tabela de casos de RH [sn_hr_case].<br>**Nota:** Uma tabela sem metadados. |
| Entrevista<br>[sn_hr_er_interview] | Contém informações relacionadas a entrevistas de ER.<br>**Nota:** Uma tabela sem metadados. |
| Modelo de pergunta para entrevista<br>[sn_interview_question_template] | Contém informações relacionadas ao modelo de pergunta da entrevista.<br>Disponível quando o plug-in de modelos de entrevista [com.sn_interview_templates] está ativado. |
| Parte envolvida<br>[sn_hr_er_involved_party] | Contém informações sobre as partes envolvidas relacionadas ao caso de ER.<br>**Nota:** Uma tabela sem metadados. |

### Configuração de Relacionamentos do funcionário

Configure HR Service Delivery Relacionamentos do funcionário (ER) para que seus agentes possam interagir com seus funcionários, responder a perguntas, criar casos de ER, criar registros relacionados e resolver problemas.

Para configurar o ER:

- Ative os plug-ins necessários. Para obter mais informações, consulte Ativar Relacionamentos do funcionário.
- Configure restrições de caso. Para obter detalhes sobre restrições de caso, consulte HR Service Delivery Restrições de caso de Relacionamentos do funcionário.
- Crie uma política de segurança de COE. Para obter informações sobre políticas de segurança de COE, consulte Criar uma política de segurança de COE.
- Configure tipos e subtipos de alegação. Para obter mais informações, consulte HR Service Delivery Relacionamentos do funcionário tipos e subtipos de alegação.
- Configure regras de atribuição. Para obter detalhes sobre regras de atribuição, consulte HR Service Delivery Regras de atribuição de Relacionamentos do funcionário.
- Configure regras de correspondência. Para obter mais informações, consulte HR Service Delivery Regras de correspondência de Relacionamentos do funcionário.
- Configure modelos de pergunta de entrevista. Para obter informações sobre modelos de pergunta de entrevista, consulte Criar um modelo de pergunta para entrevista.

Tradução automática

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

**Nota:**
Para obter informações adicionais sobre tabelas e funções instaladas, consulte Componentes instalados com HR Service Delivery Relacionamentos do funcionário.

## Itens do catálogo de Relacionamentos do funcionário

O sistema de base fornece os seguintes itens do catálogo de ER:

- Denunciar má conduta
- Solicitar acomodações

### HR Service Delivery Restrições de caso de Relacionamentos do funcionário

Use a Configuração de restrição de caso para determinar quais grupos e agentes podem acessar ou restringir casos de ER.

## Grupos

Restringir o acesso por Centro de Excelência (COE) para grupos específicos:

- Defina quais grupos podem restringir os casos de ER.
- Defina quais grupos podem exibir casos de ER.

O sistema de base fornece uma configuração de restrição de caso que permite que o grupo Confidencial de RH acesse casos de ER.

Para obter mais informações, consulte Gerenciar Grupos de RH.

**Nota:**
Ao criar restrições de caso, certifique-se de ter pelo menos uma configuração que permita a leitura desses casos.

## Funções

Membros de grupos que podem acessar casos de ER devem ter a função sn_hr_er.confidential.

Para obter mais informações, consulte Gerenciar funções de RH e Gestão de evidências para Relacionamentos do funcionário.

## Configuração de Segurança de COE

Use a Configuração de segurança de COE para definir restrições de grupo para um COE e para todos ou serviços de RH específicos dele.

Você pode restringir o COE com recursos de leitura e gravação.

**Nota:**
Se você optar por restringir outros CoEs além do caso de Relacionamentos do funcionário [sn_hr_er_case], poderá causar problemas de desempenho. Casos de ER com número superior a 100 mil podem afetar o desempenho.

Para obter mais informações, consulte Criar uma política de segurança de COE.

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

Tradução automática

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

Os colaboradores e o COE do caso de RH podem entrar em conflito. As regras básicas são:

- Para todos os casos de RH, os colaboradores substituem qualquer segurança em um COE.
- Os casos de Relacionamentos do funcionário (ER) podem substituir colaboradores quando as restrições se aplicam.

## Regras de atribuição de ER

Use regras de atribuição de ER para atribuir um grupo a um caso de ER.

Para obter mais informações, consulte HR Service Delivery Regras de atribuição de Relacionamentos do funcionário.

## Regras de correspondência de ER

Use as regras de correspondência de ER para atribuir um agente que tenha o menor número de casos, as habilidades necessárias e corresponda ao local.

Para obter mais informações, consulte HR Service Delivery Regras de correspondência de Relacionamentos do funcionário.

### Configurar uma restrição de caso de Relacionamentos do funcionário

Defina quais grupos podem exibir ou acessar casos de relações do funcionário usando a configuração de restrição de caso.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: admin e sn_hr_er.admin

**Aviso:**
Ao criar restrições de caso, certifique-se de ter pelo menos uma configuração que permita a leitura desses casos.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Relacionamentos do funcionário** > **Administração** > **Configuração de restrição de caso**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

**Formulário Configuração de restrição de caso**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| COE | Centro de Excelência (COE) ao qual você deseja restringir o acesso.<br>**Nota:** Para obter mais informações sobre COE, consulte Modelo de dados de Centros de Excelência de RH. |
| Permissão para restringir casos | Opção para permitir que membros de um grupo restrinjam o acesso a todos os casos de RH para o COE. |

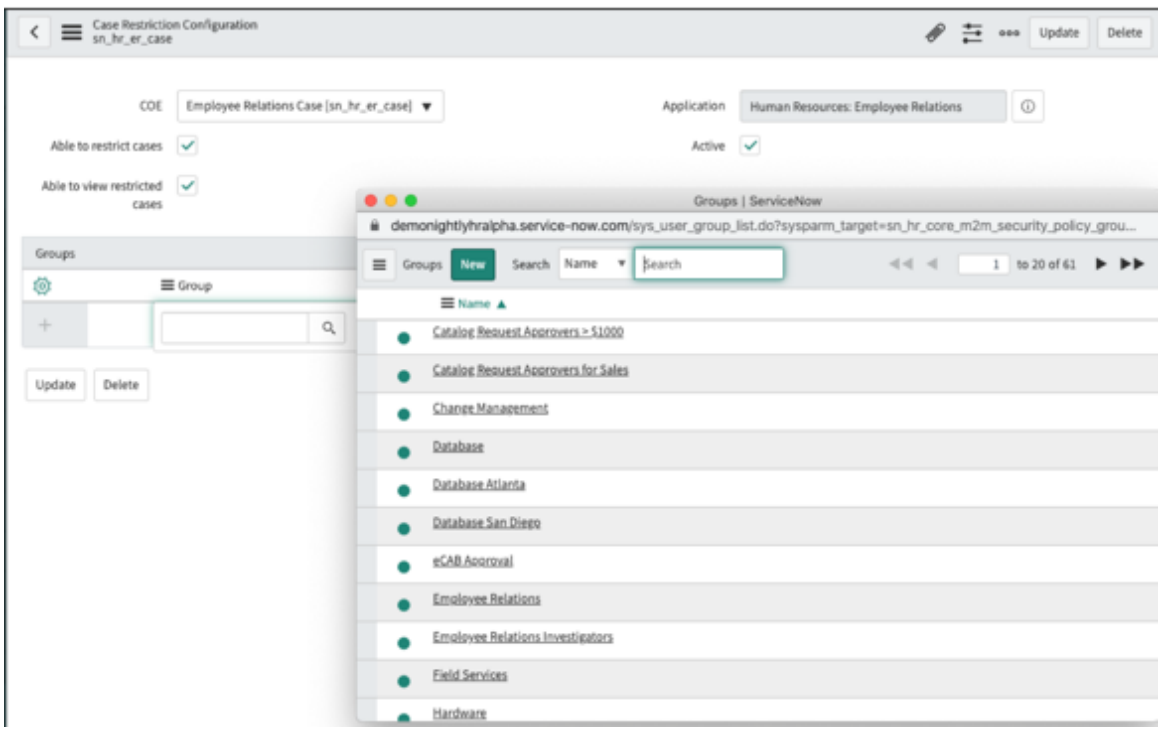
Tradução automática

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

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Permissão para exibir casos restritos | Opção que permite que um grupo exiba casos de RH restritos para o COE. |
| Aplicação | A aplicação à qual a configuração de restrição de caso se aplica. Este campo é definido automaticamente como Recursos Humanos: Relacionamentos do funcionário. |
| Ativo | Opção para ativar o registro de configuração de restrição de caso. |

4. Clique **em Salvar** ou **Enviar**.
5. Adicione os grupos aos quais você deseja que a configuração de restrição de caso se aplique.

**Nota:**
Você também pode restringir por função. Agentes com a função sn_hr_er.confidential podem acessar casos de ER restritos.




6. Clique em **Atualizar**.

**Nota:**
Os colaboradores em um caso de RH ou ER podem substituir a segurança do COE. No entanto, os casos de ER com restrições substituem os colaboradores. Para obter mais informações, consulte Criar segurança de COE.

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

### Criar uma política de segurança de COE

Use **a Configuração de segurança de COE** para definir restrições de grupo para um COE e para todos ou serviços de RH específicos dele.

Tradução automática

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

## Antes de Iniciar

Função necessária: admin, sn_hr_er.admin

Certos usuários poderão acessar um COE, mesmo que ele seja restrito. Por exemplo, Aberto para, Aberto por, Lista de observação e Colaboradores obtêm acesso a um COE restrito, independentemente de suas políticas de segurança.

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

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de RH** > **Configuração de Segurança de COE**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

### Formulário de Política de segurança de COE

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome da política | Nome que você deseja atribuir à política de segurança criada para o Centro de Excelência (COE). |
| COE | Centro de Excelência (COE) para o qual você deseja criar uma política de segurança.<br>**Nota:** Os COEs exibidos dependem da aplicação selecionada. |
| Aplica-se a todos os serviços | Opção para aplicar todos os serviços de RH para a política de segurança do COE. |
| Aplica-se a todos os CoEs secundários | Opção para aplicar a política de segurança em CoEs secundários do COE primário. |
| Descrição resumida | Mais informações sobre a política de segurança criada para o Centro de Excelência (COE). |
| Services | Serviço de RH ao qual a política de segurança do COE se aplica.<br>Este campo será exibido somente se a caixa de seleção **Aplica-se a todos os serviços** não estiver marcada. |
| Aplicação | Aplicação à qual a política de segurança do COE se aplica. |
| Ativo | Opção para indicar o status ativo da política de segurança do COE. Somente políticas de segurança ativas são aplicadas. |
| Tipo | Acesso que você deseja que seus agentes de RH tenham para os casos que se enquadram nos serviços de COE ou de RH.<br>Valores válidos: |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | ○ **Leitura**<br>○ **Gravar** |
| Aplica-se quando | Declaração de condição que filtra um caso de RH.<br><br>Se o caso de RH corresponder às condições, a política de segurança do COE se aplicará a ele.<br><br>Você pode criar condições com base em palavras-chave ou campos do caso de RH.<br><br>Ao definir condições como diferenciação entre maiúsculas e minúsculas ou valores nulos, consulte o API GlideFilter - Scoped, Global .<br><br>**Nota:**<br>Uma condição de filtro vazia corresponde a todos os registros do COE selecionado. |

4. Clique **em Salvar** ou **Enviar**.
5. Adicione os grupos aos quais você deseja que a política de segurança do COE conceda acesso.

   **Nota:**
   Deixe esta lista em branco para garantir que nenhum grupo tenha acesso por meio da política de segurança do COE.

6. Clique em **Atualizar**.

### HR Service Delivery restrições de caso para um agente de Relacionamentos do funcionário

Mesmo os agentes de Relacionamentos do funcionário com privilégios especiais para exibir e modificar um caso são limitados para exibir, modificar ou restringir um caso em determinadas circunstâncias para fins de segurança.

Um agente de Relacionamentos do funcionário será tratado como um funcionário normal e não terá nenhum tipo de privilégio especial se atender a um dos seguintes critérios:

- A pessoa para quem o caso foi aberto.
- Uma parte envolvida em um caso.
- Uma pessoa afetada.

As restrições são habilitadas para o agente de Relacionamentos do funcionário nas seguintes áreas da instância ServiceNow :

#### Ações de IU

Ações como Atualizar, Pronto para trabalho e Cancelar que estão disponíveis para funcionários regulares também estão disponíveis para o agente. Ações como Associar interação, Excluir, Fechar concluído, Fechar incompleto e Suspender não estão disponíveis.

Tradução automática

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

### Exibição

Pode exibir somente a exibição de autoatendimento restrita do caso no Espaço do agente, na exibição da plataforma e na Central do funcionário. O agente não pode mudar a exibição.

### Acesso a listas e registros relacionados

Sem acesso às listas relacionadas e aos registros relacionados de um caso, por exemplo, alegações, partes envolvidas, entrevistas, evidências e assim por diante. O agente não pode acessar os registros relacionados na exibição da plataforma.

### Acesso às tarefas

Pode exibir somente as tarefas atribuídas a eles e não as tarefas atribuídas a outros funcionários.

### Configuração de restrição de caso

A configuração de restrição de caso permite que os membros do grupo confidencial de RH restrinjam um caso usando o botão **Restringir** disponível no caso.

Restringir um caso significa que, mesmo que um agente de Relacionamentos do funcionário faça parte do grupo confidencial de RH e esteja envolvido em um caso, o agente não terá acesso a esse caso. Para obter mais informações sobre restrição de maiúsculas e minúsculas, consulte Configurar uma restrição de caso de Relacionamentos do funcionário.

### Configuração de segurança

Para o COE (Centro de Excelência) de Relacionamentos do funcionário, as regras de correspondência de RH ignoram qualquer agente de Relacionamentos do funcionário que atenda aos critérios para que o caso não seja atribuído a ele. Para obter mais informações, consulte Criar uma política de segurança de COE.

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

#### HR Service Delivery Relacionamentos do funcionário tipos e subtipos de alegação

Os tipos e subtipos de alegação ajudam a definir ainda mais um caso de relações do funcionário.

Os tipos e subtipos de alegação são anexados a um caso de ER HR Service Delivery e são a base para o caso.

Ao criar um tipo de alegação, você associa diretamente os subtipos.

Os subtipos definem ainda mais uma alegação e fornecem flexibilidade para categorizar um caso de relacionamento do funcionário e fornecer detalhes específicos.

O sistema de base fornece tipos e subtipos de alegação que você pode usar imediatamente.

#### Configurar um tipo de alegação de relacionamentos do funcionário

Crie tipos e subtipos de alegação para ajudar a fornecer detalhes sobre um caso de relações do funcionário.

Tradução automática

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

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_er.config_manager

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Relacionamentos do funcionário** > **Administração** > **Tipos de Alegação**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

#### Formulário de tipo de alegação

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Descrição de uma alegação.<br><br>Uma alegação é uma categoria de alto nível e os subtipos de alegação podem fornecer detalhes da alegação.<br><br>Por exemplo, o assédio pode ser uma alegação. Os subtipos podem ser:<br>○ **Bullying**<br>○ **Insubordinação**<br>○ **Profanação** |

4. Clique em **Salvar**.
   A lista relacionada Subtipos de alegação é exibida.
5. Clique em **Nova**.
6. No formulário, preencha os campos.

#### Formulário de subtipo de alegação

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Descrição do subtipo de alegação. Os subtipos ajudam a definir o tipo de alegação. |
| Tipo de alegação | Insira uma descrição de um subtipo de alegação.<br><br>Por exemplo, o assédio pode ser uma alegação. Os subtipos podem ser:<br>○ **Bullying**<br>○ **Insubordinação**<br>○ **Profanação** |

7. Clique em **Enviar**.

### HR Service Delivery Regras de atribuição de Relacionamentos do funcionário

HR Service Delivery As regras de atribuição de Relacionamentos do funcionário permitem que você atribua automaticamente um grupo a casos de ER quando o grupo de atribuição estiver vazio.

Tradução automática

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

Quando o modelo de caso de RH define o grupo de atribuição, as regras de atribuição são ignoradas.

Quando um caso de ER é criado, ele:

- Verifica o grupo de habilidades/atribuição do modelo de caso de RH para o serviço de RH associado. Consulte Configurar um modelo de caso de RH para um serviço de RH.
- Se não houver grupo de atribuição para o modelo de caso de RH, o sistema de base fornecerá a regra de atribuição de Caso de relações do funcionário.
- A regra de atribuição de caso de Relacionamentos do funcionário atribui o grupo de Relacionamentos do funcionário ao caso.

**Nota:**
Para obter mais informações, consulte Adicionar ou modificar uma regra de atribuição de RH.

### HR Service Delivery Regras de correspondência de Relacionamentos do funcionário

Como os casos de ER não usam uma pessoa afetada, as regras de correspondência tentam encontrar um agente com as habilidades necessárias e no mesmo país em que o caso foi aberto para determinar a atribuição de caso.

As regras de correspondência procuram:

- País em que o caso de ER foi aberto.
- Se nenhum país estiver disponível, encontre as partes envolvidas com um tipo de reclamante e use o país.
- Se não houver partes envolvidas com o tipo de reclamante, procure as partes envolvidas com o tipo de assunto da alegação e use o país delas.
- Se não houver partes envolvidas com um país que possa ser usado, somente as habilidades serão usadas.

**Nota:**
Para obter mais informações, consulte Adicionar ou modificar uma regra de correspondência.

Você pode restringir um caso de ER para ser atribuído somente a membros de um grupo específico. Consulte Configurar uma restrição de caso de Relacionamentos do funcionário.

### Gestão de entrevistas

Use a Gestão de entrevistas para criar modelos para capturar perguntas, respostas e anotações de maneira consistente e eficiente, sincronizar a programação com o Microsoft Outlook e planejar e rastrear melhor suas entrevistas.

### Configurando modelos de entrevista

Configure HR Service Delivery modelos de entrevista para que seus agentes possam capturar as informações apropriadas de forma rápida, consistente e precisa.

Ative o plug-in de modelos de entrevista (com.sn_interview_templates) para Now Platform se você tiver a função de administrador. Para obter mais informações, consulte Ativar modelos de entrevista.

- Crie modelos de pergunta de entrevista.
- Crie marcadores de modelo de entrevista. Os marcadores ajudam a filtrar seus modelos de pergunta de entrevista para que você possa procurar facilmente perguntas relevantes para usar em uma entrevista. Por exemplo, os agentes fazem perguntas diferentes,

Tradução automática

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

dependendo de com quem estão falando e de quais são as alegações específicas. Os marcadores de modelo ajudam os agentes a encontrar o modelo de entrevista apropriado.

### Funções instaladas

| Função | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| Administrador de modelo de perguntas para entrevistas [sn_interview_temp.admin] | Pode acessar, ler, criar e editar modelos de pergunta de entrevista, marcadores de modelo e propriedades de Relacionamentos do funcionário. | sn_interview_temp.reader, sn_interview_temp.writer |
| Gravador de modelo de perguntas para entrevista [sn_interview_temp.writer] | Pode acessar, ler, criar e editar modelos de pergunta de entrevista e marcadores de modelo. | sn_interview_temp.reader |
| Leitor de modelo de entrevista [sn_interview_temp.reader] | Pode acessar e ler modelos de pergunta de entrevista e marcadores de modelo. | N/D |

## Propriedades do sistema

A propriedade do sistema **sn_interview_temp.filter_attr_allowed_tables** determina as tabelas nas quais você tem permissão para criar marcadores de modelo de entrevista para modelos de pergunta de entrevista.

Ao inserir várias tabelas, separe os nomes das tabelas com uma vírgula (,), mas sem espaço entre cada tabela.

## Marcadores de modelo

Os marcadores de modelo são uma maneira de organizar seus modelos de entrevista e uma maneira de filtrá-los ao procurar o modelo correto. Os marcadores de modelo permitem que você encontre perguntas relevantes com mais facilidade e rapidez.

Na IU legada, você pode selecionar o botão **Perguntas** para mostrar todos os modelos de entrevista. Os marcadores de modelo aparecem na parte inferior de cada modelo de entrevista exibido.

No HR Service Delivery Espaço do agente, o marcador do modelo aparece na parte inferior.

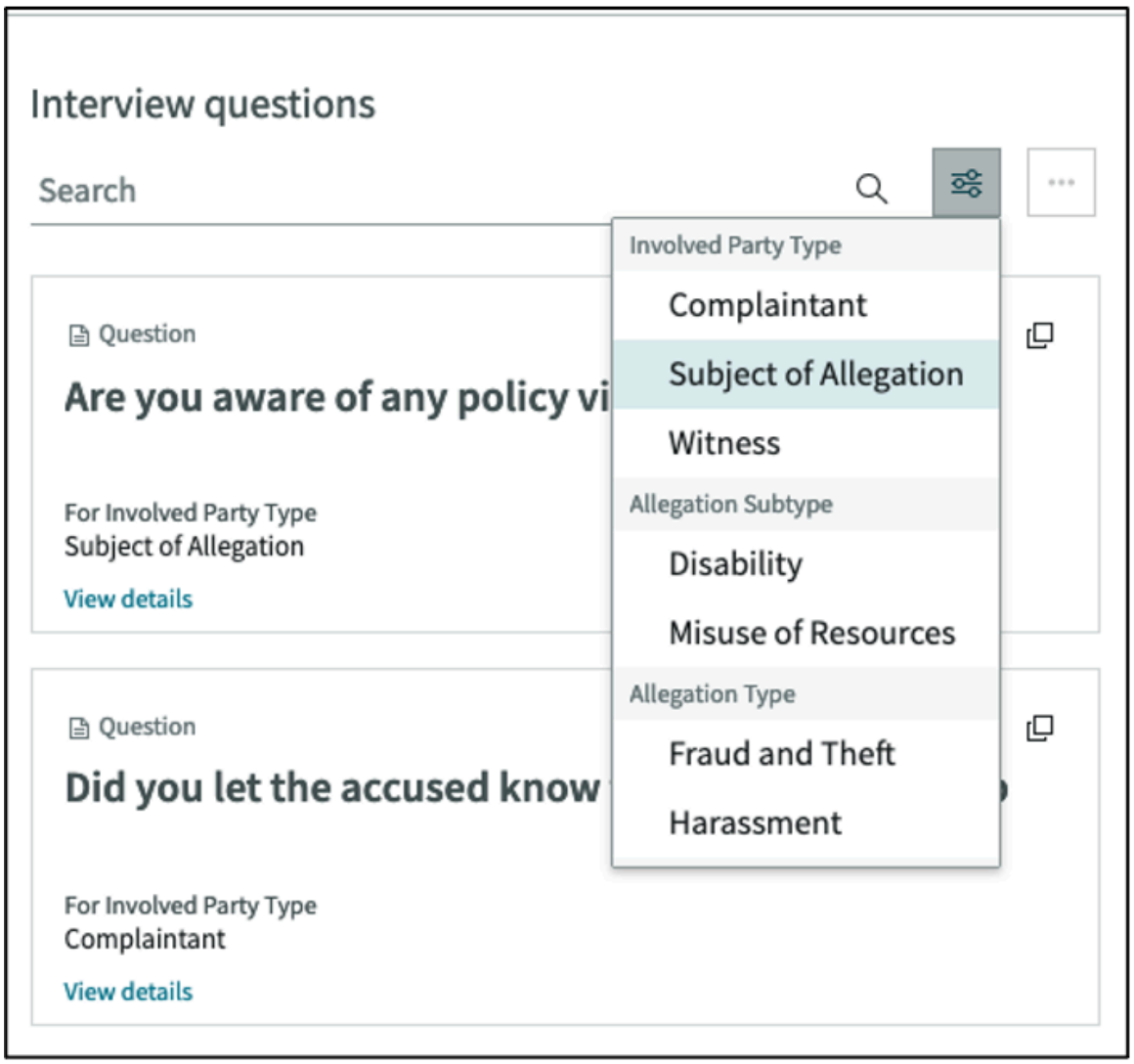
Existem dois tipos de marcadores de modelo que você pode criar:

- Referenciado: usa os campos das seguintes tabelas para criar marcadores de referência:
  - Subtipo de alegação [sn_hr_er_allegation_subtype]
  - Tipo de alegação [sn_hr_er_allegation_type]
  - Serviço de RH [sn_hr_core_service]

Tradução automática

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

- Personalizado: você cria sua própria organização de modelo de entrevista. Por exemplo:
  - Categoria do cliente = Tipo de parte envolvida
  - Marcadores personalizados:
    - Queixoso
    - Assunto da alegação
    - Testemunha




O tipo de parte envolvida se torna a categoria de nível superior na organização, com os marcadores sendo uma maneira de organizar o tipo de pessoa que você está entrevistando.

### Ativar modelos de entrevista

Você pode ativar o plug-in de modelos de entrevista (com.sn_interview_templates) para Now Platform se tiver a função de administrador.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

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

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre o plug-in de modelos de entrevista (com.sn_interview_templates) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** e, na caixa de diálogo Ativar plug-in, selecione **Ativar**.

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

## Criar um modelo de pergunta para entrevista

Os modelos de pergunta para entrevista fornecem aos agentes uma maneira consistente e eficiente de capturar respostas de entrevistas.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_interview_temp.admin

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Relacionamentos do funcionário** > **Modelos de perguntas para entrevistas**.
2. Selecione **Novo** ou um modelo de pergunta de entrevista existente.
3. Preencha o formulário ou faça edições.
4. Selecione **Salvar**.
   A lista relacionada Marcadores de **modelo** é exibida. Para filtrar seus modelos de entrevista, você deve associar o modelo de entrevista a um marcador de modelo.

**Nota:**
Para obter mais informações sobre marcadores de **modelo**, consulte Criar um marcador de modelo de entrevista.

## Criar um marcador de modelo de entrevista

Crie marcadores de modelo que você pode usar para filtrar modelos de pergunta de entrevista em atributos predefinidos. Os marcadores de modelo permitem que você encontre perguntas relevantes com mais facilidade e rapidez.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_interview_temp.admin

Os marcadores de modelo de entrevista orientam a interação de filtragem para um agente como uma maneira de navegar ou pesquisar um modelo.

Tradução automática

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

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Modelos de entrevista** > **Marcadores de modelo**.
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha o formulário.
4. Selecione **Salvar** ou **Enviar**.

#### Usando a Gestão de entrevistas

Você pode programar e documentar entrevistas e usar modelos de entrevista usando IU principal ou HR Service Delivery Espaço do agente.

Criar um registro de uma entrevista é uma parte importante de uma investigação de relações do funcionário.

Agendamento de uma entrevista: há dois (2) métodos que você pode usar para agendar uma entrevista:

- Entrada manual: você insere uma data/hora de início e término para a entrevista e confirma fora do aplicativo.

  **Nota:**
  Na IU legada, a entrada manual é o único método disponível para programar uma entrevista.

- Use Microsoft Calendário do Outlook para agendar uma entrevista.
  - Para usar este recurso, você deve integrar com Microsoft Exchange. Certifique-se de que a propriedade do sistema **sn_hr_er.ex_online_notification_url** contenha o URL de retorno de chamada no campo **Valor**. Para obter mais informações, consulte Configuração do spoke do Microsoft Exchange Online .
  - A propriedade do sistema **sn_hr_er.exchange_online_max_candidate** determina o número máximo de intervalos de tempo de reunião a serem retornados ao tentar agendar uma entrevista usando o Microsoft Exchange. O valor padrão é 500 slots.

  **Nota:**
  Você pode usar o método manual de programação em HR Service Delivery Espaço do agente. Para obter mais informações, consulte Programar uma entrevista em HR Service Delivery Relacionamentos do funcionário usando a IU legada ou Agendar uma entrevista em HR Service Delivery Relacionamentos do funcionário usando Espaço do agente.

#### Agendamento de entrevista

Você pode usar o calendário padrão ServiceNow® ou integrar com Microsoft Exchange para programar entrevistas relacionadas a casos de Employee Relations (ER).

#### Programar uma entrevista em HR Service Delivery Relacionamentos do funcionário usando a IU legada

Documentar entrevistas é crucial para os casos de ER. Use o formulário de entrevista para fazer anotações e capturar detalhes importantes do caso de ER.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_er.case_writer

Tradução automática

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

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Relacionamentos do funcionário** > **Casos**.
2. Selecione um caso de ER.
3. Role para baixo e selecione a guia **Entrevistas** na lista relacionada.
4. Selecione **Novo**.
5. Preencha o formulário.

### Entrevista

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Número | O número que identifica o registro da entrevista. A aplicação atribui automaticamente números de entrevista. |
| Caso de RH | O número do caso de ER de RH associado à entrevista.<br>**Nota:** Se você acessar a entrevista em **Relacionamentos do funcionário**, será necessário selecionar um caso de RH para associar a entrevista. |
| Entrevistado | Nome da pessoa que você está entrevistando.<br>Selecione o ícone Pesquisar usando a **lista** Pesquisar usando o de lista e pesquise a pessoa que você está entrevistando. Se nenhum nome for exibido, você poderá selecionar **Novo** e criar uma parte envolvida. Para obter mais informações, consulte Crie um registro de partes envolvidas para HR Service Delivery Relacionamentos do funcionário na IU legada ou Espaço do agente. |
| Entrevistadores | Nomes das pessoas que conduziram a entrevista.<br>Clique no ícone Desbloquear **entrevistadores** ícone e pesquise os nomes das pessoas que conduzem a entrevista.<br>**Nota:** Somente membros com a função sn_interview_temp.writer ou pertencem a um grupo que tenha a habilidade Relacionamentos do funcionário.<br>Opcionalmente, você pode inserir os endereços de e-mail de cada entrevistador. |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Participantes externos | Indica que pessoas fora da sua empresa compareceram à entrevista. |
| E-mail de convite externo | Os endereços de e-mail das pessoas externas que participam da entrevista. |
| Método de programação | O método que você está usando para agendar a entrevista.<br><br>Se sua empresa usa somente o método manual de programação, a **entrada manual** aparece e não pode ser editada.<br><br>Se sua empresa usa a integração com Microsoft Calendário do Outlook para programar, o **Calendário** será exibido. Para obter mais informações, consulte Usando a Gestão de entrevistas. |
| Data de início | A data e a hora de início da entrevista. |
| Data de término | A data e a hora de término da entrevista. |
| Outros participantes | Outras pessoas que você deseja incluir no registro da entrevista.<br><br>Clique no ícone Adicionar- **me** ícone - me para adicionar a si mesmo ou no ícone Desbloquear partes **adicionais** ícone adicionais para adicionar a si mesmo ou outras pessoas.<br><br>Opcionalmente, você pode inserir os endereços de e-mail de cada entrevistador. |
| URL externo | Um URL relevante para a entrevista. Por exemplo, se sua empresa mantém anotações de entrevista em um sistema diferente ou externo de HR Service Delivery, você pode inserir o URL para manter um link e consistência. |
| Data da entrevista | A data em que a entrevista ocorreu. Aparece após a conclusão da entrevista. |
| Criado por | O usuário que criou o registro de convite para entrevista. |
| Anotações de entrevista | Anotações da entrevista ou você pode inserir as respostas às perguntas dos modelos de pergunta da entrevista. |

6. Selecione o botão **Perguntas** no canto superior direito para exibir e selecionar perguntas de um modelo de entrevista.
   Os modelos de entrevista garantem consistência e eficiência ao conduzir entrevistas. Para obter mais informações, consulte Criar um modelo de pergunta para entrevista.

Tradução automática

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

7. Se um modelo de entrevista for exibido, selecione-o e você poderá selecionar **Copiar para a área de transferência** ou **Inserir em anotações**.

   **Nota:**
   **Copiar para a área de transferência** copia as perguntas do modelo de entrevista e permite que você as cole em um documento externo. **Inserir nas anotações** copia todas as perguntas para o campo **Anotações da entrevista**.

8. Selecione **Salvar** ou **Enviar**.
   Se você selecionar **Salvar**, a lista relacionada de evidências será exibida. Para obter mais informações, consulte Gestão de evidências para Relacionamentos do funcionário.

### Agendar uma entrevista em HR Service Delivery Relacionamentos do funcionário usando Espaço do agente

Use HR Service Delivery Espaço do agente para capturar um registro de uma entrevista.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_er.case_writer

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente de RH**.
2. Selecione o ícone **Listas** ( ícone ).
3. Selecione **Outro**.
4. Selecione **Casos de Relacionamentos do funcionário**.
5. Selecione um caso de ER.
6. Selecione **mais** na linha de guias abaixo da **Linha do tempo do caso**.
7. Selecione **Entrevistas**.
8. Selecione **Novo**.
9. Preencha o formulário.
10. Selecione **Salvar**.

### Gestão de evidências para Relacionamentos do funcionário

Use a Gestão de evidências para capturar e categorizar evidências de Relacionamentos do funcionário ou casos relacionados.

A evidência é definida como qualquer artefato digital coletado como parte de uma investigação, como arquivos que são carregados para a Gestão de evidências ou residem em outro sistema.

### Configurando a Gestão de evidências

Configure a Gestão HR Service Delivery para que seus agentes possam coletar evidências e informações relacionadas a casos do Employee Relation (ER).

Você pode ativar o plug-in de Gestão de evidências [com.sn_evidence_management] se tiver a função de administrador. Este plug-in é ativado quando o plug-in Human Resources Scoped App: Employee Relations [com.sn_hr_employee_realtions] é ativado. Para obter mais informações, consulte Ativar Relacionamentos do funcionário.

Tradução automática

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

## Funções

As funções a seguir são instaladas com o plug-in de Gestão de evidências [com.sn_evidence_management]:

As funções de Relacionamentos do funcionário incluem funções de Gestão de evidências.

Os usuários não podem ler as evidências ao representar.

Quando um caso de Relacionamentos do funcionário é restrito, os usuários só podem exibir o registro de evidência se puderem exibir o caso de ER.

## Tipos de evidência

Antes de adicionar evidências a um caso de ER, você deve configurar os tipos de evidências. Os tipos de evidência ajudam a categorizar e organizar as evidências coletadas relacionadas aos casos de ER. O sistema básico fornece:

- Áudio
- Logs de bate-papo
- E-mail
- Fotos
- Capturas de tela
- SMS
- Vídeo

Você pode criar tipos de evidência adicionais. Para obter mais informações, consulte Criar tipos de evidência.

### Criar tipos de evidência

Crie tipos de evidência para catalogar e organizar as evidências de relacionamento do funcionário de maneira eficiente e lógica para aprimorar seus processos de negócios.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: sn_em.evidence_config_manager

**Nota:**
O sistema de base fornece tipos de evidência pré-configurados.

**Procedimento**

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de evidências** > **Tipos de evidência**.
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha o formulário ou edite os campos.
4. Selecione **Enviar**.

### Uso da Gestão de evidências

Você pode criar, editar e categorizar evidências relacionadas a um caso de relações do funcionário usando IU principal ou HR Service Delivery Espaço do agente.

Tradução automática

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

Você pode associar a evidência a um caso de Employee Relations (ER). Para obter mais informações sobre casos de ER, consulte Casos de Relacionamentos do funcionário.

### Como adicionar evidências a um caso de Relacionamentos do funcionário na IU legada

Crie registros de evidência para anexar a um caso de Relacionamentos do funcionário para ajudar nas investigações.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_er.case_writer

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Relacionamentos do funcionário** > **Casos**.
2. Selecione um caso.
3. Role para baixo até a guia **Evidência** na lista relacionada.
4. Selecione **Novo**.
5. Preencha o formulário.
6. Selecione **Enviar**.

### Como adicionar evidências a um caso de Relacionamentos do funcionário no HR Service Delivery Espaço do agente

Crie registros de evidência para anexar a um caso de Relacionamentos do funcionário para ajudar nas investigações usando HR Service Delivery Espaço do agente.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_er.case_writer

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente de RH**.
2. Selecione o ícone **Listas** ( ícone ).
3. Selecione **Outro**.
4. Selecione **Casos de Relacionamentos do funcionário**.
5. Selecione um caso de ER ao qual você deseja anexar evidência.
6. Selecione **mais** na linha de guias abaixo da **Linha do tempo do caso**.
7. Selecione **Evidência** na linha de guias abaixo da **Linha do tempo do caso**.
8. Selecione **Novo**.
9. Preencha o formulário.
10. Selecione **Salvar**.

### HR Service Delivery Acomodações de Relacionamentos do funcionário

As solicitações de acomodação são de seus funcionários que solicitam mudanças relacionadas à situação de trabalho.

Exemplos de acomodações são:

- Fornecer novo equipamento
- Reestruturação de trabalho

Tradução automática

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

- Sair
- Serviços de leitor ou intérprete
- Reatribuição
- Mudanças de programação
- Modificação do local de trabalho
- Políticas de local de trabalho

Você pode associar uma solicitação de acomodação a um caso de RH e às datas de início e término quando a acomodação for temporária.

Os agentes podem criar mais de uma solicitação de acomodação por caso de ER. Isso é útil quando um funcionário abre uma solicitação de acomodação para uma única situação, mas o RH pode ter mais de uma classificação para uma acomodação. Algumas solicitações de acomodação podem exigir aprovação ou ter datas de início e término diferentes.

Você pode usar tipos de execução de serviço de RH para definir qualquer fluxo de trabalho necessário para revisar, aprovar e entregar acomodações como qualquer caso de RH. Para obter mais informações, consulte Configurar um serviço de RH.

### Criar tipos de acomodação

Os tipos de acomodação ajudam a definir e categorizar as solicitações de acomodação.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_er.config_manager

**Nota:**
O sistema básico fornece tipos de acomodação, mas você pode adicionar mais.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Relacionamentos do funcionário** > **Tipos de acomodação**.
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha o formulário.
4. Selecione **Salvar** ou **Enviar**.

### Criar acomodações

As acomodações oferecem suporte a solicitações de acomodação relacionadas a casos do Relacionamentos do funcionário.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_er.case_writer

Você pode usar tipos de execução de serviço de RH para definir qualquer fluxo de trabalho necessário para revisar, aprovar e entregar acomodações como qualquer caso de RH. Para obter mais informações, consulte Configurar um serviço de RH.

**Nota:**
Você pode criar uma solicitação de acomodação a partir de um caso de Relacionamentos do funcionário. Para obter mais informações, consulte Criar um caso de Relacionamentos do funcionário [ HR Service Delivery usando Espaço do agente ou Criar um HR Service Delivery caso de Relacionamentos do funcionário usando a IU legada.

Tradução automática

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

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Relacionamentos do funcionário** > **Acomodações**.
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha o formulário.
4. Selecione **Salvar** ou **Enviar**.

#### Usando HR Service Delivery Relacionamentos do funcionário

Criar um caso HR Service Delivery de Relacionamentos do funcionário (ER) é semelhante à criação de qualquer caso de RH, com algumas diferenças.

O processo para casos de trabalho de ER é:

- Crie um caso de ER usando o formulário de criação de caso IU principal ou o formulário de criação de um novo caso HR Service Delivery Espaço do agente.
- Após a criação do caso, adicione:
  - Partes envolvidas
  - Alegações
  - Entrevistas
  - Evidência
  - Ações corretivas
  - Acomodações

## COE e serviço de RH

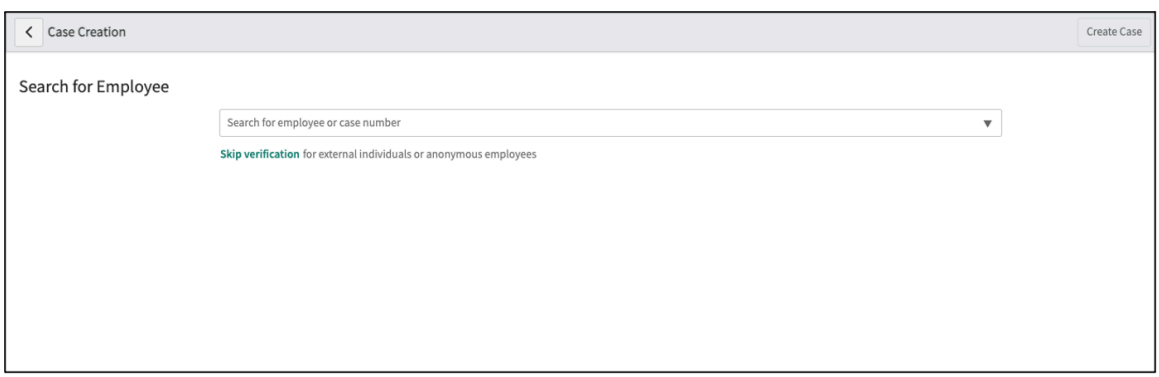
HR Service Delivery O oferece suporte ao CoE do caso de Relacionamentos do funcionário.

E oferece suporte aos seguintes serviços de RH: Relatar má conduta e Solicitação de acomodação.

## Aberto para não é um funcionário

Ao criar casos de RH, você deve identificar uma pessoa em Aberto para. Para casos de ER, você não precisa identificar a pessoa Aberto para.

Se você for um agente de RH e estiver usando o formulário de caso de RH ou Espaço do agente, selecione **Ignorar verificação** no formulário Pesquisa de criação de caso para funcionário




Tradução automática

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

## Informações relacionadas

Depois de abrir um caso de ER, as informações relacionadas fornecem os detalhes de um caso de ER e incluem:

- Alegações
- Partes envolvidas
- Entrevistas

## Alegações

As alegações fornecem detalhes adicionais sobre a má conduta e incluem:

- Tipo de alegação
- Descrição
- Partes envolvidas

## Partes envolvidas

Como parte da captura de informações importantes sobre a má conduta, você pode capturar informações sobre qualquer pessoa envolvida. Informações como o tipo de parte envolvida. A parte envolvida é:

- Testemunha
- Queixoso
- Assunto da alegação
- Outro

Ou a parte envolvida é um usuário no sistema ou não é um usuário.

## Entrevistas

Entrevistas de todas as partes relacionadas são importantes e capturam as seguintes informações:

- A data da entrevista
- Nomes dos entrevistadores
- Nome da pessoa que está sendo entrevistada
- Qualquer pessoa que você queira vincular à investigação
- Anotações sobre a entrevista

## Funcionário usando Central do funcionário (EC) ou Portal de serviços

Quando um funcionário cria um caso de ER a partir de Central do funcionário (EC) ou Portal de serviços, Aberto para, Aberto por e Reclamante são atribuídos ao funcionário.

**Nota:**
Uma função não é necessária para que os funcionários criem um caso de ER.

Tradução automática

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

- Os agentes que podem trabalhar em um caso de ER devem ter a função de redator de caso de ER de RH [sn_hr_er.case_writer].
- Ao criar um caso de ER de RH, para funcionários que não têm a função de redator de caso de ER de RH [sn_hr_er.case_writer], o campo Aberto para não é exibido.
- Quando um agente com a função de redator de caso de ER de RH [sn_hr_er.case_writer] abre o caso, o campo Aberto para não é exibido.

### Criar um HR Service Delivery caso de Relacionamentos do funcionário usando a IU legada

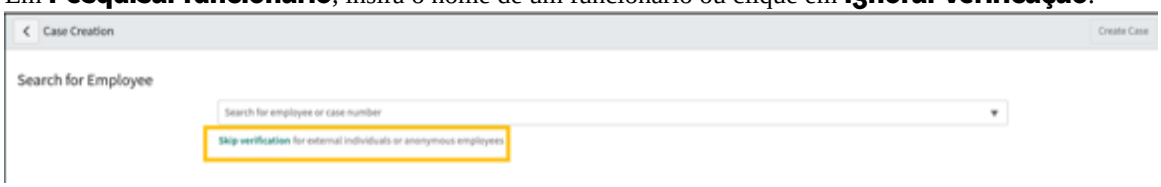
Você cria casos de ER para funcionários que desejam denunciar má conduta ou relatar um problema disciplinar.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_er.case_writer

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de casos de RH** > **Criar novo caso**.
2. Em **Pesquisar funcionário**, insira o nome de um funcionário ou clique em **Ignorar verificação**.




**Nota:**
Ignorar a verificação permite que você crie um caso de ER sem identificar um Aberto para a pessoa e leva você diretamente para os detalhes do caso.

### Formulário de criação de caso

| Campo | Descrição |
|---|---|
| COE | O **Centro de Excelência** associado ao caso de RH que você está criando.<br><br>Atualmente, o caso de Relacionamentos do funcionário é o único COE disponível para casos de ER.<br><br>A seleção de um COE filtra as opções de serviço de RH. Consulte Modelo de dados de Centros de Excelência de RH.<br><br>**Nota:**<br>Você também pode selecionar um serviço de RH primeiro e o COE associado será preenchido automaticamente. |
| Serviço de RH | O serviço de RH com base no COE selecionado ou o que você selecionou com base na comunicação com a solicitação do funcionário.<br><br>Selecione:<br>○ Denunciar má conduta<br>○ Solicitação de acomodação<br><br>Quais serviços de RH estão disponíveis para um funcionário filtrar por: |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | ○ COE selecionado.<br>○ Critérios de RH para a **pessoa** afetada com base na configuração do serviço de RH.<br>Limite o filtro de serviços no formulário **Configuração de criação de caso**. Se o campo Serviço de RH estiver vazio, verifique se você não removeu o campo Aberto para.<br>**Nota:**<br>**Caso primário em massa** não aparece como uma seleção porque ele só aparece ao criar um caso primário para casos secundários em massa. Consulte Adicionar ou modificar casos de RH em massa. |
| Tipo de modelo de documento | Categoria da qual um modelo de documento é selecionado.<br>**Nota:**<br>Esta opção aparece somente quando o plug-in Modelos de documento [com.snc.document_templates] está ativado e o campo **Tipo de modelo de documento** é selecionado durante a configuração do serviço de RH. |
| Modelo de documento | Modelo de documento associado ao caso para gerar tarefas de modelo de documento.<br>**Nota:**<br>Esta opção aparece somente quando o plug-in Modelos de documento [com.snc.document_templates] está ativado e o campo **Modelo de documento** é selecionado durante a configuração do serviço de RH. |
| Pessoa afetada | A pessoa para a qual a solicitação de serviço de RH se destina.<br>**Nota:**<br>Este campo não será exibido se você selecionar o link **Ignorar verificação**.<br>Clique no ícone **Pesquisar usando a lista** para encontrar um usuário.<br>Use a lista de seleção para pesquisar e selecionar outro funcionário.<br>Clique no ícone do **campo Referência** para exibir ou editar as informações **do perfil de RH**.<br>**Nota:**<br>Selecionar a opção **Não padrão do serviço de RH da pessoa** afetada para um serviço de RH evita que a **pessoa** afetada seja preenchida automaticamente ao criar um caso de RH. Para obter mais informações, consulte Configurar um serviço de RH. |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Anotações de trabalho | Informações específicas do caso que podem ajudar outros agentes de RH. **As anotações de trabalho** não ficam visíveis para a **pessoa afetada**.<br><br>A propriedade do sistema sn_hr_core.restrict_guest_email permite que um usuário envie um e-mail de uma conta de e-mail pessoal fazendo referência a um caso de RH. Quando a propriedade tem um valor falso (padrão), o texto do e-mail aparece no campo Anotações de trabalho. Para acessar as propriedades do sistema, insira `sys_properties.list` no filtro de navegação.<br><br>**Nota:**<br>Traduza o texto no idioma de sua preferência usando a opção **Traduzir**. Para configurar a estrutura de tradução dinâmica, consulte Tradução dinâmica . |

3. Clique em **Criar caso** e o formulário de **caso de RH será** exibido com informações adicionais sobre o caso.
   O serviço de **COE** e **RH** selecionado para o caso de RH determina os campos que aparecem.

**Formulário de criação de caso (continuação)**

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Número | Um número de caso de RH é atribuído e é um identificador exclusivo, não pode ser alterado e tem um prefixo HRC. |
| Externo aberto para | O caso de ER foi relatado por alguém de fora da sua empresa.<br><br>Marcar esta caixa remove os seguintes campos:<br>◦ Aberto para<br>◦ Forma de contato preferencial |
| Aberto para | A pessoa responsável pela solicitação de serviço de RH.<br><br>**Nota:**<br>Selecione **Ignorar verificação** para criar um caso sem verificar o funcionário ou o número do caso.<br><br>◦ A pessoa que está solicitando o serviço de RH. Quando você faz uma solicitação de serviço de RH para si mesmo, a pessoa do **assunto e a pessoaem aberto para** são as mesmas.<br>◦ A pessoa que solicita o serviço de RH em nome de um funcionário. Por exemplo, um gerente que solicita um serviço |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | de RH para um relatório direto. Neste exemplo, o gerente (**Aberto para**) fez uma solicitação de RH em nome de um funcionário (**Pessoa afetada**).<br><br>Use a lista de seleção para pesquisar e selecionar outro funcionário.<br><br>Clique no ícone do **campo Referência** para exibir ou editar as informações **do perfil de RH**. |
| Forma de contato preferencial | O método de comunicação que a pessoa **Aberto para** (se aplicável) prefere ser contatada. Selecione:<br>○ Não especificado<br>○ Telefone celular pessoal<br>○ Telefone profissional<br>○ E-mail pessoal<br>○ Email profissional |
| Data do incidente | A data do incidente. Se houver vários incidentes, selecione a data do incidente mais recente. |
| Habilidades | As habilidades necessárias da pessoa atribuída a esta categoria de caso de RH. As habilidades podem ser preenchidas automaticamente com base no modelo de caso de RH associado ao serviço de RH. |
| Estado | Status do caso. O estado pode ser preenchido automaticamente com base no caso de RH ou no modelo de tarefa associado ao serviço de RH.<br>○ Rascunho: o estado padrão de um caso quando ele é aberto pela primeira vez.<br><br>**Nota:**<br>Só pode ser alterado para Pronto, Encerrado concluído, Encerrado incompleto, Canceladoou Suspenso.<br><br>○ Pronto: o caso está pronto para ser trabalhado.<br>○ Encerrado concluído<br>○ Fechado incompleto<br>○ Cancelado<br>○ Suspenso: use para impedir temporariamente a violação de um acordo de nível de serviço (ANS). Consulte Suspender e retomar um caso de RH. |
| Prioridade | A prioridade que o incidente precisa de resolução. |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | Use impacto e urgência para determinar a prioridade. |
| Fonte | O método de relatório do incidente |
| Aberto | A data e a hora em que o caso de ER foi criado. |
| Aberto por | A pessoa que criou o caso de ER. |
| Grupo de atribuição | O grupo ao qual o caso de ER está atribuído. Se o grupo não for definido automaticamente, atribua um grupo de RH para fornecer uma seleção de usuários de RH no campo **Atribuído a**.<br><br>Para atribuição automática, consulte HR Service Delivery Regras de atribuição de Relacionamentos do funcionário. |
| Atribuído a | O usuário atribuído para trabalhar neste caso. Quando um grupo é atribuído automaticamente, um usuário do grupo é atribuído automaticamente quando o caso é criado. Se o usuário não for atribuído automaticamente, clique no ícone **Pesquisar usando a lista** para selecionar um usuário que seja membro do grupo de atribuição selecionado.<br><br>Para mudar o **Atribuído ao** agente de RH, o agente deve ser um membro do grupo de atribuição. |
| Colaboradores | Agentes ou partes interessadas que você deseja associar ao caso. Os colaboradores podem rastrear e se manter atualizados sobre o andamento do caso de ER.<br><br>Se um caso de ER for transferido do agente atribuído para outro agente, o agente atribuído original poderá adicionar a si mesmo como colaborador e ainda monitorar o caso.<br><br>Ao ter visibilidade do caso, os colaboradores também podem ajudar o agente atribuído a ele com o caso.<br><br>Outros fatores:<br>○ Os colaboradores podem se remover do caso.<br>○ O agente Atribuído a pode adicionar ou remover colaboradores. |



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

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | ○ Colaboradores não podem adicionar ou remover colaboradores.<br>○ As notificações são enviadas aos colaboradores quando adicionados ao caso de ER.<br><br>Os colaboradores e o COE do caso de RH podem entrar em conflito. As regras básicas são:<br>○ Para todos os casos de RH, os colaboradores substituem qualquer segurança em um COE. Para obter mais informações, consulte Criar segurança de COE.<br>○ Os casos de Relacionamentos do funcionário (ER) podem substituir colaboradores quando as restrições se aplicam. Para obter mais informações, consulte Configurar uma restrição de caso de Relacionamentos do funcionário.<br><br>**Nota:**<br>Os agentes devem ter a função de redator de caso de ER [sn_hr_er.case_writer] para serem colaboradores. |
| Lista de observação | Partes interessadas que podem exibir todas as atualizações e receber notificações para o caso de ER. |
| Descrição resumida | Preenche a partir do serviço de RH. Depois que o caso for criado, você poderá modificar a descrição. |
| Descrição | Uma descrição mais longa e detalhada após a criação do caso de ER. Use as ferramentas de Rich Text Format (RTF) para formatar seu texto.<br><br>A formatação de rich text também aparece para uma descrição de caso ou tarefa no Central do funcionário ou no portal de serviços. |

Os seguintes botões são exibidos:

**Discutir**

Opção para iniciar uma discussão na barra lateral sobre o caso adicionando os participantes necessários.

**Seguir**

Opção para ser notificado de quaisquer comentários ou anotações de trabalho sobre o caso, de acordo com suas configurações de notificação.

**Relatório resumido**

Tradução automática

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

Opção para criar um relatório resumido selecionando um modelo de documento para o relatório. Exporte os detalhes do caso, em formato PDF, para fins de documentação e compartilhamento.

**Associar interação**

Opção para associar o caso atual a um registro de interação.

> **Nota:**
> Use registros de interação para criar um caso de RH ou fazer referência a informações do funcionário para decidir criar um caso ou solicitar de diferentes tipos de comunicações do funcionário.

**Pronto para trabalho**

Opção para mudar o status do caso para Pronto para trabalho.

**Cancelar**

Opção para cancelar o caso.

**Excluir**

Opção para excluir o caso.

As seguintes listas integradas são exibidas:

**Instruções de Execução**

Informações sobre como concluir o caso. Essas informações são definidas na configuração do Serviço de RH.

Uma check-list descrevendo as etapas exatas a serem concluídas aparece quando configurada pelo serviço de RH. Consulte Configurar um serviço de RH.

**Comentários e Anotações de trabalho**

Comentários ou anotações de trabalho que fornecem detalhes sobre o caso. As**anotações de trabalho** não ficam visíveis para a **pessoa afetada**.

> **Nota:**
> Traduza o texto no idioma de sua preferência usando a opção **Traduzir**. Para configurar a estrutura de tradução dinâmica, consulte Tradução dinâmica .

**Links relacionados**

Os itens a seguir aparecem dependendo do tipo de caso e das funções associadas ao usuário:

- Adicionar tarefa: a tarefa que você deseja adicionar ao caso. Consulte Como adicionar uma tarefa de RH a um caso de RH.
- Mostrar linha do tempo do SLA: o SLA no formato de linha do tempo que mostra o tempo decorrido.
- Reparar ANS: clique para reparar acordos de nível de serviço associados ao caso.

As listas relacionadas aparecem dependendo do tipo de caso ou tarefa. Para obter informações adicionais, consulte Como trabalhar em um caso de RH.

**Partes envolvidas**

Pessoas associadas ao caso de ER. As partes envolvidas podem ser o reclamante, o sujeito da alegação, uma testemunha ou outro (indefinido). Para obter mais informações, consulte Crie um registro de partes envolvidas para HR Service Delivery Relacionamentos do funcionário na IU legada ou Espaço do agente.

**Alegações**

Tradução automática

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

Informações que definem ainda mais um caso de Relacionamentos do funcionário. Para obter mais informações, consulte Crie um registro de alegação para HR Service Delivery Relacionamentos do funcionário na IU legada ou Espaço do agente.

**Entrevistas**

Registro de entrevista para uma parte envolvida. Para obter mais informações, consulte Programar uma entrevista em HR Service Delivery Relacionamentos do funcionário usando a IU legada.

**Ações corretivas**

Informações sobre a resolução e quaisquer ações corretivas associadas após uma investigação relacionada ao caso de ER. Para obter mais informações, consulte Crie uma ação corretiva em HR Service Delivery Relacionamentos do funcionário na IU legada ou Espaço do agente.

**Base de conhecimento anexada**

Lista de artigos de conhecimento anexados ao tipo de serviço de RH. Para obter mais informações, consulte Gestão de conhecimento de RH.

**Aprovadores**

Lista os funcionários que podem aprovar as informações alteradas ou o caso, o estado de aprovação, os comentários e as datas associadas. Para obter mais informações, consulte Reenviar um caso de RH para aprovação.

**Nota:**
Para rejeitar uma aprovação, os usuários devem ter a função de redator de caso de RH [sn_hr_core_case.writer].

**Casos secundários**

Lista os casos secundários do caso atual.

**Casos de ER para partes envolvidas**

Lista outros casos de ER para as partes envolvidas no caso de ER.

**Todos os registros de acomodação do usuário**

Lista todas as solicitações de acomodação aprovadas para as partes envolvidas no caso de ER.

Tradução automática

## Criar um caso de Relacionamentos do funcionário [ HR Service Delivery usando Espaço do agente

Você pode usar HR Service Delivery Espaço do agente para criar casos de ER para funcionários que desejam relatar má conduta ou relatar um problema disciplinar.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_er.case_writer

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente de RH**.
2. Para criar um novo caso de ER, selecione o **Adicionar novo ícone Adicionar novo**.
3. Selecione **Caso de RH**.
4. Pesquise um funcionário ou número de caso ou selecione o link **Ignorar verificação** se a pessoa afetada for externa ou quiser permanecer anônima.
5. Preencha o formulário.
6. Selecione **Criar caso**.

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

O caso retorna com uma **Linha do tempo do caso** que fornece um recurso visual de todas as tarefas, marcos e datas importantes relacionados ao caso. A linha **do tempo do caso** ajuda os agentes a visualizar e navegar pelas principais atividades de investigação de um caso e a entender rapidamente o histórico e o que ainda precisa ser feito. Um menu suspenso **Mostrar legenda** também aparece para mostrar ou ocultar o número de eventos programados ou realizados e a data associada.

**Tipos de registro**

Os seguintes tipos de registro podem aparecer na linha do tempo com um ícone associado:

alegação - Alegação

- Caso secundário

de correção - Ação corretiva

evidência - Evidência

entrevista - Entrevista

envolvida - Parte envolvida

tarefa - Tarefa

**Nota:**
Você pode passar o mouse sobre cada ícone para obter informações adicionais. Alguns ícones exibem um link no qual você pode clicar para ir diretamente para essas informações.

**Mostrar legenda**

Selecione o menu suspenso **Mostrar legenda** para mostrar todos os registros que aparecem na linha do tempo. Girar o botão para a esquerda mostra todos os registros relacionados na linha do tempo.

Abaixo da linha **do tempo do caso**, há várias guias que podem fornecer informações adicionais sobre o caso.

**Nota:**
Os eventos encerrados e concluídos ainda podem aparecer na linha do tempo, mas não necessariamente nas guias relacionadas.

O **menu Itens relacionados** mostra uma série de guias que você pode usar para adicionar informações sobre o caso de ER.

**Partes envolvidas**

Pessoas associadas ao caso de ER. As partes envolvidas podem ser o reclamante, o sujeito da alegação, uma testemunha ou outro (indefinido). Para obter mais informações, consulte Crie um registro de partes envolvidas para HR Service Delivery Relacionamentos do funcionário na IU legada ou Espaço do agente.

**Alegações**

Informações que definem ainda mais um caso de Relacionamentos do funcionário. Para obter mais informações, consulte Crie um registro de alegação para HR Service Delivery Relacionamentos do funcionário na IU legada ou Espaço do agente.

**Entrevistas**

Tradução automática

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

Registro de entrevista para uma parte envolvida. Para obter mais informações, consulte Programar uma entrevista em HR Service Delivery Relacionamentos do funcionário usando a IU legada.

**Acomodações**

As solicitações de acomodação são de seus funcionários que solicitam mudanças relacionadas à situação de trabalho. Para obter mais informações, consulte HR Service Delivery Acomodações de Relacionamentos do funcionário.

**mais**

Selecione para exibir o seguinte:

- Ações corretivas: informações sobre a resolução e quaisquer ações corretivas associadas após uma investigação relacionada ao caso de ER. Para obter mais informações, consulte Crie uma ação corretiva em HR Service Delivery Relacionamentos do funcionário na IU legada ou Espaço do agente.
- Conhecimento anexado: lista de artigos de conhecimento anexados ao tipo de serviço de RH. Para obter mais informações, consulte Gestão de conhecimento de RH.
- Aprovadores: lista os funcionários que podem aprovar as informações alteradas ou o caso, o estado de aprovação, os comentários e as datas associadas. Para obter mais informações, consulte Reenviar um caso de RH para aprovação.

  **Nota:**
  Para rejeitar uma aprovação, os usuários devem ter a função de redator de caso de RH [sn_hr_core_case.writer].

- Casos secundários: lista os casos secundários do caso atual.
- Casos de ER para partes envolvidas: lista outros casos de ER para as partes envolvidas do caso de ER.
- Resultados da alegação: mostra alegações e resultados.

## Crie um registro de partes envolvidas para HR Service Delivery Relacionamentos do funcionário na IU legada ou Espaço do agente

Capture informações sobre pessoas associadas ao caso de ER. As partes envolvidas podem ser o reclamante, o sujeito da alegação, uma testemunha ou outro (indefinido).

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_er.case_writer

### Procedimento

1. Na IU legada, navegue até **Relacionamentos do funcionário** > **Casos**.
2. Selecione um caso de ER.
3. Role para baixo até a lista relacionada e selecione a guia **Partes envolvidas**.
4. Selecione **Novo**.
5. Na IU HR Service Delivery Espaço do agente, navegue até **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente de RH**.
6. Selecione o ícone **Listas** ( ícone ).
7. Selecione **Outro**.

Tradução automática

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

8. Selecione **Casos de Relacionamentos do funcionário**.
9. Selecione um caso de ER.
10. Selecione **Novo**.
11. Preencha o formulário.

**Formulário Parte envolvida**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Caso de RH | O número do caso de Relacionamentos do funcionário de RH do caso selecionado. |
| Tipo | O tipo de parte envolvida. Selecione:<br>○ Reclamante (a pessoa ou grupo que faz uma reclamação).<br>○ Assunto da alegação<br>○ Testemunha<br>○ Outro |
| Não está no sistema | Opção para indicar que a parte envolvida não é um funcionário da sua empresa.<br>**Nota:** Quando você marca esta caixa, o campo Nome substitui o campo Usuário. |
| Usuário | A pessoa que é a parte envolvida.<br>Aparece somente quando você não marca a caixa **Não está no sistema**. |
| Nome | O nome da parte envolvida.<br>Aparece somente quando você marca a caixa **Não está no sistema**. |

12. Clique **em Salvar** ou **Enviar**.
    - Se você selecionar **Salvar**, as guias **Entrevistas** e **Ações corretivas** serão exibidas. Para obter mais informações, consulte Programar uma entrevista em HR Service Delivery Relacionamentos do funcionário usando a IU legada.
    - Use a guia **Ações corretivas** para criar e associar um registro de ação corretiva a uma parte envolvida. Para obter mais informações, consulte Crie um registro de partes envolvidas para HR Service Delivery Relacionamentos do funcionário na IU legada ou Espaço do agente.

### Crie um registro de alegação para HR Service Delivery Relacionamentos do funcionário na IU legada ou Espaço do agente

Use Alegações para fornecer detalhes adicionais para um caso de ER.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_er.case_writer

Tradução automática

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

### Procedimento

1. Na IU legada, navegue até **Relacionamentos do funcionário** > **Casos**.
2. Selecione um caso de ER.
3. Role para baixo até a lista relacionada e selecione a guia **Partes envolvidas**.
4. Selecione **Novo**.
5. Na IU HR Service Delivery Espaço do agente, navegue até **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente de RH**.
6. Selecione o ícone **Listas** ( ícone ).
7. Selecione **Outro**.
8. Selecione **Casos de Relacionamentos do funcionário**.
9. Selecione um caso de ER.
10. Selecione **Novo**.
11. Preencha o formulário.

#### Formulário de alegação

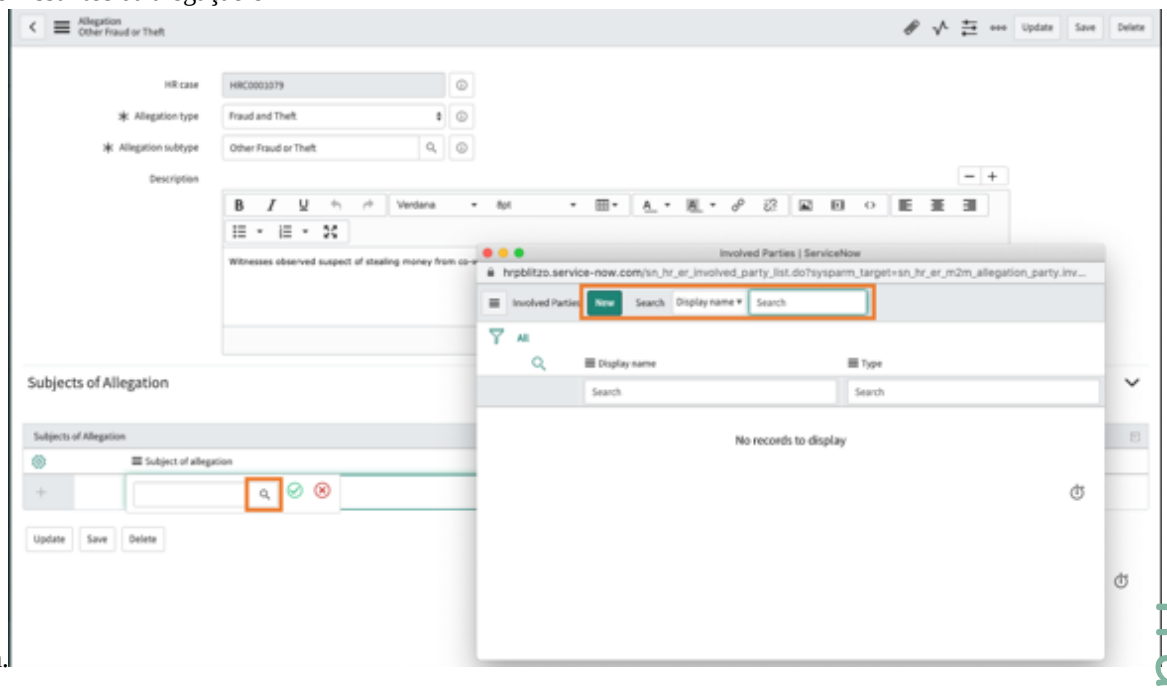
| Campo | Descrição |
|---|---|
| Caso de RH | O número do caso de RH associado à alegação. |
| Tipo de alegação | O tipo de alegação que descreve o caso de ER. Os subtipos de alegação descrevem melhor uma alegação. Os tipos de alegação são:<br>○ Tratamento ruim ao cliente<br>○ Discriminação<br>○ Drogas e álcool<br>○ Fraude e roubo<br>○ Assédio<br>○ Conflito interpessoal<br>○ Má conduta<br>○ Retaliação<br>○ Salário e programação<br>○ Violência no local de trabalho |
| Subtipo de alegação | Descreve ainda mais um tipo de alegação.<br>A escolha do subtipo de alegação depende do que você selecionou para o tipo de alegação. |
| Descrição | Detalhes sobre a alegação. |

12. Clique **em Salvar** ou **Enviar**.

Tradução automática

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

A seção Assuntos da alegação é exibida.




13. Clique no ícone Pesquisar usando o ícone de lista e a lista de **Partes envolvidas será** exibida.
14. Clique em **Novo** para adicionar uma parte envolvida à alegação.
    Ou pesquise nomes específicos ou tipo de parte envolvida. Para obter mais informações, consulte Crie um registro de partes envolvidas para HR Service Delivery Relacionamentos do funcionário na IU legada ou Espaço do agente.
    O campo **Resultado** é exibido.
15. Clique no campo e selecione um resultado na lista.
16. Clique **em Atualizar** ou **Salvar**.

## Crie uma ação corretiva em HR Service Delivery Relacionamentos do funcionário na IU legada ou Espaço do agente

Crie um registro de ação corretiva para um caso de ER.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_er.case_writer

### Procedimento

1. Crie uma ação corretiva usando uma das seguintes opções:

| IU | Etapas |
|---|---|
| Da IU legada | **a.** Navegar até **Todos** > **Relacionamentos do funcionário** > **Casos**.<br>**b.** Selecione um caso de ER.<br>**c.** Role para baixo até a lista relacionada e selecione a guia **Ações corretivas**.<br>**d.** Selecione **Novo**. |

Tradução automática

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

| IU | Etapas |
|---|---|
| No Espaço do agente para IU da Gestão de casos de RH | **a.** Navegar até **Todos** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**.<br>**b.** Clique no ícone **Listas** ( ícone ).<br>**c.** Selecione **Outro**.<br>**d.** Selecione **Casos de Relacionamentos do funcionário**.<br>**e.** Selecione um caso de ER.<br>**f.** Selecione **Mais guias**.<br>**g.** Selecione a guia **Ações corretivas**.<br>**h.** Clique em **Nova**. |

**2.** Preencha o formulário.

### Formulário de ações corretivas

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Número | O número que identifica o registro da ação corretiva. O sistema atribui automaticamente os números de ação corretiva e você não pode alterá-los. |
| Caso de RH | O número do caso de ER de RH associado à ação corretiva.<br>**Nota:**<br>Se você acessar ações corretivas de um caso de ER de RH, o número aparecerá automaticamente. |
| Parte envolvida | A pessoa para a qual a ação corretiva se destina.<br>Clique no ícone Pesquisar usando a lista ícone a lista e selecione na lista. |
| Tipo de ação corretiva | A ação corretiva para este caso de ER. Selecione na lista:<br>○ Aviso verbal<br>○ Aviso escrito<br>○ Suspensão<br>○ Demissão |
| Status | O status da ação corretiva.<br>○ Rascunho<br>○ Pronto<br>○ Em andamento<br>○ Concluído |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Data da discussão (aaaa-MM-dd) | Selecione a data da discussão da ação corretiva. |
| Discussão realizada por | O usuário líder da discussão da ação corretiva.<br><br>Clique no ícone Pesquisar usando o ícone de lista de lista e pesquise a pessoa que levou a discussão. |
| Também está presente | Identifica outras pessoas que fizeram parte da discussão.<br><br>Clique no ícone Adicionar- **me** ícone - me para adicionar a si mesmo ou no ícone Desbloquear partes **adicionais** ícone adicionais para adicionar a si mesmo ou outras pessoas. |
| Prazo (aaaa-MM-dd HH:mm:ss) | A data e a hora em que a ação corretiva foi concluída. |
| Descrição | Anotações e informações sobre a reunião de ação corretiva. |

3. Clique **em Salvar** ou **Enviar**.

### HR Service Delivery Painéis de Relacionamentos do funcionário

Os painéis de Relacionamentos do funcionário HR Service Delivery fornecem relatórios visuais que fornecem estatísticas sobre casos de ER.

Há quatro (4) seções que fornecem informações:

### Volume de casos de Relacionamentos do funcionário por mês

Um gráfico de barras que mostra o número de casos de ER por mês e ano. Clique em uma barra e a lista de casos de Relacionamentos do funcionário será exibida.

### Volume de casos de Relacionamentos do funcionário por tipo de alegação

Um gráfico de barras que mostra o número de casos de ER por subtipo de alegação. Clique em uma barra e a lista de alegações será exibida.

### Volume de casos de Relacionamentos do funcionário por local

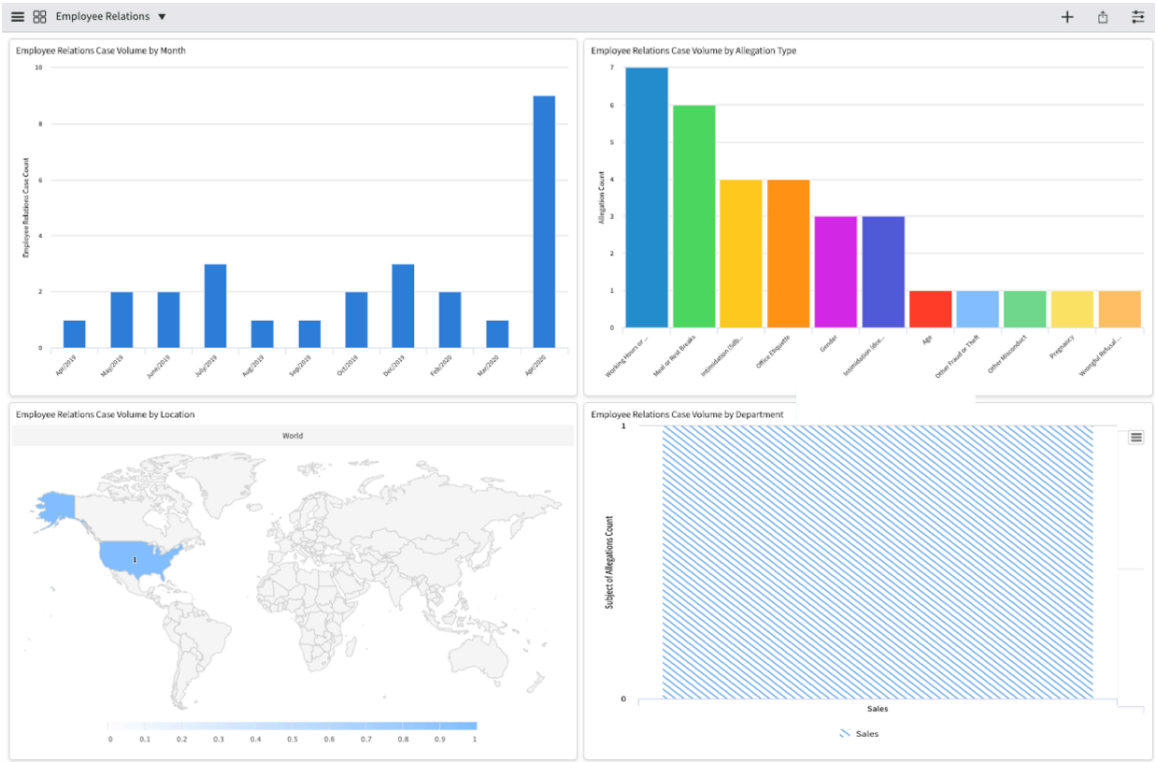
Mapa que mostra o número de casos de ER por região geográfica. Clique no país e uma exibição detalhada será exibida.

### Volume de casos de Relacionamentos do funcionário por departamento

Mostra o número de casos de ER por departamento da empresa. Clique na imagem e a lista de Partes envolvidas será exibida.

Tradução automática

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




### Relacionamentos do funcionário Performance Analytics Visão geral executiva

O painel HR Service Delivery Relacionamentos do funcionário (ER) Performance Analytics (PA) fornece tendências históricas e comparações de dados.

Você deve ativar o plug-in Performance Analytics - Content Pack - Human Resources: Employee Relations Scoped App.

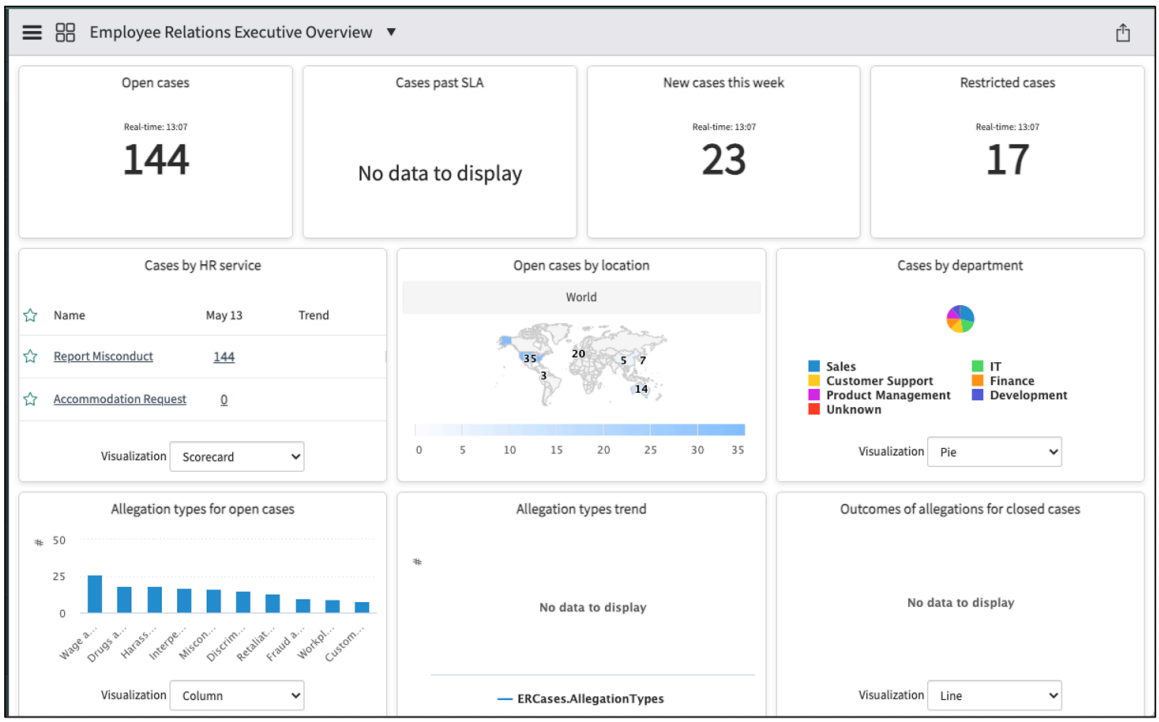
O painel PA de ER de RH fornece informações oportunas para o seguinte:

## Visão geral executiva

Fornece dados sobre tendências ou áreas de preocupação que estão emergentes e exigem uma análise mais profunda para criar estratégias proativas.

Tradução automática

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




## Análise de caso

Fornece métricas de caso e objetivos para agentes e equipes de ER. Ter essas informações também pode ajudar suas equipes de ER a planejar a carga de trabalho com base nas tendências de volume e nos detalhes dos dados do caso. Esta seção fornece:

- O número de casos de ER em aberto na data e hora atuais.
- O número de casos que excederam o Acordo de nível de serviço (ANS).
- O número de casos criados para a semana a partir da hora e data atuais.
- O número de casos de ER restritos criados a partir da hora e data atuais.

## Análise de investigação

Os líderes de investigação de ER precisam entender a qualidade do serviço em uma investigação de ER e ser capazes de identificar tendências além de casos individuais. A comparação de casos e tendências em dados de alegação é importante nesta área. Esta seção fornece:

- O número de casos de ER por serviço de RH. Você pode mudar como os dados são exibidos usando a lista de **visualizações**.
- O número de casos de ER por localização geográfica.
- O número de casos de ER por departamento. Você pode mudar como os dados são exibidos usando a lista de **visualizações**.
- O número de cada tipo de alegação para casos em aberto. Você pode mudar como os dados são exibidos usando a lista de **visualizações**.
- Tendências de dados por tipo de alegação.
- O número de casos encerrados por resultado de alegação.

Tradução automática

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

### Serviço do plano de melhoria de desempenho (PIP)

Gerencie problemas de desempenho do funcionário em Relacionamentos do funcionário usando o serviço do Plano de melhoria de desempenho (PIP).

As organizações lidam com problemas de desempenho do funcionário em estreita coordenação com as equipes de RH, equipes de Relacionamentos do funcionário e/ou equipes jurídicas. Os processos apropriados devem ser seguidos e a documentação e a comunicação apropriadas devem ser mantidas.

Com este recurso, um gerente pode:

- Inicie um caso de PIP para um funcionário e envolva a consultoria de Relacionamentos do funcionário para lidar e oferecer suporte ao caso de PIP com mais eficiência.
- Rastreie o andamento das tarefas e tome as medidas necessárias: o fluxo de trabalho estruturado (com um evento de ciclo de vida) inicia automaticamente tarefas para um gerente, um funcionário e um agente de Relacionamentos do funcionário (ER).

## Fluxo de trabalho de PIP

Caso de uso que explica como um gerente, um funcionário e um agente de ER podem trabalhar juntos no plano de melhoria de desempenho.

- Um gerente inicia uma solicitação de PIP para que um funcionário tenha conversas estruturadas com o funcionário sobre a melhoria de desempenho e tenha um curso de ação acordado com o departamento de ER.
- Um caso de PIP é criado automaticamente e atribuído a um agente de ER. Um evento de ciclo de vida do plano de melhoria de desempenho (PIP) é acionado e as tarefas são criadas automaticamente para o gerente, o funcionário e o agente de ER na ordem especificada (sequencial ou paralela).
- O funcionário e o gerente recebem tarefas para assinar os formulários de confirmação do PIP.
- O gerente programa uma conversa de coaching com o funcionário e desenvolve um plano para o funcionário, que é revisado pelo agente de ER.
  - Alinha os objetivos do PIP com o funcionário e rastreia o progresso do funcionário regularmente.
  - Realiza revisões periódicas com o agente de ER para avaliar o progresso do funcionário.
  - Envia a avaliação de PIP indicando se o PIP foi bem-sucedido ou malsucedido. Consulte Concluir avaliação de PIP.

### Configurar um evento de ciclo de vida PIP

Depois que uma solicitação de PIP é iniciada por um gerente, um fluxo de trabalho estruturado (um evento de ciclo de vida predefinido) inicia automaticamente as tarefas para um gerente, um funcionário e um agente de ER.

## Antes de Iniciar

- Função necessária: administrador
- Instale o aplicativo com escopo de Human Resources: Relacionamentos do funcionário e os plug-ins Enterprise Onboarding e Transitions.
- Ative as aplicações HR Taxonomy e Document Templates em ServiceNow Store.

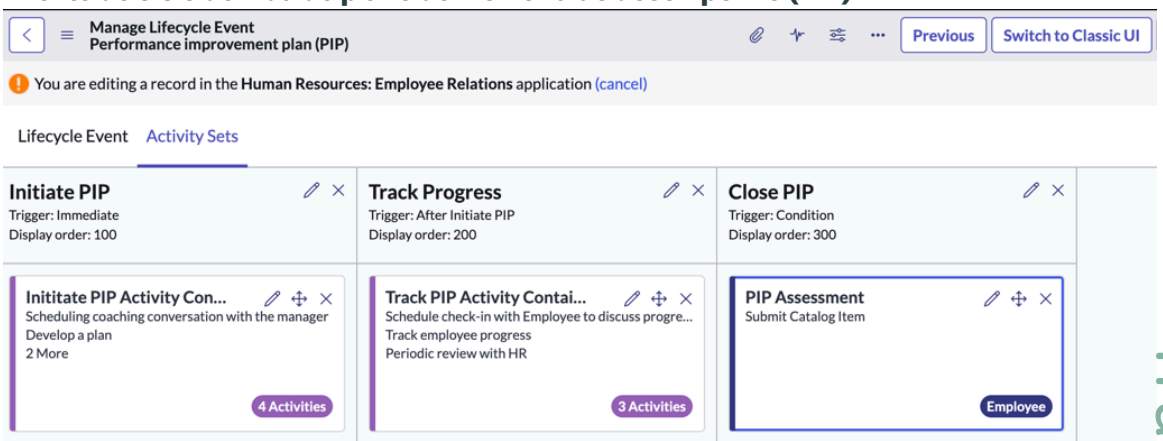
Tradução automática

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

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Eventos de ciclo de vida** > **Administração** > **Gerenciar eventos de ciclo de vida**.
2. Abra o evento de ciclo de vida do plano de melhoria de desempenho (PIP) com conjuntos de atividades predefinidos e atividades.

**Evento de ciclo de vida do plano de melhoria de desempenho (PIP)**




3. Configure o conjunto de atividades e as atividades de acordo com seu caso de uso de negócios.

## Iniciar uma solicitação de PIP

Inicie uma solicitação de PIP para seu funcionário. Tenha conversas estruturadas com seu funcionário sobre melhoria de desempenho e tenha um curso de ação acordado com o RH ou o departamento de Relacionamentos do funcionário.

### Antes de Iniciar

- Função necessária: administrador
- Instale o aplicativo com escopo de Human Resources: Relacionamentos do funcionário e os plug-ins Enterprise Onboarding e Transitions.
- Ative as aplicações HR Taxonomy e Document Templates em ServiceNow Store.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Central do funcionário**.
2. Clique no tópico de **RH**.
3. Selecione o bloco **Conduta do funcionário** ou o bloco **Desenvolvimento de carreira**.
4. Clique na solicitação **Iniciar um plano de melhoria de desempenho (PIP)**.
5. No formulário, preencha os campos:

**Comece um plano de melhoria de desempenho (PIP)**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome do funcionário | Funcionário para o qual você está iniciando o plano de melhoria de desempenho. |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | **Nota:** Você poderá selecionar um funcionário somente se for adicionado como gerente no perfil de RH do funcionário. |
| Data de início do PIP | Data de início para iniciar as tarefas de PIP. |
| Data de término do PIP | Data de término para a conclusão das tarefas de PIP. |
| Motivo do PIP | Motivo para iniciar o PIP para o funcionário. |
| Áreas para melhoria | Áreas nas quais você deseja que o funcionário tenha um bom desempenho. |

6. Clique em **Enviar**.

### O que Fazer Depois

Um caso de PIP é criado e atribuído a um agente de ER. O evento de ciclo de vida (PIP) é acionado e as tarefas são iniciadas automaticamente para o gerente, o funcionário e um agente de ER.

#### Confirmar uma solicitação de PIP

Confirme a solicitação de PIP que é iniciada pelo seu gerente. Conclua outras tarefas que foram atribuídas a você.

### Antes de Iniciar

Função necessária: none

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Central do funcionário** > **Minhas tarefas**.
2. Assine o formulário de confirmação do PIP enviado pelo seu gerente.
3. Conclua as outras tarefas de PIP conforme e quando elas forem atribuídas a você.

#### Concluir avaliação de PIP

Como gerente, conclua a avaliação do PIP indicando se o PIP foi bem-sucedido.

### Antes de Iniciar

Função necessária: none

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Central do funcionário**.
2. Conclua a tarefa de avaliação de PIP.
3. Se o PIP for bem-sucedido:
   a. Selecione **Sim** na lista PIP bem-sucedido.
   b. Clique em **Enviar**.
4. Se o PIP for malsucedido:

Tradução automática

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

a. Selecione **Não** na lista de PIPs bem-sucedidos.

b. Na lista PIP estendida, selecione **Sim** para indicar a data de extensão ou selecione **Não** se você não quiser especificar uma data de extensão.

c. Clique em **Enviar**.

### O que Fazer Depois

Quando o PIP é marcado como malsucedido, um caso de avaliação de PIP é criado para o agente de ER. O agente de ER e o gerente podem discutir o próximo curso de ação para o funcionário.

## Soluções de análise e relatório para Relacionamentos do funcionário

As Soluções de análise e relatório contêm conteúdo Performance Analytics pré-empacotado para uso com outros produtos Now Platform. Esta solução de análise e relatório fornece tendências históricas e comparações de dados para Relacionamentos do funcionário para avaliar o desempenho organizacional.

## Funções necessárias

As seguintes funções e tarefas estão associadas a esta Solução:

- Now Platform administrador (admin): instale e ative esta Solução de análise e relatório e faça as mudanças necessárias nas propriedades do sistema.
- Performance Analytics Administrador (pa_admin): revise os indicadores, detalhamentos, widgets e painéis. Configure e inicie a coleta de dados. Compartilhe os painéis com as partes interessadas apropriadas.
- HR Service Delivery Leitor de caso de Relacionamentos do funcionário (sn_hr_er.case_reader): concede acesso para ler todos os casos de ER de RH e a Visão geral executiva de Relacionamentos do funcionário.

### Tópicos relacionados

Soluções de análise e relatório

## Ativar a Solução de análise e relatório para Relacionamentos do funcionário

Ative os plug-ins do pacote de conteúdo para a Solução de análise e relatório.

### Antes de Iniciar

Ative a versão de assinatura completa de Performance Analytics na instância em que você está ativando esta Solução Now Intelligence. Você pode ativar Performance Analytics em uma instância de não produção sem comprar uma assinatura. Para obter mais informações, consulte Ativar assinatura do Performance Analytics .

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ative os seguintes plug-ins antes de ativar o plug-in Performance Analytics - Content Pack - Human Resources: Employe Relations Scoped App [com.sn_hr_employee_relations_pa]:

#### Plug-ins para RH ER PA

| Plug-in | Descrição |
|---|---|
| Aplicação de Recursos Humanos com escopo: Core [com.sn_hr_core] | Permite padronizar a documentação, a interação e o atendimento das consultas e solicitações dos funcionários. |

Tradução automática

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

### Plug-ins para RH ER PA

| Plug-in | Descrição |
|---|---|
| | **Nota:** As relações do funcionário exigem a ativação deste plug-in, mas é um escopo separado. |
| Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Aplicativo com escopo de Human Resources [sn_hr_employee_relations_pa] | Mede os principais indicadores de desempenho para rastrear o desempenho do RH ao longo do tempo. |
| Aplicativo com escopo de Human Resources: Relacionamentos do funcionário [com.sn_hr_employee_relations] | Permite que você gerencie facilmente as relações com o funcionário e os casos de investigação. |

## Procedimento

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações** > **Todos**.
2. Pesquise a aplicação com escopo de Human Resources: Employee Relations [com.sn_hr_employee_relations].
3. Instale a aplicação.
4.

### Configurar a solução de análise e relatório para Relacionamentos do funcionário

Execute diagnósticos, revise e personalize componentes e comece a coletar dados.

## Antes de Iniciar

Um administrador Now Platform deve ter instalado os plug-ins do pacote de conteúdo ou a aplicação ServiceNow Store para este Solução Análise da plataforma.

Função necessária: pa_admin

## Procedimento

1. Execute diagnósticos em todos os registros.

   Esses diagnósticos podem detectar muitas incompatibilidades entre a configuração de suas Soluções Now Intelligence e suas tabelas. Para obter mais informações, consulte Diagnóstico do Performance Analytics .

2. Navegar até **Todos** > **Performance Analytics** > **Console de administração**.
3. Selecione o link **Painéis** no bloco **Explorar e gerenciar**.
4. Verifique o painel Visão geral executiva do Employee Relations que está instalado com este Solução Análise da plataforma.
5. Abra a guia **Fontes do indicador**.
6. Para cada painel incluído nesta Solução Now Intelligence:

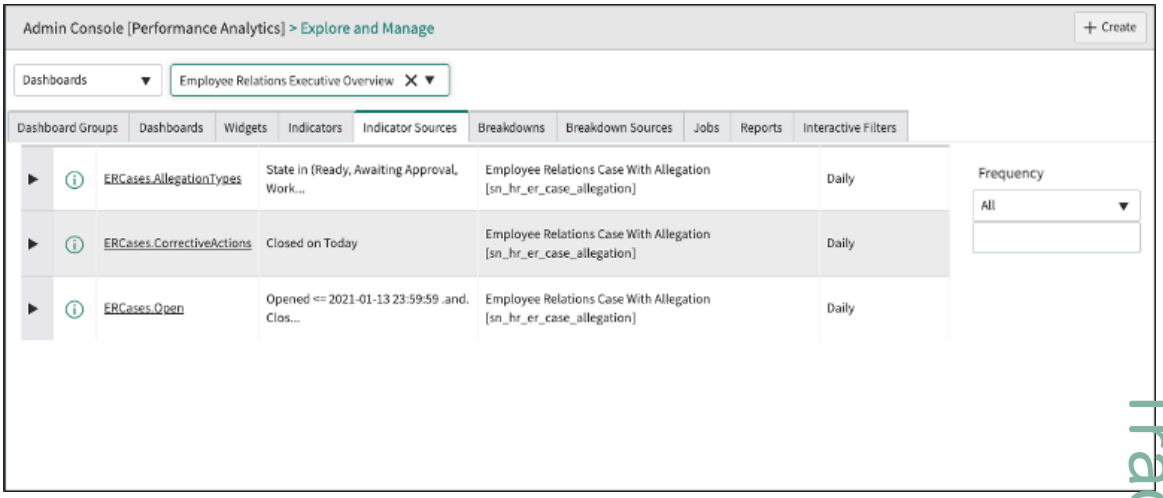
Tradução automática

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

a. Filtre as fontes do indicador no nome do painel.

**Example**

É possível ver as fontes do indicador filtradas no painel de Análise de autoatendimento da Visão geral executiva de Relacionamentos do funcionário.




b. Analise a tabela de fatos, as condições e a frequência das fontes do indicador em comparação com a estrutura de dados em sua própria instância.

> **Importante:**
> Dê atenção especial aos campos de carimbo de data/hora, como Resolvido ou Criado, que são referenciados no campo **Condições**. Pode ser necessário usar campos de carimbo de data/hora diferentes.

c. Se necessário, abra uma fonte do indicador e faça correções.

d. Se você estiver editando um registro de fonte do indicador, vá para a lista relacionada Indicadores e revise o campo **Condições** de cada indicador.

Alterar a fonte do indicador também pode afetar as condições adicionais nos indicadores individuais.

7. Se você alterou os carimbos de data/hora em qualquer fonte do indicador, altere todos os scripts Performance Analyticsrelacionados.

Para mais informações, consulte Atualizar scripts do Performance Analytics .

8. Abra a guia Fontes de detalhamento.
9. Para cada painel incluído nesta Solução Now Intelligence:
   a. Filtre as fontes de detalhamento no nome do painel.
   b. Revise as condições na fonte de detalhamento conforme descrito em Revisar as fontes de detalhamento .
10. Navegar até **Todos** > **Performance Analytics** > **Trabalhos**.
11. Configure e execute o trabalho histórico para esta Solução de análise e relatório, *`ERCases.HistoricalDataCollection`*.
    Siga o procedimento em Executar coleta de dados históricos para uma Solução Now Intelligence .

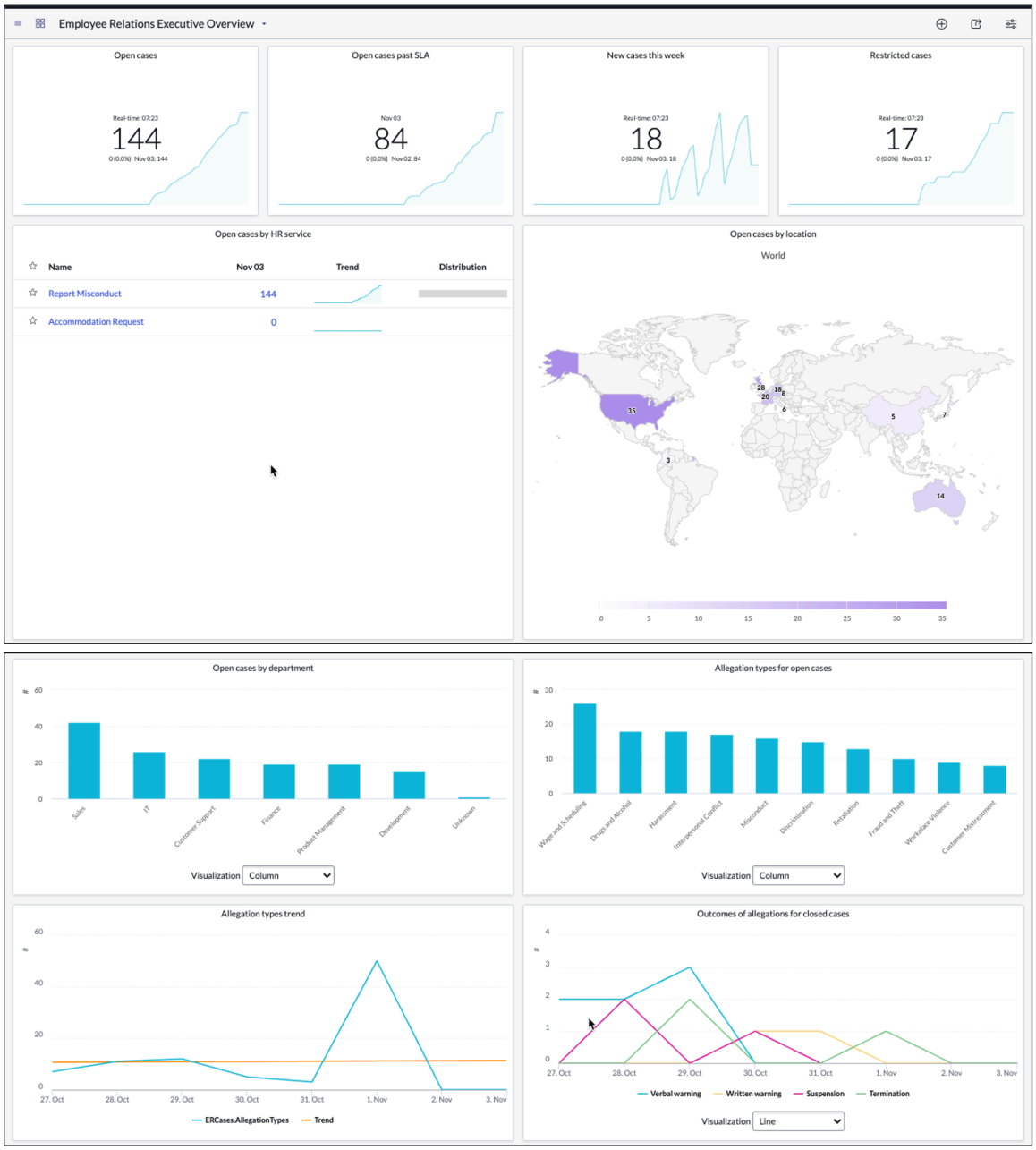
Tradução automática

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

**12.** Edite e ative o trabalho de coleta de dados programado para esta Solução de análise e relatório, `ERCases.DailyCollection`.
Siga o procedimento em Programar coleta de dados para uma Solução Now Intelligence .

### PainelVisão geral executiva de Relacionamentos do funcionário

O painel Visão geral executiva de Relacionamentos do funcionário fornece dados de alto nível sobre casos de Relacionamentos do funcionário e informações detalhadas sobre os tipos de casos de ER, locais, casos por serviço e departamento de RH e tendências.




## Funções necessárias de Now Platform

**sn_hr_er.case_reader**

Tradução automática

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

## Casos de uso

Para obter exemplos de como diferentes pessoas de sua organização podem usar este painel, consulte estes casos de uso.

| Usuário | Uso do painel |
| --- | --- |
| Funcionário de Relacionamentos do funcionário ou liderança de RH | O painel fornece:<br>• Uma visão geral de alto nível do volume, do status e da distribuição de casos de ER atuais.<br>• Uma compreensão dos principais tipos de caso de ER e problemas por diferentes grupos de funcionários.<br>• Identificação antecipada de pontos críticos para que possam ser resolvidos rapidamente.<br>• Uma análise de tendências e mudanças que podem informar melhorias de processo e estratégia de ER. |

## Indicadores

**CasosDeER.AçõesCorretivas**

Mostra as ações corretivas realizadas para os casos encerrados.

**CasosER.TiposDeAlegação**

Mostra dados para cada tipo de alegação em casos de ER em aberto.

**CasosDeER.Restrito**

O número de casos de ER restritos.

**CasosER.NovoNestaSemana**

O número de casos de ER criados nesta semana.

**CasosDeER.Aberto**

O número total de casos de ER em aberto.

**CasosER.ANSVencidos**

O número de casos de ER que ultrapassaram o Acordo de nível de serviço (ANS).

## Detalhamentos

- CasosER.TiposDeAlegação
- ERCases.CorrectiveActionTypes
- ERCases.HRService
- ERCases.Priority
- ERCases.State

Tradução automática

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

## Relatórios

| Título | Tipo | Tabela de origem | Descrição |
|---|---|---|---|
| Casos em aberto | Pontuação em tempo real | Tabela Caso de identidade do funcionário [sn_hr_er_case] | O número total de casos de ER em aberto. |
| Casos em aberto após o ANS | Última Pontuação | | O número de casos de ER em aberto que foram aprovados no Acordo de nível de serviço (ANS) |
| Novos casos esta semana | Pontuação em tempo real | | O número de novos casos de ER para a semana atual. |
| Casos restritos | Pontuação em tempo real | | O número de casos de ER que são classificados como restritos. Para obter mais informações, consulte HR Service Delivery Restrições de caso de Relacionamentos do funcionário. |
| Casos em aberto por local | Mapa | Tabela Caso de identidade do funcionário [sn_hr_er_case] | Fornece o número de casos de ER em aberto por localização geográfica. Esses dados podem ajudá-lo a reconhecer tendências ou você pode usá-los para comparações de dados.<br>O local representa o local de Aberto para usuários no momento em que o caso foi aberto. |
| Casos em aberto pelo serviço de RH | Cartão de pontuação | | Mostra o número de casos de ER em aberto por data para cada serviço de RH (com link) e um gráfico de tendências. |
| Casos em aberto por departamento | Coluna (padrão) | | Mostra o número de casos de ER para cada departamento na sua empresa. |
| Tipos de alegação para casos em aberto | Coluna (padrão) | | O número de casos de ER em aberto para cada tipo de alegação. |
| Tendência de tipos de alegação | Gráfico de linhas | | Fornece o número de casos de ER por tipo de alegação por data. Ele |

Tradução automática

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

| Título | Tipo | Tabela de origem | Descrição |
|---|---|---|---|
| | | | também mostra uma linha de tendência que indica se os casos estão aumentando, diminuindo ou permanecendo neutros. |
| Resultados das alegações de casos encerrados | Gráfico de linhas | | Mostra o número e as ações corretivas associadas a casos de ER encerrados por alegação. |

### Sindicatos dos trabalhadores

Use Sindicatos para definir os detalhes sobre os sindicatos em sua empresa.

Você pode usar os dados do sindicato dos trabalhadores para rastrear a associação sindical dos funcionários e configurar as condições e os critérios de RH para direcionar conteúdo e fluxos de trabalho para esses funcionários.

Definir uma união inclui:

- Definição de seções locais
- Identificação de contatos sindicais
- Configurar membros do sindicato dos funcionários para que você possa rastrear e automatizar fluxos de trabalho e direcionar conteúdo relevante para a representação sindical

### Configuração de sindicatos

Configure HR Service Delivery sindicatos para definir informações sobre os sindicatos para os quais você oferece suporte. Você pode associar a associação de um funcionário a um sindicato específico e a uma seção sindical.

Para criar uma estrutura de sindicato, você deve configurar um sindicato primeiro.

Depois de configurar um Sindicato, você pode configurar:

- Seções locais
- Associação do funcionário
- Contatos do sindicato

#### Tabelas

As seguintes tabelas estão incluídas:

- Sindicato dos trabalhadores [sn_hr_core_labor_union]
- Seção sindical local [sn_hr_core_local_union_chapter]
- Contato do sindicato dos trabalhadores [sn_hr_core_labor_union_contact]
- Associação sindical dos funcionários [sn_hr_core_employee_union_membership]

#### Funções

As funções a seguir são necessárias para acessar registros de sindicatos:

Tradução automática

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

| Título da função de RH [name] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| Leitor de perfil de RH [sn_hr_core.profile_reader] | A função de leitor de perfil de RH pode acessar e ler:<br>• Sindicatos<br>• Contatos do sindicato<br>• Filiação sindical dos funcionários | N/D |
| Gravador de perfil de RH [sn_hr_core.profile_reader] | A função de redator de perfil de RH pode acessar e ler:<br>• Sindicatos<br>• Contatos do sindicato<br>• Filiação sindical dos funcionários<br>A função de redator de perfil de RH também pode criar e editar associações sindicais de funcionários. | Leitor de perfil de RH [sn_hr_core.profile_reader] |
| Administrador de RH [sn_hr_core.admin] | A função de administrador de RH pode acessar, ler, criar e editar:<br>• Sindicatos<br>• Seções locais<br>• Contatos do sindicato<br>• Filiação sindical dos funcionários | • Leitor de perfil de RH [sn_hr_core.profile_reader]<br>• Gravador de perfil de RH [sn_hr_core.profile_reader] |

Redator de perfil de RH [sn_hr_core.profile_reader]:

A função de redator de perfil de RH contém a função de leitor de perfil de RH. Ele pode acessar e ler Sindicatos, Contatos sindicais e Associação sindical de funcionários. Ele também pode editar a associação ao sindicato dos funcionários.

### Criar um sindicato de trabalhadores

Crie uma união com detalhes que a identifiquem.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: administrador

**Nota:**
Você deve criar um sindicato antes de criar divisões locais e contatos sindicais.

Tradução automática

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

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de RH** > **Sindicatos dos trabalhadores** > **Sindicatos**.
2. Preencha o formulário.
3. Selecione **Enviar** ou **Salvar**.
   Se você selecionar **Salvar**, as guias **Seções sindicais locais** e **Contatos sindicais** serão exibidas.

**Nota:**
Para obter mais informações sobre as Seções de **sindicatos locais**, consulte Criar uma seção local.
Para obter mais informações sobre **Contatos sindicais**, consulte Criar contatos sindicais.

## Criar uma seção local

Use as Seções Locais para configurar e rastrear as seções do seu sindicato. As seções locais são secundárias dos sindicatos.

### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

### Procedimento

1. **Administração de RH** > **Sindicatos dos trabalhadores** > **Seções locais**,
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha o formulário.
4. Selecione **Salvar** ou **Enviar**.
   Se você selecionar **Salvar**, as guias **Contatos sindicais** e **Associações sindicais dos funcionários** serão exibidas.

**Nota:**
Para obter mais informações sobre **Contatos sindicais**, consulte Criar contatos sindicais. Para obter mais informações sobre **associações sindicais de funcionários**, consulte Criar associações sindicais de funcionários.

## Criar contatos sindicais

Use Contatos do sindicato para criar e rastrear as pessoas que trabalham para um sindicato ou organização local.

### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

**Nota:**
Criar um contato do sindicato não cria um registro de usuário.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de RH** > **Sindicatos dos trabalhadores** > **Contatos do sindicato**.
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha o formulário.
4. Selecione **Salvar** ou **Enviar**.

Tradução automática

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

### Usando sindicatos

Depois que um sindicato de trabalhadores tiver sido configurado, você poderá associar funcionários a um sindicato de trabalhadores.

**Nota:**
Associar um sindicato a um funcionário é uma referência à associação e não uma prova da associação real.

Existem alguns métodos para associar um sindicato a um funcionário:

- No perfil de RH do funcionário

**Nota:**
Para obter mais informações, consulte Adicionar ou modificar um perfil de RH.

- No formulário Associação sindical do funcionário

**Nota:**
Para obter mais informações, consulte Criar associações sindicais de funcionários.

### Criar associações sindicais de funcionários

Use a Associação sindical dos funcionários para inserir e rastrear seus funcionários sindicalizados. Criar associações sindicais permite que você obtenha visibilidade sobre a associação do funcionário por meio de um perfil de RH e conteúdo ou tarefas de destino por meio de critérios de RH.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de RH** > **Sindicatos dos trabalhadores** > **Filiação sindical dos funcionários**.
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha o formulário.
4. Selecione **Salvar** ou **Enviar**.

### Integração de Relacionamentos do funcionário com Universal Request e Investigações jurídicas

Os funcionários podem enviar reclamações por meio do portal da Central do funcionário sem se importar com quem deve investigar a reclamação. Durante o processo de triagem ou investigação, os executantes que trabalham nesses problemas podem transferi-los entre os departamentos jurídico e de RH, conforme necessário para a resolução.

## Soluções juntos melhores

Use Legal Investigations e HR Service Delivery Relacionamentos do funcionário com Solicitação universal juntos para os seguintes recursos principais:

- Modos omnicanal para enviar reclamações por meio do portal Central do funcionário e do portal da Central de denúncias anônimas (ARC).
- Fila de triagem única para todas as reclamações por meio da Solicitação universal.
- Transferência entre departamentos de detalhes do caso entre o Legal Service Delivery Legal Investigations e HR Service Delivery Relacionamentos do funcionário.

Tradução automática

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

Conclua as configurações necessárias para começar a usar a integração. Consulte Configuração de investigações jurídicas com o HR Service Delivery Relacionamentos do funcionário.

### Fluxo de trabalho de integração

Caso de uso que explica como agentes de roteamento, executantes jurídicos e agentes de RH podem usar os aplicativos (Legal Investigations, Employee Relations e Universal Request) juntos para resolver solicitações de reclamação enviadas por funcionários.

1. Funcionários que observam uma violação ética ou incidente semelhante relatam enviando uma solicitação universal. Consulte Enviar uma reclamação por meio do link rápido na Central do funcionário.

   Como alternativa, um tíquete de conformidade de ética pode ser gerado por meio da Central de denúncias anônimas.

2. Um agente de roteamento de solicitação universal pode fazer a triagem dessas solicitações de reclamação e criar tíquetes para o departamento apropriado trabalhar. Um caso de RH pode ser criado a partir de uma solicitação universal com COE como Caso de relações do funcionário e Serviço de RH como Relatar má conduta. Consulte Criar um caso de RH a partir da Solicitação universal.
3. Um agente de RH atribuído ao tíquete pode trabalhar nele e fechá-lo, transferi-lo para outro departamento ou transferi-lo para a solicitação universal.
4. Quando um tíquete é transferido do departamento de RH para o departamento jurídico, os detalhes do tíquete de RH (descrição, descrição resumida, comentários, anexos e dados subjacentes da investigação, como partes envolvidas, alegações, entrevistas e evidências) são copiados ao tíquete jurídico. Consulte Transferir um caso de RH na Solicitação universal.

   O tíquete de RH é encerrado e um tíquete jurídico é criado, que é tratado por um agente jurídico.

### Gestão de casos de RH

Você usa a aplicação Case and Knowledge Management para criar, exibir ou editar casos de RH na versão com escopo do RH. Os casos de RH são criados a partir de solicitações ou consultas de RH relacionadas à conta ou sistemas de RH, benefícios, folha de pagamento, gestão de desempenho, relatórios, aquisição de talentos, relatórios de tempo e despesas e muito mais.

## Criação de caso de RH de autoatendimento

A partir do Central do funcionário, os funcionários podem consultar ou solicitar serviços de RH das seguintes categorias:

- Benefícios
- Gestão de dados de funcionários
- Relacionamentos do funcionário
- Geral
- Sistemas de RH
- Folha de pagamento
- Gestão de talentos
- Vistos

Tradução automática

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

Um caso de RH é criado quando um serviço de RH é solicitado por meio do Central do funcionário.

## Criação de caso de agente de RH

Os funcionários podem consultar os serviços de RH por e-mail, bate-papo ou telefone. Os agentes de RH podem criar um caso de RH com base em um Centro de Excelência (COE) ou serviço de RH.

Depois que um caso de RH é criado, ele é atribuído a um agente de RH e/ou a um grupo de atribuição por meio do serviço de RH e do modelo de RH associado.

Os casos de RH podem ter uma ou mais tarefas de RH associadas ou casos secundários de RH que compõem o caso primário.

## Exemplo de solicitação de RH

Um funcionário chamado Allan quer saber mais sobre os planos odontológicos oferecidos:

1. Ana envia uma solicitação de RH pelo Central do funcionário perguntando sobre um dos planos odontológicos oferecidos.
2. Um caso de RH é criado e atribuído a um agente de RH.
3. O agente de RH pode responder à consulta por telefone, e-mail, bate-papo ou por meio da seção Comentários do caso de RH.
4. Se a resposta atender à consulta, o caso de RH poderá ser encerrado.

### Criar um caso de RH

Crie casos de RH para funcionários ou outros indivíduos que precisam de um serviço de RH. Observe que os funcionários também podem usar o Portal de serviços de RH para criar casos de RH para eles próprios.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: sn_hr_core.case_writer

**Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa**

- Para obter informações sobre como configurar a criação de caso, consulte Configurar como os casos de RH são criados.
- Os funcionários também podem criar casos de RH para eles próprios usando os produtores de registro na Central do funcionário. Os detalhes inseridos pelo funcionário são registrados na descrição do caso de RH.

**Nota:**
Se um valor inserido pelo usuário não corresponder ao valor no perfil de RH de aberto para, somente o valor inserido pelo usuário será registrado na descrição do caso de RH. Esse comportamento não é observado quando o serviço de RH do caso é Integração de recém-contratados ou Jornada de recém-contratados.

**Procedimento**

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de casos de RH** > **Criar novo caso**.
   Ou, em qualquer lista de casos, clique em **Novo**.
2. Determine a pessoa para quem você está registrando o caso.

Tradução automática

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

3. Preencha as informações na seção **Detalhes do caso**.

**Campos de detalhes do caso**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| COE | O **Centro de Excelência** associado ao caso de RH que você está criando. A seleção de um COE filtra as opções de serviço de RH. Consulte Modelo de dados de Centros de Excelência de RH.<br>**Nota:** Se um serviço de RH for selecionado primeiro, o COE associado será preenchido automaticamente. |
| Serviço de RH | O serviço de RH com base no COE selecionado ou o que você selecionou com base na comunicação com a solicitação do funcionário. Os serviços de RH que estão disponíveis para um funcionário são filtrados por:<br>○ O COE selecionado<br>○ Critérios de RH para a **pessoa** afetada com base na configuração do serviço de RH<br>O filtro de serviços de limite no formulário **Configuração de criação de caso**. Se o campo Serviço de RH estiver vazio, verifique se você não removeu o campo **Aberto para**. |
| Tipo de modelo de documento | A categoria do modelo de documento.<br>**Nota:** Esta opção aparece somente quando o plug-in Modelos de documento [com.snc.document_templates] está ativado e o campo **Tipo de modelo de documento** é selecionado durante a configuração do serviço de RH. |
| Modelo de documento | O modelo de documento associado ao caso para gerar tarefas de modelo de documento.<br>**Nota:** Esta opção aparece somente quando o plug-in Modelos de documento [com.snc.document_templates] está ativado e o **Modelo de documento** foi selecionado quando o serviço de RH foi configurado. |
| Anotações de trabalho | Informações específicas do caso que podem ajudar outros agentes de RH. O texto no campo **Anotações de trabalho** não fica visível para o usuário nomeado no campo **Pessoa do assunto**.<br>A propriedade do sistema sn_hr_core.restrict_guest_email permite que um usuário envie um e-mail de uma conta de e-mail pessoal fazendo referência a um caso de RH. Se esta propriedade for definida como falsa (o padrão), o texto do e-mail aparecerá no campo Anotações de trabalho. |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | **Nota:** Você pode traduzir o texto no idioma de sua preferência usando a opção **Traduzir**. Para configurar a estrutura de tradução dinâmica, consulte Tradução dinâmica . |

4. Selecione a pessoa responsável pela solicitação de serviço no campo **Aberto para**.
   - Se o caso estiver sendo criado pela pessoa que faz a solicitação, os valores de **Pessoa do assunto** e **Aberto para** serão os mesmos.
   - Se o caso estiver sendo criado para um usuário diferente, por exemplo, um gerente que está registrando um caso para um funcionário, use a lista de seleção para selecionar um usuário diferente.
5. Selecione o assunto do caso no campo **Pessoa do assunto** selecionando o ícone Pesquisar usando a lista ( ) e pesquisando e selecionando outro funcionário.

   **Nota:**
   Os qualificadores de referência avançados em um campo de referência não são compatíveis com a página de configuração de criação de caso. Quando o filtro de limite de pesquisa de usuário for aplicado à pesquisa de funcionário, ele não será aplicado a **Aberto para** e **Pessoa do assunto**.
6. Clique **em Criar caso**.
7. **Opcional:** Continue trabalhando no caso.
   Para obter mais informações, consulte Trabalhar em um caso de RH

### Resultado
O formulário de **caso de RH** aparece com informações adicionais sobre o caso. Os valores selecionados para os campos **de serviço de RH** e **COE** determinam os campos que aparecem.

## Abrir um caso de RH para criar um plano de ação Journey Accelerator

Journey Accelerator planos de ação podem ser criados abrindo um caso de RH com um evento de ciclo de vida relacionado.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_core.case_writer

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando o modelo Criar plano de ação do Journey Accelerator está configurado para criar automaticamente Journey Accelerator planos de ação, uma tarefa é criada e atribuída a um gerente para revisão.

Quando o modelo não está configurado para criar automaticamente planos de ação do Journey Accelerator, uma tarefa pendente é criada. A tarefa é atribuída ao gerente (**Aberto para**) para criar um plano. A tarefa contém as seguintes informações preenchidas previamente no plano:

- Para quem é este plano (mapeado a partir da pessoa afetada)
- Tipo de plano (mapeado da atividade)
- Data de publicação (mapeada da atividade)

Tradução automática

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

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de casos de RH** > **Criar novo caso**.
2. Insira o nome do novo funcionário no campo Pesquisar funcionário.
3. Preencha os detalhes do caso:
   - **COE**: caso de eventos de ciclo de vida de RH
   - **Serviço de RH**: integração de recém-contratados
   - **Aberto para**: nome do gerente
   - **Pessoa afetada**: nome do recém-contratado
4. Clique **em Criar caso**.
5. Revise todos os campos, faça as atualizações necessárias e clique em **Pronto para trabalhar**.
   Uma tarefa pendente é criada na lista de tarefas pendentes dos gerentes no Central do funcionário. Os gerentes revisam e publicam planos do Central do funcionário.

#### Tópicos relacionados

Trabalhando com planos Journey Accelerator

## Solicitar uma verificação de antecedentes por meio de um provedor de verificação de antecedentes de terceiros

Solicite uma verificação de histórico para um funcionário por meio de um provedor de verificação de histórico de terceiros, como First Advantage, Precisoou Sterling.

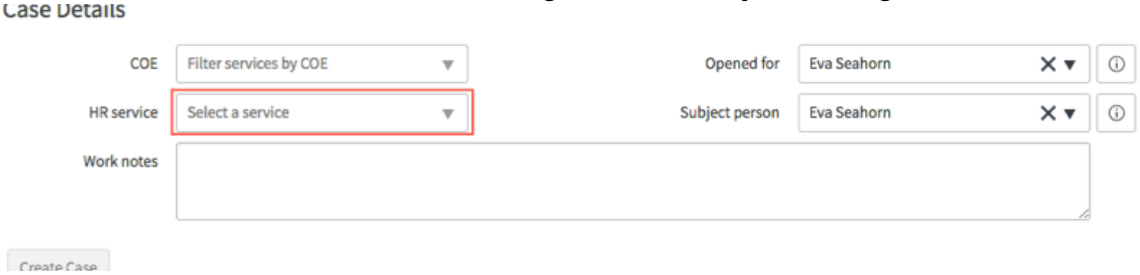
### Antes de Iniciar

Um administrador de integrações de RH deve ter configurado a integração entre HR Service Delivery e o sistema de verificação de histórico de terceiros antes que as solicitações possam ser feitas. Para obter mais informações, consulte Integrações de RH.

Função necessária: sn_hr_core.case_writer

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de casos de RH** > **Criar novo caso**.
2. No campo **Pesquisar funcionário**, selecione o funcionário para o qual você está criando o caso.
3. Na seção **Detalhes do caso**, no campo **Serviço de RH**, selecione um dos serviços a seguir para solicitar uma verificação de antecedentes por meio do provedor de verificação de antecedentes de terceiros.
   - Solicitar verificação em segundo plano da First Advantage
   - Solicitar verificação de antecedentes pelo Accurate
   - Verificação de solicitação em segundo plano por Sterling
   - <Name of HR service for a custom background check system integration>



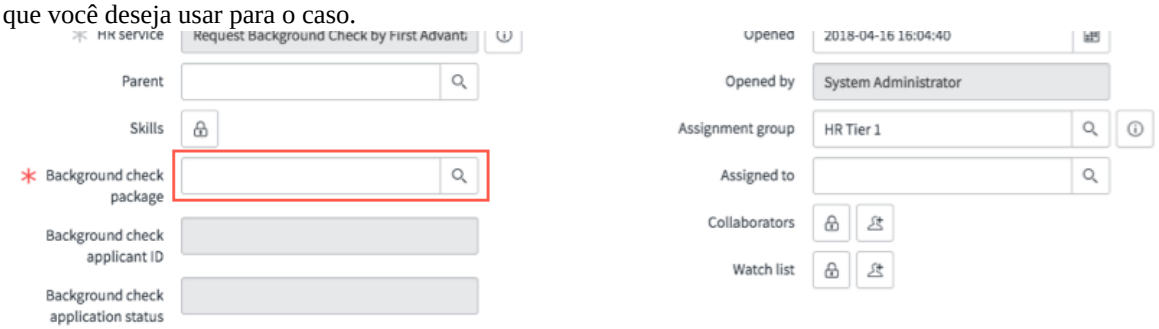

4. Preencha os outros campos do formulário, conforme apropriado.

Tradução automática

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

Para obter mais detalhes sobre os campos de formulário, consulte Criar um caso de RH.

5. Clique **em Criar caso**.
6. No campo **Pacote de verificação** em segundo plano, selecione o pacote de verificação em segundo plano que você deseja usar para o caso.




7. Clique **em Pronto para trabalho** para enviar a solicitação de verificação de antecedentes ao provedor de verificação de antecedentes de terceiros apropriado.

### Resultado

Conforme a aplicação de verificação de histórico avança, o status é atualizado no campo **Status da aplicação** de verificação de histórico.

### O que Fazer Depois

Para exibir os detalhes da verificação em segundo plano, navegue até a lista relacionada **Detalhes da verificação em segundo plano**.

## Solicitar uma assinatura eletrônica por meio do serviço DocuSign

Solicite uma assinatura eletrônica por meio do serviço DocuSign. Quando o estado do caso muda para **Pronto**, o fluxo é acionado e cria DocuSign tarefas para todos os signatários. Para assinatura paralela, as tarefas são atribuídas de uma só vez. Para assinatura serial, as tarefas são criadas na ordem definida.

### Antes de Iniciar

Um administrador de integrações de RH deve ter configurado a integração entre HR Service Delivery e o sistema DocuSign antes que as solicitações possam ser feitas. Para obter mais informações, consulte Integração com o serviço DocuSign.

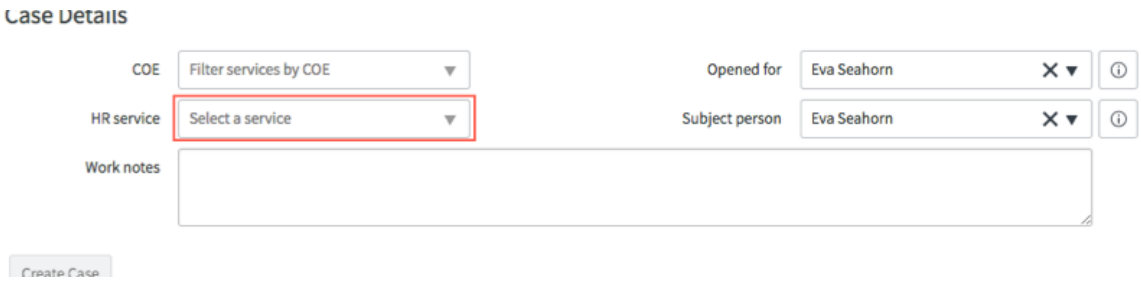
Função necessária: sn_hr_core.case_writer

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de casos de RH** > **Criar novo caso**.
2. No campo **Pesquisar funcionário**, selecione o funcionário para o qual você está criando o caso.
3. Na seção **Detalhes do caso**, no campo **Serviço de RH**, selecione um serviço de RH.
   - Solicitar assinatura usando DocuSign em documento ad hoc
   - Solicitar assinatura usando o modelo DocuSign
   - <Name of custom HR service>

Tradução automática

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




4. Preencha os outros campos do formulário, conforme apropriado.
   Para obter mais detalhes sobre os campos de formulário, consulte Criar um caso de RH.

5. Clique **em Criar caso**.

### O que Fazer Depois

Quando o estado do caso muda para **Pronto**, o fluxo é acionado e cria DocuSign tarefas para todos os signatários. Para assinatura paralela, as tarefas são atribuídas de uma só vez. Para assinatura serial, as tarefas são atribuídas na ordem definida.

**Nota:**

- As tarefas são criadas usando o modelo de tarefa de RH chamado DocuSign Task Template.
- Usuários com a função sn_hr_core.admin podem rastrear a execução do fluxo com o link relacionado **Mostrar fluxo**. Se um caso for cancelado na plataforma, você deverá cancelar manualmente o fluxo associado. Caso contrário, o fluxo permanecerá em espera. Para cancelar o fluxo, clique no link relacionado **Mostrar fluxo** para abrir o Flow Designer em uma nova janela e clique em **Cancelar fluxo**.
- Os signatários devem concluir suas DocuSign tarefas por meio de um portal de autoatendimento como o Central do funcionário. Não há suporte para login na plataforma.

#### Mudança de status de caso e tarefa

| Ação | Resultado |
|---|---|
| Documento assinado por todos | • Caso e tarefas encerradas concluídas<br>• Documento(s) assinado(s) anexado(s) ao caso e às tarefas |
| Documento recusado | • Caso e tarefa recusada encerrados incompletos<br>• Tarefas pendentes canceladas<br>• Não há anexos para o caso |
| Documento anulado ou fluxo com erro | • Caso encerrado incompleto e tarefas canceladas<br>• Não há anexos para o caso |

### Solicitar uma assinatura eletrônica por meio do serviço Adobe Sign

Solicite uma assinatura eletrônica por meio do serviço Adobe Sign. Quando o estado do caso muda para **Pronto**, o fluxo é acionado e cria tarefas do Adobe Sign para todos

Tradução automática

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

os signatários. Para assinatura paralela, as tarefas são atribuídas de uma só vez. Para assinatura serial, as tarefas são criadas na ordem definida.

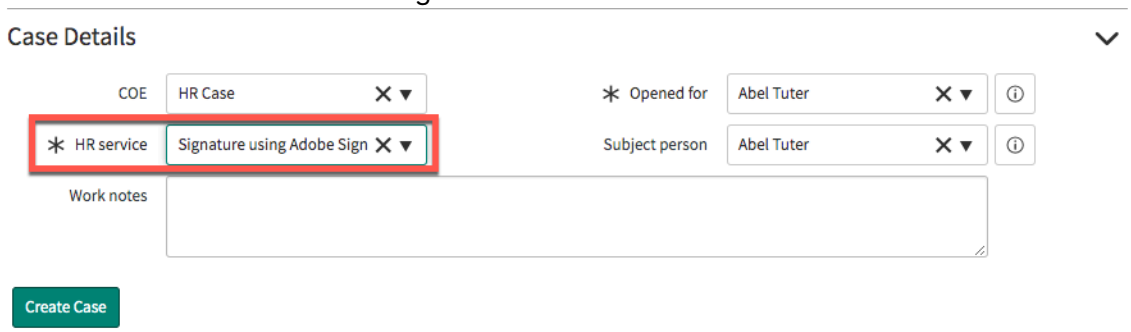
### Antes de Iniciar

Um administrador de integrações de RH deve ter configurado a integração entre HR Service Delivery e o sistema Adobe Sign antes que as solicitações possam ser feitas.

Função necessária: sn_hr_core.case_writer

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de casos de RH** > **Criar novo caso**.
2. No campo **Pesquisar funcionário**, selecione o funcionário para o qual você está criando o caso.
3. Na seção **Detalhes do caso**, no campo **Serviço de RH**, selecione um serviço de RH.
   - <Name of custom HR service>
   - Assinatura usando o Adobe Sign




4. Preencha os outros campos do formulário, conforme apropriado.
   Para obter mais detalhes sobre os campos de formulário, consulte Criar um caso de RH.
5. Clique **em Criar caso**.

### O que Fazer Depois

Quando o estado do caso muda para **Pronto**, o fluxo é acionado e cria Adobe Sign tarefas para todos os signatários. Para assinatura paralela, as tarefas são atribuídas de uma só vez. Para assinatura serial, as tarefas são criadas na ordem definida.

Os signatários devem concluir suas tarefas do Adobe Sign por meio de um portal de autoatendimento como o Central do funcionário. A tarefa Adobe Sign é exibida como um URL na página de tarefas pendentes no Central do funcionário.

Ao clicar no URL, o signatário é direcionado para o sistema Adobe Sign para assinar o documento. Depois de concluir a tarefa, o signatário é redirecionado para a página de tarefas pendentes no Central do funcionário. O status da tarefa do Adobe Sign não é atualizado imediatamente porque o retorno de chamada é assíncrono.

Tradução automática

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

**Nota:**

- As tarefas do Adobe Sign são criadas usando o modelo de tarefa de RH chamado modelo de tarefa do Adobe Sign.
- Tarefas do tipo integração de encerramento automático são criadas usando o modelo de tarefa de RH.
- Usuários com a função sn_hr_core.admin podem rastrear a execução do fluxo com o link relacionado **Mostrar fluxo**. Se um caso for cancelado na plataforma, você deverá cancelar manualmente o fluxo associado. Caso contrário, o fluxo permanecerá em espera. Para cancelar o fluxo, clique no link relacionado **Mostrar fluxo** para abrir o Flow Designer em uma nova janela e clique em **Cancelar fluxo**.

### Mudança de status de caso e tarefa

| Ação | Resultado |
|---|---|
| Documento assinado por todos | • Caso e tarefas encerradas concluídas<br>• Documento(s) assinado(s) anexado(s) ao caso e às tarefas |
| Documento recusado | • Caso e tarefa recusada encerrados incompletos<br>• Tarefas pendentes canceladas<br>• Não há anexos para o caso |
| Documento anulado ou fluxo com erro | • Caso encerrado incompleto e tarefas canceladas<br>• Não há anexos para o caso |

### Trabalhar em um caso de RH

Após a criação inicial de um caso de RH, as próximas etapas são mudar o estado, fornecer informações adicionais e garantir que todas as tarefas pendentes sejam concluídas.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.case_writer

A criação e a conclusão de casos de RH exigem informações diferentes, dependendo do Centro de Excelência (COE) e do serviço de RH selecionado. O serviço de RH que um funcionário está solicitando determina o tipo de caso de RH.

## Procedimento

Após a verificação do funcionário, clique em **Criar caso**.
Os seguintes campos são exibidos:

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Número | Um número de caso de RH é atribuído e é um identificador exclusivo, não pode ser alterado e tem um prefixo HRC. |
| Primário | Preenche o caso primário quando o caso exibido é um secundário. |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | Por exemplo, um caso de integração de **solicitação** tem vários casos secundários e tarefas abaixo dele. |
| Habilidades | As habilidades necessárias da pessoa atribuída a esta categoria de caso de RH. As habilidades podem ser preenchidas automaticamente com base no modelo de caso de RH associado ao serviço de RH. |
| Estado | O estado do caso. O estado pode ser preenchido automaticamente com base no caso de RH ou no modelo de tarefa associado ao serviço de RH.<br>• Rascunho: o estado padrão de um caso quando ele é aberto pela primeira vez.<br>**Nota:** Só pode ser alterado para Pronto, Encerrado concluído, Encerrado incompleto, Cancelado ou Suspenso.<br>• Pronto: o caso está pronto para ser trabalhado.<br>• Aguardando aprovação: requer aprovação antes de passar para o próximo estado.<br>**Nota:** Só pode ser alterado para Pronto, Encerrado concluído, Encerrado incompleto, Cancelado ou Suspenso.<br>• Trabalho em andamento: o caso está atribuído e está sendo trabalhado.<br>• Encerrado concluído<br>• Fechado incompleto<br>• Cancelado<br>• Aguardando aceitação: a pessoa **em Aberto para** deve aceitar o caso de RH antes de prosseguir. Por exemplo, um caso **de solicitação de integração** foi aberto para um gerente de contratação. O gerente de contratação deve aceitar o caso antes que ele possa passar para o próximo estado.<br>• Suspenso: use para impedir temporariamente a violação de um acordo de nível de serviço (ANS). Consulte Suspender e retomar um caso de RH.<br>**Nota:** O **Estado** não pode ser editado na exibição de lista. |
| Prioridade | A precedência do caso, com base no **serviço de RH**.<br>A prioridade substitui automaticamente o modelo e muda para **2 - Alta** para usuários sinalizados como VIP. Configurado em Propriedades de RH (sys_property). |
| Fonte | De onde o caso se originou. As origens são: |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | • Não selecionado<br>• Autoatendimento<br>• Telefone<br>• Bate-papo / Connect / Feed de atividades<br>• Pessoalmente<br>• E-mail<br>• Outro<br>• Virtual Agent<br>**Nota:** Os casos criados por e-mail ou autoatendimento são movidos automaticamente para o estado **Pronto** e atribuídos a um grupo ou usuário. |
| Aberto por | O usuário que criou o caso. |
| Grupo de atribuição | O grupo ao qual o registro está atribuído. Se o grupo não for definido automaticamente, atribua um grupo de RH para fornecer uma seleção de usuários de RH no campo **Atribuído a**. Os grupos de atribuição são restritos aos grupos com um tipo de humano_resources.<br>Para mudar o **Grupo de atribuição**, o agente **Atribuído a** deve ser um membro do novo grupo e o **Estado** deve ser **Pronto**.<br>**Nota:** Para atribuir automaticamente um grupo a um caso de RH, consulte Regras de atribuição e correspondência no RH e Configurar um modelo de caso de RH. |
| Atribuído a | O usuário atribuído para trabalhar neste caso. Quando um grupo é atribuído automaticamente, um usuário do grupo é atribuído automaticamente quando o caso é criado. Se o usuário não for atribuído automaticamente, clique no ícone **Pesquisar usando a lista** para selecionar um usuário que seja membro do grupo de atribuição selecionado.<br>Para mudar o **Atribuído ao** agente de RH, o agente deve ser um membro do **grupo de atribuição** e o **Estado** deve ser **Pronto**.<br>Se **Atribuído a** for deixado em branco, alguns recursos não estarão disponíveis na página de tíquete Central do funcionário. Por exemplo, o link **Fazer uma pergunta** para conversar diretamente sobre um caso de RH não pode atribuir um agente. Comentários ou anotações de trabalho não aparecem em um caso até que um agente seja atribuído. |
| Colaboradores | Adicione colaboradores ou outros agentes de RH ao caso. |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | Somente agentes de RH podem ser adicionados como colaboradores. Esta ação permite que o agente original ainda acompanhe o caso. Ou um agente de RH pode adicionar outro agente de RH como colaborador para solicitar ajuda. Adicionar um colaborador preenche o caso na lista de colaborações.<br><br>Outros fatores relacionados à adição de colaboradores:<br><br>• Os colaboradores podem se remover do caso. Para remover a si mesmo, realce seu nome na lista **Colaboradores** e clique no **X**.<br>• Os colaboradores não precisam fazer parte do grupo de atribuição.<br>• A pessoa atribuída pode adicionar ou remover colaboradores.<br>• Colaboradores não podem adicionar ou remover colaboradores.<br>• As notificações são enviadas aos colaboradores quando adicionados ao caso de RH.<br><br>Adicionar colaboradores pode reduzir a quantidade de e-mails solicitando ajuda em um caso de RH, consolidando a comunicação.<br><br>Os colaboradores e o COE do caso de RH podem entrar em conflito. As regras básicas são:<br><br>• Para todos os casos de RH, os colaboradores substituem qualquer segurança em um COE. Para obter mais informações, consulte Criar segurança de COE.<br>• Os casos de Relacionamentos do funcionário (ER) podem substituir colaboradores quando as restrições se aplicam. Para obter mais informações, consulte Configurar uma restrição de caso de Relacionamentos do funcionário.<br><br>**Nota:**<br>Os agentes devem ter a função de redator de caso de ER [sn_hr_er.case_writer] para serem colaboradores. |
| Equipe de suporte de caso | Funcionários atribuídos a responder a perguntas sobre a integração de uma nova contratação. Aparece somente para casos de eventos de ciclo de vida.<br><br>Você pode adicionar usuários ou definir um grupo que pode oferecer suporte à **pessoa** afetada para um caso de evento de ciclo de vida. A **pessoa afetada** pode se comunicar com a equipe de suporte de caso enquanto o caso avança. |
| Lista de observação | A lista de usuários que recebem notificações sobre este caso. |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | Qualquer pessoa da empresa pode ser adicionada à **Lista**de observação. Por exemplo, um funcionário solicita um visto de viagem. Adicione o gerente do funcionário para garantir que as atualizações sejam comunicadas.<br>Clique no ícone **Editar lista** de observação para adicionar usuários. Clique no ícone **Adicionar-me** para incluir a si mesmo. |
| Mínimo de ETTR | Indica o tempo mínimo de resolução estimado em dias para a conclusão do caso. A estimativa é baseada nos dados históricos obtidos para resolver casos de RH semelhantes.<br>**Nota:**<br>Disponível após a ativação da capacidade Predictive Intelligence ETTR |
| ETTR máximo | Indica o tempo máximo de resolução estimado em dias para a conclusão do caso. A estimativa é baseada no tempo de dados históricos gasto para resolver casos de RH semelhantes.<br>**Nota:**<br>Disponível após a ativação da capacidade Predictive Intelligence ETTR |
| Descrição resumida | Preenche a partir do serviço de RH. Depois que o caso for criado, você poderá modificar a descrição. |
| Descrição | Você pode adicionar uma descrição mais longa e detalhada depois que o caso de RH for criado. Use as ferramentas de Rich Text Format (RTF) para formatar seu texto.<br>A formatação de rich text também aparece para uma descrição de caso ou tarefa no Central do funcionário. |

As seguintes listas integradas são exibidas:

**Lista de Informações de tratamento especial**

Mostra anotações de mensagens específicas para um caso ou condições de RH. Para obter mais informações, consulte Adicionar informações de tratamento especial para um caso HR Service Delivery.

**Resultados de conhecimento**

Mostra resultados de conhecimento com base na descrição resumida do caso de RH. Há duas guias. Um mostrando artigos aos quais você tem acesso e um mostrando artigos que o funcionário **de Aberto para** pode acessar. Clique em **Anexar** para tornar o artigo visível para a pessoa para a qual o caso de RH foi aberto na seção **Comentários adicionais**. Para obter mais informações, consulte Anexar artigos de conhecimento a um caso de RH.

**Tarefas**

Aparece quando há tarefas associadas ao caso. Clique em uma tarefa para exibi-la ou atualizá-la.

**Nota:**
Quando você fecha o caso primário, todas as tarefas secundárias são atribuídas ao estado Encerrado incompleto.

Tradução automática

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

**Instruções de Execução**

Exibir informações sobre como concluir o caso. Essas informações são definidas na configuração do Serviço de RH.

Uma check-list descrevendo as etapas exatas a serem concluídas aparece quando configurada pelo serviço de RH. Consulte Configurar um serviço de RH.

**Comentários e Anotações de trabalho**

Você pode adicionar comentários ou anotações de trabalho ao caso para fornecer detalhes sobre o caso. As**anotações de trabalho** não ficam visíveis para a **pessoa afetada**.

**Nota:**
Traduza o texto no idioma de sua preferência usando a opção **Traduzir**. Para configurar a estrutura de tradução dinâmica, consulte Tradução dinâmica .

Se sua empresa usa snippets de modelo e, dependendo das condições definidas, o botão **Respostas** aparece no cabeçalho do formulário:

**a.** Clique no botão **Respostas**.

**b.** Selecione um modelo de resposta.

**c.** Clique **em Copiar para a área de transferência**.

**Nota:**
Este botão copia todo o texto no campo de mensagem. Para copiar texto parcial, realce o texto e use o comando copiar. Você também pode editar o texto depois de colá-lo.

**d.** Você pode colar o texto nas **Anotações de trabalho**, **Comentários**ou em qualquer campo de texto.

**Detalhes da Licença Maternidade/Paternidade**

Aparece para casos de solicitação de licença maternidade/paternidade. Fornece detalhes sobre a solicitação de licença.

**Detalhes da Licença Maternidade/Paternidade**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Subtipo de licença | Identifica a função da pessoa afetada pela licença maternidade/paternidade ou o tipo de licença maternidade/paternidade. Selecione:<br>• Pais biológicos<br>• Parceiro(a) de pai ou mãe biológico(a)<br>• Adoção<br>• Gestação por substituição<br>• Família acolhedora |
| Status de licença | Indica o status da licença maternidade/paternidade. Selecione:<br>• Solicitado<br>• Aprovada<br>• De Licença |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | • Rejeitado<br>• Concluído<br>• Cancelado |
| Data de nascimento da criança | A data em que a criança deve chegar.<br>**Nota:**<br>Use este campo para adoção ou adoção. |
| Primeiro dia de licença | A data em que o funcionário está solicitando o início da licença maternidade/paternidade. |
| Último dia de licença estimado | A data estimada em que o funcionário deve encerrar a licença maternidade/paternidade. |
| Prazo | A data de nascimento da criança.<br>**Nota:**<br>Use este campo quando Pai biológico, Parceiro do pai biológico ou Substituto de aluguel for selecionado no **subtipo de licença**. |

As seções a seguir aparecem dependendo do tipo de tarefa ou caso:

**Reembolso**

Aparece quando um caso de **solicitação de reembolso da taxa de matrícula** é selecionado. Preencha os campos relacionados ao nome da escola ou do programa, justificativa, valor do reembolso e datas do curso.

**Atividades**

Mostra uma lista de todas as mudanças ou atualizações do caso de RH com a mais atual na parte superior.

**Links relacionados**

Os itens a seguir aparecem dependendo do tipo de caso e das funções associadas ao usuário:

- Adicionar tarefa: clique para adicionar uma tarefa ao caso. Consulte para adicionar uma tarefa.
- Mostrar linha do tempo do SLA: o SLA no formato de linha do tempo que mostra o tempo decorrido.
- Mostrar fluxo de trabalho: o fluxo de trabalho associado ao caso.
- Escalar caso: clique para escalar o caso e fornecer um motivo.
- Execução de conjunto de atividades: preenche para casos de evento de ciclo de vida. Clique para exibir os Contextos do conjunto de atividades e cada conjunto de atividades.
- Reparar ANS: clique para reparar acordos de nível de serviço associados ao caso.
- Atribuir a mim: aparece quando o **grupo de atribuição** está vazio ou se você pertence ao grupo de atribuição. Clique para atribuir o caso de RH a você. Um botão também aparece no formulário de cabeçalho.

Tradução automática

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

As listas relacionadas aparecem dependendo do tipo de caso ou tarefa:

**Contatos de emergência**

Lista de contatos de emergência da **pessoa afetada**

**Casos da pessoa afetada**

Lista de casos associados à **pessoa afetada**.

**Casos em aberto para usuário**

Lista de casos associados à pessoa **Aberto para**.

**Base de conhecimento anexada**

Lista de artigos de conhecimento anexados ao tipo de serviço de RH.

**Aprovadores**

Lista os funcionários que podem aprovar as informações alteradas ou o caso, o estado de aprovação, os comentários e as datas associadas.

**Nota:**
Para rejeitar uma aprovação, os usuários devem ter a função de redator de caso de RH [sn_hr_core_case.writer].

**Item solicitado**

Listar itens como laptops, software ou móveis solicitados para a pessoa afetada.

**Itens solicitados**

Lista de itens solicitados para o caso. Os itens solicitados são criados a partir de tarefas, mas não aparecem em Tarefas de RH.

**Casos semelhantes**

Lista de casos relacionados por tipo de solicitação.

**Artigos da base de conhecimento lidos por usuário**

Lista de artigos da Base de Conhecimento lidos pela **pessoa afetada**.

**Depósito direto para a pessoa afetada**

Lista de informações de depósito direto para o

**Benefícios para a saúde da pessoa afetada**

Lista de benefícios de saúde em que a pessoa afetada está inscrita. Esta guia aparece somente para casos de benefício de saúde.

**Benefícios de aposentadoria da pessoa afetada**

Lista de benefícios de aposentadoria em que a pessoa afetada está inscrita. Esta guia aparece somente para casos de benefício de aposentadoria.

**Casos de RH**

Todos os casos de RH da **pessoa afetada**.

**Casos secundários**

Lista os casos secundários associados a este caso. Clique em **Novo** para criar um caso secundário no caso em que você está trabalhando.

**Nota:**
Quando você fecha o caso primário, todos os casos secundários são cancelados.

**Beneficiários**

Aparece somente para casos de recompensas totais com um tipo de serviço de RH Adicionar/Modificar ou Consulta de beneficiários.

Tradução automática

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

Lista de beneficiários de **Aberto para** e **Pessoa afetada**.

### Exibir informações do caso de RH

Existem várias maneiras de encontrar um caso de RH específico.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.case_reader

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de casos de RH** > **Todos os casos de RH**.
   - **Atribuído a mim:** todos os casos atribuídos ao usuário conectado.
   - **Aberto:** todos os casos em aberto.
   - **Aberto - Não atribuído:** casos em aberto que não têm atribuições de agente.
   - **Encerrado:** todos os casos encerrados.
   - **Todos:** todos os casos, independentemente do estado ou do serviço de RH.
   - **ANS de caso:** todos os casos com ANS.

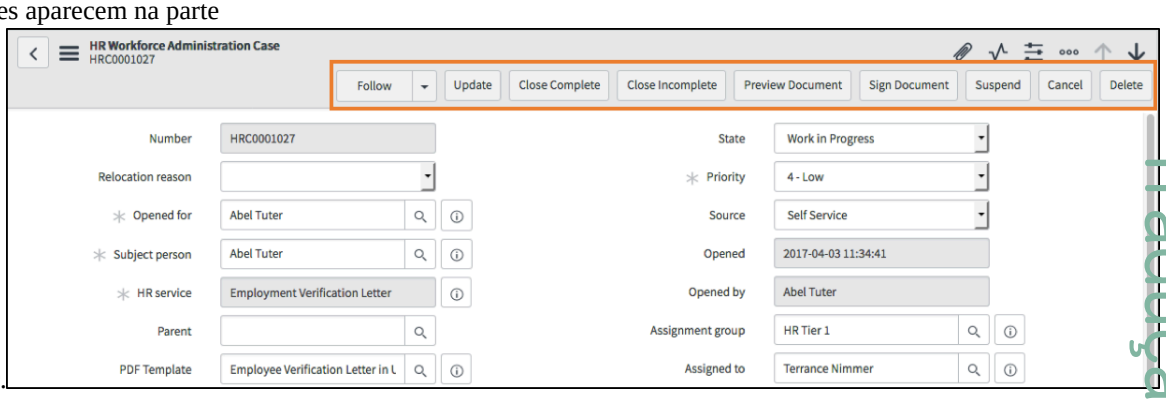
   Você também pode exibir casos por serviço de RH.
   - **Casos de Relacionamentos do funcionário**: todos os casos relacionados a problemas disciplinares.
   - **Casos HRIT**: todos os casos relacionados a contas de RH, redefinição de senha, suporte do Portal de RH e relatórios de RH.
   - **Casos de folha**de pagamento : todos os casos relacionados a depósito direto, discrepância na folha de pagamento e solicitação de cartão de crédito corporativo.
   - **Total de casos de recompensas**: todos os casos relacionados a reembolso de despesas médicas, dentárias, de aposentadoria, de beneficiários, de licença, farmacêuticos, de transferência, de oftalmologia e de mensalidades.
   - **Casos de administração de força de trabalho**: todos os casos relacionados a cartas de verificação de emprego e consultas gerais.
   - **Casos de eventos de ciclo**de vida: casos relacionados à integração ou notificação de conta.
2. Selecione o caso a ser exibido.
3. Selecione um botão.
   - Seguir: rastreie a atividade no caso ou siga um registro no Bate-papo do Connect para rastrear a atividade conforme ela acontece. Para obter mais informações, consulte Seguir um registro no Connect .
   - Atualizar: salve e atualize o registro. Retorna ao formulário de lista.
   - Associar interação: selecione para associar uma interação ao caso. As interações são solicitações de assistência por meio de um determinado canal, por exemplo, uma chamada ou um bate-papo. Para obter mais informações, consulte Interaction Management .
   - Pronto para trabalho: selecione para mudar o estado do caso para Pronto e atribuir um agente.
   - Encerrar concluído: encerra o caso e muda o estado para Concluído.
   - Fechar incompleto: fecha o caso e muda o estado para Incompleto.

Tradução automática

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

- Visualizar documento: clique para visualizar um documento antes de gerá-lo e enviá-lo.
- Assinar documento: para documentos que exigem uma assinatura de RH, clique para visualizar, assinar e salvar o documento.
- Enviar e-mail: aparece após assinar e salvar a assinatura de um documento. Clique para enviar o documento salvo para o e-mail de contato fornecido pelo usuário final.
- Suspender: suspende um caso de RH que não tem um estado encerrado ou cancelado. Você pode suspender o tempo especificado no acordo de nível de serviço (ANS) para realizar pesquisas adicionais.
- Cancelar: cancela o caso.
- Excluir: exclui o caso e os ANS relacionados. Os casos excluídos não aparecem em nenhuma exibição de caso.

Os botões aparecem na parte superior.




### Geração de documentos de RH

Existem várias maneiras de gerar documentos em HR Service Delivery.

- Automaticamente
- Várias assinaturas são coletadas.
- Visualizar, assinar ou salvar

## Automaticamente

O documento é disponibilizado para a pessoa afetada assinar. Somente depois que a assinatura for adicionada, o documento será gerado automaticamente. A seguir estão alguns exemplos:

- Um documento como Solicitação de Reembolso da Taxa de Matrícula deve ser enviado ao funcionário para assinatura. O serviço Solicitar reembolso de matrícula tem um fluxo de trabalho que aciona uma tarefa para a pessoa afetada (funcionário) do caso.

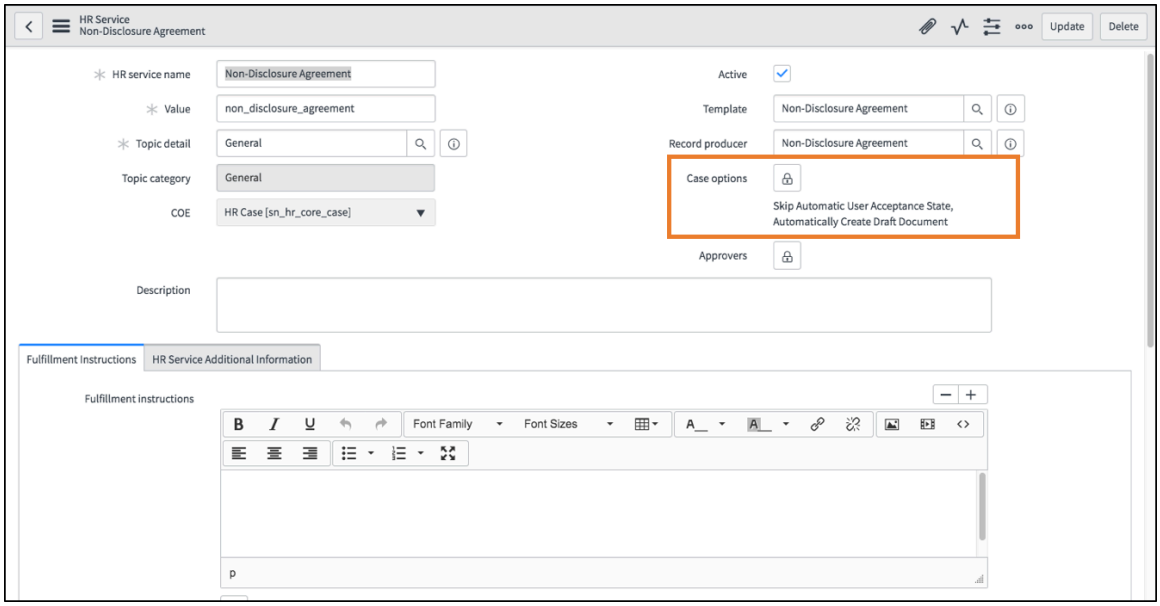
  Um administrador habilita a opção de caso**Criar documento de rascunho automaticamente** no serviço de RH e configura o serviço de RH. Quando um caso é criado com esse serviço de RH e seu estado é alterado para Trabalho em andamento ou Pronto, uma tarefa é gerada automaticamente para o funcionário com o documento disponível para assinatura.

- Um documento como a Carta de verificação do funcionário que não requer assinatura deve ser enviado ao funcionário.

Tradução automática

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

Um administrador seleciona o modelo no serviço de RH. Um caso de RH é criado com esse serviço de RH. O agente de RH visualiza o documento usando a opção **Visualizar documento**, gera o documento e envia um e-mail para o funcionário usando a opção **Enviar e-mail** no caso.




## Várias assinaturas são coletadas

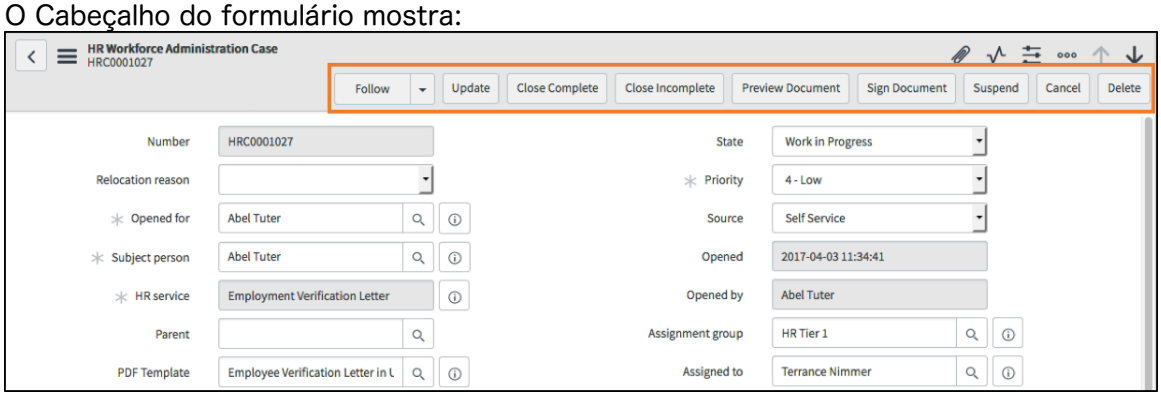
Documentos como cartas de oferta podem exigir várias assinaturas. Quando todas as assinaturas forem coletadas, o documento será gerado automaticamente.

**Nota:**
Para obter mais informações sobre como configurar este recurso, consulte Configuração avançada de formulário e Gestão avançada de formulários no HR Service Delivery.

## Visualizar, assinar ou salvar

Alguns documentos exigem que um agente de RH os revise, assine ou salve antes de enviá-los para uma pessoa afetada para um caso de RH. Um exemplo é quando uma pessoa afetada solicita uma carta de verificação de emprego. Este documento requer que um agente de RH o revise quanto à precisão, assine e envie para o endereço de e-mail solicitado.

- Abra um caso que exija que um documento seja enviado à pessoa afetada.
- Certifique-se de que o estado seja **Trabalho em andamento**.
- O Cabeçalho do formulário mostra:




Tradução automática

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

- Clique em **Visualizar documento** para exibir o documento.
- Clique em **Assinar documento** para documentos que exigem uma assinatura de RH.

**Nota:**
Por padrão, o documento está disponível para a pessoa afetada exibir depois de visualizá-lo. Altere esse comportamento alterando o campo **Estado** no modelo de tarefa de RH. Você pode acessar o modelo de tarefa no formulário Caso de RH, selecionando o **Serviço de RH** > **Atividades de serviço** > **Modelo de tarefa secundário**.

## Mudar valores

Quando há erros no documento:

- Verifique a tabela da qual as informações incorretas foram extraídas. Por exemplo, verifique o perfil de RH [hr_profile] quando as informações de contato do usuário estiverem incorretas.
- Verifique o caso de RH para garantir as informações corretas do caso.
- Verifique o modelo de documento em busca de erros no corpo do documento, mapeamento de campo incorreto ou informações de variável.

### Editar um documento gerado

Suporte à renderização de valores de variáveis, scripts e blocos no modo de edição em Visualizar documento. Exiba o conteúdo de variáveis, scripts ou blocos em vez de exibir apenas os nomes de variáveis ou de bloco.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: sn_hr_core.case_writer

**Nota:**
Este recurso está disponível somente quando o documento é gerado a partir de um modelo no plug-in Document Template.

**Procedimento**

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de casos de RH** > **Todos os casos de RH** > **Atribuído a mim**.
2. Abra um caso de RH atribuído a você.
3. Clique **em Visualizar documento**.
4. Na janela Visualizar documento:
   a. Clique **em Editar documento**. Exceto para tokens de assinatura, todas as outras variáveis, scripts e blocos são renderizados com seus valores.
   b. Adicione texto, tokens válidos ou tokens de assinatura.

      **Nota:**
      Tokens inválidos serão removidos durante o salvamento.

   c. Clique em **Salvar mudanças**.
   O documento é salvo e enviado como um anexo nas tarefas de documento criadas para os participantes.

Tradução automática

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

### Proteger anexos de caso de RH

Adicione uma camada extra de segurança aos anexos vinculados a um caso. Conceda acesso a anexos com dados confidenciais ou privados a grupos, usuários, critérios do usuário ou funções.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.basic ou sn_hr_core.case_writer

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de casos de RH** > **Todos os casos de RH**.
2. Abra um caso de RH atribuído a você.
3. Selecione um documento na lista relacionada **Documentos**.
4. Em Configurações de acesso, habilite a opção **Permissões de compartilhamento**.
   As listas relacionadas a seguir são exibidas. Execute as ações necessárias:

| Lista relacionada | Etapas |
|---|---|
| Permissão da função | Para conceder acesso a um documento com base em uma função:<br>**a.** Clique em **Nova**. O modal Permissões de função é aberto.<br>**b.** Na lista **Permissão**, selecione **Leitor** ou **Gravador**.<br>**c.** No campo **Função do usuário**, selecione um valor.<br>**d.** Clique em **Enviar**. |
| Permissões pelos critérios do usuário | Para conceder acesso a um documento com base nos critérios do usuário:<br>**a.** Clique em **Nova**. O modal Permissões de critérios do usuário é aberto.<br>**b.** Na lista **Permissão**, selecione **Leitor** ou **Gravador**.<br>**c.** No campo **Critérios do usuário**, selecione um valor.<br>**d.** Clique em **Enviar**. |
| Permissões do usuário | Para conceder acesso a um documento com base nas permissões do usuário:<br>**a.** Clique em **Mais**.<br>**b.** Selecione **Permissões do usuário**.<br>**c.** Clique em **Nova**. O modal Permissões do usuário é aberto.<br>**d.** Na lista **Permissão**, selecione **Leitor** ou **Gravador**.<br>**e.** No campo **Usuário**, selecione um valor.<br>**f.** Clique em **Enviar**. |
| Permissões do grupo | Para conceder acesso a um documento com base em permissões de grupo:<br>**a.** Clique em **Mais**.<br>**b.** Selecione **Permissões de grupo**.<br>**c.** Clique em **Nova**. O modal Permissões de grupo é aberto.<br>**d.** Na lista **Permissão**, selecione **Leitor** ou **Gravador**. |

Tradução automática

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

| Lista relacionada | Etapas |
| --- | --- |
| | **e.** No campo **Grupo de usuários**, selecione um valor.<br>**f.** Clique em **Enviar**. |

### Envio de um e-mail de um caso

Envie qualquer comunicação relacionada a casos de administração da força de trabalho de RH usando o recurso Enviar e-mail. Minimize os erros de digitação preenchendo automaticamente o endereço de e-mail da pessoa afetada (do caso) no e-mail.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.case_writer

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**.
2. Crie um caso na categoria Administração de RH Força de trabalho.
3. Para o serviço de RH do serviço **Verificação de emprego**, preencha os campos **Categoria de modelo**de **documento**, Modelo de documento e **Pessoa** afetada.
4. Para o serviço de RH de **Carta de verificação do funcionário**, preencha os campos **Tipo de documento**, **Modelo em PDF**e **Pessoa** afetada.
5. Clique **em Visualizar documento**.
6. Na janela, clique em **Gerar**.
   Um documento é gerado e adicionado como um anexo ao caso.
7. Clique **em Enviar e-mail**.
   Na janela Enviar e-mail, o campo E- **mail do destinatário** é preenchido automaticamente com o ID de e-mail da pessoa afetada. Clique em **OK**.
   Um e-mail com o documento gerado é enviado ao destinatário pretendido.

### Check-lists em casos de RH

Um recurso dos serviços de RH é a capacidade de adicionar automaticamente uma check-list a um caso de RH. Uma check-list pode servir como um lembrete para o agente de RH garantir que o procedimento seja seguido.

1. Um funcionário envia uma solicitação de depósito direto por meio do Portal de serviços de RH. Um caso de RH é criado com a solicitação.
2. Uma check-list aparece no caso de RH. As check-lists podem ser adicionadas diretamente ao caso ou podem ser adicionadas automaticamente a um caso do serviço de RH associado. Por exemplo, os itens da check-list são:
   - Verifique se o funcionário anexou o formulário de depósito direto correto.
   - Valide as informações do caso de depósito direto.
   - Envie informações para o departamento de folha de pagamento, coloque o caso em andamento.
   - Aprove e encerre o caso quando a configuração da folha de pagamento for concluída.

Consulte Configurar um serviço de RH sobre como adicionar uma check-list automaticamente a um caso de RH.

Tradução automática

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

### Como adicionar uma tarefa de RH a um caso de RH

Você pode adicionar, exibir ou trabalhar em tarefas de RH atribuídas a casos de RH.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.basic ou sn_hr_core.case_writer

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode exibir as tarefas de RH no caso de RH primário ou acessando **Gestão de casos de RH** > **Tarefas de RH**.

## Procedimento

1. Abra um caso de RH.
2. Role até **Links relacionados** e clique em **Adicionar tarefa**.
   - Tarefa de RH: selecione para adicionar uma tarefa de RH.
   - Solicitação de instalações: selecione para criar uma solicitação de instalações, como mesa ou espaço de escritório.
3. Para criar uma Tarefa de RH, conclua:

### Campos de tarefa de RH

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Número | O ID da tarefa atribuída automaticamente.<br>**Nota:** Você não pode mudar este valor. |
| Primário | O número do caso para o qual você está criando a tarefa. |
| Local | Selecione o local do funcionário para o qual você está criando a tarefa.<br>O local determina o agente de RH atribuído à tarefa.<br>**Nota:** Para casos de integração que selecionam um escritório ou uma mesa, o local determina o mapa do edifício que é exibido. |
| Modelo | Clique e selecione o modelo de Tarefa de RH para esta tarefa.<br>O modelo de tarefa de RH pode preencher automaticamente campos como o tipo de tarefa de RH, uma descrição resumida e o grupo ou pessoa a quem a tarefa é atribuída. |
| Fase | A fase (pacote) de um caso de evento de ciclo de vida.<br>Use este campo para definir a qual conjunto de atividades em um caso de evento de ciclo de vida você deseja adicionar uma tarefa ad hoc.<br>Para obter mais informações, consulte Casos ad hoc e tarefas para casos de evento de ciclo de vida. |
| Prazo | Selecione a data em que a tarefa será concluída. |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Configurar lembrete | Marque para enviar uma notificação por e-mail com base nas entradas de **cálculo do prazo**.<br><br>**Nota:**<br>Os lembretes também podem ser configurados no **modelo de tarefa de RH** para serem preenchidos automaticamente. |
| Modelo de lembrete | Selecione o modelo de e-mail usado para notificações de lembrete. Os modelos de e-mail são configurados a partir de **Administração de RH** > **Conteúdo de e-mail**.<br><br>Consulte Adicionar ou modificar conteúdo de e-mail para notificações. |
| Quando enviar (dias) | Insira o número de dias antes da data de vencimento da tarefa para enviar o e-mail de lembrete. |
| Intervalo (dias) | Insira o número de dias em que o e-mail de lembrete deve ser enviado em um intervalo.<br><br>Por exemplo, inserir um 5 indica que a notificação de lembrete é enviada a cada 5 dias até que a data de vencimento seja atingida. |
| Tipo de tarefa de RH | Ao atribuir uma tarefa a um funcionário, você pode solicitar como o funcionário confirma a conclusão da tarefa. As tarefas aparecem no Portal de serviços de RH do funcionário.<br><br>**Nota:**<br>A descrição resumida vem do modelo, mas você pode adicioná-la ou modificá-la. Ele é exibido no Portal de serviços de RH. |
| Serviço de RH | Um serviço de RH executa a tarefa de RH. No campo **Serviço de RH**, selecione um serviço de RH.<br><br>**Nota:**<br>**Caso primário em massa** não aparece como uma seleção porque é usado somente ao criar um caso primário para casos secundários em massa. Consulte Criar uma solicitação de caso em massa. |
| Enviar Item do catálogo | Um item do catálogo atende à tarefa de RH. No campo **Item do catálogo**, selecione um item do catálogo. |
| Enviar Guia de pedido | Um guia de pedido executa a tarefa de RH. No campo **Guia de pedido**, selecione um guia de pedido. |
| Coletar entrada do funcionário | Coleta informações de funcionários. No campo Formulário do **funcionário**, selecione o formulário do funcionário que o usuário preenche ou verifica. |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição | |
|---|---|---|
| | | **Nota:**<br>Os formulários do funcionário são questionários criados usando o designer de pesquisa para coletar informações dos funcionários. Para obter mais informações, consulte Coletar entrada do funcionário. |
| | Check-list | No campo **Itens** da check-list, forneça os itens da check-list. |
| | Assinatura eletrônica | O usuário assina eletronicamente um documento. No campo **Modelo de assinatura** eletrônica, selecione o modelo de assinatura eletrônica a ser usado.<br>**Nota:**<br>○ A assinatura eletrônica é uma aplicação com escopo que permite assinar documentos gerenciados, artigos de conhecimento ou modelos de documento de RH. Você pode digitar ou desenhar sua assinatura, credenciais ou confirmação. Para obter mais informações, consulte Assinatura eletrônica de RH.<br>○ Se o modelo de documento de RH tiver um tipo de documento de assinatura eletrônica, selecione o modelo de documento de RH que o signatário assina no formulário de caso de RH. Para obter mais informações, consulte Selecione um modelo de documento de RH para uma tarefa de assinatura eletrônica. |
| | Credencial | Indica que você deseja que o usuário confirme a leitura de um documento fazendo login com suas credenciais de login. Os campos **Texto** de **confirmação e Documento** de confirmação são exibidos. O uso desses campos mostra uma caixa de seleção e um texto acima das credenciais de login. No campo Documento de confirmação, selecione um documento que o usuário seja solicitado a ler. |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | **Nota:** Esta opção está disponível somente para clientes existentes que ainda não migraram para a assinatura eletrônica. Para obter mais informações, consulte Migrar modelos de tarefa de RH existentes e abrir tarefas de RH para assinatura eletrônica. |
| | Assinatura Eletrônica<br>Indica que você deseja que o usuário forneça uma assinatura eletrônica para confirmar ou validar um documento. Os campos **Texto** de **confirmação e Documento** de confirmação são exibidos. O uso desses campos mostra uma caixa de seleção e um texto acima da assinatura eletrônica.<br>**Nota:** Esta opção está disponível somente para clientes existentes que ainda não migraram para a assinatura eletrônica. Para obter mais informações, consulte Migrar modelos de tarefa de RH existentes e abrir tarefas de RH para assinatura eletrônica. |
| | Marcar quando concluído<br>Notifique o usuário de que um botão **Concluído** aparece no Portal de serviços de RH. Use a **Descrição resumida** para fornecer detalhes sobre esta tarefa.<br>**Nota:** **Marcar quando concluído** muda o estado da tarefa para **Encerrado concluído**. |
| | Assinar documento<br>Solicita que o usuário assine um documento. Um exemplo é o envio de um acordo educacional para ser assinado para reembolso da taxa de matrícula. O campo **Texto de confirmação** é exibido. O uso deste campo mostra uma caixa de seleção e um texto acima da assinatura.<br>**Nota:** Esta opção está disponível somente para clientes existentes que ainda não migraram para a assinatura eletrônica. Para obter mais informações, consulte Migrar modelos de tarefa de RH existentes e abrir tarefas de RH para assinatura eletrônica.<br>Depois que o usuário assina o documento, o documento é gerado com a assinatura e anexado à tarefa. A tarefa é encerrada e o documento é anexado ao caso. |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição | |
|---|---|---|
| | Fazer uma Pesquisa | No campo **Pesquisa**, selecione uma pesquisa que o usuário está atribuído a fazer.<br><br>**Nota:**<br>Para casos de evento de ciclo de vida, este recurso também funcionará se a pessoa afetada ou qualquer pessoa que tenha acesso ao caso de evento de ciclo de vida original puder responder à pergunta da pesquisa. Para obter mais informações, consulte Acionar uma atividade de atividades ascendentes. |
| | Carregar Documentos | Solicita que a pessoa atribuída à tarefa carregue documentos. Exemplos são recibos, registro de curso ou transcrições para reembolso de taxa de matrícula. Use o campo **Descrição resumida** para fornecer instruções.<br><br>**Nota:**<br>A tarefa deve estar em **Pronto** ou **Trabalho em andamento**. |
| | URL | O campo **URL** é exibido. Insira um link de URL que o usuário reconheça quando acessado. |
| | Exibir Vídeo | O campo **URL** é exibido. Solicita que a pessoa atribuída à tarefa exiba um vídeo. |
| Atividade | Mostra quando um funcionário responde ou conclui uma tarefa e mostra as atividades da tarefa por funcionário e agente de RH atribuído. | |
| Opcional | Marque para tornar a tarefa opcional. O botão **Ignorar** aparece para uma tarefa na página **Abrir caso**. A **pessoa** afetada pode ignorar a tarefa ou não fazer nada, e o agente de RH pode encerrar e concluir o caso. | |
| Estado | O status de trabalho do caso. Os estados são:<br>○ Rascunho<br>○ Pronto<br>○ Trabalho em andamento<br>○ Encerrado concluído<br>○ Fechado incompleto<br>○ Cancelado<br>○ Ignorado<br>○ **Nota:**<br>Altere o estado para **Pronto** ou **Trabalho em andamento** para que o funcionário veja a tarefa que você criou. | |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição | |
|---|---|---|
| Grupo de atribuição | O grupo de RH ao qual o caso está atribuído. Se o grupo não for definido automaticamente, atribua um grupo de RH para fornecer uma seleção de usuários de RH no campo **Atribuído a**.<br><br>Os grupos de atribuição são restritos aos grupos com um tipo de humano_resources.<br><br>**Nota:**<br>Para mudar o **Grupo de atribuição**, o agente **Atribuído a** deve ser um membro do novo grupo.<br><br>Este campo também determina quando Virtual Agent ou Suporte do Connect é usado para o recurso Fazer uma pergunta.<br>○ Espaço do agente: Virtual Agent<br>○ Usuários e grupos: Suporte do Connect | |
| Atribuído a | O usuário atribuído para trabalhar neste caso. Se o usuário não for atribuído automaticamente, clique no ícone de pesquisa para selecionar um usuário que seja membro do grupo de atribuição selecionado.<br><br>**Nota:**<br>Para mudar o **Atribuído ao** agente de RH, o agente deve ser um membro do **grupo de atribuição**.<br><br>Você também pode usar este campo para atribuir uma tarefa à **pessoa afetada** do caso. Por exemplo, se você quiser que a **pessoa afetada** assine e retorne um documento ou torne uma tarefa opcional. | |
| Equipe de suporte de tarefa | O ponto de contato dentro da sua empresa para perguntas.<br><br>**Nota:**<br>Para usar, ative o plug-in Connect Service Portal Widgets (com.glide.connect.sp_widgets). | |
| | Usuários e grupos | Selecione quando você deseja que usuários ou grupos específicos atribuídos ao caso ou tarefa de RH sejam o suporte primário para esta tarefa de RH. Você pode selecionar campos no caso ou tarefa de RH, como Aberto por, Aberto para e outros, ou pode selecionar entre diferentes grupos. Você pode filtrar ainda mais selecionando habilidades específicas. |
| | Connect | Selecionar Connect indica que sua empresa está usando as mensagens do ServiceNow Connect. Depois de selecionar Fila, o campo Fila aparece abaixo dela. Selecione uma fila de bate-papo que você deseja oferecer suporte à tarefa que está |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição | |
|---|---|---|
| | | criando. Você pode filtrar ainda mais selecionando habilidades específicas.<br><br>Em versões anteriores, este campo era rotulado como Fila.<br><br>**Nota:**<br>O plug-in Connect Support (com.glide.connect.support) foi descontinuado. Para obter mais informações, consulte Ativação do Suporte do Connect. |
| | Espaço do agente | Compatível com o Espaço do agente para bate-papo. Selecionar Espaço do agente indica que sua empresa usa conversas do Virtual Agent para bate-papo. Depois de selecionar o Agent Workspace, o campo Fila do AWA é exibido abaixo dele. Selecione a fila de bate-papo do Advanced Work Assignment que você deseja oferecer suporte à tarefa que está criando. Você pode filtrar ainda mais selecionando habilidades específicas |
| Usuários do caso pai | Aparece quando **Usuários e grupos** são selecionados na **equipe de suporte de tarefa**.<br><br>Selecione campos como Aberto por, Aberto para e outros do caso de RH primário que você deseja oferecer suporte a esta tarefa de RH. | |
| Grupos | Aparece quando **Usuários e grupos** são selecionados na **equipe de suporte de tarefa**.<br><br>Selecione um grupo associado ao caso ou tarefa de RH para ser o suporte para esta tarefa de RH. | |
| Fila | Aparece quando a **Fila** é selecionada na Equipe de **suporte de tarefa**.<br><br>Selecione a fila de bate-papo para a qual você deseja que esta tarefa de RH seja roteada para perguntas ou ajuda.<br><br>**Nota:**<br>O que você selecionar aqui deve corresponder ao valor no campo **Fila de RH** no formulário de Configuração de bate-papo em Colaboração. Se esses valores não corresponderem, ocorrerá um erro. | |
| Habilidades | As habilidades necessárias da pessoa atribuída a esta categoria de caso de RH. | |
| Lista de observação | A lista de usuários que recebem notificações sobre este caso. Clique no ícone de cadeado para adicionar usuários. Clique no ícone **Adicionar-me** para incluir a si mesmo. | |
| Descrição resumida | As descrições resumidas são preenchidas a partir do modelo de tarefa de RH selecionado e podem ser substituídas.<br><br>Insira informações que informem o usuário sobre a solicitação de tarefa. A descrição resumida aparece no Portal de serviços de RH para o funcionário. | |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Descrição | Uma descrição mais longa e detalhada do caso. Use as ferramentas de Rich Text Format (RTF) para formatar seu texto.<br><br>A formatação de rich text também aparece para uma descrição de caso ou tarefa no Employee Service Center ou no portal de serviços. |
| Comentários adicionais (Visível para o cliente) | Insira comentários, atualizações ou informações sobre a tarefa que estejam visíveis para a **pessoa afetada** no caso.<br><br>**Nota:**<br>Traduza o texto no idioma de sua preferência usando a opção **Traduzir**. Para configurar a estrutura de tradução dinâmica, consulte Tradução dinâmica . |
| Anotações de trabalho | Insira anotações sobre o caso para correspondência com outros agentes de RH. Essas anotações não ficam visíveis para a **pessoa afetada**.<br><br>**Nota:**<br>Traduza o texto no idioma de sua preferência usando a opção **Traduzir**. Para configurar a estrutura de tradução dinâmica, consulte Tradução dinâmica . |

4. Você pode:
   a. Clique em **Salvar** no **menu Conteúdo** para salvar a tarefa e permanecer no formulário de **tarefa**.
   b. Clique em **Enviar** para salvar a tarefa e retornar ao formulário **Caso de RH**.
   c. Clique **em Pronto para trabalho** para salvar a tarefa e mudar o estado para **Pronto** e permanecer no formulário de **tarefa**.
5. Realize qualquer uma das ações a seguir.

| Opção | Descrição |
|---|---|
| **Atribuir a mim** | Clicar |
| **Fechar uma tarefa** | Insira informações no campo **Anotações de trabalho** e em outros campos conforme necessário e altere o **Estado** para **Encerrado concluído**.<br><br>**Nota:**<br>Todas as tarefas de RH devem ser encerradas antes que o caso de RH primário possa ser encerrado. |
| **Clonar tarefa** | Clique no link relacionado **Clonar tarefa**. Insira as novas informações da tarefa no formulário de tarefa e clique em **Atualizar**. |
| **Cancelar a tarefa** | Clique em **Cancelar tarefa** no cabeçalho do formulário. |

Tradução automática

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

| Opção | Descrição |
| --- | --- |
| **Revisar o andamento das tarefas irmãs** | A guia **Tarefas** irmãs mostra todas as tarefas no mesmo caso. Clique em um número de tarefa para ver os detalhes. |
| **Confirmação de Documentos do RH** | Lista os tipos de confirmação de documento de RH retornados de um funcionário. Você pode filtrar por tipo:<br>○ Usuário<br>○ Revisão de documentos<br>○ Assinatura<br>○ Atualizado em |

Quando todas as tarefas de um caso de RH são encerradas, uma notificação por e-mail é enviada ao agente de RH atribuído ao caso.

**Nota:**
Quando você fecha o caso primário, todas as tarefas secundárias são atribuídas ao estado Encerrado incompleto.

6. Clique no ícone de anexo na parte superior do formulário para adicionar um anexo de documento
   Os anexos das tarefas estão disponíveis no caso primário.
7. Clique em **Atualizar**.

### Criar tarefa de solicitação de espaço de escritório

Como parte do processo de integração, você pode encontrar e reservar um espaço de escritório para uma nova contratação.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_core.basic ou sn_hr_core.case_writer

#### Procedimento

1. Selecione um caso de RH.
2. Selecione **Adicionar tarefa** na seção Links relacionados.
3. Selecione **Tarefa de RH** na janela Tipo de tarefa.
4. Preencha o formulário.
   Essas instruções descrevem os campos obrigatórios para solicitar um espaço de escritório. Para obter uma lista completa de todos os campos de tarefa de RH, consulte Como adicionar uma tarefa de RH a um caso de RH.
5. Selecione **Enviar** ou **Pronto para trabalho**.

### Exibir informações da tarefa de RH

Existem várias maneiras de encontrar uma tarefa de RH específica.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_core.case_writer

Tradução automática

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

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de casos de RH** > **Tarefas de RH**.
   - **Atribuído a mim:** todas as tarefas atribuídas ao usuário atual.
   - **Aberto:** todas as tarefas em aberto.
   - **Aberto - Não atribuído:** todas as tarefas em aberto que não foram atribuídas.
   - **Encerrado:** todas as tarefas encerradas.
   - **Todos:** todas as tarefas, independentemente do estado ou da atribuição.
2. Selecione a tarefa a ser exibida.

## Adicionar aprovadores ad hoc a um caso

Forneça aos seus agentes a flexibilidade de adicionar aprovadores ad hoc a um caso que faz parte de um serviço de RH.

### Antes de Iniciar

Por exemplo, em determinados cenários em que as solicitações de um funcionário estão fora dos limites do processo padrão ou o agente precisa de uma aprovação adicional, um agente de RH pode precisar solicitar uma aprovação ad hoc antes de prosseguir com a execução.

Função necessária: sn_hr_core.case_writer

### Procedimento

1. Navegar até **Gestão de casos de RH** > **Atribuído a mim**.
2. Abra um caso que esteja no estado Pronto ou Trabalho em andamento.
3. Na lista **Links relacionados**, clique em **Adicionar uma aprovação**.

**Nota:**

- Esta opção aparece somente para o usuário Atribuído a, quando o caso está no estado Pronto ou Trabalho em andamento.
- O administrador deve ter configurado a opção **O agente pode adicionar uma aprovação** no serviço de RH ao qual o caso de RH está associado.

4. Preencha os campos obrigatórios na janela **Adicionar uma aprovação**.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Usuários aprovadores | Usuários que devem aprovar a solicitação. |
| Aguardar | Condições que você deseja definir para o fluxo de aprovação.<br>○ **Qualquer um pode aprovar**: se qualquer um dos aprovadores aprovar a solicitação, o fluxo de aprovação será concluído.<br>○ **Todos devem aprovar**: somente se todos os aprovadores aprovarem a solicitação, o fluxo de aprovação será concluído. |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | ○ **Primeira resposta de qualquer pessoa**: a primeira resposta de qualquer aprovador é levada em consideração. Por exemplo, se um dos aprovadores rejeitar a solicitação primeiro, o fluxo será rejeitado; se um dos aprovadores aprovar a solicitação primeiro, o fluxo será aprovado. |
| Ao rejeitar | Condições que você deseja definir quando um aprovador rejeita uma solicitação, por exemplo, permitir o reenvio de aprovações ou marcá-la como encerrada incompleta. |
| Motivo | Motivo para iniciar o fluxo de aprovação. |
| Comentários Adicionais | Qualquer outra informação que você queira compartilhar com os aprovadores. |

5. Clique **em Enviar para aprovação**.

### Encontrando casos de RH

Existem várias maneiras de pesquisar e encontrar um caso de RH.

A maneira mais rápida de encontrar casos atribuídos a você é usar o Portal de serviços de RH. O HR Service Delivery fornece várias maneiras de pesquisar um caso de RH. Você pode pesquisar por:

- Todos os casos atribuídos a você
- Todos os casos em aberto
- Todos os casos em aberto que não estão atribuídos
- Todos os casos encerrados
- Todos os casos
- Casos por informações de ANS

Você também pode pesquisar casos por tipo:

- Casos de relacionamento do funcionário
- Casos de RHTI
- Casos de folha de pagamento
- Casos de gratificações totais
- Casos de administração da força de trabalho

### Reenviar um caso de RH para aprovação

Os casos de RH rejeitados podem ser reenviados para aprovação. O reenvio de um caso rejeitado evita a necessidade de recriar um novo caso.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.case_writer

Depois que um novo caso é enviado, uma notificação por e-mail é enviada a todos os aprovadores. As aprovações de casos de RH são atribuídas a usuários individuais ou a membros de um grupo especificado. Os aprovadores podem rejeitar ou aprovar no Portal de serviços de RH ou na Página de tíquete de RH.

Tradução automática

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

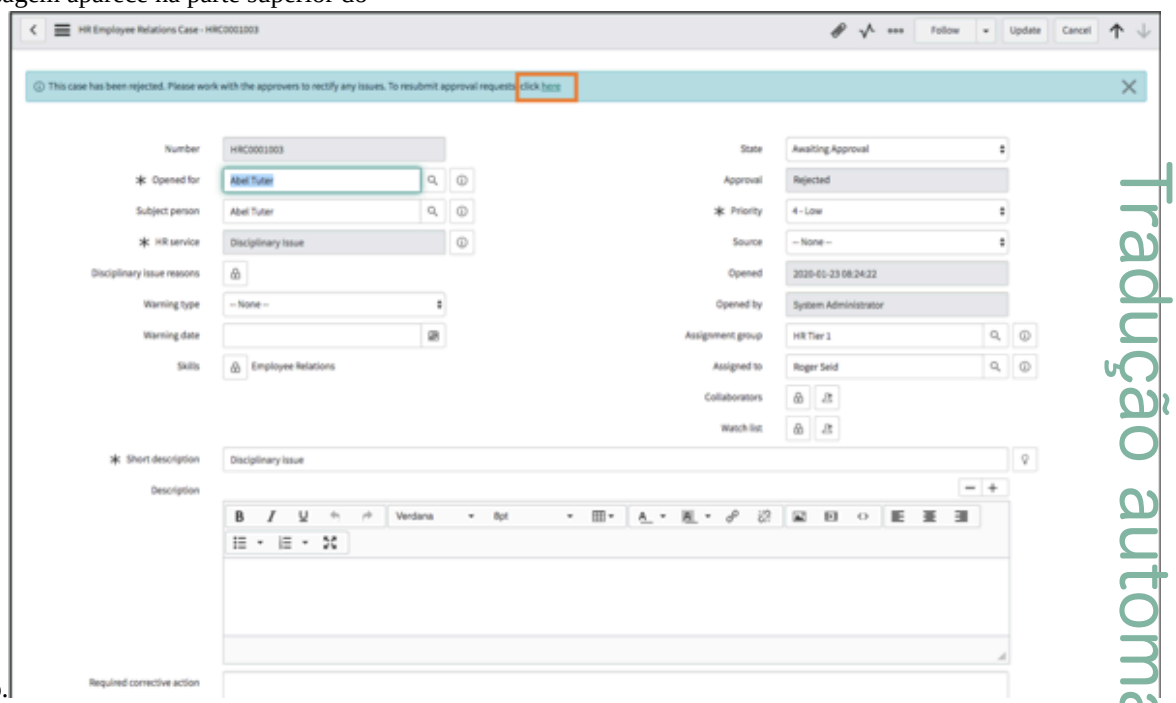
Quando uma atividade de serviço para um serviço de RH tiver **Permitir reenvio de aprovações** para **Na rejeição**, a pessoa atribuída poderá reenviar uma solicitação de aprovação após a rejeição. Consulte Configurar uma aprovação.

Você pode exibir uma lista de aprovadores na parte inferior do formulário Caso de RH, na guia **Aprovadores**.

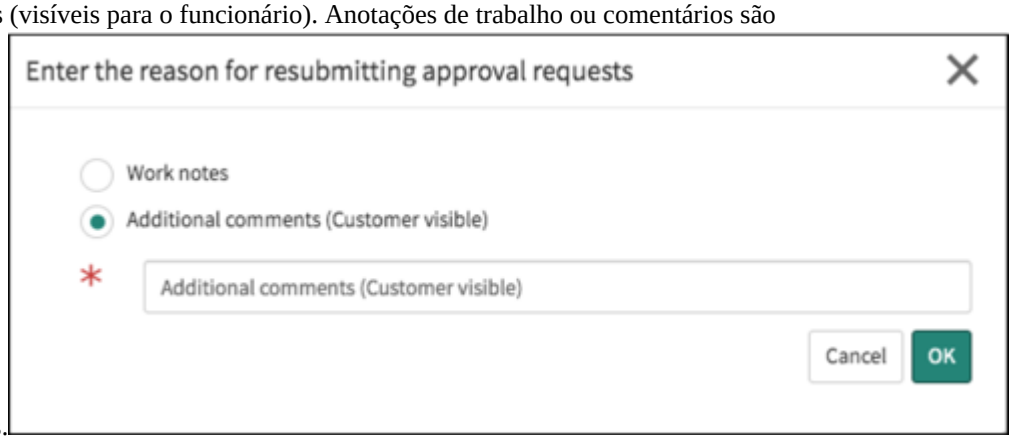
Casos de RH: as aprovações de casos de RH usam fluxos de trabalho. Faça o seguinte para reenviar um caso de RH rejeitado.

### Procedimento

1. Abra o caso de RH que tem uma aprovação rejeitada.
   Uma mensagem aparece na parte superior do formulário.




2. Selecione o link **aqui**.
   O pop-up **Inserir o motivo para reenviar as solicitações de aprovação** é exibido. Você pode inserir anotações de trabalho (não visíveis para o funcionário) ou comentários (visíveis para o funcionário). Anotações de trabalho ou comentários são obrigatórios.




3. Selecione **OK**.

Casos de eventos de ciclo de vida:

Tradução automática

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

As aprovações para atividades de RH em um evento de ciclo de vida são configuradas de forma diferente de um caso de RH. Há mais opções para aprovações. Consulte Para uma aprovação.

**Nota:**
Os aprovadores que não têm a função sn_hr_core.manager não podem acessar o caso de RH depois que o estado muda para **Encerrado concluído**.

### Transferir um caso de RH

Você pode criar e usar métodos para reclassificar ou transferir um caso de RH aberto de um serviço de RH para outro. Frequentemente, um caso de RH é aberto como uma Consulta sobre benefícios gerais. Depois de investigar, você pode transferi-lo para o serviço de RH aplicável.

Você pode configurar diferentes cenários de caso de transferência. Existem dois (2) métodos que você pode usar para transferir um caso de RH criado com um serviço de RH para outro caso de RH com um serviço de RH diferente.

O sistema básico fornece:

- Reclassificar:
  - O número do caso de RH não muda após a transferência de um caso de RH de um serviço de RH para outro.
  - Os links redirecionam para o novo caso para os seguintes usuários:
    - Aberto para: pessoa para a qual a solicitação de RH foi aberta.
    - Pessoa afetada: a pessoa que é o assunto da solicitação de RH.
  - E-mails de notificação não são enviados para casos de reclassificação.
- Padrão:
  - O número do caso de RH muda ao transferir um caso de RH de um serviço de RH para outro. Ambos os números de caso de RH aparecem no caso de RH para referência.
  - Os links não redirecionam do caso original para o novo caso.
  - A pessoa afetada recebe um e-mail de notificação com o caso encerrado e as informações do caso transferido.
- Comum a Reclassificar e Padrão:
  - Os campos do caso atual são copiados e movidos para o novo caso.

    **Nota:**
    A propriedade do sistema sn_hr_core.transfer_case.ignored_fields pode ser definida com campos que não são copiados em uma transferência de caso de RH.

  - Cópia das anotações de trabalho do caso original para o novo caso.
  - Os anexos são copiados e movidos do caso atual para o novo caso.
  - Os registros de interação anteriores do caso atual são copiados e movidos para o novo caso.
- Propriedade do sistema:

  A propriedade do sistema sn_hr_core.reclassify_default_transfer determina o método padrão a ser usado após a atualização. Para obter mais informações, consulte Propriedades de RH.

Tradução automática

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

### Configurar caso de transferência de RH

O sistema de base fornece exemplos de tipos de configuração de caso de transferência de RH. Você também pode criar o seu próprio.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se você estiver criando uma configuração de caso de transferência, também deverá criar uma inclusão de script para implementar o ponto de extensão de transferência de caso de RH sn_hr_core. Para obter mais informações, consulte Registrar script includes personalizados em relação aos pontos de extensão com script .

Consulte as inclusões de script existentes como exemplos:

- hr_TransferCase
- ReclassifyCaseTransfer
- StandardCaseTransfer

A inclusão de script hr_TransferCase fornece uma lista de campos ignorados na transferência e atua como um utilitário para as outras duas inclusões de script.

**Nota:**
Consulte Inclusões de script .

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de RH** > **Transferir Configuração de Caso**.
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha o formulário.

### Configuração do Caso de Transferência de RH

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | O nome do tipo de transferência do caso de RH.<br>Os padrões são:<br>○ Reclassificar<br>○ Padrão |
| Texto de exibição | O tipo de transferência do caso de RH que aparece no menu Caso de transferência do formulário Caso de RH. Os padrões são:<br>○ Transferir com o número do caso existente<br>○ Transferir para um novo número de caso |
| Critérios do RH | Define o que os agentes de RH podem exibir e usar este tipo de transferência ao executar uma transferência de caso de RH do formulário de caso de RH.<br>Consulte Critérios do RH. |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | **Nota:** Ao definir condições como diferenciação entre maiúsculas e minúsculas ou valores nulos, consulte o API GlideFilter - Scoped, Global . |
| É padrão | Indica que o tipo de transferência é o padrão e aparece primeiro no menu Caso de transferência do formulário Caso de RH.<br>**Nota:** Para marcar um tipo de transferência como padrão, clique no botão **Definir como padrão** na parte inferior. |
| Ativo | Indica se o tipo de transferência do caso de RH está ativo e disponível para uso. Inativo indica que o tipo de transferência não aparece no menu Caso de transferência do formulário Caso de RH. |

4. Selecione **Enviar** ou **Atualizar**.

### Mover um caso de RH de um serviço de RH para outro

Você pode reclassificar um caso de RH criado originalmente em um serviço de RH, mas deseja movê-lo para um serviço de RH diferente.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_core.case_writer

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você também pode manter os detalhes do caso original. Por exemplo, você pode usar um caso de consulta geral e reclassificá-lo como um caso de consulta de benefícios médicos.

#### Procedimento

1. Abra um caso de RH existente.
2. No **menu de contexto do formulário**, selecione **Caso de transferência**.
3. Do **tipo de transferência**:
   - **Transferir com o número do caso existente**: o número do caso de RH não muda, os links são redirecionados para o novo caso e as anotações de trabalho são transferidas para o novo caso.
   - **Transferir para um novo número de caso**: o número do caso de RH muda, os links não redirecionam e as anotações de trabalho não são transferidas. Ambos os números de caso de RH aparecem no caso de RH para referência.
4. Em **Novo serviço de RH**, selecione o serviço de RH que você deseja atribuir ao seu caso original.
5. Selecione **OK**.
   O caso atual e suas tarefas secundárias são encerrados. Quando você transfere um caso de RH de um serviço de RH para outro, alguns valores de campo não são transferidos para o novo caso. A pessoa Aberto para recebe um e-mail de notificação com o caso encerrado e as informações do caso transferido. As respostas ao

Tradução automática

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

e-mail aparecem na seção Comentários do caso de RH. Se a pessoa afetada responder ao e-mail associado ao caso encerrado, a resposta aparecerá nos comentários dos casos encerrados e transferidos.

**Nota:**
Se a propriedade do sistema sn_hr_core.restrict_guest_email for False (padrão), o texto de um e-mail aparecerá no campo Anotações de trabalho quando o funcionário estiver respondendo de uma conta de e-mail pessoal.

Consulte Configuração de e-mail .

### Escalar um caso de RH

Se você não conseguir resolver um problema, poderá escalonar uma tarefa de RH. Esta ação o reatribui ao gerente do grupo de RH.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_core.basic ou sn_hr_core.case_writer

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Escale um caso de RH quando você encontrar qualquer uma das condições a seguir.

- Não é possível concluir a tarefa devido à carga de trabalho excessiva.
- Não tem as habilidades necessárias.
- Precisa de ajuda com alguma parte do caso de RH.

Um caso de RH escalado é reatribuído com base nas regras de escalação. Consulte Adicionar ou modificar regras de escalação.

#### Procedimento

1. Abra um caso de RH a ser escalado.
2. Em **Links relacionados**, clique em **Escalar caso**.
3. Insira um motivo para a escalação na janela de diálogo que é aberta.
4. Clique em **OK**.
   O caso é reatribuído a um agente no grupo escalado.

### Suspender e retomar um caso de RH

Se você não conseguir fechar o caso de RH dentro da duração especificada no acordo de nível de serviço (ANS), poderá suspender o caso.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_core.basic ou sn_hr_core.case_writer

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por exemplo, para entrar em contato com um fornecedor, como o administrador de seguros ou a empresa de processamento de folha de pagamento, para obter as informações necessárias para encerrar o caso. Depois de iniciar o trabalho no caso, você pode suspendê-lo até que as informações sejam recebidas. Dessa forma, o caso de RH não mostra que o ANS foi violado. Quando as informações são recebidas, você as insere no caso e retoma o acompanhamento de ANS.

#### Procedimento

1. Abra o caso de RH para suspender.
   Comece a trabalhar no caso antes de suspendê-lo.

Tradução automática

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

2. No campo **Estado**, clique e selecione **Suspenso**.
   A janela pop-up **Motivo de suspensão** é aberta.
3. Selecione um dos seguintes motivos de suspensão e insira as informações que você está aguardando.
   - **Usuário**: se você precisar de mais informações do funcionário antes de prosseguir.
   - **Empresa**: se você estiver aguardando uma resposta de um fornecedor ou de outra empresa externa.
   - **Grupo**: se você estiver aguardando uma resposta de um grupo interno.
   - **Outro**: se você suspender o caso por qualquer outro motivo.

   **Example**
   Por exemplo, se você estiver aguardando o administrador do seguro de saúde investigar um sinistro de funcionário, selecione **Empresa** para o motivo e insira Resultados da investigação ou algo semelhante.
4. No campo **Anotação de trabalho**, insira informações sobre o motivo pelo qual o caso está suspenso.

   **Nota:**
   Traduza o texto no idioma de sua preferência usando a opção **Traduzir**. Para configurar a estrutura de tradução dinâmica, consulte Tradução dinâmica .
5. Clique **em Suspender**.
   O SLA para de progredir e as anotações de suspensão aparecem no fluxo de atividades como anotações de trabalho. Você pode continuar a adicionar anotações de trabalho a um caso suspenso.
6. Para retomar um caso de RH suspenso, abra o caso e clique em **Retomar**.
   O andamento do SLA é retomado.

### Adicionar informações de tratamento especial para um caso HR Service Delivery

Crie anotações de tratamento especial que aparecem para um caso de RH específico ou conjunto de condições.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Informações de tratamento especial** > **Informações de tratamento especial**.
2. Selecione **Novo** ou um registro existente.
3. Preencha os campos.

**Informações de tratamento especial**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Descrição resumida | Insira uma descrição resumida que descreva a observação de tratamento especial. |
| Mensagem | Insira uma mensagem que aparece nas informações de tratamento especial. A formatação de rich text está disponível. |
| Tipo | Selecione o tipo de nota de tratamento especial: |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | ○ Padrão: selecione para exibir uma nota de tratamento especial para uma tabela específica e registro relacionado. Por exemplo, se você selecionar Caso de RH, poderá selecionar na lista de casos de RH. Uma observação de tratamento especial aparece para um caso de RH específico já criado.<br>○ Condicional: selecione para usar condições de filtro. Use condições de filtro para especificar quando uma informação de tratamento especial aparece. |
| Exibir como um alerta pop-up | Deixe esse campo em branco.<br>**Nota:**<br>Atualmente, uma janela pop-up é somente para o HR Service Delivery Espaço do agente. |
| Prioridade | Atribua uma prioridade à informação de tratamento especial. As opções são:<br>○ 1 - Crítico (vermelho)<br>○ 2 - Alto (laranja)<br>○ 3 - Moderado (verde claro)<br>○ 4 - Baixo (azul claro)<br>A prioridade e a cor aparecem na observação de tratamento especial. |
| Status | O status da informação de tratamento especial.<br>○ Ativo: a nota de tratamento especial está ativa.<br>▪ As anotações ativas aparecem na janela pop-up.<br>▪ As anotações ativas permanecem até que sejam descartadas ou definidas como Inativas ou Expiradas.<br>○ Inativo: a anotação de tratamento especial não está mais ativa e não aparece em uma janela pop-up. Informações de tratamento especial inativas ainda aparecem quando você navega para **Informações de tratamento especial** > **Informações de tratamento especial**.<br>○ Expirado: a nota de tratamento especial não está mais ativa. A data de expiração passou ou expirou manualmente. |
| Imediatamente vigente | Marque para ativar a nota de tratamento especial imediatamente. |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | Se você deixar este campo desmarcado, poderá especificar uma data e hora em que a observação de tratamento especial aparecerá. |
| Vigente a partir de | Aparece quando você deixa o campo Vigente imediatamente desmarcado.<br><br>Selecione uma data e hora em que a observação de tratamento especial será exibida. |
| Vence em | Se você quiser desativar automaticamente uma informação de tratamento especial, selecione uma data e hora. |
| Nome da tabela | Aparece quando você seleciona Condicional no campo Tipo.<br><br>Selecione a tabela de RH para a qual a observação de tratamento especial aparece quando um caso de RH específico aparece ou quando as condições do filtro são atendidas.<br><br>**Nota:**<br>Informações de tratamento especial não são compatíveis com tabelas secundárias. Por exemplo, se você selecionar o caso de RH [sn_hr_core_case], a observação de tratamento especial aparecerá somente para casos específicos da tabela. Para criar uma nota de tratamento especial para tabelas secundárias, você deve criar uma nota de tratamento especial para cada tabela. |
| Registro relacionado | Aparece quando você seleciona Padrão no campo **Tipo**.<br><br>Selecione e um menu pop-up será exibido.<br><br>Selecione o nome da tabela e um caso correspondente no campo Documento. Por exemplo, selecione Caso de RH no campo Nome da tabela e o caso de RH para o qual você deseja que a nota de tratamento especial apareça. |
| Condições | Aparece quando você seleciona Condicional no campo **Tipo**.<br><br>Selecione as condições quando atendidas, mostre a informação de tratamento especial. Por exemplo, selecione: |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | ○ Perfil de RH<br>○ é<br>○ Aileen Mottern<br>Esta condição mostra a observação de tratamento especial para um caso de consulta geral de Aileen Mottern.<br>**Nota:** Ao definir condições como diferenciação entre maiúsculas e minúsculas ou valores nulos, consulte o API GlideFilter - Scoped, Global . |

4. Selecione **Enviar** ou **Atualizar**.

### Casos de RH para VIPs

Sua organização pode atribuir status VIP a usuários, como o CEO e os vice-presidentes, para garantir que a resolução de suas tarefas tenha alta prioridade.

Se sua organização usa o recurso VIP, configure o seguinte para garantir que os casos de RH VIP sejam tratados corretamente.

- Navegar até **Habilidades** > **Grupos**.
- Adicione membros ou um grupo à **Lista de Observação VIP de RH**. Quando um caso de RH é enviado, os membros deste grupo recebem uma notificação conforme o andamento do caso.
- Revise o acordo de nível de serviço (ANS) de RH para lidar com casos VIP. A duração é de duas horas. Quando a duração é atingida, o SLA é violado e os membros da lista de observação são notificados.
- Navegar até **Administração de RH** > **Propriedades**.
- Insira um número de prioridade de caso no campo **Prioridade de caso padrão para solicitante VIP**.
- Para funcionários VIP, marque a caixa **VIP** no registro do usuário [sys_user].

**Nota:**
A caixa de seleção VIP não é exibida por padrão. Personalize o formulário de registro do usuário no Designer de formulário para mostrar a caixa de seleção VIP.

Você pode identificar casos VIP de RH das seguintes maneiras:

- Lista de**casos de RH** : um ícone VIP aparece nos campos **Aberto para** e/ou **Pessoa do assunto**. Se os campos **Aberto para** e/ou **Pessoa do assunto** não forem exibidos, personalize a lista.
- **Formulário Caso de RH** : o nome do funcionário nos campos **Aberto para** e/ou **Pessoa** afetada está vermelho.
- Itens do catálogo de RH: quando o formulário é enviado, uma mensagem aparece na parte superior identificando o remetente como VIP.

Tradução automática

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

## Criação de casos em massa

Você pode criar o mesmo tipo de caso de RH, para vários funcionários, sem precisar criar o mesmo caso várias vezes. Os segmentos de um caso em massa ajudam a definir valores específicos para grupos de funcionários.

A criação de casos em massa pode economizar tempo e esforço. Por exemplo, a integração de 20 novos contratados, um problema de execução de folha de pagamento ou um processo de recertificação anual são casos que podem ser criados como um caso em massa.

Casos de RH em massa podem ser criados para todos os usuários ativos. Para usuários sem um perfil de RH, como recém-contratados, um perfil de RH é criado automaticamente.

Você pode criar um caso em massa que cria casos de RH individuais para cada funcionário de um grupo. Os exemplos incluem:

- Enviar uma tarefa de recertificação anual para um grupo de funcionários todos os anos.
- Integração de vários recém-contratados.
- Gerenciar um problema de folha de pagamento que afeta vários funcionários.

### Processo de caso em massa

Execute as etapas a seguir para criar vários casos semelhantes usando a solicitação de caso em massa:

- Crie e salve uma solicitação de caso em massa.

  Uma solicitação de caso em massa inicia o processo e contém informações básicas sobre os tipos de casos que você está criando.

  **Nota:**
  Você deve criar e associar pelo menos um grupo de segmentos de usuário a uma solicitação de caso em massa.

- Crie um ou vários grupos de segmentos de usuário.
  - Os grupos de segmentos de usuário permitem que você especifique valores para um grupo de usuários. Você pode criar vários segmentos para uma solicitação de caso em massa que define diferentes valores para diferentes grupos de usuários.
  - Os grupos de segmentos de usuário permitem que os administradores garantam que a criação de casos em massa esteja correta antes da execução.
  - Depois de criar um grupo de segmentos de usuário, você pode ver o número e os usuários que a solicitação de caso em massa destinou. Você também pode remover usuários específicos.
- Se os grupos de segmentos do usuário parecerem precisos, você poderá criar casos.

### Número de casos e desempenho

A criação de casos em massa de RH foi projetada para criar até 10.000 casos básicos de RH, ou 1.000 casos usando fluxos de trabalho como casos de Evento de ciclo de vida.

**Nota:**
O desempenho diminui ao tentar criar mais casos em massa do que o sistema foi projetado para processar.

Tradução automática

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

**Casos em massa de versões anteriores**

Você deve concluir ou fechar todas as solicitações de caso em massa existentes das versões anteriores. Solicitações de caso em massa incompletas em versões anteriores não podem ser concluídas em Roma.

Ao abrir solicitações de caso em massa concluídas de uma versão anterior, alguns campos não são editáveis e os segmentos não aparecem.

**Casos em massa enfileirados e atualizados de forma assíncrona**

A solicitação para processar casos em massa é enfileirada e atualizada de forma assíncrona em segundo plano.

**Nota:**
Em versões anteriores, o trabalho programado de **criação de caso em massa** processava solicitações de caso em massa. Este trabalho programado agora está obsoleto.

**Administrador de RH (sn_hr_core.admin) e criação de casos em massa**

Anteriormente, a função de redator de caso de RH (sn_hr_core.case_writer) era necessária. Como a criação de casos em massa envolve um grande número de casos, foi decidido mudar a função necessária para administrador de RH (sn_hr_core.admin).

Se você quiser que os funcionários com a função de redator de caso de RH (sn_hr_core.case_writer) criem casos em massa, atualize a ACL (Access Control List, lista de controle de acesso) da seguinte tabela:

Solicitação de caso em massa (sn_hr_core_bulk_case_request).

Para permitir grupos de segmentos de usuário na solicitação, atualize as ACLs para:

- Segmento de usuário de caso em massa (sn_hr_core_bulk_case_user_segment)
- Grupo de segmento de usuário de caso em massa (sn_hr_core_bulk_case_user_segment_group)

Para obter mais informações sobre ACLs, consulte Regras da lista de controle de acesso .

## Criar uma solicitação de caso em massa

Use a solicitação de caso em massa para criar o mesmo tipo de caso de RH, para vários funcionários, sem precisar criar o mesmo caso várias vezes.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin

**Nota:**
Anteriormente, a função de redator de caso de RH (sn_hr_core.case_writer) era necessária. Como a criação de casos em massa envolve um grande número de casos, foi decidido mudar a função necessária para administrador de RH (sn_hr_core.admin).

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de casos de RH** > **Solicitações de Casos em Massa**.
2. Selecione **Novo**.
   No formulário, preencha os campos.
3. Selecione **Salvar**.
   As guias **Grupos de segmentos do usuário** e **Casos criados** são exibidas.

Tradução automática

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

4. Selecione **Novo** na guia **Grupos de segmentos do usuário**.
   Para obter mais informações, consulte Criar um grupo de segmentos de usuário.

### Criar um grupo de segmentos de usuário

Os grupos de segmentos de usuário permitem que você especifique valores para um grupo de usuários ou, com vários segmentos, especifique valores diferentes para diferentes grupos de usuários. Os segmentos permitem que você garanta que a criação de caso em massa esteja correta antes da execução.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois de criar uma solicitação de caso em massa, você cria um segmento de usuário para definir os usuários para os quais um caso será criado.

**Nota:**
Você pode ter vários segmentos de usuário associados a uma solicitação de caso em massa.

## Procedimento

1. Na guia **Grupos de segmentos do usuário** no formulário **Solicitação de caso em massa**, selecione **Novo**.
2. No formulário, preencha os campos.

**Nota:**
Os campos **Rótulo**, **Aberto para**e **Filtrar por**

### Criar segmento de usuário

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Rótulo | O rótulo que descreve o segmento do usuário.<br>**Nota:**<br>Quando os casos são criados, a descrição resumida do modelo de caso de RH é exibida. O rótulo descreve o segmento. |
| Aberto para | O funcionário que você escolher como a pessoa **Aberto para** em cada caso. Por exemplo, você pode selecionar o gerente de contratação para uma solicitação de caso em massa de integração. |
| Anotações de trabalho | Informações que fornecem mais detalhes sobre o segmento do usuário. |
| Campos adicionais | Dependendo do serviço de RH selecionado ao criar uma solicitação de caso em massa, podem ser exibidos campos adicionais. Por exemplo, se **Solicitação de reembolso de taxa de matrícula** foi inserida no campo Serviço de RH no formulário de Solicitação de caso em massa, os seguintes campos serão exibidos:<br>○ Nome de Escola ou Programa<br>○ Título do curso |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | ○ Justificativa do curso<br>○ Data de início do curso<br>○ Data de término do curso<br>○ Custo do curso<br>Para obter mais informações sobre quais campos aparecem, consulte Configurar o formulário de criação de caso de RH para um serviço de RH. O sistema de base fornece somente campos adicionais para os serviços de RH de Consulta de reembolso da taxa de matrícula e Solicitação de reembolso da taxa de matrícula. |
| Filtrar por | Determina para quem criar o caso de RH em massa:<br>○ Carregar arquivo:<br>▪ Carregue um arquivo com nomes de usuário ou endereços de e-mail. Selecione **Baixar modelo** para uma planilha do Excel pré-formatada.<br>**Nota:** O cabeçalho da primeira coluna deve conter user_name ou e-mail.<br>▪ Verifique o **modelo user_name** para indicar que você está carregando um arquivo com nomes de usuário.<br>▪ Verificar modelo de e-mail para Indica que você está carregando um arquivo com endereços de e-mail.<br>▪ Selecione **Escolher arquivo** para encontrar e selecionar o arquivo que você está carregando.<br>▪ Selecione o botão **Carregar** depois de escolher um arquivo.<br>▪ Depois de carregar o arquivo, o número de usuários é exibido. Este número representa o número de usuários que atendem aos seus critérios.<br>○ Critérios de RH: use critérios de RH predefinidos. Critérios baseados em condições definidas pelas tabelas **Perfil de RH [sn_hr_core_profile]** ou **Usuário [sys_user]**. O sistema de base fornece exemplos que você pode selecionar na lista **Selecionar critérios de RH**. |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | **Nota:** Disponível somente para usuários com as funções sn_hr_core.content_reader, sn_hr_core.content_writer ou sn_hr_core.admin.<br>○ Critérios do usuário: critérios baseados em função, departamento, grupo, local ou empresa. Os critérios do usuário são um recurso da plataforma. Consulte Critérios do usuário para Portal de serviços .<br>**Nota:** Disponível somente para usuários com as funções sn_hr_core.content_reader, sn_hr_core.content_writer ou sn_hr_core.admin.<br>○ Perfis de RH: use condições com base na tabela de **perfil de RH [sn_hr_core_profile]** com as condições que você escolher.<br>○ Usuários: use as condições definidas pela tabela **Usuário [sys_user]** com as condições que você escolher.<br>Depois de selecionar um filtro, o número de usuários correspondentes aparece em verde como um link. Clique no link para exibir todos os usuários selecionados com base no filtro.<br>Para o filtro **Perfil de RH** e **Usuários**, você pode refinar a seleção. Clique com o botão direito do mouse em uma coluna, selecione **Filtrar** ou **Mostrar correspondência**.<br>**Nota:** Ao definir condições como diferenciação entre maiúsculas e minúsculas ou valores nulos, consulte o API GlideFilter - Scoped, Global . |

3. Selecione **Salvar**.
   O formulário de **solicitação de caso em massa** retorna com o grupo de segmentos de usuário que você criou. Se o segmento de grupo de usuários tiver muitos casos, o status do segmento será **Processamento**.

**Nota:**
Você ainda pode revisar e editar seu grupo de segmentos de usuário. Para obter mais informações, consulte Gerenciar um segmento de grupo de usuários.

Tradução automática

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

4. Quando o status é **Processado**, o botão **Criar casos** aparece no canto superior direito e acima das guias da lista relacionada.
5. Selecione o botão **Criar casos**.
   Sua solicitação é enfileirada e atualizada de forma assíncrona em segundo plano.

> **Nota:**
> Depois de selecionar o botão **Criar casos**, todos os usuários com status **Incluído** são verificados novamente em relação aos critérios de filtro usados. Os casos não são criados para usuários que não correspondem mais aos critérios de filtro. Também não são criados casos para usuários que correspondem aos critérios depois que o segmento de usuário foi criado.

6. Selecione a guia **Casos criados** para exibir uma lista de casos criados.

### Gerenciar um segmento de grupo de usuários

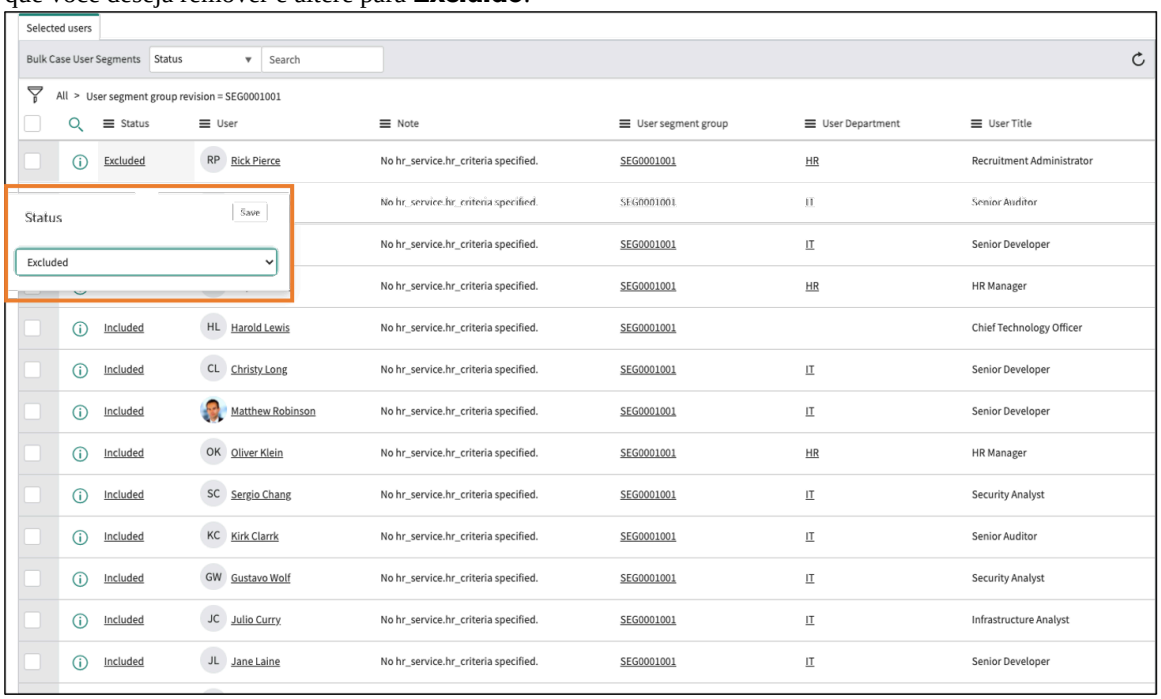
Depois de criar um segmento de grupo de usuários, você pode revisá-lo e editá-lo antes de criar casos.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de casos de RH** > **Solicitações de Casos em Massa**.
2. Selecione qualquer solicitação de caso em massa que tenha um status **Pronto**.
   Você também pode editar um segmento de grupo de usuários imediatamente após criar um.
3. Selecione o grupo de segmentos do usuário que você deseja editar, encontrado na guia **Grupos de segmentos do usuário**.
   O formulário **de detalhes do segmento do usuário** é exibido.
4. Role para baixo até a guia **Usuários selecionados**.
5. Para remover um usuário do grupo de segmentos de usuários, clique duas vezes na coluna **Status** do usuário que você deseja remover e altere para **Excluído**.




Tradução automática

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

O significado de cada status:

- Incluído: o usuário corresponde aos critérios definidos em **Segmentos**do usuário. Crie um caso para o usuário.
- Excluído: o usuário não corresponde mais aos critérios definidos em **Segmentos do usuário**. Não crie um caso.
- Duplicar: o usuário tem um registro duplicado, não crie um caso.

A coluna **Anotação** fornece informações sobre o status. As definições são:

- Nenhum hr_service.hr_criteria especificado: o critério de RH não foi usado na seleção do usuário para o segmento de grupo de usuários.
- O usuário atende a hr_service.hr_criteria: os critérios de RH foram usados na seleção do usuário para o segmento de grupo de usuários.
- O usuário não atende a hr_service.hr_criteria: o usuário não atendeu aos critérios de RH selecionados e foi excluído do segmento de grupo de usuários.
- Usuário de user-segment-group<group-label> com sys_id<unique-id> está incluído: o usuário é marcado como uma duplicata.

**Nota:**
A anotação é apagada depois que você altera o status de um usuário.

6. Depois de alterar o status de um usuário, selecione **Salvar**.

### Perfil de RH

A aplicação de perfil de RH armazena dados confidenciais do funcionário, como nome, informações de contato pessoal, endereços de e-mail, histórico de emprego e contatos, na versão com escopo do RH.

O Perfil de RH permite que a organização acesse e rastreie as informações do funcionário durante todo o período de emprego e além. Os registros de perfil de RH estão associados aos registros de usuário, mas, ao contrário dos registros de usuário, os registros de perfil de RH são armazenados confidencialmente e não podem ser exibidos publicamente.

As organizações podem usar um método de integração para preencher ou sincronizar registros de perfil de RH do banco de dados de funcionários.

Os campos editáveis por funcionários são definidos em **Propriedades** de **RH em Campos de perfil de RH editáveis por usuários**. Consulte Propriedades de RH.

### Configuração do campo editável do perfil de RH

Uma opção na Configuração de Recursos Humanos fornece uma lista de campos de perfil de RH que podem ser habilitados para edição. Entenda a diferença entre como os campos de informações pessoais e de emprego são atualizados no perfil de RH com base nesta configuração.

Normalmente, as organizações permitem que os funcionários atualizem determinadas informações pessoais, mas não informações confidenciais e de emprego. Agentes ou gerentes de RH alteram essas informações. Por exemplo, os funcionários podem mudar o endereço residencial e o endereço de e-mail pessoal, mas o gerente deve atualizar a posição quando o funcionário é promovido.

Tradução automática

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

**Nota:**
Use a lista de permissões configurável para adicionar campos que os usuários podem modificar. Esta lista de permissões é uma propriedade do sistema e pode ser acessada em **Todos** > **Administração de RH** > **Propriedades**. A lista de campos editáveis pelo usuário aparece como uma lista separada por vírgulas. O nome da propriedade é **sn_hr_core.hr_profile_editable_fields**.

Para obter mais informações sobre como adicionar ou modificar perfis de RH, consulte Adicionar ou modificar um perfil de RH

Os **campos de perfil de RH que usuários ou gerentes podem editar sem aprovação de RH incluem** <number of fields> A opção em Configuração de Recursos Humanos fornece a lista de campos de perfil de RH editáveis. A lista de campos a seguir indica quais dos campos configuráveis contêm informações pessoais e quais contêm informações confidenciais e de emprego.

| Campos de informações pessoais | Campos de informações confidenciais e de emprego |
|---|---|
| • Endereço residencial<br>• Cidade natal<br>• País de residência<br>• Telefone residencial<br>• Estado/Província natal<br>• CEP/postal residencial<br>• Nome do meio<br>• Email pessoal<br>• Telefone celular pessoal<br>• Prefixo<br>• Email profissional<br>• Celular profissional<br>• Telefone profissional | • Data de nascimento<br>• Departamento<br>• Número do funcionário<br>• Data de término do emprego<br>• Data de início do emprego<br>• Tipo de emprego<br>• Etnia<br>• Nome<br>• Sexo<br>• Sobrenome<br>• Local<br>• Tipo de localização<br>• Gerente<br>• Nacionalidade<br>• Período de aviso prévio<br>• Local de nascimento<br>• Posição<br>• Data de término do estágio<br>• Período do estágio<br>• Tipo de tempo |

Na lista de campos de opção de configuração, todos os campos de informações pessoais são habilitados para edição por padrão. Todos os funcionários podem abrir seu perfil de RH no Portal de RHSM e atualizar esses campos. Se você não quiser permitir que os funcionários atualizem um ou mais desses campos, desabilite a edição desmarcando a

Tradução automática

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

caixa de seleção na lista configurável. Por exemplo, você não deseja que os funcionários atualizem o endereço de e-mail comercial ou o número de telefone.

As ACLs controlam os campos de informações pessoais do perfil de RH, que podem ser modificados para um acesso mais controlado.

Você deve ter a função **sn_hr_core.secure_info_reader** para exibir o campo Previdência Social em um perfil de RH. Esta função está contida na função **sn_hr_core.manager**.

Os campos de informações de emprego que você habilita para edição permitem que um gerente atualize o campo. No entanto, o gerente não pode abrir um perfil de RH do funcionário. O gerente deve enviar uma solicitação de mudança de informações do funcionário com as informações atualizadas. Quando a solicitação para alterar os campos editáveis é enviada, o Fluxo de trabalho de mudança do funcionário de RH executa as seguintes ações.

- Abre um caso de RH.
- Atualiza o perfil de RH do funcionário.
- Encerra o caso de RH.

Para atualizar campos de perfil de RH que não sejam editáveis, os funcionários ou seus gerentes enviam uma solicitação de mudança de informações do funcionário. Um caso de RH é criado e o Fluxo de trabalho de mudança de funcionário de RH é iniciado. O fluxo de trabalho requer que a solicitação de mudança seja aprovada. Quando for aprovado, os campos serão atualizados e o caso de RH será encerrado.

## Painel Resumo em Espaço do agente para HR Service Delivery

Os campos que aparecem no painel **Resumo** em Espaço do agente para HR Service Delivery dependem de quais campos aparecem em um perfil de RH.

**Nota:**
Campos sem dados no perfil de RH não aparecem no painel **Resumo**.

Se você quiser que campos adicionais apareçam no painel **Resumo**, consulte Configuração do layout de formulário .

### Tópicos relacionados

Perfil de RH

### Perfil de RH e segurança de caso de RH

Como as informações de perfil de RH são confidenciais, o administrador do sistema [admin] não pode exibi-las. O mesmo é verdadeiro para algumas das informações em casos de RH e tarefas de RH.

As informações de perfil de RH são confidenciais e exibidas somente pela equipe de RH autorizada que recebeu uma função que inclui sn_hr_core.profile_reader ou sn_hr_core.profile_writer, como sn_hr_core.secure_info_reader.

Para casos de RH e tarefas de RH, somente o pessoal de RH autorizado tem permissão para exibir anexos, anotações de trabalho e comentários, descrição, calendário e carga útil (configurável). O pessoal de RH autorizado é atribuído a uma função com sn_hr_core.case_reader e sn_hr_core.case_writer, como sn_hr_core.secure_info_reader.

Os administradores de RH [sn_hr_core.admin] poderão executar todas as tarefas e exibir todos os dados.

Tradução automática

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

## Informações de perfil de RH que os administradores do sistema podem acessar

Os administradores do sistema não podem criar um perfil de RH. Eles podem ver a lista de perfis de RH e abrir registros de perfil de RH, mas só têm acesso às informações a seguir.

- O número do perfil de RH e o prefixo de um funcionário.
- Informações de emprego que são sincronizadas com o registro do usuário [sys_user]. Essas informações incluem nome, número do funcionário, departamento, gerente e local.
- Informações de contato comercial, como endereço de e-mail comercial e número de telefone comercial. As informações pessoais estão ocultas.
- Informações que aparecem nas listas relacionadas a seguir.
  - Informações de Emprego
  - Informações de Contato
  - Beneficiários
  - Quem está coberto
  - Contatos de emergência
  - Relatórios Diretos
  - Colegas
  - Casos

## Informações de caso e tarefa de RH que podem ser acessadas por administradores de RH

Os administradores de RH podem exibir as informações do usuário do funcionário, como local e departamento, e a descrição resumida. Atividades, como mudanças de estado, são exibidas no fluxo de atividades, mas os comentários e anotações de trabalho ficam ocultos. Os administradores do sistema não podem exibir essas informações.

Quando o administrador de RH abre um caso de RH ou tarefa de RH, uma mensagem descreve as informações que não são exibidas.

Um caso de RH pode ser criado a partir de um perfil de RH. Clique em **Criar novo caso** em **Links relacionados** e a **Criação de caso será** exibida.

## Representando um usuário

Você pode impedir que um usuário acesse informações de RH representando um usuário que tenha acesso de RH usando a **Se for verdadeiro, as ACLs verificarão se o usuário está sendo representado.** propriedade.

- Navegar até **Administração de RH** > **Propriedades**.
- Role até **Se for verdadeiro, as ACLs verificarão se o usuário está sendo representado.**
- Marque **Sim** (verdadeiro) para habilitar as ACLs para verificar quando um usuário está representando outro usuário e impedir que o usuário exiba informações de RH.

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

Tradução automática

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

- Mesmo que o usuário conectado tenha acesso de RH e represente outro usuário de RH com o mesmo acesso, as informações de RH não ficarão visíveis.

**Nota:**
Esta propriedade foi introduzida para a aplicação com escopo do HR Service Delivery e não é aplicável à aplicação sem escopo do HR Services Delivery.

Consulte Adicionar segurança de campo no RH.

Consulte Acesso de chamador restrito para RH.

Consulte Gerenciar funções de RH.

#### Informações de perfil personalizadas

Como parte do design dos processos de RH, você pode personalizar a maneira como as informações de perfil de RH são processadas. Lembre-se de que alguns dos campos exibidos são referenciados na tabela Usuário [sys_user].

Se você tiver a função sn_hr_core.admin, poderá personalizar as informações de perfil de RH.

### Estender informações de perfil

Você pode coletar mais informações de perfil em uma tabela separada. Por exemplo, você pode criar uma tabela Dependentes que estende a tabela Perfil de RH [hr_profile].

Como as informações de perfil são confidenciais, o administrador do sistema não pode exibi-las. Para obter mais informações, consulte Perfil de RH e segurança de caso de RH.

### Associar perfis a registros de usuário

Um registro de perfil de RH deve ser associado ao registro do funcionário na tabela Usuário [sys_user] para garantir que ambos os registros do funcionário possam ser acessados convenientemente. Durante a criação de um registro de perfil de RH, você pode selecionar o registro do usuário para associar ao perfil.

Certos campos são exibidos nos registros de usuário e de perfil de RH, mas eles estão em apenas uma das tabelas, Usuário [sys_user] ou Perfil de RH [hr_profile]. Os campos a seguir estão na tabela Usuário [sys_user].

- Prefixo [introdução]
- Nome [first_name]
- Nome do meio [middle_name]
- Sobrenome [last_name]
- Gerente [manager]
- Departamento [department]
- Localização [location]
- Número do funcionário [employee_number]

**Nota:**
A sincronização do número de telefone do bot não é compatível.

Tradução automática

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

A tabela a seguir descreve os outros campos que são sincronizados pela regra de negócios *Synchronize fields to hr_profile*.

**Campos sincronizados usando a regra de negócio**

| Campo Perfil de RH [hr_profile] | Campo Usuário [sys_user] | Anotações |
|---|---|---|
| Posição [posição] | Título [title] | A posição no perfil de RH é um campo referenciado. A mensagem Não foi possível atualizar o perfil de RH é exibida:<br>• Quando o título é atualizado no formulário do usuário<br>• Não existe um registro de posição com o mesmo valor |
| Endereço residencial [endereço] | Rua [street] | |
| País [country] | Código do país [country] | Embora os nomes de campo sejam os mesmos, esses campos são de tipos diferentes. No perfil de RH, [country] é um campo de referência. No registro do usuário, [country] é uma lista de seleção. O código do país aparece no formulário Usuário em vez do nome do país quando o país selecionado no perfil de RH não está na lista de seleção. |
| E-mail comercial [work_email] | E-mail [e-mail] | O perfil de RH contém campos de e-mail pessoal e comercial, enquanto o registro do usuário contém apenas o e-mail comercial. |

**Nota:**
O formulário do usuário deve ser configurado para mostrar os campos de endereço, país e e-mail.

### Adicionar segurança de campo no RH

Você pode proteger um campo em um formulário para que usuários específicos de RH não possam exibi-lo.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin, security_admin

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use **o controle de acesso** (ACL) em um campo para torná-lo seguro.

**Nota:**
Este exemplo mostra como proteger o campo **Etnia** em um formulário de **Perfil de RH** para que os usuários com a função de Gerente de RH [hr_manager] ou abaixo não possam exibi-lo.

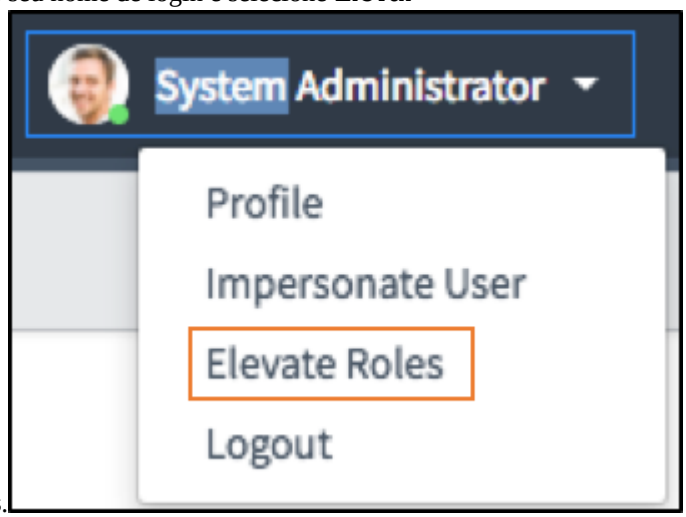
## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Perfil de RH**.
2. Eleve sua função para adicionar **security_admin**.

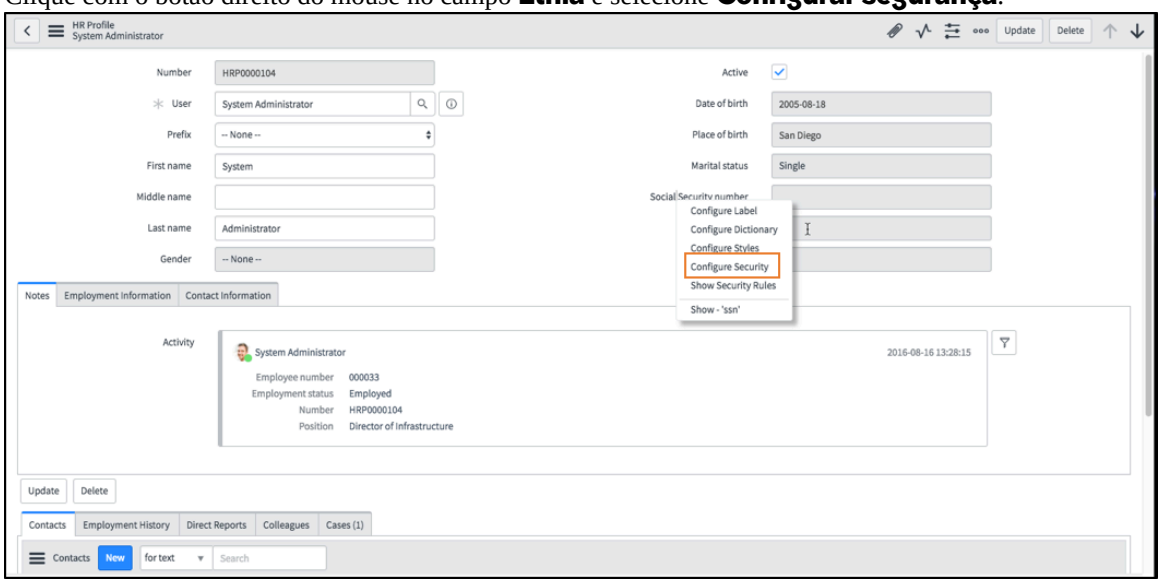
Tradução automática

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

Selecione seu nome de login e selecione **Elevar funções**.




3. Verifique **security_admin**.
4. Selecione **OK**.
5. Selecione um registro de perfil de RH para editar.
   Pode ser qualquer registro.
6. Clique com o botão direito do mouse no campo **Etnia** e selecione **Configurar segurança**.

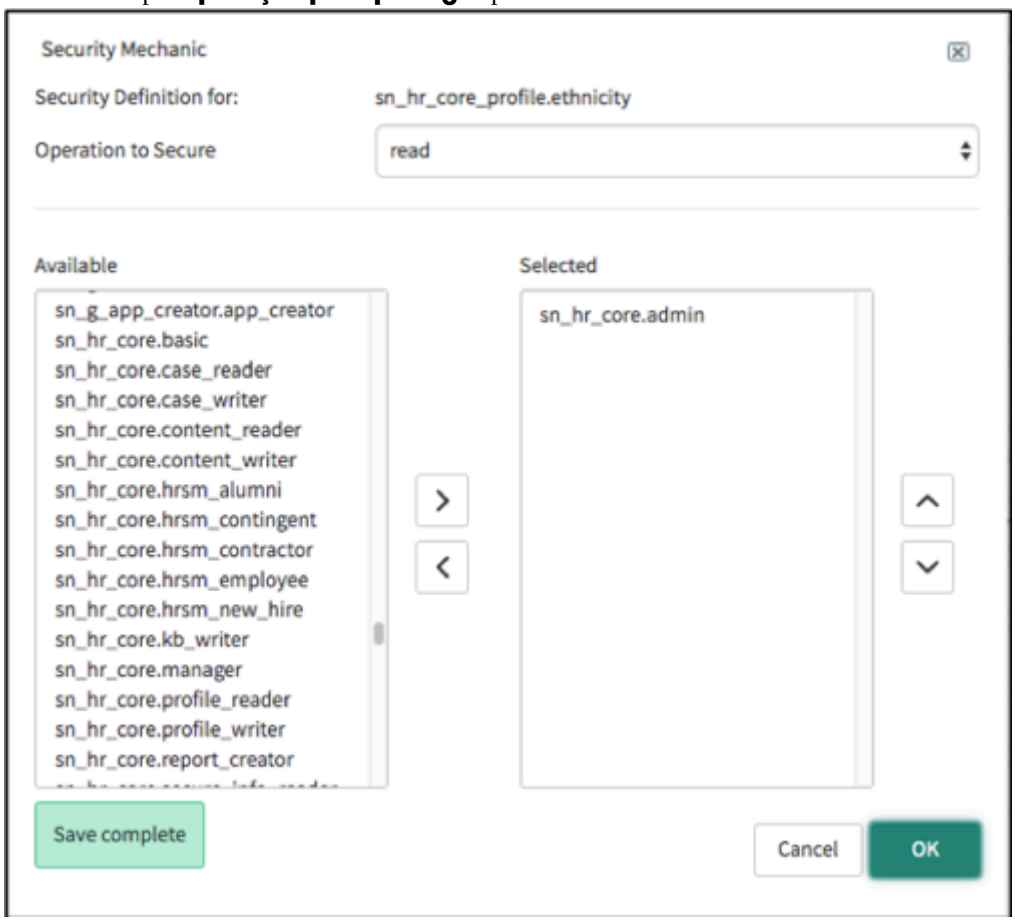



7. O menu **Mecânico de segurança** é exibido.

Tradução automática

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

Altere o campo **Operação para proteger** para **leitura**.

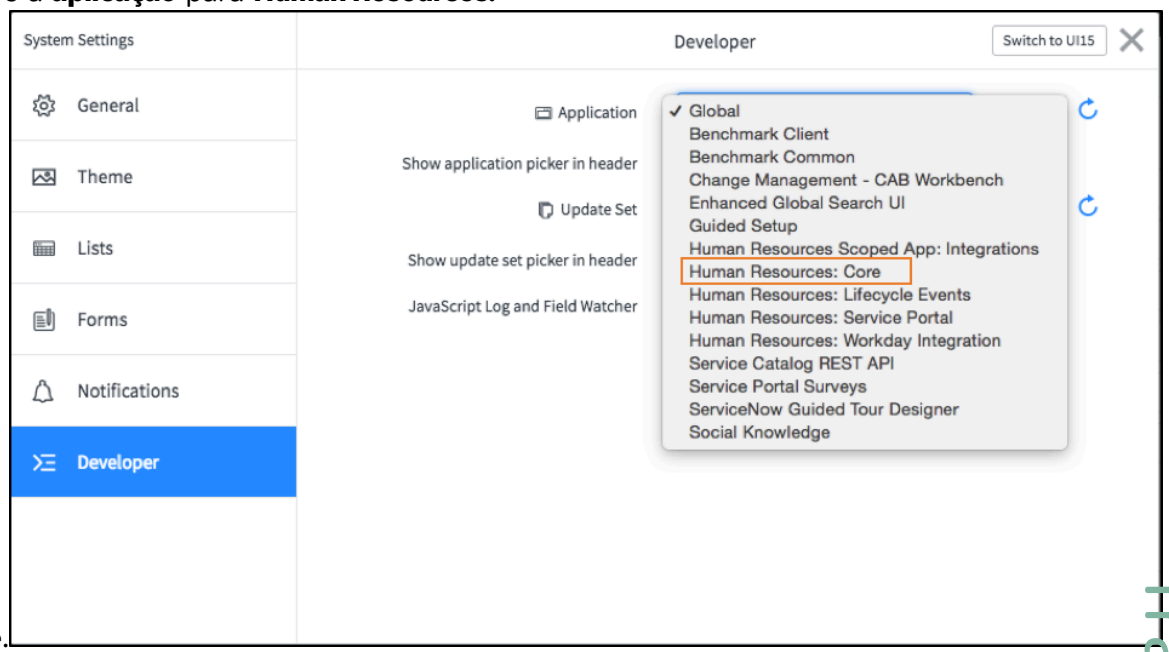



8. Mova uma função que você deseja exibir o campo para a coluna **Selecionada**.
   Por exemplo, mova **sn_hr_core.admin**. Ao selecionar a **leitura** e adicionar **sn_hr_core.admin**, qualquer função abaixo desta função não poderá ler o campo. Por exemplo, **sn_hr_core.manager** está abaixo desta função e não pode exibir este campo depois de concluir as etapas.
9. Clique em **OK**.
   Como o HRSM é uma aplicação com escopo, você precisa garantir que está na versão com escopo no formulário.
   - Clique no ícone.
   - Selecione **Desenvolvedor** em **Configurações do sistema**.

Tradução automática

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

- Altere a **aplicação** para **Human Resources: Core**.




- Feche a janela.

**Tópicos relacionados**

Regras da lista de controle de acesso

## Campos de identificação fiscal criptografada do perfil de RH

HR Service Delivery fornece diferentes opções para capturar o número de identificação fiscal do seu funcionário.

Anteriormente, o campo **Número da previdência social** poderia ser usado para capturar o número de identificação fiscal do seu funcionário, mas não era criptografado.

O **número de previdência social** não criptografado ainda está disponível para uso, mas um campo criptografado está disponível para uso que fornece segurança adicional a informações confidenciais.

O campo **ID do imposto nacional criptografado (criptografado)** usa a criptografia KMF (Key Management Framework) Password2 (criptografia bidirecional).

Você pode definir ainda mais o campo **ID do imposto nacional criptografado (criptografado)** associando um tipo:

- ITIN: número de identificação fiscal individual
- SSN: número da previdência social
- TIN: número de identificação fiscal

E você pode fornecer detalhes adicionais associando o país.

**Nota:**
Para obter mais informações sobre como adicionar o número de identificação fiscal de um funcionário, consulte Adicionar ou modificar um perfil de RH.

Tradução automática

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

### Adicionar ou modificar um perfil de RH

Os funcionários podem editar diretamente algumas informações no perfil de RH, como informações de contato de emergência, mas estão impedidos de editar determinados campos. Se os funcionários quiserem mudar as informações que eles estão impedidos de editar, eles deverão enviar uma solicitação geral ao RH para as mudanças.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.secure_info_writer, sn_hr_core.basic ou sn_hr_core.manager

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O administrador de RH [sn_hr_core.admin] pode configurar quais campos de perfil de RH um funcionário pode atualizar. Uma atualização de informações que o funcionário não pode mudar requer uma solicitação de mudança de informações do funcionário de RH.

**Nota:**
Use a lista de permissões configurável para adicionar campos que os usuários podem modificar. Esta lista de permissões é uma propriedade do sistema e pode ser acessada em **Todos** > **Administração de RH** > **Propriedades**. A lista de campos editáveis pelo usuário aparece como uma lista separada por vírgulas. O nome da propriedade é **sn_hr_core.hr_profile_editable_fields**.

Para atualizar o perfil de RH quando uma solicitação de mudança de informações do funcionário for atribuída a você, conclua as etapas a seguir.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Perfil de RH** > **Perfis de RH**.
   A lista Perfis de RH é aberta.
2. Encontre o perfil de RH existente a ser atualizado selecionando **Usuário** no menu de pesquisa da lista de Perfis de RH, digitando o nome e pressionando Enter.

   Além disso, você pode clicar em um número de perfil para abrir um perfil de usuário.

   Em **Perfis de RH**, selecione **Novo** e digite o nome de usuário no campo **Usuário** no formulário de registro Novo perfil de RH para criar o perfil. Você não pode mudar o nome de usuário depois que um perfil de RH é salvo.
3. Clique no número do perfil para abrir o perfil do usuário.
   O perfil é aberto exibindo os campos preenchidos de nome, gerente, departamento, local e contato do registro do usuário.
4. Preencha ou atualize o formulário com o máximo de informações adicionais que você tiver.

#### Seções de perfil de RH e listas relacionadas

| Seção ou lista relacionada | Descrição |
|---|---|
| Número | O número de ID do perfil atribuído automaticamente, que não pode ser alterado. |
| Usuário | O usuário associado ao perfil. Clique no ícone **Pesquisar usando a lista** e em **Novo** para criar um usuário. |
| Prefixo | Clique e selecione o cargo pessoal do usuário. |
| Nome | Nome do usuário, extraído do registro do usuário. |
| Nome do meio | Nome do meio do usuário, extraído do registro do usuário. |
| Sobrenome | Sobrenome do usuário, extraído do registro do usuário. |

Tradução automática

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

| Seção ou lista relacionada | Descrição |
|---|---|
| Sexo | Selecione o gênero do usuário. |
| Ativo | Marque para indicar que o usuário é um funcionário atual da sua empresa. |
| Retenção jurídica | Indica que o perfil de RH está sob retenção jurídica e que todos os documentos do funcionário associados não podem ser excluídos.<br>○ Clique no botão **Adicionar retenção jurídica** no cabeçalho do formulário.<br>○ Selecione um **Motivo**.<br>○ Insira comentários.<br>○ Clique em OK.<br>Para remover um perfil de RH da retenção jurídica, clique no botão **Remover retenção jurídica** no cabeçalho do formulário. |
| Data de nascimento | Clique no ícone **Selecionar data** e selecione a data de nascimento do usuário. |
| Local de nascimento | Insira o local de nascimento do usuário. |
| País natal | Selecione o país em que o usuário nasceu. |
| Estado civil | Selecione o estado civil do usuário. |
| Nacionalidade | Insira a nacionalidade ou o país do qual o usuário é cidadão. |
| Etnia | Insira o grupo étnico com o qual o usuário se identifica. |
| Pronto para retornar ao local de trabalho | Identifica se o funcionário está pronto para retornar ao trabalho. Funciona com pacotes de experiência do funcionário da empresa para funcionários que trabalham em casa durante uma crise de saúde.<br>Selecione **Sim** e o funcionário será incluído em campanhas e eventos de ciclo de vida relacionados ao retorno ao trabalho.<br>Selecione **Não tenho certeza** e o funcionário será incluído em alguns dos eventos de ciclo de vida relacionados ao retorno ao trabalho. Uma tarefa de RH é acionada para o RH revisar as preocupações do funcionário.<br>Para obter mais informações, consulte Enterprise Employee Experience Pack. |
| Data de retorno ao local de trabalho | Funciona com o campo **Pronto para retornar ao local de trabalho**. Selecione uma data em que o funcionário planeja retornar ao trabalho. |
| Informações de Emprego | Informações como status empregatício e tipo de emprego, número do funcionário e datas de início e término. |
| Data de início do emprego | Para funcionários que estão integrando, clique no ícone **Selecionar data** e selecione o primeiro dia de trabalho. |
| Data de término do emprego | Para funcionários que estão desligando, clique no ícone **Selecionar data** e selecione o último dia de trabalho. |

Tradução automática

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

| Seção ou lista relacionada | Descrição |
|---|---|
| Tipo de emprego | Selecione o tipo de emprego para o usuário. |
| Período do estágio | Insira o período em que o usuário está em experiência. |
| Data de término do estágio | Insira a data em que o estágio termina para o usuário. |
| Status de licença | O status do funcionário se a licença foi solicitada. Os valores são:<br>○ Solicitado<br>○ Aprovada<br>○ De Licença<br>○ Rejeitado<br>○ Concluído<br>○ Cancelado |
| Posição | Clique e selecione o cargo do usuário. |
| Departamento | Selecione o departamento ao qual o usuário pertence. |
| Gerente | Selecione o gerente ao qual o usuário se reporta. |
| Local | Selecione o local do escritório do usuário. |
| Tipo de localização | Selecione o tipo de local do usuário para definir ainda mais o local. |
| Tipo de desligamento | Para desligamento de funcionários, clique em e selecione o tipo de rescisão do contrato de trabalho. |
| Período de aviso prévio | Para empresas que exigem aviso antes de demitir um funcionário. Insira o período de tempo entre o recebimento da carta de demissão e o final do último dia útil. |
| Número do funcionário | Insira o número de funcionário do usuário. |
| Número da previdência social | Insira o número do CPF do usuário.<br>**Nota:**<br>Este campo não é criptografado por segurança. Por motivos de segurança, é recomendável usar os campos ID do **imposto nacional (criptografado)**, **Tipo de ID**do imposto nacional e País do ID do imposto nacional. Para obter mais informações, consulte Campos de identificação fiscal criptografada do perfil de RH. |
| IDs de imposto nacional (criptografadas) | O número de identificação fiscal nacional do funcionário.<br>**Nota:**<br>Este campo usa a criptografia KMF (Key Management Framework) Password2 (criptografia bidirecional). |
| Tipo de ID de imposto nacional | O tipo de identificação fiscal nacional associada ao seu funcionário. Os diferentes tipos são: |

Tradução automática

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

| Seção ou lista relacionada | Descrição |
|---|---|
| | ○ ITIN: número de identificação fiscal individual<br>○ SSN: número da previdência social<br>○ TIN: número de identificação fiscal |
| País de ID de imposto nacional | O país associado ao número de identificação fiscal nacional do funcionário.<br>Você pode inserir o nome do país ou selecionar o ícone ) para exibir uma lista de países. |
| Informações de Contato | Informações como endereço, número de telefone, endereço de e-mail pessoal. Alguns valores de campo são copiados do formulário de integração. |
| Os seguintes links relacionados estão disponíveis: | |
| Criar novo caso | Clique para criar um caso de RH para o perfil de RH exibido. |
| Mostrar organograma do funcionário | Clique para exibir o organograma do funcionário. |
| Visualizar Perfil do Gerente | Clique para exibir o perfil de RH do gerente do funcionário. |
| As listas relacionadas a seguir são preenchidas automaticamente. | |
| Beneficiários | Uma lista de beneficiários associados ao funcionário. Clique em **Novo** para criar um beneficiário. |
| Quem está coberto | Uma lista de pessoas cobertas pelos benefícios para o funcionário. |
| Contatos de emergência | Uma lista dos contatos de emergência do funcionário. Um contato na lista é designado como primário e outros podem ser inseridos como alternativos. |
| Documentos de funcionário | Lista todos os documentos de funcionário de RH associados ao perfil de RH.<br>**Nota:**<br>Esta guia só é exibida quando o campo **Acesso do funcionário** é verificado no formulário **Tipo de documento**. |
| Relatórios Diretos | Lista dos funcionários que se reportam diretamente ao usuário. |
| Colegas | Lista de outros funcionários que têm o mesmo gerente que o usuário. |
| Casos | Abrir casos de RH para o usuário. |
| Retenções Jurídicas | Lista retenções jurídicas ou de litígio em qualquer documentação relacionada ao funcionário.<br>Clique em **Adicionar retenção jurídica** ou **Novo** para colocar os documentos associados ao funcionário em retenção jurídica. |

Tradução automática

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

| Seção ou lista relacionada | Descrição |
|---|---|
| Filiações sindicais dos funcionários | Lista as informações do sindicato dos trabalhadores associados ao funcionário.<br><br>Selecione **Novo** para adicionar informações de sindicato do funcionário. Para obter mais informações, consulte Criar associações sindicais de funcionários. |

5. Clique em **Enviar** e retorne à página da lista de **Perfis de RH** ou em **Salvar** e permaneça no formulário de **Perfil de RH**.

**Nota:**
Algumas informações de perfil de RH, como departamento, são sincronizadas entre os registros de Usuário [sys_user] e de Perfil de RH [hr_profile]. Atualizar as informações em um registro aplica automaticamente as atualizações no outro registro.

### Adicionar ou modificar contatos para RH

Você pode adicionar ou modificar informações de contato a um perfil de RH e especificar quem contatar em uma emergência por meio do módulo Contatos ou da lista relacionada.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Para obter informações sobre como criar ou editar um perfil de RH, consulte Adicionar ou modificar um perfil de RH.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Perfil de RH** > **Perfis de RH**.
2. Clique em **Novo** ou em um contato existente.
3. Insira ou modifique o nome do contato, os números de telefone e outras informações.
4. No campo **Funcionário**, clique e selecione o funcionário ao qual o contato está associado.
5. Para especificar a pessoa como um contato de emergência, marque a caixa **Contato** de emergência. O campo **Prioridade** é exibido.
6. Selecione a prioridade do contato, **Primário**ou **Alternativo**.
7. Clique em **Enviar** e retorne à lista de **Contatos de RH** ou em **Salvar** e permaneça no formulário de **Contato de RH**.

### Quem está coberto

Você pode criar ou modificar quem está coberto por um plano de benefícios do funcionário usando o módulo Benefícios de saúde do RH.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_core.manager

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os funcionários solicitam a criação ou modificação de quem está coberto pelo plano de benefícios, enviando uma solicitação por meio do Portal de serviços de RH. Depois que um contato é adicionado à aplicação de RH, os agentes de RH podem adicionar um contato como beneficiário a um registro de benefícios do funcionário.

Tradução automática

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

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Perfil de RH** > **Quem está coberto**.
2. Clique em **Novo** ou em um funcionário para abrir um registro.
3. Preencha o formulário.
   (Os campos exibidos dependem de como o formulário está configurado e de quais campos estão selecionados para exibição.)

**Formulário de Beneficiário de RH**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Funcionário | O usuário que enviou o caso. Clique no ícone **Pesquisar usando a lista** e selecione o funcionário. |
| Contato | Clique no ícone **Pesquisar usando a lista** para exibir uma lista de contatos do funcionário.<br>Clique em **Novo** para inserir um novo contato para o funcionário. Você pode especificar o relacionamento com o funcionário e o contato de emergência aqui. |
| Nome | Nome do beneficiário. Exibe de Informações de **contato**. |
| Sobrenome | Sobrenome do beneficiário. Exibe de Informações de **contato**. |
| Relacionamento | Relacionamento com o funcionário. |
| ID de imposto nacional | Número da previdência social do beneficiário ou número de identificação fiscal de uma conta fiduciária. |
| Data de nascimento | Data de nascimento do beneficiário. |
| Sexo | Sexo da pessoa coberta. |

4. Clique em **Enviar**.
   A pessoa coberta é listada na lista **Quem está coberto**.
5. Para modificar os dados de quem está coberto, use a lista **Quem está coberto**.
   Você pode usar o menu de pesquisa de lista digitando o nome de quem está coberto e pressionando Enter. Você também pode pesquisar o nome do funcionário da mesma forma.
6. Clique no nome de quem está coberto para abrir o formulário.
7. Modifique o formulário.
8. Clique em **Atualizar**.

## Adicionar ou modificar um beneficiário

Você pode criar ou modificar um beneficiário do funcionário usando o módulo Beneficiários.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.manager

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os funcionários solicitam a criação ou modificação de um beneficiário de um plano de benefícios específico, enviando uma solicitação por meio do Portal de serviços de RH. Um caso de beneficiários é aberto e pode ser exibido e gerenciado em **Perfil de RH** > **Beneficiários**.

Tradução automática

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

## Procedimento

1. Clique em **Novo** ou em um beneficiário para abrir um registro de beneficiário.
2. Preencha o formulário.
   (Os campos exibidos dependem de como o formulário está configurado e de quais campos estão selecionados para exibição.)

### Formulário de Beneficiário de RH

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Funcionário | O usuário que enviou o caso. Clique no ícone de pesquisa e selecione o usuário. |
| Contato | Clique na **lista Pesquisar usando** para exibir uma lista de contatos do funcionário.<br>Clique em **Novo** para inserir um novo contato para o funcionário. Você pode especificar o relacionamento com o funcionário e o contato de emergência aqui. |
| Nome | Nome do beneficiário. Exibe de Informações de **contato**. |
| Sobrenome | Sobrenome do beneficiário. Exibe de Informações de **contato**. |
| Data de nascimento | Data de nascimento do beneficiário. |
| ID de imposto nacional | Número da previdência social do beneficiário ou número de identificação fiscal de uma conta fiduciária. |
| Truste | Verifique se o beneficiário é um truste. |
| Relacionamento | Relacionamento com o funcionário. |
| Tipo de benefício | Tipo de benefício, como 401(k), seguro de vida básico, plano de aposentadoria ou seguro de vida voluntário. |
| Tipo de beneficiário | Primário ou contingente. |
| Percentual | Valor percentual do benefício distribuído ao beneficiário. |

3. Clique em **Enviar**.
   O beneficiário está listado na lista de Beneficiários de RH.
4. Para modificar os dados do beneficiário, localize o beneficiário existente na lista de Beneficiários de RH. Você pode usar o menu de pesquisa de lista digitando o nome do beneficiário e pressionando Enter. Você também pode pesquisar o nome do funcionário da mesma forma.
5. Clique no nome do beneficiário para abrir o formulário.
6. Modifique o formulário.
7. Clique em **Atualizar**.

### Adicionar ou modificar um benefício de saúde

Você pode adicionar ou modificar um benefício de saúde para um funcionário usando o módulo Benefícios de saúde.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sh_hr_core.basic ou sn_hr_core.manager

Tradução automática

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

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os funcionários podem fazer perguntas sobre benefícios de saúde e solicitar a inscrição ou modificação de um plano de seguro de saúde enviando uma solicitação por meio do Portal de serviços de RH. Um caso de benefícios de saúde é aberto e pode ser exibido e gerenciado em **Perfil de RH** > **Benefícios de Saúde**.

### Procedimento

1. Navegar até **Perfil de RH** > **Benefícios de Saúde**.
2. Clique em **Novo** para abrir um registro de benefício de saúde.
3. Preencha o formulário.
   (Os campos exibidos dependem de como o formulário está configurado e de quais campos estão selecionados para exibição.)

**Formulário de Benefício de Saúde do RH**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Planejar | O nome do plano de seguro. Clique no ícone **Pesquisar usando a lista** e selecione o plano para o funcionário. |
| Funcionário | O usuário que solicitou a inscrição. Clique no ícone **Pesquisar usando a lista** e selecione o usuário. |
| Tipo de benefício | O tipo de plano de benefícios de saúde selecionado. Preenche quando o plano é selecionado. |
| Provedor | A empresa de saúde que fornece o plano de benefícios de saúde. Preenche quando o plano é selecionado. |
| Tipo de plano | O tipo de plano de benefícios de saúde. Preenche quando o plano é selecionado. |
| ID do Plano | O número de ID de associação/inscrição do funcionário. |
| Tipo de cobertura | O tipo de cobertura de saúde que o plano fornece ao funcionário. |
| Formulário de inscrição | O formulário de inscrição que o funcionário anexou para inscrição ou modificação. |
| Quem está coberto | Lista de membros da família do funcionário cobertos pelo benefício de saúde. |
| Data de início | Data em que o benefício está ativo para o funcionário e os beneficiários. |
| Data de término | Data em que o benefício não está mais ativo para o funcionário e os beneficiários. |
| Contribuição do empregador (por contracheque) | Valor em dólares que o empregador contribui para o plano por contracheque. |
| Contribuição do empregador (por ano) | Valor em dólares que o empregador contribui para o plano por ano. |
| Contribuição do funcionário (por contracheque) | Valor em dólares que o funcionário contribui para o plano por contracheque. |
| Contribuição do funcionário (por ano) | Valor em dólares que o funcionário contribui para o plano por ano. |

4. Clique em **Enviar**.
   O benefício de saúde está listado na lista **Benefícios de saúde do RH**.

Tradução automática

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

5. Para modificar dados de benefícios de saúde, localize o benefício de saúde existente na lista de **benefícios de saúde do RH**.
   Você pode usar o menu de pesquisa de lista digitando o nome do funcionário e pressionando Enter.
6. Clique no benefício de saúde para abrir o formulário.
7. Modifique o formulário.
8. Clique em **Atualizar**.

### Adicionar ou modificar benefícios de seguro de vida, AD&D

Você pode adicionar ou modificar um benefício de seguro para um funcionário usando o módulo de Benefícios de RH.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.basic ou sn_hr_core.manager

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os funcionários podem fazer perguntas sobre benefícios de seguro e solicitar a inscrição ou modificação de um plano de seguro enviando uma solicitação por meio do Portal de serviços de RH. Um caso de benefícios de seguro é aberto e pode ser exibido e gerenciado.

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Perfil de RH** > **Benefícios do Seguro de Vida e de Morte Acidental e Desmembramento**.
2. Clique em **Novo** para abrir um registro de benefício de seguro.
3. Preencha o formulário.
   (Os campos exibidos dependem de como o formulário está configurado e de quais campos estão selecionados para exibição.)

### Formulário de Benefício de Seguro no RH

| Descrição | Campo |
|---|---|
| O nome do plano de seguro. Clique no ícone **Pesquisar usando a lista** e selecione o plano para o funcionário. | Planejar |
| O usuário que solicitou a inscrição. Clique no ícone **Pesquisar usando a lista** e selecione o usuário. | Funcionário |
| O número de ID de associação/inscrição do funcionário. | ID do Plano |
| A seguradora de vida que fornece o benefício do seguro. Preenche quando o plano é selecionado. | Provedor |
| O tipo de plano de seguro. Preenche quando o plano é selecionado. | Tipo de plano |
| Insira o tipo de cobertura do plano. Um exemplo é Cobertura familiar ou Plano individual.<br>Nem todos os planos de seguro têm tipo de cobertura. | Tipo de cobertura |
| O período que a apólice de seguro cobre. | Termo |
| Clique no ícone **Pesquisar usando a lista** para pesquisar e selecionar contatos que são beneficiários. | Beneficiários |
| Lista de membros da família do funcionário cobertos pelo benefício de saúde. | Quem está coberto |

Tradução automática

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

| Descrição | Campo |
|---|---|
| Data em que o benefício está ativo para o funcionário e os beneficiários. | Data de início |
| Data em que o benefício não está mais ativo para o funcionário e os beneficiários. | Data de término |
| Valor em dólares que o empregador contribui para o plano por contracheque. | Contribuição do empregador (por contracheque) |
| Valor em dólares que o empregador contribui para o plano por ano. | Contribuição do empregador (por ano) |
| Valor em dólares que o funcionário contribui para o plano por contracheque. | Contribuição do funcionário (por contracheque) |
| Valor em dólares que o funcionário contribui para o plano por ano. | Contribuição do funcionário (por ano) |

4. Clique em **Enviar**.
   O benefício de seguro está listado na lista **Benefícios de seguro de RH**.
5. Para modificar os dados de benefício de seguro, localize o benefício de seguro existente na lista **Benefícios de seguro de RH**.
   Você pode usar o menu de pesquisa de lista digitando o nome do funcionário e pressionando Enter.
6. Clique no benefício de saúde para abrir o formulário.
7. Modifique o formulário.
8. Clique em **Atualizar**.

### Adicionar ou modificar um benefício de aposentadoria

Você pode adicionar ou modificar um benefício de aposentadoria para um funcionário usando o módulo Benefícios de Aposentadoria.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.basic ou sn_hr_core.manager

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os funcionários podem fazer perguntas sobre benefícios de aposentadoria e solicitar a inscrição em um plano de benefícios de aposentadoria enviando uma solicitação por meio do Portal de serviços de RH. Um caso de benefícios de aposentadoria é aberto e pode ser exibido e gerenciado.

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Perfil de RH** > **Benefícios de Aposentadoria**.
2. Clique em **Novo** para abrir um registro de benefício de aposentadoria.
3. Preencha o formulário.
   (Os campos exibidos dependem de como o formulário está configurado e de quais campos estão selecionados para exibição.)

### Formulário de Benefício de Aposentadoria no RH

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Planejar | O nome do plano de seguro. Clique no ícone **Pesquisar usando a lista** e selecione o plano para o funcionário. |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Funcionário | O usuário que solicitou a inscrição. Clique no ícone **Pesquisar usando a lista** e selecione o usuário. |
| ID do Plano | O número de identificação do plano de seguro. |
| Provedor | A empresa financeira que fornece o benefício de aposentadoria. Preenche quando o plano é selecionado. |
| Tipo de plano | O tipo de plano de aposentadoria selecionado. |
| Tipo de cobertura | Insira o tipo de cobertura do plano. Um exemplo é Cobertura familiar ou Plano individual.<br>Nem todos os planos de aposentadoria têm tipo de cobertura. |
| Data de início | Data em que o benefício está ativo para o funcionário e os beneficiários. |
| Data de término | Data em que o benefício não está mais ativo para o funcionário e os beneficiários. |
| Percentual de contribuição do funcionário | Percentual deduzido do contracheque do funcionário para o benefício. |

4. Clique em **Enviar**.
   O benefício de aposentadoria está listado na lista Benefícios de Aposentadoria do RH.
5. Para modificar os dados do benefício de aposentadoria, localize o benefício de aposentadoria existente na lista Benefícios de Aposentadoria do RH.
   Você pode usar o menu de pesquisa de lista digitando o nome do funcionário e pressionando Enter.
6. Clique no benefício de aposentadoria para abrir o formulário.
7. Modifique o formulário.
8. Clique em **Atualizar**.

### Adicionar ou modificar benefícios de seguro por invalidez

Você pode adicionar ou modificar um benefício de seguro por invalidez para um funcionário usando o módulo Benefícios de seguro por invalidez.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_core.basic ou sn_hr_core.manager

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os funcionários podem fazer perguntas sobre benefícios de seguro de invalidez ou se inscrever ou modificar seu programa de seguro de invalidez. Um caso de benefícios de seguro de invalidez é aberto e pode ser exibido e gerenciado.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Perfil de RH** > **Benefícios de Seguro contra Invalidez**.
2. Clique em **Novo** para abrir um registro de benefício por invalidez.
3. Preencha o formulário.
   (Os campos exibidos dependem de como o formulário está configurado e de quais campos estão selecionados para exibição.)

Tradução automática

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

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Planejar | O nome do plano de seguro de invalidez. Clique no ícone **Pesquisar usando a lista** e selecione o plano para o funcionário. |
| Tipo de plano | O tipo de plano de benefícios de saúde. Preenche quando o plano é selecionado. |
| ID do Plano | O número de identificação do plano de saúde. |
| Data de início | Data em que o benefício está ativo para o funcionário e os beneficiários. |
| Data de término | Data em que o benefício não está mais ativo para o funcionário e os beneficiários. |
| Funcionário | O usuário que solicitou a inscrição. Clique no ícone **Pesquisar usando a lista** e selecione o usuário. |
| Contribuição do funcionário (por contracheque) | Valor em dólares que o funcionário contribui para o plano por contracheque. |
| Contribuição do funcionário (por ano) | Valor em dólares que o funcionário contribui para o plano por ano. |
| Contribuição do empregador (por contracheque) | Valor em dólares que o empregador contribui para o plano por contracheque. |
| Contribuição do empregador (por ano) | Valor em dólares que o empregador contribui para o plano por ano. |

4. Clique em **Enviar**.
   O benefício de saúde está listado na lista de **benefícios por invalidez do RH**.
5. Para modificar dados de benefício de seguro, localize o benefício de seguro existente na lista de **benefícios de invalidez de RH**.
   Você pode usar o menu de pesquisa de lista digitando o nome do funcionário e pressionando Enter.
6. Clique no valor na coluna **Contribuição do funcionário** para abrir o formulário.
7. Modifique o formulário.
8. Clique em **Atualizar**.

### Adicionar ou modificar a associação sindical do funcionário

Use a Associação sindical dos funcionários para identificar funcionários que pertencem a um sindicato e associar as informações do sindicato ao perfil de RH.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Perfil de RH** > **Perfis de RH**.
2. Selecione **Novo** ou um perfil de RH existente.

**Nota:**
Para obter informações sobre os campos para preencher um perfil de RH, consulte Adicionar ou modificar um perfil de RH.

Tradução automática

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

3. Depois de criar um novo perfil de RH ou editar um existente, selecione **Salvar**.
   A lista relacionada de perfil de RH é exibida.
4. Na guia **Associação sindical do funcionário**, selecione **Novo**.
   Para obter informações sobre como criar uma associação sindical de funcionário, consulte Criar associações sindicais de funcionários.
5. Depois de inserir as informações necessárias, selecione **Salvar** ou **Enviar**.

### Gerar Perfis de RH

Para novos clientes que usam HR Service Delivery, você pode criar um perfil de RH para vários funcionários usando condições e critérios.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.basic ou sn_hr_core.manager

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Perfil de RH** > **Gerar Perfis de RH**.
2. Preencha o formulário.
   (Os campos exibidos dependem de como o formulário está configurado e de quais campos estão selecionados para exibição.)

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Filtrar usuários | Clique e selecione as condições que devem ser atendidas para que um funcionário seja atribuído ao perfil. |
| Perfis | Clique e selecione o tipo de perfil para funcionários que atende às condições. |

3. Clique **em Criar perfis**.

### Adicionar ou modificar um depósito direto do funcionário

Você pode adicionar ou modificar um depósito direto do funcionário usando o módulo Depósito direto.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.basic ou sn_hr_core.manager

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Perfil de RH** > **Depósito direto**.
2. Clique em **Novo** para abrir um registro de depósito direto de RH.
3. Preencha o formulário.
   (Os campos exibidos dependem de como o formulário está configurado e de quais campos estão selecionados para exibição.)

#### Formulário de depósito direto do perfil de RH

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Funcionário | Nome do funcionário. |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Conta bancária | Nome do titular da conta. |
| Ativo | Marque para ativar o depósito direto para o funcionário. Deixar a caixa vazia ou desmarcar desativa o depósito direto. |
| Tipo de depósito | Tipo de depósito direto, como valor, porcentagem ou restante. |
| Valor do Depósito | Exibe quando o **valor** é selecionado para o **tipo de depósito**. Insira o valor em dólares para depósito direto. |
| Porcentagem de depósito | Exibe quando a **porcentagem** é selecionada para o **tipo de depósito**. Insira o valor percentual do depósito direto. |

4. Clique em **Enviar**.
   O depósito direto está listado na lista Depósitos diretos de RH.
5. Para modificar os dados de depósito direto, localize o depósito direto existente na lista Depósitos diretos de RH.
   Você pode usar o menu de pesquisa de lista digitando o nome do funcionário e pressionando Enter.
6. Clique no ícone de informações ou na data na coluna **Atualizado** da lista para abrir o formulário.
7. Modifique o formulário.
8. Clique em **Atualizar**.

### Adicionar ou modificar o reembolso da taxa de matrícula

Você pode adicionar ou modificar um reembolso de taxa de matrícula para um funcionário usando o módulo de Benefícios de RH.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.basic ou sn_hr_core.manager

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os funcionários podem fazer perguntas sobre cursos e classes aprovados e solicitar o reembolso da taxa de matrícula enviando uma solicitação por meio do Portal de serviços de RH. Um caso de reembolso de taxa de matrícula é aberto e pode ser exibido e atribuído em **Benefícios do RH** > **Reembolsos da Taxa de Matrícula**.

## Procedimento

1. Navegar até **Benefícios do RH** > **Reembolsos da Taxa de Matrícula** > **Reembolsos da Taxa de Matrícula**.
   A lista **Reembolsos da Taxa de Matrícula em Benefícios de RH** é aberta.
2. Clique em **Novo** para abrir um registro de reembolso de taxa de matrícula de RH.
3. Preencha o formulário.
   (Os campos exibidos dependem de como o formulário está configurado e de quais campos estão selecionados para exibição.)

### Formulário de Reembolso da Taxa de Matrícula do RH

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Funcionário | O usuário que solicitou o reembolso da taxa de matrícula. Clique no ícone **Pesquisar usando a lista** e selecione o usuário. |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome da Escola/ Programa | Nome da escola ou programa em que o funcionário fez o curso. |
| Justificativa do curso | Explicação do motivo pelo qual o funcionário fez o curso. |
| Data de início do curso | Data em que o curso começou. |
| Data de término do curso | Data em que o curso terminou. |

4. Clique em **Enviar**.
   O reembolso da taxa de matrícula está listado na lista **Reembolsos da taxa de matrícula de RH**.
5. Para modificar os dados de reembolso da taxa de matrícula, localize o reembolso da taxa de matrícula existente na lista **Reembolsos da Taxa de Matrícula do RH**.
   Você pode usar o menu de pesquisa de lista digitando o nome do funcionário e pressionando Enter.
6. Clique no reembolso da taxa de matrícula para abrir o formulário.
7. Modifique o formulário.
8. Clique em **Atualizar**.

### Adicionar ou modificar acomodações

Você pode adicionar, modificar ou exibir solicitações de acomodação para um perfil de RH. As acomodações são solicitações de seus funcionários relacionadas à situação de trabalho deles.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_er.case_writer

**Nota:**
Para obter mais informações, consulte HR Service Delivery Acomodações de Relacionamentos do funcionário.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Perfil de RH** > **Perfis de RH**.
2. Selecione um perfil de RH na lista.
3. Role para baixo até a lista relacionada e selecione a guia **Acomodações**.
4. Selecione **Novo** ou, para editar, selecione o link **Status**.

   **Nota:**
   Para obter informações sobre como criar uma solicitação de acomodação, consulte Criar acomodações.

5. Selecione **Enviar** ou **Atualizar**.

## HR Service Delivery integration with Service Portfolio Management e Digital Portfolio Management

A integração do HR Service Delivery com o Service Portfolio Management e o Digital Portfolio Management permite que você gerencie serviços de RH em um formato padronizado e estruturado, conforme sugerido na metodologia do CSDM (Common Service

Tradução automática

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

Data Model). Isso garante que a hierarquia na qual você define serviços seja consistente com a hierarquia de outras unidades de negócios.

## Visão geral

Clientes corporativos maiores em sua jornada para adotar a visão do Enterprise Service Management enfrentam o problema de diferentes fluxos de trabalho seguindo diferentes modelos de dados e hierarquia, o que dificulta o fornecimento de uma exibição uniforme de todos os serviços. Esses clientes exigem uma interface comum, um único local para monitorar métricas, exibir serviços e obter informações semelhantes nos fluxos de trabalho. Com esta integração:

- Os serviços de RH são mapeados na hierarquia do CSDM, fornecendo uma maneira consistente para os responsáveis pelo serviço definirem os serviços de negócios apropriados.

### Mapeamento

| HR Service Delivery | Common Service Data Model |
|---|---|
| COE (Centro de Excelência)<br><br>Por exemplo: total de gratificações | - |
| Categoria de tópico<br><br>Por exemplo: Benefícios | Nó de taxonomia<br><br>Por exemplo: Laptop Support (serviço) |
| Detalhes do Tópico<br><br>Por exemplo: Dental | Services<br><br>Por exemplo: Laptop Support (serviço) |
| Serviço de RH - Produtor de registro<br><br>Por exemplo: Consulta sobre benefícios odontológicos | Ofertas do serviço<br><br>Por exemplo:<br>○ Suporte executivo para laptop (oferta de serviço): laptop de plano de portal de 15" (item do catálogo)<br>○ Suporte para laptop padrão (oferta de serviço): laptop do plano de portais de 13" (item do catálogo) |

- Os Serviços de RH aparecem como parte dos serviços gerais no Portfólio de Recursos Humanos em Portfólios empresariais no Digital Portfolio Management. Com o Digital Portfolio Management, você pode gerenciar e manter todos os seus serviços, aplicações e produtos em um único local. Ele permite que você exiba dados de soluções que você possui, bem como de soluções que você não possui, mas das quais depende de outros produtos da ServiceNow.

## Informações de ativação

Primeiro, ative a aplicação Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core]. Ativar o aplicativo ativa automaticamente o Service Portfolio Management.

Em seguida, ative o Digital Portfolio Management para exibir os serviços de RH no painel do Digital Portfolio Management.

Tradução automática

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

## Fluxo de trabalho

1. Ative as aplicações necessárias.
2. Criar uma configuração de tabela de serviços na Gestão de portfólio de serviços.

**Nota:**
A configuração da tabela de serviço de RH padrão está disponível para uso.

3. Configurar mapeamentos de serviço do CSDM.

**Nota:**
Os dados de demonstração para mapeamentos de serviço do CSDM de RH estão disponíveis para uso.

### Adotar metodologia do CSDM

Gerencie os serviços de sua unidade de negócios em um formato padronizado e estruturado, conforme sugerido na metodologia do Modelo de Dados de Serviço Comum (CSDM). Certifique-se de que a hierarquia na qual você define serviços seja consistente com a hierarquia de outras unidades de negócios.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os clientes exigem uma interface comum, um único local para monitorar métricas, exibir serviços e obter informações semelhantes nos fluxos de trabalho. Com este recurso, você pode:

- Mapeie seus serviços na hierarquia do CSDM, fornecendo uma maneira consistente para os responsáveis pelo serviço definirem os serviços de negócios apropriados.
- Exiba seus serviços como parte dos serviços gerais no Digital Portfolio Management. Com o Digital Portfolio Management, você pode gerenciar e manter todos os seus serviços, aplicações e produtos em um único local. Exiba dados de soluções que você possui, bem como de soluções que você não possui, mas das quais depende de outros produtos da ServiceNow.

#### Procedimento

1. Crie um serviço técnico ou de negócios e registros de oferta de serviço correspondentes para sua unidade de negócios.
2. Criar uma configuração de tabela de serviços na Gestão de portfólio de serviços.
3. Mapeie o serviço de BU para o serviço do CSDM ou para a oferta de serviço.
   Para obter mais informações, consulte Configurar mapeamentos de serviço do CSDM.
4. Adicione sua lógica de unidade de negócios para preencher as colunas Serviço e Oferta de serviço em registros de tarefa ou registros de BU resultantes que são criados usando o serviço de BU (por exemplo: caso de uso de serviço de RH).
   A tabela deve ter colunas de serviço e oferta de serviço.
5. Crie um portfólio de serviços e adicione os nós de taxonomia necessários.
   Para obter mais informações, consulte Service Portfolio Management .
6. Mapeie o serviço de BU para os nós de taxonomia na lista relacionada Serviços.

**Nota:**
Depois que o serviço é mapeado, as ofertas relacionadas são selecionadas automaticamente. Você pode criar ou editar as ofertas relacionadas ao serviço.

Tradução automática

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

7. Configure o grupo de KPIs e os indicadores da sua unidade de negócios no painel do Digital Portfolio Management.
   Para obter mais informações, consulte Digital Portfolio Management .
   - Para exibir os KPIs no Digital Portfolio Management, crie um grupo de KPIs e adicione os KPIs necessários. Depois que os KPIs forem adicionados, adicione o mapeamento de grupo para associar o grupo ao nó de taxonomia correto em que você deseja exibir os dados do indicador.
   - Os indicadores de PA devem ter o detalhamento correto atribuído. Por exemplo, se você estiver criando um indicador para oferta de serviço, adicione o **DPM: detalhamento de ofertas de serviço** a esse indicador. Antes de adicionar o detalhamento, verifique se a tabela de registro existe nos mapeamentos de detalhamento.

     **Nota:**
     Certifique-se de que o serviço esteja no estado operacional, para que os indicadores possam funcionar conforme o esperado.

   - Depois de adicionar as configurações acima e os dados necessários, você pode exibir as análises no painel do Digital Portfolio Management.

### Funções para configurações de tabela de serviço do CSDM e mapeamentos de serviço

Funções necessárias para criar ou exibir configurações de tabela de serviço do CSDM e mapeamentos de serviço.

| Funções | Descrição |
|---|---|
| Administrador de serviço<br><br>[service_admin] | Pode Criar uma configuração de tabela de serviços na Gestão de portfólio de serviços. |
| Editor de serviço ou Autor de serviço<br><br>[service_editor], [service_author] | • Pode ler uma configuração na Configuração da tabela de serviços.<br>• Pode Configurar mapeamentos de serviço do CSDM, somente se o usuário for o proprietário do serviço. |
| Visualizador de serviço<br><br>[service_viewer] | • Pode ler uma configuração na Configuração da tabela de serviços.<br>• Pode ler mapeamentos de serviço do CSDM. |

### Criar uma configuração de tabela de serviços na Gestão de portfólio de serviços

Crie uma configuração de tabela de serviço para sua unidade de negócios (BU). Associe seus mapeamentos de serviço de BU à configuração da tabela de serviço correta.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: service_admin

Tradução automática

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

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de portfólio de serviços** > **Configuração do CSDM** > **Configuração da tabela de serviços**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos:

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome do serviço. |
| Tabela de serviços | Tabela de BU para a qual o serviço está mapeado. |
| Nível de mapeamento | Nível de mapeamento associado à configuração da tabela de serviços:<br>○ Serviço: serviço primário<br>○ Oferta de serviço: refina o serviço primário para uma necessidade de negócio específica e nível de desempenho. |
| Aplicação | Aplicação à qual a configuração da tabela de serviço está associada. |
| Ativo | Opção para ativar ou desativar a configuração da tabela de serviço. |

4. Clique em **Enviar**.

## Configurar mapeamentos de serviço do CSDM

Configure os mapeamentos de serviço do CSDM para os mapeamentos de tabela de serviço apropriados. Certifique-se de que os serviços ou as ofertas de serviço estejam marcados com o portfólio de negócios correto.

### Antes de Iniciar

Função necessária: service_editor ou service_author

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de portfólio de serviços** > **Configuração do CSDM** > **Mapeamento de serviços do CSDM**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos:

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tabela de serviços | Tabela de serviço à qual o mapeamento está associado.<br>**Nota:**<br>Somente as tabelas configuradas na configuração da tabela de serviço da sua unidade de negócios são exibidas. |
| Service | Nome do serviço de RH. |
| Oferta de serviço do CSDM | Oferta de serviço do CSDM ou serviço com o qual você deseja mapear seu serviço de BU. |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Ativo | Opção para ativar ou desativar o mapeamento de serviço. |

4. Clique em **Enviar**.

## Visão geral do Espaço do administrador para provedores de serviço

O provedor de serviços de administrador de RH é uma exibição consolidada do uso e do consumo de serviço dos clientes, o que oferece aos administradores do provedor de serviços a oportunidade de tomar decisões orientadas por dados.

Os administradores de SP podem executar as seguintes funções:

- Exiba diferentes aspectos do consumo de serviço, como o número de serviços consumidos por cliente e o volume de tíquetes por serviço.
- Exibir detalhes do cliente, incluindo o número de serviços e usuários de RH.
- Acesse links rápidos relacionados a tarefas de trabalho diárias, como criações de domínio e de cliente e gerenciamento de usuários.
- Acesse links rápidos para um domínio específico na página de detalhes do cliente.

**Nota:**
O Administrador de SP (sn_sp_admin_ws.admin) pode acessar o espaço e ter uma exibição consolidada da demanda e do consumo de serviços oferecidos aos clientes. Isso permite a tomada de decisão orientada por dados e o acesso a links no nível de portfólio.

O Espaço de trabalho do administrador para provedores de serviço oferece aos administradores de SP um espaço centralizado para ter uma exibição consolidada das demandas e do consumo de serviços oferecidos aos clientes usando KPIs.

### Detalhes da visão geral da página

| Página | Descrição |
|---|---|
| Página principal | Mostra uma visão geral de serviços, casos de clientes, detalhes do cliente, ANS violados, tendências ao longo do tempo e inclui dados do cliente, KPIs e links úteis no nível de portfólio. |
| Página de detalhes do cliente | Mostra uma visão geral de casos de serviço, ANS violados, tendências ao longo do tempo,. e inclui KPIs específicos do cliente (domínio), detalhes de contato e links úteis. |

**Nota:**
Se a lista de serviços de RH não for exibida na página de detalhes do cliente, talvez seja necessário adicionar a ACL de leitura na tabela sn_hr_core_service para o administrador do SP.

### Detalhes do recurso e da aplicação

| Recurso | Descrição |
|---|---|
| Nome da taxonomia do léxico | Espaço do administrador para provedores de serviço (SPs) |

Tradução automática

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

### Detalhes do recurso e da aplicação

| Recurso | Descrição |
|---|---|
| Liberar veículo | Armazenamento |
| Grupo de gestão de PRB | Dev-App-RH |
| Ele oferece suporte à interface móvel | Não |
| Plug-in ou app com escopo | App com escopo |
| Requisito de licença | Sim |
| Suporte no local | Sim |
| Link para solução de problemas | N/D |
| Link para perguntas frequentes | N/D |
| Domain Separation | Sim |

**Nota:**
Para ver os KPIs, as tendências em todos os domínios no painel do espaço para o administrador do SP precisam estar no domínio global.

### Detalhes da solução de problemas

| Item | Descrição |
|---|---|
| Problemas da aplicação (IU) | Se ocorrerem problemas de aplicação (IU), você poderá começar verificando o construtor para o espaço de administrador do SP e 2 controladores no painel do MSP e na página do cliente do MSP. |
| Mudanças na frequência de dados | Alguns componentes de visualização de dados, como KPIs, tendências e cartões de pontuação do indicador, estão coletando dados do mês atual e outros não, o que pode fazer com que alguns dados sejam alterados.<br>**Nota:**<br>É recomendável que você execute trabalhos de indicador no início do mês e colete dados somente para os meses anteriores, não para o mês atual. |

### Detalhes da tabela existente

| Tabela | Descrição |
|---|---|
| Domínio (domain) | Tem todos os dados sobre o domínio, que é para extrair domínios e dados do cliente. |
| Empresa (core_company) | Tem todos os dados sobre a empresa e pode ter várias empresas associadas a ela. Isso extrai todos os pontos de contato nos dados do domínio. |
| Serviço de RH (sn_hr_core_service) | Tem todos os dados de serviço e mostra serviços sobre domínios na página de detalhes do cliente. |

Tradução automática

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

**Nota:**
Há uma dependência de plug-in em Suporte de domínio - Instalador de extensões de domínio

### Detalhes da função de administrador do SP

| Função | Descrição |
|---|---|
| Administrador de SP (sn_sp_admin_ws.admin) | Os administradores de SP são administradores de escopo da aplicação e podem acessar o espaço, painéis, KPIs, indicadores e links úteis no nível de portfólio. |

### Detalhes da ACL

| ACLs | Descrição |
|---|---|
| Experiência (4 ACLs) | • 2 ACLs de leitura/gravação para acesso à página de UX<br>• 2 ACLs de leitura/gravação para acesso de rota de UX. |
| Leitura do administrador do SP (4 ACLs) | • 1 ACL para sn_hr_core_service<br>• 1 ACL para report_view<br>• 1 ACL para a tabela sn_hr_core_case<br>• 1 ACL para a função sp_admin. |
| Leitura de marcador Pa (2 ACLs) | • 1 ACL para a tabela pa_tag e pa_m2m_indicator_tags<br>• 1 ACL para a tabela pa_indicators_breakdowns m2m. |
| Executar (1 ACL) | 1 ACL para o agente de dados sn_sp_admin_ws.MSPUtil |

**Nota:**
As ACLs são níveis de acesso impostos e somente os administradores do SP podem acessar a aplicação, o espaço e os módulos.

### Detalhes do controlador de UIB

| Página | Descrição |
|---|---|
| Provedor de serviço | Controlador primário que encapsula toda a lógica de negócios para recursos do painel MSP, como criar ou atualizar KPI, dados e links, que precisam ser mostrados no painel MSP. |
| Cliente do provedor de serviço | Controlador que encapsula toda a lógica de negócios dos recursos da página de detalhes do cliente do painel do MSP, como criar ou atualizar KPI, dados |

Tradução automática

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

**Detalhes do controlador de UIB**

| Página | Descrição |
|---|---|
| | e links, que precisam ser mostrados na página de detalhes do cliente. |

## Personalizações do local de trabalho do administrador de SP

Adicione personalizações incluindo KPIs com variantes padrão de página principal duplicadas.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_sp_admin_ws.admin

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **HR Service Delivery** > **Espaço do Administrador do SP**.
2. Localize a **variante duplicada** no Construtor de IU.

   **Nota:**
   Para quaisquer modificações na **página principal** ou nas **variantes padrão de detalhes do cliente**, você deve duplicar as variantes e atualizar a ordem.

3. Selecione um dos **contêineres de KPI**.
4. Selecione **Serviços por cliente**.
5. Selecione as **reticências** (três pontos) e selecione **duplicado**.

   **Nota:**
   Os componentes**Contêiner**, **KPI** e **Botão**são criados.

6. Localize a predefinição de componente de botão duplicada e atualize-a para **nenhuma**.
7. Selecione as **Fontes de dados**, **Agrupar por** e **Propriedades de métrica** necessárias para o KPI.
8. Crie o tipo JSON **datForShowAllModalCustom** da variável de estado do cliente.
9. Selecione e duplique o modal **Mostrar TODOS os valores de KPI**.

   **Nota:**
   Para o cartão de pontuação do indicador duplicado, atualize as seguintes propriedades: **@state.dataForShowAllModalCustom.indicators**e **@state.dataForShowAllModalCustom.breakdowns**. Não modifique o principal componente **Mostrar tudo Cartão de pontuação do indicador**.

10. Em seguida, configure os seguintes eventos para o botão **Mostrar tudo** duplicado.
11. Selecione o parâmetro **Atualizar estado do cliente** e defina o modo como script.
12. Cole o seguinte script com os valores apropriados:

```
/**
     * @param {params} params
     * @param {api} params.api
     * @param {any} params.event
     */
```

Tradução automática

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

```
function evaluateEvent({
    api,
    event
}) {
    return {
        propName: "dataForShowAllModalCustom",
        value: {
            "label": ""//Heading,
            "indicators": [{
                "id": ""//Indicator ID,
                "label": ""//Indicator Label
            }],
            "breakdowns": [{
                "breakdownId": ""//Breakdown ID,
                "breakdownLabel": ""//Breakdown Label,
                "elementIds": [],
                "perPage": "ALL"
            }]
        }
    };
}
```

13. Selecione **Abrir ou fechar evento da caixa de diálogo modal** e habilite a caixa de **diálogo modal**O.
14. Selecione **Modal** duplicado e selecione **Salvar**.

**Para adicionar uma nova tendência à variante padrão de página principal duplicada**.

15. Navegue até o **grupo de indicadores no navegador**.
16. Abra o registro de **KPI da página principal do administrador do SP** e adicione o indicador na lista relacionada do indicador.

**Nota:**
A seleção aparecerá automaticamente em **Tendências** no espaço.

**Para adicionar o KPI à variante padrão da página do cliente duplicada**.

17. Navegue até **script includes**.
18. Abra o registro **MSPUtil**.
19. Adicione uma função no script mostrado aqui:

```
fetchIndicatorsWithBreakDowns: function() {
        return {
            "INDICATOR_KEY_NAME": {
                "id": '', //Indicator ID
                "label": '',//Label to shown in Trend
                "breakdown": '',//Indicator breakdown
                "domainBreakdownId": ''//Domain Breakdown within selected indicator
            }
        }
    }
```

20. Use um objeto na função **fetchIndicatorsWithBreakDowns** para obter **tendências OOB**.

Tradução automática

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

```
{
        "casesPerServices": {
            id: '60450b1e53da3110d959ddeeff7b1213',
            label: 'Cases per services',
            state: 'casesPerServices',
            breakdown: 'a868c712531e3110d959ddeeff7b1225',
            domainBreakdownId: '0095cf1e53da3110d959ddeeff7b122f'
        },
        "breachedSLAs": {
            id: '8c61139a531e3110d959ddeeff7b12b5',
            label: 'Breached SLAs',
            state: 'breachedSLAs',
            breakdown: 'f5421fda531e3110d959ddeeff7b124a',
            domainBreakdownId: '6ba2133353ba7110d959ddeeff7b123a'
        }
    }
```

21. Navegue até a **variante padrão da página de detalhes do cliente duplicada** no Construtor de IU.
22. Selecione **Contêiner de seção de KPIs**.
23. Adicione um **KPI** usando o componente **de visualização de dados**.
24. Selecione as propriedades obrigatórias **de Fontes de dados, Agrupar por e Métrica** para o KPI usando a seguinte vinculação de dados:

| Propriedades | Chave de Indicador |
|---|---|
| Fontes de dados | @data.msp_client_page.kpiBreakdowns.INDICATOR_KEY_NAME.dataSources |
| Rótulo de métrica | @data.msp_client_page.kpiBreakdowns.INDICATOR_KEY_NAME.metrics |
| Agrupar por | @data.msp_client_page.kpiBreakdowns.INDICATOR_KEY_NAME.groupBy |

**Nota:**
A chave INDICATOR_KEY_NAME deve corresponder à chave fornecida no script MSPUtil.

**Para adicionar tendência em ambas as variantes padrão de detalhes do cliente duplicadas**.

25. Navegue até o **grupo de indicadores no navegador**.
26. Abra o registro de **KPI da página do cliente do administrador do SP**.
27. Adicione um indicador na lista relacionada de indicadores.

**Nota:**
A seleção aparecerá automaticamente em **Tendências** no espaço. No entanto, certifique-se de que o indicador adicionado tenha um detalhamento de domínio.

**Serviços de RH**.

28. Navegue até **Serviços de RH** para uma verificação de validação de função.
29. Se os **serviços de RH** estiverem disponíveis para **usuários do MSP**, crie uma **ACL de leitura** na tabela de serviço de RH.

Tradução automática

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

30. Adicione a função **sn_sp_admin_ws.admin** à tabela.

> **Nota:**
> Para ver o KPI e as tendências em todos os domínios no painel do espaço, o administrador do MSP deve estar no domínio global.

**Solução**de problemas.

31. Navegue até um arquivo de componente de macro de variante **padrão de detalhes do cliente** duplicado.
32. Verifique os **propertyValues** para **cases_per_service** e o **breached_sla**.
33. Valide se os componentes não têm o par de chave-valor **scoreType:null**.

> **Nota:**
> Quando qualquer arquivo tiver um valor de chave de **scoreType:null,** remova-o e atualize o arquivo.

## Employee Journey Management

Employee Journey Management integra HR Service Delivery recursos e aplicações para permitir que funcionários, gerentes e a organização iniciem e gerenciem jornadas para aumentar o engajamento e a produtividade dos funcionários.

Existem várias aplicações, plug-ins, integrações e recursos que estão disponíveis para Employee Journey Management. Cada aplicação ou recurso pode ter requisitos e pré-requisitos que devem ser atendidos antes que as aplicações ou recursos funcionem corretamente. Antes de instalar e configurar qualquer recurso, leia a documentação relacionada.

### Plug-ins e aplicações necessárias

Os plug-ins e aplicações necessários devem ser instalados ou ativados para que os recursos relacionados e a aplicação funcionem corretamente.

#### Content Publishing

Publicação de conteúdo permite que uma infinidade de conteúdos seja criada e publicada em vários canais, como portal, e-mail, dispositivo móvel e muito mais. Publicação de conteúdo permite que você se comunique com seus funcionários usando métodos diferentes.

#### Employee Center

O ServiceNow® Central do funcionário é um portal dinâmico padrão de vários departamentos para entrega de serviço e engajamento de funcionários. O portal Central do funcionário também permite que os clientes escalonem facilmente suas soluções de serviço entre departamentos, como TI, RH, Local de trabalho, Jurídico e Compras, com fluxos de trabalho digitais.

**Aplicação de Recursos Humanos com escopo: Core [com.sn_hr_core]**

Fornece gestão de casos e conhecimento para HR Service Delivery. Padroniza a documentação, a interação e a execução das consultas e solicitações dos funcionários e, ao mesmo tempo, tem visibilidade da quantidade e do tipo de casos recebidos.

#### Eventos de ciclo de vida Empresa

Você pode ativar o plug-in Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent] se tiver a função de administrador. Este plug-in inclui dados de demonstração e ativa plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos.

Tradução automática

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

## Principais aplicações

Leia a documentação de instalação e configuração das principais aplicações para identificar os pré-requisitos.

### Journey Designer

A aplicação ServiceNow® Journey Designer permite que funcionários e gerentes de sua organização iniciem e gerenciem jornadas para aumentar o engajamento e a produtividade dos funcionários.

### Journey Accelerator

Os administradores podem usar a aplicação ServiceNow® Journey Accelerator para criar modelos para planos e tarefas pendentes. Os gerentes usam os modelos para criar e publicar planos personalizados para as principais transições de funcionários. Gerentes, funcionários e mentores podem acessar os planos de Central do funcionário (EC).

## Aplicações e integrações de recursos

Leia a documentação de instalação e configuração de qualquer aplicação ou integração que você pretenda instalar. Algumas das aplicações e integrações têm pré-requisitos detalhados que devem ser concluídos antes que a integração ou a aplicação funcione corretamente.

### Learning Posts

Com a aplicação ServiceNow® Learning Posts, crie uma experiência de aprendizagem omnicanal para seus funcionários, capacitando-os com a aprendizagem certa no momento certo de necessidade.

### Listening Posts

A aplicação ServiceNow® Listening Posts permite criar pesquisas de pulso simples para capturar pontos de contato do funcionário, obter informações do feedback do funcionário e melhorar a experiência geral do funcionário.

### Aprendizado de máquina para HR Service Delivery

As soluções de aprendizado de máquina para HR Service Delivery ajudam na determinação automática de grupos de atribuição e serviços para casos de RH, na criação automática de casos a partir de e-mails e na descoberta de artigos de conhecimento que ajudam na resolução mais rápida de casos e tarefas.

### Manager Hub

O ServiceNow® Manager Hub aumenta o autoatendimento dos gerentes e o engajamento proativo com sua equipe, fornecendo informações e ações recomendadas para o que é mais urgente e importante para impulsionar o sucesso da equipe. Ele permite que os gerentes se desenvolvam como líderes por meio de recursos selecionados e personalizados.

### Microsoft Exchange Online

**Nota:**
Se um administrador pretende usar os recursos de programação [ Microsoft Office 365 com Journey Accelerator, o administrador deve instalar e configurar os plug-ins e integrações Microsoft relacionados antes de instalar Journey Accelerator e Journey Designer.

Ao integrar o recurso de programação Journey Accelerator com a função de calendário Microsoft Office 365, os usuários podem programar planos e tarefas pendentes.

Tradução automática

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

## Solicitar aplicativos na Store

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

# Journey Designer

A aplicação ServiceNow® Journey Designer permite que funcionários e gerentes de sua organização iniciem e gerenciem jornadas para aumentar o engajamento e a produtividade dos funcionários.

Journey Designer Introdução

Journey Designer usa Journey Accelerator e Eventos de ciclo de vida para criar uma experiência de jornada unificada para funcionários e gerentes no Central do funcionário. As jornadas oferecem uma experiência única ao usuário. No back-end, os registros são criados usando os componentes Journey Designer, Journey Acceleratore Eventos de ciclo de vida para criar uma jornada personalizada para os funcionários.

| | | |
|---|---|---|
| Explorar<br>Saiba como o Journey Designer ajuda a facilitar a criação, a gestão e a conclusão da jornada. | Instalar<br>Instale o app Journey Designer e seus recursos. | Configurar<br>Configurar Journey Designer. |
| Usar<br>Gerentes, mentores e funcionários trabalham com jornadas do Central do funcionário. | Integrar<br>Amplie os recursos do Journey Designer integrando-os a outras aplicações. | Processo de revisão e aprovação da configuração do plano de jornada<br>Criar, gerenciar e usar Journey Designer modelos de configuração de plano |
| Jornadas no Now Mobile | Soluções de análise e relatório<br>Monitore os dados da jornada em relatórios e painéis. | Referência<br>Veja os detalhes sobre componentes como funções, campos, tabelas e propriedades. |

Tradução automática

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

## Solicitar aplicativos na Store

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

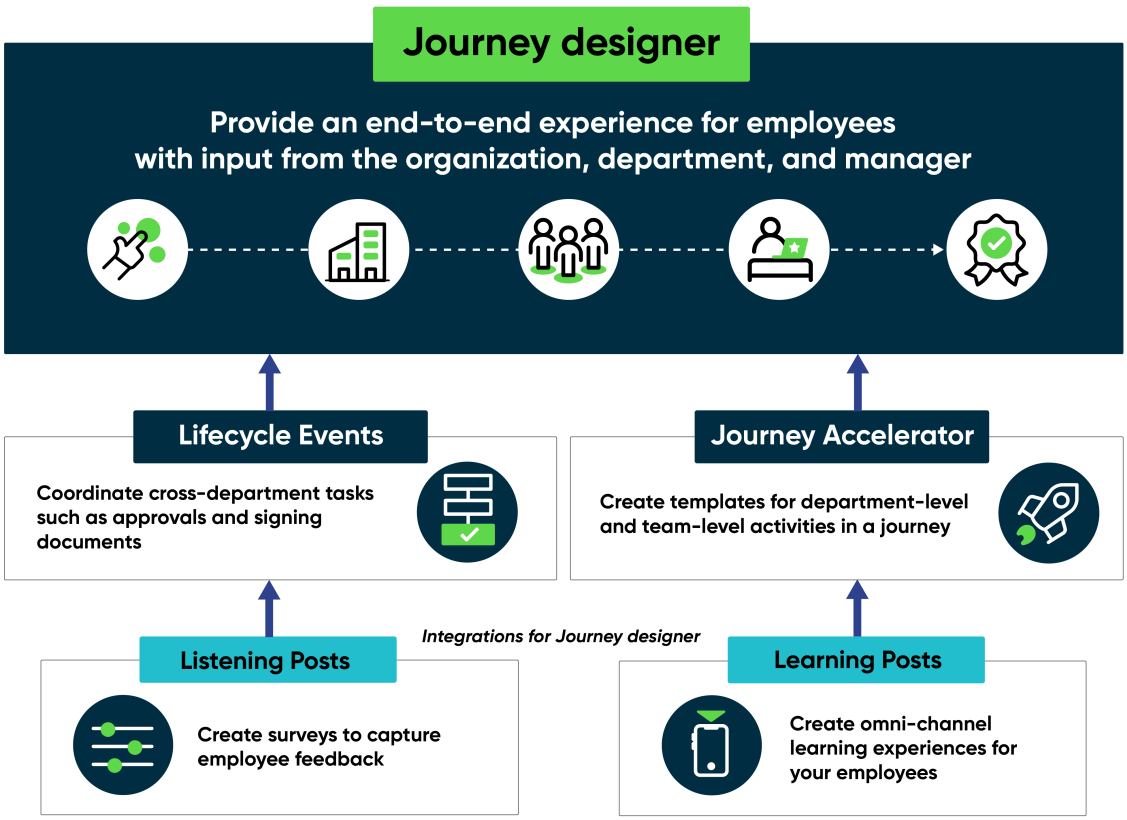
## Explorar recursos Journey Designer

Os administradores da organização ativam e configuram o Journey Designer para ajudar gerentes e funcionários a entender e colaborar ativamente em jornadas profissionais e pessoais.

## Journey Designer modelo de dados e aplicações relacionadas

Journey Designer expande as possibilidades de gerentes e administradores criarem jornadas de funcionários consistentes e significativas. As jornadas são criadas usando os recursos e funcionalidades Eventos de ciclo de vida e Journey Accelerator para ajudar os funcionários e mentores a navegar em várias jornadas.

### Journey Designer Aplicativos e integrações relacionados




### Eventos de ciclo de vida

Eventos de ciclo de vida permitem a execução de casos de RH que são relacionados a várias jornadas e transições de funcionários.

### Journey Accelerator

Os administradores podem usar a aplicação ServiceNow® Journey Accelerator para criar modelos para planos e tarefas pendentes. Os gerentes usam os modelos para criar e publicar planos personalizados para as principais transições de funcionários. Gerentes, funcionários e mentores podem acessar os planos de Central do funcionário (EC).

Tradução automática

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

**Integrações para a aplicação Journey Designer**

Estenda as capacidades da aplicação Journey Designer integrando outras aplicações à experiência da jornada.

## Os administradores podem

- Instalar, configurar e manter jornadas.
- Configure relatórios analíticos e exiba os resultados em painéis.
- Use Eventos de ciclo de vida e Journey Accelerator para criar jornadas.

## Os gerentes podem

- Crie jornadas de funcionários que sejam fáceis de manter e reutilizar.
- Adicione mentores às jornadas para melhorar a colaboração.
- Use a orientação do produto sobre como, quando e por que criar e gerenciar jornadas para os membros da equipe.
- Analise relatórios e painéis para ajudar a entender e rastrear os resultados.
- Veja informações importantes sobre jornadas pendentes e veja os detalhes.
- Acione novas jornadas para os membros da equipe.

## Os funcionários podem

- Exiba e conclua as tarefas pendentes urgentes de Eventos de ciclo de vida e Journey Accelerator.
- Navegue por todas as suas tarefas e marcos.
- Programe eventos e conclua a aprendizagem.
- Cursos de aprendizagem completos adicionados pela sua organização ou pelo seu gerente.

**Tópicos relacionados**

Eventos de ciclo de vida

Journey Accelerator

## Visão geral da instalação e configuração

O app Journey Designer tem várias versões com diferentes instruções de instalação e opções de configuração.

### Instalar Journey Designer versão 3

Instale a aplicação Journey Designer versão 3 [sn_jny] para permitir que administradores e gerentes criem e gerenciem vários eventos e jornadas profissionais e pessoais.

**Antes de Iniciar**

**Nota:**
Você deve atualizar para Vancouver antes de instalar a Journey Designer versão 3.

Plug-ins e apps dependentes para Journey Designer:

Tradução automática

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

- Aplicação de Recursos Humanos com escopo: Core [com.sn_hr_core]
- Aplicativo com escopo de Human Resources: eventos de ciclo de vida para Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent]
- Central do funcionário Pro 28.2.1 [sn_ex_sp_pro]
- Journey Accelerator 6.2.2 [sn_ja]
- Estrutura de experiência do administrador 2.1.3

**Nota:**
Journey Designer versão 3 é compatível com Tokyo Patch 5 e posterior.

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Journey Designer A versão 3 (JD) deve ser instalada como uma aplicação da loja na versão da família Vancouver.

**Importante:**
A aplicação Journey Designer também instala a aplicação Journey Accelerator v6.2.2 [sn_ja] (JA).

### Procedimento

1. Vá para ServiceNow Store e localize a aplicação Journey Designer [sn_jny] usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Na lista ao lado do botão **Instalar**, são exibidas as versões disponíveis.

2. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Instalar exibida, todas as dependências instaladas junto com a aplicação são listadas.

3. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
4. Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.

   Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   **Nota:**
   Todos os dados de demonstração relacionados a aplicações dependentes devem ser atualizados quando Journey Designer é atualizado.

5. Selecione **Instalar**.

#### Instalar Journey Designer versão 2

Instale a aplicação Journey Designer versão 2 [sn_jny] para permitir que administradores e gerentes criem e gerenciem vários eventos e jornadas profissionais e pessoais.

### Antes de Iniciar

**Nota:**
Você deve atualizar para Utah antes de instalar Journey Designer versão 2.

Tradução automática

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

Plug-ins e apps dependentes para Journey Designer:

- Aplicação de Recursos Humanos com escopo: Core [com.sn_hr_core]
- Aplicativo com escopo de Human Resources: eventos de ciclo de vida para Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent]
- Central do funcionário Pro 28.0.1 [sn_ex_sp_pro]
- Taxonomia de RH 1.2.1[sn_hr_emp_taxonomy]
- Journey Accelerator 6.0.5 [sn_ja]
- Repetir Framework 1.0.2 [sn_retry_handler]

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Journey Designer A versão 2 (JD) deve ser instalada como uma aplicação da loja na versão da família Utah.

**Nota:**
A aplicação Journey Designer também instala a aplicação Journey Accelerator v6.0.0 [sn_ja].

### Procedimento

1. Vá para ServiceNow Store e localize a aplicação Journey Designer [sn_jny] usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Na lista ao lado do botão **Instalar**, são exibidas as versões disponíveis.

2. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Instalar exibida, todas as dependências instaladas junto com a aplicação são listadas.

3. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
4. Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.

   Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

5. Selecione **Instalar**.

### O que Fazer Depois

Quando Journey Designer está instalado, os casos Eventos de ciclo de vida pendentes não são afetados. Você pode migrar serviços de RH existentes para usar jornadas em vez de Eventos de ciclo de vida. Consulte Guia de migração de jornadas .

#### Instalar Journey Designer versão 1

Instale a aplicação Journey Designer [sn_ja] para permitir que administradores e gerentes criem e gerenciem vários eventos e jornadas profissionais e pessoais.

### Antes de Iniciar

**Nota:**
Você deve atualizar para Tokyo antes de instalar Journey Designer.

Tradução automática

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

Plug-ins e apps dependentes para Journey Designer:

- Publicação de conteúdo [sn_cd] 26.0.2
- Central do funcionário Pro [sn_ex_sp_pro] 26.02
- Taxonomia de RH [sn_hr_emp_taxonomy] 1.2.0
- Aplicação de Recursos Humanos com escopo: Core [com.sn_hr_core]
- Aplicativo com escopo de Human Resources: eventos de ciclo de vida para Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent]
- Journey Accelerator [sn_ja] 5.0.4
- Retry Framework [sn_retry_handler] v1.01

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Journey Designer (JD) deve ser instalado como um aplicativo da loja na versão da família Tokyo. Para a versão da família Utah, o JD pode ser instalado como um aplicativo da loja ou ativado a partir do **Definição do Sistema** > **Plug-ins** página.

**Nota:**
A aplicação Journey Designer também instala a aplicação Journey Accelerator v5.0.0 [sn_ja].

### Procedimento

1. Vá para ServiceNow Store e localize a aplicação Journey Designer [sn_jny] usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Na lista ao lado do botão **Instalar**, são exibidas as versões disponíveis.

2. Selecione Journey Designer v2 e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Instalar exibida, todas as dependências instaladas junto com a aplicação são listadas.

3. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
4. Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.

   Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

5. Selecione **Instalar**.

## Adicionar ou reparar dados de demonstração para aplicações e plug-ins

Se os dados de demonstração não foram adicionados durante a instalação inicial, os administradores podem adicionar dados de demonstração a um plug-in usando **Reparar** instalação.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Todos os dados de demonstração de aplicações dependentes instaladas devem ser atualizados quando Journey Designer é atualizado. Você pode ver quais aplicações da loja

Tradução automática

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

estão instaladas no **console de administração do Journey Designer**. Consulte. Configurar recursos Journey Designer.

Execute uma instalação de reparo em um plug-in para adicionar dados de demonstração ou corrigir um problema que o plug-in está enfrentando.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Plug-ins**.
2. Encontre o plug-in ou aplicação ao qual você deseja adicionar dados de demonstração e selecione o ícone mais (eclipses verticais).
3. Selecione **Reparar**.
4. Marque a caixa de seleção de **Carregar dados de demonstração**.
5. Selecione **Reparar**.
6. Selecione **Exibir log** para exibir e confirmar que os dados de demonstração foram adicionados.

**Nota:**
Classifique a coluna **Criado** em ordem decrescente para ver as entradas de log mais recentes primeiro.

Log de Exemplo:

```
Loading onload_demo_data plugin script:
 com.sn_hr_lifecycle_ent/sys.scripts/generate_onboarding_cases.js
```

## Corrigir solicitações de aprovação de acesso restrito de chamador (RCA)

Depois de instalar ou atualizar para a aplicação [ Journey Designer mais recente de ServiceNow Store, você pode encontrar mensagens de aprovação RCA solicitando uma atualização na solicitação de acesso.

### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As solicitações RCA geradas após a instalação de uma versão mais recente da aplicação Journey Designer que estão no estado **Solicitado** podem ser atualizadas manualmente para **Permitido**. Você pode atualizar as solicitações manualmente ou seguir as instruções em KB1432208 para carregar e executar um script para atualizar solicitações RCA em massa.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicação do sistema** > **Acesso de chamador restrito a aplicação**.
2. Na coluna **Status**, clique com o botão direito do mouse em **Permitido** e selecione **Filtrar**.
   Uma lista de privilégios RCA **solicitados** é exibida.
3. Na coluna **Operação**, clique duas vezes na entrada que você deseja atualizar.

**Nota:**
Se necessário, mude para a aplicação para a qual a solicitação se destina.

4. Selecione **Permitido** na lista **Status**.
5. Selecione **Atualizar**.
   Se houver várias solicitações RCA, você deverá seguir esta tarefa para cada solicitação.

Tradução automática

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

## Configurar recursos Journey Designer

Os administradores configuram Journey Designer para as necessidades da organização.

## Journey Designer Aplicativos e configuração do console de administração do

O console de administração Journey Designer consolida as necessidades de configuração Journey Accelerator, Journey Designere Eventos de ciclo de vida em uma única página intuitiva. Os administradores podem ver quais aplicações já estão instaladas e outras aplicações que estão disponíveis para instalação.

**Projetar uma jornada**

Crie e configure os planos Eventos de ciclo de vida e Journey Accelerator para criar e manter jornadas.

**Aprimorar jornada**

Gerencie os recursos que você já instalou e veja o que está disponível para instalar e aprimorar suas jornadas.

## Journey Designer recursos úteis do console do

Os administradores novos em Journey Designer podem usar os recursos disponíveis na página do console do administrador para conhecer os recursos e o fluxo de trabalho para criar jornadas.

**Introdução**

Assista a um vídeo que mostra o fluxo básico para criar e manter jornadas. Este vídeo oferece e explicação detalhada sobre a relação entre Journey Designer, Journey Acceleratore Eventos de ciclo de vida.

**Introdução**

Saiba mais sobre jornadas, Eventos de ciclo de vidae Journey Accelerator. Essas informações ajudam você a entender tudo o que envolve a criação de jornadas.

**Recursos úteis**

Acesse a configuração assistida Journey Designer ou a documentação detalhada dos recursos úteis listados no console.

## Visão geral do processo de configuração básica

O processo de configuração depende dos recursos e integrações usados em sua organização. Estas são as etapas básicas do processo para configurar Journey Designer.

**Etapa 1: criar e gerenciar as configurações da jornada**

- Criar e configurar Journey Designer jornadas

  Journey Designer Configurações do são usadas como modelos para criar jornadas. Os administradores criam configurações que são usadas para acionar jornadas.

- Gerenciar Journey Designer funções de usuário

  Suas funções controlam o acesso para criar e modificar diferentes recursos em Journey Designer.

**Etapa 2: configurar a jornada**

Tradução automática

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

Crie um tipo de jornada para classificar a configuração da jornada e associar a jornada a Eventos de ciclo de vida, Journey Acceleratorou ambos. Criar e gerenciar tipos de jornada

- Eventos de ciclo de vida, consulte Configurar um evento de ciclo de vida

> **Nota:**
> Uma jornada que contém um evento de ciclo de vida deve ter um serviço de RH associado com o tipo de execução da **jornada**. Atualize um caso de serviço de RH existente ou crie um. Veja Configurar um serviço de RH para uma jornada

- Journey Accelerator, consulte Como criar um tipo de plano do Journey Accelerator.

**Etapa 3: configure as permissões da jornada**

Atualizar permissões de usuários para jornadas

**Etapa 4: criar e gerenciar Journey Designer relatórios e painéis**

Journey Designer painéis e relatórios

### Criar e configurar Journey Designer jornadas

Crie uma jornada e integre os componentes necessários de Eventos de ciclo de vida e Journey Accelerator.

### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Uma jornada é um contêiner de nível superior, onde você define se a jornada contém módulos Eventos de ciclo de vida ou Journey Accelerator, bem como as permissões para proprietários e mentores de jornada.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Journey Designer** > **Gerenciar configurações da jornada**.
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha os campos do formulário.
   Consulte Journey Designer Referência dos campos de configuração da jornada.
4. Clique em **Enviar**.

### Journey Designer Referência dos campos de configuração da jornada

Uma configuração de jornada requer que vários campos sejam preenchidos ou selecionados.

## Página de configuração da jornada

Os administradores configuram jornadas para que os usuários tenham acesso aos recursos apropriados para a função deles. Cada configuração de jornada é personalizável para atender às necessidades de uma organização.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| **Nome da configuração da jornada** | Forneça um nome para a jornada que ajude os gerentes a identificar o caso de uso pretendido para |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | que eles possam personalizar a jornada com conjuntos de atividades ou fases. |
| **Tipo** | Um tipo de jornada é uma categoria usada para identificar a intenção da jornada, como integração, licença ou crescimento na carreira.<br><br>**Nota:**<br>Este valor é usado para relatórios e categorização. Se estiver usando Journey Accelerator, será útil manter o **tipo de plano** e o **tipo de jornada** consistentes. |
| **Origem da jornada** | • **Eventos de ciclo**de vida : use Eventos de ciclo de vida para facilitar tarefas entre departamentos, como aprovações.<br>• **Journey Accelerator**: use os módulos Journey Accelerator para criar modelos para diferentes públicos, como um processo de integração específico do departamento.<br>• **Eventos de ciclo de vida e Journey Accelerator**: a jornada conterá um evento de ciclo de vida e um plano Journey Accelerator. |
| **Tipo de evento de ciclo de vida** | Selecione um evento de ciclo de vida para a configuração da jornada. Eventos de ciclo de vida são criados e gerenciados no formulário **Gerenciar evento de ciclo** de vida. Ir para **Todos** > **Eventos de ciclo de vida** > **Gerenciar evento do ciclo de vida** para adicionar ou gerenciar eventos de ciclo de vida. Consulte, Eventos de ciclo de vida. |
| **Tipo de plano do Journey Accelerator** | Journey Accelerator Os tipos de plano são configurados por um administrador. Os tipos de plano incluem planos para transições, como integração, desligamento ou promoções. |
| **Ativo** | Indica se a configuração da jornada está disponível (ativa) para uso em Journey Designer. |
| **Imagem para dispositivos móveis da jornada** | A imagem que aparece na parte superior da jornada quando exibida no aplicativo para celular. Consulte, Jornadas ativadas Now Mobile. |
| **Pode ser usado como modelo** | Indica se a configuração da jornada pode ser acionada no widget **Criar jornada**. |

## Guia de detalhes do título da jornada

Os títulos ajudam os proprietários da jornada a identificar qual é a melhor para suas necessidades.

Tradução automática

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

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| **Usar título personalizado** | Selecione **Usar título personalizado** para criar um título exclusivo para uma jornada. |
| **Título** | O nome da configuração da jornada que está visível para outros usuários, como responsáveis pela jornada, funcionários e mentores. |
| **Descrição** | A descrição de uma jornada fica visível para o proprietário da jornada. As descrições ajudam os proprietários da jornada a selecionar qual configuração de jornada é apropriada para suas necessidades. |
| **Ícone de título** | Os administradores podem adicionar ícones aos cabeçalhos da jornada. |

## Guia Permissões de proprietário da jornada

As permissões de proprietário controlam quais recursos estão disponíveis para o proprietário de uma jornada usar. Algumas permissões estão diretamente relacionadas aos recursos disponíveis na implementação de Journey Designer.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| **Pode adicionar mentores** | Permite que os responsáveis pela jornada adicionem mentores a uma jornada. Os mentores podem ter tarefas atribuídas a eles. |
| **Pode editar a jornada** | Permite que os responsáveis pela jornada editem e adicionem Journey Accelerator tarefas e fases.<br>**Nota:**<br>Os responsáveis e mentores da jornada não podem modificar fases, casos ou tarefas provenientes do **Evento de ciclo**de vida. |
| **Pode exibir a pontuação de satisfação** | Permite que os responsáveis pela jornada vejam os resultados da pesquisa de pulso vinculados a essa jornada.<br>**Nota:**<br>Este recurso requer integração com Listening Posts. Consulte, Integração do Listening Posts com o Journey Designer. |
| **Pode adicionar recurso de aprendizagem recomendado** | Permite que os responsáveis pela jornada adicionem cursos relacionados a treinamento ou aprendizagem. Esta permissão depende da implantação da aplicação Journey Designer e dos recursos da sua organização. |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | **Nota:** Este recurso requer integração com Learning Posts. Consulte, Integração do Learning Posts com o Journey Designer. |
| **Pode adicionar links rápidos** | Permite que os responsáveis pela jornada adicionem links rápidos a uma jornada. O módulo de links rápidos no Central do funcionário permite o acesso a recursos internos e externos, como bases de conhecimento, itens do catálogo, páginas e links. |
| **Pode adicionar mensagem personalizada** | Permite que os responsáveis pela jornada e os mentores enviem mensagens personalizadas aos funcionários.<br><br>Quando habilitado, você também pode selecionar um modelo de e-mail para incluir na configuração da jornada. O modelo de e-mail selecionado fica disponível para o proprietário ou mentor da jornada enviar ou modificar antes do envio.<br><br>Quando essa permissão está habilitada, o botão **Enviar uma anotação** fica visível na jornada publicada. |

## Guia Permissões de mentor

As permissões de mentor determinam o nível de controle que um mentor tem sobre o processo da jornada. Um mentor é uma pessoa que ajuda os funcionários a concluir as jornadas.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| **Pode adicionar outros mentores** | Permite que os mentores adicionem outros mentores a uma jornada. Um mentor extra pode ter habilidades exclusivas que seriam úteis para um funcionário. Os mentores podem ter tarefas atribuídas a eles. |
| **Pode editar a jornada** | Permite que os mentores editem tudo em uma jornada. |

### Gerenciar Journey Designer funções de usuário

Gerencie Journey Designer usuários e as funções que eles têm.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: administrador

**Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa**
A aplicação Journey Designer inclui funções com as permissões necessárias para que o usuário conclua as tarefas. Para obter mais informações sobre as funções instaladas com Journey Designer, consulte Funções Journey Designer.

Tradução automática

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

Como administrador, você pode atribuir usuários a funções para permitir que eles executem tarefas em Journey Designer.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Journey Designer** > **Gerenciar Funções**.
2. Selecione a função à qual você deseja adicionar um usuário.
3. No formulário **Funções do usuário**, selecione **Novo**.
4. Na lista **Usuário**, selecione um usuário.
5. Selecione **Enviar**.

## Gerenciar Journey Designer atualizações em massa para tarefas

Journey Designer Os administradores podem configurar quais tipos de tarefa estão disponíveis para atualização em massa e exibir informações sobre tarefas que foram atualizadas em massa.

Gerenciar atualizações de tarefa em massa está definido como ativo para Journey Designer versão 4.0 e posterior. Os tipos de tarefa disponíveis para atualização em massa são:

- Aprovação [sysapproval.approver]
- Marcar quando concluir [mark_when_complete]
- Enviar item do catálogo [submit_catalog_item]
- Enviar guia de pedido [submit_order_guide]

### Remover um tipo de tarefa da atualização em massa

Como administrador, você pode remover um tipo de tarefa dos tipos disponíveis para atualização em massa.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_jny.admin

### Procedimento

1. Digite `sys_properties.list` no filtro de pesquisa **Todos**.
2. Pressione enter.
3. Pesquise o `Journey Designer` na coluna **Aplicação**.
   Se a coluna **Aplicação** não estiver visível, selecione o ícone de engrenagem para adicionar a coluna **Aplicação** a **Personalizar colunas de lista**.
4. Selecione **sn_jny.bulk_management_task_type** na coluna de nome.

> **Nota:**
> Você deve estar no escopo Journey Designer para editar esta propriedade.

5. No campo **Valor**, exclua qualquer entrada de tipo de tarefa que você queira remover do recurso de atualização em massa.

```
{
"sn_hr_core_task": ["submit_catalog_item", "submit_order_guide", "mark_when_complete"],
```

Tradução automática

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

```
"sysapproval_approver": true
}
```

- Aprovação [sysapproval.approver]
- Marcar quando concluir [mark_when_complete]
- Enviar item do catálogo [submit_catalog_item]
- Enviar guia de pedido [submit_order_guide]

6. Selecione **Atualizar**.

### Exibir Journey Designer registros de tarefa de solicitação em massa

Exiba registros de atualização em massa para determinar se as atualizações foram bem-sucedidas ou falharam.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_jny.admin

#### Procedimento

1. Digite `sn_jny_bulk_request.list` no filtro de pesquisa **Todos**.
2. Exibir informações sobre atualizações em massa, incluindo o status.

   - **Criado**: a data em que o registro foi criado.
   - **Solicitado por**: o nome do usuário que solicitou a atualização em massa.
   - **Status**:
     - Erro
     - Solicitado(a)
     - Êxito
   - **Solicitação em massa iniciada de**: a tarefa para a qual a atualização em massa foi solicitada.
   - **Ação realizada**:
     - Concluído
     - Ignorado: somente tarefas opcionais podem ser ignoradas.
     - Aprovada
     - Rejeitado
   - **Mensagem**: a mensagem que é retornada à IU.
   - **IDs de tarefa em massa**: um número usado pelo sistema para rastrear a solicitação em massa.

   Os links selecionáveis levam a informações adicionais para a coluna listada.

### Como criar e gerenciar links rápidos para jornadas

Links rápidos dão aos funcionários acesso rápido a recursos variados diretamente de uma jornada. Administradores, responsáveis pela jornada e mentores podem adicionar recursos vinculados às jornadas.

Tradução automática

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

**Nota:**
Os proprietários e mentores da jornada devem receber a permissão **Pode adicionar links rápidos** de um administrador. As permissões de jornada são atribuídas e gerenciadas em configurações de jornada. Consulte, Atualizar permissões de usuários para jornadas.

Existem dois tipos de links rápidos que podem ser adicionados a uma jornada no **Journey Designer**.

- Links configurados pelo administrador: os administradores adicionam links rápidos aos tipos de jornada. Esses links rápidos são adicionados a todas as jornadas criadas a partir desse tipo de jornada.
- Links configurados pelo usuário: os responsáveis pela jornada e os mentores com a permissão **Pode adicionar links rápidos** adicionam ou excluem links baseados na Web diretamente na jornada de um usuário.

**Nota:**
Os links rápidos adicionados pelo administrador não podem ser excluídos pelos proprietários ou mentores da jornada.

## Links rápidos adicionados pelos administradores

Na página **Gerenciar links rápidos de tipo de jornada**, os administradores criam e configuram links rápidos em uma configuração de jornada.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| **Tipo de conteúdo** | O tipo de conteúdo representa o tipo de conhecimento para o qual o link rápido vai:<br>• **Conhecimento**: artigos em uma base de conhecimento que podem ser compartilhados em uma organização.<br>• **Item do catálogo**: itens de hardware e software que podem ser rastreados e oferecidos no catálogo de serviços.<br>• **Página**<br>• **Link externo**: links para sites com um formato de URL válido, por exemplo, https://www.domain.com.<br>**Nota:** Selecionar um tipo de conteúdo abre campos adicionais usados com esse tipo de conteúdo. |
| **Nome do link rápido** | O nome do link que está visível na jornada. |
| **Título** | O título inserido neste campo substitui o título padrão do link rápido. |
| **Descrição resumida** | A descrição adicionada neste campo substitui a descrição padrão do link rápido. |
| **Ícone** | O ícone exibido para um link rápido em uma jornada. |

Tradução automática

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

## Links rápidos adicionados por gerentes e mentores

Gerentes e mentores com permissão para editar jornada adicionam links externos a uma jornada.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| **Texto do link** | O texto legível que fica visível na jornada. |
| **Endereço do link** | O gerente e os mentores adicionam links externos válidos. O widget Links rápidos verifica se há um formato de URL válido. Por exemplo, https://www.website.com. |

### Criar um link rápido como administrador

Journey Designer Os administradores criam links rápidos que fazem parte de uma configuração de jornada. Os links rápidos criados pelo administrador não podem ser excluídos ou editados pelos proprietários ou mentores da jornada.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Links rápidos adicionados por um administrador aparecem em todos os **tipos de jornada** aos quais foram adicionados. Somente os administradores podem excluir um link rápido de **Tipos de jornada**. Consulte, Excluir um link rápido criado por um administrador.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Journey Designer** > **Gerenciar links de tipo de jornada**.
2. Selecione **Novo**.
3. Selecione um **Tipo** e um **link rápido**.
   - **Tipo**: somente os **tipos de jornada** ativos estão disponíveis.
   - **Link rápido**: o **nome do link rápido** para links rápidos Central do funcionário ativos. Consulte Configuração de links rápidos

**Nota:**
Se você não encontrar o Tipo de jornada que está procurando, comece a digitar o nome do tipo de jornada no campo para pesquisar.

### Excluir um link rápido criado por um administrador

Para excluir um link rápido criado pelo administrador em Journey Designer, você deve ser um administrador.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Journey Designer** > **Gerenciar links de tipo de jornada**.
2. Marque a caixa de seleção da linha que contém o link que você deseja excluir.
3. Na lista **Ações na linha selecionada**, selecione excluir.

Tradução automática

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

4. Confirme que você deseja excluir o registro.
   A exclusão do registro remove o link rápido de todas as jornadas desse **tipo de jornada**.

### Atualizar permissões de usuários para jornadas

Os usuários em uma jornada têm permissões que permitem diferentes níveis de acesso a uma jornada. Os administradores modificam as permissões do usuário para diferentes tipos de jornadas.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_jny.admin ou admin

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Journey Designer** > **Gerenciar configurações da jornada**.
2. Selecione a configuração a ser modificada.
3. Selecione a guia para as permissões de usuário a serem modificadas.
   - **Permissões de proprietário da jornada**
   - **Permissões de mentor**

   Para obter detalhes da permissão do usuário, consulte Journey Designer referência de permissões do usuário.
4. Marque uma caixa de seleção para habilitar a permissão ou desmarque uma caixa de seleção para desabilitar a permissão.
5. Selecione **Atualizar** para salvar suas mudanças.

### Journey Designer referência de permissões do usuário

Os administradores podem configurar as permissões do usuário para diferentes Journey Designer configurações de jornada.

## Permissões de proprietário e mentor da jornada

Algumas permissões só estão disponíveis quando outros aplicativos são integrados ao Journey Designer.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| **Pode adicionar mentores** | Permite que um usuário adicione mentores a uma jornada. Adicionar mentores é útil se um funcionário precisar de orientação de um usuário com um conjunto de habilidades especiais. |
| **Pode editar a jornada** | Permite que um usuário modifique uma jornada. Os gerentes podem permitir que os mentores modifiquem a jornada de um funcionário. |
| **Pode exibir a pontuação de satisfação** | Permite que um proprietário de jornada exiba dados estatísticos relacionados à jornada de uma organização. |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| **Nota:** Disponível somente para proprietários de jornada e somente se o app Listening Posts estiver instalado. | |
| **Pode adicionar recurso de aprendizagem recomendado** | Quando o app Learning Posts está instalado e configurado, os responsáveis e mentores da jornada podem adicionar a aprendizagem recomendada à jornada de um funcionário. |
| **Pode adicionar links rápidos** | Permite que o usuário adicione links rápidos a uma jornada. Links rápidos podem vincular a diferentes tipos de conteúdo. Existem dois tipos de links rápidos.<br>• O administrador pode adicionar links rápidos a uma configuração de jornada.<br>• Proprietários e mentores de jornada podem adicionar links de URL a jornadas individuais. |
| **Pode adicionar mensagem personalizada** | Permite que os responsáveis e mentores da jornada incluam mensagens personalizadas de uma jornada para os funcionários.<br>A permissão pode ser definida para responsáveis ou mentores da jornada.<br>**Nota:** O botão **Enviar uma anotação** fica visível somente em jornadas publicadas. |

**Tópicos relacionados**

Formulário de link rápido

Criar um link rápido

### Criar e configurar cabeçalhos Journey Designer

Gerencie cabeçalhos de jornada ou personalize cabeçalhos de jornada para diferentes tipos de jornada com base nas funções do usuário.

## Antes de Iniciar

- O **escopo da aplicação** deve ser definido como Journey Designer.
- Função necessária: administrador

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Existem configurações de título padrão para estas personas:

**Funcionário**

A pessoa para quem a jornada foi criada.

**Proprietário da jornada**

O criador da jornada. Os proprietários geralmente são gerentes dos funcionários em uma jornada.

**Mentor**

Tradução automática

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

Uma pessoa que ajuda os funcionários a concluir as jornadas.

**Nota:**
Uma **configuração de título** deve ser criada primeiro para adicionar campos de configuração de título a.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Journey Designer** > **Gerenciar configurações de título**.
2. Selecione **Novo**ou abra uma configuração de título existente.

   Crie configurações de cabeçalho para cada persona incluída em uma jornada.
   - Funcionário: o usuário para o qual a jornada foi criada.
   - Mentor: um usuário que ajuda o funcionário a concluir uma jornada.
   - Proprietário: o usuário que criou uma jornada. Os responsáveis pela jornada são gerentes ou mentores de funcionários.
3. Abra uma configuração de cabeçalho para modificar ou adicionar campos à configuração.

   **Nota:**
   Uma configuração de cabeçalho deve existir antes que os **Campos de Cabeçalho** possam ser adicionados ou alterados.

   a. Selecione **Novo**ou abra um campo de título existente.
   Para obter mais informações, consulte Journey Designer referência de campos de configuração de cabeçalho.

   b. Preencha o formulário **Campo de título** e selecione **Enviar** ou **Atualizar**.

**Tópicos relacionados**

Journey Designer referência de campos de configuração de cabeçalho

### Journey Designer referência de campos de configuração de cabeçalho

Journey Designer Os cabeçalhos podem ser configurados para diferentes jornadas para que os diferentes usuários tenham uma exibição exclusiva de sua função na jornada.

## Configuração de título

**Nota:**
A **configuração de título** deve ser criada antes que os campos de título possam ser adicionados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| **Nome da configuração** | O nome da configuração do cabeçalho. |
| **Persona** | As jornadas têm três personas. Cada persona tem sua própria configuração de cabeçalho.<br>• **Funcionário**: a pessoa para quem a jornada foi criada.<br>• **Proprietário da jornada**: a pessoa que cria a jornada. Os gerentes criam e modificam jornadas para os funcionários. |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | • **Mentor**: a pessoa identificada para ajudar o funcionário a concluir a jornada. A permissão de um mentor pode incluir a capacidade de adicionar outros mentores e editar uma jornada. |

## Campos de configuração de título

Os campos de título têm rótulos padrão para o nome de cada campo. Os rótulos são exibidos para os usuários na jornada. Adicione rótulos personalizados para tornar os rótulos visíveis do usuário significativos para o usuário.

Por exemplo:

| Rótulo personalizado | Nome da tabela | Nome do campo |
| --- | --- | --- |
| *Journey publish date* | Plano do Journey Accelerator [sn_ja_plan] | *start_on* |
| *Mentor* | Jornada [sn_jny_journey] | *mentors* |

### Campos de configuração de título

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| **Rótulo personalizado** | Um rótulo personalizado fica visível para os usuários que fazem parte da jornada. |
| **Ordem de exibição** | A ordem de exibição de um rótulo é usada na interface do usuário para identificar como o rótulo é exibido. |
| **Nome do campo** | O nome padrão de um campo que é fornecido ao rótulo identificado em uma tabela. |
| **Nome da tabela** | O nome da tabela que contém os nomes de campo e os rótulos personalizados usados na interface do usuário. Os campos de cabeçalho das jornadas estão nessas tabelas.<br>• Campo de cabeçalho do plano do Journey Accelerator [sn_ja_plan]<br>• Jornada [sn_jny_journey]<br>Uma configuração de cabeçalho da jornada pode ter rótulos identificados em várias tabelas. |

## Criar e gerenciar tipos de jornada

Crie tipos de plano para gerenciar a classificação de nível superior de fases e tarefas para tipos de jornada, bem como as exibições de cabeçalho para os usuários.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_jny.admin ou admin

Tradução automática

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

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Journey Designer** > **Gerenciar tipos de jornada**.
2. Clique em **Nova**.
3. No campo **Título**, insira um nome significativo para o tipo de jornada que você está criando para que seja facilmente identificável.
4. Clique no ícone de pesquisa ao lado de uma função para mudar a configuração do cabeçalho dessa função.

   Esses campos contêm configurações de cabeçalho do plano padrão para o tipo de plano.

   - Exibir para o gerente
   - Exibir para o funcionário
   - Exibir para o mentor

   Consulte Criar e configurar cabeçalhos Journey Designer para personalizar os cabeçalhos de um plano.
5. Depois de selecionar qualquer configuração de cabeçalho que você queira mudar, clique em **Enviar**.

## Criar e gerenciar tipos de plano

Crie tipos de plano para gerenciar a classificação de nível superior para fases e tarefas em um plano Journey Designer.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Journey Designer** > **Gerenciar tipos de plano**.
2. Clique em **Nova**.
3. No campo **Título**, insira um nome significativo para o tipo de plano que você está criando para que seja facilmente identificável.
4. Depois de selecionar qualquer configuração de cabeçalho que você queira mudar, clique em **Enviar**.

## Criar e gerenciar configurações de plano em Journey Designer versão 1

Crie e gerencie configurações de plano baseadas em um tipo de plano. As configurações do plano são personalizadas para públicos de funcionários específicos.

### Antes de Iniciar

- Deve existir um tipo de plano: Criar e gerenciar tipos de plano
- Journey Designer v1
- Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Journey Designer** > **Gerenciar configurações do plano**.
2. Clique em **Novo**ou abra uma configuração de plano existente.
3. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

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

### Formulário Configuração do plano

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Título | Título descritivo para que os gerentes possam identificar diferentes configurações de plano. Por exemplo, Configuração do plano do funcionário de vendas. |
| Público | Um grupo de usuários. Selecione um público para que você possa controlar quais grupos específicos de usuários podem acessar os planos.<br>**Nota:**<br>O recurso de visualização da configuração do plano depende se o proprietário da configuração do plano tem acesso ao **tipo de público**selecionado. Esses **tipos de público** podem ser acessados por todos os responsáveis pela configuração do plano.<br>○ Perfil de RH<br>○ Critérios do RH<br>○ Usuários<br>○ Critérios de usuários<br>○ Carregar arquivo |
| Ativo | Opção que você pode selecionar para disponibilizar a configuração para uso.<br>**Nota:**<br>Um plano não pode estar ativo até que contenha pelo menos uma fase. |
| Tipo de plano do Journey Accelerator | Tipos de plano. A classificação de nível superior é usada para identificar diferentes tipos. |
| Descrição resumida | Breve descrição do plano. |
| Descrição | Descrição detalhada do plano. |

4. Clique em **Enviar**.

Para adicionar fases ao plano, faça o seguinte:

5. Clique no plano que você acabou de criar.
6. Clique em **Nova**.
   a. Selecione um nome de fase disponível.
   b. Insira a ordem das fases.
   c. Clique em **Enviar**.
   A opção **Ativa** agora pode ser habilitada.
7. Clique em **Atualizar**.

Tradução automática

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

### Configurar o processo de revisão e aprovação da configuração do plano Journey Designer versão 2

ServiceNow administradores configuram o recurso e o processo de configuração do plano Journey Designer.

Os administradores atribuem os proprietários e aprovadores iniciais a Journey Designer configurações de plano.

Na Journey Designer versão 2, os administradores podem atribuir responsáveis e aprovadores da configuração do plano, delegando a configuração e a manutenção do plano. Delegar a manutenção da configuração do plano permite que as pessoas com a experiência certa mantenham as configurações do plano.

Os administradores podem atribuir proprietários e aprovadores de configurações de plano associadas a departamentos a usuários desse departamento que são responsáveis pelo conteúdo. Os proprietários e aprovadores da configuração do plano não precisam de privilégios elevados em ServiceNow.

**Importante:**
É opcional atribuir proprietários e aprovadores a uma configuração de plano. Os administradores têm recursos completos para atualizar e criar configurações de plano, independentemente de haver um proprietário atribuído.

### Criar configuração de plano Journey Designer

Crie uma configuração de plano [ Journey Designer na Journey Designer versão 2.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
ServiceNow Os administradores criam configurações de plano de jornada para os gerentes usarem ao criar jornadas. Os proprietários da configuração do plano atualizam a configuração do plano para manter as configurações do plano atuais.

Depois que a configuração do plano inicial é criada, os administradores podem atribuir proprietários e aprovadores para manutenção da configuração do plano. Os proprietários podem adicionar suas próprias fases e modelos de tarefa do Central do funcionário.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Journey Designer** > **Administração** > **Gerenciar configurações do plano**.
2. Clique em **Nova**.
3. Arquive o formulário.
   Alguns campos só estarão disponíveis depois que um **Proprietário** for selecionado. Para obter mais informações sobre os campos, consulte Journey Designer campos de configuração do plano da versão 2.
4. Clique em **Enviar**.

### Journey Designer campos de configuração do plano da versão 2

Esses campos são para configurações do plano Journey Designer versão 2.

Tradução automática

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

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| **Título** | O título da configuração do plano que está visível no Central do funcionário. |
| **Público** | Usado para restringir o acesso ao conteúdo por um público. Consulte Restrições para Publicação de conteúdo e Experiência de conteúdo |
| **Visível para todos os proprietários** | Quando selecionada, a configuração do plano fica visível para todos os usuários que possuem qualquer configuração de plano.<br>**Nota:** Somente os proprietários podem mudar ou adicionar à configuração do plano. |
| **Descrição resumida** | Uma descrição resumida de uma linha da configuração do plano, por exemplo, "Modelo de jornada de integração para funcionários de vendas". |
| **Descrição** | Uma descrição longa da configuração do plano que os proprietários leem para obter mais detalhes sobre a configuração. |
| **Ativo** | Uma configuração de plano publicada está ativa. Se **Ativo** for selecionado, ele estará disponível para uso. |
| **Tipo de plano do Journey Accelerator** | Uma configuração de plano Journey Designer deve ser associada a um tipo de plano Journey Accelerator. |
| **Estado** | • **Aguardando aprovação**: a configuração do plano foi publicada pelo proprietário e deve ser revisada e aprovada pelos aprovadores **atribuídos**.<br>• **Rascunho**: a configuração do plano está em desenvolvimento e deve ser aprovada para ser publicada e movida para o estado **Pronto**.<br>• **Pronto**: uma configuração de plano publicada está no estado pronto. |

### Atribuir proprietários e aprovadores a uma configuração de jornada

Na Journey Designer versão 2, os administradores atribuem os proprietários e aprovadores iniciais a uma configuração de plano.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os coproprietários têm os mesmos recursos que os proprietários.

**Nota:**
Os aprovadores são opcionais. Se nenhum aprovador for selecionado, o processo de aprovação não será necessário.

Tradução automática

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

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Journey Designer** > **Administração** > **Gerenciar configurações do plano**.
2. Abra uma **configuração de plano** para atribuir um proprietário e um aprovador.
   Clique duas vezes na **configuração do plano** para abri-la.
3. Selecione a guia **Proprietários e aprovadores da configuração do plano**.
4. Selecione **Novo**.
5. Selecione o ícone de pesquisa para o **campo Proprietário**.
6. Comece a digitar o nome do proprietário para pesquisar a lista de usuários.

   Você pode clicar no campo **Proprietário** para exibir uma lista de seleções recentes.

   Os campos**Coproprietários** e **Aprovadores** ficam disponíveis somente após a seleção de um **Proprietário**.
7. Selecione o ícone de cadeado ao lado do campo **Coproprietários**.
8. Selecione um coproprietário.
9. Selecione o ícone de cadeado ao lado do campo **Aprovadores**.
10. Selecione **Enviar**.

## Alterar responsáveis ou aprovadores da configuração do plano Journey Designer versão 2

Os administradores podem mudar um proprietário ou aprovador de configuração de plano.

### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os administradores podem precisar mudar os proprietários ou aprovadores das configurações do plano Journey Designer se as pessoas mudarem de função ou deixarem o trabalho.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Journey Designer** > **Administração** > **Gerenciar configurações do plano**.
2. Abra uma **configuração de plano** para mudar um proprietário ou aprovador.
   Clique duas vezes na **configuração do plano** para abri-la.
3. Para a guia **Proprietários e aprovadores da configuração do plano**.
4. Clique duas vezes no **Nome** do proprietário.
5. Altere os proprietários, coproprietários ou aprovadores.
6. Selecione **Atualizar**.

## Criar e gerenciar fases

Crie e gerencie fases que estão contidas em um plano. As fases contêm tarefas ou listas de tarefas pendentes para gerentes, mentores ou funcionários concluirem.

### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

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

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use fases para criar uma sequência lógica para concluir tarefas. Os gerentes adicionam fases aos planos no Central do funcionário.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Journey Designer** > **Gerenciar nomes de fases**.
2. Clique em **Nova**.
3. No campo **Título**, insira um nome significativo para uma fase em um plano.
   Por exemplo, Semana 1, Dia 1 ou Mês 2.
4. Clique em **Enviar**.

## Adicionar configurações de fase

Prepara tarefas de grupo ou listas de tarefas para gerentes, mentores ou funcionários como parte de uma configuração de plano. Você deve definir a ordem da fase e associar a fase a uma configuração de plano.

### Antes de Iniciar

- Função necessária: administrador
- Criar uma fase: Criar e gerenciar fases

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Journey Designer** > **Gerenciar modelos de tarefa**.
2. Abra uma configuração de plano existente e navegue até a seção **Configurações de fase do Journey Accelerator**.
3. Preencha os campos do formulário:

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Preenchido automaticamente ao selecionar o nome da Fase |
| Nome da fase | Selecione o nome da fase, como Mês 2. |
| Ordem de fases | Definir a ordem da fase em múltiplos de 100 |
| Ativo | Opção que você pode selecionar para disponibilizar a configuração para uso. |
| Configuração do plano do Journey Accelerator | Selecione a configuração do plano à qual adicionar a fase |

4. Clique em **Enviar**.

## Criar uma ação de pontuação de satisfação

Uma ação de pontuação de satisfação aciona a exibição de um widget para o funcionário, contendo um URL ou uma solicitação para agendar uma reunião, quando a condição específica é atendida.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

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

Instalar e configurar Listening Posts: Integração do Listening Posts com o Journey Designer

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Journey Designer** > **Gerenciar configurações da jornada**.
2. Selecione a configuração da jornada ou crie uma nova.
3. Navegue até a guia **Ações de pontuação de satisfação** na parte inferior da página e selecione **Novo**.
4. Preencha os seguintes campos do formulário:

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Condição | Defina a condição que acionará a ação. |
| Pontuação | Selecione a pontuação para acionar a ação, em que 1 é a pontuação mais baixa e 5 é a pontuação mais alta possível. |
| Ativo | Opção que você pode selecionar para habilitar a ação. |
| Ordem | Define uma classificação para a ação. No caso de mais de uma ação atender a uma condição, a ação classificada primeiro aparecerá no widget. |
| Ação | Selecione o que deve aparecer no widget. |
| URL | Se você selecionou a ação **Abrir URL**, forneça o URL para redirecionar o funcionário, como um artigo de conhecimento. |
| Rótulo de URL | Se você selecionou a ação **Abrir URL**, forneça o hipertexto para o link. |

5. Clique em **Enviar**.

### Como criar e gerenciar modelos específicos de público-alvo

Os administradores podem desenvolver modelos Journey Accelerator para planos personalizados com fases que incluem tarefas do usuário para diferentes públicos.

### Criar e gerenciar modelos de tarefa de plano de ação

Crie e gerencie os modelos de tarefa que gerentes, mentores e funcionários podem usar para seus planos Journey Designer. Use modelos de tarefa para fornecer uma experiência consistente e simplificada para a criação de planos Journey Designer.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os modelos de tarefa aparecem como listas de tarefas pendentes no Central do funcionário para gerentes, mentores ou funcionários.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Journey Designer** > **Gerenciar modelos de tarefa**.
2. Clique em **Novo**ou abra uma configuração de plano existente.
3. Preencha os campos no formulário de modelo.
   Para obter mais informações, consulte Campos de modelo de tarefa.
4. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

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

### Campos de modelo de tarefa

Para criar um modelo de tarefa, preencha os campos do modelo de tarefa.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| **Nome** | Nome descritivo da atividade associada à tarefa. |
| **Tabela** | Tabela usada para rastrear tarefas e campos. Selecione a tabela Tarefa [sn_ja_task] para habilitar o acesso aos campos do modelo. |
| **Modelo** | Campos de modelo que aparecem somente quando uma tabela é selecionada. Os campos de modelo são rastreados na tabela Journey Accelerator Tarefa [sn_ja_task].<br><br>As configurações a seguir se aplicam às propriedades gerais da tarefa:<br>• **Obrigatório**: defina como **verdadeiro** para tornar a tarefa obrigatória. Defina como **falso** para tornar a tarefa opcional.<br>• **Editável**: defina como **verdadeiro** para permitir que os usuários modifiquem os campos de tarefa. Defina como **falso** para que os usuários não possam modificar determinados campos na tarefa.<br><br>**Nota:**<br>Quando editável = falso, ocorre o seguinte:<br>○ O criador do plano não pode mudar os campos **Nomeda tarefa**, **Descrição da tarefa**ou **Esta tarefa é opcional**.<br>○ Os usuários não podem excluir a tarefa pendente de um plano.<br><br>• **Tipo**<br>○ **Regular**: modelo de tarefa pendente padrão.<br>○ **Calendário**: tarefa programável. Cria uma tarefa pendente vinculada a Microsoft Office 365 evento de calendário. |
| **Ativo** | Opção que habilita o modelo de tarefa quando selecionado. Somente tarefas ativas estão disponíveis para uso dos gerentes. |
| **Breve descrição da tarefa** | Descrição resumida da tarefa. Este texto aparece para os usuários do plano Journey Accelerator. Este campo aparece no campo **Descrição resumida** quando você está gerenciando tarefas em fases. |
| **Descrição da tarefa** | Descrição detalhada da mudança. |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| **Tabela primária do plano** | Tabela de nível superior que associa uma entrada na Journey Accelerator Tarefa [sn_ja_task] à tabela que rastreia os planos, Journey Accelerator Planejar [sn_ja_plan]. Selecionar o Journey Accelerator permite o acesso aos campos relacionados ao plano. |
| **Atribuir à origem** | Usuário que está atribuído à tarefa:<br>• Funcionário<br>• Gerente<br>• Mentor<br>**Nota:** Inicialmente, somente o primeiro mentor é atribuído a tarefas pendentes na lista com várias entradas. Os gerentes podem reatribuir as tarefas pendentes a outros mentores depois que o plano é criado. |
| **Gatilho de prazo relativo** | Condição que é usada para acionar quando uma tarefa é atribuída com base na data de publicação do plano. Esta condição é avaliada com **Tipo de deslocamento dedata e Tipo de deslocamento de data**.<br>• **Criado**<br>• **Termina em**<br>• **Iniciar em**<br>• **Atualizado**<br>**Nota:** Use somente a condição **Iniciar em**. **Iniciar em** é selecionado por padrão. |
| **Tipo de deslocamento de data** | Condição que é usada para acionar quando uma tarefa é atribuída. Esta condição é avaliada com **o gatilho Data de vencimento relativa** e **Número de dias de compensação**.<br>• **em**<br>• **Após**<br>**Nota:** A condição **Depois** é a seleção padrão. Recomendamos que você use somente a condição Após. |
| **Número de dias de deslocamento** | Condição que é usada para acionar quando uma tarefa é atribuída. Esta condição é avaliada com **o gatilhoData de vencimento relativa e o tipo Deslocamento de data**. |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | • **Dias**<br>• **Horas**<br><br>**Nota:**<br>Especifique somente dias e mantenha as horas definidas como 0 (zero).<br><br>Por exemplo: se o gatilho de data de vencimento relativo = Iniciar em, Tipo de deslocamento de data = Após e Número de dias de deslocamento = 5 dias, a tarefa será configurada para ser acionada 5 dias após a data de publicação do plano. |

### Gerenciar modelos de tarefa criados por gerentes no Journey Designer

Modifique e gerencie os modelos de tarefas pendentes que os gerentes criam.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Journey Designer** > **Gerenciar modelos de tarefa de gerenciador**.
2. Abra um modelo de tarefa ou clique em **Novo**.
3. Modifique ou preencha os campos no formulário.
   Para obter informações detalhadas sobre os campos do formulário, consulte Journey Designer Campos de modelo de tarefa.
4. Clique em **Enviar** ou em **Atualizar** para salvar o formulário.

### Journey Designer Campos de modelo de tarefa

Os gerentes criam tarefas pendentes que são salvas como modelos. Os modelos são armazenados como uma tarefa de modelo Journey Designer.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome da tarefa | O nome da tarefa conforme aparece em um plano de ação. |
| Proprietário | O gerente que criou o modelo de tarefa pendente. |
| Lista de designados adicionais | Adiciona o usuário ao campo **Pessoas adicionais** da tarefa pendente. |
| Atribuída ao tipo | • Persona: uma das personas compatíveis com os planos de ação. (gerente, funcionário, mentor)<br>• Usuário: um único usuário. |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | **Nota:** A disponibilidade de outros campos depende da sua seleção. A persona é listada no campo **Atribuído à origem**. |
| Tabela primária do plano | A tabela que contém as informações do modelo de tarefa pendente (Journey Accelerator Plan [sn_ja_plan]). |
| Atribuída à origem | A persona à qual a tarefa pendente é atribuída. |
| Atribuído a | O nome de um único usuário. |
| Ativo | Selecione para disponibilizar a tarefa. Desmarque a marca de seleção para ocultar o modelo dos usuários. |
| Obrigatório | Selecione para tornar a tarefa pendente obrigatória. Desmarque a marca de seleção para tornar a tarefa opcional. |
| Journey Accelerator tipo de tarefa | • Regular: tarefa sem o recurso de programação.<br>• Calendário: disponível quando Journey Accelerator está configurado para funcionar com um calendário como Microsoft Exchange Online<br>• Aprendizagem: oferece um curso online. Esta opção só está disponível quando Learning Posts está instalado.<br>• Pesquisas de pulso: entrega uma pesquisa para coletar feedback. Esta opção só está disponível quando Listening Posts está instalado. |
| Configuração do prazo | Um prazo condicional para a tarefa. |
| Número de dias/semanas | Os dias ou semanas a partir da condição atribuída para quando a tarefa vence. |
| Descrição da tarefa | A descrição da tarefa que está visível para os usuários. |

### Journey Designer painéis e relatórios

Painéis são exibições gráficas configuráveis das principais métricas, relatórios e outros widgets em uma única tela.

## Journey Designer relatórios

| Nome do relatório | Tabela | Tipo |
|---|---|---|
| Membros da equipe na jornada de crescimento profissional | [sn_jny_journey] | Origem única |
| Lista de jornadas ativas | [sn_jny_journey] | Lista |

Tradução automática

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

| Nome do relatório | Tabela | Tipo |
|---|---|---|
| Total de jornadas que você criou | [sn_jny_journey] | Origem única |
| Total de jornadas de rascunho | [sn_jny_journey] | Origem única |
| Membros da equipe na jornada de integração | [sn_jny_journey] | Origem única |
| Membros da equipe que não fizeram jornada no último ano | [sn_hr_core_profile] | Origem única |
| Total de jornadas ativas | [sn_jny_journey] | Origem única |

## Journey Designer painéis

**Painel de uso da jornada**

#unique_376_Connect_42_dd-jny-use-dash Exibe graficamente as principais informações de uso relacionadas às suas jornadas.

**Painel de jornadas ativas**

#unique_376_Connect_42_dd-active-jny-dash Exibe graficamente informações sobre suas jornadas ativas.

### Criar e gerenciar relatórios Journey Designer

Edite qualquer um dos relatórios Journey Designer existentes ou crie seus próprios relatórios.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Journey Designer** > **Jornadas** > **Relatórios**.
2. Selecione um relatório para editar.
3. Selecione **Editar** para atualizar o relatório.
   O relatório selecionado para este exemplo é Jornadas ativas.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| **Escolher colunas** | Selecione as colunas que você deseja ver no relatório. |
| **Agrupar por** | O primeiro campo para agrupar os resultados do relatório. |
| **Grupo adicional por** | Um campo secundário para agrupar resultados. |
| **Configurar campo da função** | Configure os campos relacionados ao relatório. |
| **Título do relatório** | O título visível do usuário do relatório. |
| **Perguntar** | Insira uma pergunta para obter ajuda na configuração do relatório. |

   Para obter informações gerais sobre relatórios, consulte Relatórios e Painéis de RH.
4. Selecione **Executar** para ver os resultados do relatório.
5. Selecione **Salvar**.

Tradução automática

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

Use os botões de navegação na coluna à esquerda para exibir outros detalhes da configuração.

6. Selecione **Compartilhar**.

| Opções de compartilhamento | Descrição |
|---|---|
| **Compartilhar** | Configure com quem compartilhar o relatório.<br>○ **Eu**<br>○ **Todos**<br>○ **Grupos e Usuários** |
| **Programação** | Programe um e-mail contendo este relatório. Você pode configurar a frequência para executar o relatório e para quem enviá-lo. |
| **Adicionar ao Painel** | Adicione o relatório a um painel existente e configurado. |
| **Exportar para PDF** | Gera um PDF para download dos resultados do relatório. |

## Criar e gerenciar painéis Journey Designer

Monitore o status das jornadas e use no painel Journey Designer.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os painéis a seguir são fornecidos com o app Journey Designer :

**Painel de jornadas ativas**

Exibe informações sobre o status das suas jornadas ativas, como o número de jornadas no modo de rascunho, jornadas atrasadas e o número total de jornadas ativas.

**Painel de uso da jornada**

Exibe informações sobre como os proprietários ou mentores estão usando as jornadas, como tarefas criadas, cursos de aprendizagem adicionados e os tipos de jornada.

Você pode modificar muitos aspectos de um painel.

- Adicionar widgets
- Compartilhar com base em usuários, grupos ou funções
- Adicionar e configurar guias

Esta tarefa mostra como adicionar widgets a um painel e configurar um layout de guia.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Journey Designer** > **Jornadas** > **Visão geral das jornadas**.
   Ou você pode navegar até **Todos** > **Jornadas** > **Uso da jornada**
2. Selecione o ícone **Adicionar Widgets**.
3. Na lista **Categoria de widget**, selecione **Relatórios**.
   Para essa tarefa, use o **relatório Lista de jornadas ativas**. Para obter uma lista de todos os relatórios Journey Designer, consulte Journey Designer painéis e relatórios.

Tradução automática

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

4. No campo **Filtro**, digite Lista de jornadas ativas e selecione o relatório.
5. Selecione **Adicionar**.
6. Selecione o ícone **Configuração** e selecione um layout em **APLICAR LAYOUT RÁPIDO**.

### Aprendizagem recomendada nas configurações da jornada

Os administradores adicionam recomendações de aprendizagem relevantes a uma configuração de jornada.

As recomendações são baseadas nos cursos realizados por funcionários semelhantes com o mesmo Eventos de ciclo de vida tipo (LE), Journey Designer jornadas e Journey Accelerator planos.

- Os cursos recomendados que são adicionados a uma configuração de jornada por um administrador podem ser modificados ou excluídos somente por um administrador.
- Os cursos externos recomendados estão disponíveis somente pela duração designada do curso.
- Os cursos de aprendizagem recomendados podem ser acessados por gerentes e mentores que tenham a permissão **Pode adicionar recursos de aprendizagem recomendados** em uma configuração de jornada. Gerentes e mentores podem adicionar cursos somente como recomendações a uma jornada individual do Central do funcionário. Consulte, Exibir recomendações de aprendizagem para o gerente que estiver criando uma jornada.

#### Tópicos relacionados

Integração do Learning Posts com o Journey Designer

### Adicionar ou modificar a aprendizagem recomendada na aplicação Journey Designer

Configure e gerencie a aprendizagem recomendada para as jornadas dos funcionários.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O app Learning Posts deve ser integrado ao app Journey Designer para que o recurso de aprendizado recomendado esteja disponível. Para obter detalhes sobre a integração do Learning, consulte Núcleo de Learning.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Journey Designer** > **Administração** > **Gerenciar recursos de aprendizagem recomendados**.
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha o formulário **de configuração de recursos de aprendizagem recomendados para a jornada**.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| **Curso da jornada** | Um curso que está disponível para Journey Designer para uso em jornadas de funcionários. |
| **Nome do curso** | O nome do curso está incluído no curso da jornada |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição |
|---|---|
| **Tipo** | Selecione uma configuração de jornada para adicionar a aprendizagem recomendada. |
| **Ativo** | Selecione **Ativo** para disponibilizar o curso da jornada no tipo selecionado. |
| **Ordem de exibição** | O valor usado para ordenar a exibição de várias entradas de aprendizagem recomendadas. |

4. Selecione **Enviar**.

**Nota:**

- A aprendizagem recomendada adicionada a uma configuração de jornada por um administrador é incluída em todas as jornadas criadas com essa configuração.
- Somente um administrador pode excluir uma entrada de aprendizagem recomendada de uma configuração de jornada.

**Tópicos relacionados**

Excluir a aprendizagem recomendada na aplicação Journey Designer

### Excluir a aprendizagem recomendada na aplicação Journey Designer

Exclua as configurações de aprendizagem recomendadas para a jornada do funcionário.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A aprendizagem recomendada adicionada a uma configuração de jornada pode ser excluída somente por um administrador.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Journey Designer** > **Administração** > **Gerenciar recursos de aprendizagem recomendados**.
2. Marque a caixa de seleção ao lado do curso recomendado que você deseja excluir.
3. Selecione **Excluir** na lista **Ações nas linhas selecionadas**.
4. Selecione **Excluir** para confirmar que você deseja excluir os cursos selecionados.

### Configurar uma definição de solução para as recomendações da jornada

Configure uma definição de solução para exibir recomendações de aprendizagem para usuários com jornadas semelhantes.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Os plug-ins a seguir devem ser ativados no armazenamento ServiceNow para exibir a definição da solução Recomendação baseada em jornada semelhante:

- Journey Accelerator [sn_ja]
- Journey Designer [sn_jny]
- O Learning Posts [sn_lc]

Tradução automática

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

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Predictive Intelligence** > **Semelhança**.
2. Selecione **Definições de solução** para exibir uma lista de todas as definições de solução em Semelhança. Você verá a definição da solução **Recomendação baseada em jornada semelhante**.

   **Nota:**
   Você pode personalizar a definição da solução de acordo com suas necessidades e treiná-la novamente. Abra a definição da solução para editar os campos

3. Abra a definição da solução e edite os campos para personalizar a definição da solução de acordo com suas necessidades.
4. Clique no botão **Atualizar e retreinar** para salvar as mudanças e treinar a definição da solução.

### O que Fazer Depois

Atualize a definição da solução no **Configuração de IA de RH** > **Usuários de jornada semelhante** > **Definição de solução** campo.

**Nota:**
Para obter mais informações, consulte Configurar a definição e o domínio da solução de RH.

#### Central do funcionário (EC) widget de guias da jornada da página inicial

O Portal de serviços Designer contém uma biblioteca de widgets para adicionar a um portal de serviços. O **widget de guias de jornada da página inicial do EC** exibe detalhes importantes relacionados às jornadas dos usuários.

Os administradores podem adicionar as **guias da jornada da página inicial do EC** ao portal de serviços da organização Central do funcionário. Central do funcionário usuários atribuídos a uma jornada veem informações relevantes relacionadas à jornada.

**Jornadas envolvidas**

Os mentores veem a guia **Jornadas envolvidas**.

**Minhas jornadas**

Os usuários atribuídos a uma jornada veem a guia **Minhas jornadas**.

**Jornadas da equipe**

Os proprietários de jornadas com jornadas ativas para a equipe veem a guia **Jornadas** da equipe.

#### Adicionar widget Journey Designer

O widget Journey Designer não está na página inicial Central do funcionário por padrão. Um administrador deve adicioná-lo.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços**.
2. Selecione **Designer**.
3. Selecione **Página inicial da Central do funcionário**.
4. No campo **Filtrar widget**, digite Página inicial do EC Guias da jornada.

Tradução automática

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

5. Arraste o widget **Guias de jornada da página inicial do EC** para a página do portal de serviços. Adicione as guias de jornada da página inicial do EC a qualquer elemento válido na página.

### O que Fazer Depois

Verifique se o widget está disponível no portal da Central do funcionário da sua organização.

1. Faça login como um usuário que tem permissões para exibir ou modificar jornadas.
2. Verifique se o título *Team journeys* está visível.

## Informações de referência para Journey Designer

O conteúdo de referência contém informações úteis que os administradores usam para entender e configurar recursos.

Os formulários e recursos em Journey Designer contêm vários campos, dependendo das seleções em uma configuração específica. O conteúdo de referência mostra quais são esses campos e as aplicações aos quais eles estão associados.

### Componentes instalados com Journey Designer

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação da aplicação Journey Designer, incluindo funções de usuário e tabelas.

**Nota:**
A tabela Arquivos da Aplicação lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Os dados de demonstração estão disponíveis para a aplicação Journey Designer. Se você quiser instalar os dados de demonstração, clique em **Carregar dados de demonstração** ao instalar esta aplicação. Os dados de demonstração incluem registros de amostra e configurações para casos de uso comuns.

Também há dependências de outros recursos ou aplicativos.

## Funções Journey Designer

| Título da função [nome] | Descrição | Heranças | Herdado por |
|---|---|---|---|
| Administrador<br><br>[sn_jny.admin] | Concede acesso para criar e gerenciar todas as configurações e recursos de Journey Designer e Journey Accelerator. | • [sn_ja.admin]<br>• [sn_jny.writer]<br>• [taxonomy_admin]<br>• [sn_hr_le.admin]<br>• [user_criteria_admin] | sn_hr_core.admin |
| Modificador<br><br>[sn_jny.writer] | Concede acesso para criar e modificar componentes da jornada, como planos, fases e tarefas pendentes. | • [sn_jny.reader]<br>• [sn_ja.modifier] | [sn_jny.admin] |

Tradução automática

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

| Título da função [nome] | Descrição | Heranças | Herdado por |
|---|---|---|---|
| Leitor<br><br>[sn_jny.reader] | Concede acesso para exibir jornadas e concluir tarefas atribuídas a eles. | [sn_ja.reader] | sn_hr_core.case_reader |

Você pode atribuir essas funções às funções, grupos ou usuários apropriados na sua aplicação.

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

## Módulos com Função

| Módulo | Tabela | Função |
|---|---|---|
| Configuração assistida para jornadas | Configuração da jornada [sn_jny_journey_config] | sn_jny.admin |
| Gerenciar configurações da jornada | Configuração da jornada [sn_jny_journey_config] | sn_jny.admin |
| Gerenciar tipos de jornada | Tipo de jornada [sn_jny_journey_type] | sn_jny.admin |
| Gerenciar configurações de título | Configuração de título [sn_jny_journey_heading_config] | sn_jny.admin |
| Gerenciador de links de tipo de jornada | Link rápido do tipo de jornada [sn_jny_m2m_journey_type_quick_link] | sn_jny.admin |
| Gerenciar Funções | Função do usuário [sys_user_has_role] | sn_jny.admin |
| Jornadas | Jornada [sn_jny_journey] | sn_jny.reader |
| Painéis de jornadas ativas | (sem tabela) | sn_jny.reader |
| Painel de uso da jornada | (sem tabela) | sn_jny.reader |
| Relatórios | Relatórios [sys_report] | sn_jny.reader |

## Tabelas instaladas

| Nome da tabela [name] | Descrição |
|---|---|
| Disponível para<br><br>[sn_jny_m2m_journey_config_user_criteria] | Contém e rastreia usuários que atendem aos critérios para acessar cursos de aprendizado recomendados. |
| Mapeamento de Campos<br><br>[sn_jny_journey_field_mapping] | Mapeie campos, texto personalizado ou scripts personalizados para campos usados em uma jornada. Esses mapeamentos de campo são de tabelas e campos de RH para tabelas e campos Journey Designer ou Journey Accelerator. |

Tradução automática

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

| Nome da tabela [name] | Descrição |
|---|---|
| Configuração de título [sn_jny_journey_heading_config] | Contém detalhes sobre Journey Designer configurações de cabeçalho. |
| Campo de título [sn_jny_journey_heading_field_config] | Contém detalhes sobre campos de título Journey Designer e rastreia mudanças relacionadas a rótulos de campo. |
| Jornada [sn_jny_journey] | Contém e gerencia a relação de Journey Designer planos e jornadas com outras tabelas. |
| Auditoria da jornada [sn_jny_journey] | Rastreia ações CRUD em configurações de plano e quem as fez. |
| Tarefa de solicitação em massa da jornada [sn_jny_bulk_request] | Rastreia informações sobre atualizações em massa. Os administradores podem usar esta tabela para entender e solucionar problemas de atualizações em massa se houver erros ou falhas. |
| Configuração da jornada [sn_jny_journey_config] | Contém detalhes sobre as configurações do plano Journey Designer e da jornada. |
| Link rápido de configuração da jornada [sn_jny_m2m_journey_config_quick_link] | Gerencia o relacionamento de links rápidos que são adicionados a planos e jornadas. |
| Carrossel para dispositivos móveis da jornada [sn_jny_st_jny_mobile_carousel] | Gerencia os dados apresentados no carrossel no aplicativo Now Mobile. |
| Andamento da jornada [sn_jny_journey_progress] | Gerencia dados relacionados ao acompanhamento do andamento de uma jornada em relação aos marcos da conclusão de tarefas. |
| Link rápido da jornada [sn_jny_journey_quick_link] | Contém detalhes sobre links rápidos em Journey Designer. |
| Links rápidos da jornada [sn_jny_st_journey_quick_links] | Gerencia os dados para links rápidos em jornadas. |
| Tarefas da jornada [sn_jny_st_journey_task] | Rastreia a atividade dos modelos de tarefa nas configurações da jornada. |
| Linha do tempo da jornada [sn_jny_st_journey_timeline] | Rastreia os dados da linha do tempo de uma jornada. |
| Tipo de jornada [sn_jny_journey_type] | Rastreia os detalhes das jornadas contidas em Journey Designer |
| Link rápido do tipo de jornada [sn_jny_m2m_journey_type_quick_link] | Gerencia dados de link rápido relacionados a uma configuração de jornada. |
| Jornada móvel [sn_jny_st_journey] | Rastreia a atividade de dados da jornada no aplicativo Now Mobile. |
| Visão geral da jornada para dispositivos móveis [sn_jny_st_mobile_journey_overview] | Rastreia os dados usados no aplicativo Now Mobile para jornadas do usuário. |

Tradução automática

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

| Nome da tabela [name] | Descrição |
| --- | --- |
| Indisponível para<br><br>[sn_jny_m2m_journey_config_user_criteria_no] | Listar usuários que atenderam aos critérios para não serem adicionados a um curso recomendado. |

### Journey Designer guias de link relacionado

Os links relacionados ficam visíveis dependendo do tipo de jornada e das aplicações integradas. Nem todas as guias de links relacionados estão visíveis em todas as instâncias.

## Guias de link relacionado padrão

Dependendo da origem e do tipo de jornada, um formulário de configuração exibe algumas ou todas essas guias de link relacionadas.

**Conjuntos de Atividades**

Os conjuntos de atividades representam diferentes fases no processo de evento de ciclo de vida.

**Disponível para**

Lista os **critérios de usuário** que um usuário deve ter para esta configuração de jornada.

**Mapeamentos de Campo**

Mapeie campos, texto personalizado ou scripts personalizados para campos usados em uma jornada. Esses mapeamentos de campo são de tabelas e campos de RH para tabelas e campos Journey Designer ou Journey Accelerator.

**Serviços de RH**

Os serviços de RH são as solicitações e a assistência que uma organização de RH fornece aos funcionários. Você pode configurar um serviço de RH para definir a solicitação para o processo de execução desse tipo de caso.

**Indisponível para**

Lista os **critérios de usuário** que excluem um usuário para esta configuração de jornada.

**Links rápidos**

Links que os administradores podem incluir para uma configuração de jornada.

**Configurações de fases**

Lista as fases em uma configuração de plano. Fases são contêineres lógicos para atividades.

## Guias de link relacionado com Listening Posts

Quando a publicação da listagem é integrada ao app Journey Designer, essas guias de link relacionadas adicionais ficam visíveis no formulário de configuração da jornada.

**Pesquisas do Pulse**

Uma lista de pesquisas disponíveis para adicionar a uma configuração de jornada. Selecione um link para um **Nome** ou **Tema** para editar o formulário em Learning Posts.

**Ações de pontuação de satisfação**

Configure e associe uma lista de ações que acionam widgets que são exibidos para os usuários quando as condições configuradas são atendidas.

## Guias de link relacionado com Learning Posts

Quando o Learning Posts é integrado ao app Journey Designer, essas guias de link relacionadas adicionais ficam visíveis no formulário de configuração da jornada.

Tradução automática

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

**Aprendizado recomendado**: os administradores adicionam cursos recomendados para as configurações da jornada. A aprendizagem recomendada configurada pelo administrador se aplica a todas as jornadas desse tipo de configuração. Somente os administradores podem modificar ou excluir um curso recomendado de uma configuração de jornada.

## Integrações para a aplicação Journey Designer

Estenda as capacidades da aplicação Journey Designer integrando outras aplicações à experiência da jornada.

A integração de aplicações compatíveis expande os recursos e as capacidades de Journey Designer. As aplicações compatíveis têm requisitos exclusivos de instalação e configuração. As aplicações de integração compatíveis podem ser instaladas antes ou depois de instalar a aplicação Journey Designer.

- Learning Posts v5.0.0 [sn_lnp]
- Listening Posts v5.0.0 [sn_lp]
- Manager Hub v1.0.0 [sn_mh]
- Microsoft Exchange Online spoke v3.2.0 [sn_ex_online_spke]
- Retry Handler Framework v1.0.1 [sn_handler]

  A Retry Handler Framework é necessária ao usar o spoke Microsoft Exchange Online.

### Integração do Learning Posts com o Journey Designer

Integre Learning Posts com Journey Designer para criar e acessar uma experiência de aprendizagem omnicanal, capacitando os funcionários com a aprendizagem certa no momento certo, tornando a aprendizagem acessível.

ServiceNow® Learning Posts é uma aplicação ServiceNow Store.

**Importante:**

- Learning Posts ativa automaticamente Núcleo do Learning.
- Learning Posts está disponível com o pacote HRSD Enterprise.

## Solicitar aplicativos na Store

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

Integrar a aplicação Learning Posts com Journey Designer permite que você gerencie a aprendizagem recomendada para jornadas de dentro do Journey Designer.

## Usar recursos de aprendizagem recomendados

O recurso de aprendizagem recomendada combina Learning Posts com Inteligência preditiva. Ele aprende como sua organização usa o treinamento e fornece uma lista de cursos recomendados para adicionar às jornadas.

- Os funcionários podem: ver tarefas de aprendizagem e trabalhar na tarefa em suas jornadas.
- Os gerentes podem: adicionar a aprendizagem recomendada às jornadas dos funcionários se eles tiverem permissão para **adicionar a aprendizagem recomendada**.

Tradução automática

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

- Os mentores podem: adicionar recursos de aprendizagem recomendados se tiverem permissão para editar uma jornada; se tiverem permissão para **adicionar recursos de aprendizagem recomendados**.
- Administrador: gerencie a aprendizagem recomendada para as configurações da jornada.

**Nota:**
Os administradores definem permissões nas configurações da jornada. Consulte, Atualizar permissões de usuários para jornadas.

## Administrador que gerencia a aprendizagem recomendada para as configurações da jornada

Administradores Criam registros de aprendizagem recomendados para configurações de jornada associadas a um tipo de jornada. A aprendizagem recomendada é acessada por responsáveis pela jornada, mentores e funcionários. Somente um administrador pode excluir a aprendizagem recomendada de uma configuração de jornada. Consulte, Adicionar ou modificar a aprendizagem recomendada na aplicação Journey Designer.

## Proprietários e mentores da jornada podem adicionar a aprendizagem recomendada a uma jornada

Os proprietários ou mentores da jornada com a configuração **Pode adicionar a permissão de aprendizagem recomendada** para uma jornada podem adicionar cursos recomendados a jornadas individuais. Consulte, Adicionar recursos de aprendizagem recomendados a uma jornada.

### Integração do Listening Posts com o Journey Designer

Use Listening Posts com Journey Designer para incorporar pesquisas de pulso para obter informações sobre as experiências dos funcionários e compartilhar essas informações com os gerentes.

## Configurar um widget de pesquisa de pulso na página Jornadas

Adicione o widget à página Jornadas para solicitar feedback dos funcionários. Você pode configurar o widget em Journey Accelerator ou

Eventos de ciclo de vida. As etapas para ambas as opções são fornecidas abaixo:

## Configurar no Eventos de ciclo de vida

**Etapa 1: criar um tema de pulso**

Siga as etapas para Como criar um tema de pulso no Listening Posts

**Nota:**
Você pode criar um tema de pulso separado para cada tipo de jornada.

**Etapa 2: criar pesquisa de pulso**

Siga as etapas para Criar uma pesquisa de pulso no Listening Posts

**Etapa 3: acionar pesquisa de pulso a partir de eventos de ciclo de vida**

Abra um Evento de ciclo de vida existente e crie um registro de atividade com o Tipo de atividade de **pesquisa do Pulse**. Selecione a pesquisa de pulso que você criou na etapa 2 e atribua o **campo Usuário do Pulse** à pessoa para a qual você deseja que participe da pesquisa.

Tradução automática

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

Configurar uma atividade de evento de ciclo de vida|Configurar uma atividade de evento de pesquisa de pulso

**Etapa 4: adicione análises à página da jornada**

Personalize com as seguintes opções:

- Selecione **Pode exibir a pontuação de satisfação** na guia Permissões de proprietário da jornada. Veja Atualizar permissões de usuários para jornadas
- Configure ações, como um URL ou link para agendar uma reunião, para que apareçam com resultados de pontuação específicos na guia Ações de pontuação de satisfação. Veja Criar uma ação de pontuação de satisfação
- Compartilhe os resultados da pesquisa de pulso com o gerente. Veja Como criar uma regra de compartilhamento de resposta no Listening Posts

## Configurar no Journey Accelerator

**Etapa 1: criar um tema de pulso**

Siga as etapas para Como criar um tema de pulso no Listening Posts

**Nota:**
Você pode criar um tema de pulso separado para cada tipo de jornada.

**Etapa 2: criar pesquisa de pulso**

Siga as etapas para Criar uma pesquisa de pulso no Listening Posts

**Etapa 3: adicionar a uma configuração de plano**

Adicione o modelo de tarefa que contém a pesquisa de pulso a uma configuração de plano por meio de uma configuração de fase. Adicionar configurações de fase

**Etapa 4: acionar pesquisa de pulso no Journey Accelerator**

Crie um modelo de tarefa com um **tipo** de tarefa de `pesquisa do Pulse`. No campo **Registro relacionado**, selecione a pesquisa de pulso que você criou na etapa 2.

Criar e gerenciar modelos de tarefa de plano de ação

**Etapa 5: adicione análises à página da jornada**

Personalize com as seguintes opções:

- Selecione **Pode exibir a pontuação de satisfação** na guia Permissões de proprietário da jornada. Veja Atualizar permissões de usuários para jornadas
- Configure ações, como um URL ou link para agendar uma reunião, para que apareçam com resultados de pontuação específicos na guia Ações de pontuação de satisfação. Veja Criar uma ação de pontuação de satisfação
- Compartilhe os resultados da pesquisa de pulso com o gerente. Veja Como criar uma regra de compartilhamento de resposta no Listening Posts

### Integração do Manager Hub com o Journey Designer

Integre Manager Hub com Journey Designer para facilitar as atividades diárias entre vários processos e departamentos multifuncionais e automatize processos como a integração de novos contratados.

Siga as instruções na documentação do Manager Hub para instalar e configurar a aplicação para Journey Designer.

Tradução automática

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

**Tópicos relacionados**

Manager Hub

### Integrando o spoke [ Microsoft Exchange Online com Journey Designer

A integração do spoke [ Microsoft Exchange Online com Journey Designer é obtida com Journey Accelerator.

Siga as instruções de configuração e integração de Journey Accelerator.

**Microsoft Exchange Online configuração para Journey Accelerator**

Ao integrar o recurso de programação Journey Accelerator com a função de calendário Microsoft Office 365, os usuários podem programar planos e tarefas pendentes.

**Atualizar propriedades do sistema para Microsoft Exchange Online na aplicação Journey Accelerator**

Atualize as propriedades do sistema do app Journey Accelerator para usar com os recursos Microsoft Exchange Online compatíveis com Journey Accelerator.

### Integrando o app Conversations [ HR Service Delivery Virtual Agent com Journey Designer

Instale o aplicativo Conversations HR Service Delivery Virtual Agent para permitir que Journey Designer envie notificações acionáveis como lembretes para funcionários e gerentes nos canais de comunicação configurados.

O app Conversations HR Service Delivery Virtual Agent exibe botões de ação para habilitar interações e concluir as ações. O uso do app Conversations HR Service Delivery Virtual Agent ajuda a aprovações e a conclusão de tarefas mais rápidas, envolvendo funcionários e gerentes nos canais em que eles estão.

## Informações de ativação

Instale a versão mais recente do HR Service Delivery Virtual Agent Conversas [sn_hr_va] para habilitar notificação acionável em Journey Designer.

## Solicitar aplicativos na Store

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

Integrar a aplicação Learning Posts com Journey Designer permite que você gerencie a aprendizagem recomendada para jornadas de dentro do Journey Designer.

## Predefinidas Virtual Agent notificações para HR Service Delivery

O app Conversations HR Service Delivery Virtual Agent fornece notificações predefinidas para ajudar seus funcionários, mentores e gerentes a receber informações sobre as tarefas comuns em HR Service Delivery.

As notificações são enviadas para funcionários, gerentes e mentores associados a uma jornada. As seguintes HR Service Delivery Virtual Agent notificações estão disponíveis:

- Nova jornada criada: notificar funcionário
- Nova jornada criada – Notificar gerente
- Nova jornada criada: Notify Mentor
- Novos mentores adicionados – Notificar gerente

Tradução automática

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

- Novos mentores adicionados – Notificar funcionário
- Novo(s) mentor(es) adicionado(s) – Mentor do Notify
- Tarefas de jornada atrasadas☒
- Tarefa do JA da jornada comentada☒
- Aprovação de tarefa LE da jornada solicitada

**Nota:**
Para uma experiência holística do resultado da jornada em Virtual Agent, ative todas as seis notificações de cenário de jornada criada (Gerente, Mentor e Funcionário).

Para obter mais informações sobre HR Service Delivery Virtual Agent Conversas e blocos de tópico, consulte Virtual Agent para HR Service Delivery.

### Notificação acionável na aplicação Journey Designer

Journey Designer caso de uso: quando as notificações são configuradas, uma notificação é enviada quando uma nova jornada é criada e publicada. O funcionário é notificado sobre isso no canal de IC configurado. O gerente é solicitado a adicionar um mentor. Depois que o mentor é adicionado, as notificações são enviadas ao funcionário e ao mentor.

### Virtual Agent Designer

Como administrador e, vá para **Conversational Interfaces** > **Virtual Agent** > **Designer**. Filtrar no seguinte:

- **Tipo** = Tópicos
- **Categoria** = Notificações acionáveis de HRSD
- **Status** = Ativo

Há quatro tópicos de ação vinculados a Journey Designer fornecidos no sistema de base da aplicação.

- _add_comment_to_ja_task - adicione um comentário. Esses comentários também são exibidos na atividade da tarefa da jornada.
- _add_mentor_to_journey — Adiciona um mentor. Você pode selecionar um mentor na lista fornecida pelo Virtual Agent ou pesquisar uma pessoa digitando o nome.
- _approve_le_approval_activity — Aprova a solicitação atribuída como parte da jornada.
- _reject_le_approval_activity: rejeita a solicitação atribuída como parte da jornada.

Você também pode associar outras ações às notificações. Para obter mais informações, consulte Add actions to the notification content .

### Journey Designer processo de modelo de configuração de plano, proprietários e manutenção

A gestão de modelos de configuração de plano de jornada é um esforço colaborativo que inclui administradores ServiceNow, proprietários de modelo de jornada e especialistas da equipe.

Criar e gerenciar jornadas requer o conhecimento e as habilidades de muitas pessoas. As responsabilidades de manter as fases da jornada e as tarefas atualizadas nem sempre são

Tradução automática

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

definidas com clareza. Journey Designer permite que um administrador de jornada orquestre e delegue todas as atividades necessárias para criar e manter jornadas.

**Nota:**
Um administrador deve atribuir proprietários e aprovadores para Journey Designer configurações de plano. Para obter mais detalhes, leia Configurar o processo de revisão e aprovação da configuração do plano Journey Designer versão 2

**ServiceNow administrador da aplicação**

- Define, configura e mantém seu ServiceNow instância, incluindo recursos como criação e atualização de configurações de plano.
- Atribuir Journey Designer proprietários e aprovadores da configuração do plano.
- Manter a supervisão do processo de criação e modificação da configuração da jornada.

**Proprietário da jornada**

- Mantenha as configurações do plano e inicie o fluxo de trabalho de aprovação para a configuração do plano.
- Atualize e publique mudanças nas configurações do plano.
- Crie e altere modelos de tarefa para o seu público.
- Adicione ou atualize fases em uma jornada.

**Aprovador da jornada**

- Um especialista no assunto (SME) com conhecimento especializado sobre uma área em uma jornada relacionada às necessidades de negócios, funções individuais e responsabilidades.
- Os aprovadores recebem tarefas de aprovação quando uma configuração de jornada é criada ou modificada.

**Tópicos relacionados**

Configurar o processo de revisão e aprovação da configuração do plano Journey Designer versão 2

Atribuir proprietários e aprovadores a uma configuração de jornada

## Journey Designer responsáveis pela configuração do plano

Os responsáveis pela configuração do plano criam e atualizam as configurações do plano e publicam as mudanças.

ServiceNow administradores atribuem responsáveis pela configuração do plano. Os proprietários de uma configuração de plano publicam atualizações para revisão e aprovação. A abordagem descentralizada para propriedade e aprovação da configuração do plano oferece suporte a um fluxo de trabalho para que os especialistas da área personalizem e mantenham as configurações do plano. Essas configurações de plano são chamadas de modelos de jornada no Central do funcionário .

**Proprietário**

Os proprietários são atribuídos por ServiceNow administradores. Um proprietário de configuração de plano tem experiência relacionada às necessidades de configuração de plano de uma área lógica.

**Corresponsável**

Tradução automática

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

Os coproprietários são atribuídos por ServiceNow administradores e têm todas as responsabilidades de um proprietário.

### Atualizar e publicar mudanças nas configurações do plano

Os proprietários do plano atualizam as configurações do plano e publicam as mudanças para revisão e aprovação.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: proprietário ou coproprietário de uma configuração de plano Journey Designer.

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Journey Designer proprietários de configuração de plano atualizam e publicam configurações de plano no portal de serviços Central do funcionário.

**Importante:**
No Central do funcionário, as configurações do plano também são chamadas de modelos de jornada.

Os responsáveis pela configuração do plano podem:

- Adicione, reordene, renomeie ou exclua fases.

  **Nota:**
  Somente fases vazias podem ser excluídas.

- Adicione modelos de tarefa a uma fase.
- Crie um modelo de tarefa.
- Visualize um modelo como um funcionário selecionado.
- Publique um modelo de jornada (configuração do plano) para aprovação do revisor.

  **Nota:**
  Se uma configuração de plano não tiver nenhum aprovador atribuído, a configuração do plano será publicada imediatamente quando as mudanças forem enviadas.

- As configurações de plano publicadas e em uso no momento não são afetadas pelas mudanças.

#### Procedimento

1. No portal de serviços Central do funcionário, navegue até a página **Jornadas**.
2. Selecione a guia **Modelos de jornada**.
3. Selecione a configuração do plano que você deseja atualizar.
4. Atualize a configuração do plano.

   Proprietários e coproprietários podem mudar diferentes partes da configuração do plano.

   - **Fases**: contêineres lógicos de modelos de tarefa.
   - **Modelos de tarefa**: tarefas individuais atribuídas a funcionários, mentores ou gerentes.

   Para obter detalhes sobre o, consulte Journey Designer referência de modelo de jornada.
5. Selecione **Publicar modelo de jornada**.

   **Nota:**
   Somente os novos modelos de tarefa precisam de aprovação.

Tradução automática

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

6. Selecione **Enviar**.

Depois que a solicitação é enviada, uma tarefa de aprovação é enviada a todos os aprovadores atribuídos à configuração do plano.

> **Importante:**
> Somente uma aprovação aciona a publicação da configuração do plano. Se for necessária uma aprovação de um determinado aprovador, os proprietários deverão informar todos os aprovadores.

Proprietários e coproprietários podem cancelar uma solicitação de aprovação, desde que um aprovador não tenha aprovado ou rejeitado a solicitação.

### Journey Designer referência de modelo de jornada

A página de modelo de jornada tem informações úteis para o responsável pela configuração do plano.

## Área do cabeçalho

O cabeçalho desta página exibe o nome e a descrição da configuração do plano e as informações a seguir.

Um administrador ServiceNow atribui proprietários, coproprietários e aprovadores.

**Proprietário**

Um modelo de jornada pode ter apenas um proprietário primário.

**Coproprietários**

Pode haver vários coproprietários para um modelo de jornada. Os coproprietários têm as mesmas habilidades do proprietário para mudar e publicar configurações do plano.

**Aprovadores**

Os aprovadores revisam e aprovam ou rejeitam as mudanças em um modelo de jornada. As mudanças em um modelo de jornada precisam de apenas uma aprovação.

> **Dica:**
> Os proprietários podem adicionar comentários que são exibidos na guia **Atividade** de uma configuração de plano.
>
> 1. Em **Minhas tarefas**, abra uma **solicitação de Aprovação**.
> 2. Selecione o link na parte superior da solicitação.
> 3. Na configuração do plano, selecione a guia **Atividade**.
> 4. Leia os comentários adicionados pelo proprietário para ver se há alguma instrução especial.

**Visualização**

Visualize um modelo para ter certeza de que as mudanças feitas são as esperadas.

- **Visualizar este modelo**: visualize o modelo com as funções atribuídas ao proprietário.
- **Visualizar como funcionário**: visualize o modelo com as funções atribuídas ao usuário selecionado.

Tradução automática

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

**Nota:**
O recurso de visualização da configuração do plano depende se o proprietário da configuração do plano tem acesso ao **tipo de público**selecionado. Esses **tipos de público** podem ser acessados por todos os responsáveis pela configuração do plano.

- Perfil de RH
- Critérios do RH
- Usuários
- Critérios de usuários
- Carregar arquivo

**Publicar modelo da jornada**

As mudanças ficam visíveis após a aprovação de um aprovador. O modelo não pode ser editado até que um aprovador aprove ou rejeite a solicitação de aprovação.

**Nota:**
Os comentários ficam visíveis como comentários na guia **Atividade**.

**Cancelar solicitação de aprovação**

O proprietário ou qualquer um dos coproprietários pode cancelar a solicitação de aprovação.

## Guia de visão geral do modelo de jornada

A guia de visão geral mostra todos os componentes de uma jornada que podem ser modificados pelos proprietários.

**Fases**

Um contêiner lógico de uma jornada que inclui tarefas atribuídas a funcionários, mentores ou gerentes.

**Modelos de tarefa**

Tarefas individuais atribuídas a um usuário.

## Guia atividade

Exibe o histórico de todas as mudanças de uma configuração de plano em ordem cronológica.

## Notificações por e-mail

Proprietários, coproprietários e aprovadores podem ser os destinatários de notificações por e-mail.

**Nota:**
Usuários com **Notificação** definida como **Desabilitar** não receberão notificações.

| As notificações por e-mail são enviadas quando | Os destinatários da notificação por e-mail são |
|---|---|
| Um proprietário ou coproprietário está atribuído a uma configuração de plano | • Proprietário<br>• Corresponsável |

Tradução automática

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

| As notificações por e-mail são enviadas quando | Os destinatários da notificação por e-mail são |
|---|---|
| Um proprietário publica um modelo de jornada para aprovação | Aprovador |
| Um aprovador rejeita uma solicitação de aprovação de modelo de jornada | • Proprietário<br>• Corresponsável |
| Um proprietário cancela ou rescinde uma solicitação de aprovação de modelo de jornada | Aprovador |
| Uma solicitação de aprovação de modelo de jornada foi aprovada | • Proprietário<br>• Corresponsável |
| Já se passaram mais de três dias desde que um modelo de jornada foi enviado para aprovação do proprietário<br>**Nota:** As notificações são enviadas no terceiro dia e em dias alternados (ou seja, 5º, 7º, 9º dias) até que uma resposta seja recebida. | Aprovador |

### Criar e atualizar modelos de tarefa para configurações de plano

Os proprietários do plano criam e atualizam modelos de tarefa que são usados nas configurações do plano.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: proprietário ou coproprietário de uma configuração de plano Journey Designer.

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Journey Designer Os responsáveis pela configuração do plano podem mudar ou criar modelos de tarefa para uma configuração de plano.

- Adicione modelos de tarefa a uma fase.
- Crie um modelo de tarefa.
- Visualize um modelo como um funcionário selecionado.
- Publique um modelo de jornada (configuração do plano) para aprovação do revisor.

  **Nota:** Se uma configuração de plano não tiver nenhum aprovador atribuído, a configuração do plano será publicada imediatamente quando as mudanças forem enviadas.

- As configurações de plano publicadas e em uso no momento não são afetadas pelas mudanças.

#### Procedimento

1. No portal de serviços Central do funcionário, navegue até a página **Jornadas**.
2. Selecione a guia **Modelos de jornada**.
3. Selecione a configuração do plano que você deseja atualizar.

Tradução automática

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

Os proprietários podem adicionar modelos de tarefa a uma fase ou atualizar um modelo que já esteja em uma fase.

4. Adicione ou atualize um modelo de tarefa.

5. Selecione **Publicar mudanças**.

6. Na janela **Enviar para aprovação**, adicione informações sobre as mudanças.
   Adicione as instruções necessárias para os aprovadores.

   **Nota:**
   As configurações de plano precisam de apenas uma aprovação para serem publicadas. Se você tiver vários aprovadores para uma configuração de plano, comunique as instruções especiais para o fluxo de trabalho de revisão e aprovação a todos os aprovadores.

7. Selecione **Enviar**.
   Uma tarefa de solicitação de aprovação é enviada a cada um dos aprovadores da configuração do plano.

### Adicionar ou atualizar fases nas configurações de um plano de jornada

Os proprietários adicionam ou atualizam as fases nas configurações do plano de jornada.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: proprietário ou coproprietário de uma configuração de plano Journey Designer.

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Journey Designer Os responsáveis pela configuração do plano podem mudar ou criar modelos de tarefa para uma configuração de plano.

- Adicionar fases
- Exclua fases. Uma fase não deve ter nenhuma tarefa se você quiser excluí-la.
- Publique um modelo de jornada (configuração do plano) para aprovação do revisor.

  **Nota:**
  Se uma configuração de plano não tiver nenhum aprovador atribuído, a configuração do plano será publicada imediatamente quando as mudanças forem enviadas.

- As configurações de plano publicadas e em uso no momento não são afetadas pelas mudanças.

#### Procedimento

1. No portal de serviços Central do funcionário, navegue até a página **Jornadas**.
2. Selecione a guia **Modelos de jornada**.
3. Selecione a configuração do plano que você deseja atualizar.
   Os proprietários podem:
   - Reordenar fases
   - Fases de mudança
   - Criar adicional
4. Faça as mudanças na configuração do plano.
5. Selecione **Publicar mudanças**.

Tradução automática

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

**Nota:**
As configurações de plano precisam de apenas uma aprovação para serem publicadas. Se as mudanças exigirem revisão por um determinado aprovador, certifique-se de comunicar instruções especiais para aprovação a todos os aprovadores.

6. Adicione detalhes sobre as mudanças ao campo **Detalhes adicionais**.
7. Selecione **Enviar**.

### Journey Designer aprovadores da configuração do plano

Os aprovadores da configuração do plano revisam e aprovam as configurações do plano.

ServiceNow Os administradores atribuem aprovadores de configuração de plano para diferentes configurações de plano. Os aprovadores são atribuídos por ServiceNow administradores. Os aprovadores são especialistas no assunto (SME) com habilidades especializadas relacionadas às configurações do plano. Quando um proprietário publica atualizações em uma configuração de plano, uma tarefa de aprovação é criada para todos os aprovadores.

### Revisar e aprovar mudanças de configuração do plano

Os aprovadores recebem tarefas de aprovação para rastrear a revisão, aprovação e rejeição de mudanças em uma configuração de plano.

## Antes de Iniciar

Função necessária: atribuído como aprovador para uma configuração de plano

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

**Aprovador**

Os aprovadores de configuração de plano são atribuídos a uma configuração de plano por um administrador ServiceNow. Os aprovadores são responsáveis por revisar as mudanças feitas por um responsável pela configuração do plano. Um aprovador pode optar por aceitar ou rejeitar as mudanças.

**Proprietário (ou coproprietário)**

Muda a configuração do plano e publica as mudanças que iniciam o fluxo de trabalho de aprovação da configuração do plano.

## Procedimento

1. No portal de serviços Central do funcionário, navegue até a página **Jornadas**.
2. Selecione **Minhas tarefas**.

   Encontre a tarefa de **solicitação de aprovação** que você deseja aprovar ou rejeitar.

   Uma solicitação de aprovação é semelhante a este exemplo.

   | |
   |---|
   | Approve Request |
   | Sales Employee Plan Configuration (Demo) |
   | Due in 7 days |

3. Revise as mudanças.

Tradução automática

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

**Nota:**
As mudanças na solicitação precisam de apenas uma aprovação para serem publicadas. Certifique-se de entender todas as mudanças na configuração do plano.

O painel direito inclui os detalhes da aprovação. Você pode **Rejeitar** ou **Aprovar** as mudanças.

## Gerentes, mentores e funcionários trabalham com jornadas no Central do funcionário

Gerentes, funcionários e mentores acessam jornadas de Central do funcionário (EC).

No Central do funcionário, os usuários podem criar, modificar e concluir jornadas, dependendo das permissões e funções atribuídas a eles.

- Os funcionários podem: exibir a jornada e concluir as tarefas atribuídas.
- Os gerentes podem: criar e modificar jornadas, atribuir mentores, modificar a permissão do usuário para uma jornada e monitorar a análise da jornada. Os gerentes criam e modificam jornadas, adicionam mentores, recursos de aprendizagem recomendados, links rápidos e mensagens personalizadas.
- Os mentores podem: ajudar os funcionários a concluir uma jornada com sucesso. Os mentores com a permissão atribuída podem modificar jornadas, adicionar mentores adicionais, adicionar recursos de aprendizagem recomendados, adicionar links rápidos e adicionar mensagens personalizadas.

**Nota:**

- As jornadas estão disponíveis no Aplicativo Now Mobile. Veja Jornadas ativadas Now Mobile
- A contagem total de tarefas na barra de andamento da jornada pode ser diferente da contagem de **todas as tarefas** da **visão geral da jornada**. Essa discrepância na contagem total de tarefas ocorre porque a contagem de **visão geral da jornada** exibe a contagem de tarefas somente das tarefas às quais o funcionário tem acesso.

Alguns recursos podem exigir integração com um aplicativo relacionado. Consulte Integrações para a aplicação Journey Designer.

### Criar uma jornada

Usuários que são gerentes e têm a permissão Modificador [sn_jny.writer] criam jornadas para funcionários e atribuem mentores para ajudar na jornada.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: um usuário deve gerenciar outros usuários para ter acesso para criar jornadas.

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O usuário que cria uma jornada é o proprietário da jornada. Os proprietários de jornada criam, modificam e gerenciam todos os aspectos de uma jornada.

#### Procedimento

1. Em Central do funcionário, selecione **Jornadas**.
2. Selecione **Criar uma nova jornada**.
   Os modelos de jornada têm configurações de jornada pré-configuradas. O administrador da organização cria e gerencia as configurações da jornada.

Tradução automática

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

3. Selecione um modelo de jornada para usar uma configuração de jornada existente ou selecione Em **branco** para criar sua própria jornada.
4. Preencha o formulário para criar uma jornada.

**Vamos começar com alguns detalhes sobre este formulário de plano**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Esta jornada é para | Nome do funcionário para o qual esta jornada se destina. |
| Nome da jornada | Nome descritivo da jornada. |
| Mentor de jornada | Mentores que você pode selecionar. Você também pode definir a permissão de exibição ou edição dos mentores. Você pode adicionar até 5 mentores. |
| Descrição da jornada | Detalhes sobre este plano. |

5. Selecione **Criar jornada**.

## O que Fazer Depois

Proprietários e mentores de jornada com permissão podem editar jornadas existentes.

- Adicione Journey Accelerator tarefas a uma jornada.
- Adicione Journey Accelerator fases a uma jornada.
- Arraste fases e tarefas em uma jornada para mudar a ordem.
- Adicione um mentor.
- Publique a jornada.
- Adicione links rápidos e de aprendizagem recomendados.

### Criar um modelo de tarefa

Os responsáveis pela jornada (gerentes) e os mentores criam modelos de tarefas, como agendar uma reunião ou fazer um curso de aprendizagem, para atribuir às jornadas dos funcionários.

## Antes de Iniciar

Função necessária: Modificador [sn_jny.writer]

## Procedimento

1. Em Central do funcionário, navegue até **Jornadas** > **Meus modelos**.
2. Selecione **Criar modelo de tarefa**.
3. Preencha o formulário para criar um modelo de tarefa.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| **Tipo de tarefa** | ○ **Tarefa geral**<br>○ **Agendar uma reunião**<br>○ **Fazer um curso de aprendizagem** |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | Selecione um tipo de tarefa para exibir outros campos no formulário. |
| **Nome da tarefa** | Um nome descritivo da tarefa. |
| **Esta tarefa é para** | Selecione em uma lista de tipos de usuário funcionário, gerente, mentor ou especifique o nome do funcionário para o qual esta tarefa se destina. |
| **Lista de observação** | Adicione mais pessoas a serem notificadas sobre esta tarefa. |
| **Descrição da tarefa** | Detalhes sobre esta tarefa. |
| **Prazo** | Selecione até quando o funcionário deve concluir a tarefa. |
| **Esta tarefa é opcional** | Marque esta caixa de seleção para tornar a tarefa opcional. |

4. Selecione **Criar modelo de tarefa**.

### Adicionar modelo de tarefa à jornada

Use modelos de tarefa para adicionar rapidamente tarefas pré-configuradas à jornada de um funcionário, como agendar uma reunião ou fazer um curso de aprendizagem.

#### Antes de Iniciar

- Função necessária: Modificador [sn_jny.writer]
- Criar uma jornada
- Criar um modelo de tarefa

#### Procedimento

1. Em Central do funcionário, navegue até **Jornadas** > **Jornadas da minha equipe** e role até a seção **Jornadas da minha equipe**.
2. Selecione a jornada à qual adicionar o modelo de tarefa.
3. Navegue até a fase em que deseja adicionar a tarefa e clique em **Adicionar tarefas**.
4. Selecione **Usar modelos de tarefa**.
5. Selecione **Criar modelo de tarefa**.
6. Selecione um dos modelos de tarefa disponíveis e clique em **Usar modelo**.

### Os mentores podem modificar e gerenciar jornadas

Mentores com a permissão apropriada podem modificar jornadas e adicionar outros mentores.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: Modificador [sn_jny.writer]

Tradução automática

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

### Procedimento

1. Em Central do funcionário, selecione **Jornadas**.
2. Selecione a guia **Jornadas envolvidas** e selecione a jornada que você deseja atualizar.
3. Selecione **Editar jornada**.

   **Adicionar um mentor**

   Selecione o ícone Editar **mentor** para adicionar outros mentores à jornada. Adicione mentores que tenham habilidades exclusivas para compartilhar com o funcionário.

   **Adicionar uma fase**

   Selecione **Adicionar uma fase** para criar um estado na jornada. Novas fases podem ser úteis para fornecer treinamento adicional ou recursos da jornada original.

   **Adicionar tarefas**

   Selecione **Adicionar tarefas** para adicionar tarefas adicionais a uma fase existente de uma jornada. Novas tarefas dão aos funcionários acesso a treinamento adicional e outros recursos.
4. Selecione **Concluir edição**.

### O que Fazer Depois

Com as permissões corretas, os mentores de jornada podem editar jornadas existentes. Os mentores podem:

- Adicione Journey Accelerator tarefas a uma jornada.
- Adicione Journey Accelerator fases a uma jornada.
- Arraste fases e tarefas em uma jornada para mudar a ordem.
- Adicione um mentor.
- Publique a jornada.
- Adicione links rápidos e de aprendizagem recomendados.

## Adicionar, editar ou excluir links rápidos da jornada

Proprietários e mentores da jornada adicionam, editam e excluem links rápidos em uma jornada.

### Antes de Iniciar

Função necessária: proprietário ou mentor da jornada com permissão **para adicionar links rápidos**.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Proprietários e mentores de jornada têm permissões atribuídas a eles em uma configuração de jornada. A permissão que permite que proprietários e mentores adicionem, editem ou excluam links rápidos a uma jornada é **Pode adicionar links rápidos**. Proprietários e mentores com esta permissão podem adicionar URLs válidos a uma jornada individual como um link rápido.

**Nota:**
Se o widget de **links rápidos** não estiver visível em uma jornada, a **opção Pode adicionar links rápidos** não estará configurada na configuração da jornada. Somente os administradores podem atualizar as permissões da configuração da jornada. Consulte, Atualizar permissões de usuários para jornadas.

Tradução automática

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

### Procedimento

1. Em Central do funcionário, navegue até **Journeys**.
2. Abra a jornada para adicionar o link rápido.
   O widget de **links rápidos** está na parte inferior direita da página da jornada. Você também pode adicionar links rápidos ao criar uma jornada. Consulte, Criar uma jornada.
3. Selecione **Adicionar um link** e preencha os campos.
   - Texto do**link**: o texto visível na jornada.
   - **Endereço do link**: um URL válido.
4. Selecione **Adicionar link**.
   Selecione o ícone mais para editar ou excluir um link.

## Funcionários visualizam e concluem jornadas

Os funcionários têm acesso às jornadas atribuídas a eles.

### Antes de Iniciar

Função necessária: funcionário com perfil de RH

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Qualquer funcionário atribuído a uma jornada pode exibir a jornada para concluir as tarefas que fazem parte da jornada. Os funcionários acessam as jornadas atribuídas no Central do funcionário.

### Procedimento

1. No portal Central do funcionário, selecione **Jornadas**.
2. Selecione a jornada em que você deseja trabalhar.

   As fases contêm as tarefas a serem concluídas.
3. Para exibir detalhes sobre uma tarefa específica e gerenciar seu andamento, selecione essa tarefa.

   As tarefas têm um processo ou etapas que você executa para concluir a tarefa.

**Nota:**
A contagem total de tarefas na barra de andamento da jornada pode ser diferente da contagem de **todas as tarefas** da **visão geral da jornada**. Essa discrepância na contagem total de tarefas ocorre porque a contagem de **visão geral da jornada** exibe a contagem de tarefas somente das tarefas às quais o funcionário tem acesso.

## Gerenciar Journey Designer atualizações de tarefa em massa

Muitas jornadas têm tipos de tarefa semelhantes para vários usuários. Você pode atualizar tipos de tarefa semelhantes em massa para jornadas do mesmo tipo.

Os gerentes e outros participantes da jornada que gerenciam regularmente as tarefas da jornada podem atualizar determinados tipos de tarefa em uma única ação. Journey Designer identifica tipos de tarefa semelhantes que estão presentes em jornadas semelhantes. Tarefas semelhantes podem ser gerenciadas em massa em vez de gerenciar cada tarefa em cada tipo de jornada.

Há um número limitado de tipos de tarefa disponíveis para atualização em massa.

Tradução automática

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

- Aprovação [sysapproval.approver]
- Marcar quando concluir [mark_when_complete]
- Enviar item do catálogo [submit_catalog_item]
- Enviar guia de pedido [submit_order_guide]

O recurso de atualização em massa está habilitado para até 50 jornadas.

### Atualizar tarefas semelhantes em massa

Gerentes, mentores e outros participantes da jornada com acesso a determinados tipos de tarefa Journey Designer podem atualizar tarefas semelhantes identificadas por Journey Designer em uma única ação.

**Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa**
Há quatro tipos de tarefa Journey Designer disponíveis para atualização em massa:

- Aprovação [sysapproval.approver]
- Marcar quando concluir [mark_when_complete]
- Enviar item do catálogo [submit_catalog_item]
- Enviar guia de pedido [submit_order_guide]

**Nota:**
O fluxo de trabalho de conclusão para os diferentes tipos de tarefa é exclusivo. As etapas nesta tarefa são uma representação geral de como concluir uma atualização em massa.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: você pode usar a atualização em massa para qualquer tarefa Journey Designer disponível para a qual você tenha permissão de gravação.

**Procedimento**

1. Em Central do funcionário, navegue até **Minhas tarefas**.
2. Selecione uma tarefa para atualizar.

   Tarefas semelhantes que estão disponíveis para atualização em massa exibem uma mensagem indicando que há outras tarefas que podem ser atualizadas ao mesmo tempo.
3. Selecionar **Selecionar mais**

   Quando há várias tarefas disponíveis, uma lista dessas tarefas é exibida. A tarefa deve ser um tipo semelhante no mesmo tipo de jornada para se qualificar para atualização em massa.

   Você pode selecionar qualquer uma ou todas as tarefas na lista de tarefas disponíveis. Você pode trabalhar somente nas tarefas que precisam de atenção.
4. Selecione **Continuar**.
5. Selecione **Avançar**.
6. Conclua a tarefa.

Tradução automática

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

Dependendo do tipo de tarefa, a conclusão da tarefa é exclusiva do tipo de tarefa.

**Nota:**
Algumas tarefas podem ser opcionais. Tarefas opcionais podem ser ignoradas. As tarefas obrigatórias não podem ser ignoradas.

### Enviar uma mensagem pessoal para usuários da jornada

Proprietários e mentores de jornada com a permissão **Pode adicionar mensagem personalizada** podem enviar uma mensagem pessoal ao funcionário atribuído a uma jornada.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: gerentes e mentores com permissão **Pode adicionar mensagem personalizada**

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O recurso de mensagem personalizada requer que a **opção Pode adicionar mensagem personalizada** esteja habilitada para responsáveis ou mentores de jornada. Esta permissão é definida para cada configuração de jornada. Consulte, Atualizar permissões de usuários para jornadas.

O botão **Enviar uma anotação** só fica visível em jornadas publicadas.

#### Procedimento

1. Em Central do funcionário, selecione **Jornadas**.
2. Crie e publique uma jornada ou abra uma jornada existente que foi publicada.
   As configurações de jornada com o botão **Pode adicionar mensagem personalizada** habilitam um botão **Enviar uma anotação**.
3. Selecione **Enviar uma anotação**.
   Você pode modificar a anotação e adicionar anexos.
4. Selecione **Enviar** para enviar a anotação ao usuário.
   Um e-mail é enviado para o endereço de e-mail que está no perfil de RH.

#### Tópicos relacionados

Journey Designer referência de permissões do usuário

### Exibir recomendações de aprendizagem para o gerente que estiver criando uma jornada

Permita que o gerente que está criando uma jornada para um funcionário adicione recomendações de aprendizagem relevantes para o funcionário no Central do funcionário.

**Nota:**
Verifique se o gerente **pode adicionar a permissão de aprendizagem recomendada** para adicionar cursos à jornada dos funcionários. Para obter mais informações, consulte Aprendizagem recomendada nas configurações da jornada.

As recomendações de aprendizagem podem ser adicionadas na opção **Adicionar cursos** na parte inferior esquerda da página da jornada. Os cursos são exibidos na seção **Cursos recomendados**. Os cursos são de parceiros de aprendizagem externos, como Udemy, Pluralsight e Cornerstone.

Os cursos exibidos são baseados em definições de solução **Recomendações baseadas em jornada semelhante** criadas em Semelhança. As recomendações são baseadas nos cursos

Tradução automática

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

realizados por funcionários semelhantes com o mesmo tipo de evento de ciclo de vida (LE) e plano de ação do Journey Accelerator (tipo de plano JA). Para obter mais informações, consulte Configurar uma definição de solução para as recomendações da jornada.

**Nota:**

- Os cursos que podem ser acessados pelo gerente são exibidos somente como recomendações.
- Para receber as recomendações mais recentes, atualize a definição da solução regularmente.

### Adicionar recursos de aprendizagem recomendados a uma jornada

Quando o app Learning Posts é integrado ao Journey Designer, os gerentes e mentores com **Pode adicionar recursos de aprendizagem recomendados** podem adicionar cursos a uma jornada.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: gerente ou mentor

**Nota:**
Selecione a opção **Pode adicionar recursos de aprendizagem recomendados** em **Gerenciar configuração da jornada** > **Permissões dos responsáveis pela jornada** para exibir o botão **Adicionar cursos** no Central do funcionário.

#### Procedimento

1. Em Central do funcionário, selecione a página **Jornadas**.

   **Nota:**
   A página **Jornadas** será exibida somente se o usuário conectado for um gerente e tiver um funcionário subordinado.

2. Selecione uma jornada para editá-la.
3. Selecione o botão **Adicionar cursos** no widget de aprendizagem recomendado.
4. Selecione um curso digitando o nome na barra de pesquisa ou escolha um curso na lista.
   Sua organização deve ter um sistema de aprendizado compatível configurado e em execução com o app Learning Posts instalado e configurado. Consulte, Learning Posts.
5. Clique no botão **+Adicionar** ao lado do curso para adicioná-lo.
6. Clique em **Adicionar curso** para adicionar os cursos selecionados ao widget.

## Journey Accelerator

Os administradores podem usar a aplicação ServiceNow® Journey Accelerator para criar modelos para planos e tarefas pendentes. Os gerentes usam os modelos para criar e publicar planos personalizados para as principais transições de funcionários. Gerentes, funcionários e mentores podem acessar os planos de Central do funcionário (EC).

### Solicitar aplicativos na Store

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

Tradução automática

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

| | | |
|---|---|---|
| Explorar<br> <br>Saiba como funcionários, gerentes e mentores usam Journey Accelerator. | Configurar<br> <br>Planeje e configure sua implementação. | Integrar<br> <br>Estenda as capacidades de Journey Accelerator integrando-as a outras aplicações. |
| Usar<br> <br>Trabalhe com jornadas. | Soluções de análise e relatório<br> <br>Melhore o processo e acompanhe o andamento de diferentes jornadas. | Referência<br> <br>Veja os detalhes sobre componentes como funções, campos, tabelas e propriedades. |

## Journey Accelerator versões e compatibilidade de lançamento

Os recursos disponíveis dependem da versão Journey Accelerator, da versão da família e dos recursos específicos da aplicação.

Nem todos os recursos Journey Accelerator estão disponíveis em todas as versões da família compatíveis. Ir para o ServiceNow Store para exibir as informações e os requisitos mais recentes para recursos e versões.

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

Diferentes versões de Journey Accelerator são compatíveis somente com determinadas versões da família.

### Journey Accelerator Versão 5.0.4

Versões da família compatíveis: Tokyo.

**Nota:**
Journey Accelerator A versão 5.0.0 não pode ser instalada como uma aplicação autônoma. A funcionalidade Journey Accelerator versão 5 é instalada como uma dependência com Journey Designer versão 1. Essas informações são apenas para referência.

Outros requisitos:

- Para programar reuniões do Outlook a partir das tarefas pendentes do Journey Accelerator, instale o seguinte spoke:
  - Microsoft Exchange Online Spoke v3.2.0 [sn_ex_online_spke]
  - Retry Handler Framework v1.0.1 [sn_retry_handler]

Tradução automática

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

- Para usar a aplicação Listening Posts [sn_lp], você deve instalar o Listening Posts v5.0.0 dos ServiceNow Store (e todos os requisitos Listening Posts )
- Para usar a aplicação Learning Posts [sn_lnp], você deve instalar o Learning Posts v5.0.0 dos ServiceNow Store (e todos os requisitos Learning Posts )

### Journey Accelerator Versão 4.0.2

Versões da família compatíveis:

**Nota:**
Journey Accelerator A versão 4.0.2 é a última versão da família em que uma versão autônoma do app pode ser instalada. A funcionalidade Journey Accelerator mais recente está incluída na aplicação Journey Designer.

- Utah
- Tóquio
- San Diego

Requisitos do sistema:

- Pacote empresarial do HR Service Delivery
- Central do funcionário [sn_ex_sp]
- Publicação de conteúdo [sn_cd]
- Os conjuntos de atualizações a seguir devem ser carregados após a instalação do Journey Accelerator. Os links para os conjuntos de atualizações estão na seção Links de suporte e documentação do ServiceNow Store:
  - JA_ESC_header_menu_item-Journey Accelerator_Plans.xml
  - JA_Enforce_security_property.xml
  - JA_Allow_Content_Delivery.xml

Outros requisitos:

- Para programar reuniões do Outlook a partir das tarefas pendentes do Journey Accelerator, instale o seguinte spoke:
  - Microsoft Exchange Online Spoke v3.2.0 [sn_ex_online_spke]
  - Retry Handler Framework v1.0.1 [sn_retry_handler]
- Para usar a aplicação Listening Posts [sn_lp], você deve instalar o Listening Posts v4.0.2 dos ServiceNow Store (e todos os requisitos Listening Posts )
- Para usar a aplicação Learning Posts [sn_lnp], você deve instalar o Learning Posts v4.0.2 do ServiceNow Store (e todos os requisitos Learning Posts ), bem como o seguinte conjunto de atualizações: JA_HR_Learning_Core.xml

Principais recursos e resumo de requisitos para a versão mais recente do Journey Accelerator em ServiceNow Store

### Journey Accelerator Versão 3.0.3

Versões da família compatíveis

Tradução automática

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

- Rome
- Quebec
- Paris

Requisitos do sistema:

- Pacote empresarial do HR Service Delivery
- Central de serviços ao funcionário [com.sn_hr_service_portal]
- Entrega de conteúdo [com.sn_content_delivery]
- A atualização a seguir deve ser carregada após a instalação do Journey Accelerator. Os links para os conjuntos de atualizações estão na seção Links de suporte e documentação do ServiceNow Store:
  - JA_ESC_header_menu_item-Journey Accelerator_Plans.xml
  - JA_Enforce_security_property.xml
  - JA_Allow_Content_Delivery.xml
- Os conjuntos de atualizações a seguir serão aplicáveis somente se em Roma e não serão mais necessários após San Diego
  - JA_HR_Lifecycle_Events_Rome_contato.xml
  - JA_RH_Core_Rome_contato.xml

Outros Requisitos:

Para programar reuniões do Outlook das tarefas pendentes baseadas em tarefas do Journey Accelerator, os seguintes spokes devem ser instalados:

- Microsoft Exchange Online Spoke v2.0.3 [sn_ex_online_spke]
- Retry Handler Framework

Principais recursos e resumo de requisitos para Journey Accelerator Versão 3.0.3 em ServiceNow Store

### Journey Accelerator Versão 2.0.2

Versões compatíveis:

- Rome
- Quebec
- Paris

Requisitos do sistema:

- Pacote empresarial do HR Service Delivery
- Central de serviços ao funcionário [com.sn_hr_service_portal]
- Entrega de conteúdo [com.sn_content_delivery]
- Os conjuntos de atualizações a seguir devem ser carregados após a instalação do Journey Accelerator. Os links para os conjuntos de atualizações estão na seção Links de suporte e documentação do ServiceNow Store:

Tradução automática

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

- JA_ESC_header_menu_item-Journey Accelerator_Plans.xml
- JA_Enforce_security_property.xml
- JA_Allow_Content_Delivery.xml

Outros Requisitos:

Para programar reuniões do Outlook das tarefas pendentes baseadas em tarefas do Journey Accelerator, os seguintes spokes devem ser instalados:

- Microsoft AD Spoke [com.sn.ad.spoke]
- Microsoft Azure AD spoke [com.sn.azure_ad.spoke]
- Microsoft Exchange Online Spoke v2.0 [sn_ex_online_spke]

Principais recursos e resumo de requisitos para Journey Accelerator Versão 2.0.2 em ServiceNow Store

### Journey Accelerator Versão 2.0.1

Versões compatíveis:

- Quebec
- Paris

Requisitos do sistema:

- Pacote empresarial do HR Service Delivery
- Central de serviços ao funcionário [com.sn_hr_service_portal]
- Entrega de conteúdo [com.sn_content_delivery]
- Os conjuntos de atualizações a seguir devem ser carregados após a instalação do Journey Accelerator. Os links para os conjuntos de atualizações estão na seção Links de suporte e documentação do ServiceNow Store:
  - JA_ESC_header_menu_item-Journey Accelerator_Plans.xml
  - JA_Enforce_security_property.xml
  - JA_Allow_Content_Delivery.xml

Outros Requisitos:

Para programar reuniões do Outlook das tarefas pendentes baseadas em tarefas do Journey Accelerator, os seguintes spokes devem ser instalados:

- Microsoft AD Spoke [com.sn.ad.spoke]
- Microsoft Azure AD spoke [com.sn.azure_ad.spoke]
- Microsoft Exchange Online Spoke v2.0 [sn_ex_online_spke]

Principais recursos e resumo de requisitos para Journey Accelerator Versão 2.0.1 ServiceNow Store

### Journey Accelerator Versão 1.0.2

Versões compatíveis:

- Quebec
- Paris

Tradução automática

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

Requisitos do sistema:

- Pacote empresarial do HR Service Delivery
- Central de serviços ao funcionário [com.sn_hr_service_portal]
- Os conjuntos de atualizações a seguir devem ser carregados após a instalação do Journey Accelerator. Os links para os conjuntos de atualizações estão na seção Links de suporte e documentação do ServiceNow Store:
  - JA_ESC_header_menu_item-Journey Accelerator_Plans.xml
  - JA_Enforce_security_property.xml
  - JA_Allow_Content_Delivery.xml

Principais recursos e resumo de requisitos para Journey Accelerator Versão 1.0.2 em ServiceNow Store

## Instalar e configurar Journey Accelerator

Instale a aplicação Journey Accelerator [sn_ja] para permitir que seus usuários criem e gerenciem facilmente planos de transição.

### Antes de Iniciar

O Central do funcionário deve ser instalado e ativado. Gerentes, funcionários e mentores acessam Journey Accelerator planos do EC.

- Saiba mais sobre o portal [ Central do funcionário (EC) [com.sn_hr_service_portal] na Central do funcionário.
- Se você estiver planejando usar o recurso de programação Journey Accelerator v2, consulte Microsoft Exchange Online configuração para Journey Accelerator antes de iniciar a instalação.
- Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre a aplicação usando os filtros e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar uma aplicação, pode ser necessário solicitá-la na ServiceNow Store.

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

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

Tradução automática

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

**Importante:**
Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

6. Selecione **Instalar**.

**Tópicos relacionados**

Verifique a instalação do Journey Accelerator

### Componentes instalados com Journey Accelerator

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação da aplicação Journey Accelerator, incluindo funções de usuário e tabelas. Também há dependências de outros recursos ou aplicativos.

**Nota:**
A tabela Arquivos da Aplicação lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Os dados de demonstração estão disponíveis para a aplicação Journey Accelerator. Se você quiser instalar os dados de demonstração, clique em **Carregar dados de demonstração** ao instalar esta aplicação. Os dados de demonstração incluem registros de amostra e configurações para casos de uso comuns.

### Funções instaladas

| Título da função [nome] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| Administrador<br><br>[sn_ja.admin] | Concede acesso para criar e gerenciar todos os Journey Accelerator componentes, tabelas e dados. | • [sn_ja.modifier]<br>• [sn_cd.content_manager] |
| Modificador<br><br>[sn_ja.modifier] | Concede acesso para modificar todos os Journey Accelerator planos, fases e tarefas pendentes. | [sn_ja.reader] |
| Leitor<br><br>[sn_ja.reader] | Concede acesso para ler todos os Journey Accelerator planos, fases, tarefas pendentes e painéis. | nenhum |

Você pode atribuir essas funções às funções, grupos ou usuários apropriados na sua aplicação.

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

Tradução automática

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

## Tabelas instaladas

| Nome da tabela [name] | Descrição |
|---|---|
| Campo de cabeçalho do plano do Journey Accelerator [sn_ja_plan_header_field] | Rastreia os campos que estão disponíveis para configuração no cabeçalho do plano. |
| Journey Accelerator Tarefa de modelo [sn_ja_model_task] | Contém Journey Accelerator registros de tarefa usados para copiar uma tarefa. |
| Journey Accelerator Plano [sn_ja_plan] | Contém Journey Accelerator planeja e gerencia associações com tabelas relacionadas. |
| Journey Accelerator Configuração do plano [sn_ja_plan_config] | Contém detalhes sobre Journey Accelerator configurações do plano. |
| Journey Accelerator Configuração do cabeçalho do plano [sn_ja_plan_header_config] | Rastreia os campos usados para configuração do cabeçalho do plano. |
| Journey Accelerator Tipo de plano [sn_ja_plan_type] | Rastreia os diferentes Journey Accelerator tipos de plano. |
| Journey Accelerator Fase [sn_ja_stage] | Contém detalhes da fase Journey Accelerator e relacionamentos com outras tabelas Journey Accelerator. |
| Journey Accelerator Configuração de fase [sn_ja_stage_config]xx | Contém detalhes sobre a configuração de uma fase. |
| Journey Accelerator Nome da fase [sn_ja_stage_name] | Rastreia os nomes das diferentes Journey Accelerator fases. |
| Journey Accelerator Tarefa [sn_ja_task] | Contém Journey Accelerator detalhes da tarefa e relacionamentos com outras tabelas Journey Accelerator. |
| Journey Accelerator Modelo de tarefa [sn_ja_task_template] | Contém detalhes sobre Journey Accelerator modelos de tarefa. |
| Journey Accelerator Modelo de tarefa para configuração de fase [sn_ja_m2m_stage_task_temp] | Usado para manter o relacionamento dos modelos de tarefa com os modelos de tarefa Journey Accelerator. |

Para obter mais informações sobre administração de tabela e como gerenciar dados, consulte Administração de tabela .

### Verifique a instalação do Journey Accelerator

Verifique se a instalação e as atualizações foram aplicadas corretamente para a aplicação Journey Accelerator usando dados de demonstração.

### Antes de Iniciar

**Nota:**
Esta tarefa pode ser concluída somente se os dados de demonstração da aplicação Journey Accelerator tiverem sido instalados.

Função necessária: administrador

Tradução automática

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

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administrador do sistema** > **Representar Usuário**.
2. No campo de pesquisa, insira o nome de usuário Darcie Schmidt e pressione **Enter**.
3. Navegar até **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
4. Para exibir e criar planos, clique em **Meus planos de ação**.

### Resultado

Quando vir a página **Meus planos de ação**, você instalou e atualizou corretamente a aplicação Journey Accelerator.

## Modificar um trabalho programado para os planos Publicar Journey Accelerator

Atualize o trabalho de publicar Journey Accelerator planos. O trabalho avalia a data de publicação de um plano para determinar quando publicar o plano.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode mudar a frequência programada na qual o trabalho é executado, modificar scripts e adicionar condições.

**Nota:**
A frequência programada padrão para um plano Publicar Journey Accelerator é de 12 horas.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos programados**.
2. No campo **Nome**, insira Publicar planos do Journey Accelerator, pressione **Enter**e abra o trabalho.
3. No formulário, preencha os campos.

**Formulário Programar execução de script**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome que identifica este trabalho programado. |
| Ativo | Opção que indica que o trabalho programado está ativo e deve ser executado na data e hora especificadas. |
| Aplicação | Nome da aplicação que contém o script. **Global** aparecerá se o script estiver no escopo global. |
| Condicional | Opção para habilitar a execução do trabalho programado se determinadas condições forem atendidas no script associado. |
| Executar | Intervalo de tempo a ser usado para executar o trabalho programado:<br>○ **Diariamente**: é executado diariamente, em um horário designado.<br>○ **Semanalmente**: é executado semanalmente, em um horário e dia da semana designados.<br>○ **Mensalmente**: é executado mensalmente, em uma hora e dia designados do mês.<br>○ **Periodicamente**: é executado em um intervalo de repetição designado. |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | ○ **Uma vez**: é executado somente para uma única ocorrência.<br>○ **Sob demanda**: é executado imediatamente sob demanda.<br>○ **Calendário comercial: início da entrada**: é executado nas datas de entrada iniciais do calendário comercial selecionado no campo **Calendário comercial**. Um trabalho programado é executado para a data de início de cada uma das entradas de negócios que você definiu para o calendário de negócios.<br>Por exemplo, se o calendário comercial representar um ano fiscal e a data de início de cada entrada for um mês fiscal, o trabalho programado será executado no primeiro dia de cada mês.<br>○ **Calendário comercial: fim da entrada**: executado na data de término do calendário comercial selecionado no campo **Calendário comercial**. Essa seleção é executada da mesma maneira que **Calendário comercial: início da entrada**, mas para as datas de término das entradas do calendário comercial associadas.<br>**Nota:**<br>Ao selecionar **Calendário comercial: início da entrada** ou **Calendário comercial: fim da entrada**, você pode aplicar um fator de deslocamento para programar o trabalho para ser executado antes ou depois do período do calendário comercial selecionado. Para saber mais, consulte os campos **Tipo** de deslocamento e **Deslocamento**.<br>Para saber mais sobre como criar e usar calendários de negócios e definir entradas de calendário de negócios, consulte Creating business calendars e Define business calendar entries . |
| Intervalo de repetição | Duração do intervalo de repetição para cada execução de trabalho programada. Insira a duração em número de dias, horas ou minutos. Por exemplo:<br>○ Para executar o trabalho programado a cada quatro dias, insira `04` no campo **Dias**.<br>○ Para executá-lo a cada 26 horas, insira `26` no campo **Horas**.<br>○ Se ele se repetir em um intervalo de 13:30:25, insira `13` no campo **Horas** e insira `30` e `25` nos dois campos sem rótulo após ele. |
| Iniciando | Data e hora da primeira geração de trabalho programada. Selecione a data e a hora do calendário. Este campo aparecerá somente se você selecionar **Periodicamente** no campo **Executar**. |
| Condição | Script condicional que determina se um trabalho programado deve ser executado. A última expressão do script deve ser avaliada como um valor booliano (verdadeiro/falso). Esta caixa de texto aparecerá somente se você selecionar **Usar condições**. |
| Executar este script | Nome do script a ser executado na data e hora programadas. Dois exemplos são copiar lógica de script de uma regra de negócios ou chamar uma inclusão de script. |

4. Clique em **Atualizar**.
   Para saber mais sobre trabalhos programados, consulte Trabalhos programados .

Tradução automática

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

### Configurar o acesso ao plano de ação no Central do funcionário

Adicione ou altere os rótulos do menu de cabeçalho. Ou atualize o link Minha lista de itens ativos usada para acessar planos de ação na interface do usuário Central do funcionário.

## Configurar itens de menu Journey Accelerator no Central do funcionário

Instale o aplicativo Central do funcionário mais recente do ServiceNow Store. Depois de instalar o app EC, você pode modificar os rótulos dos menus de cabeçalho ou os links de Meus itens ativos.

1. Instalar Central do funcionário

   Instale o app Central do funcionário para obter a interface do usuário EC mais recente.

2. Atualizar o tema Central do funcionário

   Atualize as configurações do portal de serviços Central do funcionário para usar o tema e os menus mais recentes.

3. ○ Adicionar um link de plano de ação Journey Accelerator à lista Meus itens ativos
   ○ Adicionar um menu de plano de ação Journey Accelerator ao Central do funcionário

### Atualizar o tema Central do funcionário

Instale o app Central do funcionário do ServiceNow Store para atualizar o tema de IU EC.

#### Antes de Iniciar

Instale o app Central do funcionário do ServiceNow Store antes de atualizar os rótulos dos itens de menu ou os links de Meus itens ativos. Consulte Instalar uma aplicação da ServiceNow Store .

Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Atualize a configuração do portal de serviços Central do funcionário para usar a interface do usuário Central do funcionário mais recente.

**Nota:**
O Central do funcionário em sua instância pode já usar as configurações de campo atualizadas.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Portal de serviços** > **Portais** e clique em **Central do funcionário**.
2. Abra o registro do **Menu da Central do funcionário**.
   Defina estes campos e valores:

| Campo | valor |
|---|---|
| Página inicial | ec_painel |
| Tema | Tema do EC |
| Menu principal | Central do funcionário Menu |

3. Clique em **Atualizar**.

Tradução automática

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

## O que Fazer Depois

Você pode atualizar Central do funcionário itens de menu e links em Meus itens ativos.

- Adicionar um link de plano de ação Journey Accelerator à lista Meus itens ativos
- Adicionar um menu de plano de ação Journey Accelerator ao Central do funcionário

### Adicionar um link de plano de ação Journey Accelerator à lista Meus itens ativos

Adicione um item de menu para Journey Accelerator planos de ação aos menus de cabeçalho no Central do funcionário.

## Antes de Iniciar

O app Central do funcionário mais recente instalado em sua instância. Consulte Instalar Central do funcionário.

Função necessária: administrador

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Central do funcionário** > **Configuração de atividade** e clique em **Novo**.
2. Preencha esses campos.
   - **Nome da atividade**: Itens do plano de ação
   - **Página do portal de atividades**: ja_plans

   Deixe as configurações padrão para os outros campos.
   - **Navegação de atividade**: interno
   - **Ordem**: 100
3. Clique em **Enviar**

## O que Fazer Depois

Ir para **Central do funcionário** > **Configuração de atividade**e crie uma configuração de atividade Central do funcionário para a atividade que você criou. Consulte, Criar uma configuração de atividade Central do funcionário.

### Criar uma configuração de atividade Central do funcionário

Crie ou modifique uma configuração de atividade para definir como o Central do funcionário lida com links de aplicação em Meus itens ativos.

## Antes de Iniciar

Use o seletor de aplicações para definir o escopo apropriado. Central do funcionário. Consulte Seletor de aplicações

O nome da atividade a ser configurada. Use o nome da atividade criada no exemplo de tarefa Adicionar um link de plano de ação Journey Accelerator à lista Meus itens ativosItens do plano de ação.

Função necessária: administrador

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As configurações de atividade permitem que os administradores controlem as ações de links associados a aplicações e recursos. Para obter mais informações sobre a configuração de atividades:

Tradução automática

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

- Formulário Configuração de atividade
- Formulário de Detalhes da configuração de atividade

O escopo de uma configuração de atividade está associado a uma aplicação. A disponibilidade de campos em um formulário de atividade depende da aplicação selecionada. Esta tarefa começa na aplicação Central do funcionário e cria filtros condicionais aplicados à aplicação Journey Accelerator.

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Central do funcionário** > **Configuração de atividade**e clique na atividade que você deseja configurar.

   **Nota:**
   Defina o Seletor de atividades como Central do funcionário para iniciar esta tarefa.

2. Clique em **Novo** na guia **Detalhes da configuração da atividade**.
3. Para mudar o escopo, defina o Seletor de atividades como **Journey Accelerator** [sn_ja_plan].
4. Crie condições de filtro e/ou cláusulas que determinam a visibilidade de um usuário dos planos de ação listados na tabela Journey Accelerator Plano [sn_ja_plan].

   Essas condições controlam o que cada usuário pode acessar de Central do funcionário links de plano de ação.

   **Condição do Filtro**

| Condições | | | Operador booliano |
|---|---|---|---|
| Ativo | é | verdadeiro | E/OU |
| Gerente | é (dinâmico) | Eu | E/OU |
| O mentor pode editar | é (dinâmico) | Eu | ou |
| O mentor pode exibir | é (dinâmico) | Eu | ou |

   **Cláusula "OR"**

| Condições | | | Operador booliano |
|---|---|---|---|
| Ativo | é | verdadeiro | E/OU |
| Funcionário | é (dinâmico) | Eu | E/OU |
| Estado | não é | Rascunho | E/OU |

5. Clique em **Enviar**

### Adicionar um menu de plano de ação Journey Accelerator ao Central do funcionário

Adicione um item de lista para Journey Accelerator planos de ação à lista **Meus itens ativos** no Central do funcionário.

## Antes de Iniciar

O Central do funcionário mais recente está instalado. ConsulteInstalar Central do funcionário

Tradução automática

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

O tema Central do funcionário precisa ser configurado para usar a interface do usuário mais recente. Consulte, Atualizar o tema Central do funcionário.

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Portal de serviços** > **Portais** e clique em **Central do funcionário**.
2. Abra o registro do **menu principal** e clique em **Mais** na seção Itens de menu.
3. No formulário de **item de menu** para **Mais**, clique em **Novo**.
4. Preencha estes campos de formulário de **Item de menu** :

| Campo | valor |
|---|---|
| Rótulo | Planos de Ação |
| Página | ja_plans muda em um dos outros campos. |

   Os outros campos podem permanecer como estão.

5. Clique em **Enviar**.

### Como criar e gerenciar modelos Journey Accelerator específicos de público-alvo

Os administradores podem desenvolver modelos Journey Accelerator para planos personalizados com fases que incluem tarefas do usuário para diferentes públicos.

Usando Journey Accelerator, os administradores podem desenvolver e gerenciar modelos para planos de transição específicos do público-alvo. Os planos incluem modelos com fases e listas de tarefas pendentes. Os gerentes podem usar esses modelos para criar planos de transição para seus funcionários.

Para obter mais informações sobre diferentes públicos, consulte Públicos.

**Gerenciar tipos de plano**

Os tipos de plano são os contêineres de nível superior para fases e tarefas. Os administradores selecionam um tipo de plano e um título para o plano ao configurar um plano específico. Os administradores inserem um título significativo para o tipo de plano que estão criando para que os usuários possam identificar facilmente o tipo de plano, como "Promoção de tecnologia sênior de TI". Para obter mais informações sobre tipos de plano, consulte Criar e gerenciar Journey Accelerator tipos de plano.

**Gerenciar nomes de fases**

As fases estão contidas no plano Journey Accelerator. As fases contêm tarefas ou listas de tarefas pendentes para gerentes, mentores ou funcionários concluirem. Os **títulos** de fase ficam visíveis para os usuários. As fases devem ter uma ordem lógica implícita, como uma sequência de tempo. Para obter mais informações sobre fases, consulte Criar e gerenciar Journey Accelerator fases.

**Gerenciar modelos de tarefa**

Journey Accelerator modelos de tarefa aparecem como listas de tarefas pendentes na exibição de lista do plano no Central do funcionário para gerentes, mentores ou funcionários.

**Gerenciar configurações do plano**

As configurações do plano são baseadas em um tipo de plano. As configurações do plano são personalizadas para públicos de funcionários específicos. Para obter mais informações sobre configurações de plano, consulte Criar e gerenciar Journey Accelerator configurações de plano.

Tradução automática

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

**Gerenciar planos**

Os administradores podem acessar e gerenciar planos para usuários específicos depois que um gerente cria um plano. Os administradores só atualizam planos individuais quando o proprietário do plano (gerente) faz uma solicitação para fazer isso. Para obter mais informações sobre como gerenciar planos, consulte Gerenciando Journey Accelerator planos existentes criados por gerentes.

**Gerenciar configuração de cabeçalho do plano**

Os administradores podem configurar o cabeçalho para diferentes tipos de plano. As configurações de cabeçalho padrão estão disponíveis para as diferentes funções Journey Accelerator.

- Exibir para o gerente
- Exibir para o funcionário
- Exibir para o mentor

Para obter mais informações sobre como atualizar as configurações de cabeçalho padrão ou criar novas configurações de cabeçalho de plano, consulte Personalizar e gerenciar Journey Accelerator cabeçalhos de plano.

A partir do Central do funcionário, os gerentes podem criar planos Journey Accelerator personalizados que contêm fases com listas de tarefas específicas para eles, mentores e funcionários.

### Criar e gerenciar Journey Accelerator tipos de plano

Crie tipos de plano para gerenciar a classificação de nível superior para fases e tarefas em um plano Journey Accelerator.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os gerentes selecionam um tipo de plano quando estão configurando um plano específico. Como administrador, você deve criar um título para um tipo de plano que seja significativo. Você deseja que os gerentes entendam rapidamente qual tipo de plano estão usando, por exemplo, recém-contratados, promoção ou desligamento.

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Journey Accelerator** > **Gerenciar tipos de plano**.
2. Clique em **Nova**.
3. No campo **Título**, insira um nome significativo para o tipo de plano que você está criando para que seja facilmente identificável.

   Esses campos contêm configurações de cabeçalho do plano padrão para o tipo de plano.
   - Exibir para o gerente
   - Exibir para o funcionário
   - Exibir para o mentor

   Consulte Personalizar e gerenciar Journey Accelerator cabeçalhos de plano para personalizar os cabeçalhos de um plano.
4. Clique no ícone de pesquisa ao lado de uma função para mudar a configuração do cabeçalho dessa função.
5. Depois de selecionar qualquer configuração de cabeçalho que você queira mudar, clique em **Enviar**.

Tradução automática

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

### Habilitar criação automática de plano de ação

Você pode configurar o modelo Criar plano de ação do Journey Accelerator para que um plano seja criado automaticamente a partir de um evento de ciclo de vida.

## Antes de Iniciar

A atividade Criar um novo plano de ação para o seu funcionário deve estar ativa. Consulte, Ative a atividade Criar um novo plano de ação para o seu funcionário.

Função necessária: administrador

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Eventos de ciclo de vida** > **Administração** > **Gerenciar modelos de RH**.
2. Abra o modelo **Criar plano do Journey Accelerator**.
3. Defina **Criar plano automaticamente**.
   - Defina **Criar plano automaticamente** como verdadeiro para criar automaticamente um plano quando a atividade de evento de ciclo de vida for criada.
   - Defina **Criar plano automaticamente** como falso para criar uma pendência de Aberto para pessoa (gerente) no caso de RH.
4. Clique em **Atualizar** para aplicar e salvar suas mudanças.
   Quando **Criar plano automaticamente** estiver definido como verdadeiro, um plano de ação será criado automaticamente para a atividade em um evento de ciclo de vida.

## O que Fazer Depois

Abrir um caso de RH para criar um plano de ação Journey Accelerator

### Ative a atividade Criar um novo plano de ação para o seu funcionário

Defina as atividades em Eventos de ciclo de vida como ativas para permitir que a atividade processe a execução e o fechamento de eventos e atividades relacionados.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_le.admin ou sn_hr_le.activity_set_manager

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A atividade Criar um novo plano de ação para o seu funcionário por padrão não está ativa. Para criar Journey Accelerator planos de ação, ative a atividade Criar um novo plano de ação para o seu funcionário se ainda não estiver ativa.

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Eventos de ciclo de vida** > **Gerenciar Configuração de Atividade**.
2. Clique **em Criar um novo plano de ação para seu funcionário**
3. Marque a caixa de seleção de **Ativo**.
4. Clique em **Atualizar**.
   Consulte Configurar os componentes de suporte para um evento de ciclo de vida se quiser mais informações sobre Eventos de ciclo de vida e atividades do executante.

**Tópicos relacionados**

Abrir um caso de RH para criar um plano de ação Journey Accelerator

Tradução automática

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

### Personalizar e gerenciar Journey Accelerator cabeçalhos de plano

Crie cabeçalhos de plano personalizados para diferentes tipos de plano com base nas funções do usuário.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Journey Accelerator Os planos do usam três funções diferentes:

- Gerente
- Funcionário
- Mentor

Você pode personalizar o cabeçalho do plano para cada função. As personalizações incluem permissão baseada em função, personalização de rótulos de campo e definição de preferências de plano baseadas em função. Os campos de cabeçalho do plano estão disponíveis na tabela Journey Accelerator Plan [sn_ja_plan].

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Journey Accelerator** > **Gerenciar configuração de cabeçalho do plano** e clique em **Padrão para funcionário**.
   A configuração de cabeçalho padrão para a função do funcionário tem estes campos configurados:
   - **Plano criado por**
   - **mentor**
2. Clique **em mentor**.
3. No campo **Rótulo personalizado**, insira o `amigo` para substituir o mentor.

   **Nota:**
   Um cabeçalho de campo personalizado só pode ser usado para um campo de mentor. Você pode personalizar o campo de mentor para o **Mentor pode exibir** ou o **Mentor pode editar**.

4. Clique em **Atualizar** para salvar as mudanças no campo de mentor.
5. Clique em **Atualizar** novamente para salvar as mudanças na configuração do cabeçalho.

   O texto **O mentor desta pessoa** é alterado para **O amigo desta pessoa**. Essa mudança se aplica somente à exibição de cabeçalho da função do funcionário. Os rótulos de campo são exclusivos para cada função.

   As mudanças estão disponíveis para uso em Journey Accelerator Tipos de Plano.

**Tópicos relacionados**

Criar e gerenciar Journey Accelerator tipos de plano

### Personalizar rótulos de campo em um cabeçalho de plano Journey Accelerator

Personalize os rótulos dos campos que estão disponíveis na tabela Journey Accelerator Planejar [sn_ja_plan] para que os usuários tenham uma experiência personalizada e consistente. Você pode usar cabeçalhos de plano personalizados para diferentes tipos de plano.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

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

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Journey Accelerator Os planos do usam três funções diferentes:

- Gerente
- Funcionário
- Mentor

Você pode personalizar o cabeçalho do plano para cada função. Você também pode personalizar permissões baseadas em função, rótulos de campo e preferências de plano baseadas em função. Os campos de cabeçalho do plano estão disponíveis na tabela Journey Accelerator Plan [sn_ja_plan].

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Journey Accelerator** > **Gerenciar configuração de cabeçalho do plano** , e clique em **Novo**.
2. No campo **Nome**, insira um nome significativo.
   O nome deve ser significativo para a função para a qual você está criando o cabeçalho personalizado. Para esta tarefa, insira Cabeçalho do plano do gerente de suporte.
3. Clique em **Enviar**.
4. Abra a configuração do cabeçalho do plano que você criou.
5. Clique em **Novo** .
6. Na lista Detalhes, selecione **Mentores podem editar**.
7. No campo **Rótulo personalizado**, insira o amigo e clique em **Atualizar**.
8. Clique **em Atualizar** novamente.

   Qualquer função de tipo de plano que usa este cabeçalho de plano exibe o rótulo de amigo no cabeçalho do plano. Os rótulos se aplicam a funções individuais. Cada função pode ter seus próprios rótulos personalizados.

   Configure cabeçalhos de plano exclusivos para diferentes tipos de plano. Para obter mais informações, consulte Criar e gerenciar Journey Accelerator tipos de plano.

## Criar e gerenciar Journey Accelerator fases

Crie e gerencie fases que estão contidas no plano Journey Accelerator. As fases contêm tarefas ou listas de tarefas pendentes para gerentes, mentores ou funcionários concluirem.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use Journey Accelerator fases para criar uma sequência lógica para conclusões de tarefa. Os gerentes adicionam fases aos planos no Central do funcionário.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Journey Accelerator** > **Gerenciar nomes de fases**.
2. Clique em **Nova**.
3. No campo **Título**, insira um nome significativo para uma fase em um plano.
   Por exemplo, Semana 1, Dia 1 ou Mês 2.
4. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

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

### Criar e gerenciar modelos de tarefa de plano de ação

Crie e gerencie os modelos de tarefa que gerentes, mentores e funcionários podem usar para seus planos Journey Accelerator. Use modelos de tarefa para fornecer uma experiência consistente e simplificada para a criação de planos Journey Accelerator.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Journey Accelerator modelos de tarefa aparecem como listas de tarefas pendentes no Central do funcionário para gerentes, mentores ou funcionários.

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Journey Accelerator** > **Gerenciar modelos de tarefa**.
2. Crie um modelo ou modifique um modelo existente.
   Para obter informações sobre os campos de modelo, consulte Journey Accelerator campos de modelo de tarefa.
3. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

### Journey Accelerator campos de modelo de tarefa

Para criar um modelo de tarefa, preencha os Journey Accelerator campos de modelo de tarefa.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| **Nome** | Nome descritivo da atividade associada à tarefa. |
| **Tabela** | Tabela usada para rastrear tarefas e campos. Selecione a tabela Journey Accelerator Tarefa [sn_ja_task] para habilitar o acesso aos campos do modelo. |
| **Modelo** | Campos de modelo que aparecem somente quando uma tabela é selecionada. Os campos de modelo são rastreados na tabela Journey Accelerator Tarefa [sn_ja_task].<br><br>As configurações a seguir se aplicam às propriedades gerais da tarefa:<br>• **Obrigatório**: defina como **verdadeiro** para tornar a tarefa obrigatória. Defina como **falso** para tornar a tarefa opcional.<br>• **Tipo**<br>○ **Regular**: modelo de tarefa pendente padrão.<br>○ **Calendário**: tarefa programável. Cria uma tarefa pendente vinculada a Microsoft Office 365 evento de calendário. |
| **Ativo** | Opção que habilita o modelo de tarefa quando selecionado. Somente tarefas ativas estão disponíveis para uso dos gerentes. |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| **Breve descrição da tarefa** | Descrição resumida da tarefa. Este texto aparece para os usuários do plano Journey Accelerator. Este campo aparece no campo **Descrição resumida** quando você está gerenciando tarefas em fases. |
| **Descrição da tarefa** | Descrição detalhada da mudança. |
| **Tabela primária do plano** | Tabela de nível superior que associa uma entrada na Journey Accelerator Tarefa [sn_ja_task] à tabela que rastreia os planos, Journey Accelerator Planejar [sn_ja_plan]. Selecionar o Journey Accelerator permite o acesso aos campos relacionados ao plano. |
| **Atribuir à origem** | Usuário que está atribuído à tarefa:<br>• Funcionário<br>• Gerente<br>• Mentor<br>**Nota:**<br>Inicialmente, somente o primeiro mentor é atribuído a tarefas pendentes na lista com várias entradas. Os gerentes podem reatribuir as tarefas pendentes a outros mentores depois que o plano é criado. |
| **Gatilho de prazo relativo** | Condição que é usada para acionar quando uma tarefa é atribuída com base na data de publicação do plano. Esta condição é avaliada com **Tipo de deslocamento dedata e Tipo de deslocamento de data**.<br>• **Criado**<br>• **Termina em**<br>• **Iniciar em**<br>• **Atualizado**<br>**Nota:**<br>Use somente a condição **Iniciar em**. **Iniciar em** é selecionado por padrão. |
| **Tipo de deslocamento de data** | Condição que é usada para acionar quando uma tarefa é atribuída. Esta condição é avaliada com **o gatilho Data de vencimento relativa** e **Número de dias de compensação**.<br>• **em**<br>• **Após** |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | **Nota:**<br>A condição **Depois** é a seleção padrão. Recomendamos que você use somente a condição Após. |
| **Número de dias de deslocamento** | Condição que é usada para acionar quando uma tarefa é atribuída. Esta condição é avaliada com **o gatilhoData de vencimento relativa e o tipo Deslocamento de data**.<br>• **Dias**<br>• **Horas**<br>**Nota:**<br>Especifique somente dias e mantenha as horas definidas como 0 (zero).<br>Por exemplo: se o gatilho de data de vencimento relativo = Iniciar em, Tipo de deslocamento de data = Apóse Número de dias de deslocamento = 5 dias, a tarefa será configurada para ser acionada 5 dias após a data de publicação do plano. |

### Gerenciar modelos de tarefas criados por gerentes

Modifique e gerencie os modelos de tarefas pendentes que os gerentes criam.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Journey Accelerator** > **Gerenciar modelos de tarefa de gerenciador**.
2. Abra um modelo de tarefa ou clique em **Novo**.
3. Modifique ou preencha os campos no formulário.
   Para obter informações detalhadas sobre os campos do formulário, consulte Journey Accelerator Campos de modelo de tarefa.
4. Clique em **Enviar** ou em **Atualizar** para salvar o formulário.

### Journey Accelerator Campos de modelo de tarefa

Os gerentes criam tarefas pendentes que são salvas como modelos. Os modelos são armazenados como uma tarefa de modelo Journey Accelerator.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome da tarefa | O nome da tarefa conforme aparece em um plano de ação. |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Proprietário | O gerente que criou o modelo de tarefa pendente. |
| Lista de designados adicionais | Adiciona o usuário ao campo **Pessoas adicionais** da tarefa pendente. |
| Atribuída ao tipo | • Persona: uma das personas compatíveis com os planos de ação. (gerente, funcionário, mentor)<br>• Usuário: um único usuário.<br>**Nota:** A disponibilidade de outros campos depende da sua seleção. A persona é listada no campo **Atribuído à origem**. |
| Tabela primária do plano | A tabela que contém as informações do modelo de tarefa pendente (Journey Accelerator Plan [sn_ja_plan]). |
| Atribuída à origem | A persona à qual a tarefa pendente é atribuída. |
| Atribuído a | O nome de um único usuário. |
| Ativo | Selecione para disponibilizar o plano. Desmarque a marca de seleção para ocultar o modelo dos usuários. |
| Obrigatório | Selecione para tornar a tarefa pendente obrigatória. Desmarque a marca de seleção para tornar a tarefa opcional. |
| Journey Accelerator tipo de tarefa | • Regular: tarefa sem o recurso de programação.<br>• Calendário: disponível quando Journey Accelerator está configurado para funcionar com um calendário como Microsoft Exchange Online |
| Configuração do prazo | Um prazo condicional para a tarefa. |
| Número de dias/semanas | Os dias ou semanas a partir da condição atribuída para quando a tarefa vence. |
| Descrição da tarefa | A descrição da tarefa que está visível para os usuários. |

### Criar e gerenciar Journey Accelerator configurações de plano

Crie e gerencie configurações de plano baseadas em um tipo de plano. As configurações do plano são personalizadas para públicos de funcionários específicos.

**Antes de Iniciar**

Função necessária: administrador

Tradução automática

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

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Journey Accelerator** > **Gerenciar configurações do plano**.
2. Clique em **Novo**ou abra uma configuração de plano existente.
3. No formulário, preencha os campos.

#### Formulário Configuração do plano

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Título | Título descritivo para que os gerentes possam identificar diferentes configurações de plano. Por exemplo, Configuração do plano do funcionário de vendas. |
| Público | Grupo de usuários. Selecione um público para que você possa controlar quais grupos específicos de usuários podem acessar os planos. |
| Ativo | Opção que você pode selecionar para disponibilizar a configuração para uso.<br>**Nota:**<br>Um plano não pode estar ativo até que contenha pelo menos uma fase. |
| Tipo de plano do Journey Accelerator | Tipos de plano. A classificação de nível superior é usada para identificar diferentes tipos. |
| Descrição resumida | Breve descrição do plano. |
| Descrição | Descrição detalhada do plano. |

4. Clique em **Salvar**.
5. Para configurar as fases deste plano, clique em **Novo**.
   a. Selecione um nome de fase disponível.
   b. Clique em **Enviar**.
6. Clique em **Atualizar**.

### Gerenciando Journey Accelerator planos existentes criados por gerentes

Os proprietários do plano fazem atualizações nos planos Journey Accelerator somente no portal Central do funcionário. Os administradores não devem mudar os planos individuais existentes.

As mudanças nos planos individuais Journey Accelerator existentes devem ser feitas somente no portal Central do funcionário pelo gerente que criou o plano.

### Configurar e gerenciar o Tour Guiado do Plano de Ação para Journey Accelerator

Como administrador [admin] ou administrador de tour guiado [guided_tour_admin], você pode gerenciar e atualizar o tour guiado do plano de ação para Journey Accelerator.

Journey Accelerator tem um tour guiado para ajudar os gerentes a conhecer os planos de ação e a se familiarizar com os recursos disponíveis.

Para acessar o Tour guiado do plano de ação na sua instância da ServiceNow, navegue até **Designer de Tour Guiado** > **Guided Tours** e pesquise por Tour guiado do plano de ação na coluna de nome.

Tradução automática

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

Os tours guiados ajudam a treinar usuários baseados em função sobre como usar a interface do usuário (IU) e os recursos de uma aplicação. Os tours contêm uma série de etapas interativas que um usuário conclui na janela do navegador. Os administradores podem gerenciar e modificar tours guiados. Você pode encontrar mais informações sobre tours guiados nesses tópicos de documentação da ServiceNow.

- Tours guiados : esta visão geral abrange muitos dos recursos que os administradores usam para criar e modificar tours.
- Interface do Designer de tour guiado : saiba mais sobre os recursos Designer de tours guiados e a interface.
- Editar um tour guiado : esta tarefa fornece detalhes sobre como modificar tours guiados.

## Explorar Journey Accelerator recursos e funções

Usando a aplicação Journey Accelerator no Now Platform, os administradores criam modelos que permitem que os gerentes desenvolvam planos de transição para os funcionários. Os administradores criam modelos para planos de transição, como promoções, desligamentos, integrações e mudanças de função para funcionários.

### Administradores

Os administradores podem:

- Defina e gerencie tipos de plano para transições de funcionários, como promoções, integração, desligamento e muito mais.
- Crie e gerencie configurações de plano para públicos específicos de funcionários, como associados de vendas ou técnicos de TI.
- Crie e gerencie modelos de tarefa, como configuração de estação de trabalho ou sessões de planejamento e treinamento.
- Rastreie o andamento do plano e o uso do modelo no painel Journey Accelerator.

A partir do Central do funcionário (EC), gerentes, funcionários e mentores acessam os planos Journey Accelerator.

### Gerentes

Os gerentes podem:

- Crie e gerencie planos personalizados para transições de funcionários.

  **Nota:**
  Somente gerentes podem criar planos.

- Adicione tarefas pendentes usando uma biblioteca de tarefas existentes.
- Crie tarefas exclusivas para a transição de um funcionário.
- Publique planos baseados nas datas de transição do funcionário, como datas de início.
- Atribua mentores a funcionários.

### Mentor

Os mentores podem:

**Nota:**
O nível de permissão dos mentores determina o que eles podem fazer com um plano.

Tradução automática

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

- Com a permissão Pode exibir, os mentores podem:
  - Exibir todas as tarefas pendentes em um plano
  - Atualizar tarefas atribuídas a eles
- Com a permissão Pode editar, os mentores podem:
  - Editar, adicionar ou excluir fases e tarefas pendentes
  - Publicar planos
  - Definir datas de publicação do plano

### Funcionários

Os funcionários podem:

Exiba os planos, conclua suas tarefas pendentes e acompanhe o andamento.

**Nota:**
Todos os usuários podem realizar as seguintes ações:

- Adicionar comentários: envie comentários ou perguntas para o proprietário do plano.
- Adicionar anexos: adicione arquivos relevantes que ofereçam suporte à conclusão de um item de tarefa, como certificados e e-mails.

## Integrações do Journey Accelerator

Estenda as capacidades de Journey Accelerator integrando outra aplicação à experiência de Journey Accelerator.

### Microsoft Exchange Online configuração para Journey Accelerator

Ao integrar o recurso de programação Journey Accelerator com a função de calendário Microsoft Office 365, os usuários podem programar planos e tarefas pendentes.

**Nota:**
Se um administrador pretende usar os recursos de programação [ Microsoft Office 365 com Journey Accelerator, o administrador deve instalar e configurar os plug-ins e integrações Microsoft relacionados antes de instalar Journey Accelerator.

O recurso de programação [ Journey Accelerator permite que os usuários programem Microsoft Office 365 eventos de calendário diretamente de Journey Accelerator planos e tarefas pendentes.

Se você planeja usar o recurso de programação, deve instalar e configurar esses plug-ins e integrações antes de instalar Journey Accelerator. O recurso de programação incorporado inclui todos os plug-ins, APIs de integração e ações.

Algumas integrações e plug-ins relacionados exigem ativação pela equipe ServiceNow®. Journey Accelerator usa um spoke Microsoft Exchange Online integrado com limitações para uso com Journey Accelerator. O uso além dessas limitações integradas pode exigir que você obtenha licenciamento ou assinaturas adicionais.

## Journey Accelerator v2

**Microsoft AD Spoke [com.sn.ad.spoke]**

Tradução automática

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

Fornece comunicação entre Journey Accelerator e o Microsoft Active Directory para gerenciar objetos como usuários, grupos e computadores.

**Microsoft Azure AD spoke [com.sn.azure_ad.spoke]**

Fornece requisitos de segurança para Journey Accelerator para que usuários, grupos de segurança e grupos de escritório sejam gerenciados corretamente.

**Microsoft Exchange Online spoke v2.0.1 [sn_ex_online_spke]**

O spoke Microsoft Exchange Online permite a criação e o gerenciamento de eventos de calendário e e-mail em Microsoft Exchange Online.

## Journey Accelerator v3 e posterior

**Microsoft Exchange Online Spoke V3.0.0**

O spoke Microsoft Exchange Online permite a criação e o gerenciamento de eventos de calendário e e-mail em Microsoft Exchange Online.

**Retry Handler Framework**

Estrutura que repete uma solicitação HTTP com falha quando os limites de taxa da API são excedidos e o código de status 429 Solicitações em excesso é retornado. O cabeçalho HTTP de tempo de nova tentativa é usado para tentar novamente a solicitação após o tempo de nova tentativa especificado.

## Definir estas Journey Accelerator propriedades do sistema

Siga as instruções para configurar os spokes respectivos à sua versão Journey Accelerator. Depois que a configuração do spoke estiver concluída, navegue até **sys_properties.list** em ServiceNow e configure as seguintes propriedades para a aplicação Journey Accelerator.

- sn_ja.calendar_provider_option: selecionar trocaOnline
- sn_ja.ex_online_dmm_account_id: inserir<outlook dummy account for querying meeting times>
- sn_ja.ex_online_service_account_id: inserir<outlook service account or delegator for calendar management>
- sn_ja.ex_online_notification_url: inserir<webhook URL from Microsoft Exchange Online Spoke>

**Nota:**
Ao usar o Microsoft Exchange Online spoke v.2.0.2 com Retry Handler Framework, a REST API com script para a estrutura do manipulador de novas tentativas é usada como o URL do webhook.

Para obter etapas detalhadas, consulte Atualizar propriedades do sistema para Microsoft Exchange Online na aplicação Journey Accelerator

**Tópicos relacionados**

Solicitar IntegrationHub

### Atualizar propriedades do sistema para Microsoft Exchange Online na aplicação Journey Accelerator

Atualize as propriedades do sistema do app Journey Accelerator para usar com os recursos Microsoft Exchange Online compatíveis com Journey Accelerator.

Tradução automática

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

### Antes de Iniciar

Conclua todas as etapas necessárias para configurar o Microsoft Exchange Online Spoke v2.0.2 Microsoft Exchange Online antes de atualizar as propriedades do sistema para o app Journey Accelerator.

Consulte Microsoft Exchange Online configuração para Journey Accelerator para obter uma lista de spokes necessários compatíveis com diferentes versões de Journey Accelerator.

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **sys_properties.list**.
2. **Aplicação** de pesquisa do `Journey Accelerator`.
3. Localize e atualize os seguintes campos:

| Nome | valor |
|---|---|
| sn_ja.calendar_provider_option | `ExchangeOnline` |
| sn_ja.ex_online_dmu_account_id | `<Outlook dummy account for querying meeting times>` |
| sn_ja.ex_online_service_account_id | `<Outlook service account or delegator for calendar management>` |
| sn_ja.ex_online_notification_url | `<webhook URL from Microsoft Exchange Online Spoke>` |

Clique duas vezes no **valor** a ser editado.

**Nota:**
Ao usar o Microsoft Exchange Online spoke v.2.0.2 com a Estrutura do manipulador de novas tentativas, a REST API com script para a estrutura do manipulador de novas tentativas é usada como o URL do webhook.

#### Listening Posts com Journey Accelerator

Use Listening Posts com Journey Accelerator para adicionar pesquisas a planos de ação e tarefas pendentes para habilitar o feedback imediato com base no contexto de uma tarefa.

Os administradores podem criar modelos para acionar pesquisas usando Listening Posts para que uma pesquisa seja aberta quando uma tarefa for concluída.

Ative o plug-in Listening Posts (sn_lp) em ServiceNow Store. Listening Posts está disponível com o pacote HR Enterprise.

## Solicitar aplicativos na Store

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

**Tópicos relacionados**

Listening Posts

Widgets para Listening Posts

Tradução automática

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

- Criar um banco de dúvidas no Listening Posts
- Criar uma pesquisa de pulso no Listening Posts

### Learning Posts com Journey Accelerator

Crie rapidamente planos de ação que incluem tarefas pendentes para aprendizado e treinamento com Learning Posts.

Com a aplicação Learning Posts, você pode incorporar cursos de aprendizado de sistemas LMS (Learning Management Software, software de gestão de aprendizado) usados com frequência, como Saba, Udemy, Cornerstone, SumTotal e outros com integrações incluídas. Para obter mais informações, consulte Learning Posts.

Inclua cursos focados nas necessidades do funcionário. Os gerentes podem pesquisar facilmente o treinamento e adicioná-lo como uma tarefa pendente em um plano de ação. Crie planos com tarefas pendentes para novos funcionários, membros da equipe que retornam de licença ou funcionários que assumem uma nova função. Os funcionários acessam a aprendizagem diretamente de um plano de ação ou tarefa pendente.

Ative a aplicação Learning Posts [sn_lnp] de ServiceNow Store para ativar automaticamente a aplicação Núcleo do Learning [sn_lc]. A aplicação Núcleo do Learning contém o conjunto base de tabelas, conteúdo, bases de aprendizagem, funções e configuração de acesso que são usados na aplicação Learning Posts [sn_lnp].

## Solicitar aplicativos na Store

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

**Tópicos relacionados**

- Learning Posts
- Como explorar o Núcleo do Learning

## Trabalhando com planos Journey Accelerator

Gerentes, funcionários e mentores podem acessar os planos Journey Accelerator por meio do Central do funcionário (EC).

Para obter informações sobre o EC, consulte Central do funcionário com HR Service Delivery e Central do funcionário.

### Crie e rastreie planos para seus funcionários

Crie e gerencie planos de transição de funcionários usando modelos Journey Accelerator. Você pode usar planos baseados em função para criar planos consistentes para diferentes funções em sua equipe.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: todos os funcionários com relatórios diretos

Tradução automática

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

## Procedimento

1. No portal Central do funcionário (EC), clique em **Planos de ação**.

   **Nota:**
   Dependendo da configuração Central do funcionário, o menu Planos de ação pode estar no menu do cabeçalho superior ou no menu da lista Mais. Você também pode acessar planos de ação na lista Meus itens ativos.

2. Clique **em Criar plano de ação**.
3. No formulário, preencha os campos.

**Vamos começar com alguns detalhes sobre este formulário de plano**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| A quem se destina este plano | Nome do funcionário para o qual este plano se destina. |
| Tipo de plano | Lista de tipos de plano disponíveis que são configurados para grupos ou tipos específicos de transições. |
| Nome do plano | Nome descritivo do plano. |
| O mentor desta pessoa | Mentores que você pode selecionar. Você também pode definir a permissão de exibição ou edição dos mentores. |
| Descrição do plano | Detalhes sobre este plano. |

4. Clique **em Criar plano**.

   Você pode criar um plano baseado nos tipos de plano e no público. Você pode publicar o plano imediatamente ou sair e fazer mudanças mais tarde. Os planos são salvos automaticamente.

   Você pode executar as seguintes ações no plano:

   Editar planos

   - Para mudar o nome do plano, adicionar ou excluir mentores e mudar a descrição do plano, clique em **Editar detalhes do plano**.

     **Nota:**
     Os mentores são notificados quando são adicionados a um plano.

   - Para adicionar uma fase, clique em **Criar fase**.

   Edite fases e tarefas pendentes.

   - Reordene as tarefas pendentes usando os recursos de arrastar na IU ou no menu Mover para baixo em uma fase.
   - Renomear uma fase no menu Renomear fase na fase.
   - Exclua tarefas pendentes opcionais.

Tradução automática

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

**Nota:**
Nem todas as ações de edição estão disponíveis para as tarefas pendentes que são obrigatórias. Você não pode excluir tarefas pendentes obrigatórias.

- Edite uma tarefa pendente existente.
- Clique **em Adicionar** tarefa pendente para criar uma tarefa pendente ou para escolher em uma lista de tarefas pendentes disponíveis.

Você pode atribuir tarefas pendentes a usuários que não sejam o funcionário ou o mentor. Esses proprietários de tarefa recebem tarefas pendentes com acesso somente às tarefas pendentes atribuídas em um plano publicado.

5. Revise o rascunho e publique ou edite o plano.
   Publicar:

   - Clique em **Publicar agora** para disponibilizar o plano imediatamente.

   **Nota:**
   Use Publicar agora somente para usuários ativos. Publicar um plano antes que o usuário esteja ativo pode gerar incorretamente tarefas pendentes.

   - Clique **em Publicar em uma data definida** para selecionar uma data em que você deseja que o plano seja publicado.

   Editar:

   - Clique em **Editar detalhes do plano** para editar o nome do plano, adicionar ou remover um mentor, definir a permissão de um mentor ou editar a descrição do plano.
   - Clique em **Excluir plano** para remover o plano inteiro do Central do funcionário.

   Você pode editar os planos existentes a qualquer momento antes que o plano seja marcado como concluído. Consulte Editar planos Journey Accelerator existentes.

### Editar planos Journey Accelerator existentes

Edite os planos Journey Accelerator existentes adicionando, removendo ou reorganizando fases e tarefas para atender às necessidades do funcionário e de sua equipe.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: todos os funcionários com relatórios diretos

#### Procedimento

1. No portal Central do funcionário, clique em **Planos**.
2. Clique no plano que você deseja editar.
3. Atualizar, mover ou excluir fases ou tarefas pendentes.
   Quando terminar, clique em **Sair da edição**.

**Nota:**

- A exclusão de tarefas ou fases os remove permanentemente do plano.
- Os planos são atualizados imediatamente com as edições salvas.

Tradução automática

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

## Gerenciar tarefas pendentes do plano de ação e criar modelos

Crie, modifique e gerencie tarefas pendentes para funcionários e mentores como parte de suas responsabilidades de gestão.

Journey Accelerator os planos de ação podem ser personalizados para as transições de funcionários. Parte dessa personalização é a capacidade dos gerentes de adicionar, excluir, modificar e salvar tarefas pendentes. Salve as tarefas pendentes que você criar como modelos para economizar tempo e fornecer experiências consistentes para funcionários e mentores.

## Adicionar ou modificar uma tarefa pendente de plano de ação

Crie, modifique e salve tarefas pendentes como parte de um plano de ação. As tarefas pendentes são atribuídas a funcionários, mentores ou gerentes para concluir.

### Antes de Iniciar

Função necessária: todos os funcionários com relatórios diretos

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Central do funcionário** > **Planos de ação**e abra um plano de ação.
2. Clique **em Adicionar** tarefa pendente ou abra uma tarefa existente em uma fase.
3. Escolha a opção mais adequada para seu funcionário ou mentor.

| Opção | Descrição |
|---|---|
| **Selecione na lista de modelos de tarefas pendentes** | Selecione em uma lista de modelos de tarefas pendentes disponíveis e clique em **Avançar**. Os modelos facilitam e agilizam a criação de tarefas pendentes consistentes para mais de um funcionário ou mentor. |
| **Clique em Crie o seu próprio** | Clique em **Criar sua própria** tarefa para criar uma tarefa do zero. Criar uma tarefa pendente do zero é uma boa opção para criar uma tarefa exclusiva para um único funcionário ou mentor. |

4. Preencha o formulário de tarefas pendentes.

**Nota:**

- Para tarefas pendentes que sejam apropriadas para mais de um funcionário ou mentor, selecione **Salvar como modelo**. Salve a tarefa como modelo para que ela possa ser usada por outros funcionários ou mentores em planos de ação futuros.
- O tópico Campos de tarefas pendentes do plano de ação tem descrições dos campos de formulário de tarefas pendentes.

5. Clique em **Salvar**.

## Campos de tarefas pendentes do plano de ação

O formulário de tarefa pendente contém campos que um gerente usa para personalizar tarefas para que funcionários e mentores concluam como parte de um plano de transição.

Tradução automática

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

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome da tarefa pendente | O nome da tarefa a ser exibida como cabeçalho ou título da tarefa. |
| Fase | Selecione na lista de fases disponíveis incluídas no plano de ação. |
| Descrição pendente | Uma descrição da tarefa que aparece na pendência do plano de ação. |
| Para quem é esta tarefa | O nome do funcionário ou mentor a quem esta tarefa pendente foi atribuída. |
| Outras pessoas | Atribua esta tarefa a outras pessoas. As pessoas têm acesso e responsabilidades diferentes com base em sua função (funcionário ou mentor). |
| Data de vencimento | Defina um prazo com base em uma data específica ou em uma data relativa a partir da data em que o plano de ação é publicado.<br>• Uma data exata<br>• Um número de semanas após a publicação<br>• Um número de dias após a data de publicação<br>• Sem prazo |
| Esta tarefa é opcional | Marque a tarefa como opcional para dar aos funcionários ou mentores a opção de não concluir esta tarefa. |
| Adicionar programação a esta tarefa | Habilite a programação para esta tarefa. Sua organização deve estar usando o Microsoft Online Exchange para habilitar este recurso. |
| Anexos | Solte os arquivos neste campo para incluí-los como anexo na tarefa. |
| Salvar como Modelo | Salve uma tarefa pendente como modelo para usá-la em outros planos de ação. |

### Os funcionários exibem e concluem os planos de ação

Exiba, gerencie e acompanhe o andamento do plano de ação no portal Central do funcionário.

## Antes de Iniciar

Função necessária: qualquer funcionário atribuído a um plano tem acesso ao plano. Você pode ser atribuído como funcionário ou mentor.

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Seu gerente cria planos para diferentes eventos de transição de funcionário. Quando você pode acessar seu plano no portal Central do funcionário, você verá somente as tarefas atribuídas se o plano estiver no estado Pronto ou Concluído.

**Nota:**
As tarefas do seu plano também são listadas em Tarefas pendentes. A lista de tarefas pendentes não mostra a fase que contém a tarefa.

Tradução automática

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

### Procedimento

1. No portal Central do funcionário, clique em **Planos**.
2. Clique no plano no qual você deseja trabalhar.

   As fases contêm as tarefas a serem concluídas.
3. Para exibir detalhes sobre uma tarefa específica e gerenciar seu andamento, clique nessa tarefa.
   Você pode atualizar manualmente o status de uma tarefa e adicionar detalhes adicionais quando necessário. Os diferentes status são os seguintes:
   - **Marcar como em andamento**: atualiza esse registro da tarefa para que outras pessoas possam ver que você começou a trabalhar na tarefa.
   - **Concluído**: mostra que você concluiu a tarefa.
   - **Comentários**: envia mensagens para o gerente do plano.
   - **Anexos**: adiciona arquivos, como certificados de conclusão, para treinamento ou outros documentos.

## Mentorear funcionários usando um plano Journey Accelerator

Mentorear funcionários atribuídos a você e exibir ou editar planos de funcionários, dependendo do tipo de permissão.

### Antes de Iniciar

Função necessária: você deve ser atribuído como mentor de um plano de ação.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os gerentes criam planos para diferentes eventos de transição de funcionário. Algumas transições incluem ter um mentor. Os mentores acessam os planos no portal Central do funcionário.

Existem dois tipos de permissões de mentor:

**Exibição permitida**

Os mentores veem todas as tarefas em um plano. Os mentores com a permissão Pode exibir só podem atualizar as tarefas atribuídas a eles. Os mentores podem exibir os planos nos estados Rascunho, Pronto ou Concluído.

**Pode editar**

Os mentores com a permissão Pode editar podem editar, adicionar e excluir fases ou tarefas pendentes. A permissão Pode editar permite que os mentores publiquem planos e definam datas de publicação do plano.

**Nota:**
As tarefas em um plano também são listadas em Tarefas pendentes. A lista de tarefas pendentes não mostra a fase que contém a tarefa.

### Procedimento

1. No portal Central do funcionário, clique em **Planos**.
2. Clique no plano no qual você deseja trabalhar.

   As fases contêm tarefas a serem concluídas.

   O tipo de permissão de mentor restringe ou permite o acesso de edição a fases do plano, tarefas pendentes e publicação de um plano.

Tradução automática

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

3. Clique em uma tarefa para exibir ou editar seus detalhes para que você possa gerenciar o andamento dela. Gerencie tarefas manualmente. Marque suas tarefas e adicione detalhes adicionais quando necessário. Você pode escolher os seguintes status de tarefa:
   - **Marcar como em andamento**: atualiza esse registro da tarefa para que outras pessoas possam ver que você começou a trabalhar na tarefa.
   - **Concluído**: mostra que você concluiu a tarefa.
   - **Comentários**: envia mensagens para o gerente do plano.
   - **Anexos**: adiciona arquivos, como certificados de conclusão, para treinamento ou outros documentos.

### Monitorar Journey Accelerator planos

Monitore planos e tarefas pendentes no painel Journey Accelerator.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: leitor [sn_ja.reader]

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Journey Accelerator** > **Painel do Journey Accelerator**.
2. Clique nos itens no painel para obter mais detalhes.
   Estas são algumas das informações que você pode ver sobre Journey Accelerator planos e tarefas pendentes.
   - Tarefas pendentes do plano atrasadas
   - Planos no Estado de Rascunho
   - Planos no estado pronto
   - Planos publicados nos últimos 6 meses
   - Tarefas criadas nos últimos 6 meses - do modelo (verdadeiro) vs. Plano criado (falso)

## Eventos de ciclo de vida

Eventos de ciclo de vida permitem a execução de casos de RH que são relacionados a várias jornadas e transições de funcionários.

O app Eventos de ciclo de vida ajuda a facilitar as atividades diárias entre vários processos e departamentos multifuncionais. Torna a conclusão de processos relacionados com a vida diária dos funcionários mais eficiente e fácil.

| Explorar | Configurar eventos de ciclo de vida empresarial | Configurar eventos de ciclo de vida |
|---|---|---|
| Defina e documente o processo de evento de ciclo de vida. | Habilite a automação da integração e de outros eventos do ciclo de vida do funcionário que abrangem todos os departamentos da empresa. | Habilite e configure fluxos de trabalho digitais para gerenciar eventos do ciclo de vida do funcionário por meio de uma única plataforma de entrega de serviço. |

Tradução automática

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

| Usar | Soluções de análise e relatório | |
|---|---|---|
| Crie eventos de ciclo de vida para automatizar a execução de casos de RH. | Eventos de ciclo de vida Painéis do fornecem visibilidade dos eventos de ciclo de vida. | |

## Ativar eventos de ciclo de vida

Você pode ativar o Aplicativo com escopo de Human Resources: Eventos de ciclo de vida [com.sn_hr_lifecycle_events] se tiver a função de administrador. Este plug-in inclui dados de demonstração e ativa plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Aplicativo com escopo de Human Resources: eventos de ciclo de vida permite que você configure facilmente fluxos de trabalho digitais para gerenciar eventos de ciclo de vida de funcionários por meio de uma única plataforma de entrega de serviço.

Ele ativa esses plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem ativos.

**Plug-ins para o app com escopo de Human Resources: eventos de ciclo de vida**

| Plug-in | Descrição |
|---|---|
| App com escopo de Human Resources: Core<br><br>[com.sn_hr_core] | Fornece os principais recursos de RH. |
| Central do funcionário<br><br>[com.sn_hr_service_portal] | Fornece Central do funcionário. |

**Usando Espaço do agente com eventos de ciclo de vida**

Para usar Espaço do agente com eventos de ciclo de vida, você deve ativar:

Plug-in do Aplicativo com escopo de Human Resources: Workspace [com.sn_hr_agent_workspace]

**Como usar o Playbook com eventos de ciclo de vida**

Para usar Espaço do agente e Playbook com eventos de ciclo de vida, você deve solicitar o plug-in Playbook do ServiceNow Store.

**Nota:**
Para obter mais informações sobre como solicitar um plug-in ServiceNow Store, consulte Instalar uma aplicação da ServiceNow Store .

Tradução automática

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

### Procedimento

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

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** e, na caixa de diálogo Ativar plug-in, selecione **Ativar**.

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

#### Componentes instalados com Eventos de ciclo de vida

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in Human Resources Scoped App: Lifecycle Events [com.sn_hr_lifecycle_events], incluindo tabelas e funções do usuário.

**Nota:**
A tabela Arquivos da Aplicação lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Os dados de demonstração estão disponíveis para este recurso e são usados em algumas tarefas de exemplo relacionadas.

**Nota:**
O plug-in Human Resources Scoped App: Lifecycle Events [com.sn_hr_lifecycle_events] ativa a propriedade do sistema sn_hr_le.min_admin_count [sys_properties.list]. Esta propriedade evita que você exclua seu único usuário administrador de integração e transição empresarial, exigindo um número mínimo (o padrão é dois) de usuários ativos com esta função.

### Funções instaladas

| Título da função [nome] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| Administrador de eventos de ciclo de vida<br><br>[sn_hr_le.admin] | Concede acesso para criar, gerenciar e adicionar usuários a grupos em eventos de ciclo de vida.<br><br>Pode acessar:<br>• Configuração assistida<br>• Gerenciar Grupos do responsável<br>• Gerenciar Funções<br>• Configuração de IU de LE | • sn_hr_le.activity_set_manager<br>• skill_admin<br>• sn_hr_le.case_reader<br>• sn_hr_le.case_writer<br>• sn_hr_core.content_writer<br>• sn_hr_le_pa.admin (quando o plug-in PA-Content Pack - HR LE Scoped App for ativado)<br>• pa_viewer<br>• survey_admin |

Tradução automática

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

| Título da função [nome] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| | • Painel Executivo de Integração<br>• Exibição de Executivo de Integração | |
| Leitor de atividades<br>[sn_hr_le.activity_reader] | Pode ler atividades e conjuntos de atividades de RH. | Nenhum |
| Gerenciador de conjunto de atividades<br>[sn_hr_le.activity_set_manager] | Pode ativar e acionar conjuntos de atividades de RH. | sn_hr_le.activity_writer |
| Gravador de atividades<br>[sn_hr_le.activity_writer] | Pode criar conjuntos de atividades de RH e atividades. | sn_hr_le.activity_reader |
| Leitor de caso<br>[sn_hr_le.case_reader] | Pode ler casos de evento de ciclo de vida. | sn_hr_core.case_reader |
| Escritor de caso<br>[sn_hr_le.case_writer] | Pode criar casos de evento de ciclo de vida. | • sn_hr_core.case_writer<br>• sn_hr_le.case_reader |
| Administrador do Performance Analytics de RH<br>[sn_hr_le_pa.admin] | Função de administrador do Performance Analytics de evento de ciclo de vida para a aplicação com escopo.<br>• Acesse e modifique os pacotes de conteúdo do PA do Evento de ciclo de vida.<br>• Edita as propriedades do Performance Analytics.<br>• Acessa o Console do administrador.<br>• Inicie a Avaliação de dependência.<br>**Nota:** Esta função está contida na função de administrador de eventos de ciclo de vida [sn_hr_le.admin]. | Nenhum |

Tradução automática

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

**Nota:**
A função de Administrador de eventos de ciclo de vida (sn_hr_le.admin) com a função de Desenvolvedor delegado (delegated_developer) também pode configurar e criar CoEs. Para obter mais informações, consulte Modelo de dados de Centros de Excelência de RH.

Você pode atribuir essas funções às funções, grupos ou usuários apropriados na sua aplicação.

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

Para obter mais informações sobre a administração de usuários e como gerenciá-los, consulte Administração de usuários.

## Tabelas instaladas

| Tabela | Descrição |
|---|---|
| Atividade<br><br>[sn_hr_le_activity] | Detalhes das atividades que fazem parte de um conjunto de atividades e, juntos, compõem um Evento de ciclo de vida. Estende a tabela Base de atividade [sn_hr_le_activity_base]. |
| Base de atividades<br><br>[sn_hr_le_activity_base] | Estende sys_metadata. |
| Mapeamento do Campo de Atividade<br><br>[sn_hr_le_activity_field_mapping] | Detalhes de um mapeamento de campo de atividade que passa informações do caso de evento de ciclo de vida primário para uma atividade. |
| Conjunto de atividades<br><br>[sn_hr_le_activity set] | Detalhes dos conjuntos de atividades e atividades que compõem os Eventos de ciclo de vida. |
| Contexto do Conjunto de Atividades<br><br>[sn_hr_le_activity_set_context] | Criado para cada conjunto de atividades quando o evento de ciclo de vida é inicializado. Rastreia o estado de cada conjunto (acionado, aguardando a conclusão das atividades e muito mais).<br><br>Funciona com a tabela Status da atividade [sn_hr_le_activity_status] para fornecer filtragem para o widget de Evento de ciclo de vida na página do tíquete. |
| Status de Atividade<br><br>[sn_hr_le_activity_status] | Criado quando um Conjunto de Atividades é acionado e rastreia o estado da atividade criada. Rastreia o andamento da atividade para cada caso de evento de ciclo de vida que é inicializado.<br><br>Funciona com a tabela Contexto do conjunto de atividades [sn_hr_le_activity_set_context] para fornecer filtragem para o widget de Evento de ciclo de vida na página do tíquete. |

Tradução automática

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

| Tabela | Descrição |
| --- | --- |
| Configuração de atividade do executante<br><br>[sn_hr_le_fulfiller_activity_config] | A configuração da atividade do executante passa as informações de campo da tabela Caso de evento de ciclo de vida [sn_hr_le_case] para a tabela Caso de RH [sn_hr_core_case] |
| Mapeamento de configuração de atividade do executante<br><br>[sn_hr_le_fulfiller_activity_config_mapping] | Os mapeamentos de configuração de atividade do executante são copiados para todas as atividades criadas usando a configuração do executante. |
| Caso de Eventos de Ciclo de Vida de RH<br><br>[sn_hr_le_case] | Detalhes de um caso de evento de ciclo de vida enviado.<br>• Notificação de conta<br>• Solicitar integração<br><br>Estende a tabela Caso de RH [sn_hr_core_case]. |
| Tipo de evento de ciclo de vida<br><br>[sn_hr_le_type] | Os tipos de evento de ciclo de vida são uma maneira de organizar conjuntos de atividades e atividades juntos. Os tipos de evento de ciclo de vida atuam como um contêiner para conjuntos de atividades e atividades. Os tipos de evento de ciclo de vida também estão associados a um **serviço de RH**. |
| Configuração de IU de LE<br><br>[sn_hr_le_builder_ui_configuration] | Detalhes da configuração da interface do usuário do Evento de ciclo de vida. |
| Solicitação do funcionário<br><br>sn_hr_le_employee_request | Rastreia detalhes das solicitações do funcionário. Criado quando uma solicitação do funcionário é criada.<br><br>Funciona com a tabela Activity Base [sn_hr_le_activity_base]. |
| Tarefas Futuras<br><br>[sn_hr_le_future_todo] | Rastreia detalhes sobre atividades que aguardam acionamento. |

Para obter informações adicionais sobre administração de tabelas e como gerenciar dados, consulte Table Administration .

### Inclusões de script de evento de ciclo de vida e APIs

O script inclui fluxos de trabalho de chamada em Eventos de ciclo de vida.

As inclusões de script a seguir são fornecidas com os Eventos de ciclo de vida:

| Nome | Descrição |
| --- | --- |
| hr_ActivitySet | Inclusão de script principal para fluxos de trabalho de eventos de ciclo de vida e gestão de atividades. |
| Iniciar Atividades | API para iniciar uma instância de todas as atividades em um conjunto de atividades. Chamado quando um caso de Evento de ciclo de vida é criado. |

Tradução automática

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

| Nome | Descrição |
|---|---|
| getAvailableDependentActivitySets(activitySet) | Recupera uma coleção de conjuntos de atividades dependentes para um conjunto de atividades. |
| isActivitySetCompleted | Verifica quando todas as atividades em um conjunto estão concluídas. |
| IsActivitySetActive | Verifica quando um conjunto de atividades está ativo. |

As seguintes APIs são fornecidas com eventos de ciclo de vida: hr_LEType - contém métodos relacionados a tipos de evento de ciclo de vida, conjuntos de atividades e atividades de conjunto de atividades.Métodos relacionados a tipos de evento de ciclo de vida:

- createLEType(@param - REQUIRES: matriz de objetos js com pares de valor de nome de campo) - Retorna o objeto js com status - "sucesso".
- updateLEType(@param - REQUIRES: matriz de objetos js com pares de valor de nome de campo e ID de tipo de evento de ciclo de vida) - retorna o objeto js com status - "sucesso".
- removeLEType(@param - REQUIRES: ID do tipo de evento de ciclo de vida) - Retorna o objeto js com status - "sucesso".

Métodos relacionados a Conjuntos de Atividades:

- createActivitySet(@param - REQUIRES: matriz de objetos js com pares de valor de nome de campo) - retorna o objeto js com status - "sucesso".
- updateActivitySet(@param - REQUIRES: matriz de objetos js com pares de valor de nome de campo e ActivitySetId) - Retorna o objeto js com status - "sucesso".
- removeActivitySet(@param - REQUIRES: activitySetId) - Retorna o objeto js com status - "success".

Avançado:

- Hr_triggerUtil: métodos de conveniência para script avançado em conjuntos de atividades em execução.
- checkActivitySetsCompleted(activitySetList) – Verifica quando os conjuntos de atividades na lista estão completos.
- checkForElapsedDate(date): verifica quando a data passada passou.
- checkForElapsedDateWithOffset(date, deslocamento, deslocamentoUnidades, deslocamentoTipo)

### Fluxos de trabalho do Eventos de ciclo de vida

O fluxo de trabalho do inicializador do **conjunto de atividades de RH** orienta todo o processo de evento de ciclo de vida. Fluxos de trabalho associados orientam cada um dos conjuntos de atividades em um evento de ciclo de vida.

Quando um caso de evento de ciclo de vida é criado:

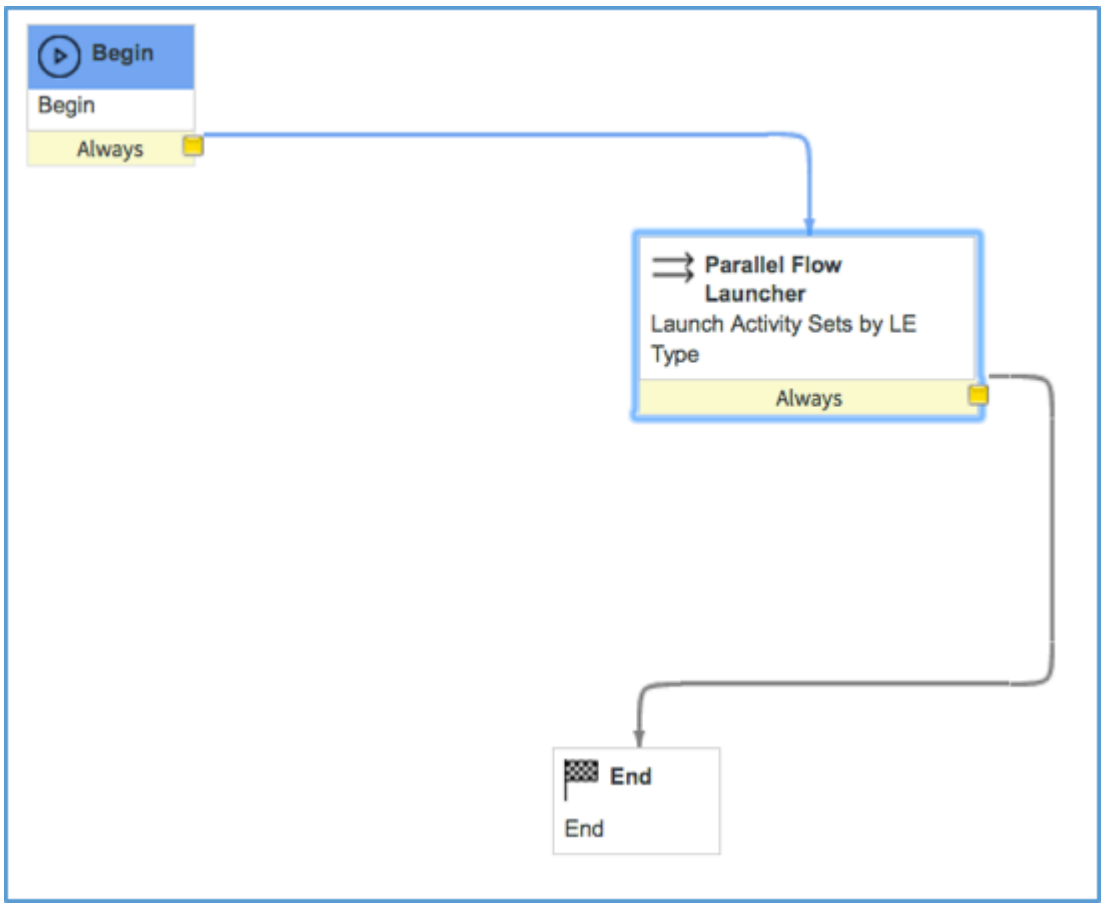
- A regra de negócios **Invocar Fluxo de trabalho do inicializador do conjunto de atividades** é executada.
- O fluxo de trabalho do inicializador do **conjunto de atividades de RH é** iniciado.

Tradução automática

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

- O fluxo de trabalho é executado durante o caso de evento de ciclo de vida e gerencia os conjuntos de atividades.

**Nota:**
Você pode acessar os fluxos de trabalho em **Contextos de execução**.




Cada atividade definida em um evento de ciclo de vida tem um fluxo de trabalho associado. Cada fluxo de trabalho:

- Monitora as condições do gatilho e as dependências em outros conjuntos de atividades para gerar atividades.
- Verifica o status das atividades no fluxo de trabalho a cada quatro horas (padrão) para conjuntos de atividades acionados por data ou um script personalizado.
- Verifica o status das atividades quando um caso de atividade ou solicitação é atualizado.
- Fecha o conjunto de atividades quando as atividades são marcadas como concluídas.

  O sistema de base limita o número total de conjuntos de atividades que podem ser executados ao mesmo tempo a 25. Este valor pode ser aumentado, mas o desempenho do sistema pode ser afetado.

Tradução automática

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

**Nota:**
O campo **Intervalo de avaliação** não é exibido por padrão. Este campo funciona com o campo **Contagem máxima de atividades** na guia **Atividades** em Propriedades do fluxo de trabalho. Consulte Propriedades do fluxo de trabalho. Se você revelar o campo **Intervalo de avaliação** com a intenção de alterar o valor padrão (quatro horas), tenha cuidado. Atualizações frequentes significam que mais eventos são acionados e podem fazer com que seus conjuntos de atividades de evento de ciclo de vida sejam cancelados antes que o Evento de ciclo de vida seja concluído. Para fluxos de trabalho associados a eventos de ciclo de vida, o valor do campo **Contagem máxima de atividades** foi aumentado para acomodar processos de negócios de longa execução que contêm várias atividades de fluxo de trabalho. Para obter um método alternativo, consulte Eventos de ciclo de vida gatilhos para conjuntos de atividades.

1. Abra o Editor de fluxo de trabalho.
2. Em Fluxos de trabalho, selecione **Inicializador de conjunto de atividades de RH**.
3. Em Inicializador de fluxo paralelo, clique em **Propriedades da atividade**.
4. Atualize o valor **máximo simultâneo**.

Consulte Atividade de fluxo de trabalho do inicializador de fluxo paralelo .

## Ativar eventos de ciclo de vida para Enterprise

Você pode ativar o plug-in Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent] se tiver a função de administrador. Este plug-in inclui dados de demonstração e ativa plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos.

### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Aplicativo com escopo de Human Resources: Lifecycle Events for Enterprise permite automatizar a integração e outros eventos de ciclo de vida do funcionário que abrangem vários departamentos, como TI, Instalações, Finanças e Jurídico.

Ele ativa esses plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem ativos.

**Plug-ins para o app com escopo de Human Resources: eventos de ciclo de vida para Enterprise**

| Plug-in | Descrição |
|---|---|
| App com escopo de Human Resources: Core<br>[com.sn_hr_core] | Fornece os principais recursos de RH. |
| Central de serviços ao funcionário<br>[com.sn_hr_service_portal] | Fornece Central do funcionário. |
| App com escopo de Human Resources: eventos de ciclo de vida<br>[com.sn_hr_lifecycle_events] | Fornece eventos de ciclo de vida. |
| Modelos de documento | Fornece modelos de documento. |

Tradução automática

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

### Plug-ins para o app com escopo de Human Resources: eventos de ciclo de vida para Enterprise

| Plug-in | Descrição |
|---|---|
| [com.snc.document_templates] | |

### Procedimento

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

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** e, na caixa de diálogo Ativar plug-in, selecione **Ativar**.

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

### Componentes instalados com o Lifecycle Events for Enterprise

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent], incluindo funções do usuário e tabelas.

**Nota:**
A tabela Arquivos da Aplicação lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

## Funções instaladas

| Título da função [nome] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| Eventos de ciclo de vida para administrador empresarial<br><br>[sn_hr_le_ent.admin] | | Nenhum |

## Como criar um evento de ciclo de vida

Os eventos de ciclo de vida permitem automatizar a execução de casos de RH, como a integração de novos contratados.

Cada evento de ciclo de vida é uma coleção de atividades que geralmente abrangem vários departamentos e são organizadas em conjuntos de atividades. Para configurar um evento de ciclo de vida, você deve primeiro documentar o processo de negócios do seu evento. Em seguida, você deve configurar todos os componentes de suporte. Você pode configurar o evento de ciclo de vida e seus conjuntos de atividades associados e atividades. Por fim,

Tradução automática

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

você configura um serviço de RH correspondente para que o evento de ciclo de vida possa ser solicitado para o serviço.

**Nota:**
Se você estiver personalizando ainda mais um evento de ciclo de vida existente, siga as tarefas de configuração conforme aplicável.

**Tópicos relacionados**

Eventos de ciclo de vida solicitações do funcionário

Clonar um evento de ciclo de vida

Filtrar atividades de evento de ciclo de vida

Propriedades do evento de ciclo de vida

Suporte a vários trabalhos em um evento de ciclo de vida

Configurar a IU do construtor de eventos de ciclo de vida

Criar um caso de RH para um evento de ciclo de vida

### Documentar o processo de evento de ciclo de vida

Defina e documente o processo de evento de ciclo de vida. Os eventos de ciclo de vida geralmente são entre departamentos e exigem ação de diferentes departamentos.

Portanto, é essencial que todos concordem com o fluxo e suas áreas de responsabilidade. Ao mapear um evento de ciclo de vida, considere quem é responsável pela propriedade da atividade, qual é o tipo de atividade e se há um público-alvo para essa atividade.

## Como definir o evento de ciclo de vida

Ao mapear e definir seu evento de ciclo de vida, considere o seguinte.

- Qual é o tipo de evento de ciclo de vida? Exemplos de eventos de ciclo de vida incluem integração, desligamento e licença maternidade/paternidade de funcionários.
- Quais são as diferentes fases do evento de ciclo de vida? Essas fases são representadas como conjuntos de atividades, que atuam como contêineres para as atividades associadas. Cada conjunto de atividades é acionado com base em condições especificadas.
- Quais são as diferentes atividades para cada conjunto de atividades? Para cada atividade, determine o grupo responsável, o tipo de atividade e o público apropriados.
  - Quem é o responsável pela atividade? Os eventos de ciclo de vida geralmente abrangem vários departamentos. Cada atividade deve pertencer ao grupo relevante que é responsável por supervisionar e manter essa atividade, como RH, TI ou Instalações.
  - Qual é o tipo de atividade? É uma tarefa para um funcionário ou executante? Uma aprovação ou notificação?
    - Aprovações
    - Tarefas para funcionários

Tradução automática

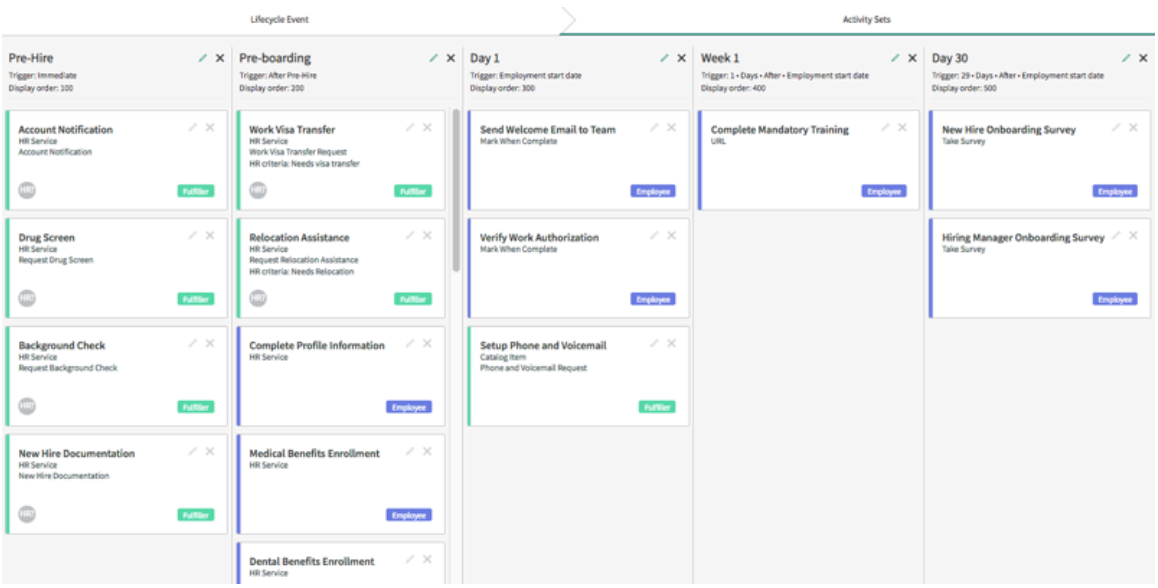
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

- Atividades para executantes, que podem ser configuradas como guias de pedido, itens do catálogo, serviços de RH, tarefas de RH, incidentes e muito mais
- Notificações

- Há um público-alvo para a atividade? Algumas atividades não são necessárias para todos os funcionários e você pode usar registros de público para direcionar a atividade para os tipos de usuário apropriados.

## Example: Integração de novos contratados

A integração de recém-contratados é um evento de ciclo de vida incluído como dados de demonstração com o plug-in Eventos de ciclo de vida para Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent]. O evento é organizado em conjuntos de atividades, como pré-contratação, pré-embarque e primeiro dia, que representam diferentes fases no processo de evento de ciclo de vida. Cada conjunto de atividades contém uma ou mais atividades, como uma tarefa para o funcionário se inscrever em benefícios médicos ou uma solicitação para um executante de TI configurar o telefone e o correio de voz de um novo contratado.




### Configurar os componentes de suporte para um evento de ciclo de vida

Configure os componentes de suporte para um evento de ciclo de vida. Eventos de ciclo de vida são uma coleção de atividades. Para cada atividade, você deve identificar e configurar os componentes subjacentes que oferecem suporte a ela, como modelos de tarefa de RH, guias de pedido, itens do catálogo e serviços de RH. Você também deve identificar e configurar os grupos proprietários relevantes, tipos de atividade e registros de público.

- Grupos responsáveis
- Tipos de atividade
- Públicos

## Grupos responsáveis

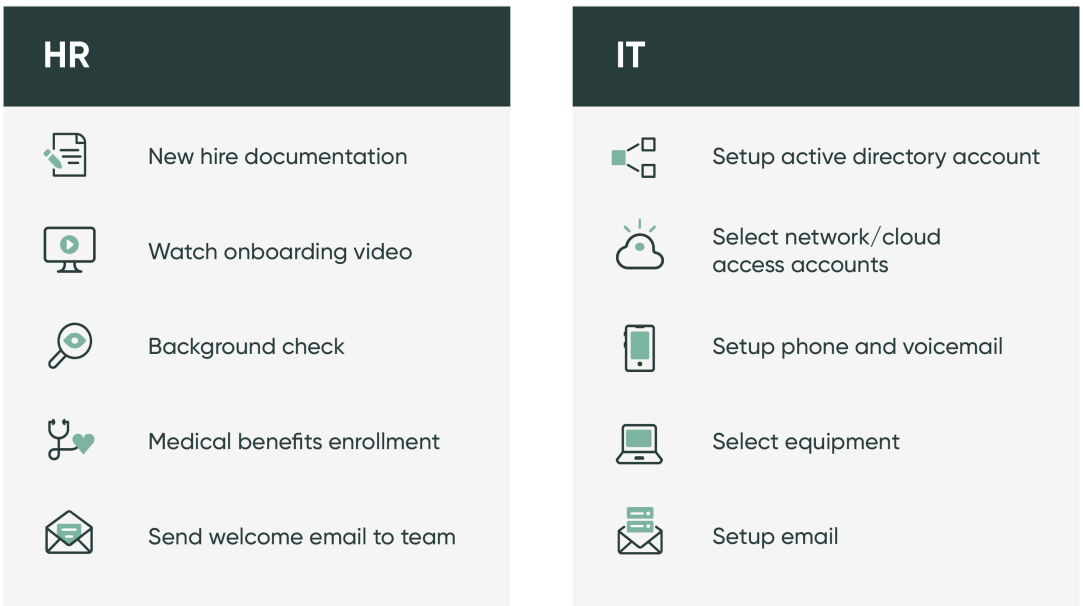
Os grupos responsáveis controlam quem é o proprietário de uma atividade de evento de ciclo de vida. Como os eventos de ciclo de vida geralmente são entre departamentos, é essencial que a propriedade de cada atividade seja atribuída ao grupo apropriado, como RH, TI ou Instalações. Cada grupo proprietário é responsável por supervisionar as

Tradução automática

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

atividades que estão sob seu alcance. Para obter mais informações, consulte Configurar um grupo proprietário para um evento de ciclo de vida.

Para criar, atualizar ou excluir uma atividade, você deve ser um membro do grupo proprietário associado e ter a função sn_hr_le.activity_writer. Por exemplo, somente membros do grupo proprietário de gravadores de atividades de RH com a função sn_hr_le.activity_writer podem configurar uma atividade de RH.




## Tipos de atividade

As atividades de evento de ciclo de vida podem ser aprovações, atividades de funcionário, atividades de executante, notificações e muito mais. Dependendo do tipo de atividade, você deve configurar os componentes apropriados subjacentes a ela.

Um dos principais benefícios da aplicação Enterprise Onboarding and Transitions é que você pode reutilizar componentes e processos existentes, como serviços de RH, modelos de tarefa de RH ou itens do catálogo. Para cada atividade, determine se há um componente existente que você pode usar ou se deve configurar um novo.

| Tipo de atividade | Requisitos de configuração |
|---|---|
| Aprovação | N/D<br>Para saber mais sobre aprovações, consulte Aprovações. |
| Tarefa do funcionário | Configurar um modelo de tarefa de RH<br>Para saber mais sobre modelos de RH, consulte Modelos de RH. |
| Atividade de executante | Dependendo do tipo de atividade do executante, configure os componentes de suporte apropriados. |

Tradução automática

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

<table>
<tr><th>Tipo de atividade</th><th colspan="2">Requisitos de configuração</th></tr>
<tr><td></td><td colspan="2">Nota:<br>Os tipos de atividade do executante a seguir são pré-configurados com a aplicação Enterprise Onboarding and Transitions. Para configurar tipos adicionais, consulte Configurar uma configuração de atividade para um evento de ciclo de vida.</td></tr>
<tr><td></td><td>Guia de pedido automatizado</td><td>Criar um guia de pedido<br><br>Para saber mais sobre guias de pedido, consulte Guias de pedido.</td></tr>
<tr><td></td><td>Item do catálogo</td><td>Criar ou editar um item do catálogo<br><br>Para saber mais sobre itens do catálogo, consulte Itens do catálogo de serviços.</td></tr>
<tr><td></td><td>Serviço de RH</td><td>Configurar um serviço de RH<br><br>Para saber mais sobre os serviços de RH, consulte Serviços de RH.</td></tr>
<tr><td></td><td>Tarefa de RH</td><td>Configurar um modelo de tarefa de RH<br><br>Para saber mais sobre modelos de RH, consulte Modelos de RH.</td></tr>
<tr><td></td><td>Incidente</td><td>Criar um modelo de incidente<br><br>Para saber mais sobre o gerenciamento de incidentes, consulte Incident Management.</td></tr>
<tr><td>Notificação</td><td colspan="2">Criar um modelo de e-mail<br><br>Para saber mais sobre notificações, consulte Notificações.</td></tr>
<tr><td>Fluxo</td><td colspan="2">Criar um subfluxo<br><br>Importante:<br>• Somente o subfluxo de trabalho primário Alternar usado para oferecer suporte a vários trabalhos em um evento de ciclo de vida está disponível para uso pronto para uso.<br>• Para usar um subfluxo diferente com a atividade, é necessária uma configuração adicional. Consulte o artigo Implementar vários subfluxos em uma atividade LE [KB0817520] na Base de conhecimento HI para obter mais informações.<br><br>Para saber mais sobre subfluxos, consulte Subfluxos.</td></tr>
<tr><td>Conteúdo</td><td colspan="2">Configurar um modelo de conteúdo de programação para uma atividade de evento de ciclo de vida<br><br>Para saber mais sobre Experiências de conteúdo e Publicação de conteúdo, consulte Content Publishing.</td></tr>
</table>

Tradução automática

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

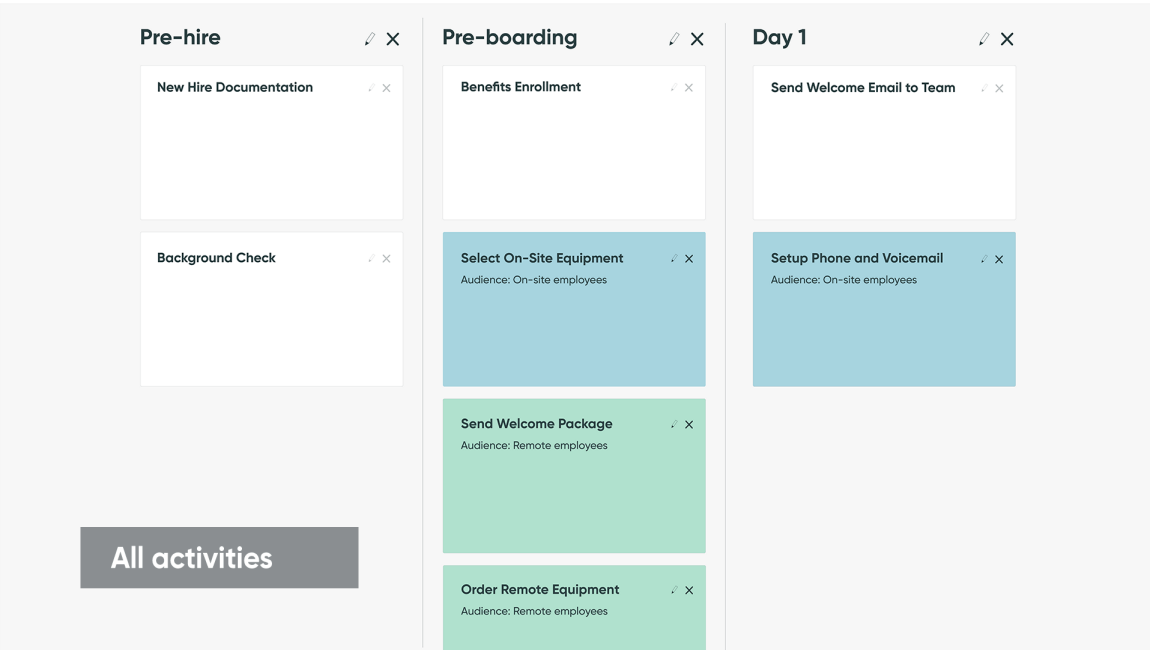
| Tipo de atividade | Requisitos de configuração |
| --- | --- |
| Contêiner de atividade | N/D |

## Públicos

Nem todas as atividades de evento de ciclo de vida são necessárias para todos os funcionários. Algumas atividades têm um público-alvo e você pode usar registros de público para definir as condições ou critérios que a pessoa afetada de um caso de evento de ciclo de vida deve atender para que a atividade seja acionada em seu nome. Para obter mais informações, consulte Públicos.

Isso permite que você crie fluxos de trabalho direcionados para diferentes tipos de público. Por exemplo, você pode criar uma experiência de integração personalizada para funcionários recém-contratados, dependendo se o funcionário está no escritório ou é remoto.

**Nota:**
Se nenhum registro de público for aplicado a uma atividade, a atividade será acionada para todos os funcionários.




### Configurar um grupo proprietário para um evento de ciclo de vida

Crie ou modifique um grupo responsável para definir o grupo de usuários que possui uma atividade de evento de ciclo de vida. Cada grupo proprietário é responsável por supervisionar as atividades que estão sob seu alcance.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: sn_hr_le.admin

Para criar, atualizar ou excluir uma atividade, você deve ser um membro do grupo proprietário associado e ter a função sn_hr_le.activity_writer. Por exemplo, somente membros do grupo proprietário de gravadores de atividades de TI com a função sn_hr_le.activity_writer podem configurar uma atividade de TI.

Tradução automática

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

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Eventos de ciclo de vida** > **Administração** > **Gerenciar Grupos do responsável**.
2. Clique em **Novo** ou abra um registro.
3. No formulário, preencha os campos.

#### Formulário de grupo

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome do grupo responsável. |
| Gerente | Gerente do grupo proprietário. |
| Descrição | Descrição do grupo responsável. |
| E-mail do grupo | Endereço de e-mail para associar ao grupo responsável. Este e-mail atua como uma notificação de grupo que envia um e-mail para todos os membros do grupo. |
| Primário | Grupo primário a ser associado ao grupo proprietário. |

4. Clique em **Salvar**.
5. Nas listas relacionadas **Funções**, **Membros do grupo**, **Grupos**e **Habilidades**, atribua as funções, usuários, grupos ou habilidades de RH apropriados ao grupo responsável.

| Lista relacionada | Descrição |
|---|---|
| Funções | Funções atribuídas ao grupo responsável.<br>**Nota:**<br>Todas as funções atribuídas ao grupo primário são atribuídas automaticamente ao grupo proprietário. |
| Membros do grupo | Usuários atribuídos ao grupo responsável. |
| Grupos | Grupos atribuídos ao grupo proprietário.<br>**Nota:**<br>Todos os grupos atribuídos ao grupo primário são atribuídos automaticamente ao grupo proprietário. |
| Habilidades | Habilidades de RH atribuídas ao grupo responsável.<br>**Nota:**<br>Todas as habilidades de RH atribuídas ao grupo primário são atribuídas automaticamente ao grupo proprietário. |

6. Clique em **Atualizar**.

### Configurar uma configuração de atividade para um evento de ciclo de vida

Crie ou modifique uma configuração de atividade para definir o processo de execução e as condições de fechamento para uma atividade de evento de ciclo de vida.

Tradução automática

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

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_le.admin ou sn_hr_le.activity_set_manager

Um dos principais benefícios da aplicação Enterprise Onboarding and Transitions é que você pode aproveitar os processos de execução existentes de diferentes departamentos para executar as atividades de evento de ciclo de vida que são atribuídas a eles. Por exemplo, você pode usar um processo de execução configurado pelo departamento de TI para executar atividades de evento de ciclo de vida atribuídas à TI. Os pré-configurados tipos de atividade estão disponíveis para uso. Você também pode configurar seus próprios tipos de atividade [] personalizados .

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Eventos de ciclo de vida** > **Administração** > **Gerenciar Configuração de Atividade**.
2. Clique em **Novo** ou abra um registro.
3. No formulário, preencha os campos.

**Formulário Configuração de atividade do executante**

| Campo | Descrição | |
|---|---|---|
| Atividade de executante | Nome do tipo de atividade do executante. | |
| Tipo de configuração | Tipo de configuração. Selecione uma das seguintes propriedades: | |
| | Item do catálogo | Cria uma tarefa, solicitação ou caso com base em um item do catálogo existente. No campo **Catálogo**, selecione um catálogo. |
| | Conteúdo | |
| | Fluxo | Cria um fluxo no caso de evento de ciclo de vida primário.<br>**Nota:** Um fluxo automatiza um processo com uma sequência de ações reutilizáveis. Consulte Flow Designer para obter mais informações. |
| | Serviço de RH | Cria um caso com base em um serviço de RH. |
| | Modelo da tarefa de RH | Cria uma tarefa com base em um modelo de tarefa de RH. |
| | Guia de pedido | Cria uma solicitação de TI com base em um guia de pedido. No campo **Catálogo**, selecione um catálogo. |
| | Modelo | Cria um registro em uma tabela de tarefas que oferece suporte a modelos. |
| | Fluxo de trabalho | Cria um fluxo de trabalho no caso de evento de ciclo de vida primário. Nos seguintes campos, forneça o seguinte: |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | ○ **Fluxo**de trabalho : um fluxo de trabalho executado no caso de evento de ciclo de vida primário.<br>○ **Campos obrigatórios do fluxo**de trabalho : campos no formulário de atividade que precisam ser preenchidos para o fluxo de trabalho.<br>○ **Campos opcionais de fluxo de trabalho**: campos no formulário de atividade que são opcionais e preenchidos para o fluxo de trabalho. |
| Fechamento de atividade | Condições que devem ser atendidas para que a atividade do executante seja encerrada e o valor do Estado seja alterado para Concluído.<br>**Nota:**<br>Depois que todas as atividades em um conjunto de atividades forem concluídas, o valor do Estado do conjunto de atividades mudará para Concluído. |
| Ativo | Opção para ativar o tipo de atividade de executante [ para uso. |
| Tabela de tarefa | Tabela à qual o tipo de atividade do executante [ está associado. Dependendo do **tipo de configuração** selecionado, você pode selecionar uma tabela ou o campo será definido automaticamente como uma tabela. |
| Cartão de identificação | Selo ao qual o tipo de atividade do executante está associado.<br>**Nota:**<br>Os selos são exibidos no portal para indicar ao funcionário qual departamento está realizando essa atividade. Para obter mais informações, consulte Configurar um crachá de RH. |

4. Clique em **Salvar**.
5. Na seção **Mapeamentos de configuração de atividade** do executante, mapeie um ou mais campos do caso de evento de ciclo de vida primário para a atividade secundária.

   a. Clique em **Novo** ou abra um registro.

   b. No formulário, preencha os campos.

**Tabela Mapeamento de configuração de atividade do executante**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Configuração de tipo de atividade | Este campo é definido automaticamente como o nome do tipo de atividade do executante [ . |
| Mapear da tabela | Tabela de casos de RH à qual o serviço de RH primário está associado. |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | **Nota:** Certifique-se de que esta tabela corresponda à tabela de casos de RH associada ao serviço de RH primário. |
| Mapear de campo | Campo que está sendo mapeado de.<br>**Nota:** Certifique-se de que o tipo de dados corresponda ao do campo de destino. |
| Mapear para tabela | Este campo é definido automaticamente para a tabela à qual o tipo de atividade do executante está associado. |
| Mapear para campo | Campo que está sendo mapeado para.<br>**Nota:** Certifique-se de que o tipo de dados corresponda ao do campo de origem. |

**Example**
Por exemplo, o tipo de atividade de executante [] pré-configurado para itens do catálogo mapeia o campo subject_person da tabela Caso de eventos de ciclo de vida de RH [sn_hr_le_case] para o campo request_for na tabela Solicitação [sc_request] para que o formulário de atividade seja preenchido automaticamente com o Nome do usuário para o qual o item do catálogo está sendo solicitado.

**c.** Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

**d.** Repita o processo conforme necessário.

**6.** Clique em **Atualizar**.

### Configurar um modelo de conteúdo de programação para uma atividade de evento de ciclo de vida

Crie ou modifique um modelo de conteúdo de programação para entregar conteúdo como parte de um evento de ciclo de vida. Cada modelo deve ser associado à tabela Conteúdo da programação [sn_cd_content_visibility] e você pode configurar o modelo para conteúdo móvel, conteúdo do portal, conteúdo de notificação ou conteúdo de tarefa.

**Antes de Iniciar**
Tenha o conteúdo que você deseja usar com o modelo de conteúdo de programação. Você pode usar os seguintes tipos de conteúdo:

**Tipos de conteúdo**

| Tipo de conteúdo | Descrição |
|---|---|
| Configurar conteúdo móvel | O conteúdo móvel é entregue como uma faixa móvel nos aplicativos Now Mobile e Mobile Onboarding. |
| Content Publishing | O conteúdo do portal é entregue como conteúdo (como uma faixa, calendário ou vídeo) em um portal como o Employee Service Center. |

Tradução automática

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

### Tipos de conteúdo

| Tipo de conteúdo | Descrição |
|---|---|
| Conteúdo da notificação | O conteúdo da notificação é entregue como uma notificação. |
| Criação de conteúdo de tarefa que aparece em uma faixa ou conteúdo estilizado | O conteúdo de tarefa é entregue como uma tarefa pendente no portal e no dispositivo móvel. |

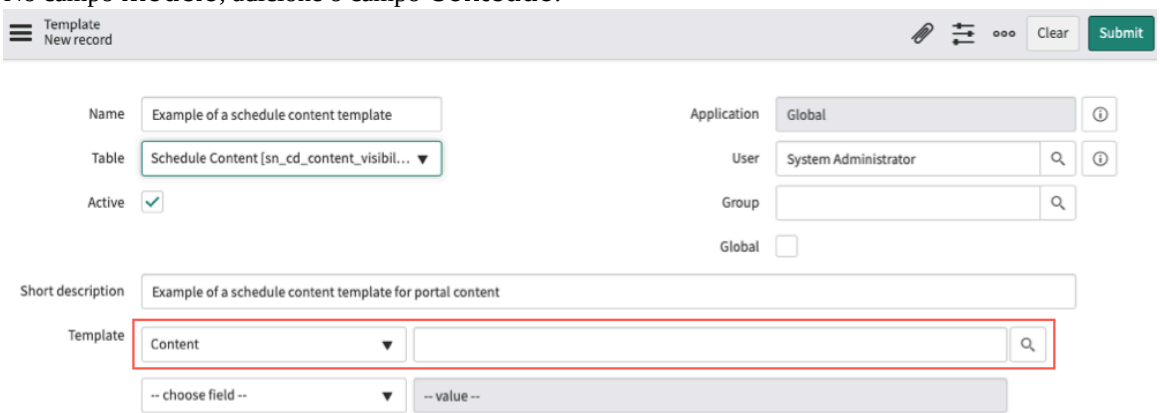
Função necessária: administrador

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Modelos**.
2. Clique em **Novo** ou abra um registro.
3. Preencha os seguintes campos no formulário.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome do modelo. |
| Tabela | Defina o valor como Programar conteúdo [sn_cd_content_visibility]. |
| Descrição resumida | Descrição resumida do modelo. |

4. No campo **Modelo**, adicione o campo **Conteúdo**.



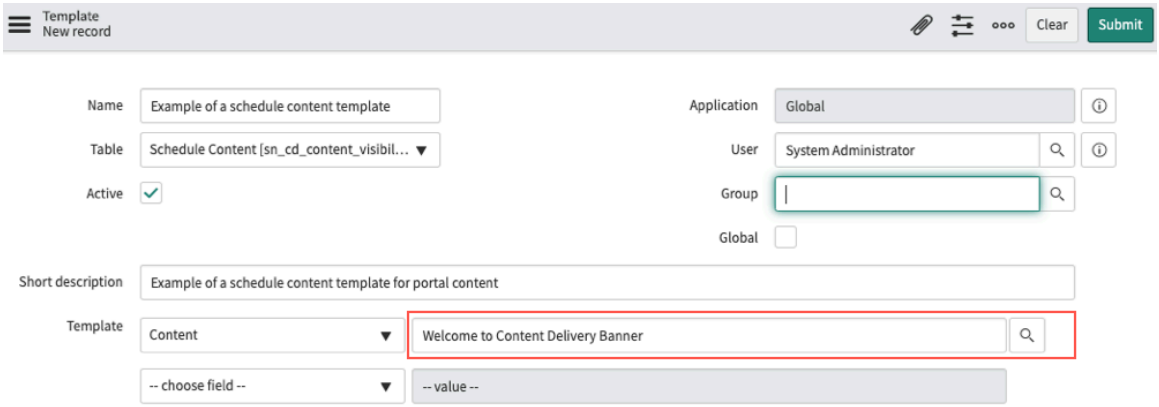

5. Para o campo **Conteúdo**, selecione um registro de conteúdo a ser usado com o modelo.

### Example

Por exemplo, este é um modelo de conteúdo de programação para um registro de conteúdo chamado "Bem-vindo à faixa de entrega de conteúdo".

Tradução automática

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




6. Adicione outros campos com valores correspondentes, conforme necessário.

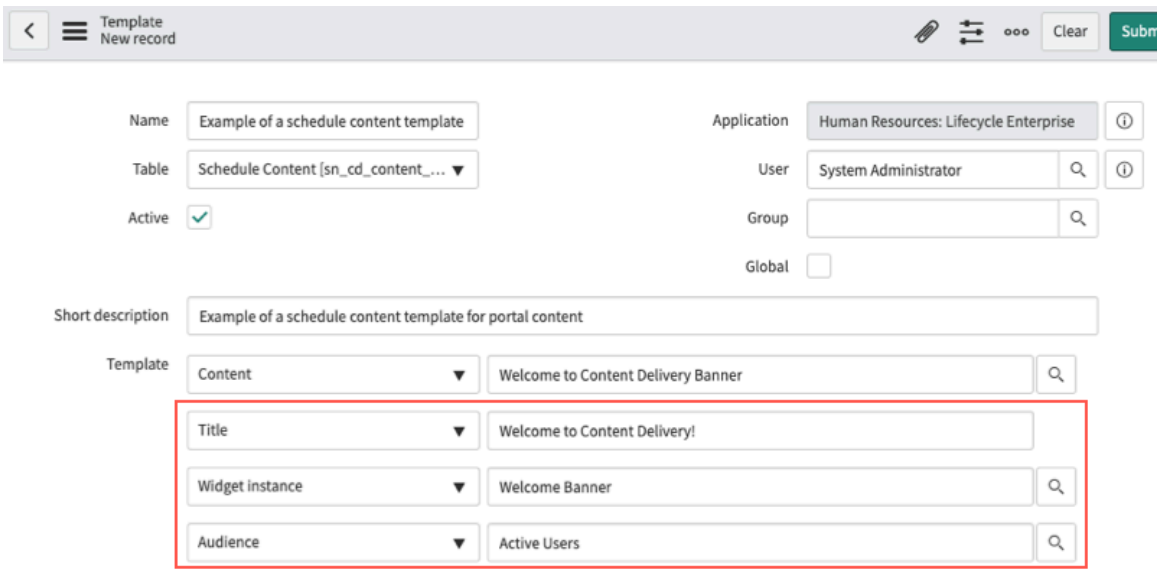
   Dependendo do tipo de conteúdo, você deve adicionar campos adicionais com valores correspondentes. O conteúdo é um dos seguintes tipos.

   - Conteúdo móvel
   - Conteúdo do portal
   - Conteúdo da notificação
   - Conteúdo de tarefa pendente

   Para obter uma lista dos campos disponíveis para cada tipo de conteúdo, consulte Programar conteúdo.

   **Example**

   Por exemplo, o tipo de conteúdo do registro "Bem-vindo à faixa de entrega de conteúdo" é o conteúdo do portal. O conteúdo do portal requer, pelo menos, a adição dos campos **Título**, **Instância de widget** e **Público**.




7. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

Tradução automática

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

## O que Fazer Depois

Use o modelo de conteúdo de programação para entregar conteúdo como parte de um evento de ciclo de vida. Consulte Configurar uma atividade de evento de ciclo de vida para conteúdo para obter mais informações.

### Configurar um evento de ciclo de vida

Crie um evento de ciclo de vida e seus conjuntos de atividades associados e atividades com o construtor de eventos de ciclo de vida.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_le.admin ou sn_hr_le.activity_set_manager

Comece definindo o tipo de evento, como integração de recém-contratados. Cada evento de ciclo de vida tem um ou mais conjuntos de atividades, que representam diferentes fases no processo de evento de ciclo de vida. E cada conjunto de atividades tem uma ou mais atividades, que podem ser solicitações de aprovações, tarefas para funcionários, atividades para executantes ou o envio de notificações.

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Eventos de ciclo de vida** > **Administração** > **Gerenciar eventos de ciclo de vida**.
2. Clique em **Novo** ou abra um registro.
3. No formulário, preencha os campos.

**Formulário Gerenciar evento de ciclo de vida**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Título | Nome do evento de ciclo de vida. |
| Ativo | Opção para ativar o evento de ciclo de vida para uso. |
| Descrição | Descrição do evento de ciclo de vida. |
| Exibir conjuntos de atividade para a pessoa afetada | (SomenteCentral do funcionário ) Opção para mostrar a linha do tempo dos conjuntos de atividades na página do tíquete de RH para a pessoa afetada do caso de evento de ciclo de vida. Este é um processo de duas partes. Além de marcar a caixa aqui, você também deve selecionar **Mostrar caso à pessoa afetada** para o serviço de RH ao qual o evento de ciclo de vida está associado. Para selecionar o último, consulte Configurar um serviço de RH.<br>**Nota:**<br>◦ Se **a opção Mostrar caso à pessoa afetada** para o serviço de RH correspondente não estiver selecionada, a linha do tempo dos conjuntos de atividades não será exibida para a pessoa afetada.<br>◦ A barra de andamento para cada conjunto de atividades não aparece para a pessoa afetada. Ele aparece somente para a pessoa aberta para.<br>◦ A página de tíquete de RH é onde os usuários podem exibir os detalhes de um caso de RH no Employee Service Center. Para obter mais informações, consulte Página de tíquete de RH. |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição | |
|---|---|---|
| Na exibição do funcionário, classifique as atividades por | Você pode escolher como seus funcionários exibem as atividades no evento de ciclo de vida.<br>○ Data de vencimento: mostre as atividades em ordem cronológica com as tarefas que vencem anteriormente na parte superior e outras atividades na data de criação.<br>○ Ordem de exibição: mostre as atividades na ordem em que aparecem em um conjunto de atividades.<br>**Nota:**<br>O que você seleciona neste campo também é refletido no Central do funcionário para as tarefas pendentes de um usuário. | |
| Tipo de evento | Tipo de evento de ciclo de vida. Selecione uma das seguintes propriedades: | |
| | Admissão | Evento de ciclo de vida a ser usado com integração móvel.<br>**Nota:**<br>Você também deve garantir que a opção **Exibir conjuntos de atividades para a pessoa** afetada no formulário de evento de ciclo de vida e a opção **Mostrar caso para a pessoa** afetada no formulário de serviço de RH correspondente estejam selecionadas. Para obter mais informações, consulte Selecione um Evento de ciclo de vida para Now Mobile. |
| | Desligamento | |
| | Transições | |
| | Serviços de RH | |

4. Clique na guia **Conjuntos de atividades** ou em **Avançar** para configurar os conjuntos de atividades e as atividades do evento de ciclo de vida.

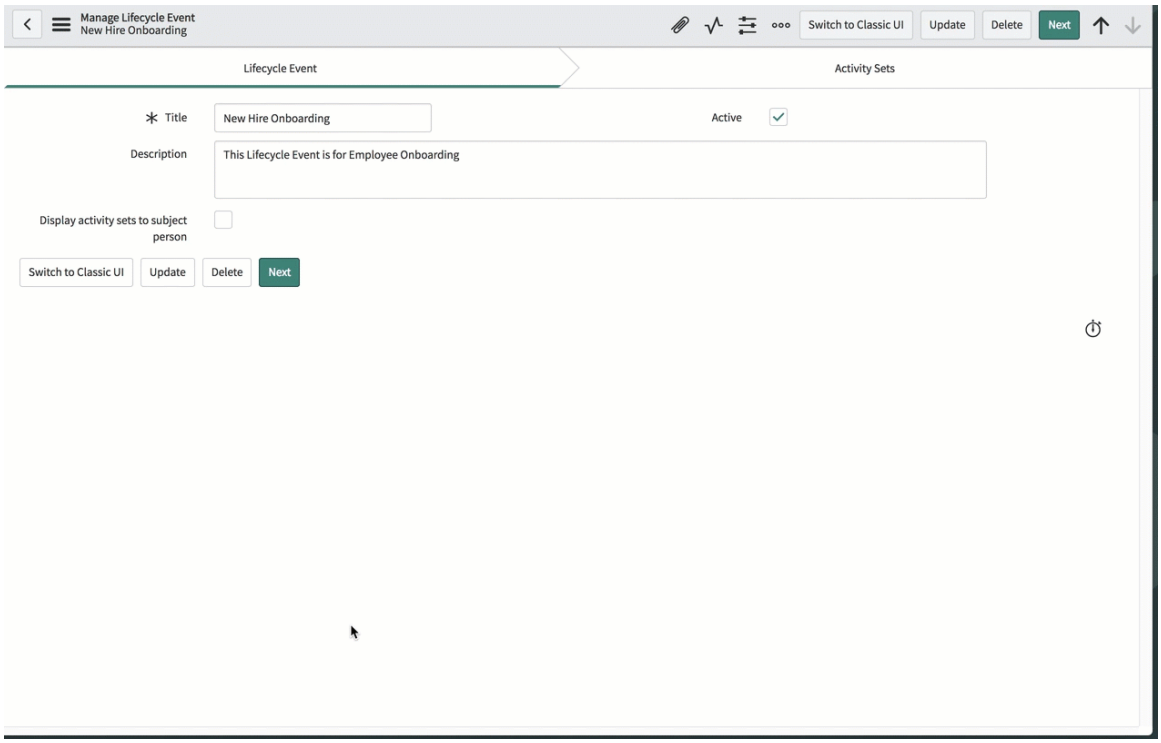
   Você pode criar conjuntos de atividades e atividades novos ou modificar os existentes. Para obter mais detalhes sobre os campos de formulário, consulte:

   ○ Configurar um conjunto de atividades de evento de ciclo de vida

   ○ Configurar uma atividade de evento de ciclo de vida

Tradução automática

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




5. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

### Configurar um conjunto de atividades de evento de ciclo de vida

Crie ou modifique um conjunto de atividades de evento de ciclo de vida para definir um contêiner para um grupo de atividades.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_le.admin ou sn_hr_le.activity_set_manager

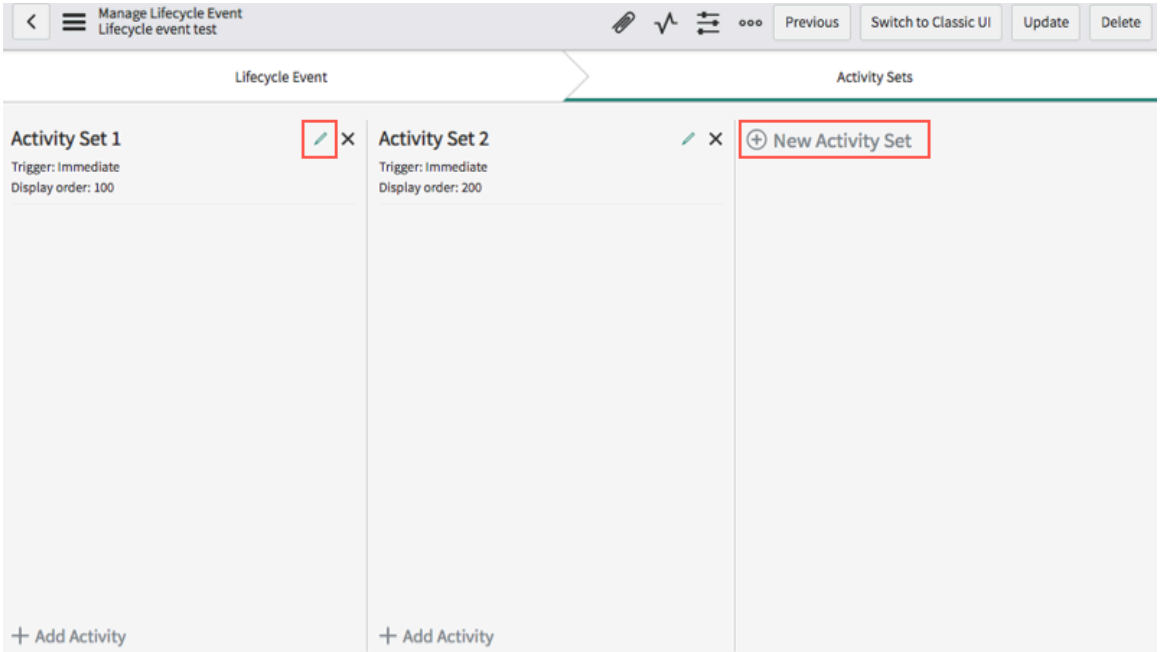
Os conjuntos de atividades representam diferentes fases no processo de evento de ciclo de vida e você deve definir quando o conjunto de atividades é acionado, como imediatamente após a criação do caso de evento de ciclo de vida ou após a conclusão de outro conjunto de atividades. Cada conjunto de atividades está associado a um único evento de ciclo de vida.

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Eventos de ciclo de vida** > **Administração** > **Gerenciar eventos de ciclo de vida**e abrir um registro.
2. Clique na guia **Conjuntos de atividades** para acessar o construtor de eventos de ciclo de vida.
3. Crie um novo ou modifique um conjunto de atividades existente.
   - Para criar um novo conjunto de atividades, clique em **Novo conjunto de atividades**.
   - Para modificar um conjunto de atividades existente, passe o mouse sobre o conjunto de atividades e clique em **Editar conjunto de atividades**.

Tradução automática

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




**4.** No formulário, preencha os campos.

### Formulário Conjunto de atividades

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Título | Nome do conjunto de atividades do evento de ciclo de vida. |
| Título de exibição | Título de exibição do conjunto de atividades. O título de exibição é somente para o funcionário e aparece na linha do tempo dos conjuntos de atividades na página do tíquete de RH no portal e no dispositivo móvel. Por exemplo, um título voltado para o funcionário para o conjunto de atividades de pré-integração pode ser "Prepare-se para o primeiro dia". Se nenhum título de exibição for fornecido, o nome do conjunto de atividades padrão será usado. |
| Descrição | Descrição do conjunto de atividades do evento de ciclo de vida. |
| Ativo | Opção para ativar o conjunto de atividades de evento de ciclo de vida para uso. |
| Ordem de exibição | Número de ordem para quando o conjunto de atividades aparece no construtor de eventos de ciclo de vida e na linha do tempo dos conjuntos de atividades na página do tíquete de RH.<br>**Nota:**<br>◦ O número do pedido não tem relação com quando o conjunto de atividades é acionado.<br>◦ Se nenhum número de pedido for fornecido, o conjunto de atividades aparecerá após todos os conjuntos de atividades numerados.<br>◦ A página de tíquete de RH é onde os usuários podem exibir os detalhes de um caso de RH no Employee Service Center. Para obter mais informações, consulte Página de tíquete de RH. |
| Exibir aberto para | Opção para mostrar ou ocultar o conjunto de atividades para a pessoa em aberto do caso de evento de ciclo de vida. Se selecionado, o conjunto de atividades |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | aparecerá na linha do tempo dos conjuntos de atividades na página do tíquete de RH no portal e no dispositivo móvel.<br><br>**Nota:**<br>Se não for selecionado, o conjunto de atividades não aparecerá na linha do tempo dos conjuntos de atividades. Todas as tarefas pendentes associadas atribuídas à abertura para e à pessoa afetada ainda aparecerão na página do tíquete de RH. No entanto, as tarefas pendentes atribuídas a qualquer outra pessoa ficarão ocultas. |
| Exibir para a pessoa afetada | Opção para mostrar ou ocultar o conjunto de atividades para a pessoa afetada do caso de evento de ciclo de vida. Se selecionado, o conjunto de atividades aparecerá na linha do tempo dos conjuntos de atividades na página do tíquete de RH no portal e no dispositivo móvel. Este é um processo de três partes. Além de marcar a caixa de seleção aqui, você também deve:<br><br>○ Selecione **Exibir conjuntos de atividades para a pessoa afetada** para o tipo de evento de ciclo de vida. Para obter mais informações, consulte Configurar um evento de ciclo de vida.<br><br>○ Selecione **Mostrar caso à pessoa afetada** para o serviço de RH ao qual o evento de ciclo de vida está associado. Para obter mais informações, consulte Configurar um serviço de RH.<br><br>**Nota:**<br>Se não for selecionado, o conjunto de atividades não aparecerá na linha do tempo dos conjuntos de atividades. Todas as tarefas associadas atribuídas à pessoa afetada ainda aparecerão na página do tíquete de RH. No entanto, as tarefas pendentes que não forem atribuídas à pessoa afetada ficarão ocultas. |
| Público | O público específico para o qual o conjunto de atividades se destina. Definir um público para um conjunto de atividades permite criar atividades em um conjunto de atividades para um grupo específico de pessoas. Se o campo de público estiver vazio, o conjunto de atividades se aplicará a todos os funcionários.<br><br>Você também pode usar o público como filtro ao usar a ferramenta Testar conjuntos de atividades. Para obter mais informações, consulte Usando a ferramenta Testar conjuntos de atividades para um conjunto de atividades de evento de ciclo de vida.<br><br>**Nota:**<br>Você também pode definir um público no nível de atividade. Os critérios de público de um conjunto de atividades substituem os critérios de público de uma atividade. |

5. Na seção **Condição** do gatilho do conjunto de atividades, defina a condição do gatilho para o conjunto de atividades.

| Condição do gatilho | Descrição |
| --- | --- |
| Imediato | O conjunto de atividades é acionado após a criação do caso de evento de ciclo de vida. |

Tradução automática

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

| Condição do gatilho | Descrição | |
|---|---|---|
| Data | O conjunto de atividades é acionado antes, em ou após a data especificada.<br><br>**Nota:**<br>Se a data do conjunto de atividades for atualizada, a mudança se aplicará somente aos casos de RH em aberto com conjuntos de atividades ativos que ainda não foram acionados. | |
| | Tabela do gatilho | Selecione um caso de RH ou uma tabela de perfil. |
| | Campo de gatilho | Selecione um campo de data. |
| | Ignorar data em branco | Opção para não acionar o conjunto de atividades quando o campo de data estiver vazio. Se selecionado, o conjunto de atividades não será acionado quando o campo de data não tiver um valor. |
| | Tipo de deslocamento de data | Selecione o tipo de deslocamento de data:<br>○ Nenhum<br>○ Antes<br>○ Após |
| | Quantidade de deslocamento de data | Forneça uma quantidade de deslocamento. Este campo está disponível quando **Antes** ou **Depois** é selecionado no **tipo de deslocamento de data**. |
| | Unidades de deslocamento de data | Forneça uma unidade de medida em dias, semanas ou meses. Este campo está disponível quando **Antes** ou **Depois** é selecionado no **tipo de deslocamento de data**. |
| Outros conjuntos de atividades | O conjunto de atividades é acionado após a conclusão de um ou mais conjuntos de atividades. | |
| | Dependências do conjunto de atividades | Selecione um ou mais conjuntos de atividades que devem ser concluídos antes que os conjuntos de atividades sejam acionados. |
| Avançado | Gatilhos de conjunto de atividades de acordo com o script fornecido. | |
| | Script de gatilho | Forneça um script personalizado para determinar quando o conjunto de atividades é acionado.<br><br>Há duas variáveis nos scripts:<br>○ parentCase: referência ao caso de evento de ciclo de vida primário.<br>○ hrTriggerUtil: permite a verificação de outros conjuntos de atividades ou datas de outros tipos de gatilhos.<br><br>O fluxo de trabalho do inicializador do conjunto de atividades é executado a cada quatro horas para verificar essas condições. Consulte Fluxos de trabalho do Eventos de ciclo de vida. |

Tradução automática

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

| Condição do gatilho | Descrição | |
|---|---|---|
| Condição | Gatilhos de conjunto de atividades de acordo com as condições especificadas.<br>**Nota:** Ao definir condições como diferenciação entre maiúsculas e minúsculas ou valores nulos, consulte o API GlideFilter - Scoped, Global . | |
| | Tabela de condição | Selecione um caso de RH ou uma tabela de perfil de RH. |
| | Condição | Use o construtor de condição para definir as condições que devem ser atendidas para que o conjunto de atividades seja acionado. |
| Combinação | O conjunto de atividades é acionado com base em uma combinação de uma data especificada, outros conjuntos de atividades e/ou condições. | |
| | Tipo de combinação | Selecione quando o conjunto de atividades for acionado:<br>○ E: o conjunto de atividades é acionado somente quando todos os gatilhos especificados são atendidos.<br>○ Ou: o conjunto de atividades é acionado quando qualquer um dos gatilhos especificados é atendido. |
| | Data | Você pode especificar uma data como parte do tipo de gatilho de combinação. |
| | Outros conjuntos de atividades | Você pode selecionar um ou mais conjuntos de atividades que devem ser concluídos como parte do tipo de gatilho de combinação. |
| | Condição | Você pode usar o construtor de condição para definir as condições que devem ser atendidas como parte do tipo de gatilho de combinação. |

6. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

### Example: Script de gatilho avançado

- Tipo de gatilho = avançado.
- A nova contratação (pessoa afetada) tem um gerente atribuído.
- A data de início da nova contratação foi atingida (não pode ficar em branco).
- Dois conjuntos de atividades específicos foram concluídos.

```
(function shouldActivitySetTrigger(parentCase /* GlideRecord for parent case */,
        hrTriggerUtil /* hr_TriggerUtil script include instance */) {

//Check that employee has a manager
var employeelocationType = parentCase.subject_person.manager;
if (gs.nil(employeeLocationType))
 return false;
```

Tradução automática

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

```
//Check that the employees start date is populated and on or before today
var employeeStartDate = parentCase.subject_person_hr_profile.employment_start_date;
if (gs.nil(employeeStartDate)
|| !hrTriggerUtil.checkForElapsedDate(employeeStartDate.getDisplayValue()))
 return false;

//Check Previous Sets have finished
var prerequisiteActivitySetIds = ['20f71984ecb61300964fb378c827556f',
'58123661dbf2930085ea54c0cf9619ba'];
if (!hrTriggerUtil.checkActivitySetsCompleted(prerequisiteActivitySetIds))
 return false;

return true;

})(parentCase, hrTriggerUtil);
```

Substitua os sys_ids no exemplo pelo seu conjunto de atividades sys_ids. No conjunto de atividades, clique no ícone **Menu de contexto do formulário** e selecione **Copiar sys_id**.

### Eventos de ciclo de vida gatilhos para conjuntos de atividades

Há um mecanismo disponível para garantir que os conjuntos de atividades em um fluxo de trabalho sejam acionados automaticamente, em vez de aguardar o acionamento do intervalo de avaliação.

Os conjuntos de atividades podem ser acionados usando diferentes métodos com base em como eles estão configurados. Estes são os diferentes tipos de gatilho:

- Imediato
- Data
- Outros conjuntos de atividades

  Quando um conjunto de atividades é acionado por outros conjuntos de atividades, o gatilho não é ativado até que todas as atividades dependentes do conjunto sejam concluídas.
- Avançado
- Condição
- Combinação

#### Tópicos relacionados

Configurar um conjunto de atividades de evento de ciclo de vida

Fluxos de trabalho do Eventos de ciclo de vida

### Alterar o tempo de espera padrão do intervalo de avaliação

Como administrador, você pode alterar o tempo padrão que um conjunto de atividades espera antes de ser avaliado.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A partir da família Utah, o intervalo de avaliação padrão pode ser alterado.

Tradução automática

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

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Eventos de ciclo de vida** > **Gerenciar eventos de ciclo de vida**.
2. Selecione um evento de ciclo de vida.
3. Selecione a guia **Conjuntos de atividades**.
4. Selecione o ícone de edição para um **Conjunto de Atividades**.

   **Nota:**
   Nas jornadas, as fases são equivalentes aos conjuntos de atividades.

5. Selecionar **Configurar** > **Todos** na lista **Ações adicionais**.
6. Selecione a guia **Entradas de dicionário**.
7. Encontre **o nome da colunaassessment_interval**.
8. Abra a **Entrada de Dicionário**relacionada.

   **Nota:**
   Para editar este registro, você deve estar na aplicação Human Resources: Lifecycle Enterprise.

9. Selecione a guia **Valor padrão**.
   O formato de**valor** padrão `0 04:00:00` é igual a `d hh:mm:ss`:
   - Dias = d
   - Horas = hh
   - Minutos = mm
   - Segundos = ss
10. Altere o **Valor padrão**.
11. Selecione **Atualizar**.

## Configurar um gatilho Eventos de ciclo de vida para conjuntos de atividades

Crie gatilhos para conjuntos de atividades em Eventos de ciclo de vida.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Eventos de ciclo de vida** > **Gerenciar eventos de ciclo de vida**.
2. Selecione o evento de ciclo de vida que você deseja mudar.
3. Selecione a guia **Conjuntos de atividades**.
4. Selecione o ícone **Editar conjunto de atividades** para o conjunto de atividades ao qual adicionar o gatilho.
5. Selecione um **tipo de gatilho**.
   Para obter informações sobre os tipos de gatilho, consulte Eventos de ciclo de vida tipos de gatilho de conjunto de atividades.
6. Selecione **Atualizar**.

Tradução automática

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

### Eventos de ciclo de vida tipos de gatilho de conjunto de atividades

Os administradores podem configurar gatilhos de conjunto de atividades para disponibilizar atividades em um conjunto de atividades.

## Tipos de gatilho de conjunto de atividades

**Imediato**

Aciona todas as atividades em um conjunto assim que o evento de ciclo de vida é criado.

**Data**

Aciona atividades em um conjunto de atividades quando uma data ou marco. O primeiro dia para uma atividade de integração de recém-contratados pode ser o primeiro dia de trabalho do recém-contratado. Os gatilhos de data exigem uma **tabela** de gatilhos e um **campo**de gatilhos.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| **Tabela do gatilho** | Selecione uma tabela na lista disponível. |
| **Campo de gatilho** | Selecione um campo na lista disponível. |
| **Ignorar data em branco** | Se não houver data no campo de gatilho, o conjunto de atividades não será acionado. |
| **Tipo de deslocamento de data** | • Após<br>• Antes |
| **Quantidade de deslocamento de data** | O número de unidades de deslocamento a serem avaliadas. |
| **Unidades de deslocamento de data** | • Dias<br>• Semanas<br>• Meses |

**Outros conjuntos de atividades**

O conjunto de atividades é acionado quando outro conjunto de atividades é concluído. Quando um conjunto de atividades é acionado por outros conjuntos de atividades, o gatilho não é ativado até que todas as atividades dependentes do conjunto sejam concluídas.

**Avançado**

Use o gatilho **Avançado** para adicionar um script que avalia condições personalizadas para acionar o conjunto de atividades.

**Condição**

Use o gatilho de **condição** para definir condições com base no valor dos campos em uma tabela selecionada.

**Combinação**

Combina o uso para **Data**, **Outros conjuntos de atividades**e **Condição**. Todas as três condições devem ser atendidas para acionar o conjunto de atividades.

Tradução automática

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

### Eventos de ciclo de vida gatilhos e referência de fluxo de trabalho

Informações sobre Eventos de ciclo de vida gatilhos e fluxo de trabalho.

## Fluxo do inicializador de atividade de RH

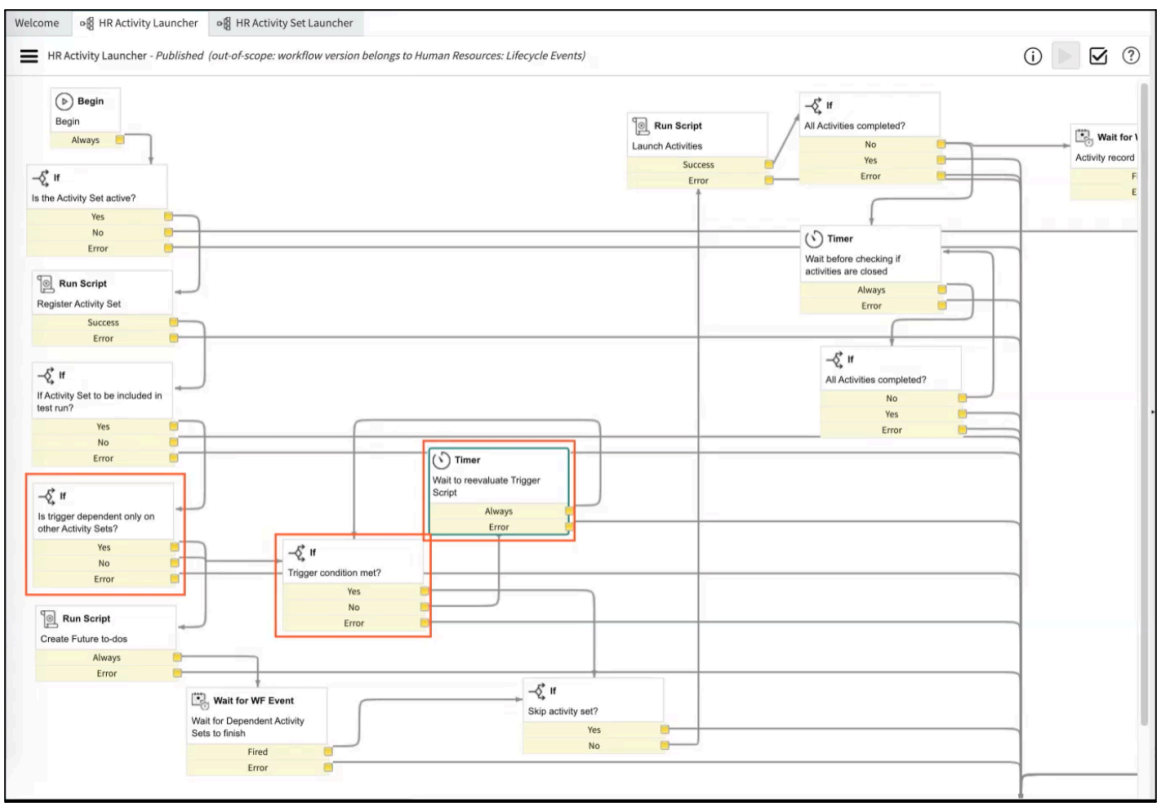
Quando um caso de evento de ciclo de vida é alterado para o estado Pronto, todos os conjuntos de atividades são executados por meio do fluxo do inicializador de atividades de RH. As atividades em cada conjunto de atividades não são acionadas. Quando um conjunto de atividades não depende de outros conjuntos de atividades para acionar atividades, as condições do gatilho são analisadas.

Se a condição do gatilho não tiver sido atendida, ele aguardará a reavaliação do temporizador do script de gatilho para ser executado (o padrão é a cada quatro horas).

Se a condição do gatilho for atendida, mas depois que o intervalo de avaliação for executado, ele precisará aguardar mais quatro horas antes que o conjunto de atividades seja reavaliado. Aguardar a reavaliação pode causar atrasos em um conjunto de atividades para acionar.

O temporizador Aguardar para reavaliar o script do gatilho usa o **assessment_interval** na tabela **sn_hr_le_activity_set**. O valor padrão é quatro horas. Você pode reduzir o valor no campo **assessment_interval** para iniciar o conjunto de atividades mais cedo. Consulte Alterar o tempo de espera padrão do intervalo de avaliação.

**Nota:**
Tenha cuidado se você decidir mudar o valor padrão. Atualizações frequentes acionam mais eventos e podem fazer com que seus conjuntos de atividades de evento de ciclo de vida sejam cancelados antes da conclusão. Para obter mais informações, consulte Propriedades do evento de ciclo de vida.




Tradução automática

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

## Conjunto de atividades Condição com Evento BR (Demonstração)

Uma alternativa ao uso do campo **Intervalo de avaliação** para acionar um conjunto de atividades é usar o conjunto de atividades **Condição com Evento BR (Demonstração)** que está incluído com os dados de demonstração como um exemplo do que você pode usar. Usar a **Condição com Evento BR (Demonstração)** é uma solução opcional, mas você pode criar e usar o código do lado do servidor (regra de negócios, script de evento, trabalho programado e assim por diante) que aciona o evento check_activity_set_trigger na Verificação de gatilho do Conjunto de Atividades de RH fluxo de trabalho. Qualquer conjunto de atividades pode ser acionado usando o evento check_activity_set_trigger do lado do servidor, exceto para conjuntos de atividades que são acionados imediatamente ou somente por outros conjuntos de atividades.

**Nota:**
Para acessar o conjunto de atividades **Condição com evento BR (Demonstração)**, ative o plug-in Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise (com.sn_hr_lifecycle_ent). Este é um método opcional que pode ser usado em vez dos valores no campo **Intervalo de avaliação**.

- O tipo de gatilho do conjunto de atividades deve ser definido como **Condição**.
- O conjunto de atividades **Condição com Evento BR (Demonstração)** é acionado quando o estado do caso de evento de ciclo de vida primário é movido para **Trabalho em andamento**.
- A atividade **E-mail - Condição com Evento BR (Demonstração)** está incluída com o conjunto de atividades **Condição com Evento BR (Demonstração)**.
- O conjunto de atividades **Condição com evento BR (Demonstração)** inclui o fluxo de trabalho do inicializador de **atividade de RH**. Também inclui a regra de negócios **Condição com evento BR (Demonstração)**.
  - A regra de negócios **Condição com evento BR (Demonstração)** é executada depois que o estado de um caso de LE muda para **Trabalho em andamento**.
  - Em seguida, ele procura os fluxos de trabalho em execução para o caso de LE até encontrar o fluxo de trabalho Verificação do gatilho do conjunto de atividades de RH e transmite o evento check_activity_set_trigger para esse fluxo de trabalho.
- Você pode alterar o conjunto de atividades **Condição com evento BR (Demonstração)**, **E-mail - Condição com evento BR (Demonstração)** e a regra de negócio **Condição com evento BR (Demonstração)** para atender aos seus requisitos.

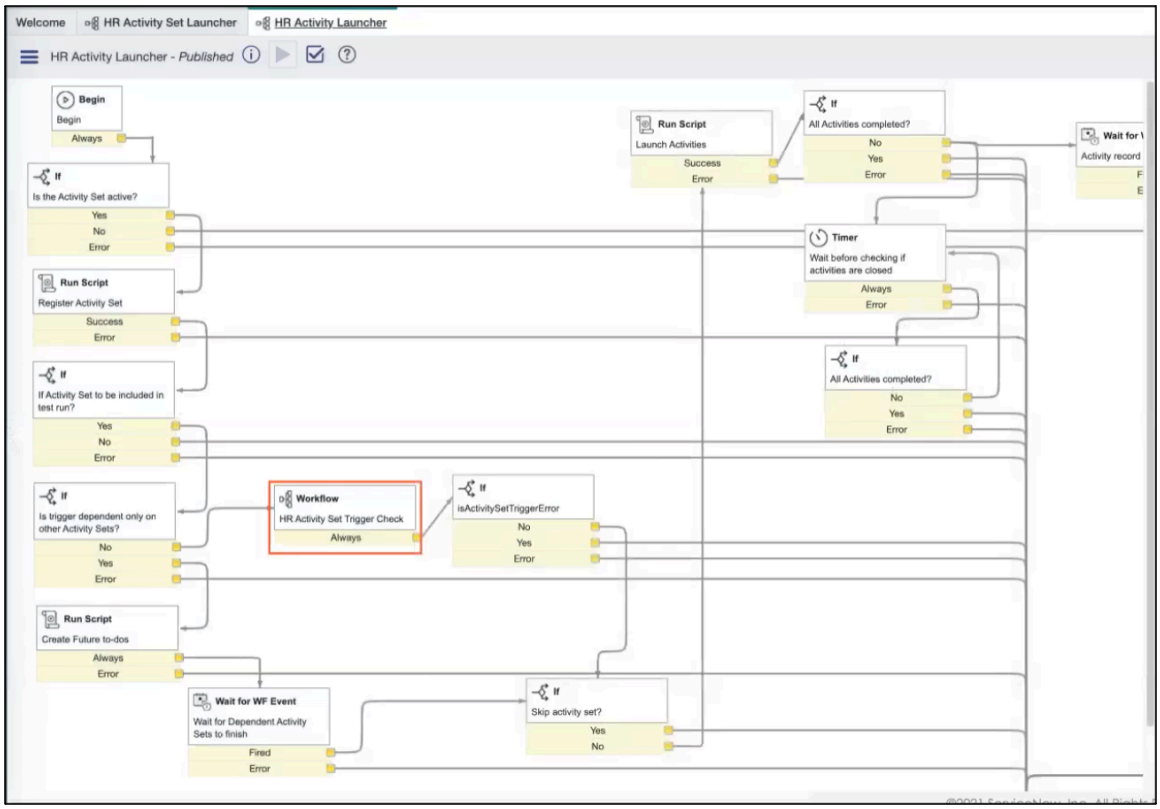
**Nota:**
Para obter mais informações, consulte Fluxos de trabalho do Eventos de ciclo de vida e Regras de negócio .

## Fluxo de trabalho de verificação do gatilho do conjunto de atividades de RH

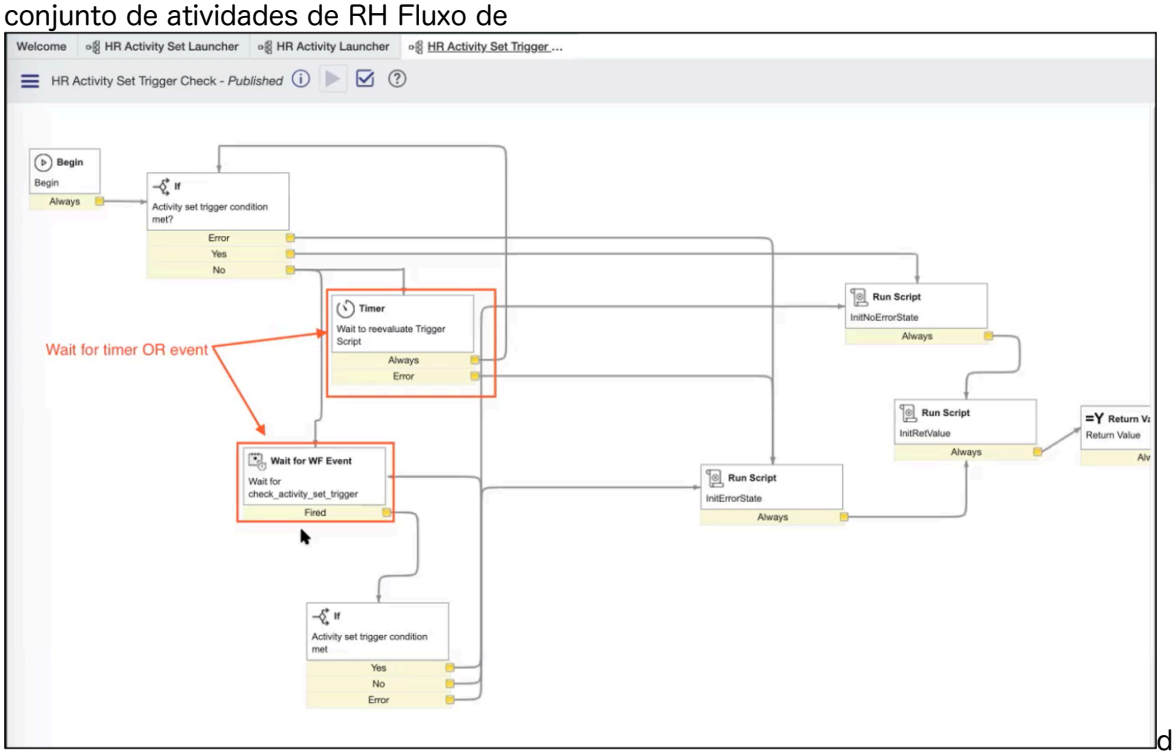
O fluxo de trabalho Verificação do gatilho do conjunto de atividades de RH foi adicionado ao fluxo de trabalho do inicializador de atividades de RH para que qualquer script do lado do servidor possa notificar o fluxo de trabalho para ver se o conjunto de atividades está pronto para ser acionado. O fluxo de trabalho Verificação do gatilho do conjunto de atividades de RH avalia as condições. Ele não aciona diretamente nenhum fluxo de trabalho.

Tradução automática

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




conjunto de atividades de RH Fluxo de




de RH

- O fluxo de trabalho Verificação do gatilho do conjunto de atividades de RH é chamado quando um conjunto de atividades não depende de outros conjuntos de atividades.
- Ele verifica regularmente se a condição do gatilho para um conjunto de atividades foi atendida.

Tradução automática

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

- Se as condições do gatilho não tiverem sido atendidas, ele ainda aguardará a execução do intervalo de avaliação.
- Se o evento check_activity_set_trigger for acionado, as condições do gatilho do conjunto de atividades serão verificadas imediatamente.

### Verificar evento de fluxo de trabalho do gatilho do conjunto de atividades

Use o evento de fluxo de trabalho **check_activity_set_trigger** em um script do lado do servidor (regra de negócio, script de evento, trabalho programado e assim por diante) para criar um atalho no temporizador Aguardar para reavaliar o script do gatilho e avaliar o gatilho de um conjunto de atividades just-in-time. Se você estiver considerando usar um Intervalo de avaliação mais frequente para evitar uma espera longa do temporizador, use esta opção.

**Nota:**
O evento **check_activity_set_trigger** não funciona com conjuntos de atividades que são acionados imediatamente ou acionados somente por outros conjuntos de atividades.

Ao se preparar para usar o evento de fluxo de trabalho **check_activity_set_trigger**, primeiro determine quando os critérios de gatilho do conjunto de atividades podem ser verificados. Por exemplo, se estiver usando um tipo de gatilho "Condição", uma regra de negócio com a mesma condição pode ser um bom lugar para verificar se a condição é verdadeira. Se estiver usando um gatilho "Avançado", determine qual lógica de negócios do lado do servidor fez com que o script Avançado retornasse verdadeiro. Por exemplo:

- inclusão de script
- trabalho programado
- script de importação

.

Depois de determinar o local do lado do servidor para verificar os critérios do gatilho, adicione o seguinte script a ele:

```
(function executeRule(current, previous /*null when async*/) {
 var wf = new global.Workflow().getRunningFlows(current);
 while (wf.next()) {
  if (wf.getValue('name') !== 'HR Activity Set Trigger Check')
   continue;
  new global.Workflow().broadcastEvent(wf.sys_id, 'check_activity_set_trigger');
 }
})(current, previous);
```

#### Configurar uma atividade de evento de ciclo de vida

Crie ou modifique uma atividade de evento de ciclo de vida. Eventos de ciclo de vida atividades podem ser aprovações, tarefas de funcionário, atividades de executante, notificações, fluxos, conteúdo ou contêineres de atividade.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: sn_hr_le.activity_writer e associação no grupo proprietário que possui a atividade.

Cada atividade deve ser associada a um grupo proprietário. Se a atividade tiver um público-alvo, você poderá usar registros de público para definir as condições ou critérios que a pessoa afetada de um caso de evento de ciclo de vida deve atender para que a

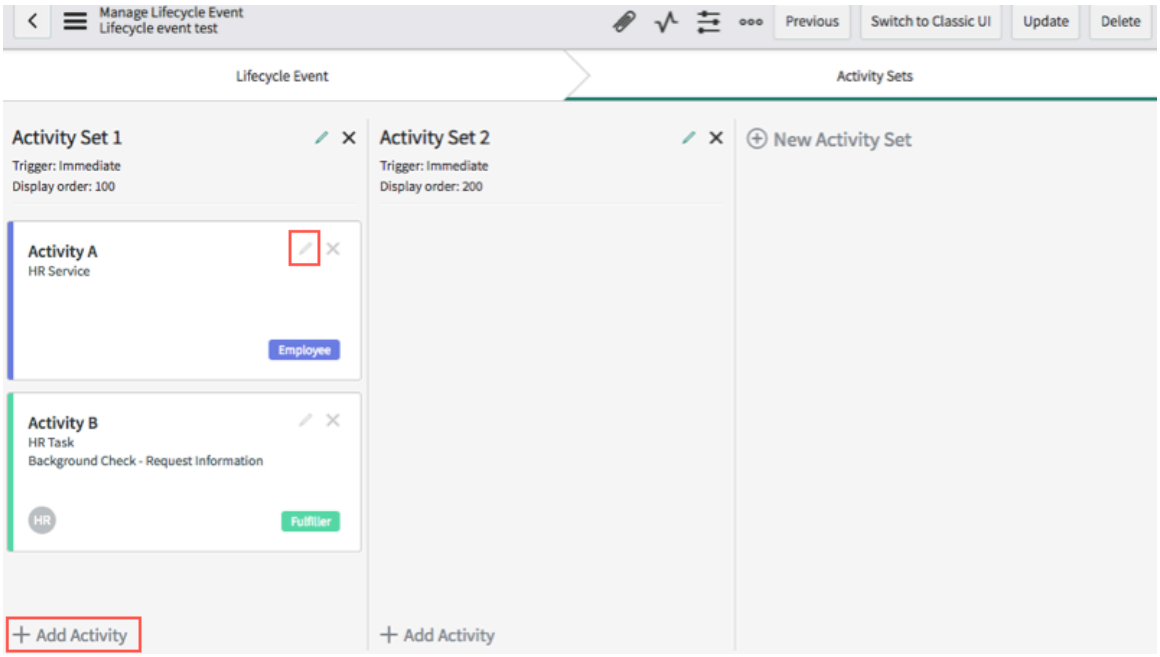
Tradução automática

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

atividade seja acionada em seu nome. Cada atividade está associada a um único conjunto de atividades.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Eventos de ciclo de vida** > **Administração** > **Gerenciar eventos de ciclo de vida**e abrir um registro.
2. Clique na guia **Conjuntos de atividades** para acessar o construtor de eventos de ciclo de vida.
3. Crie uma atividade nova ou modifique uma existente.
   - Para criar uma nova atividade, clique em **Adicionar atividade**.
   - Para modificar uma atividade existente, passe o mouse sobre a atividade e clique em **Editar atividade**.




4. No formulário Atividade, defina o campo **Tipo de atividade** como um dos seguintes:
   - Aprovação
   - Tarefa do funcionário
   - Atividade de executante
   - Notificação
   - Fluxo
   - Conteúdo
   - Contêiner de atividade
   - Pesquisa do Pulse

   Para cada tipo de atividade, siga a tarefa aplicável.

**⚠ Aviso:**
Uma atividade de LE (atividade de executante) para um serviço de RH que tenha o mesmo tipo de LE que o caso de LE pode causar um loop que pode causar um problema de memória.

Tradução automática

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

### Para uma aprovação

Configure uma atividade de evento de ciclo de vida que seja uma aprovação. As aprovações criam uma tarefa para os aprovadores especificados aprovarem ou rejeitarem.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_le.activity_writer e associação no grupo proprietário que possui a atividade.

## Procedimento

1. No formulário Atividade, defina o campo **Tipo de atividade** como `Aprovação`.
2. Preencha os campos no formulário, conforme apropriado.

### Formulário de atividade

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Título | Nome da atividade do evento de ciclo de vida. |
| Descrição | Descrição da atividade de evento de ciclo de vida. |
| Tipo de atividade | Defina o valor como `Aprovação`. |
| Ativo | Opção para ativar a atividade para uso. |
| Grupo responsável | Grupo proprietário ao qual a atividade está associada.<br>**Nota:**<br>◦ Os grupos responsáveis controlam quem é o proprietário de uma atividade de evento de ciclo de vida. Para saber mais, consulte Configurar um grupo proprietário para um evento de ciclo de vida.<br>◦ Para criar, atualizar ou excluir uma atividade, você deve ser um membro do grupo proprietário associado e ter a função sn_hr_le.activity_writer. |
| Conjunto de atividades | Conjunto de atividades ao qual a atividade está associada. |
| Público | Define se a atividade deve ser acionada para o caso de evento de ciclo de vida. Você pode aplicar um ou mais registros de público. A pessoa afetada do caso de evento de ciclo de vida deve atender às condições ou critérios de um registro de público para que a atividade seja acionada no caso. Se nenhum registro de público for selecionado, a atividade será acionada no caso.<br>Os critérios de público para um conjunto de atividades se aplicam primeiro. Quando os critérios de público são atendidos, o conjunto de atividades é executado. O público no nível de atividade é verificado e executado.<br>Você não pode definir um público para conjuntos de atividades que têm um tipo de gatilho de Rescisão.<br>**Nota:**<br>Os registros de público definem as condições ou os critérios que um usuário deve atender. Para saber mais, consulte Configurar um registro de público. |

Tradução automática

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

**3.** Na lista relacionada **Aprovadores**, defina os aprovadores para a atividade de evento de ciclo de vida.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Grupos de aprovadores | Grupos para aprovar a atividade. |
| Usuários aprovadores | Usuários para aprovar a atividade. |
| Aprovadores de caso | Usuário do caso de evento de ciclo de vida para aprovar a atividade. |

**4.** Na lista relacionada **Opções de aprovação**, defina como a atividade é aprovada.

| Campo | Descrição | |
|---|---|---|
| Aguardar | Selecione uma das seguintes ações para quando uma aprovação for concluída: | |
| | Qualquer um pode aprovar | Somente uma pessoa é necessária para aprovar a atividade de RH. |
| | Todos devem aprovar | Todos os atribuídos à atividade de RH devem aprová-la. Se uma pessoa rejeitar, a pessoa atribuída a receberá uma mensagem com um link para selecionar um aprovador substituto. |
| | Primeira resposta de qualquer pessoa | A primeira pessoa a responder (aprovar ou rejeitar) à atividade determina o estado. |
| Ao rejeitar | Selecione uma das seguintes ações para quando uma aprovação for rejeitada: | |
| | Permitir o reenvio de aprovações: | Um agente de RH pode reenviar para aprovação. A pessoa atribuída a recebe uma mensagem sobre o caso com um link para reenviar as solicitações de aprovação. A solicitação de aprovação será reenviada para todos os aprovadores. |
| | Encerrar incompleto | Quando o serviço de RH for rejeitado, altere o **Estado** do caso ou da tarefa para **Encerrado e Incompleto**. |
| Qualquer aprovador ausente | Selecione uma das seguintes ações para quando algum aprovador estiver ausente: | |
| | Selecionar substituições | Quando um aprovador está ausente, a pessoa Atribuída a pode selecionar uma substituição. Se a atividade estiver configurada para ter o Aberto para o gerente aprovar, mas a pessoa Aberto para não tiver nenhum gerente atribuído, a atividade terá um aprovador ausente. Se **Selecionar substituições** estiver selecionado no campo **Aprovador ausente**, a pessoa Atribuída a receberá uma mensagem com um link para selecionar um aprovador substituto. |
| | Ignorar ausente | Ignore qualquer aprovador ausente e continue. |
| | Encerrar incompleto | Altere o estado do caso ou da tarefa para **Encerrado incompleto** quando houver um aprovador ausente. |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição | |
|---|---|---|
| Todos os aprovadores ausentes | Selecione uma das seguintes ações para quando todos os aprovadores estiverem ausentes: | |
| | Selecionar substituições | Quando todos os aprovadores estão ausentes, a pessoa Atribuída a pode selecionar substituições. Se a atividade estiver configurada para ter o Aberto para o gerente aprovar, mas a pessoa Aberto para não tiver nenhum gerente atribuído, a atividade terá um aprovador ausente. Se **Selecionar substituições** estiver selecionado no campo **Aprovador ausente**, a pessoa Atribuída a receberá uma mensagem com um link para selecionar um aprovador substituto. |
| | Encerrar incompleto | Altere o estado do caso ou da tarefa para **Encerrado e Incompleto** quando todos os aprovadores estiverem ausentes. |

5. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

### Para uma tarefa de funcionário

Configure uma atividade de evento de ciclo de vida que seja uma tarefa para um funcionário. As tarefas do funcionário são atribuídas à pessoa afetada do caso de evento de ciclo de vida.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_le.activity_writer e associação no grupo proprietário que possui a atividade.

## Procedimento

1. No formulário Atividade, defina o campo **Tipo de atividade** como Funcionário.
2. Preencha os campos no formulário, conforme apropriado.

### Formulário de atividade

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Título | Nome da atividade do evento de ciclo de vida. |
| Descrição | Descrição da atividade de evento de ciclo de vida. |
| Tipo de atividade | Defina o valor como Funcionário. |
| Modelo da tarefa de RH | Modelo de tarefa de RH a ser usado com a atividade.<br>**Nota:**<br>Um modelo de tarefa de RH preenche automaticamente os campos no formulário de tarefa de RH quando a tarefa é gerada. Para obter mais informações, consulte Configurar um modelo de tarefa de RH. |
| Aguarde a conclusão da tarefa gerada | Opção para aguardar a tarefa gerada ser concluída antes que a atividade seja encerrada. Este campo aparece quando você seleciona um dos seguintes tipos de tarefa no formulário de modelo de tarefa de RH. Se selecionado: |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | ○ **Serviço de RH**: a conclusão da tarefa de RH resulta na criação de um caso de RH. O caso de RH deve ser concluído para que a atividade seja encerrada.<br>○ **Enviar item do catálogo**: a conclusão da tarefa de RH resulta na criação de uma solicitação. A solicitação deve ser concluída para que a atividade seja encerrada.<br>○ **Enviar guia de pedido**: a conclusão da tarefa de RH resulta na criação de uma solicitação de TI. A solicitação de TI deve ser concluída para que a atividade seja encerrada.<br>**Nota:**<br>○ A condição de fechamento depende do tipo de atividade e pode ser modificada.<br>○ Se selecionado, a mudança se aplicará somente a novos casos de evento de ciclo de vida. As atividades em casos existentes não aguardarão a tarefa gerada ser concluída antes do encerramento da atividade. |
| Ativo | Opção para ativar a atividade para uso. |
| Grupo responsável | Grupo proprietário ao qual a atividade está associada.<br>**Nota:**<br>○ Os grupos responsáveis controlam quem é o proprietário de uma atividade de evento de ciclo de vida. Para saber mais, consulte Configurar um grupo proprietário para um evento de ciclo de vida.<br>○ Para criar, atualizar ou excluir uma atividade, você deve ser um membro do grupo proprietário associado e ter a função sn_hr_le.activity_writer. |
| Conjunto de atividades | Conjunto de atividades ao qual a atividade está associada. |
| Usar selo da configuração de serviço de RH | (Se para o modelo de tarefa de RH associado, o valor do **tipo de tarefa deRH for Serviço de RH**) Opção para usar o selo que está associado ao serviço de RH primário. |
| Cartão de identificação | Selo ao qual o tipo de atividade do executante está associado.<br>**Nota:**<br>Os selos são exibidos no portal para indicar ao funcionário qual departamento está realizando essa atividade. Para obter mais informações, consulte Configurar um crachá de RH. |
| Público | Define se a atividade deve ser acionada para o caso de evento de ciclo de vida. Você pode aplicar um ou mais registros de público. A pessoa afetada do caso de evento de ciclo de vida deve atender às condições ou critérios de um registro de público para que a atividade seja acionada no caso. Se nenhum registro de público for selecionado, a atividade será acionada no caso.<br>Os critérios de público para um conjunto de atividades se aplicam primeiro. Quando os critérios de público são atendidos, |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | o conjunto de atividades é executado. O público no nível de atividade é verificado e executado.<br><br>Você não pode definir um público para conjuntos de atividades que têm um tipo de gatilho de Rescisão.<br><br>**Nota:**<br>Os registros de público definem as condições ou os critérios que um usuário deve atender. Para saber mais, consulte Configurar um registro de público. |

3. Clique em **Salvar**.
4. No modelo de tarefa de RH associado, quando o valor do **tipo de tarefa deRH for Serviço**de RH , **Enviar item do catálogo**ou **Enviar guia de pedido**, na seção **Mapeamentos de campo de atividade**, você poderá mapear campos do caso de evento de ciclo de vida primário para as variáveis apropriadas no secundário atividade que é gerada quando a atividade do funcionário é acionada.

   a. Clique em **Novo** ou abra um registro.

   b. No formulário, preencha os campos.

**Formulário Mapeamento de campo de atividade**

| Campo | Descrição | |
|---|---|---|
| Atividade | Este campo é definido automaticamente como o nome da atividade de evento de ciclo de vida associada. | |
| Mapear da tabela | Tabela de origem da qual o campo de atividade é mapeado. Este campo é definido automaticamente como o nome da tabela de casos de RH à qual o caso de evento de ciclo de vida primário está associado. | |
| Mapear de | Mapa do tipo. Selecione uma das seguintes propriedades: | |
| | Campo | Mapear a partir de um campo. No **campo Mapear de** campo, selecione o campo na tabela de origem do qual o campo de atividade é mapeado.<br><br>**Nota:**<br>Certifique-se de que o tipo de dados do campo que está sendo mapeado seja igual ao tipo de dados do campo que está sendo mapeado para. |
| | Texto personalizado | Mapear de texto personalizado. No campo **Texto personalizado**, forneça um valor de cadeia de caracteres. O texto personalizado pode ser estático ou incluir variáveis que são extraídas da tabela de origem. Por exemplo, você pode fornecer uma descrição resumida de uma solicitação de TI, como "Fornecer laptop para recém-contratados: ${subject_person}". |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Mapear para variável | Variável para a qual o campo de atividade é mapeado.<br><br>**Nota:**<br>Certifique-se de que o tipo de dados do campo que está sendo mapeado seja igual ao tipo de dados do campo que está sendo mapeado para. |

**c.** Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

**d.** Repita o processo conforme necessário.

**5.** Clique em **Atualizar**.

### Para uma atividade de executante

Configure uma atividade de evento de ciclo de vida que seja para um executante. As atividades de executante são atribuídas a um agente ou executante em um departamento como RH, TI ou Instalações.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_le.activity_writer e associação no grupo proprietário que possui a atividade.

## Procedimento

**1.** No formulário Atividade, defina o campo **Tipo de atividade** como `Executante`.

**2.** Preencha os campos no formulário, conforme apropriado.

### Formulário de atividade

| Campo | Descrição | |
|---|---|---|
| Título | Nome da atividade do evento de ciclo de vida. | |
| Descrição | Descrição da atividade de evento de ciclo de vida. | |
| Tipo de atividade | Defina o valor como `Executante`. | |
| Atividade de executante | Selecione um dos seguintes tipos de atividade do executante:<br><br>**Nota:**<br>Você pode controlar os diferentes tipos de atividade do executante que aparecem aqui. Para obter mais informações, consulte Configurar uma configuração de atividade para um evento de ciclo de vida. | |
| | Guia de pedido automatizado | (somente Eventos de ciclo de vida para Enterprise) Um guia de pedido preenche a atividade. No campo **Guia de pedido**, selecione o guia de pedido a ser usado. |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição | |
|---|---|---|
| | | **Nota:** Um guia de pedido envia uma única solicitação do catálogo de serviços que gera vários itens. Consulte Guias de pedido para obter mais informações. |
| | Item do catálogo | (somente Eventos de ciclo de vida para Enterprise) Um item do catálogo preenche a atividade. No campo **Item do catálogo**, selecione o item do catálogo a ser usado.<br>**Nota:** Um item do catálogo é um bem ou serviço. Consulte Itens do catálogo de serviços para obter mais informações. |
| | Fluxo | Um fluxo executa a atividade. No campo **Fluxo**, selecione o fluxo a ser usado.<br>**Nota:** Um fluxo automatiza um processo com uma sequência de ações reutilizáveis. Consulte Flow Designer para obter mais informações. |
| | Serviço de RH | Um serviço de RH executa a atividade. No campo **Serviço de RH**, selecione o serviço de RH a ser usado.<br>**Nota:** Os serviços de RH são as solicitações e a assistência que uma organização de RH fornece aos funcionários. Para obter mais informações, consulte Serviços de RH. |
| | Tarefa de RH | Uma tarefa de RH cumpre a atividade. No campo **Modelo de tarefa de RH**, selecione o modelo de tarefa de RH a ser usado.<br>**Nota:** Um modelo de tarefa de RH preenche automaticamente os campos no formulário de tarefa de RH quando a tarefa é gerada. Para obter mais informações, consulte Configurar um modelo de tarefa de RH. |
| | Incidente | (somente Eventos de ciclo de vida para Enterprise) Um incidente preenche a atividade. No campo **Modelo**, selecione o modelo de incidente a ser usado. |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | **Nota:** Um modelo de incidente preenche automaticamente os campos no formulário de Incidente. Consulte Incident Management para obter mais informações. |
| Ativo | Opção para ativar a atividade para uso. |
| Usar selo da configuração de serviço de RH | (Se para o modelo de tarefa de RH associado, o valor do **tipo de tarefa deRH for Serviço de RH**) Opção para usar o selo que está associado ao serviço de RH primário. |
| Cartão de identificação | Selo ao qual o tipo de atividade do executante está associado.<br>**Nota:** Os selos são exibidos no portal para indicar ao funcionário qual departamento está realizando essa atividade. Para obter mais informações, consulte Configurar um crachá de RH. |
| Grupo responsável | Grupo proprietário ao qual a atividade está associada.<br>**Nota:**<br>◦ Os grupos responsáveis controlam quem é o proprietário de uma atividade de evento de ciclo de vida. Para saber mais, consulte Configurar um grupo proprietário para um evento de ciclo de vida.<br>◦ Para criar, atualizar ou excluir uma atividade, você deve ser um membro do grupo proprietário associado e ter a função sn_hr_le.activity_writer. |
| Conjunto de atividades | Conjunto de atividades ao qual a atividade está associada. |
| Público | Define se a atividade deve ser acionada para o caso de evento de ciclo de vida. Você pode aplicar um ou mais registros de público. A pessoa afetada do caso de evento de ciclo de vida deve atender às condições ou critérios de um registro de público para que a atividade seja acionada no caso. Se nenhum registro de público for selecionado, a atividade será acionada no caso.<br>Os critérios de público para um conjunto de atividades se aplicam primeiro. Quando os critérios de público são atendidos, o conjunto de atividades é executado. O público no nível de atividade é verificado e executado.<br>Você não pode definir um público para conjuntos de atividades que têm um tipo de gatilho de Rescisão.<br>**Nota:** Os registros de público definem as condições ou os critérios que um usuário deve atender. Para saber mais, consulte Configurar um registro de público. |

3. Clique em **Salvar**.

Tradução automática

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

4. Na seção **Mapeamentos de campo de atividade**, você pode mapear campos do caso de evento de ciclo de vida primário para os campos apropriados na atividade secundária que é gerada quando a atividade do executante é acionada.

> **Nota:**
> Esta seção herda todos os mapeamentos do tipo de atividade do executante associado. Você pode usar os mapeamentos de tipo de atividade de executante padrão como estão ou modificá-los ainda mais.

a. Clique em **Novo** ou abra um registro.

b. No formulário, preencha os campos.

**Formulário Mapeamento de campo de atividade**

| Campo | Descrição | |
|---|---|---|
| Atividade | Este campo é definido automaticamente como o nome da atividade de evento de ciclo de vida associada. | |
| Mapear da tabela | Tabela de origem da qual o campo de atividade é mapeado. Este campo é definido automaticamente como o nome da tabela de casos de RH à qual o caso de evento de ciclo de vida primário está associado. | |
| Mapear de | Mapa do tipo. Selecione uma das seguintes propriedades: | |
| | Campo | Mapear a partir de um campo. No **campo Mapear de** campo, selecione o campo na tabela de origem do qual o campo de atividade é mapeado.<br>**Nota:** Certifique-se de que o tipo de dados do campo que está sendo mapeado seja igual ao tipo de dados do campo que está sendo mapeado para. |
| | Texto personalizado | Mapear de texto personalizado. No campo **Texto personalizado**, forneça um valor de cadeia de caracteres. O texto personalizado pode ser estático ou incluir variáveis que são extraídas da tabela de origem. Por exemplo, você pode fornecer uma descrição resumida de uma solicitação de TI, como "Fornecer laptop para recém-contratados: ${subject_person}". |
| Mapear para tabela | Tabela de destino para a qual o campo de atividade é mapeado. Este campo é definido automaticamente como o nome da tabela à qual a atividade secundária está associada. | |
| Mapear para campo | Campo na tabela de destino para o qual o campo de atividade está mapeado.<br>**Nota:** Certifique-se de que o tipo de dados do campo que está sendo mapeado seja igual ao tipo de dados do campo que está sendo mapeado para. | |

Tradução automática

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

**c.** Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

**d.** Repita o processo conforme necessário.

**5.** Clique em **Atualizar**.

### Para uma notificação

Configure uma atividade de evento de ciclo de vida que é uma notificação. As notificações automatizam o envio de um e-mail para os destinatários especificados.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_le.activity_writer e associação no grupo proprietário que possui a atividade.

## Procedimento

**1.** No formulário Atividade, defina o campo **Tipo de atividade** como Notificação.

**2.** Preencha os campos no formulário, conforme apropriado.

### Formulário de atividade

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Título | Nome da atividade do evento de ciclo de vida. |
| Descrição | Descrição da atividade de evento de ciclo de vida. |
| Tipo de atividade | Defina o valor como Notificação. |
| Modelo de e-mail | Selecione um modelo de e-mail existente ou crie um novo. |
| De | Forneça o nome do remetente. |
| Ativo | Opção para ativar a atividade para uso. |
| Grupo responsável | Grupo proprietário ao qual a atividade está associada.<br>**Nota:**<br>○ Os grupos responsáveis controlam quem é o proprietário de uma atividade de evento de ciclo de vida. Para saber mais, consulte Configurar um grupo proprietário para um evento de ciclo de vida.<br>○ Para criar, atualizar ou excluir uma atividade, você deve ser um membro do grupo proprietário associado e ter a função sn_hr_le.activity_writer. |
| Conjunto de atividades | Conjunto de atividades ao qual a atividade está associada. |
| Público | Define se a atividade deve ser acionada para o caso de evento de ciclo de vida. Você pode aplicar um ou mais registros de público. A pessoa afetada do caso de evento de ciclo de vida deve atender às condições ou critérios de um registro de público para que a atividade seja acionada no caso. Se nenhum registro de público for selecionado, a atividade será acionada no caso.<br>Os critérios de público para um conjunto de atividades se aplicam primeiro. Quando os critérios de público são atendidos, |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | o conjunto de atividades é executado. O público no nível de atividade é verificado e executado.<br><br>Você não pode definir um público para conjuntos de atividades que têm um tipo de gatilho de Rescisão.<br><br>**Nota:**<br>Os registros de público definem as condições ou os critérios que um usuário deve atender. Para saber mais, consulte Configurar um registro de público. |

3. Na lista relacionada **Destinatários**, defina os destinatários da notificação para a atividade de evento de ciclo de vida.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Usuários destinatários | Usuários que receberão a notificação por e-mail. |
| Grupos de destinatários | Grupos que receberão a notificação por e-mail. |
| Usuários/Grupos no caso | Campos de usuário do caso de evento de ciclo de vida para receber a notificação por e-mail. |

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

### Parâmetros de atividade de fluxo

Use parâmetros de atividade de fluxo em uma atividade de evento de ciclo de vida para preencher automaticamente os valores de um subfluxo em uma atividade.

Você pode configurar subfluxos para um evento de ciclo de vida e passar os valores para os parâmetros de entrada do subfluxo na atividade.

Ter a capacidade de chamar qualquer subfluxo de uma atividade de evento de ciclo de vida fornece uma configuração de baixo código ou nenhum código.

Chamar subfluxos de uma atividade de evento de ciclo de vida fornece um fluxo de trabalho em toda a empresa que você pode usar para interagir com aplicações de terceiros em um ponto específico de um evento de ciclo de vida.

Para obter mais informações, consulte Fluxos .

## Casos de uso

Você pode usar parâmetros de atividade de fluxo para:

#### Desligamento

| Subfluxo | Parâmetros |
|---|---|
| Rescindir contrato de funcionário no Workday. | • Funcionário: pessoa afetada<br>• Data de término: perfil de RH da pessoa afetada.Data de término do emprego |

Tradução automática

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

#### Admissão

| Subfluxo | Parâmetros |
|---|---|
| Marque o funcionário como não comparecimento no Workday. (O funcionário aceitou uma oferta de emprego, mas em algum momento decidiu desistir do acordo.) | • Funcionário: pessoa afetada<br>• Motivo: motivo de não comparecimento |

#### Transição/Recontratação

| Subfluxo | Parâmetros |
|---|---|
| Alternar trabalho primário | • Funcionário: pessoa afetada<br>• Trabalho: trabalho da pessoa afetada |

Para obter mais informações, consulte Subfluxos .

## Mapear campos de atividade e parâmetros de entrada

Você pode usar campos de uma tabela para mapear seu campo de atividade para um parâmetro de entrada.

Ou você pode mapear campos de atividade para um parâmetro de entrada usando um script personalizado.

### Para um fluxo

Configure uma atividade de evento de ciclo de vida que usa um subfluxo.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_le.activity_writer e associação no grupo proprietário que possui a atividade.

### Procedimento

1. No formulário Atividade, defina o campo **Tipo de atividade** como `Fluxo`.
2. Preencha os campos no formulário, conforme apropriado.

#### Formulário de atividade

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Título | Nome da atividade do evento de ciclo de vida. |
| Descrição | Descrição da atividade de evento de ciclo de vida. |
| Tipo de atividade | Defina o valor como `Fluxo`. |
| Fluxo | Subfluxo a ser usado com a atividade. |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | **Importante:**<br>◦ Somente o subfluxo **de trabalho primário Alternar** usado para oferecer suporte a vários trabalhos em um evento de ciclo de vida está disponível para uso pronto para uso.<br>◦ Para usar um subfluxo diferente com a atividade, é necessária uma configuração adicional. Consulte o artigo Implementar vários subfluxos em uma atividade LE [KB0817520 na Base de conhecimento HI para obter mais informações. |
| Ativo | Opção para ativar a atividade para uso. |
| Cartão de identificação | Selo ao qual o tipo de atividade do executante está associado.<br>**Nota:**<br>Os selos são exibidos no portal para indicar ao funcionário qual departamento está realizando essa atividade. Para obter mais informações, consulte Configurar um crachá de RH. |
| Grupo responsável | Grupo proprietário ao qual a atividade está associada.<br>**Nota:**<br>◦ Os grupos responsáveis controlam quem é o proprietário de uma atividade de evento de ciclo de vida. Para saber mais, consulte Configurar um grupo proprietário para um evento de ciclo de vida.<br>◦ Para criar, atualizar ou excluir uma atividade, você deve ser um membro do grupo proprietário associado e ter a função sn_hr_le.activity_writer. |
| Conjunto de atividades | Conjunto de atividades ao qual a atividade está associada. |
| Público | Define se a atividade deve ser acionada para o caso de evento de ciclo de vida. Você pode aplicar um ou mais registros de público. A pessoa afetada do caso de evento de ciclo de vida deve atender às condições ou critérios de um registro de público para que a atividade seja acionada no caso. Se nenhum registro de público for selecionado, a atividade será acionada no caso.<br>Os critérios de público para um conjunto de atividades se aplicam primeiro. Quando os critérios de público são atendidos, o conjunto de atividades é executado. O público no nível de atividade é verificado e executado.<br>Você não pode definir um público para conjuntos de atividades que têm um tipo de gatilho de Rescisão.<br>**Nota:**<br>Os registros de público definem as condições ou os critérios que um usuário deve atender. Para saber mais, consulte Configurar um registro de público. |

Tradução automática

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

3. Clique em **Salvar**.
   As guias **Mapeamentos de campo de atividade** e **Atividades** de rescisão são exibidas. Esses campos são passados do subfluxo.

### Configurar mapeamento de campo de atividade

Use mapeamentos de campo de atividade para mapear informações de um campo em uma tabela, texto personalizado ou um script personalizado para uma entrada de fluxo de um subfluxo.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_le.activity_writer

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os mapeamentos de campo de atividade passam campos do subfluxo que você selecionou ao configurar a atividade de evento de ciclo de vida.

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Eventos de ciclo de vida** > **Gerenciar Atividades**.
2. Selecione uma atividade que tenha **Fluxo** como o **Tipo de atividade**.
   Para obter mais informações, consulte Para um fluxo.
3. Clique na guia **Mapeamentos de campo de atividade**.
4. Clique em um mapeamento de campo de atividade.
5. Preencha os campos no formulário, conforme apropriado.

### Mapeamento do Campo de Atividade

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Atividade | A atividade para a qual você está criando mapeamentos de campo. |
| Mapear da tabela | A tabela da qual você deseja mapear valores. |
| Mapear de | Como você deseja mapear valores da tabela selecionada. Os valores válidos são:<br>○ Campo<br>○ Texto personalizado<br>○ Script personalizado |
| Mapear de campo | O campo da tabela que você selecionou para mapear seu campo de atividade.<br>Por exemplo, você pode selecionar a tabela Atividade [sn_hr_le_case] e o campo assunto-pessoa dessa tabela para mapear para a entrada de fluxo do usuário.<br>Aparece quando você seleciona **Campo** no **Mapa de campo**. |
| Texto personalizado | O texto que você deseja mapear para o seu campo de atividade. |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | Aparece quando você seleciona **Texto personalizado** no **campo Mapa de**. |
| Script | O script que você deseja mapear para o seu campo de atividade.<br><br>Aparece quando você seleciona **Script personalizado** no **campo Mapa de**. |
| Mapear para entrada de fluxo | O parâmetro de entrada do seu subfluxo que você está mapeando de um campo de uma tabela, texto personalizado ou script personalizado.<br><br>Para obter mais informações, consulte Para um fluxo. |
| Entrada obrigatória | Indica se a entrada é necessária e reflete as configurações do subfluxo selecionado.<br><br>Para obter mais informações, consulte Subfluxos . |

6. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

### Para conteúdo

Configure uma atividade de evento de ciclo de vida para programar conteúdo. Este tipo de atividade permite que você entregue conteúdo relevante e personalizado aos funcionários como parte do evento de ciclo de vida. Por exemplo, você pode enviar informações relacionadas à empresa ou uma faixa de primeiro dia no trabalho para novos contratados como parte de sua integração.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cd.content_manager, sn_hr_le.activity_writer e associação no grupo proprietário que possui a atividade.

## Procedimento

1. No formulário Atividade, defina o campo **Tipo de atividade** como `Conteúdo`.
2. Preencha os campos no formulário, conforme apropriado.

### Formulário de atividade

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Título | Nome da atividade do evento de ciclo de vida. |
| Descrição | Descrição da atividade de evento de ciclo de vida. |
| Tipo de atividade | Defina o valor como `Conteúdo`. |
| Modelo | Modelo de conteúdo de programação a ser usado com a atividade. |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | **Nota:**<br>Um modelo de conteúdo de programação programa e entrega conteúdo aos usuários como parte de um evento de ciclo de vida. Para obter mais informações, consulte Configurar um modelo de conteúdo de programação para uma atividade de evento de ciclo de vida. |
| Ativo | Opção para ativar a atividade para uso. |
| Grupo responsável | Grupo proprietário ao qual a atividade está associada.<br>**Nota:**<br>◦ Os grupos responsáveis controlam quem é o proprietário de uma atividade de evento de ciclo de vida. Para saber mais, consulte Configurar um grupo proprietário para um evento de ciclo de vida.<br>◦ Para criar, atualizar ou excluir uma atividade, você deve ser um membro do grupo proprietário associado e ter a função sn_hr_le.activity_writer. |
| Público | Define se a atividade deve ser acionada para o caso de evento de ciclo de vida. Você pode aplicar um ou mais registros de público para direcionar o conteúdo para a pessoa afetada, abrir para a pessoa ou uma pessoa que está trabalhando no caso de evento de ciclo de vida.<br>Os critérios de público para um conjunto de atividades se aplicam primeiro. Quando os critérios de público são atendidos, o conjunto de atividades é executado. O público no nível de atividade é verificado e executado.<br>Você não pode definir um público para conjuntos de atividades que têm um tipo de gatilho de Rescisão.<br>**Nota:**<br>Os registros de público definem as condições ou os critérios que um usuário deve atender. Para saber mais, consulte Configurar um registro de público. |

3. Na seção **Mapeamentos de campo de atividade**, você pode mapear campos do caso de evento de ciclo de vida primário para os campos apropriados na atividade de conteúdo.
   Você pode usar os mapeamentos de campo de atividade para definir a quem o conteúdo é entregue, quando o conteúdo é entregue, por quanto tempo o conteúdo está disponível e muito mais.

   a. Clique em **Novo** ou abra um registro.

   b. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

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

### Formulário Mapeamento de campo de atividade

| Campo | Descrição | |
|---|---|---|
| Atividade | Este campo é definido automaticamente como o nome da atividade de evento de ciclo de vida associada. | |
| Mapear da tabela | Tabela de origem da qual o campo de atividade é mapeado. Este campo é definido automaticamente como o nome da tabela de casos de RH à qual o caso de evento de ciclo de vida primário está associado. | |
| Mapear de | Mapa do tipo. Selecione uma das seguintes propriedades: | |
| | Campo | Mapear a partir de um campo. No **campo Mapear de** campo, selecione o campo na tabela de origem do qual o campo de atividade é mapeado.<br>**Nota:** Certifique-se de que o tipo de dados do campo que está sendo mapeado seja igual ao tipo de dados do campo que está sendo mapeado para. |
| | Texto personalizado | Mapear de texto personalizado. No campo **Texto personalizado**, forneça um valor de cadeia de caracteres. O texto personalizado pode ser estático ou incluir variáveis que são extraídas da tabela de origem. Por exemplo, você pode fornecer uma descrição resumida de uma solicitação de TI, como "Fornecer laptop para recém-contratados: ${subject_person}". |
| Mapear para tabela | Tabela de destino para a qual o campo de atividade é mapeado. Este campo é definido automaticamente como o nome da tabela à qual a atividade secundária está associada. | |
| Mapear para campo | Campo na tabela de destino para o qual o campo de atividade está mapeado.<br>**Nota:** Certifique-se de que o tipo de dados do campo que está sendo mapeado seja igual ao tipo de dados do campo que está sendo mapeado para. | |

**c.** Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

**d.** Repita o processo conforme necessário.

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

### Para um contêiner de atividade

Configure uma atividade de evento de ciclo de vida que seja um contêiner para um grupo de atividades. Este tipo de atividade permite que você gerencie as dependências das atividades em um conjunto de atividades. Você pode usar contêineres de atividade para solicitar atividades, em paralelo ou em sequência, bem como configurar vários contêineres de atividade em um conjunto de atividades.

Tradução automática

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

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_le.activity_writer e associação no grupo proprietário que possui a atividade.

### Procedimento

1. No formulário Atividade, defina o campo **Tipo** de atividade como Contêinerde atividade.
2. Preencha os campos no formulário, conforme apropriado.

**Formulário de atividade**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Título | Nome da atividade do evento de ciclo de vida. |
| Descrição | Descrição da atividade de evento de ciclo de vida. |
| Tipo de atividade | Defina o valor como Contêiner de atividade. |
| Ativo | Opção para ativar a atividade para uso. |
| Grupo responsável | Grupo proprietário ao qual a atividade está associada.<br>**Nota:**<br>○ Os grupos responsáveis controlam quem é o proprietário de uma atividade de evento de ciclo de vida. Para saber mais, consulte Configurar um grupo proprietário para um evento de ciclo de vida.<br>○ Para criar, atualizar ou excluir uma atividade, você deve ser um membro do grupo proprietário associado e ter a função sn_hr_le.activity_writer. |
| Público | Define se a atividade deve ser acionada para o caso de evento de ciclo de vida. Você pode aplicar um ou mais registros de público. A pessoa afetada do caso de evento de ciclo de vida deve atender às condições ou critérios de um registro de público para que a atividade seja acionada no caso. Se nenhum registro de público for selecionado, a atividade será acionada no caso.<br>Os critérios de público para um conjunto de atividades se aplicam primeiro. Quando os critérios de público são atendidos, o conjunto de atividades é executado. O público no nível de atividade é verificado e executado.<br>Você não pode definir um público para conjuntos de atividades que têm um tipo de gatilho de Rescisão.<br>**Nota:**<br>Os registros de público definem as condições ou os critérios que um usuário deve atender. Para saber mais, consulte Configurar um registro de público. |

3. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho anterior e clique em **Salvar**.
   A lista relacionada **Atividades de membro** é exibida.
4. Na lista relacionada **Atividades de membro**, crie uma ou mais atividades de membro dos seguintes tipos:

Tradução automática

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

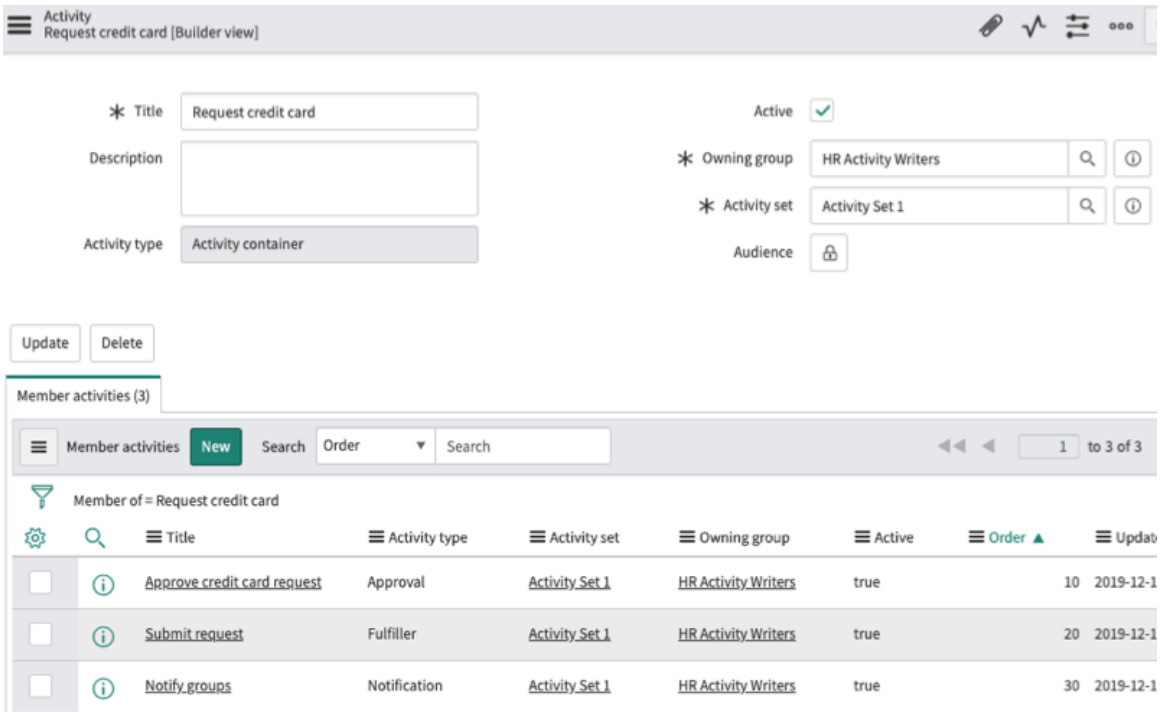
**Nota:**

- As atividades do membro herdam o público do contêiner de atividade.
- As atividades do membro são acionadas com base no número do pedido atribuído. Atividades com o mesmo número de pedido são acionadas ao mesmo tempo.
- Novas atividades de membro devem ser criadas para cada contêiner de atividade. Você não pode mover atividades existentes para um contêiner de atividade, nem pode mover atividades de membro para fora do contêiner para usar como atividades autônomas.
- As atividades do membro não podem ser contêineres de atividade. Você não pode colocar um contêiner de atividade dentro de outro contêiner de atividade.

- Aprovação
- Funcionário
- Executante
- Notificação
- Fluxo
- Conteúdo

**Example**

Por exemplo, este é um contêiner de atividade para solicitar um cartão de crédito. O contêiner de atividade tem três atividades de membro. A primeira é aprovar a solicitação de cartão de crédito, a segunda é enviar a solicitação e a terceira é notificar os grupos relevantes sobre a solicitação.




5. Clique em **Atualizar**.

Tradução automática

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

### Para uma pesquisa de pulso

Configure uma atividade de evento de ciclo de vida que seja uma pesquisa de pulso. As pesquisas de pulso capturam o feedback dos funcionários.

## Antes de Iniciar

Função necessária:

## Procedimento

1. No formulário Atividade, defina o campo **Tipo de atividade** como Pesquisa do Pulse.
2. Preencha os campos no formulário, conforme apropriado.

### Formulário de atividade

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Título | Nome da atividade do evento de ciclo de vida. |
| Descrição | Descrição da atividade de evento de ciclo de vida. |
| Pesquisa do Pulse | A pesquisa a ser enviada. |
| Campo de usuário do Pulse | Os usuários para os quais você deseja enviar a pesquisa. Use o selecionador de árvore para selecionar um campo. |
| Ativo | Opção para ativar a atividade para uso. |
| Grupo responsável | Grupo proprietário ao qual a atividade está associada.<br>**Nota:**<br>○ Os grupos responsáveis controlam quem é o proprietário de uma atividade de evento de ciclo de vida. Para saber mais, consulte Configurar um grupo proprietário para um evento de ciclo de vida.<br>○ Para criar, atualizar ou excluir uma atividade, você deve ser um membro do grupo proprietário associado e ter a função sn_hr_le.activity_writer. |
| Público | Define se a atividade deve ser acionada para o caso de evento de ciclo de vida. Você pode aplicar um ou mais registros de público. A pessoa afetada do caso de evento de ciclo de vida deve atender às condições ou critérios de um registro de público para que a atividade seja acionada no caso. Se nenhum registro de público for selecionado, a atividade será acionada no caso.<br>Os critérios de público para um conjunto de atividades se aplicam primeiro. Quando os critérios de público são atendidos, o conjunto de atividades é executado. O público no nível de atividade é verificado e executado.<br>Você não pode definir um público para conjuntos de atividades que têm um tipo de gatilho de Rescisão. |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | **Nota:**<br>Os registros de público definem as condições ou os critérios que um usuário deve atender. Para saber mais, consulte Configurar um registro de público. |

3. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

### Mover uma atividade em um conjunto de atividades

Existem várias maneiras de mover uma atividade em um conjunto de atividades.

Os diferentes métodos são:

- O recurso de arrastar e soltar permite mover uma atividade em um conjunto de atividades ou para outro conjunto de atividades.
- Use o pop-up de reordenação em uma atividade e selecione onde você deseja que a atividade resida.
- Edite a atividade e selecione e salve um novo conjunto de atividades ou insira um novo número de ordem de exibição para reordenar uma atividade em um conjunto de atividades.
- Você não pode reordenar uma atividade de solicitação.

  **Nota:**
  As solicitações têm um fundo cinza ao redor do cartão de solicitação para facilitar a identificação.

- Você não pode mover uma atividade acima de uma atividade de solicitação.
- Se você usar o de vida para mover uma atividade para outro conjunto de atividades, por padrão, ele a moverá para a posição superior do conjunto de atividades abaixo de todas as atividades de solicitação.

### Reordenar uma atividade de evento de ciclo de vida

Você pode reordenar uma atividade em um conjunto de atividades para um evento de ciclo de vida usando métodos diferentes.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Eventos de ciclo de vida** > **Administração** > **Gerenciar eventos de ciclo de vida**.
2. Selecione um evento de ciclo de vida.
3. Selecione a guia **Conjuntos de atividades**.
4. Use o método de arrastar e soltar para selecionar uma atividade com o mouse, mantê-la pressionada e arrastá-la para um local diferente no mesmo conjunto de atividades ou em outro conjunto de atividades.

   **Nota:**
   Os números de ordem mudam automaticamente.

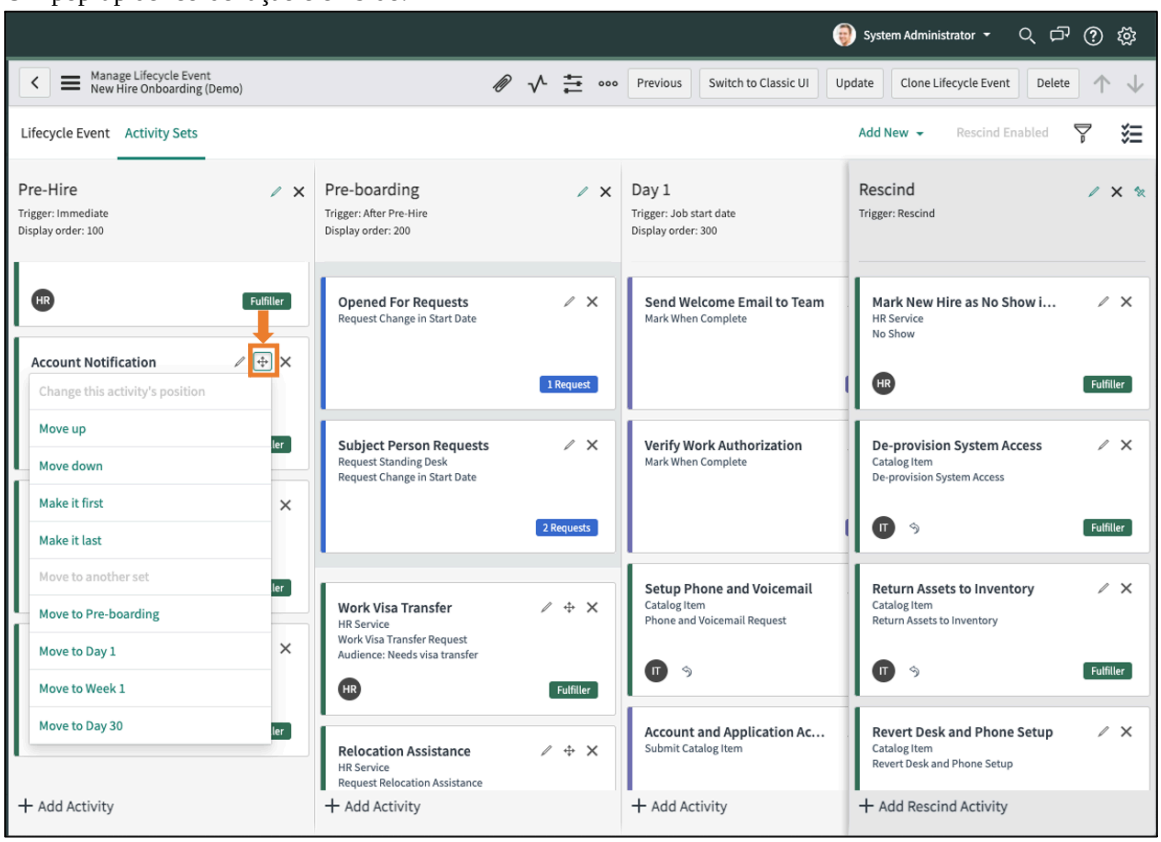
Tradução automática

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

5. Para mover uma atividade, selecione o ícone Reordenar (ícone Reordenar de vida de uma atividade.

**Nota:**
Se você usar o ícone Reordenar para mover uma atividade para outro conjunto de atividades, por padrão, ele a moverá para a posição superior do conjunto de atividades abaixo de todas as atividades de solicitação.

6. Um pop-up de reordenação é exibido.




7. Selecione uma opção com o mouse e solte.

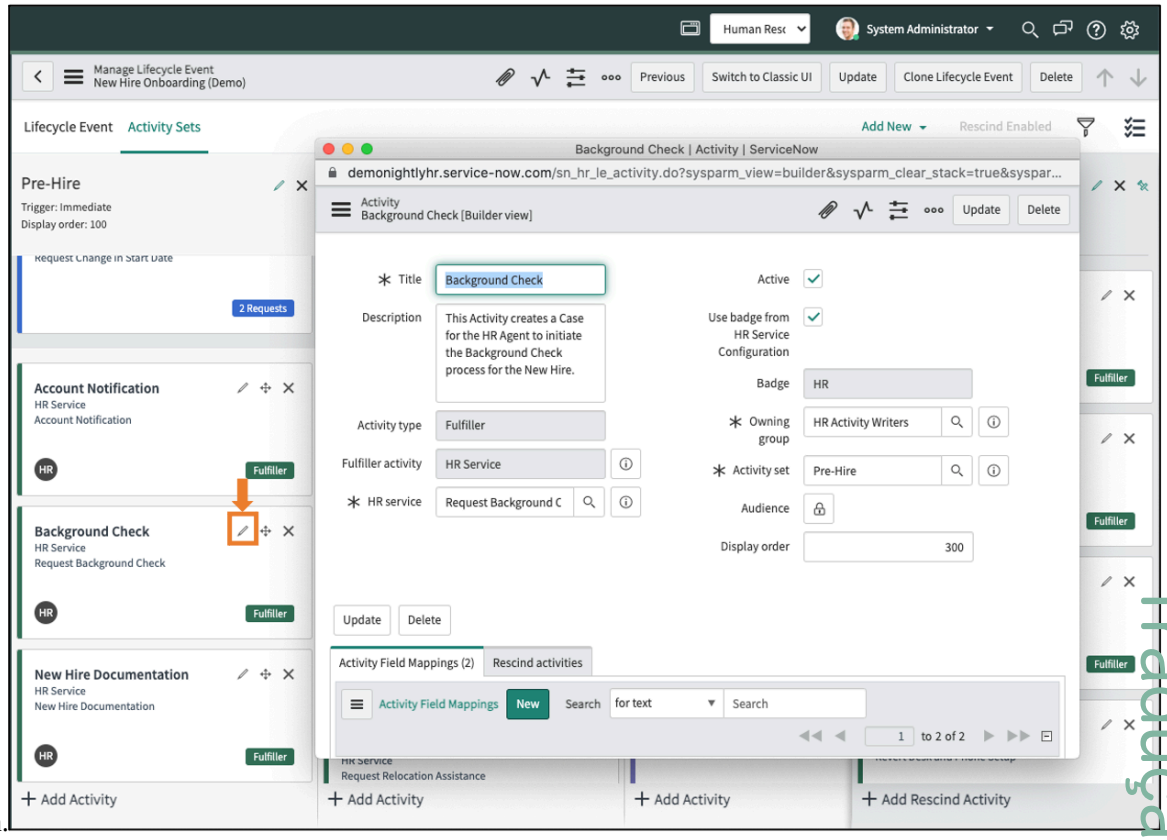
**Nota:**
Os números de ordem mudam automaticamente.

8. Outra maneira de editar uma atividade é selecionar o ícone Editar atividade ( ) em uma atividade.

Tradução automática

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

A atividade aparece em uma janela separada.




9. Edite os campos **Conjunto de atividades** e Ordem de **exibição** para mudar o conjunto de atividades ao qual a atividade pertence e a ordem em que ela aparece.

> **Nota:**
> As solicitações não podem ser reordenadas.

10. Selecione **Atualizar**.

### Acionar uma atividade de atividades ascendentes

Para um caso de evento de ciclo de vida, você pode acionar ou criar uma atividade a partir de uma atividade que está em outro conjunto de atividades.

Atividades em conjuntos de atividades posteriores podem ser criadas com base em respostas de pesquisa em conjuntos de atividades anteriores e para usuários que não sejam a pessoa para a qual o caso foi criado (pessoa afetada).

Você pode criar uma atividade que tenha um tipo de tarefa Coletar entrada do funcionário e, com base nos resultados, outra atividade seja criada. Neste exemplo, a atividade que tem um tipo de tarefa Coletar entrada do funcionário é a atividade ascendente. A atividade criada a partir disso é a atividade descendente.

Anteriormente, somente a pessoa afetada poderia responder a perguntas de uma atividade com um tipo de tarefa de Coletar entrada do funcionário (pesquisa). Para um evento de ciclo de vida de integração de recém-contratados, a pessoa afetada pode não ter acesso à pesquisa ainda. Agora, Aberto para, Pessoa do assunto ou Atribuído a pode responder à pesquisa. Isso mantém o evento de ciclo de vida em movimento.

**Pesquisa ascendente cria pesquisa descendente**

Por exemplo, uma atividade de evento de ciclo de vida pode atribuir a tarefa a um gerente de responder a uma pesquisa.

Tradução automática

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

- A pesquisa pergunta a um gerente de contratação se seus novos funcionários precisam de equipamentos especiais.
- O gerente de contratação pode responder à pesquisa indicando se os novos contratados exigem equipamento especial.
- Se a resposta for sim, uma nova pesquisa poderá ser criada em um conjunto de atividades descendentes que pergunta quais equipamentos de segurança específicos são necessários.
- Qualquer pessoa que tenha acesso ao caso de evento de ciclo de vida original pode responder à segunda pesquisa solicitando equipamentos de segurança específicos para os novos contratados.
- Para configurar esta atividade, associe um modelo de RH que tenha um tipo de tarefa de RH de **Coletar entrada do funcionário**. Para obter mais informações, consulte Configurar um modelo de tarefa de RH e Como adicionar uma tarefa de RH a um caso de RH.
-

**Propriedade do sistema**

A propriedade do sistema sn_hr_core.create_new_survey_instances determina se novas instâncias de pesquisa são criadas com cada tarefa de pesquisa, mesmo quando existe uma instância de pesquisa existente para o mesmo usuário.

O valor padrão é **Verdadeiro** e indica que várias instâncias de pesquisa podem ser criadas.

Se o valor for **Falso**, quando houver uma instância de pesquisa existente para a mesma pesquisa e o mesmo usuário, a pesquisa será anexada à tarefa de pesquisa.

### Configurar o processo de rescisão para um evento de ciclo de vida

Cancele e reverta o trabalho realizado em um caso de evento de ciclo de vida com o processo de rescisão. As atividades de rescisão podem ser definidas para notificar funcionários e departamentos quando um caso for rescindido, acionar fluxos automatizados e reverter o trabalho já concluído, como o provisionamento de equipamentos ou a configuração de um local de trabalho.

#### Antes de Iniciar

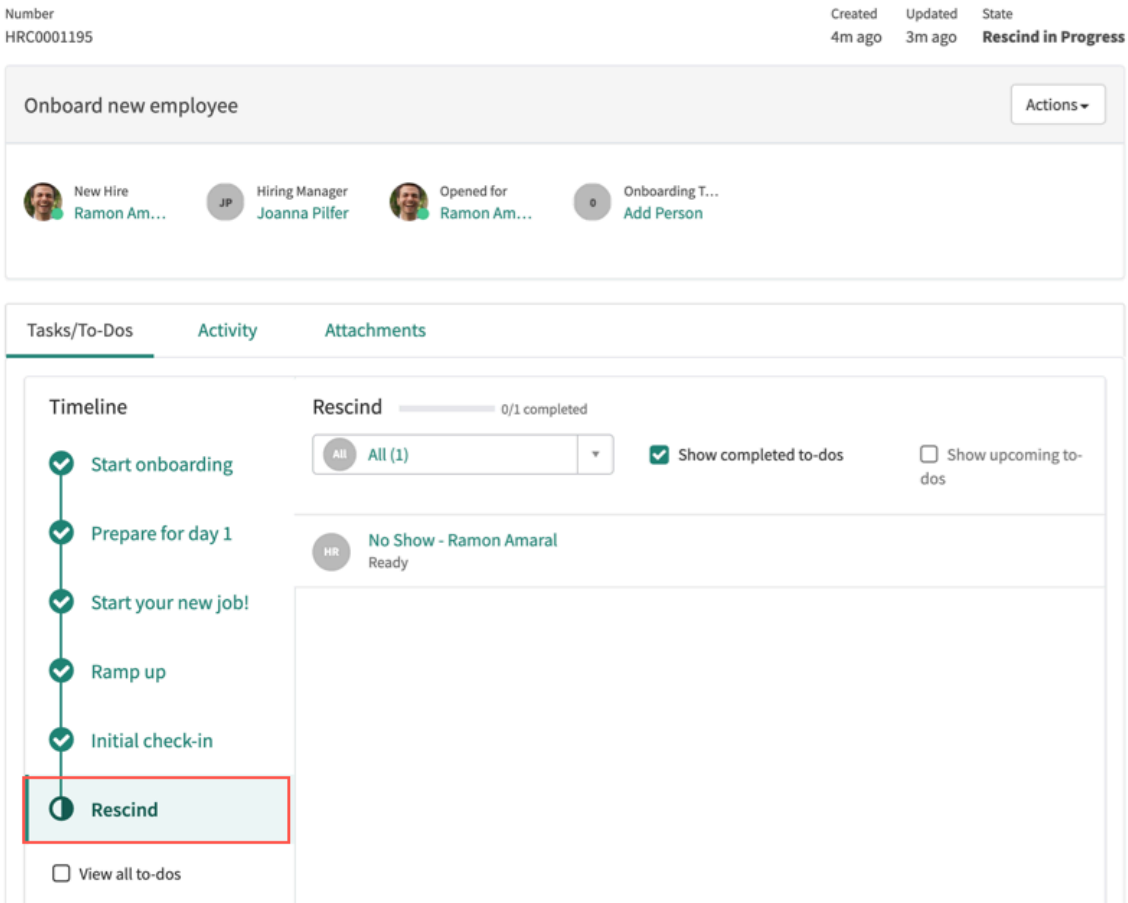
Função necessária: sn_hr_le.admin ou sn_hr_le.activity_set_manager

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O processo de rescisão permite cancelar e reverter o trabalho realizado em um caso de evento de ciclo de vida. Por exemplo, se um novo contratado decidir não ingressar na empresa ou uma oferta de trabalho for revogada, você poderá reverter o trabalho realizado no caso de integração.

Tradução automática

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




## Procedimento

**1.** Habilite o conjunto de atividades de rescisão.

**a.** Navegar até **Eventos de ciclo de vida** > **Administração** > **Gerenciar eventos de ciclo de vida**e abrir um registro de evento de ciclo de vida.

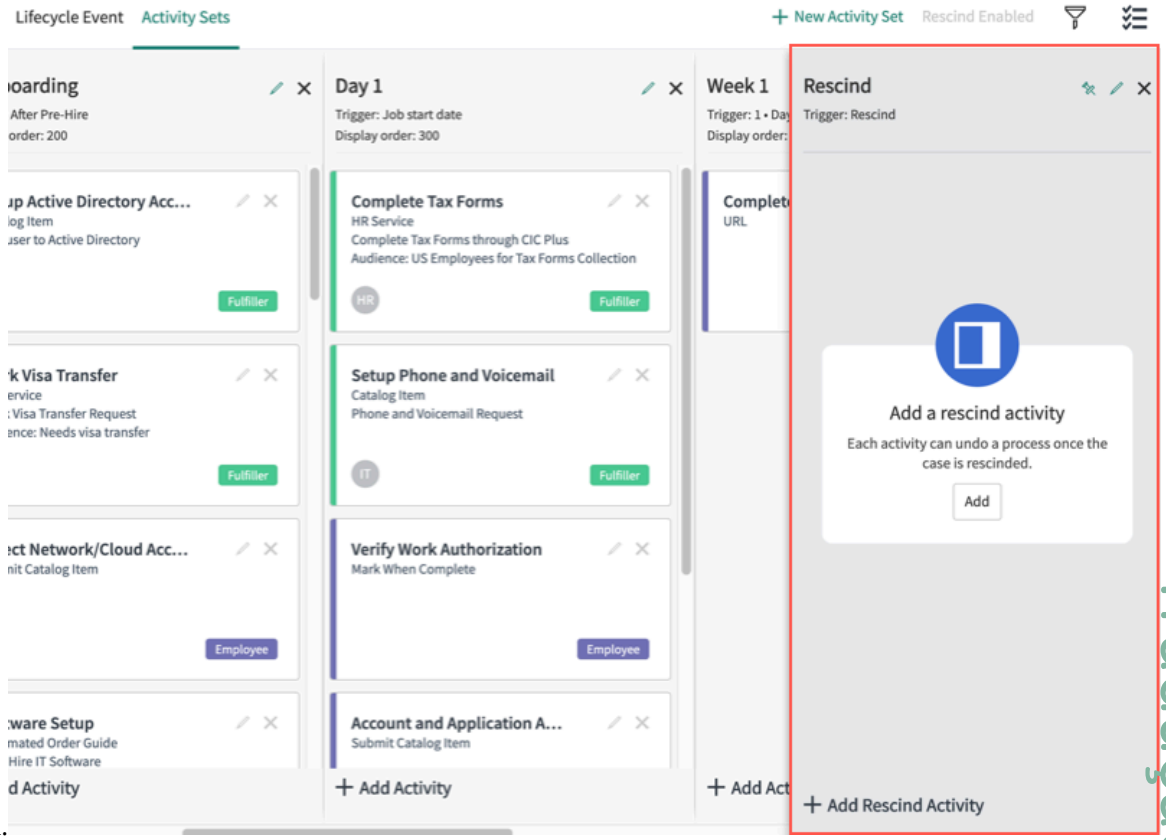
**b.** Clique na guia **Conjuntos de atividades**.

**c.** Clique **em Habilitar rescisão**.

Tradução automática

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

O conjunto de atividades de rescisão é exibido no lado direito do construtor de eventos de ciclo de vida.




> **Nota:**
> Você não pode definir um público para conjuntos de atividades que têm um tipo de gatilho de **Rescisão**.

**2.** Adicione uma ou mais atividades de rescisão.

**a.** Clique em **Adicionar** para adicionar uma atividade de rescisão ao conjunto de atividades de rescisão.

**b.** No formulário, preencha os campos.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Título | Nome da atividade de rescisão. |
| Descrição | Descrição da atividade de rescisão. |
| Atividade de rescisão | Nome da atividade a ser rescindida. Você pode selecionar qualquer atividade que esteja associada ao mesmo tipo de evento de ciclo de vida, com exceção dos contêineres de atividade (você pode selecionar atividades de membro) e outras atividades de rescisão. |
| Tipo de atividade | Tipo de atividade da atividade de rescisão. Selecione um dos seguintes tipos de atividade:<br>▪ Aprovação<br>▪ Atividade do funcionário |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | ▪ Atividade de executante<br>▪ Notificação<br>▪ Fluxo<br>▪ Conteúdo<br>▪ Contêiner de atividade<br>**Nota:** Para este tipo de atividade, não há campo **Atividade para rescindir** no nível do contêiner. Ao configurar as atividades de rescisão de membro, você pode selecionar a atividade correspondente para rescindir no nível de atividade do membro. |
| Ativo | Opção para ativar a atividade de rescisão para uso. |
| Grupo responsável | Grupo proprietário ao qual a atividade de rescisão está associada. |
| Público | Define se a atividade deve ser acionada para o caso de evento de ciclo de vida. Você pode aplicar um ou mais registros de público. A pessoa afetada do caso de evento de ciclo de vida deve atender às condições ou critérios de todos os registros de público para que a atividade seja acionada no caso. Se nenhum registro de público for selecionado, a atividade sempre será acionada para o caso.<br>**Importante:** A atividade de rescisão herda automaticamente o público da atividade subjacente de rescisão. Se você limpar ou atualizar a atividade para rescindir, o público também será limpo ou atualizado automaticamente. |

**c.** Repita o processo conforme necessário.

### Configurar um serviço de RH para um evento de ciclo de vida

Crie um serviço de RH correspondente para que o evento de ciclo de vida possa ser solicitado para o serviço. Por exemplo, o evento de ciclo de vida da integração de recém-contratados tem um serviço de RH correspondente também chamado de integração de recém-contratados. Quando um caso de RH para esse serviço de RH for criado, o caso de RH será atendido pelo evento de ciclo de vida associado.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os serviços de RH são as solicitações e a assistência que uma organização de RH fornece aos funcionários e são o ponto de partida para a criação de casos de RH. Você deve criar um serviço de RH para um evento de ciclo de vida para que ele possa ser solicitado para o

Tradução automática

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

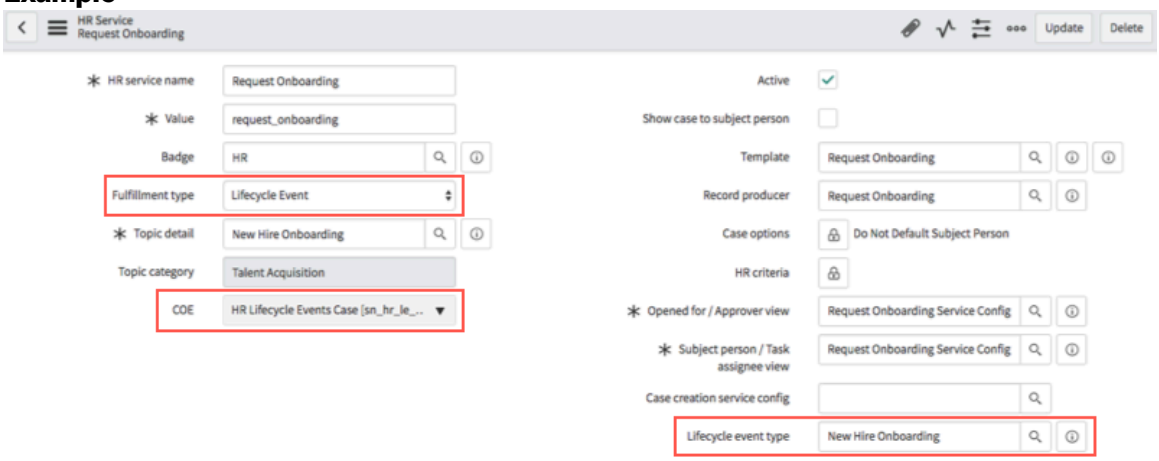
serviço. Para saber mais sobre serviços de RH, incluindo se deve disponibilizar um serviço de RH somente para uso interno ou para autoatendimento do funcionário, consulte Serviços de RH.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de RH** > **Serviços de RH** > **Configuração do Serviço de RH**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário Serviço de RH, forneça os seguintes valores de campo.

| Campo | valor |
|---|---|
| Tipo de execução | Defina o valor como Evento de ciclode vida. |
| Tipo de evento de ciclo de vida | Selecione o evento de ciclo de vida que você deseja preencher o serviço de RH.<br>**Aviso:**<br>Se o campo de tipo de evento de ciclo de vida de um serviço de RH for igual ao tipo de evento de ciclo de vida (LE) que está sendo usado em uma atividade de LE, poderá ser criado um loop que causa problemas de memória. |
| COE | Selecione o COE no qual você deseja que o serviço de RH seja categorizado.<br>**Nota:**<br>Um serviço de RH para um evento de ciclo de vida pode ser associado a qualquer Centro de excelência (COE) de RH. |

**Example**




4. Preencha os outros campos do formulário, conforme apropriado.
   Para obter mais detalhes sobre os campos de formulário, consulte Configurar um serviço de RH.
5. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

### Configurar um serviço de RH para uma jornada

Crie um serviço de RH correspondente para que o evento de ciclo de vida possa ser solicitado como parte da jornada de um funcionário.

Tradução automática

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

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_core.admin

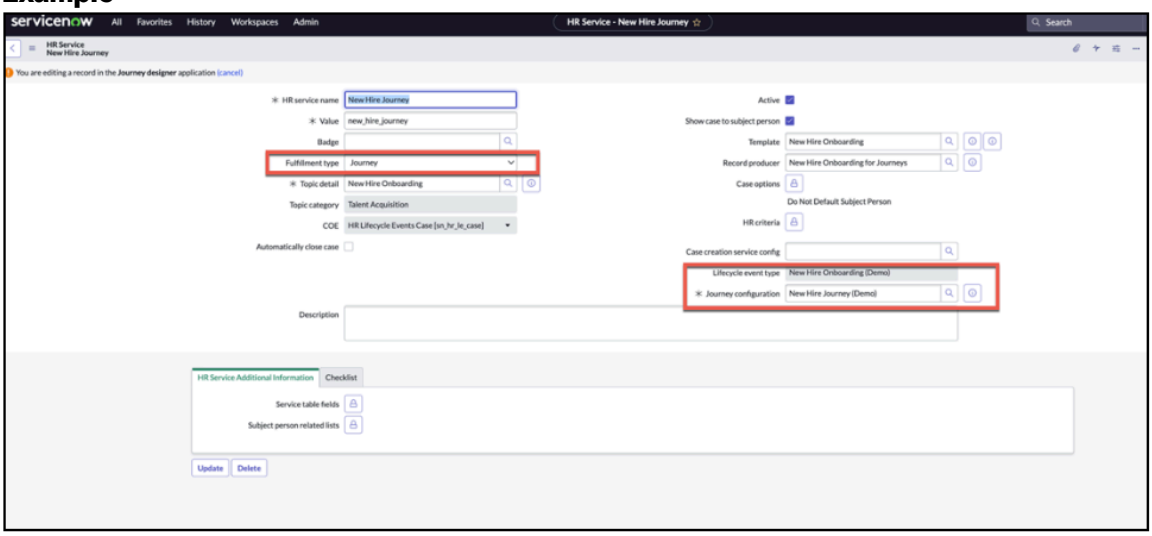
### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os serviços de RH são as solicitações e a assistência que uma organização de RH fornece aos funcionários e são o ponto de partida para a criação de casos de RH. Você deve criar um serviço de RH para um evento de ciclo de vida para que ele possa ser solicitado para o serviço. Para saber mais sobre serviços de RH, incluindo se deve disponibilizar um serviço de RH somente para uso interno ou para autoatendimento do funcionário, consulte Serviços de RH.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de RH** > **Serviços de RH** > **Configuração do Serviço de RH**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário Serviço de RH, forneça os seguintes valores de campo.

| Campo | valor |
|---|---|
| Tipo de execução | Defina o valor como `Jornada`. |
| Tipo de evento de ciclo de vida | Selecione o evento de ciclo de vida com o qual você deseja preencher o serviço de RH. |
| Configuração da jornada | Selecione a jornada Journey Designer que você deseja associar ao evento de ciclo de vida. |
| COE | Selecione o COE no qual você deseja que o serviço de RH seja categorizado.<br>**Nota:**<br>Um serviço de RH para um evento de ciclo de vida pode ser associado a qualquer Centro de excelência (COE) de RH. |

**Example**




4. Preencha os outros campos do formulário, conforme apropriado.
   Para obter mais detalhes sobre os campos de formulário, consulte Configurar um serviço de RH.
5. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

Tradução automática

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

### Usando a ferramenta Testar conjuntos de atividades para um conjunto de atividades de evento de ciclo de vida

Use a ferramenta de teste de evento de ciclo de vida para testar completamente um evento de ciclo de vida antes de iniciá-lo.

A ferramenta de teste de evento de ciclo de vida fornece exibições diferentes de um evento de ciclo de vida. As diferentes exibições disponíveis são:

- Use filtros para mostrar somente conjuntos de atividades aplicáveis e atividades para a pessoa afetada. Por exemplo, você pode selecionar uma pessoa afetada e visualizar o que essa pessoa verá e quais tarefas foram atribuídas a ela.
- Você pode usar condições como critérios de RH para exibir quais conjuntos de atividades e atividades as pessoas selecionadas verão e quais tarefas foram atribuídas a elas.
- Cada conjunto de atividades e atividade pode ser atribuído a públicos específicos. Você pode exibir os conjuntos de atividades e as atividades aplicáveis a um público específico.
- Você também pode exibir todos os conjuntos de atividades e atividades que não são aplicáveis a um público.

**Nota:**
Quando um usuário corresponde a uma atividade, mas não a um conjunto de atividades, o conjunto de atividades e a atividade ainda serão exibidos.

**Atividades e conjuntos não aplicáveis**

Ao usar a ferramenta de teste de evento de ciclo de vida, você pode mostrar atividades e conjuntos que não são aplicáveis a uma pessoa afetada.

Uma pessoa afetada é considerada inaplicável quando ela não atende aos critérios de público para uma atividade específica ou conjunto de atividades.

**Atividades e conjuntos indeterminados**

Ao usar a ferramenta de teste de evento de ciclo de vida, você pode mostrar atividades e conjuntos que são indeterminados para uma pessoa afetada.

Uma pessoa afetada é considerada indeterminada quando não há informações suficientes para determinar se a pessoa afetada faz parte do público.

### Visualizar e testar um evento de ciclo de vida

Visualize e teste um evento de ciclo de vida para diferentes tipos de público. Você pode visualizar um evento de ciclo de vida para validar quais atividades serão acionadas ou não para um público específico. Você pode criar um caso de evento de ciclo de vida de teste para diferentes usuários e selecionar quais atividades incluir ou excluir do seu teste.

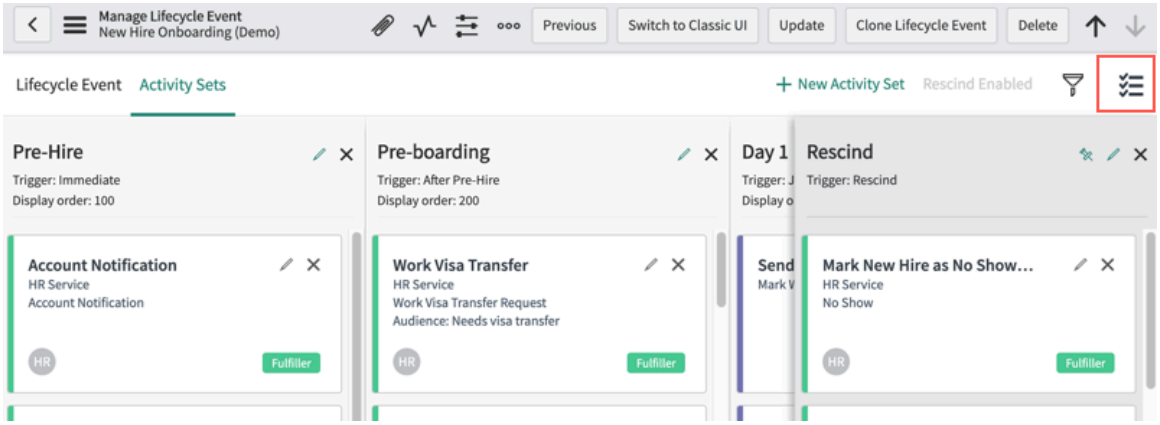
#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_le.admin

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Eventos de ciclo de vida** > **Administração** > **Gerenciar eventos de ciclo de vida**e abrir um registro.
2. Clique na guia **Conjuntos de atividades** para acessar o construtor de eventos de ciclo de vida.
3. Clique no ícone Testar para abrir o painel lateral **Teste**.

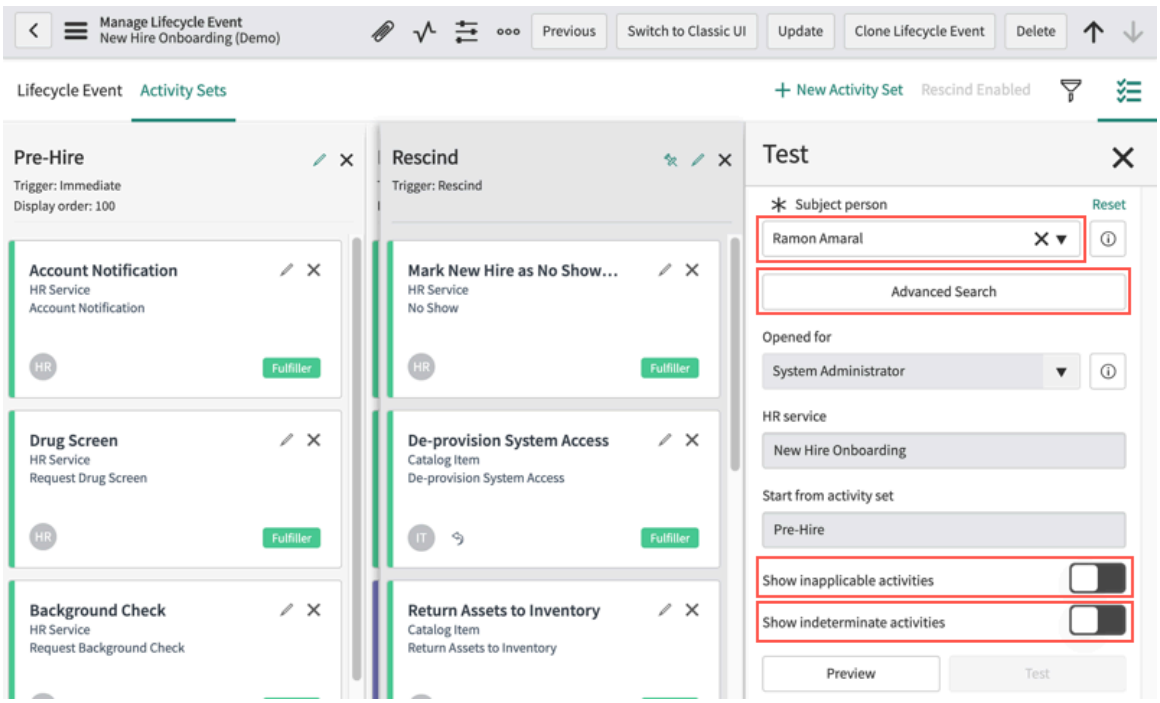
Tradução automática

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




4. No painel lateral **Teste**, selecione uma pessoa afetada para o teste de evento de ciclo de vida.

**Nota:**
Para selecionar uma pessoa afetada com base no público, clique **em Pesquisa avançada** para localizar e selecionar um usuário com base nas condições ou critérios especificados.




5. Clique no botão **Mostrar atividades e conjuntos** não aplicáveis para que ele fique verde se você quiser mostrar todas as atividades e conjuntos de atividades que não são aplicáveis à pessoa afetada.
Para obter mais informações, consulte Visualizar e testar um evento de ciclo de vida.

6. Clique no botão **Mostrar atividades e conjuntos indeterminados** para que ele fique verde se você quiser mostrar todas as atividades e conjuntos de atividades que não podem ser determinados para a pessoa afetada.
Para obter mais informações, consulte Visualizar e testar um evento de ciclo de vida.

7. Clique em **Visualizar** para visualizar o fluxo de trabalho do evento de ciclo de vida.

8. Clique em **Testar** para criar um caso de evento de ciclo de vida.
Um caso de RH para o evento de ciclo de vida da pessoa afetada selecionada é criado.

Tradução automática

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

## Eventos de ciclo de vida solicitações do funcionário

Você pode criar e rastrear solicitações que são abertas por usuários em Eventos de ciclo de vida para que os usuários não precisem criar um novo caso ou solicitação de RH. As solicitações dos usuários podem ser um serviço de RH ou um item do catálogo.

Se você tiver a função de administrador ou sn_hr_le.admin, poderá configurar as solicitações do funcionário no aplicativo de Recursos Humanos (RH). Seus usuários podem abrir solicitações no Central do funcionário de um conjunto de atividades atribuído a eles.

### Configurar Eventos de ciclo de vida solicitações de funcionários

Permita que seus gerentes e funcionários abram solicitações de funcionários diretamente de eventos de ciclo de vida para que eles não precisem criar um novo caso ou solicitação de RH.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_le.admin ou admin

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Eventos de ciclo de vida** > **Administração** > **Gerenciar eventos de ciclo de vida**.
2. Para adicionar solicitações de funcionários ao evento, abra um Evento de ciclo de vida e clique na guia **Conjuntos de atividades**.
3. Navegar até **Adicionar nova** > **Solicitação do funcionário**.
4. No formulário, preencha os campos.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Título | Título que aparece no menu da lista Ação no caso de RH. |
| Descrição | Detalhes sobre a solicitação. |
| Solicitante | Pessoa que tem acesso para exibir e fazer solicitações.<br>○ **Aberto para**: pessoa para a qual o caso Eventos de ciclo de vida foi aberto.<br>○ Pessoa**afetada**: a pessoa afetada pelo caso de LE. (Esta pessoa pode ou não ser a mesma para a qual a solicitação foi aberta.) |
| Categoria | Tipos de categoria de Solicitações do funcionário.<br>○ Para o tipo de categoria Serviço de RH, consulte Serviços de RH.<br>○ Para o tipo de categoria Item do catálogo, consulte Itens do catálogo de serviços . |
| Serviço de RH | Solicitações e assistência que uma organização de RH fornece a seus funcionários. |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Item do catálogo | Bens ou serviços que estão disponíveis para solicitações. |
| Ativo | Opção que um funcionário ou gerente pode selecionar para disponibilizar a solicitação. |
| Bloqueia a conclusão do conjunto de atividades | ○ Quando selecionada, a solicitação do funcionário deve ser concluída antes que um conjunto de atividades seja marcado como concluído.<br>○ Se essa opção não for selecionada, o conjunto de atividades será concluído se todas as atividades subjacentes forem concluídas, independentemente de a solicitação do funcionário ser atendida. |
| Conjuntos de Atividades | Conjuntos de atividades em que a solicitação do funcionário está disponível. |
| Público | Grupos específicos de usuários que têm acesso à solicitação do funcionário. Para obter mais informações sobre esses grupos, consulte Públicos. |

5. Clique em **Enviar**.

**Tópicos relacionados**

Verificar Eventos de ciclo de vida configuração de solicitações do funcionário

Filtrar atividades de evento de ciclo de vida

### Verificar Eventos de ciclo de vida configuração de solicitações do funcionário

Use os recursos de Visualização e Teste para verificar se a atividade de solicitação do funcionário foi configurada corretamente.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_le.admin ou admin

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Verifique se o item de menu Solicitação do funcionário para "Solicitar mudança na data de início" está disponível em um conjunto de atividades.

Esta tarefa requer que você baixe os dados de demonstração fornecidos com o aplicativo com escopo de Human Resources: eventos de ciclo de vida para empresas.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicação** > **Eventos de ciclo de vida** > **Administração** > **Gerenciar eventos de ciclo de vida**.
2. Clique **em Integração de recém-contratados (Demonstração)**e abra a guia**Conjuntos de atividades**.

**Nota:**
Se você não vir este evento de ciclo de vida, baixe os dados de demonstração fornecidos com o aplicativo com escopo de Human Resources: Lifecycle Events for Enterprise.

Tradução automática

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

3. Clique no ícone **Testar conjuntos de atividades**.
4. Clique em **Visualizar** e em **Testar**.
   Aguarde a mensagem de confirmação "Caso de integração de recém-contratados (demonstração) criado..." seja exibida.

**Nota:**
No modo de visualização, todas as solicitações do funcionário aparecem, independentemente das configurações de público, Aberto para ou Pessoa do assunto. As solicitações do funcionário para a configuração apropriada aparecem nos resultados do teste concluído.

5. Navegar até **Autoatendimento** > **Central do funcionário** e clique **em Tarefas pendentes**.
6. Abra o conjunto de atividades "Integração de recém-contratados - administrador".
   O link do conjunto de atividades "Integração de recém-contratados - Administrador do sistema" está abaixo do título de cada uma das tarefas pendentes.
7. Clique em **Ações** para exibir os itens de menu disponíveis.
   Verifique se o item de menu "Solicitar mudança na data de início" está disponível no conjunto de atividades.

**Nota:**
Os itens de menu ficam visíveis para diferentes usuários, dependendo da configuração do público da solicitação. Neste exemplo que usa dados de demonstração, todos os usuários veem o item de menu.

### Criar uma solicitação do funcionário [ Eventos de ciclo de vida de Central do funcionário

Permita que seus usuários criem solicitações comuns de Eventos de ciclo de vida para que eles não precisem criar um novo caso ou solicitação de RH. Quando os usuários abrem uma solicitação, todos os casos e tarefas relacionados são associados automaticamente ao evento primário.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_le.admin

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

**Nota:**
Esta tarefa é baseada nos dados de demonstração que estão disponíveis com o aplicativo com escopo de Human Resources: Eventos de ciclo de vida para Enterprise. Baixe os dados de demonstração da aplicação com escopo de RH antes de concluir esta tarefa.

#### Procedimento

1. Na página inicial do Central do funcionário, clique **em Tarefas pendentes**.
2. Abra a solicitação de integração de recém-contratados.
3. Na lista Ações, clique em **Solicitar mesa**de espera.
4. Clique em **Pedir agora**.
5. Conclua a **Confirmação do pedido**e clique em Check- **out**.

#### O que Fazer Depois
Clique em **Solicitações** para exibir sua solicitação.

**Nota:**
O caso de RH ou a solicitação de catálogo que foi iniciada a partir da solicitação do funcionário está associada ao caso primário Eventos de ciclo de vida. Os agentes podem ver o status da solicitação do funcionário no evento de ciclo de vida.

Tradução automática

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

## Clonar um evento de ciclo de vida

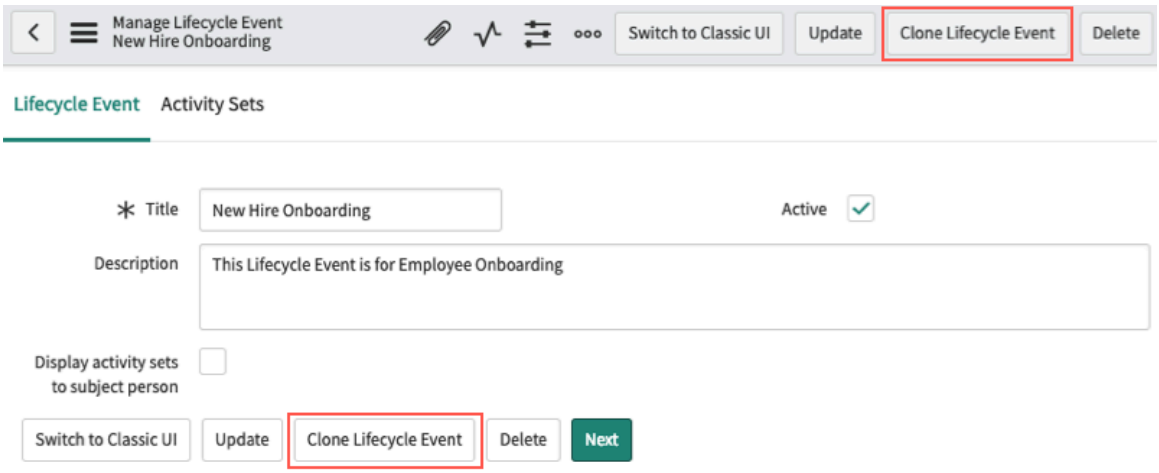
Clone um evento de ciclo de vida e seus conjuntos de atividades associados e atividades com o construtor de eventos de ciclo de vida.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_le.admin

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Eventos de ciclo de vida** > **Administração** > **Gerenciar eventos de ciclo de vida**e abrir um registro.
2. Clique em **Clonar evento de ciclo** de vida para clonar o evento de ciclo de vida e todos os conjuntos de atividades associados e atividades.




Após a conclusão, será exibida uma mensagem informando que o evento de ciclo de vida foi clonado com sucesso.

## Filtrar atividades de evento de ciclo de vida

Filtrar atividades de evento de ciclo de vida por tipo de atividade, grupo responsável, público e rescisão. Você também pode pesquisar atividades individuais por nome.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_le.admin

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Eventos de ciclo de vida** > **Administração** > **Gerenciar eventos de ciclo de vida**e abrir um registro.
2. Clique na guia **Conjuntos de atividades** para acessar o construtor de eventos de ciclo de vida.
3. Clique no ícone Filtrar para abrir o painel lateral **Filtros**.
4. No painel lateral **Filtros**, selecione filtros na lista ou digite o bloco de uma atividade no campo de entrada.

## Propriedades do evento de ciclo de vida

As propriedades de evento de ciclo de vida controlam o comportamento dos eventos de ciclo de vida. Você pode definir a duração do tempo de fechamento do conjunto de atividades em horas.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin

Tradução automática

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

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Eventos de ciclo de vida** > **Propriedades**.
2. Atualize as propriedades do evento de ciclo de vida, conforme apropriado.

**Formulário de propriedades do evento de ciclo de vida**

| Propriedade | Descrição |
|---|---|
| sn_hr_le.Todos os temporizadores de fechamento do conjunto de atividades | Duração do tempo de fechamento do conjunto de atividades em horas e determina quando um conjunto de atividades é acionado para um evento de ciclo de vida. Por padrão, o tempo é definido como quatro horas.<br><br>Tenha cuidado se você decidir mudar o valor padrão. Atualizações frequentes acionam mais eventos e podem fazer com que seus conjuntos de atividades de evento de ciclo de vida sejam cancelados antes da conclusão.<br><br>**Nota:**<br>Para acionar um conjunto de atividades de forma proativa em vez de aguardar o valor inserido nesta propriedade, consulte Eventos de ciclo de vida gatilhos para conjuntos de atividades. |

3. Clique em **Salvar**.

## Suporte a vários trabalhos em um evento de ciclo de vida

Use a tabela Trabalhos para criar casos de evento de ciclo de vida em que você pode especificar a qual trabalho o caso se refere.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin

Por exemplo, digamos que você tenha um estagiário que está sendo transferido para um cargo de tempo integral. O estagiário tem dois registros de trabalho associados. Quando um caso de integração para a posição de tempo integral é criado, o caso é associado ao registro do trabalho em tempo integral, garantindo que os conjuntos de atividades de downstream e as atividades sejam acionados com base nas informações desse registro de trabalho relevante.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A partir da versão New York, você pode usar a nova tabela Trabalhos (sn_hr_core_job) para armazenar vários registros de trabalho por usuário e capturar o histórico de trabalho dos usuários em sua organização. Para obter mais informações, consulte Captura de vários registros de trabalho para um usuário.

### Procedimento

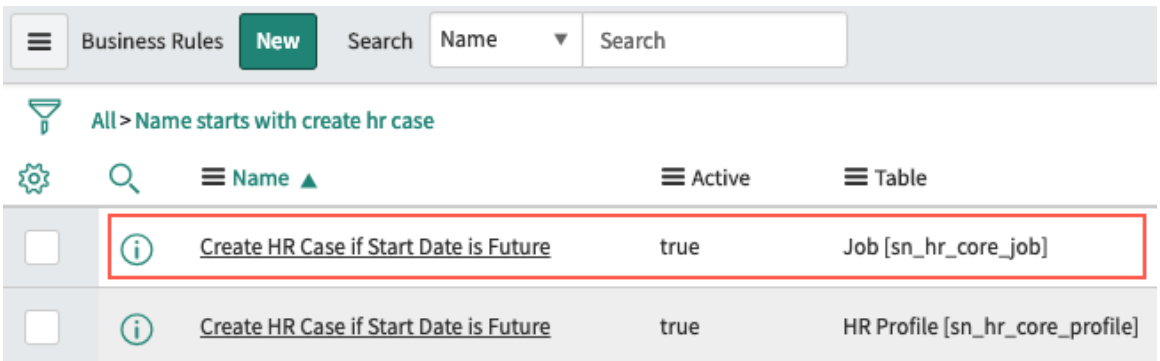
1. Se você estiver usando uma integração para extrair perfis de RH de um sistema de terceiros, configure sua integração para extrair informações de trabalhos na tabela Trabalhos (sn_hr_core_job).
   Para obter detalhes sobre como configurar uma integração de terceiros com HR Service Delivery, consulte Integração de HR Service Delivery com sistemas de terceiros.
2. Para a criação de caso de RH, associe o trabalho da pessoa afetada ao caso de RH com o campo **subject_person_job**.

Tradução automática

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

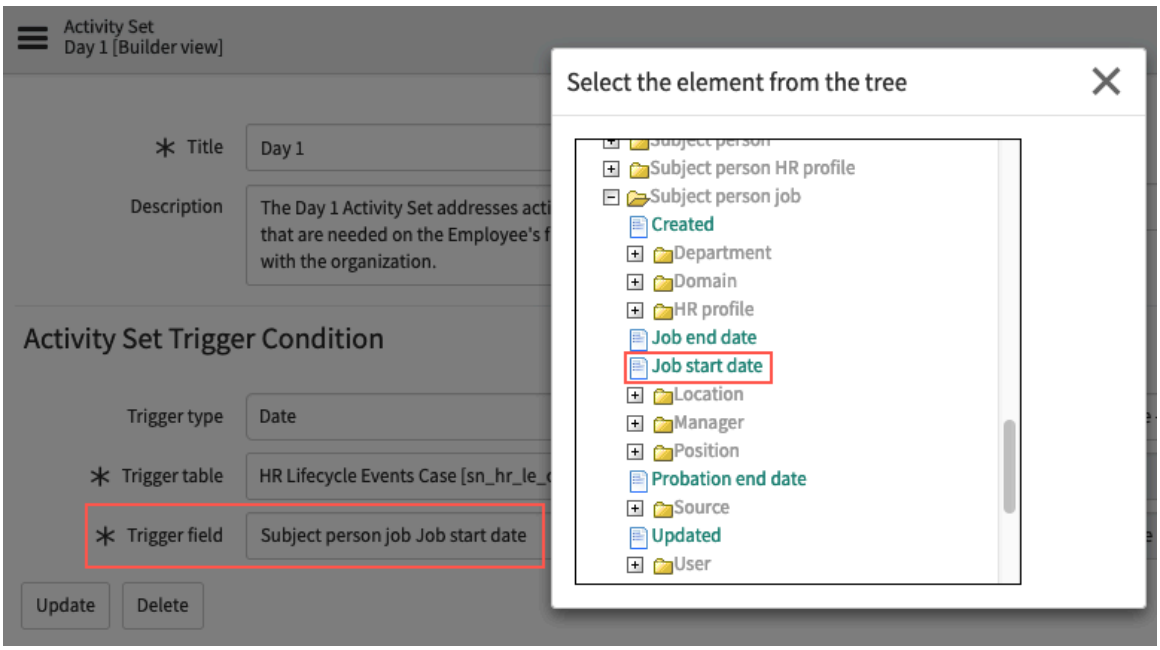
**Example**
Por exemplo, para o evento de ciclo de vida de integração de recém-contratados pré-configurado, a regra de negócios `Create HR Case if Start Date is Future` da tabela Trabalhos é configurada para criar automaticamente casos de integração para usuários com uma data de início de trabalho futura. Quando a regra cria o caso de integração, ela usa o campo **subject_person_job** para especificar o trabalho para o qual o usuário está sendo integrado.

**Nota:**
Se você usar a tabela Trabalhos, certifique-se de desabilitar a regra de negócios `Create HR Case if Start Date is Future` para a tabela Perfil de RH.




3. Para o evento de ciclo de vida, certifique-se de que os conjuntos de atividades relevantes sejam acionados pelo trabalho da pessoa afetada, atualizando o valor do **campo Gatilho** para **subject_person_job**.

**Example**
Por exemplo, a atividade do Dia 1 definida no evento de ciclo de vida de integração de recém-contratados pré-configurado é acionada pela data de início do trabalho da pessoa afetada.

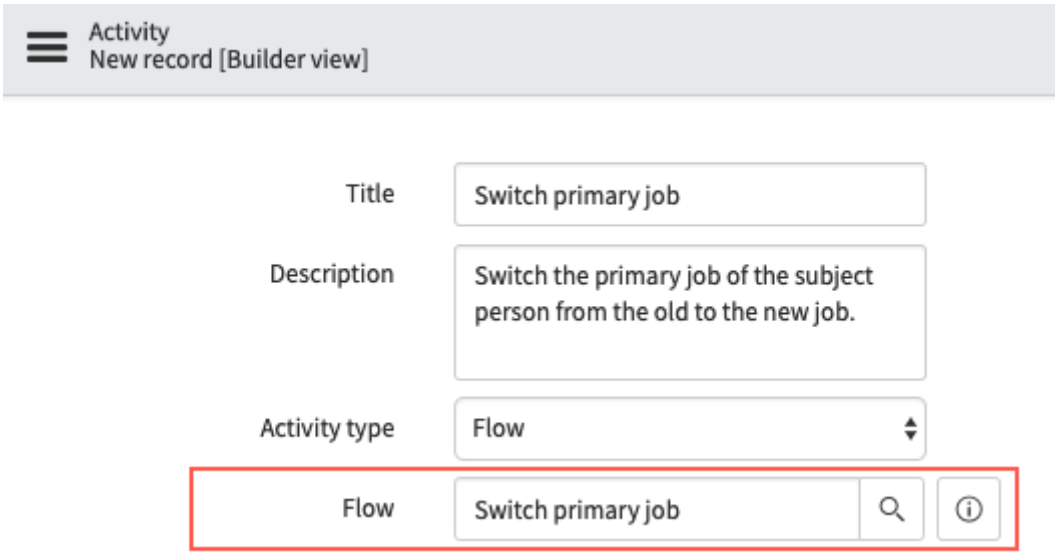



4. Se você não estiver usando uma integração de terceiros e precisar configurar a alternância de um trabalho primário, poderá usar o subfluxo **Alternar trabalho primário** para alternar o trabalho primário da pessoa afetada por meio de uma atividade de evento de ciclo de vida.



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

**Example**
Por exemplo, você pode criar uma atividade de evento de ciclo de vida para alternar o trabalho primário da pessoa afetada do antigo para o novo, definindo o valor do **tipo de atividade** como **Fluxo** e o valor de **Fluxo** como **Alternar trabalho primário**.




**Tópicos relacionados**

hr_Utils - Global

hr_ActivitySet - Global

hr_ActivityUtils - Global

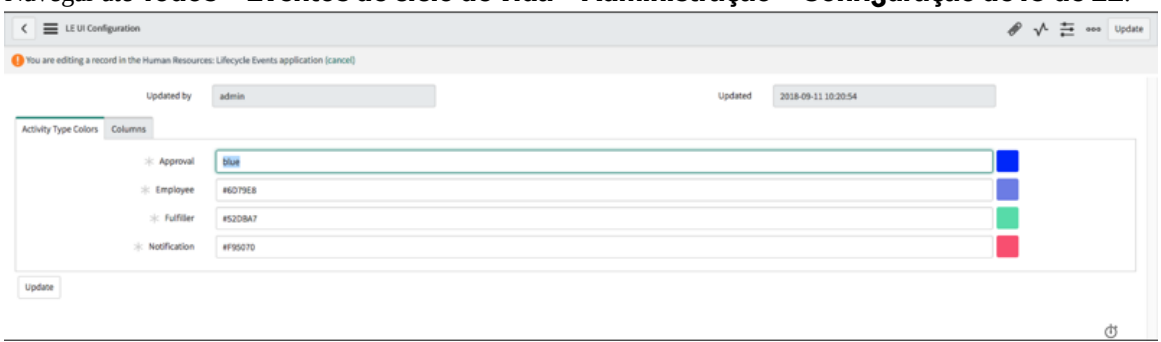
## Configurar a IU do construtor de eventos de ciclo de vida

Personalize a aparência do construtor de eventos de ciclo de vida. Você pode mudar as cores dos diferentes tipos de atividade, bem como mudar a cor e o tamanho das colunas do conjunto de atividades.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_le.admin

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Eventos de ciclo de vida** > **Administração** > **Configuração de IU de LE**.




2. Para configurar as cores do tipo de atividade, insira a cor hexadecimal ou o nome da cor desejada.
3. Para configurar as colunas, você pode definir as cores e o tamanho (em pixels).
4. Depois de fazer edições, clique em **Atualizar**.

Tradução automática

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

## Criar um caso de RH para um evento de ciclo de vida

Crie um caso de evento de ciclo de vida. Um caso de evento de ciclo de vida é um caso de RH que é atendido por um evento de ciclo de vida. Por exemplo, o serviço de RH para integração de recém-contratados é atendido pelo evento de ciclo de vida para integração de recém-contratados.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_le.case_writer

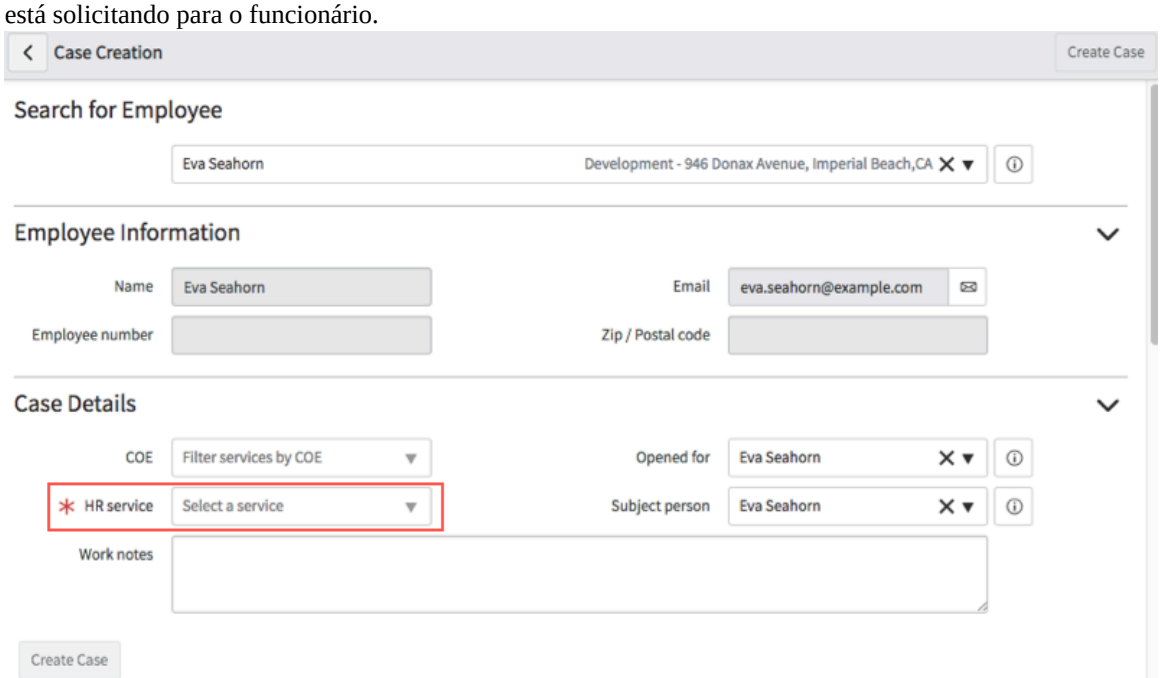
Um administrador de evento de ciclo de vida deve ter criado o evento de ciclo de vida e criado um serviço de RH correspondente antes que você possa criar um caso para esse evento. Para obter mais informações, consulte Como criar um evento de ciclo de vida.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de casos de RH** > **Criar novo caso**.
2. No campo **Pesquisar funcionário**, selecione o funcionário para o qual você está criando o caso.

   **Nota:**
   Você pode pesquisar por nome do funcionário, nome parcial do funcionário, número do caso ou qualquer campo indexado no perfil de RH da tabela sys_user.

3. No formulário de criação de caso de RH, na seção **Detalhes do caso**, selecione o serviço de RH que você está solicitando para o funcionário.




4. Clique em **Criar caso** para criar o caso de RH.
5. No formulário Caso de RH, preencha os campos do formulário, conforme apropriado.
   Para obter mais detalhes sobre os campos de formulário, consulte Trabalhar em um caso de RH.
6. Clique **em Pronto para trabalho** para mudar o estado de **Rascunho** para **Pronto**.

### O que Fazer Depois

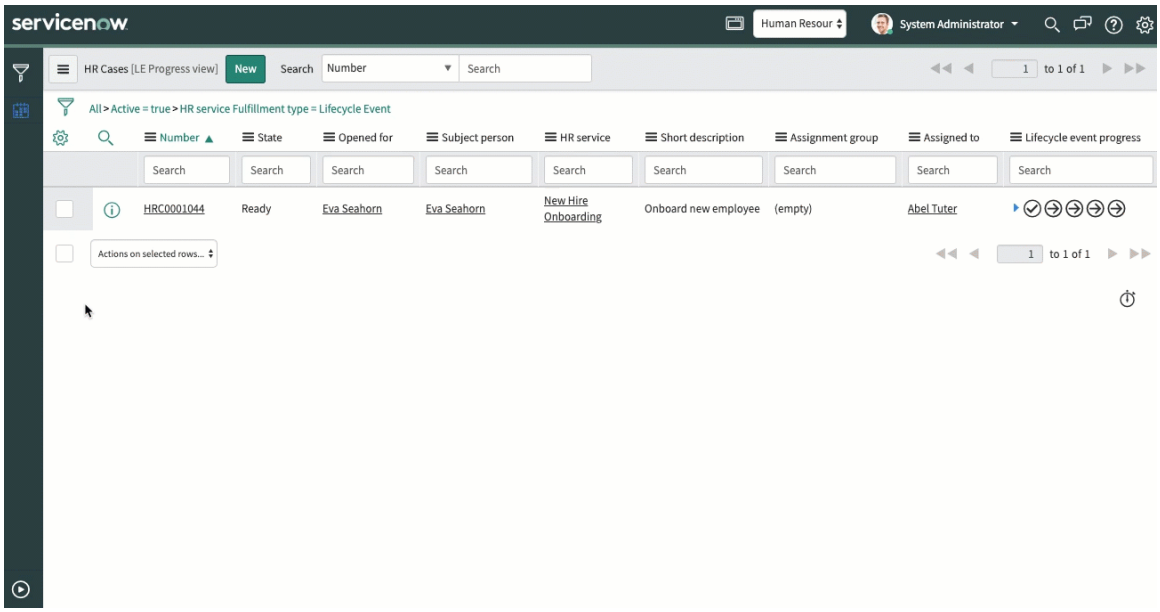
Depois de criar um caso de evento de ciclo de vida, você pode acompanhar o andamento do caso e monitorar o status dos conjuntos de atividades individuais e das atividades.

O GIF a seguir mostra um exemplo de um caso de evento de ciclo de vida em andamento.

Tradução automática

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

**Nota:**
Você pode fazer uma busca detalhada na exibição de lista de casos de evento de ciclo de vida para monitorar o status dos conjuntos de atividades individuais e das atividades. Você também pode fazer uma busca detalhada no formulário de caso de evento individual.




## Casos ad hoc e tarefas para casos de evento de ciclo de vida

Você pode adicionar uma tarefa ad hoc ou caso a um caso de evento de ciclo de vida ativo e associá-lo a um conjunto de atividades específico. Quando as tarefas são adicionadas, elas aparecem para a pessoa afetada em **Minhas tarefas** ou **Revise seu trabalho** no Central do funcionário ou Central do funcionário - Pro.

Eventos de ciclo de vida são uma coleção de atividades (serviços, tarefas, solicitações, notificações etc.) que são organizadas para fornecer uma experiência ao funcionário. Exemplos de experiência do funcionário são a integração de recém-contratados ou quando um funcionário tira a licença maternidade/paternidade. Em um evento de ciclo de vida, todos os funcionários que fazem parte de um público específico passam pela mesma experiência.

Tarefas ou casos ad hoc não fazem parte de uma configuração de evento de ciclo de vida original. Tarefas ou casos ad hoc podem ser adicionados a uma fase ou pacote existente de um evento de ciclo de vida que está em andamento e ativo.

**Nota:**
Você não pode adicionar uma tarefa ou caso a um conjunto de atividades encerrado ou concluído.

Quando um agente adiciona uma tarefa ou caso ad hoc, ele também se torna visível para a pessoa afetada no Central do funcionário ou em seu dispositivo móvel. Isso permite que a pessoa afetada de um caso execute uma tarefa ou responda a uma solicitação.

Adicionar um caso ad hoc ou tarefa a um caso de evento de ciclo de vida ativo fornece aos agentes uma flexibilidade que não perturba a estrutura original.

Exemplos de quando uma tarefa ou caso ad hoc é útil:

**Estender licença familiar**

Um funcionário está de licença maternidade/paternidade, mas deseja estender a licença.

Tradução automática

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

Um agente pode adicionar um novo caso ao evento de ciclo de vida da licença maternidade/paternidade do funcionário que estende a licença.

Adicionar um novo caso que estende a licença maternidade/paternidade de um funcionário se torna um caso secundário do caso de evento de ciclo de vida primário.

**Mudança de informações pessoais durante a integração**

Outro exemplo é quando uma nova contratação está passando pelo processo de integração de um evento de ciclo de vida.

Um recém-contratado deseja mudar as informações pessoais, mas não há como fazer isso durante a integração.

Um agente pode criar uma nova tarefa para o recém-contratado que aparece no conjunto de atividades atual como uma tarefa pendente.

**Plug-ins necessários**

Para usar o recurso ad hoc de evento de ciclo de vida, os seguintes plug-ins são necessários:

- Aplicação de Recursos Humanos com escopo: Core [com.sn_hr_core]
- Aplicativo com escopo de Recursos Humanos: eventos de ciclo de vida [com.sn_hr_lifecycle_events]

**Plug-ins opcionais**

Os plug-ins a seguir são opcionais e permitem criar ou exibir tarefas ad hoc ou casos em locais alternativos:

- Aplicativo com escopo de Human Resources: Workspace [com.sn_hr_agent_workspace]
- Playbook Experience [com.playbook_experience]

## Criar um caso ou tarefa ad hoc

Você pode criar um caso ou tarefa e adicioná-los a uma fase (pacote) enquanto um evento de ciclo de vida está em andamento.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_le.case_writer

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Eventos de ciclo de vida** > **Casos de eventos de ciclo de vida**.
2. Selecione um caso que tenha um estado ativo (somente para tarefas ad hoc).

   **Nota:**
   Para adicionar um caso ad hoc, o caso de evento de ciclo de vida não pode estar nos estados Encerrado concluído, Encerrado incompleto ou Cancelado.

3. Role para baixo até a seção Links relacionados do formulário do caso.
4. Selecione **Adicionar um caso secundário** ou **Adicionar tarefa**.
   Para obter mais informações, consulte Criar um caso de RH para um evento de ciclo de vida e Como adicionar uma tarefa de RH a um caso de RH.
5. Depois de preencher os campos obrigatórios, certifique-se de selecionar um valor no campo **Fase**.
   Para um caso de RH, o campo **Fase** está localizado na seção Detalhes do caso. Para uma tarefa de RH, o campo **Fase** está entre os campos **Modelo** e **Ordem de exibição**.

Tradução automática

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

Se você não associar uma tarefa ou caso a uma fase no evento de ciclo de vida, a tarefa ou o caso se tornará um secundário do caso pai, mas não será incluído no evento de ciclo de vida.

**Nota:**
A fase também é conhecida como conjunto de atividades ou pacote. Para obter mais informações, consulte Configurar um conjunto de atividades de evento de ciclo de vida.

### Monitorar o status de um caso de evento de ciclo de vida

Monitore o status de um caso de evento de ciclo de vida com contextos de execução de conjunto de atividades. Você pode monitorar o estado de cada conjunto de atividades em um caso de evento de ciclo de vida. Você pode monitorar ainda mais o estado das atividades individuais. Você também pode gerar relatórios sobre a tabela de contextos do conjunto de atividades em conjunto com a tabela de casos de RH.

### Antes de Iniciar

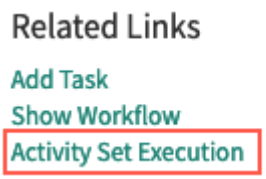
Função necessária: sn_hr_le.activity_reader

### Procedimento

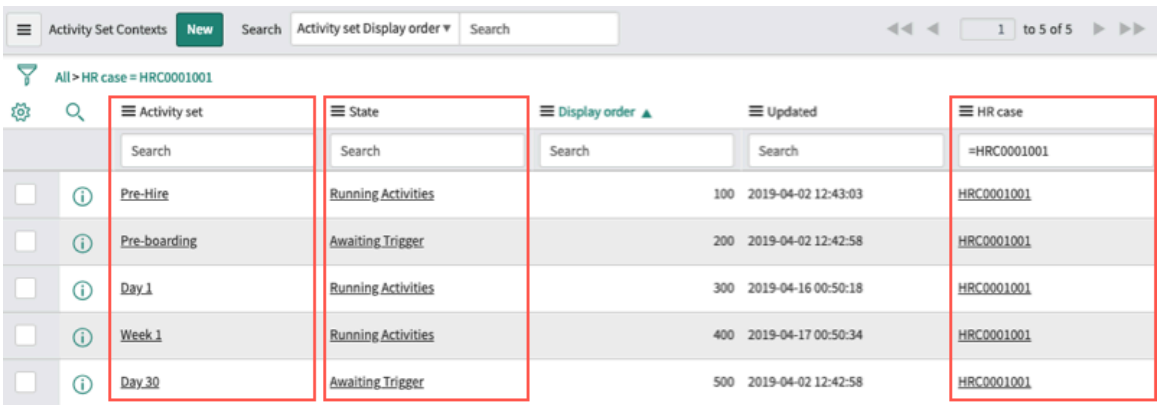
1. Navegar até **Todos** > **Eventos de ciclo de vida** > **Casos de eventos de ciclo de vida**.

   **Nota:**
   Como alternativa, você pode navegar até **Eventos de ciclo de vida** > **Administração** > **Contextos de Execução** para exibir todos os registros de contexto de execução.

2. Abra um caso de evento de ciclo de vida.
3. Na seção **Links relacionados**, clique em **Execução do conjunto de atividades**.




4. Na lista Contextos do conjunto de atividades, você pode monitorar o estado de cada conjunto de atividades no caso de evento de ciclo de vida.




| Coluna | Descrição |
|---|---|
| Conjunto de atividades | Conjunto de atividades associado ao caso de evento de ciclo de vida. |
| Estado | Status do conjunto de atividades: |

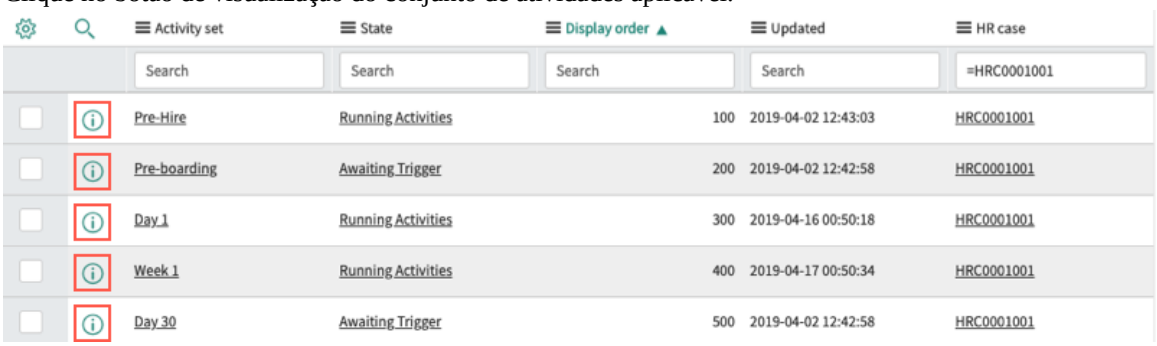
Tradução automática

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

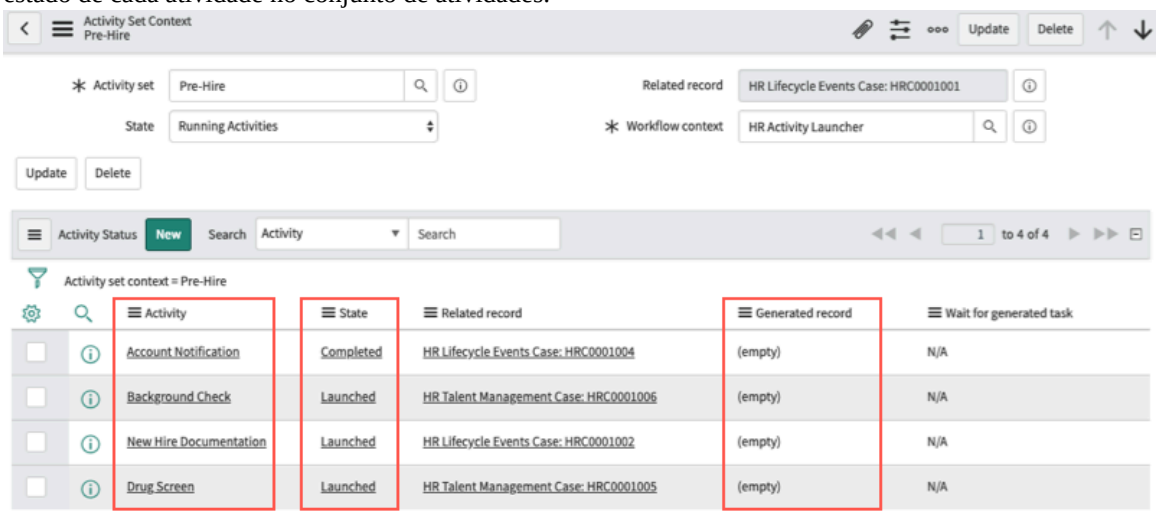
| Coluna | Descrição |
|---|---|
| | ○ Espera do gatilho<br>○ Atividades em execução<br>○ Terminado<br>○ Erro<br>**Nota:** Você pode monitorar o status de atividades individuais abrindo o registro de contexto do conjunto de atividades. |
| Caso de RH | Caso de evento de ciclo de vida que está sendo monitorado. |

**5.** Para monitorar ainda mais o estado de cada atividade em um conjunto de atividades:

**a.** Clique no botão de visualização do conjunto de atividades aplicável.




**b.** No formulário Contexto do conjunto de atividades, na seção Status da atividade, você pode monitorar o estado de cada atividade no conjunto de atividades.




### Retomar um caso de evento de ciclo de vida

Retomar um caso de evento de ciclo de vida após um erro de fluxo de trabalho ou tempo limite de fluxo de trabalho.

**Antes de Iniciar**

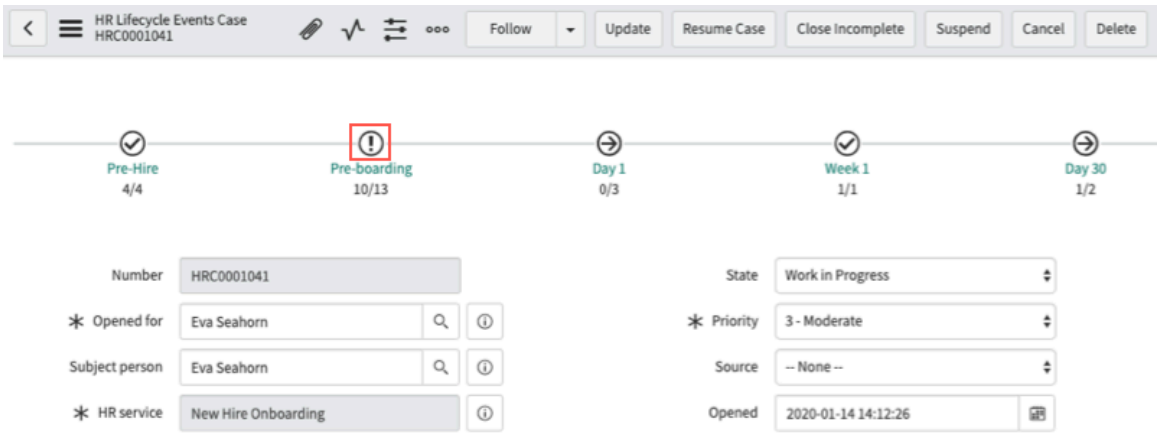
Função necessária: sn_hr_le.case_writer

Tradução automática

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

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Eventos de ciclo de vida** > **Casos de eventos de ciclo de vida**e abra o caso de evento de ciclo de vida com erro.




2. Identifique e corrija o erro.

**Dica:**
Navegue até a seção **Comentários e anotações de trabalho** no caso para exibir a anotação de trabalho sobre o motivo da falha do fluxo de trabalho.

3. Clique em **Retomar** para retomar o caso.
O caso de evento de ciclo de vida é retomado de onde ocorreu o erro.

**Importante:**
Você não pode retomar o caso se ele estiver no estado **Encerrado concluído**, **Encerrado incompleto**ou **Cancelado**.

## Painéis de evento de ciclo de vida

Use painéis de eventos de ciclo de vida para obter visibilidade sobre eventos de ciclo de vida ativos e casos de integração.

Há dois painéis disponíveis com o plug-in Human Resources Scoped App: Lifecycle Events (com.sn_hr_lifecycle_events):

- Casos de Eventos de Ciclo de Vida Ativo
- Casos de integração ativa

O painel da Exibição executiva de integração requer o plug-in Performance Analytics - Content Pack - Human Resources Lifecycle Events Scoped [com.sn_hr_lifecycle_pa].

**Casos de Eventos de Ciclo de Vida Ativo**

- O painel **Casos de evento de ciclo** de vida ativos fornece uma lista de todos os eventos de ciclo de vida ativos ou casos de integração com a pessoa afetada, estado, atribuído a e aberto para informações. Você detalha cada caso usando este painel.
- Ele também fornece gráficos para tarefas ativas e atrasadas.

**Casos de integração ativa**

Tradução automática

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

- O painel **Casos** de integração ativos fornece uma exibição dos casos de integração ativos com as seguintes guias:
  - Funcionários que começaram
  - Funcionários que vão começar nesta semana
  - Funcionários que vão começar na próxima semana
  - Funcionários que vão começar posteriormente
- Ele também fornece gráficos para tarefas de integração ativas e atrasadas.

**Exibição do Executivo de integração**

- Fornece à gestão uma revisão da integração de novos contratados e áreas no processo que podem ser aprimoradas.
- A guia **Visão geral** mostra uma recapitulação dos casos de integração de recém-contratados. Os dados sobre o número de casos de integração que ainda não foram iniciados, em vários estágios, e as atividades atrasadas são exibidos.
- A guia **Análise de atividade** mostra os gargalos no processo de integração. Detalhes sobre cada atividade definida por semana por executante ou funcionário. O tempo necessário para encerrar atividades e atividades atrasadas por executante e funcionário também é exibido.
- A guia **Experiência** de recém-contratados mostra os resultados da pesquisa de recém-contratados que ajuda a medir a experiência de novos contratados. As informações sobre funcionários que saem em um ano também são exibidas.

Consulte . Performance Analytics

## Enterprise Onboarding and Transitions

A aplicação Enterprise Onboarding and Transitions oferece suporte à automação da integração e de outros eventos do ciclo de vida do funcionário.

A aplicação Enterprise Onboarding and Transitions ajuda a melhorar a satisfação e a eficiência dos funcionários no RH e em outros departamentos para eventos que abrangem vários departamentos.

| Explorar | Configurar | Integrar |
| --- | --- | --- |
| Saiba mais sobre como automatizar a execução de eventos do ciclo de vida do funcionário, como integração de recém-contratados, desligamento, realocação, promoção, licença maternidade/ paternidade e muito mais. | Instale e configure aplicativos e processos relacionados. | Estenda os recursos de integração empresarial e transições com recursos e serviços integrados. |

Tradução automática

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

## Noções básicas do Enterprise Onboarding and Transitions

Use Enterprise Onboarding and Transitions para automatizar a execução de eventos do ciclo de vida do funcionário, como integração de recém-contratados, desligamento, realocação, promoção, licença maternidade/paternidade e muito mais. Eventos de ciclo de vida são uma coleção de atividades organizadas em conjuntos de atividades para incluir uma experiência do funcionário.

## Visão geral

Enterprise Onboarding and Transitions permite que as organizações automatizem facilmente as experiências dos funcionários e os processos que abrangem vários departamentos, oferecendo os seguintes benefícios.

- Reúna facilmente experiências e processos para automatizar o trabalho entre departamentos
- Impulsione a ação em vários departamentos e sistemas para melhorar a eficiência
- Forneça visibilidade de ponta a ponta em cada processo para garantir que as ações corretas sejam tomadas
- Oriente os funcionários passo a passo para que eles saibam o que fazer em seguida
- Otimize continuamente o processo com informações dos painéis de eventos de ciclo de vida

O vídeo a seguir fornece uma visão geral da aplicação Enterprise Onboarding and Transitions.

Este vídeo fornece uma visão geral da aplicação Enterprise Onboarding and Transitions.

## Informações de ativação

A partir da versão Orlando, Enterprise Onboarding and Transitions é composto por dois plug-ins. Dependendo do pacote HR Service Delivery escolhido, ative um ou ambos os plug-ins.

| Plug-in | Descrição |
|---|---|
| Eventos de ciclo de vida<br><br>[com.sn_hr_lifecycle_events] | Permite que você configure facilmente fluxos de trabalho digitais para gerenciar eventos do ciclo de vida do funcionário no RH. Para obter mais informações, consulte Ativar eventos de ciclo de vida. |
| Eventos de ciclo de vida para Enterprise<br><br>[com.sn_hr_lifecycle_ent] | Permite automatizar a integração e outros eventos do ciclo de vida do funcionário que abrangem vários departamentos, como RH, TI, Instalações, Finanças e Jurídico, por meio de uma única plataforma de entrega de serviço. Para obter mais informações, consulte Ativar eventos de ciclo de vida para Enterprise.<br><br>**Nota:**<br>O evento de ciclo de vida para integração de recém-contratados está incluído como dados de demonstração com o plug-in Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent]. |

## Configuração do Enterprise Onboarding and Transitions

Dependendo da sua função, você pode acessar e configurar o seguinte:

**Administrador de evento de ciclo de vida**

Tradução automática

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

Usuários com a função de administrador de eventos de ciclo de vida [sn_hr_le.admin] podem administrar e configurar qualquer parte da aplicação, incluindo qualquer evento de ciclo de vida e seus conjuntos de atividades e atividades associadas. Para obter mais informações, consulte Como criar um evento de ciclo de vida.

**Gerenciador de conjunto de atividades**

Usuários com a função de gerente de conjunto de atividades [sn_hr_le.activity_set_manager] podem criar qualquer evento de ciclo de vida e os conjuntos de atividades associados. Você pode configurar qualquer atividade de evento de ciclo de vida, desde que seja um membro do grupo proprietário que possui a atividade. Por exemplo, se você for um membro do grupo responsável pelo RH, poderá configurar qualquer atividade que pertença ao grupo de RH, como uma tarefa de funcionário para assistir a um vídeo de integração ou uma tarefa de executante para fornecer assistência de realocação.

- Configurar um evento de ciclo de vida e os conjuntos de atividades associados
- Configurar uma atividade de evento de ciclo de vida se você for membro do grupo responsável associado

**Gravador de atividades**

Usuários com a função de gravador de atividades [sn_hr_le.activity_writer] podem configurar qualquer atividade de evento de ciclo de vida, desde que você seja um membro do grupo proprietário que possui a atividade. Por exemplo, se você for um membro do grupo responsável pela TI, poderá configurar qualquer atividade que pertença ao grupo de TI, como configurar uma conta do Active Directory ou configurar equipamentos para um novo funcionário. Para obter mais informações, consulte Configurar uma atividade de evento de ciclo de vida se você for um membro do grupo responsável associado.

**Leitor de atividades**

Usuários com a função de leitor de atividade [sn_hr_le.activity_reader] podem ler qualquer evento de ciclo de vida e seus conjuntos de atividades associados e atividades.

## Como usar Enterprise Onboarding and Transitions

Depois que a aplicação Enterprise Onboarding and Transitions estiver configurada, os usuários com as funções a seguir podem gravar e ler casos de evento de ciclo de vida.

**Nota:**
Um caso de evento de ciclo de vida é um caso de RH que é atendido por um evento de ciclo de vida.

**Gravador de caso de evento de ciclo de vida**

Usuários com a função de redator de caso de evento de ciclo de vida [sn_hr_le.case_writer] podem criar, gerenciar e monitorar o status de qualquer caso de evento de ciclo de vida.

- Criar um caso de RH para um evento de ciclo de vida
- Monitorar o status de um caso de evento de ciclo de vida

**Leitor de caso de evento de ciclo de vida**

Usuários com a função de leitor de caso de evento de ciclo de vida [sn_hr_le.case_reader] podem ler qualquer caso de evento de ciclo de vida.

## Como instalar Enterprise Onboarding and Transitions

Instale Enterprise Onboarding and Transitions e aplicações relacionadas.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

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

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Todas as aplicações** e selecione **Enterprise Onboarding and Transitions**.
2. Selecione **Instalar**.
   Dois aplicativos são instalados com Enterprise Onboarding e Transitions:
   - Aplicativo com escopo de Human Resources: Eventos de ciclo de vida para Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent]
   - Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Aplicativo com escopo empresarial de Eventos de ciclo de vida de Recursos Humanos [com.sn_hr_lifecycle_pa]

**Tópicos relacionados**

Funções de negócios

Ativar eventos de ciclo de vida para Enterprise

## Funções de negócios

As funções de negócios permitem que você provisione automaticamente aplicações para funcionários por meio de serviços de provedor de identidade licenciado (IDP). Se você assinou o HR Service Delivery, integrações pré-configuradas para determinados sistemas podem estar disponíveis para uso.

## Integrações pré-configuradas para integração de novos contratados

As integrações a seguir estão disponíveis para uso com a integração de recém-contratados. Essas integrações exigem assinaturas do spoke relevante no IntegrationHub, bem como o plug-in do aplicativo com escopo de Human Resources: Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent].

**Nota:**
O evento de ciclo de vida para integração de recém-contratados está incluído como dados de demonstração com o plug-in Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent].

- Okta integração para integração de novos contratados
- Microsoft Azure AD integração para integração de novos contratados

## Informações de ativação

O plug-in Business Roles [com.snc.businessroles] é ativado automaticamente com o plug-in Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent].

### Configurar uma função de negócios

Crie ou modifique uma função de negócios com base na função do trabalho, na geografia e assim por diante.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: sn_businessroles.writer

**Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa**
Modeladas após a hierarquia organizacional para acesso a aplicações, as funções de negócios permitem que você provisione aplicações para seus funcionários. Dependendo da função de trabalho, os funcionários precisam de aplicativos diferentes para realizar seu trabalho. Por exemplo, as aplicações que um designer de produto requer diferem das de um engenheiro de software. Cada função de negócios é mapeada para um ou mais grupos

Tradução automática

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

e você pode criar funções de negócios padrão e hierarquias primárias-secundárias para provisionar aplicações.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Funções de negócios** > **Funções de negócios**.
2. Clique em **Novo** ou abra um registro.
3. No formulário, preencha os campos.

**Formulário Função de negócios**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome da função de negócios. |
| Função de negócios primária | Outras funções de negócios das quais esta função de negócios é um membro. Se a função de negócios tiver um primário, o secundário herdará todas as aplicações que são provisionadas para o primário.<br><br>Por exemplo, digamos que você tenha uma função de negócios primária chamada Todos os funcionários que provisiona as aplicações A e B e uma função de negócios secundária chamada Marketing que provisiona as aplicações C, D e E. Quando uma nova contratação é atribuída à função de negócios de Marketing, esse usuário são as aplicações provisionadas de A a E. |
| Descrição resumida | Descrição da função de negócios. |
| Padrão | Opção para definir este registro como uma regra de negócios padrão. Se selecionada, a função de negócios será atribuída automaticamente a todos os novos contratados que atendam aos critérios de público para esse registro.<br><br>Por exemplo, uma função de negócios padrão chamada Usuários ativos pode ser usada para provisionar aplicações básicas que os usuários em toda a organização exigem. |
| Público | Define as condições ou critérios que o recém-contratado deve atender para que o gerente de contratação possa atribuir a função de negócios em seu nome.<br><br>Por exemplo, você pode usar registros de público para que uma função de negócios esteja disponível somente para trabalhadores no local e outra função de negócios esteja disponível somente para trabalhadores remotos.<br><br>Para obter detalhes sobre como configurar um registro de público, consulte Públicos. |
| Ativo | Opção para ativar a função de negócios para uso. |

4. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e, em seguida, clique em **Salvar**.
5. Se você estiver integrando com o serviço Okta, mapeie a função de negócios para um ou mais grupos do Okta.

Tradução automática

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

a. Na lista relacionada **Mapear para grupos do Okta**, clique em **Editar**.

b. Na lista de grupos do Okta disponíveis à esquerda, mova os grupos que você deseja mapear para a função de negócios para a lista à direita.

> **Importante:**
> Se um grupo do Okta for excluído do sistema Okta, essa mudança não será refletida na sua instância. Você deve excluir manualmente o registro navegando até **Spoke do Okta** > **Grupos do Okta**, bem como removê-lo de qualquer mapeamento de função de negócios.

c. Clique em **Salvar**.

6. Se você estiver integrando com o serviço Microsoft Azure AD, mapeie a função de negócios para um ou mais grupos.

a. Na lista relacionada **Grupo**, clique em **Editar**

b. Na lista de grupos disponíveis à esquerda, mova os grupos que você deseja mapear para a função de negócios para a lista à direita.

> **Importante:**
> Se um grupo for excluído de dentro do sistema do Microsoft Azure AD, essa mudança não será refletida em sua instância. Você deve excluir manualmente o registro navegando até **Sincronização de Diretórios** > **Grupos**, bem como removê-lo de qualquer mapeamento de função de negócios.

c. Clique em **Salvar**.

7. Clique em **Atualizar**.

### Atualizar a propriedade do sistema assign_business_roles_catalog

A propriedade do sistema **assign_business_roles_catalog** permite que você atribua funções de negócios a usuários por meio de um item do catálogo como parte de um evento de ciclo de vida e está incluída no plug-in Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent]. Se você estiver usando um item do catálogo personalizado com seu evento de ciclo de vida, deverá atualizar a propriedade do sistema com o SYS ID desse item.

#### Antes de Iniciar

Copie o SYS ID do item do catálogo que você deseja usar para atribuir funções de negócios como parte de um evento de ciclo de vida.

Função necessária: sn_hr_le_ent.admin

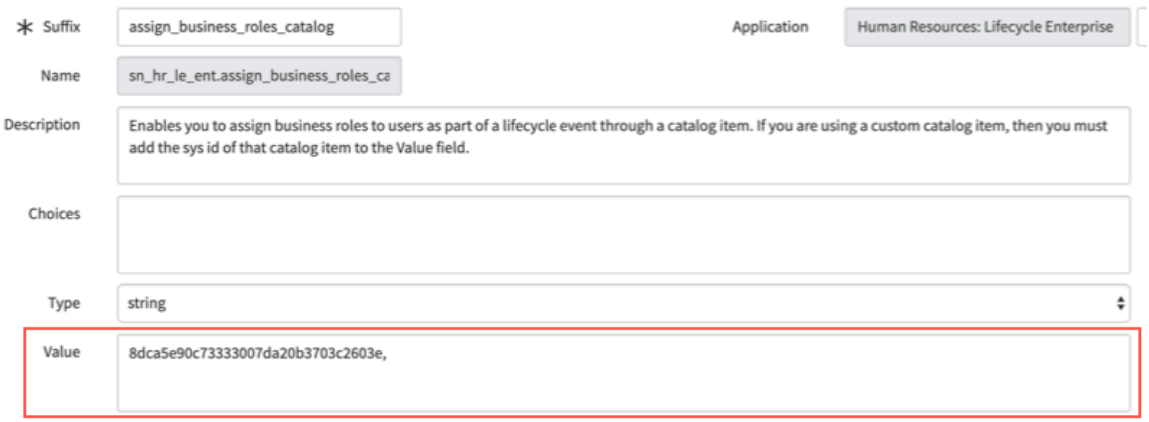
#### Procedimento

1. No filtro de navegação, insira `sys_properties.list`.
   A lista Propriedades do sistema é exibida.
2. Abra o registro **sn_hr_le_ent.assign_business_roles_catalog**.
3. No campo **Valor**, adicione o SYS ID do item do catálogo que será usado para atribuir funções de negócios como parte de um evento de ciclo de vida.

Tradução automática

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

**Nota:**
O valor padrão é o SYS ID do item do catálogo **Atribuir funções de negócios a recém-contratados** que está incluído como parte dos dados de demonstração do evento de ciclo de vida para integração de novos contratados.




4. Clique em **Atualizar**.

## Integrações do Enterprise Onboarding and Transitions

Estenda as capacidades de Enterprise Onboarding and Transitions integrando outra aplicação à experiência da jornada.

### Okta integração para integração de novos contratados

Provisione automaticamente aplicações relevantes para novos contratados como parte do processo de integração com a integração Okta. Esta integração requer o Okta spoke v1.1.1 no IntegrationHub e está configurada para funcionar com o evento de ciclo de vida para integração de recém-contratados que está incluído como dados de demonstração com o plug-in do aplicativo com escopo de Human Resources: eventos de ciclo de vida para Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent].

## Configurando a integração Okta

Para configurar a integração Okta para integração de recém-contratados, você deve primeiro configurar o Okta spoke v1.1.1, em seguida, buscar os grupos Okta em sua instância e, por último, configurar as funções de negócios relevantes. Para obter detalhes sobre como configurar a integração, consulte Configurar a integração Okta para integração de recém-contratados.

## Usando a integração Okta com a integração de recém-contratados

Depois que a integração estiver configurada, você poderá usá-la com a integração de novos contratados. Os componentes a seguir estão incluídos nos dados de demonstração para seu uso e exemplo.

**Nota:**
O evento de ciclo de vida para integração de recém-contratados está incluído como dados de demonstração com o plug-in Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent].

Tradução automática

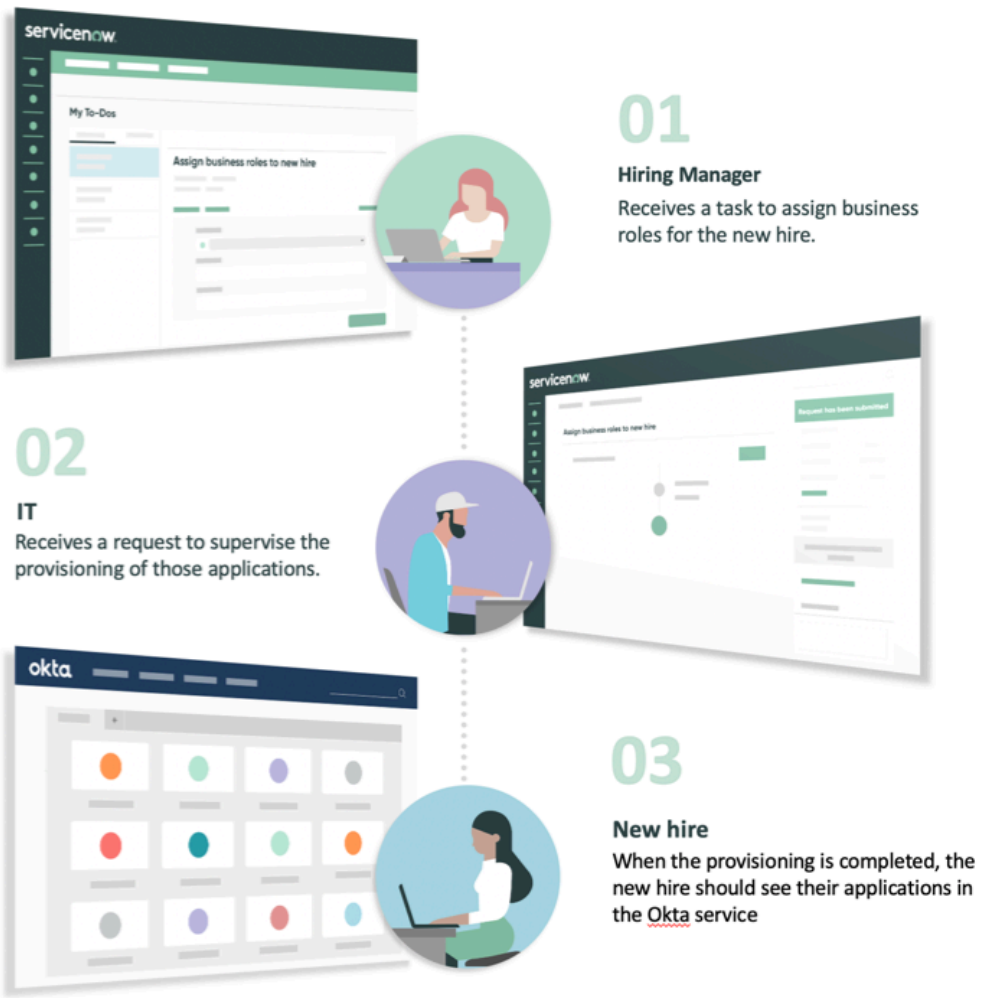
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

| Componente | Nome |
|---|---|
| Atividade de evento de ciclo de vida | Acesso à conta e à aplicação (no conjunto de atividades do primeiro dia) |
| Modelo da tarefa de RH | Atribuição de grupos para recém-contratados |
| Item do catálogo | Atribuir funções de negócios a recém-contratados |

## Como funciona o provisionamento da aplicação

O processo de provisionamento de aplicações funciona da seguinte forma. Quando um caso de integração é criado, o gerente de contratação recebe uma tarefa para atribuir funções de negócios para o novo contratado. Depois de atribuídas, a TI recebe uma solicitação para supervisionar o provisionamento dessas aplicações. Quando o provisionamento estiver concluído, os novos contratados deverão ver suas aplicações no serviço Okta.

**Importante:**
Os recém-contratados devem ter um registro de usuário no sistema Okta para que suas aplicações sejam provisionadas para eles.




### Configurar a integração Okta para integração de recém-contratados

Para configurar a integração Okta para integração de recém-contratados, você deve primeiro configurar o Okta spoke v1.1.1, em seguida, buscar os grupos Okta em sua instância e, por último, configurar as funções de negócios necessárias.

Tradução automática

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

### Antes de Iniciar

Esta integração requer assinaturas do seguinte:

- Spoke do Okta v1.1.1
- Plug-in do Aplicativo com escopo de Human Resources: Eventos de ciclo de vida para Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent]

> **Nota:**
> O evento de ciclo de vida para integração de recém-contratados está incluído como dados de demonstração com este plug-in.

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Configure o Okta spoke v1.1.1.
   Para obter instruções sobre como configurar o spoke, consulte Configurar o spoke Okta v1.1.1 .
2. Busque os grupos Okta em sua instância.
   Para obter instruções sobre como buscar os grupos, consulte Buscar grupos do Okta .

> **Importante:**
> Se um grupo do Okta for excluído do sistema Okta, essa mudança não será refletida na sua instância. Você deve excluir manualmente o registro navegando até **Spoke do Okta** > **Grupos do Okta**, bem como removê-lo de qualquer mapeamento de função de negócios.

3. Configure as funções de negócios necessárias.

> **Nota:**
> O plug-in Business Roles [com.snc.businessroles] é ativado automaticamente com o plug-in Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent].

Para obter instruções sobre como configurar as funções de negócios e mapeá-las para os grupos relevantes, consulte Configurar uma função de negócios.

#### Microsoft Azure AD integração para integração de novos contratados

Provisione automaticamente aplicações relevantes para novos contratados como parte do processo de integração com a integração Microsoft Azure AD. Esta integração requer o spoke Microsoft Azure AD no IntegrationHub e está configurada para funcionar com o evento de ciclo de vida para integração de recém-contratados que está incluído como dados de demonstração com o plug-in do aplicativo com escopo de Human Resources: eventos de ciclo de vida para empresa [com.sn_hr_lifecycle_ent].

## Configurando a integração Microsoft Azure AD

Para configurar a integração Microsoft Azure AD para integração de recém-contratados, você deve primeiro configurar o spoke Microsoft Azure AD, em seguida, configurar a sincronização de diretório remoto para buscar os grupos em sua instância e, por último, configurar as funções de negócios relevantes. Para obter detalhes sobre como configurar a integração, consulte Configurar a integração Microsoft Azure AD para integração de recém-contratados.

Tradução automática

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

## Usando a integração Microsoft Azure AD com a integração de recém-contratados

Depois que a integração estiver configurada, você poderá usá-la com a integração de novos contratados. Os componentes a seguir estão incluídos nos dados de demonstração para seu uso e exemplo.

**Nota:**
O evento de ciclo de vida para integração de recém-contratados está incluído como dados de demonstração com o plug-in Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent].

| Componente | Nome |
|---|---|
| Atividade de evento de ciclo de vida | Acesso à conta e à aplicação (no conjunto de atividades do primeiro dia) |
| Modelo da tarefa de RH | Atribuição de grupos para recém-contratados |
| Item do catálogo | Atribuir funções de negócios a recém-contratados |

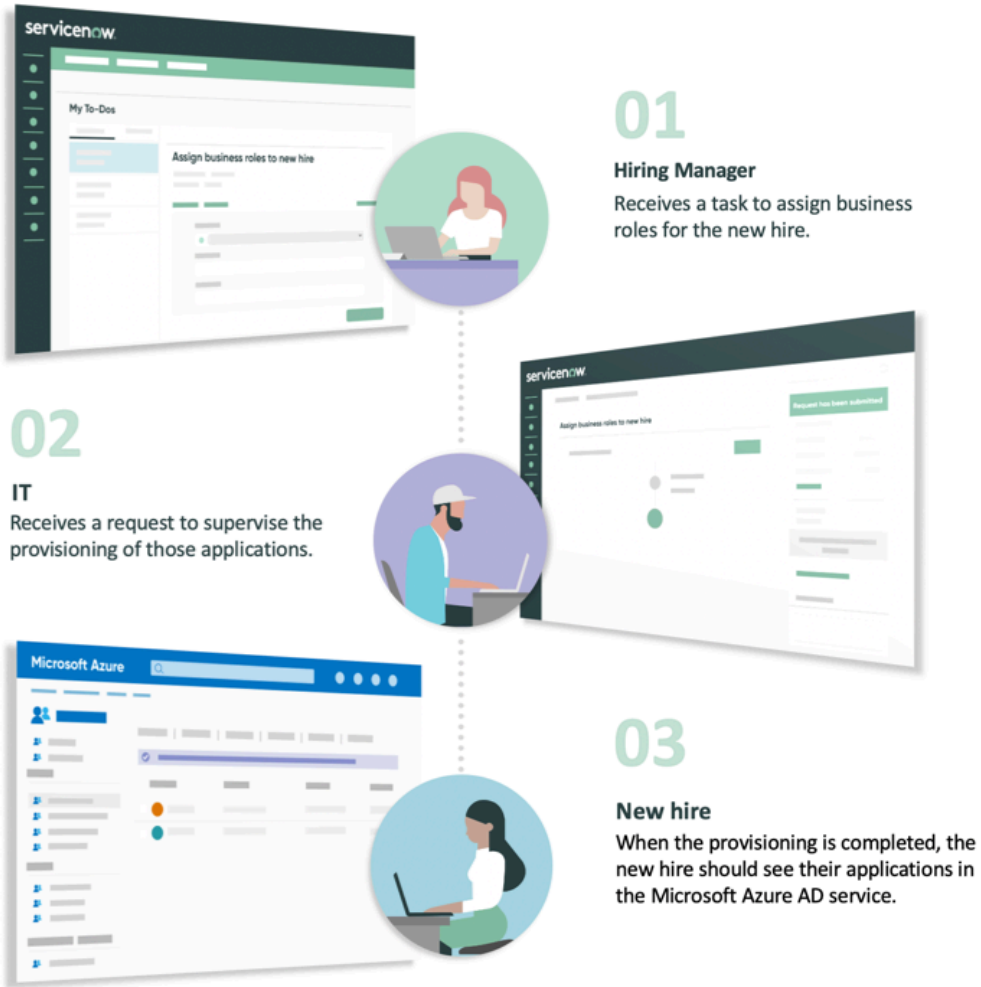
## Como funciona o provisionamento da aplicação

O processo de provisionamento de aplicações funciona da seguinte forma. Quando um caso de integração é criado, o gerente de contratação recebe uma tarefa para atribuir funções de negócios para o novo contratado. Depois de atribuídas, a TI recebe uma solicitação para supervisionar o provisionamento dessas aplicações. Quando o provisionamento estiver concluído, os novos contratados deverão ver suas aplicações no serviço Microsoft Azure AD.

**Importante:**
Os recém-contratados devem ter um registro de usuário no sistema Microsoft Azure AD para que suas aplicações sejam provisionadas para eles.

Tradução automática

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




### Configurar a integração Microsoft Azure AD para integração de recém-contratados

Para configurar a integração Microsoft Azure AD para integração de recém-contratados, você deve primeiro configurar o spoke Microsoft Azure AD, em seguida, configurar a sincronização de diretório remoto para buscar os grupos em sua instância e, por último, configurar as funções de negócios necessárias.

### Antes de Iniciar

Esta integração requer assinaturas do seguinte:

- Microsoft Azure AD spoke
- Plug-in do Aplicativo com escopo de Human Resources: Eventos de ciclo de vida para Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent]

**Nota:**
O evento de ciclo de vida para integração de recém-contratados está incluído como dados de demonstração com este plug-in.

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Configure o spoke Microsoft Azure AD.
   Para obter instruções sobre como configurar o spoke, consulte Configuração do Microsoft Azure AD spoke .
2. Configure a sincronização de diretório remoto para buscar os grupos em sua instância.

Tradução automática

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

**Nota:**
O plug-in Remote Directory Sync [com.snc.remote_directory_sync] é ativado automaticamente com o plug-in Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent].

**a.** Navegar até **Sincronização de Diretórios** > **Integrações**.

**b.** Clique em **Nova**.

**c.** No formulário, preencha os campos.

**Formulário de integrações de diretório**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome de exibição | Nome de exibição da integração. |
| Conexão e Credencial | Defina o valor como sn_azure_ad_spoke.AzureAD. |
| Provedor de diretórios | Defina o valor como Microsoft Azure AD. |

**d.** Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e clique em **Enviar**.

**e.** Clique em **Publicar** para publicar o registro.

A publicação aciona a busca de grupos em sua instância para que você possa atribuí-los a diferentes usuários. Os grupos são obtidos de forma programada. Você pode exibir os grupos obtidos navegando até **Sincronização de Diretórios** > **Grupos**.

3. Configure as funções de negócios necessárias.

**Nota:**
O plug-in Business Roles [com.snc.businessroles] é ativado automaticamente com o plug-in Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent].

Para obter instruções sobre como configurar as funções de negócios e mapeá-las para os grupos relevantes, consulte Configurar uma função de negócios.

### Sailpoint integração para integração de novos contratados

Forneça aplicações relevantes para novos contratados automaticamente como parte do processo de integração com a integração Sailpoint.

Esta integração requer o aplicativo Sailpoint IdentityIQ for Catálogo de serviços v2 da ServiceNow Store e está configurada para funcionar com o evento de ciclo de vida para integração de recém-contratados que está incluído como dados de demonstração com o aplicativo com escopo de Human Resources: eventos de ciclo de vida para Enterprise [com plug-in .sn_hr_lifecycle_ent].

## Configurando a integração Sailpoint

Para configurar a integração Sailpoint para integração de recém-contratados, você deve instalar o aplicativo Sailpoint IdentityIQ for Catálogo de serviços v2 na ServiceNow Store. Para obter o guia de instalação e mais informações, consulte Navegador IdentityIQ para Catálogo de serviços v2 .

Tradução automática

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

**Nota:**
Certifique-se de usar a versão 2.0.10 ou posterior.

## Usando a integração Sailpoint com a integração de recém-contratados

Depois que a integração estiver configurada, você poderá usá-la com a integração de novos contratados. Os componentes a seguir estão incluídos nos dados de demonstração para seu uso e exemplo.

**Nota:**
O evento de ciclo de vida para integração de recém-contratados está incluído como dados de demonstração com o plug-in Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent].

| Componente | Nome |
|---|---|
| Atividade de evento de ciclo de vida | Acesso à conta e à aplicação no Navegador (no conjunto de atividades do primeiro dia) |
| Modelo da tarefa de RH | Atribuir funções no Ponto de navegação |

## Como funciona o provisionamento da aplicação

O processo de provisionamento de aplicações funciona da seguinte forma. Quando um caso de integração é criado, o gerente de contratação recebe uma tarefa para atribuir funções e direitos para o novo contratado. O gerente de contratação deve concluir a tarefa manualmente. Depois de atribuídas, a TI recebe uma solicitação para supervisionar o provisionamento dessas aplicações. Quando o provisionamento estiver concluído, os novos contratados deverão ver suas aplicações no serviço Sailpoint.

**Importante:**
Os recém-contratados devem ter um registro de usuário no sistema Sailpoint para que suas aplicações sejam provisionadas para eles.

Tradução automática

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

# Aplicações de assinatura eletrônica do HR Service Delivery

Aplicações de assinatura eletrônica do HR Service Delivery.

## Assinatura eletrônica de RH

A assinatura eletrônica de RH é um recurso de **assinatura não incorporado** para documentos gerenciados e artigos de conhecimento, anexados a uma tarefa de RH para execução. Ele oferece suporte a três tipos de assinatura (Confirmação, Credencial e Assinatura) e dois tipos de documento (Documentos gerenciados e Artigos de conhecimento).

**Nota:**

- A assinatura eletrônica de RH deve ser usada para casos de uso de confirmação internos não jurídicos.
- A assinatura eletrônica de RH é um produto legado sem desenvolvimento ativo.

## Modelos de documento de RH

Os modelos de documento de RH fornecem assinatura integrada e oferecem suporte a casos de uso de assinatura eletrônica interna e externa. Ele oferece suporte a dois tipos de documento, HTML e PDF.

**Nota:**

Os modelos de documento de RH são um produto legado e estão sendo preparados para descontinuação. Em vez disso, use Modelos de documentos.

Tradução automática

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

Modelos de documentos

Modelos de documento é um recurso de assinatura incorporado para modelos de documento HTML e PDF. Ele fornece assinatura integrada, oferece suporte a casos de uso de assinatura eletrônica internos e externos (de tipos jurídicos também). Ele oferece suporte a três tipos de assinatura (Assinatura usando a aplicação AdobeSign, Assinatura usando a aplicação DocuSign e Assinatura usando a aplicação ServiceNow) e oferece suporte a dois tipos de documento, HTML e PDF.

## Assinatura eletrônica de RH

Assine documentos eletrônicos de qualquer desktop ou dispositivo móvel com a assinatura eletrônica. A assinatura eletrônica é uma aplicação com escopo que permite que os usuários assinem documentos gerenciados, artigos de conhecimento ou modelos de documento de RH com sua assinatura eletrônica digitada ou desenhada, suas credenciais ou como uma confirmação.

O plug-in e-signature [com.snc.esign] ativa a propriedade do sistema sn_esign.min_admin_count [sys_properties.list]. Esta propriedade evita que você exclua seu único usuário administrador de assinatura eletrônica, exigindo um número mínimo (o padrão é dois) de usuários ativos com esta função.

**Nota:**
A assinatura eletrônica de RH é um recurso de **assinatura não incorporado** para documentos gerenciados e artigos de conhecimento, anexados a uma tarefa de RH para execução. Ele oferece suporte a três tipos de assinatura (Confirmação, Credencial e Assinatura) e dois tipos de documento (Documentos gerenciados e Artigos de conhecimento).

## Funções de RH e assinatura eletrônica

Por padrão, as funções de RH a seguir contêm as seguintes funções de assinatura eletrônica.

| Função de RH | Função de assinatura eletrônica |
|---|---|
| Administrador de RH<br>[sn_hr_core.admin] | Administrador de assinaturas eletrônicas<br>[sn_esign.admin] |
| RH básico<br>[sn_hr_core.basic] | Gerenciador de assinaturas eletrônicas<br>[sn_esign.config_manager] |

Você pode usar as atribuições como estão ou alterá-las. Para mudar as atribuições padrão, consulte Componentes instalados com assinatura eletrônica para obter informações sobre como atribuir uma função a outra função, grupo ou usuário.

## Como usar modelos de assinatura eletrônica com tarefas de RH

Usuários com a função de administrador de RH [sn_hr_core.admin] ou básica [sn_hr_core.basic] podem criar modelos de assinatura eletrônica. Cada modelo de assinatura eletrônica emparelha um tipo de documento a ser assinado (documento gerenciado, artigo de conhecimento ou modelo de documento de RH) com um tipo de assinatura (assinatura, credencial ou confirmação). Por exemplo, você pode criar um modelo de assinatura eletrônica para um acordo de não divulgação que exija uma assinatura digitada ou desenhada.

Tradução automática

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

Para obter mais informações, consulte Configurar um modelo de assinatura eletrônica .

Você pode usar os modelos de assinatura eletrônica em tarefas de RH ou modelos de tarefa de RH para solicitar assinaturas de usuários.

**Nota:**
No formulário de tarefa de RH, certifique-se de que o tipo de tarefa de RH esteja definido como **Assinatura eletrônica**.

- Como adicionar uma tarefa de RH a um caso de RH
- Configurar um modelo de tarefa de RH

## Migração de modelos de tarefa de RH existentes e tarefas de RH em aberto para assinatura eletrônica

Migre os modelos de tarefa de RH existentes e abra as tarefas de RH para o novo tipo de tarefa de RH para assinatura eletrônica com o trabalho programado **Migrar tarefas de assinatura eletrônica de RH**. O trabalho programado atualiza automaticamente o tipo de tarefa de RH e o modelo de assinatura eletrônica com base nas configurações existentes. Também desabilita os tipos de tarefa de RH antigos para credencial, assinatura eletrônica e assinatura de documento.

Para obter mais informações, consulte Migrar modelos de tarefa de RH existentes e abrir tarefas de RH para assinatura eletrônica.

## Informações de ativação

A assinatura eletrônica é ativada automaticamente quando você ativa o Case and Knowledge Management. Se ele não ativar, você poderá ativar manualmente a assinatura eletrônica . Para obter informações sobre quais componentes são instalados com o recurso, consulte Componentes instalados com assinatura eletrônica .

**Tópicos relacionados**

Assinatura eletrônica

### Selecione um modelo de documento de RH para uma tarefa de assinatura eletrônica

Se o tipo de documento do modelo de assinatura eletrônica que você está usando for um modelo de documento de RH, você deverá selecionar o modelo de documento de RH que o signatário assinará no formulário do caso de RH.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_core.basic ou sn_hr_core.case_writer

Dependendo do serviço de RH que você está usando para solicitar a assinatura eletrônica, talvez seja necessário configurar o formulário de caso de RH para que o campo de **modelo de PDF** apareça e um modelo de documento de RH possa ser selecionado.

### Procedimento

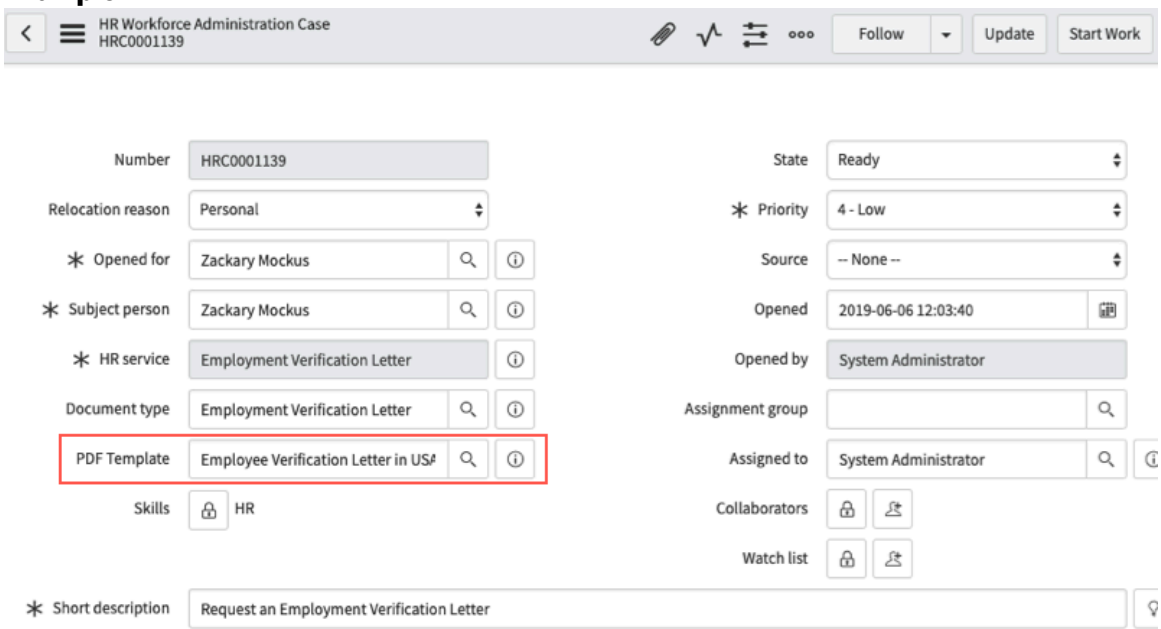
1. Navegar até **Gestão de casos de RH**e crie um novo ou abra um caso de RH existente.
2. No formulário Caso de RH, no campo **Modelo de PDF**, selecione um modelo de documento de RH.

Tradução automática

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

**Nota:**
Se o campo **Modelo de PDF** não estiver visível, verifique se o formulário de caso de RH do serviço de RH que você está usando está configurado para mostrar esse campo. Consulte Configurar o formulário de caso de RH para um serviço de RH para obter mais informações e também Exemplos de configuração de formulário de caso de RH para obter um exemplo específico de assinatura eletrônica.

**Example**




3. Atribua o caso a um usuário.
4. Clique **em Pronto para trabalhar**.

### O que Fazer Depois

O usuário a quem o caso é atribuído pode:

1. Clique em **Iniciar trabalho**.
2. Clique **em Visualizar documento**.
3. Na janela Visualizar documento, clique em **Gerar** para gerar o documento para assinatura. O documento a ser assinado é adicionado como um anexo ao formulário Caso de RH.

## Migrar modelos de tarefa de RH existentes e abrir tarefas de RH para assinatura eletrônica

Migre os modelos de tarefa de RH existentes e abra as tarefas de RH para o novo tipo de tarefa de RH para assinatura eletrônica com o trabalho programado **Migrar tarefas de assinatura eletrônica de RH**. O trabalho programado atualiza automaticamente o tipo de tarefa de RH e o modelo de assinatura eletrônica com base nas configurações existentes. Também desabilita os tipos de tarefa de RH antigos para credencial, assinatura eletrônica e assinatura de documento.

### Antes de Iniciar

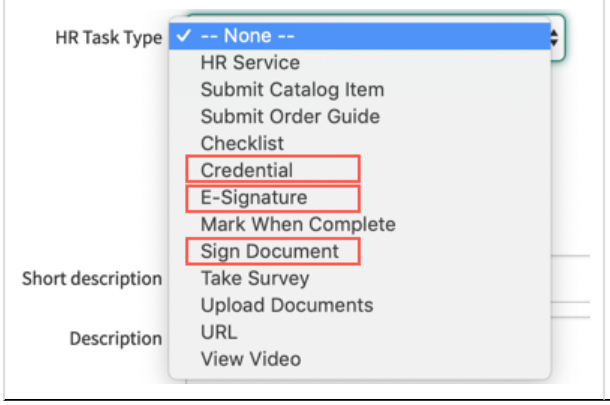
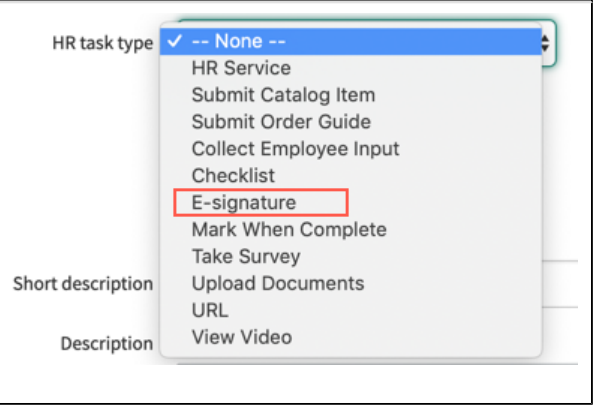
Função necessária: sn_hr_core.admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O trabalho programado **Migrar tarefas de assinatura eletrônica de RH** migra os modelos de tarefa de RH existentes e as tarefas de RH abertas dos tipos de tarefa de RH **Credencial**, **Assinatura eletrônica**e **Assinar documento** para o novo tipo de tarefa de RH **de assinatura eletrônica**.

Tradução automática

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

| Pré-migração | Pós-migração |
| --- | --- |
|  |  |





O documento associado e as configurações de assinatura também são migrados para modelos de assinatura eletrônica novos ou existentes. Se já existir um modelo de assinatura eletrônica para o documento aplicável e a configuração de assinatura, o modelo de assinatura eletrônica existente será usado. Caso contrário, um novo modelo de assinatura eletrônica será criado.

| Tipo de tarefa de RH de pré-migração | Modelo de assinatura eletrônica pós-migração |
| --- | --- |
| Credencial | • Tipo de documento: documento gerenciado<br>• Tipo de assinatura: Credencial |
| Assinatura Eletrônica | • Tipo de documento: documento gerenciado<br>• Tipo de assinatura: Assinatura |
| Assinar documento | • Tipo de documento: modelo de documento de RH<br>• Tipo de assinatura: Assinatura |

Por fim, os tipos de tarefa de RH para **Credencial**, **Assinatura eletrônica**e **Assinar documento** são desabilitados. Somente o novo tipo de tarefa de RH para **assinatura eletrônica** permanece.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos programados**.
2. Abra o trabalho programado **Migrar tarefas de assinatura eletrônica de RH**.
3. Clique em **Executar agora**.
   Dependendo dos dados que você tem, a migração pode levar algum tempo.

Tradução automática

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

- Os modelos de tarefa de RH existentes são atualizados para o tipo de tarefa de assinatura eletrônica e um modelo de assinatura eletrônica.
- Tarefas de RH abertas são atualizadas para o tipo de tarefa de assinatura eletrônica e um modelo de assinatura eletrônica.
- Os tipos de tarefa de RH para **Credencial**, **Assinatura eletrônica**e **Assinar documento** estão desabilitados.

## Modelos de documento de RH

**Os modelos de documento de RH** são usados para criar e modificar documentos de RH reutilizáveis.

Use modelos de documento de RH para documentos que podem ser personalizados com datas, nomes e assinaturas como:

- Cartas de verificação do funcionário
- Acordos de não divulgação
- Cartas de oferta
- Acordos de reembolso educacional

Você pode personalizar modelos de documento de RH mapeando campos ou usando variáveis das tabelas disponíveis para colocar dados em campos. Você também pode capturar várias assinaturas eletrônicas em um documento que é gerado automaticamente quando todas as assinaturas são capturadas.

Existem dois tipos de **modelos de documento**de RH, ambos criam arquivos PDF, mas são criados e mantidos de forma diferente:

1. Modelos de documento (HTML)
2. Modelos de documento PDF

## Texto de confirmação

Em seus modelos de documento, você pode capturar o significado de uma assinatura. Você pode adicionar um texto de confirmação aos seus modelos de documento que solicita que o usuário marque uma caixa ao assinar ou fornecer credenciais para um documento.

## Modelos de documento (HTML)

Os modelos de documento são criados na aplicação de RH e usam variáveis para preencher previamente as informações das tabelas no documento. Você cria a aparência do documento definindo o cabeçalho, o rodapé, as imagens, o posicionamento do rodapé e o texto no modelo. O sistema básico fornece modelos de documento padrão que você pode usar para modelar seus documentos:

- Carta de verificação do funcionário no Canadá
- Carta de verificação do funcionário nos EUA
- Modelo de carta de oferta
- Acordo educacional

Antes de começar a gerar documentos, configure os modelos com o logotipo e o texto da sua empresa. Obtenha os seguintes itens e informações para criar ou configurar os modelos de documento de RH predefinidos.

Tradução automática

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

- Uma página em papel timbrado da sua empresa.
- Cópias da carta de verificação de emprego da sua empresa atual e modelos de carta de oferta, se disponíveis.
- A imagem do logotipo a ser usada no cabeçalho. A imagem do cabeçalho pode ter no máximo 50 px de altura. Se o cabeçalho incluir um logotipo e texto, certifique-se de que a imagem do logotipo inclua o texto, pois você só pode configurar a imagem (não o texto) no cabeçalho.
- A imagem do logotipo a ser usada no rodapé, se aplicável. A imagem do logotipo pode ter no máximo 15 pixels de altura. Você pode configurar uma imagem e um texto no rodapé.Para obter melhores resultados, certifique-se de que a imagem esteja otimizada e um arquivo Scalable Vector Graphics (SVG).

**Importante:**
O uso de modelos de documento de RH com itext5 não é mais compatível. Em vez disso, use modelos de documento de RH com itext7.

Para usar o recurso de modelos de documento de RH com itext7, a propriedade **booliana itext7.pdf_conversion** deve ser definida como verdadeira no escopo de Recursos Humanos: Core (sn_hr_core). Esta propriedade foi definida como verdadeira, por padrão, desde a versão Paris. Se você estiver usando a versão dos modelos de documento de RH que foi lançada antes da versão Paris, crie a propriedade **itext7.pdf_conversion** manualmente para alternar para itext7.

## Modelos de documento PDF

Os modelos de documento PDF se originam do **Managed Documents** e usam o mapeamento de campo para preencher previamente as informações das tabelas no documento. Antes de personalizar um documento:

- O documento deve ser um PDF preenchível. Consulte a página inicial da Adobe e pesquise por Converter formulários existentes em PDFs preenchíveis para saber como criar documentos PDF preenchíveis https://www.adobe.com/ .
- O documento deve ser carregado e publicado.

O sistema básico fornece o modelo de documento PDF padrão como exemplo: acordo de não divulgação (amostra).

## Gerando documentos

O modelo de **documento** e o **modelo de documento** PDF geram documentos PDF que podem ser revisados ou impressos e podem exigir várias assinaturas.

Um caso de uso comum para gerar um documento a partir de um caso de RH é quando um funcionário solicita uma carta de verificação de emprego. Para obter informações sobre como gerar um documento PDF a partir de um caso de RH, consulte Geração de documentos de RH.

### Tópicos relacionados

Recursos do Managed Documents

### Configurar um modelo de documento de RH (HTML)

Crie ou modifique modelos de documento de RH com o logotipo exclusivo da sua empresa e os critérios de público. Os modelos de documento são criados na aplicação de RH e usam variáveis para preencher previamente as informações de tabelas para criar documentos de RH reutilizáveis.

Tradução automática

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

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_core.manager e sn_hr_le.admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os modelos de documento de RH personalizam os documentos de RH para corresponder ao serviço e à pessoa afetada.

O sistema básico fornece exemplos de cartas de verificação de emprego, acordos de reembolso educacional e uma carta de oferta.

O texto do corpo é definido e formatado com TinyMCE e pode mesclar ou incluir variáveis de usuário e tabela durante a geração do documento. O gerador de PDF não é compatível com alguns dos elementos HTML.

**Nota:**
O exemplo de carta de oferta aparece somente quando o **aplicativo com escopo de Human Resources: eventos de ciclo de vida** está ativado.

### Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Administração de RH** > **Modelos de documento**.
2. Clique em **Novo** ou em um modelo de documento existente para editá-lo.
   Quando você seleciona **Novo**, a lista de Modelos de documento de RH é exibida.
3. Selecione **Modelo de documento**.

   **Nota:**
   Para saber as diferenças entre os tipos de modelo de documento, consulte Modelos de documento de RH.

4. No formulário, preencha os campos.

**Formulário Modelo de documento de RH**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome do modelo de documento de RH. |
| Tabela | Selecione a tabela associada ao tipo de modelo. A tabela determina as variáveis disponíveis que podem ser usadas.<br>**Nota:**<br>Somente as tabelas às quais você tem acesso são exibidas. |
| Tipo de documento | Selecione o tipo de documento ao qual o modelo se aplica.<br>Clique em **Novo** a partir do **tipo de documento de RH** para criar um tipo de documento.<br>Um tipo de documento é necessário quando você deseja que uma lista de documentos apareça no formulário Caso de RH. **Os critérios de RH** funcionam com este campo para restringir a lista de documentos que você deseja disponibilizar para um caso de RH.<br>Consulte Uso de tipos de documento com modelos de documento de RH. |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | **Nota:**<br>Ao criar um tipo de documento, o **Valor** é preenchido automaticamente a partir do nome inserido (todas as letras minúsculas e sublinhados). |
| Imagem do cabeçalho | Selecione para adicionar uma imagem no cabeçalho. Você pode adicionar o logotipo da sua empresa usando este recurso.<br>**Nota:**<br>Os tipos de arquivo compatíveis são: JPEG, JPEG2000, GIF, PNG, BMP, WMF, TIFF e JBIG2. |
| Posição da imagem do cabeçalho | Selecione onde você deseja que a imagem do cabeçalho apareça. |
| Critérios do RH | Selecione os critérios de público para este documento. Por exemplo, você pode criar uma carta destinada somente a funcionários canadenses.<br>Os critérios de RH restringem o número de usuários para o modelo.<br>**Nota:**<br>Ao definir condições como diferenciação entre maiúsculas e minúsculas ou valores nulos, consulte o API GlideFilter - Scoped, Global . |
| Corpo | Insira e formate o texto para compor o corpo do modelo.<br>Para inserir variáveis, coloque o cursor no local desejado e clique na variável. As variáveis disponíveis são listadas em **Campos**.<br>Use as ferramentas de formatação no **corpo** para aplicar opções de formatação, como negrito, itálico, sublinhado e estilo de fonte.<br>O corpo é um espaço reservado para texto HTML e variáveis tokenizadas. Quando o PDF é gerado, as variáveis são resolvidas antes de enviá-lo para o plug-in PDF Generator [com.snc.pdf_generator].<br>**Nota:**<br>Atualmente, não há suporte para marcadores de estilo para alinhar o texto à esquerda ou à direita. O recuo de espaço deve ser usado. Jelly e CSS Styling não são compatíveis. |
| Selecionar variáveis | Uma lista de variáveis que podem ser usadas no corpo do modelo. As variáveis extraem informações da tabela selecionada para personalizar o modelo.<br>Deslocamentos são compatíveis com variáveis de data. Os deslocamentos estendem ou subtraem dias, semanas ou meses de uma data usada em um modelo.<br>As variáveis de deslocamento de data válidas são: |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | ○ + (mais)<br>○ - (menos)<br>○ d (dias)<br>○ w (semanas)<br>○ m (meses)<br>Exemplos:<br>○ Carta de oferta (cinco dias após a data declarada): sua oferta é válida até ${Date +5d}.<br>○ Benefícios para funcionário demitido (duas semanas a partir da data de rescisão): seus benefícios terminam em ${subject_person.hr_profile.employment_end_date +2w}.<br>**Nota:**<br>Somente as variáveis às quais você tem acesso são exibidas. |
| Imagem do rodapé | Selecione para adicionar uma imagem ao rodapé.<br>A altura original da imagem não deve exceder 170 pixels. Escale sua imagem em 30% ou certifique-se de que a altura da imagem seja inferior a 50 pixels para que a imagem fique clara e visível.<br>**Nota:**<br>Os tipos de arquivo compatíveis são: JPEG, JPEG2000, GIF, PNG, BMP, WMF, TIFF e JBIG2. |
| Posição da imagem do rodapé | Selecione onde você deseja que a imagem do rodapé apareça. |
| Texto do rodapé | Insira o texto. Por exemplo, você pode adicionar declarações proprietárias e confidenciais. |
| Tamanho da página | Selecione o tamanho da página na lista de seleção.<br>**Nota:**<br>A4 tem 8,3 x 11,7 polegadas ou 210 x 297 mm. |

5. Coloque o cursor no local desejado no corpo do modelo e clique nos botões **Inserir data** ou **Inserir assinatura** para inserir essas variáveis.
   Você pode usar esses botões várias vezes para adicionar diferentes tipos de datas ou assinaturas com base nas variáveis escolhidas.
6. Clique em **Salvar** para salvar seu documento e permanecer no formulário **Modelo de documento de RH** ou clique em **Enviar** para salvar e retornar à lista **de Modelos de documento de RH**.
7. Revise a aparência do documento gerado representando um funcionário e enviando o item do catálogo associado.

   Represente o usuário atribuído para trabalhar no caso para gerar a carta no caso de RH. Continue editando e testando o modelo de documento até que você esteja satisfeito com o PDF gerado.

Tradução automática

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

O TinyMCE fornece criação de rich text que o gerador de PDF não oferece suporte. Os elementos HTML sem suporte são:

**Nota:**
Os seguintes elementos HTML NÃO são compatíveis:

- Alinhamento vertical.
- Quebras de página.
- Cor específica da tabela (a cor do texto é compatível).
- Espaçamento personalizado entre blocos de texto ou imagens.
- Largura de coluna personalizada em tabelas HTML.
- Alinhamento de coluna personalizado em tabelas HTML.
- Estilização de borda personalizada em tabelas HTML.
- Manipulação de texto CSS (), incluindo marcadores de fonte baseados em CSS).
- Estilização em linha.
- Imagens de plano de fundo.

Consulte Editar funções no editor TinyMCE .

**Tópicos relacionados**

Configurar um registro de critérios de RH

### Configurar um modelo de documento PDF de RH

Crie ou modifique modelos de documento PDF de RH personalizados com seus critérios exclusivos. Os modelos de documento PDF se originam do Managed Documents e são um PDF preenchível com campos mapeados ou um PDF padrão com uma assinatura em linha.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.manager

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Com os modelos de documento PDF, você pode usar um documento existente e reutilizá-lo com informações personalizadas de um caso de RH ou de qualquer tabela disponível. Por exemplo, você pode obter um documento PDF preenchível de Managed Documents e mapear campos para personalizar o documento sempre que ele for usado.

O documento deve ser um PDF preenchível para mapear os campos para uma tabela. Consulte a página inicial da Adobe e pesquise por PDF preenchível para saber como criar documentos PDF preenchíveis https://www.adobe.com/ .

**Nota:**
Os PDFs preenchíveis apresentados a um funcionário não salvam os dados preenchidos pelo funcionário (exceto as assinaturas). Os PDFs preenchíveis são usados somente para mapear campos para uma tabela.

Os documentos são carregados e acessados na aplicação Managed Documents na tabela Documentos [dms_document]. Os documentos devem ser publicados como uma revisão de documento antes que possam ser acessados.

O sistema de base fornece o modelo de documento de acordo de não divulgação como um exemplo de um modelo de documento PDF.

Tradução automática

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

**Nota:**
Consulte . Recursos do Managed Documents

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de RH** > **Modelos de documento**.
2. Clique em **Novo** ou em um modelo de documento PDF existente para editá-lo.
   Quando você seleciona **Novo**, a lista de Modelos de documento de RH é exibida.
3. Selecione **Modelo de documento PDF**.

   **Nota:**
   Para saber as diferenças entre os tipos de modelo de documento, consulte Modelos de documento de RH.

4. No formulário, preencha os campos.

**Formulário de Modelo em PDF de RH**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome do modelo de documento PDF de RH. |
| Tabela | Selecione a tabela associada ao tipo de modelo. A tabela determina os campos disponíveis que podem ser mapeados.<br>**Nota:**<br>Somente as tabelas às quais você tem acesso são exibidas. |
| Tipo de documento | Selecione o tipo de documento ao qual o modelo se aplica.<br>Clique em **Novo** a partir do **tipo de documento de RH** para criar um tipo de documento.<br>Um tipo de documento é necessário quando você deseja que uma lista de documentos apareça no formulário Caso de RH. Os critérios de RH funcionam com este campo para restringir a lista de documentos que você deseja disponibilizar para um caso de RH.<br>Consulte Uso de tipos de documento com modelos de documento de RH.<br>**Nota:**<br>Ao criar um tipo de documento, o **Valor** é preenchido automaticamente a partir do nome inserido (todas as letras minúsculas e sublinhados). |
| Ativo | Opção para ativar o modelo de documento PDF de RH para uso. |
| Revisão de documentos | Selecione o documento e a revisão em que o modelo de documento PDF se baseia.<br>Os documentos listados são originados em Managed Documents. |

Tradução automática

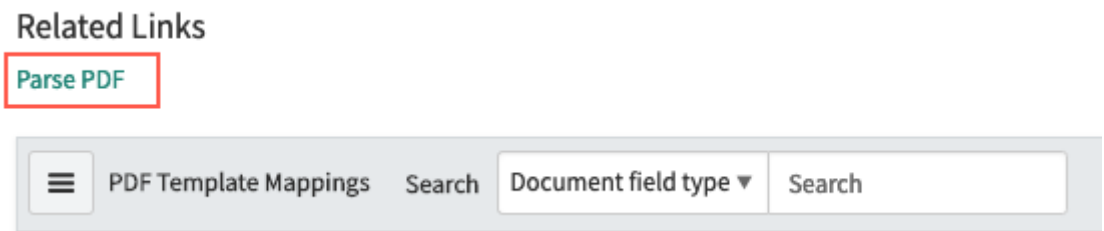
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | **Nota:**<br>O grupo de usuários e o proprietário do documento determinam quais revisões estão disponíveis para exibição ou seleção. |
| Critérios do RH | Selecione os critérios de público para este documento. Por exemplo, você pode criar uma carta destinada somente a funcionários canadenses.<br>Os critérios de RH restringem o número de usuários para o modelo.<br>**Nota:**<br>Ao definir condições como diferenciação entre maiúsculas e minúsculas ou valores nulos, consulte o API GlideFilter - Scoped, Global . |
| Visualização de PDF | Aparece após salvar ou selecionar um modelo de PDF existente.<br>Clique para exibir uma visualização do modelo.<br>**Nota:**<br>Não há suporte para o uso de marcadores de estilo para alinhamento de texto. Use espaços para alinhar o texto. |

5. Clique em **Enviar** ou **Salvar** para salvar seu modelo de documento PDF.
   O botão **Marcar assinaturas** aparece na barra de menus superior. Clique para mapear onde as assinaturas são necessárias no modelo. Uma visualização do modelo de documento PDF aparece para definir um bloco de assinatura.

   O link relacionado **Analisar PDF** é exibido. Quando há campos no modelo que podem ser mapeados, o link **Analisar PDF** aparece em **Links relacionados**.

6. Clique em **Analisar PDF** se ele aparecer em **Links relacionados** para exibir os campos que podem ser mapeados.
   O PDF do AcroForm determina quais campos podem ser mapeados e a tabela selecionada determina quais informações você pode preencher nesses campos.




   A lista **Mapeamentos de modelo em PDF** é exibida. Clique nos campos do PDF para mapeá-los para os campos na tabela selecionada. Você pode personalizar seu documento com informações preenchidas previamente da tabela. Consulte Como adicionar ou modificar um mapeamento de modelo em PDF. Depois de criar ou editar os mapeamentos de campo, o botão Visualização de PDF é exibido.

7. Clique em **Atualizar**.

### Como adicionar ou modificar um mapeamento de modelo em PDF

Com o mapeamento de modelo em PDF, você pode preencher previamente as informações de tabelas especificadas em um documento de RH reutilizável configurado em um modelo de documento PDF.

Tradução automática

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

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr.core_admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os mapeamentos de modelo em PDF são derivados da tabela associada ao modelo de documento PDF. O mapeamento de modelo em PDF é acessado de um modelo de documento PDF que contém campos que podem ser mapeados. Consulte Configurar um modelo de documento PDF de RH.

A seção Mapeamentos de modelo em PDF aparece quando um novo documento PDF preenchível é carregado de Managed Documents e o link **Analisar PDF** é selecionado.

### Procedimento
1. Selecione um campo para editar.
2. Preencha o formulário.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome do campo | Insira um nome que represente o mapeamento de campo e seja armazenado como parte do mapeamento do documento no banco de dados. |
| Modelo em PDF do RH | O nome do modelo em PDF associado ao mapeamento de campo. |
| Campo de documento | O campo que aparece no modelo de documento. Normalmente, o mesmo nome que o **Nome do campo,** mas pode ser diferente. Por exemplo, em um modelo de documento I-20, um **campo de documento** é #formulário[0].Nome. No entanto, o Nome do **campo** pode ser Nome. |
| Tipo de campo de documento | Selecione o tipo de campo que você está mapeando. As opções são:<br>○ Assinatura<br>○ Campo de Texto<br>○ Caixa de seleção<br>○ Combinação<br>○ Rádio |
| Valor de visualização | Insira um valor de mapeamento de campo para visualização.<br>**Nota:**<br>Use este campo para testar um valor de campo sem passar pelo processo de mapeamento de campos ou criar um caso para testar seus mapeamentos. O que você inserir aqui aparecerá no seu documento. |
| Script avançado | Use para configurar campos de script para mapeamento complexo de um campo.<br>Por exemplo, para mapear um número de previdência social da tabela Perfil de RH [sn_hr_core_profile] para um documento e formatá-lo corretamente, um script é usado. |
| Tabela de mapeamento | A tabela de origem dos campos mapeados. |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Campo de mapeamento | O campo que mapeia informações em seu documento. |
| Usar data de assinatura | Verifique quando a data de assinatura deve ser capturada com a assinatura quando um usuário assina o documento. |
| Número de página | O número da página do documento PDF onde o campo mapeado deve inserir informações. Por exemplo, insira 2 quando o campo mapeado aparecer na página 2 do documento PDF. |
| Ativo | Marque para ativar o mapeamento de campo. |
| Selecione formato de data | Aparece quando **Usar data de assinatura** está marcado.<br>Especifique o formato de data a ser usado em um documento.<br>○ Formato de data do usuário: usa o formato de data especificado na tabela Usuário [sys_user] para o usuário conectado.<br>○ Formato de data específico: quando selecionado, o formato de data específico é exibido. Clique no ícone **Sugestão** e selecione em uma lista de formatos. |

3. Clique em **Salvar** para salvar o mapeamento de campo e permanecer no formulário Modelo de PDF do RH ou clique em **Enviar** para salvar o mapeamento de campo e retornar à lista de Modelos de documento de RH.

### Uso de tipos de documento com modelos de documento de RH

Os tipos de documento limitam as opções de documentos permitidos com base no serviço de RH. Para organizações com grandes quantidades de documentos, os tipos de documento ajudam a categorizar e facilitam a localização do documento correto.

Por exemplo, você pode ter várias letras de verificação de funcionário, dependendo se o funcionário é de período integral, meio período ou temporário. Os critérios de RH em um serviço de RH determinam qual carta enviar.

Quando um caso de RH é criado para um serviço de RH, ele verifica:

- Modelo de caso de RH para o serviço de RH
- O tipo de documento para o modelo de caso de RH
- Critérios do RH

A verificação dessas informações permite que o caso restrinja a pesquisa da letra correta ou preencha automaticamente a letra exata necessária.

#### Configuração de tipos de documento

Para usar este recurso:

- Adicione um tipo de documento aos seus modelos de documento.
- Adicione o tipo de documento a um modelo de caso de RH. No ambiente clássico do modelo de RH, você pode adicionar um modelo em PDF específico, mas não pode especificar um tipo de documento. Adicionar um modelo de PDF específico automatiza o preenchimento do formulário de caso de RH, mas elimina a flexibilidade quando você tem vários documentos.
- Adicione o modelo de caso de RH a um serviço de RH.

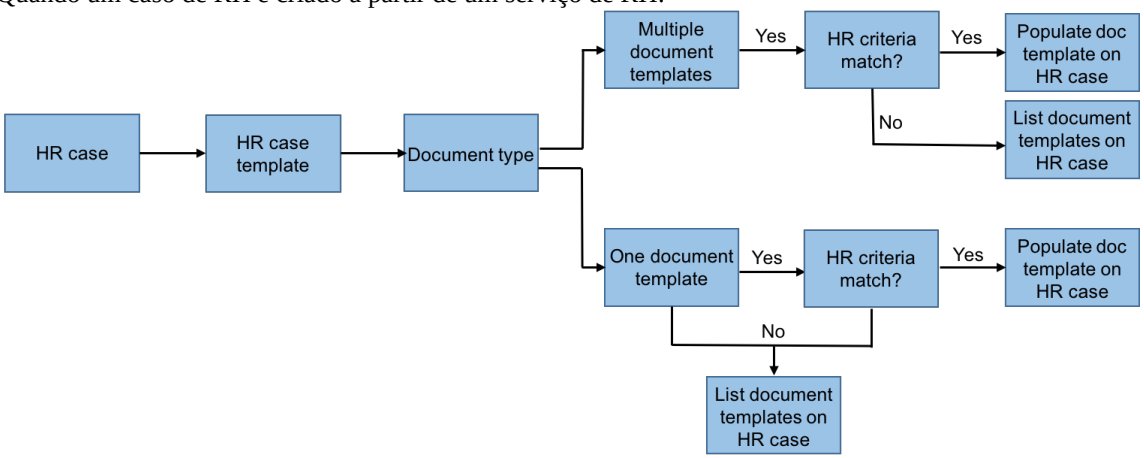
Tradução automática

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

- Adicione critérios de RH ao serviço de RH.
  - O uso de critérios de RH fornece flexibilidade na escolha ou no preenchimento automático de um documento para um serviço de RH.
  - Ao definir condições como diferenciação entre maiúsculas e minúsculas ou valores nulos, consulte o API GlideFilter - Scoped, Global .

**Como ele funciona**

Quando um caso de RH é criado a partir de um serviço de RH:




O modelo de caso de RH procura um tipo de documento para determinar qual modelo de **documento ou modelo** de **documento PDF** se aplica a um caso. Ele tenta colocar automaticamente um modelo de documento em um caso de RH:

- Verificando se há documentos associados ao tipo de documento.
- Se houver apenas um documento associado ao tipo de documento e os critérios de RH estiverem vazios, coloque esse documento no formulário de **caso de RH**.
- Se houver critérios de RH no modelo de documento, verifique se a **pessoa** afetada no formulário de **caso de RH** corresponde aos critérios. Em caso afirmativo, coloque o modelo de documento no formulário **Caso de RH**.
- Se houver vários modelos de documento para o tipo de documento, verifique **os critérios de RH**. Quando um único documento corresponder, preencha o modelo de documento no formulário **Caso de RH**. Quando vários documentos corresponderem, não preencha, mas liste os documentos na lista Tipo de documento no formulário **Caso de RH**.
- Quando **os critérios de RH** não estiverem disponíveis em nenhum modelo de documento, liste os documentos na lista Tipo de documento no formulário **Caso de RH**.

**Nota:**
Há critérios de RH no serviço de RH e nos modelos de documento de RH. Nos serviços de RH, os critérios de RH restringem os serviços permitidos para um funcionário. Por exemplo, você pode fornecer serviços 401 (k) para funcionários dos EUA, mas não para funcionários de fora dos EUA. Nos modelos de documento de RH, os critérios de RH restringem os funcionários para os quais o documento se destina. Por exemplo, quando você tiver letras de verificação de funcionários dos EUA e de fora dos EUA, use os critérios de RH para determinar o documento correto.

Tradução automática

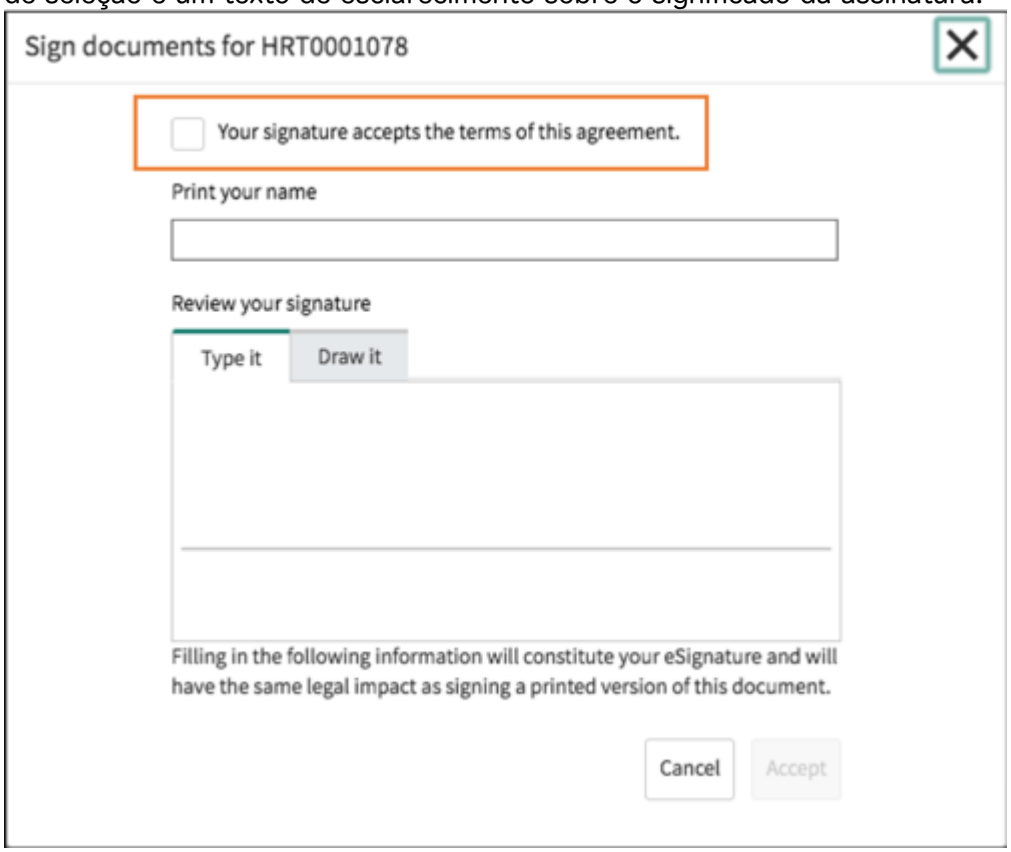
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

### Como adicionar uma confirmação de assinatura para documentos de RH

Você pode adicionar uma caixa de seleção de confirmação com texto personalizado em documentos de RH associados a uma tarefa de RH.

As confirmações de assinatura são uma maneira de capturar o significado da assinatura, como revisão, aprovação, responsabilidade ou autoria.

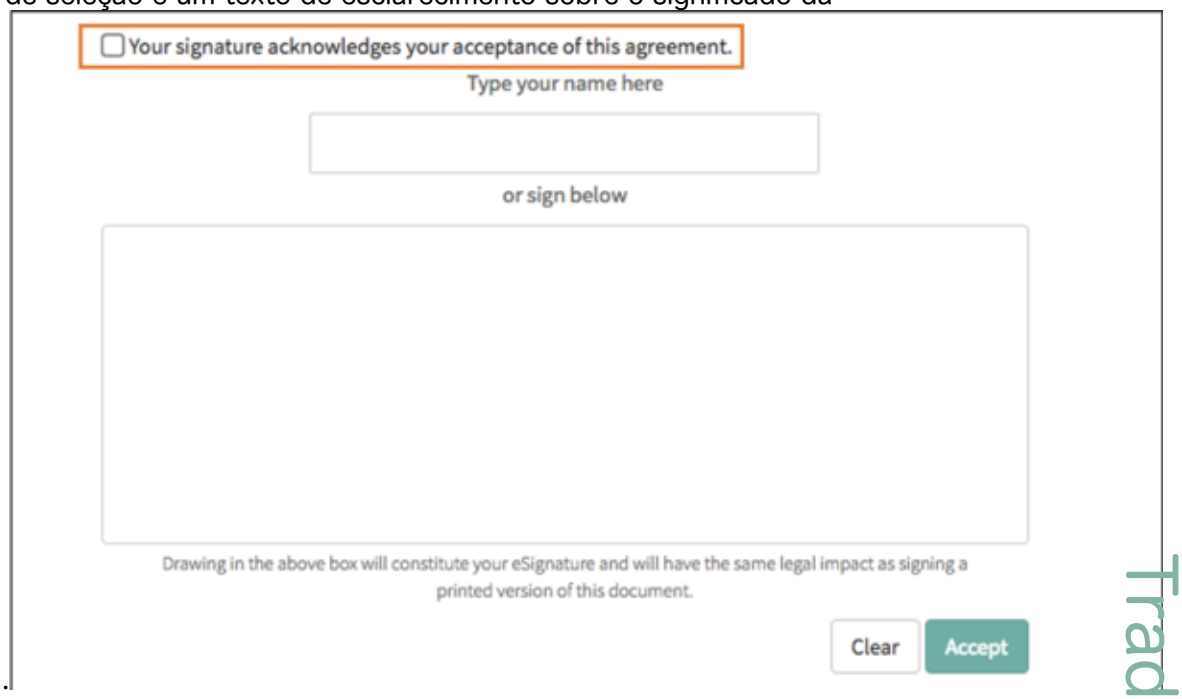
Para o tipo de tarefa de assinaturas eletrônicas, você pode mostrar uma caixa de seleção e um texto de esclarecimento sobre o significado da assinatura.



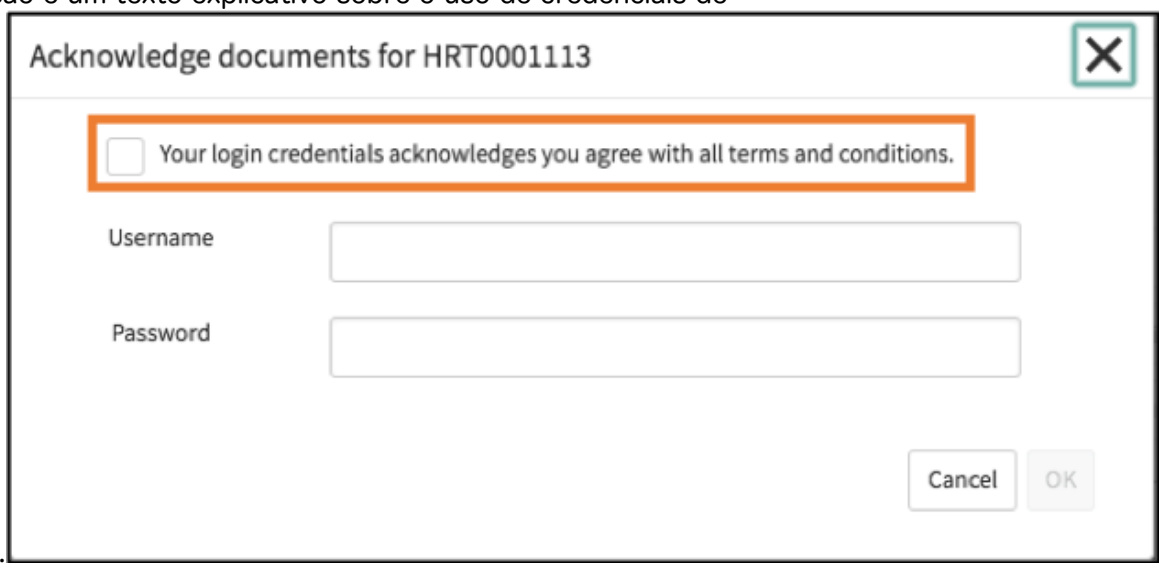

Tradução automática

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

Para o tipo de tarefa de documento de assinatura, você pode mostrar uma caixa de seleção e um texto de esclarecimento sobre o significado da assinatura.




Para confirmações, você pode mostrar uma caixa de seleção e um texto explicativo sobre o uso de credenciais de login.




Existem várias maneiras de adicionar a caixa de seleção e o texto para os diferentes tipos de tarefa.

**Criar confirmação de assinatura a partir de uma tarefa de RH**

O uso deste método cria a caixa de seleção de confirmação e o texto uma vez para a tarefa de RH específica. Ele não o salva para futuras tarefas de RH do mesmo tipo.

- Em um caso de RH existente, adicione uma tarefa de RH.
- Na tarefa de RH, selecione um Tipo de Tarefa de RH de:

  Assinatura eletrônica.

- Selecione um modelo de assinatura eletrônica.

Tradução automática

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

**Nota:**
Consulte Como adicionar uma tarefa de RH a um caso de RH.

**Criar ou modificar um modelo de RH (tarefa)**

O uso deste método cria uma caixa de seleção de confirmação e um texto sempre que o serviço de RH é solicitado para um caso de RH.

- Tabela: selecione uma tabela de tarefas de RH.
- Tipo de tarefa de RH: Selecione um:
  - Assinatura Eletrônica
  - Assinar documento

    **Nota:**
    O caso de RH primário requer um documento PDF.

  - Credencial
- Documento de confirmação: anexe um documento.
- Texto de confirmação: (adicionar este campo) insira o texto a ser exibido ao lado da caixa de seleção.

**Nota:**
Consulte Configurar um modelo de tarefa de RH.

**Criar ou modificar um modelo de documento de RH**

O uso deste método cria uma caixa de seleção de confirmação e um texto sempre que o documento é associado a um caso de RH.

No modelo de documento de RH, adicione texto no campo **Texto de confirmação**.

**Nota:**
Consulte Configurar um modelo de documento de RH (HTML) ou Configurar um modelo de documento PDF de RH.

**Automatizar solicitações de assinatura usando modelos**

Para obter mais informações sobre como usar modelos DocuSign e automatizar solicitações de assinatura usando modelos, consulte Como automatizar solicitações de assinatura usando modelos .

## Assinatura eletrônica para RH

Assinatura eletrônica é um recurso que qualquer aplicação pode usar. Ele captura uma assinatura eletrônica que pode ser associada a um documento ou tarefa.

A aplicação HR Service Delivery usa um bloco de assinatura com documentos de integração, como cartas de oferta, aprovação de verificação de antecedentes, confirmações de política da empresa e muito mais.

O plug-in Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core] ativa o plug-in Signature Pad [com.snc.signaturepad]. A tabela Imagem de assinatura [signature_image] é instalada com este plug-in.

Certifique-se de que **Sim** esteja marcado no campo **com.snc.signaturepad.retrieveSignature** nas propriedades de RH. Consulte Propriedades de RH.

Tradução automática

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

**Nota:**
Assinatura eletrônica

**Usar**

Você pode enviar aos seus funcionários documentos que exigem uma verificação do usuário, como uma assinatura digital ou digitando o nome deles.

Quando o bloco de assinatura está associado a um documento ou tarefa, ele captura a assinatura desenhada como uma imagem e a armazena na tabela Imagem de assinatura [signature_image].

**Nota:**
Digitar uma assinatura fornece confirmação, mas não captura uma imagem que está armazenada.

Para **modelos de documento de RH**, use o botão **Inserir assinatura** para inserir uma variável que solicita que um usuário assine o documento. Para **modelos de documento PDF de RH**, use o nome do campo **Assinatura do funcionário** e os **mapeamentos de modelo em PDF** para solicitar que um usuário assine o documento. Consulte Modelos de documento de RH.

**Nota:**
Verifique a condição de gerar ação de IU do documento para garantir que este recurso funcione corretamente.

**Exemplos**

O sistema de entrega de RH usa documentos PDF para vários cenários. Um exemplo do código usado para chamar uma página de IU ou caixa de diálogo para o bloco de assinatura:

```
var gDialog = new GlideModal('accept_signature');
gDialog.setTitle(new GwtMessage().getMessage('Please sign document'));
gDialog.setWidth("500");
gDialog.setPreference('sysparm_document_id', gel('task_sys_id').value);
gDialog.setPreference('sysparm_table_name', gel('task_table').value);
gDialog.setPreference('sysparm_draw_only', 'false');
gDialog.render();
```

Tradução automática

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

Um exemplo do código usado em um documento depois que uma assinatura foi aceita e um documento PDF final foi criado:

HTML XML

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8" ?>
<j:jelly trim="false" xmlns:j="jelly:core" xmlns:g="glide" xmlns:j2="null" xmlns:g2="null">
    <j:if test="$[jvar_isMSIE8 || jvar_isMSIE7]">
        <g:requires name="scripts/flashcanvas.jsx" includes="true"/>
    </j:if>
    <j:if test="${GlideMobileExtensions.getDeviceType() != 'doctype'}">
        <g:requires name="scripts/lib/jquery_includes.jsx" includes="true" />
    </j:if>
    <g:requires name="scripts/jquery.signaturepad.min.jsx" includes="true" />
    <g:requires name="scripts/signature_pad.jsx" includes="true" />
    <g:requires name="scripts/json2.jsx" includes="true" />
    <g:requires name="styles/jquery.signaturepad.cssx" includes="true" />
    <g:requires name="styles/heisenberg/heisenberg_all.cssx" includes="true" />
    <g:requires name="scripts/classes/ajax/GlideAjax.jsx" includes="true" />

    <g:ui_form>
        <input type="hidden" id="sysparm_retrieve_signature" value="$[gs.getProperty('com.snc.signaturepad.retrieveSignature')]" />
        <input type="hidden" id="sysparm_draw_only" value="$[sysparm_draw_only]" />
        <input type="hidden" id="document_id" name="document_id" value="${sysparm_document_id}"></input>
        <input type="hidden" id="signature_redirect_url" name="signature_redirect_url" value="$[sysparm_redirect_url]"/>
        <input type="hidden" id="table_name" name="table_name" value="${sysparm_table_name}"></input>
        <div class="sigPad">
            <j:if test="${sysparm_draw_only != 'true'}">
                <div class="typeItDesc">
                    <label for="name">${gs.getMessage('Print your name')}</label>
                    <input type="text" aria-label="Print your name here to acknowledge or sign the document" name="signed_name"
id="signed_name" class="signed_name" maxlength="25"/>
                </div>
                <p class="typeItDesc">${gs.getMessage('Review your signature')}</p>
                <p class="drawItDesc">${gs.getMessage('Draw your signature')}</p>
                <ul class="nav nav-tabs sn-tabs-basic sigNav">
                    <li class="typeIt"><a href="#type-it" id='typeItLink'>${gs.getMessage('Type it')}</a></li>
                    <li class="drawIt"><a href="#draw-it" id='drawItLink'>${gs.getMessage('Draw it')}</a></li>
                    <a class="clearButton" href="#clear">${gs.getMessage('Clear')}</a>
                </ul>
            </j:if>
            <j:if test="${sysparm_draw_only == 'true'}">
                <p class="drawItDesc">${gs.getMessage('Draw your signature')}</p>
                <div class="sigNav">
                    <a class="clearButton" href="#clear">${gs.getMessage('Clear')}</a>
                </div>
            </j:if>
            <div class="sig sigWrapper">
                <div class="typed"></div>
                <canvas class="pad"></canvas>
                <input type="hidden" name="output" class="output"/>
            </div>
            <p/>
            ${gs.getMessage('Filling in the following information will constitute your eSignature and will have the same legal impact
as signing a printed version of this document.')}
            <div style="float:right">
                <button id='cancelSignature' data-dismiss="GlideModal" onclick="return onCancelSignature();" class="btn btn-default"
style="margin-right:10px;">${gs.getMessage('Cancel')}</button>
                <button id='acceptSignature' onclick="return onAcceptSignature();" class="btn btn-primary">${gs.getMessage('Accept')}
</button>
                <input type="hidden" id="btn_clicked" name="btn_clicked" value="none"></input>
            </div>
        </div>
        <canvas id="typedCanvas" style="display:none;"></canvas>
    </g:ui_form>
</j:jelly>
```

Tradução automática

### Ativar o plug-in Signature Pad

Para ativar o bloco de assinaturas em sua aplicação, ative o plug-in Bloco de assinaturas [com.snc.signaturepad]. A tabela Imagem de assinatura [signature_image] é instalada com este plug-in.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para adquirir uma assinatura, entre em contato com o seu gerente de contas ServiceNow. Depois de comprar a assinatura, ative o plug-in na instância de produção.

Você pode avaliar o recurso em uma instância de produto em fase de desenvolvimento sem custos, solicitando-o ao Sistema de atendimento ao cliente HI.

## Procedimento

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

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

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

3. Selecione **Instalar** e, na caixa de diálogo Ativar plug-in, selecione **Ativar**.

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

## Modelos de documentos

Com a aplicação ServiceNow® Modelos de documentos, você pode criar modelos de documento HTML e PDF para gerar letras ou documentos padrão. Você pode automatizar e simplificar o processo de preenchimento, assinatura e revisão de um documento online.

Além disso, você pode executar as seguintes tarefas:

**Permita que vários participantes trabalhem de forma colaborativa em um único documento**

Crie tarefas específicas para participantes específicos, como assinar, preencher ou revisar. Inicie automaticamente as tarefas com base na ordem definida para os participantes.

**Coletar informações repetitivas e fornecê-las sempre que necessário**

Retenha as informações no documento para que os participantes não precisem preencher o documento novamente. Valide e recupere dados a qualquer momento.

**Obter informações em tempo real**

Visualize o documento em qualquer fase durante o processo de entrada de informações. Entenda em que fase e com qual participante a ação está pendente.

**Notificar o participante**

Notifique os participantes sobre as tarefas de documento atribuídas.

**Proteger um documento**

Forneça acesso ao documento somente para participantes mapeados.

### Iniciar

| | |
|---|---|
| Explorar<br>Saiba mais sobre Modelos de documento | Configurar<br>Planejar e configurar sua implementação |
| Usar<br>Automatize e simplifique o processo de preenchimento, assinatura e revisão de um documento online | Referência<br>Veja os detalhes sobre componentes como campos, tabelas e propriedades |

Tradução automática

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

### Explorar o Modelos de documentos

Entenda como você pode usar a aplicação Modelos de documentos desde a ativação do plug-in até o preenchimento, assinatura e aprovação de um documento online.

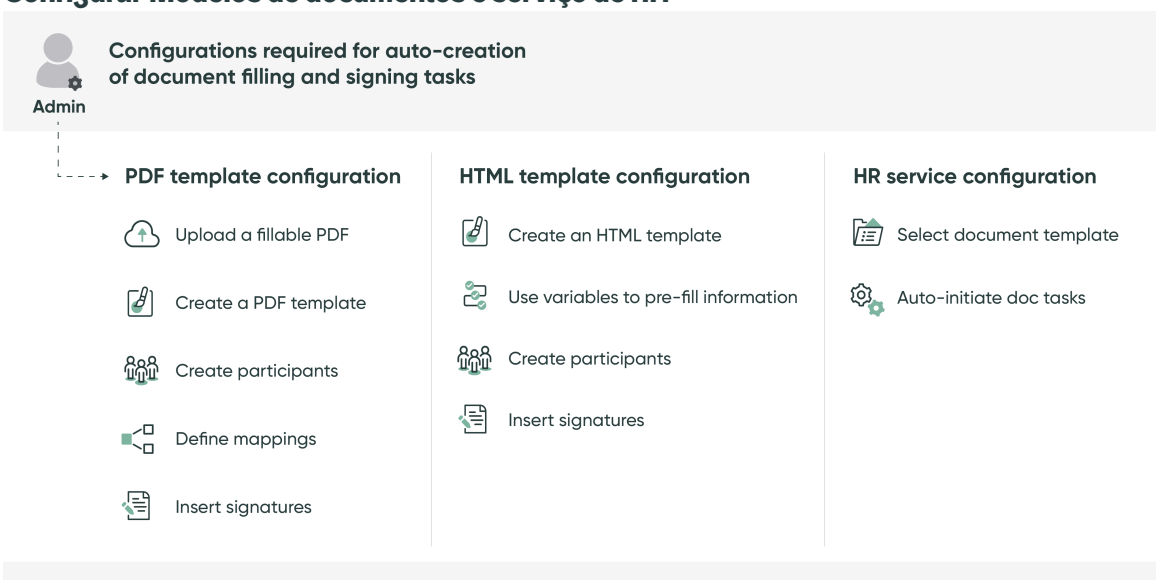
## Ativando plug-in

Um administrador ativa o plug-in [ Modelos de documentos [com.snc.document_templates].

## Configurando Modelos de documentos e serviço de RH

Um administrador configura um modelo de documento definindo participantes, definindo tarefas para os participantes e marcando blocos de assinatura. Associa o modelo de documento ao modelo de RH de um serviço e inicia as tarefas de documento a partir de um caso.

### Configurar Modelos de documentos e serviço de RH




## Trabalhando em tarefas de documento atribuídas

Os participantes recebem tarefas de documento para preencher, assinar e revisar um documento. Quando as tarefas de documento de todos os participantes forem concluídas, o documento final será adicionado como um anexo ao caso.

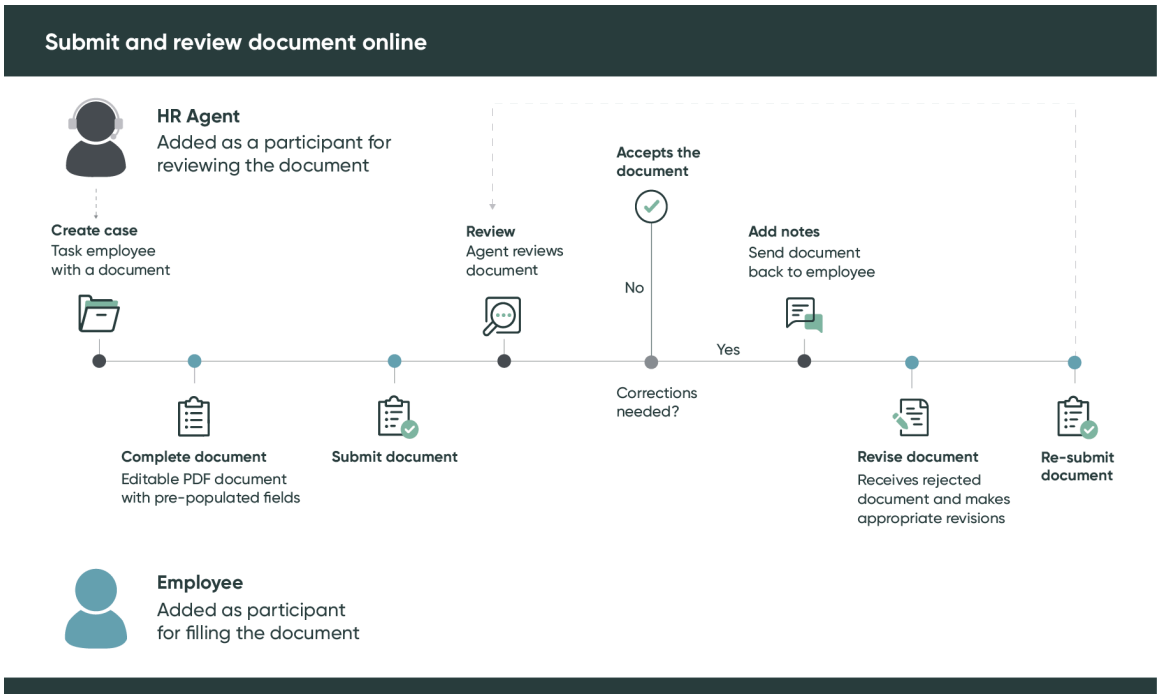
### Casos de Uso

Possíveis casos de uso para Modelos de documentos.

Tradução automática

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

## Envio e aprovação de um documento on-line




Este é um caso de uso em que um documento deve ser preenchido por um funcionário e revisado por um agente de RH.

Um administrador configura um serviço de RH (selecionando um modelo de documento e habilitando a opção de caso) e cria um caso com esse serviço de RH. Quando o estado do caso muda para Pronto ou Trabalho em andamento, as tarefas de documento são iniciadas para o funcionário e o agente de RH.

O funcionário preenche os detalhes e envia o documento para revisão. Se não houver correções, o agente de RH aprovará o documento, caso contrário, o agente de RH adicionará anotações e rejeitará o documento.

As tarefas de documento são iniciadas novamente para o funcionário e o agente de RH. O funcionário faz as revisões apropriadas e reenvia o documento. Depois que o agente de RH aprova o documento, ele é adicionado como um anexo ao caso.

## Concluir atividades de integração para um funcionário

Este é um caso de uso em que um funcionário precisa concluir atividades de integração, como enviar um documento, solicitar um cartão de identificação e solicitar um laptop.

Um administrador configura um serviço de RH (selecionando o modelo de documento e habilitando a opção de caso) e configura uma atividade em um evento de ciclo de vida com esse serviço de RH.

Quando a atividade do ciclo de vida é acionada, um caso é criado com esse serviço de RH. Quando o estado do caso muda para Pronto ou Trabalho em andamento, uma tarefa de documento é iniciada para o funcionário. Depois que todas as tarefas do caso de RH forem concluídas, o documento (enviado pelo funcionário) será adicionado como um anexo ao caso.

### Configuração do Modelos de documentos

Configure Modelos de documentos para automatizar e simplificar o processo de preenchimento, revisão e assinatura de um documento online.

Tradução automática

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

## Ativação da aplicação

Você pode ativar a aplicação [ Modelos de documentos em ServiceNow Store.

**Nota:**
O modelo de documento PDF e o modelo de documento HTML estão disponíveis com a aplicação Modelos de documento. Para o modelo de documento do Word, é necessária a licença Contract Management Pro (paga) ou Legal Service Delivery (paga).

## Solicitar aplicativos na Store

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

### Usando Modelos de documentos: caso de uso de HR Service Delivery

Usando Modelos de documentos.

### Categorias do modelo de documento

As categorias de modelo de documento ajudam você a categorizar documentos semelhantes. Isso facilita a localização do modelo de documento correto.

Por exemplo, você pode ter várias letras de verificação de funcionário, dependendo se o funcionário é de período integral, meio período ou temporário. Você pode criar uma categoria de documento e ter esses modelos de documento armazenados nessa categoria.

Você pode criar uma categoria de documento navegando até **Modelos de documento** > **Categorias do modelo de documento**. Depois de criar uma categoria de modelo de documento, você pode adicionar modelos de documento a essa categoria.

**Importante:**
Categorias de documento e modelos de documento aparecem com base nos critérios do usuário.

### Modelos de documento do tipo HTML

Um modelo de documento HTML usa variáveis para preencher previamente as informações de tabelas no documento. Você pode criar a aparência do documento definindo o cabeçalho, o rodapé, as imagens, o posicionamento do rodapé e o texto no modelo. Usando o modelo de documento HTML, você pode coletar assinaturas eletrônicas de vários participantes e gerar um documento PDF online.

Antes de começar a gerar documentos, configure os modelos com o logotipo e o texto da sua empresa. Obtenha os seguintes itens e informações para criar ou configurar modelos HTML.

- Uma página em papel timbrado da sua empresa.
- Cópias da carta de verificação de emprego da sua empresa atual e modelos de carta de oferta, se disponíveis.
- A imagem do logotipo a ser usada no cabeçalho.
- A imagem do logotipo a ser usada no rodapé.

O fluxo a seguir descreve como você pode usar um modelo de documento HTML, desde a configuração do modelo até a assinatura e geração de um documento PDF online.

Tradução automática

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

- Configurar um modelo de documento HTML
- Criar participantes para um modelo de documento HTML
- Inserir assinaturas
- Publicar o modelo de documento HTML
- Geração de tarefas de documento.

**Nota:**
Você também pode editar o corpo do modelo HTML e gerar uma cópia em PDF antes de iniciar as tarefas de documento.

### Configurar um modelo de documento HTML

Crie ou modifique o modelo de documento com o logotipo exclusivo da sua empresa e os critérios de público.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin e Desenvolvedor delegado

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Modelos de documento** > **Todos os modelos de documento**.
2. Selecione **Novo**.
3. Selecione **Modelo de documento HTML**.
4. No formulário, preencha os campos.

### Formulário de modelo HTML

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome do modelo de documento. |
| Tabela | Tabela associada ao tipo de modelo. A tabela determina as variáveis disponíveis que podem ser usadas.<br>**Nota:**<br>As tabelas aparecem com base no escopo da aplicação selecionado. |
| Categoria | Categoria de documento na qual o modelo é adicionado. |
| Critérios do usuário | Critérios de público para este documento. Por exemplo, você pode criar uma carta destinada somente a funcionários canadenses.<br>**Nota:**<br>Ao definir condições como diferenciação entre maiúsculas e minúsculas ou valores nulos, consulte o API GlideFilter - Scoped, Global . |
| Corpo | Texto no modelo.<br>Para inserir variáveis, coloque o cursor no local desejado e selecione a variável. As variáveis disponíveis são listadas em **Campos**. Use as ferramentas de formatação no **corpo** para aplicar opções de formatação, como |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | negrito, itálico, sublinhado e estilo de fonte. O corpo é um espaço reservado para texto HTML e variáveis tokenizadas.<br><br>**Nota:**<br>◦ Jelly e CSS Styling não são compatíveis.<br>◦ Você também pode usar Scripts de modelo de documento para mudar dinamicamente o texto no corpo do HTML. |
| Data de início | Data a partir da qual o modelo de documento HTML é válido. **A data de início** ajuda a manter várias versões do mesmo modelo.<br><br>**Nota:**<br>A data de início deve ser anterior à data de término. |
| Data de término | Data até a qual o modelo de documento HTML é válido. **A data de término** ajuda a manter várias versões do mesmo modelo.<br><br>Por padrão, se os valores em **Data de início e Data de término** estiverem vazios, o modelo sempre será válido.<br><br>Se você especificar uma data de término, também deverá especificar uma data de início. |
| Formato de data do modelo | Formato no qual você deseja que a data apareça quando um agente visualizar o documento, gerar o anexo ou iniciar tarefas de documento para os participantes.<br><br>**Nota:**<br>◦ Ao assinar usando uma aplicação ServiceNow ou a aplicação AdobeSign: se nenhum valor for selecionado no **formato de data do modelo**, o valor especificado na propriedade do sistema **template_date_format** será considerado. Se o **formato de data** do modelo e a propriedade do sistema **template_date_format** estiverem vazios, o valor no campo Formato de data do perfil de usuário do agente será considerado.<br>◦ Ao assinar usando uma aplicação DocuSign: o formato de data selecionado nas Configurações de assinatura na aplicação DocuSign é considerado no **formato de data** do modelo no modelo HTML configurado em uma instância da ServiceNow. |
| Idioma do modelo | Idioma no qual você deseja que os tokens dinâmicos sejam traduzidos quando um agente visualiza o documento, gera o anexo ou inicia tarefas de documento para os participantes. O campo **Idioma do modelo** também é usado para a tradução completa do modelo. |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | **Nota:**<br>◦ O idioma do modelo é um campo obrigatório. O idioma padrão é nenhum.<br>◦ O recurso de tradução está disponível somente quando os plug-ins de idioma estão instalados na instância. |
| Selecionar variáveis | Lista de variáveis que podem ser usadas no corpo do modelo. As variáveis extraem informações da tabela selecionada para personalizar o modelo.<br>Deslocamentos são compatíveis com variáveis de data. Os deslocamentos estendem ou subtraem dias, semanas ou meses de uma data usada em um modelo.<br>As variáveis de deslocamento de data válidas são:<br>◦ + (mais)<br>◦ - (menos)<br>◦ d (dias)<br>◦ w (semanas)<br>◦ m (meses)<br>Exemplos:<br>◦ Carta de oferta (cinco dias após a data indicada): sua oferta é válida até ${Date +5d}.<br>◦ Benefícios para funcionário demitido (duas semanas a partir da data de rescisão): seus benefícios terminam em ${subject_person.hr_profile.employment_end_date +2w}.<br>**Nota:**<br>Somente as variáveis às quais você tem acesso são exibidas. |
| Tipo de assinatura | Opção para especificar o aplicativo usado para assinar o documento. Por exemplo, ServiceNow Sign, DocuSign ou AdobeSign.<br>**Nota:**<br>Os tipos de assinatura estão disponíveis somente quando os respectivos plug-ins de integração estão instalados. |
| **Cabeçalho** | |
| Imagem do cabeçalho | Imagem a ser exibida no cabeçalho. Você pode adicionar o logotipo da sua empresa usando este recurso.<br>**Nota:**<br>Os tipos de arquivo compatíveis são: JPEG, JPEG2000, GIF, PNG, BMP, WMF, TIFF e JBIG2. |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Posição da imagem do cabeçalho | Posição em que você deseja que a imagem do cabeçalho apareça: à esquerda, à direita ou ao centro. |
| Altura da imagem do cabeçalho | Altura da imagem no cabeçalho.<br>**Importante:**<br>◦ A altura e a largura da imagem são dimensionadas proporcionalmente com base no valor que você especificar.<br>◦ Certifique-se de que a altura da imagem seja menor do que o valor especificado no campo **Tamanho da página**, caso contrário, a imagem será recortada. |
| **Rodapé** | |
| Imagem do rodapé | Imagem a ser exibida no rodapé.<br>**Nota:**<br>Os tipos de arquivo compatíveis são: JPEG, JPEG2000, GIF, PNG, BMP, WMF, TIFF e JBIG2. |
| Altura da imagem do rodapé | Altura da imagem no rodapé.<br>**Importante:**<br>◦ A altura e a largura da imagem são dimensionadas proporcionalmente com base no valor que você especificar.<br>◦ Certifique-se de que a altura da imagem seja menor do que o valor especificado no campo **Tamanho da página**, caso contrário, a imagem será recortada. |
| Posição da imagem do rodapé | Posição em que você deseja que a imagem do rodapé apareça: à esquerda, à direita ou no centro. |
| Texto do rodapé | Texto a ser exibido no rodapé. Por exemplo, você pode adicionar declarações proprietárias e confidenciais. |
| Posição do texto do rodapé | Posição em que você deseja que a imagem do rodapé apareça: à esquerda, à direita ou no centro. |
| Alinhamento vertical | Alinhamento vertical do texto do rodapé com a imagem do rodapé. |
| **Página** | |
| Tamanho da página | Tamanho da página que pode ser selecionado na lista, como Carta, A4 ou Ofício. |
| Fonte personalizada | Fonte personalizada da tabela Famílias de fontes de geração de PDF.<br>**Importante:**<br>Certifique-se de usar a família de fontes personalizadas no CSS do corpo do HTML. |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Margem Superior/Inferior | Espaço da parte superior da página até o início do conteúdo HTML ou espaço da parte inferior da página até o final do conteúdo HTML. |
| Margem Esquerda/Direita | Espaço da esquerda da página até o início do conteúdo HTML ou espaço da direita da página até o final do conteúdo HTML. |

5. Coloque o mouse no local desejado no corpo do modelo e selecione o botão **Inserir data** para inserir variáveis de data.
   Você pode usar o botão várias vezes para adicionar diferentes tipos de datas com base nas variáveis escolhidas.
6. Selecione **Adicionar blocos**.
   a. Para adicionar um bloco de documento existente ao modelo, em Pesquisar blocos, digite o nome de um bloco de documento existente, selecione o bloco de documento e selecione **Inserir**.
   b. Para adicionar um novo bloco de documento ao modelo, clique em **Criar novo bloco**. Para obter mais informações, consulte Criar blocos de documento no Modelos de documentos.
7. Para gerar automaticamente o índice (TOC) e os números de página no documento gerado a partir de um modelo HTML, execute as seguintes etapas:
   a. No campo **Índice**, selecione a configuração de TOC que você deseja aplicar ao modelo HTML.
   b. No campo **Número** da página, selecione a configuração do número da página que você deseja aplicar ao modelo HTML.
   c. Selecione **Inserir índice** e insira a macro do índice na posição necessária no corpo do modelo HTML.

   **Nota:**
   A macro do índice não será exibida se a configuração de TOC não estiver selecionada no campo **índice**.
8. Para traduzir o conteúdo em modelos usando o Localization Framework, selecione **Traduzir**.
   Para obter mais informações, consulte Use Framework de localização para Modelos de documentos.
9. Para salvar seu documento e permanecer no formulário de **Modelo de documento HTML**, clique em **Salvar**.
10. Para salvar e retornar à lista Todos os modelos de documento, selecione **Enviar**.

### Criar participantes para um modelo de documento HTML

Defina ações e a ordem das ações para os participantes. O tipo de ação e a ordem são considerados ao iniciar as tarefas de documento.

### Antes de Iniciar

- Função necessária: sn_hr_core.admin
- Este conteúdo se aplica somente aos modelos de documento criados na aplicação Modelos de documento (sn_doc). Modelos de documento é diferente de Modelos de documento de RH. Para obter modelos de documento de RH, consulte Modelos de documento de RH.

Tradução automática

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

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Modelo de documento** > **Todos os modelos de documento**.
2. Selecione o modelo HTML que você deseja usar.
3. Configure o modelo necessário e clique em **Enviar**.
4. Na lista relacionada **Participantes**, clique em **Novo**.
5. No formulário, preencha os campos:

### Formulário de participante

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome de exibição do participante mapeado. |
| Ação | Tipo de ação realizada pelo participante: Assinar |
| Usuário | Mapeamento do campo de usuário para um participante.<br>**Nota:**<br>◦ Quando você seleciona um valor, o participante é considerado um usuário interno. Se os campos Nome e E-mail do Participante (opcional para usuário interno) forem preenchidos junto com o campo Usuário, a tarefa de assinatura eletrônica será enviada para o Nome e E-mail do Participante, não para o Nome e E-mail do campo Usuário.<br>Quando você não seleciona um valor no campo Usuário, o participante será considerado um usuário externo (participante que não tem acesso ao sistema ServiceNow). Para esses participantes, o Nome do Participante e o E-mail do Participante devem ser especificados.<br>◦ O valor no campo Usuário é limpo quando você salva ou atualiza o modelo com o campo Script avançado selecionado. |
| Nome do participante | Opção para especificar o nome quando o participante definido for um usuário externo.<br>**Nota:**<br>◦ Quando você seleciona um valor no campo Usuário, o campo Nome do participante será um campo opcional. Quando você não seleciona um valor no campo Usuário, o campo Nome do participante será um campo obrigatório.<br>◦ O valor no campo Nome do participante é limpo quando você salva ou atualiza o modelo com o campo Script avançado selecionado.<br>◦ Este campo está disponível somente quando o tipo de assinatura é AdobeSign ou DocuSign. |
| E-mail do participante | Opção para especificar um endereço de e-mail quando o participante definido for um usuário externo. |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | **Nota:**<br>◦ Quando você seleciona um valor no campo Usuário, o campo E-mail do participante será um campo opcional. Quando você não seleciona um valor no campo Usuário, o campo E-mail do participante será obrigatório.<br>◦ O valor no campo E-mail do participante é limpo quando você salva ou atualiza o modelo com o campo Script avançado selecionado.<br>◦ Este campo está disponível somente quando o tipo de assinatura é AdobeSign ou DocuSign. |
| Tabela | Tabela (tabela sys_user ou qualquer tabela que estenda a tabela sys_user) a partir da qual você está optando por preencher as variáveis. |
| Modelo de documento | Nome do modelo de documento. |
| Modelo de tarefa do documento | Modelo selecionado na tabela de tarefas Modelo de documento para preencher detalhes adicionais da tarefa de documento, como descrição e descrição resumida das tarefas de assinatura.<br>**Nota:**<br>Se detalhes adicionais não forem definidos, os valores padrão do modelo serão usados na tarefa de modelo de documento. |
| Script avançado | Opção para exibir o campo Script. |
| Script | Script que indica as condições do participante com ID do usuário, nome do participante e e-mail do participante. Este campo é habilitado somente quando o campo Script avançado é selecionado. |
| Opcional | Quando habilitado, um participante será ignorado se o nome e o e-mail do participante não estiverem disponíveis. Esta verificação é feita somente durante o tempo de execução e não durante a configuração do modelo. |
| Altura de assinatura | Opção para indicar a altura da assinatura. |
| Largura de assinatura | Opção para indicar a largura da assinatura. |

6. Clique em **Enviar**.

### Inserir assinaturas

Insira assinaturas em um modelo de documento HTML selecionando participantes na lista.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin

### Procedimento

1. Configurar um modelo de documento HTML.
2. Criar participantes para um modelo de documento HTML.

Tradução automática

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

3. Coloque o cursor no local desejado no campo **Corpo**.
4. Selecione **Inserir assinatura** para inserir a variável de assinatura de um participante.
5. Na janela Adicionar uma assinatura, selecione um participante.

   **Nota:**
   A data de assinatura não é compatível.

6. Clique em **OK**.

### Variáveis compatíveis com modelos de documento HTML

Inclua variáveis personalizadas em um modelo de documento, além das variáveis que estão disponíveis no campo **Selecionar variáveis** na página de configuração do modelo de documento HTML.

## Variáveis compatíveis

As seguintes variáveis são compatíveis com um modelo de documento HTML:

- Data
- Data/Hora
- Duração
- E-mail
- HTML
- Endereço IP
- Coletor de listas
- Múltipla Escolha de Pesquisa
- Caixa de Seleção de Pesquisa
- Texto de várias linhas
- Múltipla Escolha
- Escala Numérica
- Referência
- Selecionar Caixa
- Texto de linha única
- URL
- Texto de Linha Única Larga
- Sim/Não
- Caixa de seleção
- Solicitado para

## Variáveis sem suporte

As seguintes variáveis não são compatíveis com um modelo de documento HTML:

Tradução automática

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

- Anexo
- Pausa
- Final do contêiner
- Divisão do contêiner
- Início do Contêiner
- Personalizado
- Personalizado com rótulo
- Página de IU
- Rótulo
- Rótulo de Rich Text
- Mascarado
- Conjunto de variáveis de várias linhas

### Adicionar variáveis personalizadas em um modelo de documento

Personalize variáveis em um nível de produtor de registro e chame essas variáveis no modelo de documento HTML que você está configurando.

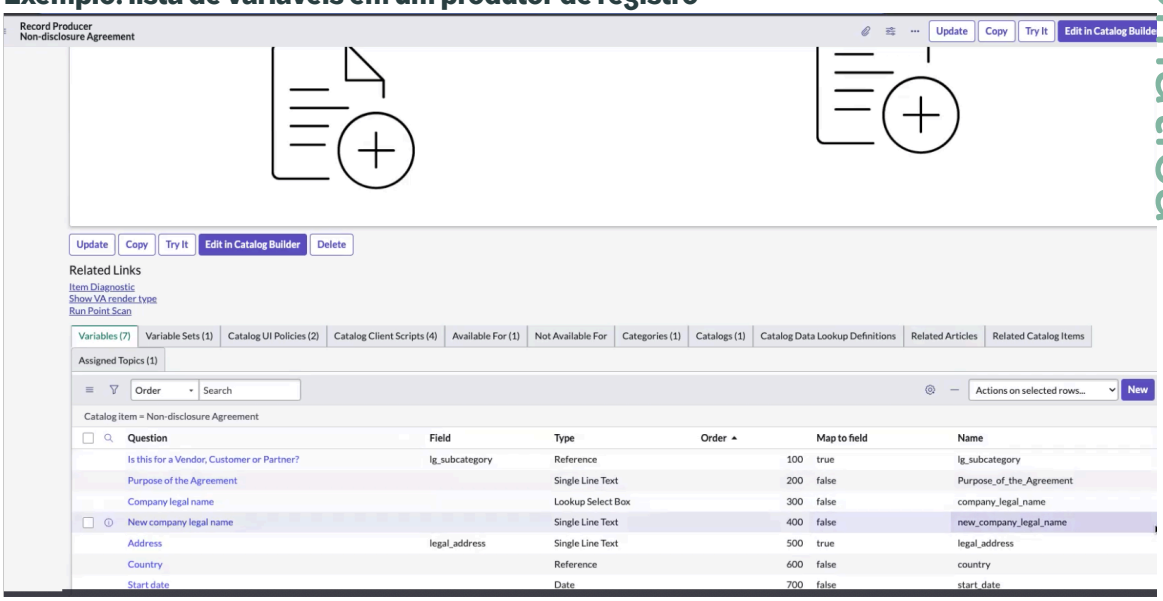
## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Procedimento

1. Abra um produtor de registro e preencha os campos obrigatórios.
   Adicione as variáveis que você deseja usar na lista **Variáveis**.

**Exemplo: lista de variáveis em um produtor de registro**



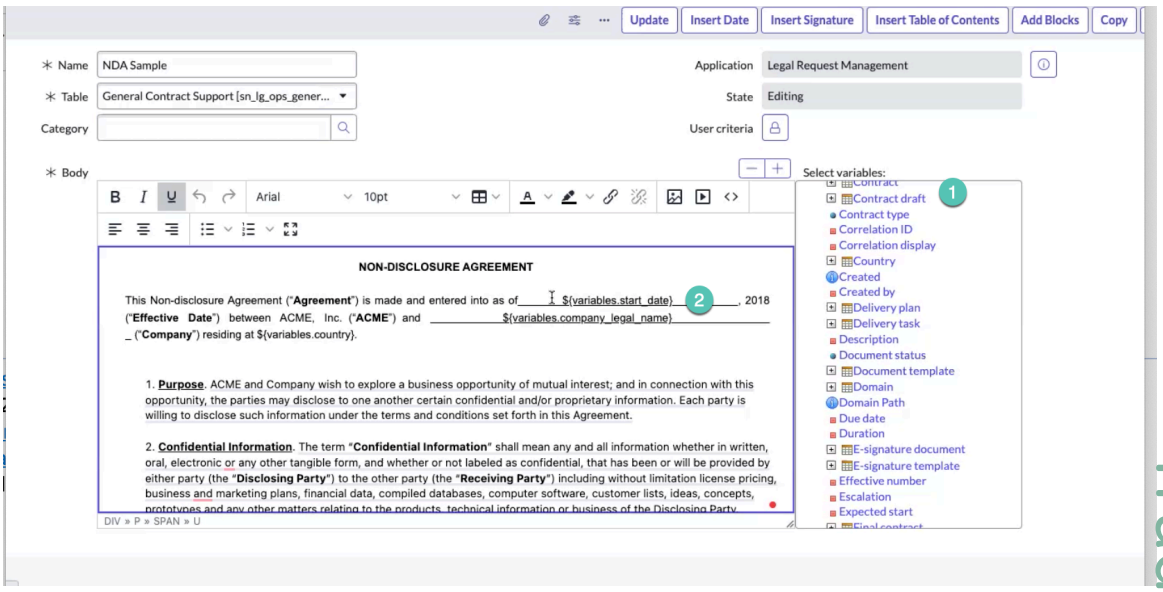

2. Abra um modelo de documento HTML que tenha a mesma tabela selecionada que o produtor de registro. Chame as variáveis personalizadas no corpo do modelo HTML digitando a variável neste formato, por exemplo, $ {variables.start_date).

Tradução automática

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

**Nota:**
start_date se refere ao **Nome** exato da variável na lista **Variáveis** no produtor de registro.

### Exemplo: chamada de variáveis personalizadas em um modelo de documento HTML




1 se refere a variáveis da tabela selecionada no modelo de documento HTML.

2 se refere a variáveis personalizadas da lista de variáveis no produtor de registro.

### Scripts de modelo de documento

Com scripts de modelo de documento, você pode alterar dinamicamente o texto no corpo do modelo HTML. Os scripts de modelo de documento permitem que você execute tarefas simples, como exibir dados de RH, e complexas, como fazer consultas avançadas ao banco de dados.

Você pode adicionar um marcador de script integrado `${template_script:script name}` ao corpo do modelo HTML, substituindo o nome do script pelo nome do script que você criou. Isso facilita o uso dos mesmos scripts em vários modelos de documento. Você pode criar um script navegando até **Modelos de documento** > **Script de modelos de documento**.

## Exemplo de como criar e usar um script de modelo de documento em um modelo HTML

1. O script employee_emergency_contacts preenche a lista de contatos de emergência em um documento de perfil do funcionário.

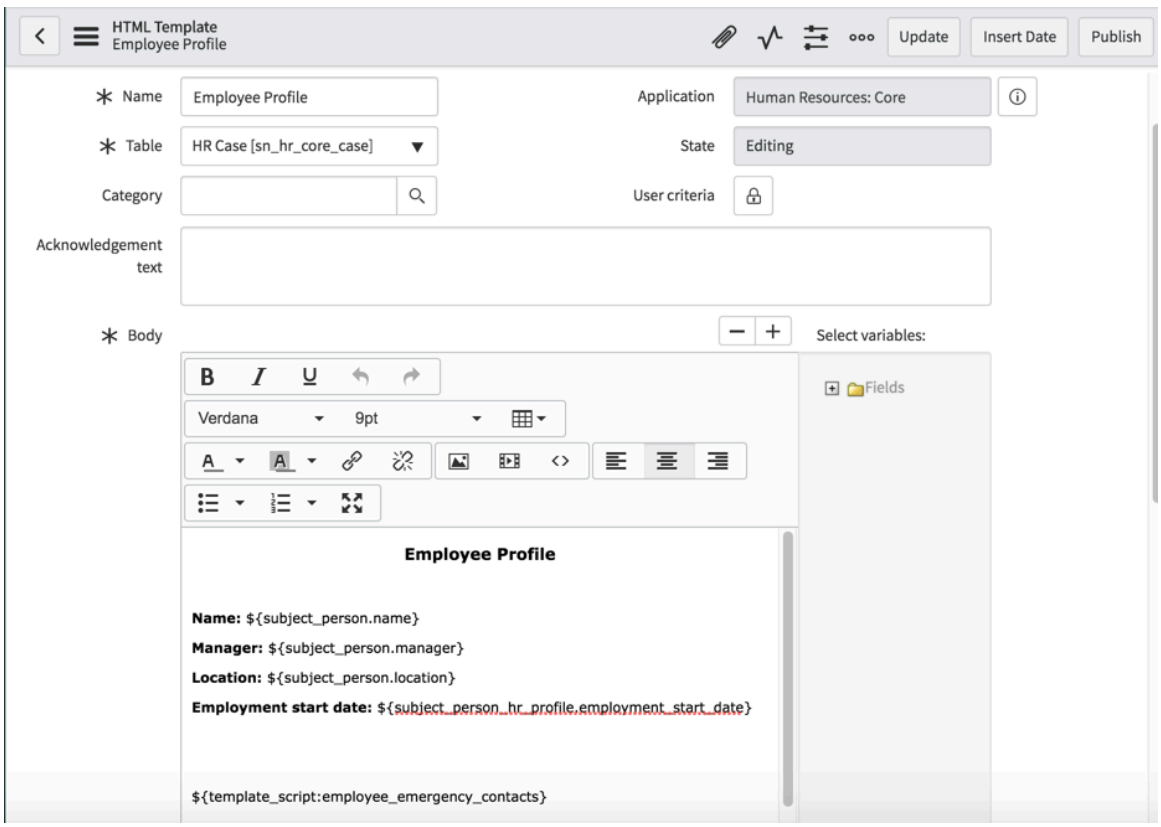
```
(function runTemplateScript(target /*GlideRecord for target task*/ ) {
 var getHeaderCell = function(label) {
  return '<th style="border: 1px solid #dddddd; text-align: left; padding: 8px;">' + label +
'</th>';
 };
 var getDataCell = function(value) {
  return '<td style="border: 1px solid #dddddd; text-align: left; padding: 8px;">' + value +
'</td>';
 };

 var html = '';
```

Tradução automática

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

```
var hrTaskGr = new GlideRecord('sn_hr_core_contact');
hrTaskGr.addQuery('user', target.getValue('subject_person'));
hrTaskGr.query();
while(hrTaskGr.next()) {
 html = html + '<tr>';
 html = html + getDataCell(hrTaskGr.getDisplayValue('name'));
 html = html + getDataCell(hrTaskGr.getDisplayValue('mobile_phone'));
 html = html + getDataCell(hrTaskGr.getDisplayValue('relation_to_employee'));
 html = html + '</tr>';
}

if(!gs.nil(html))
 html = '<h4>Emergency Contact Information</h4><table width="500px;"><tr>' +
getHeaderCell('Name') + getHeaderCell('Mobile phone') + getHeaderCell('Relationship') +
html + '</table>';

 return html;
})(target);
```

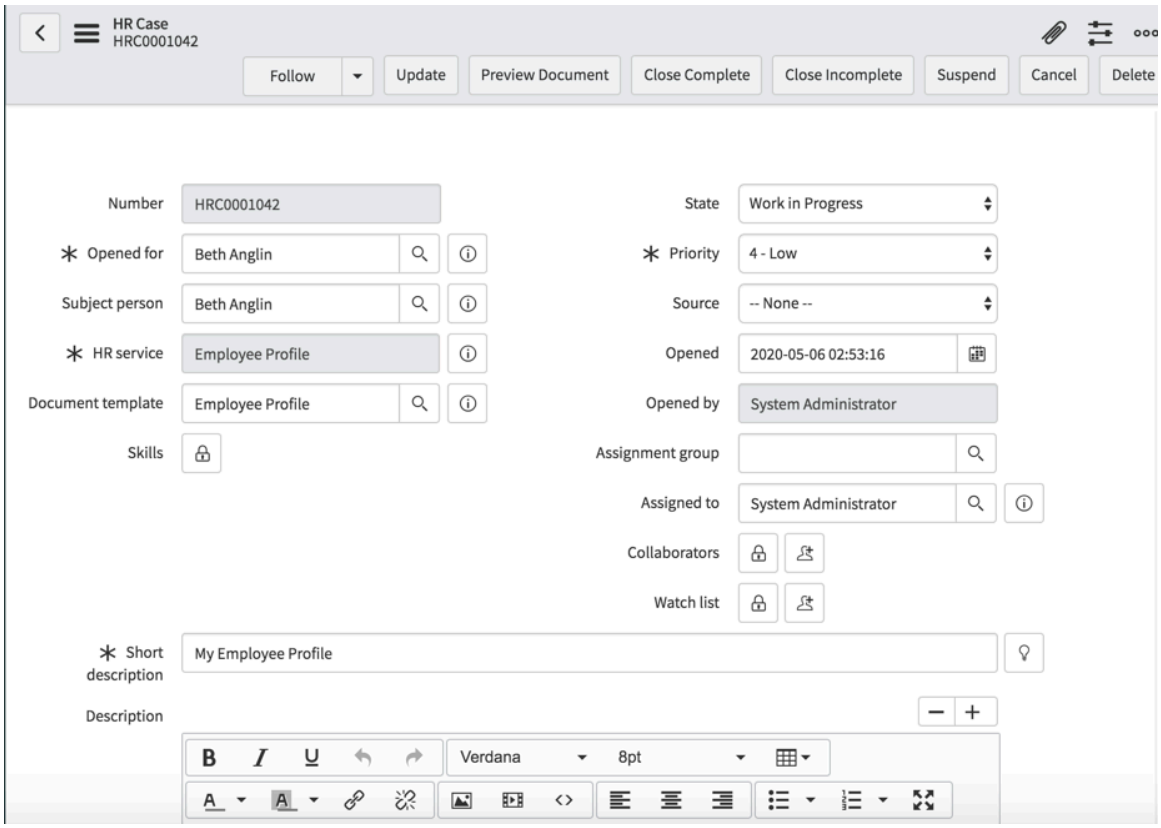
2. O script employee_emergency_contacts é chamado em um modelo de documento HTML, digitando **${template_script:employee_emergency_contacts}** no corpo do modelo de documento HTML do perfil do funcionário.




3. O modelo de documento HTML do perfil do funcionário é selecionado em um caso e o modelo de documento é gerado com a lista de contatos de emergência da seguinte forma:

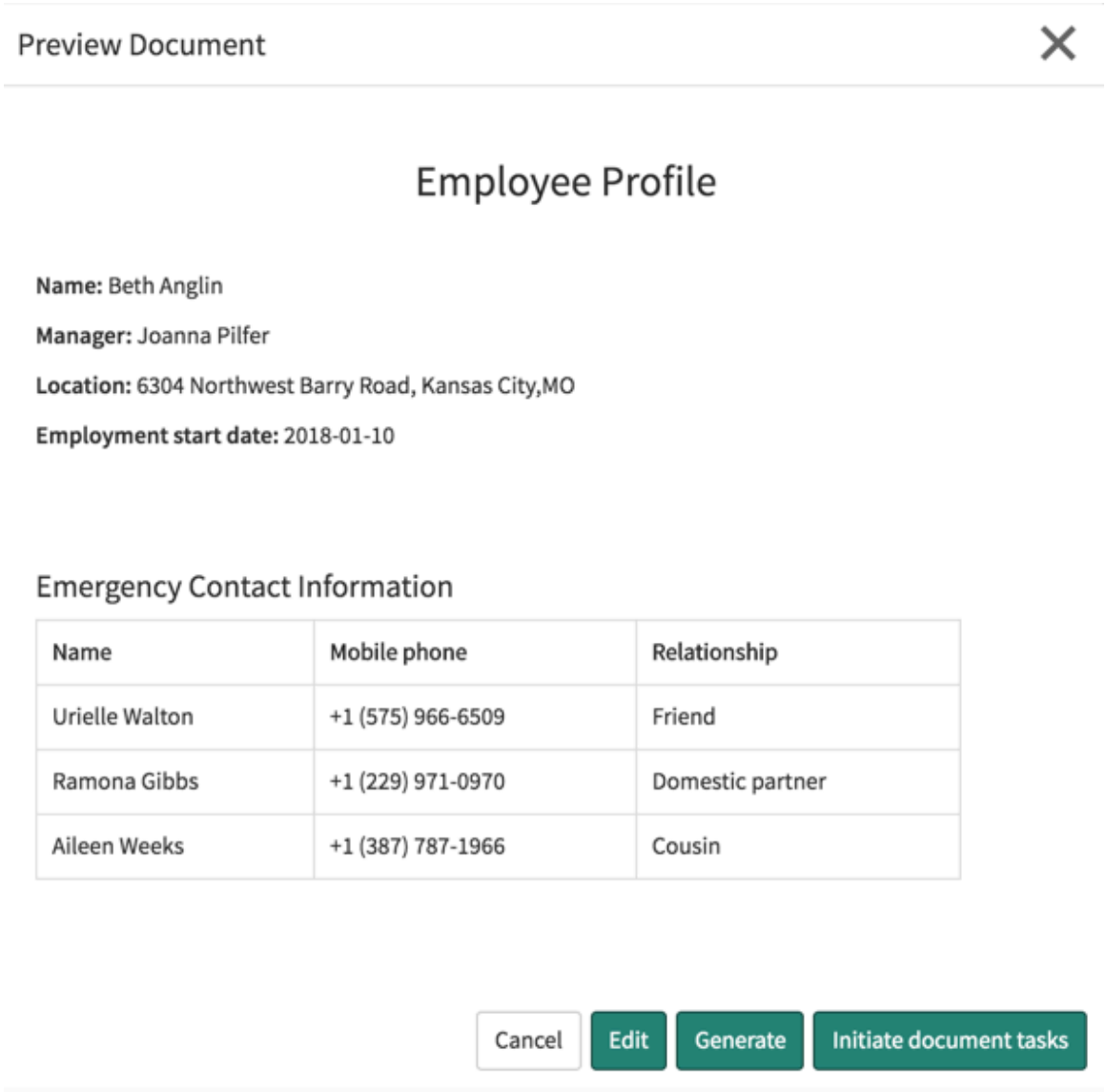
Tradução automática

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




Tradução automática

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




Tradução automática

## Exemplo de como o script de modelo de documento traduz texto em um modelo HTML

A seguir está um script employee_emergency_contacts que preenche a lista de contatos de emergência em um documento de perfil do funcionário.

O docTemplate neste script faz referência ao registro do modelo de documento, o que ajuda a identificar o idioma e o formato de data selecionados no modelo de documento. getDisplayValueLang é uma API que ajuda a mudar o idioma dos tokens dinâmicos para o idioma de exibição definido no campo **Idioma do modelo** em um modelo de documento. getByFormat é uma API que ajuda a exibir a data no formato definido no campo **Formato de data do modelo** em um modelo de documento.

```
(function runTemplateScript(target /*GlideRecord for target task*/,
 docTemplate /*GlideRecord for doc template*/) {

   //Add your code here to return the dynamic content for template
   var getHeaderCell = function(label) {
       return '<th style="border: 1px solid #dddddd; text-align: left; padding: 8px;">' + label +
'</th>';
```

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

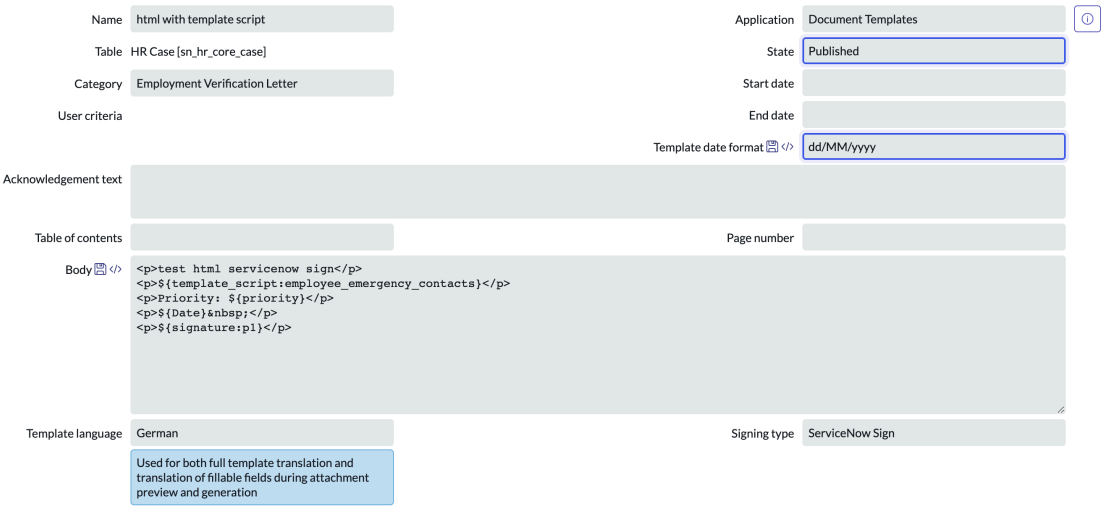
```
    };
    var getDataCell = function(value) {
        return '<td style="border: 1px solid #dddddd; text-align: left; padding: 8px;">' + value +
 '</td>';
    };

    var html = '';
    var templateLang = docTemplate.getValue('language');
    var templateDateFormat = docTemplate.getValue('template_date_format');
    var hrTaskGr = new GlideRecord('sn_hr_core_contact');
    hrTaskGr.addQuery('user', target.getValue('subject_person'));
    hrTaskGr.query();
    while(hrTaskGr.next()) {
        var dob = hrTaskGr.getDisplayValue('date_of_birth');
        var grDOB = new GlideDateTime(dob);
        html = html + '<tr>';
        html = html + getDataCell(hrTaskGr.getDisplayValue('name'));
        html = html + getDataCell(hrTaskGr.getDisplayValue('mobile_phone'));
        html = html +
 getDataCell(hrTaskGr.getElement('relation_to_employee').getDisplayValueLang(templateLang
));
        html = html +
 getDataCell(hrTaskGr.getElement('priority').getDisplayValueLang(templateLang));
        html = html + getDataCell(grDOB.getLocalDate().getByFormat(templateDateFormat)
        );
        html = html + '</tr>';
    }

    if(!gs.nil(html))
        html = '<h4>Emergency Contact Information</h4><table width="500px;"><tr>' +
 getHeaderCell('Name') + getHeaderCell('Mobile phone') + getHeaderCell('Relationship') +
 getHeaderCell('Priority') + getHeaderCell('Date of birth') + html + '</table>';

    return html;

})(target, docTemplate);
```

A seguir está um exemplo de como os tokens dinâmicos são traduzidos em um modelo de documento HTML.

Tradução automática

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

1. Ao configurar um modelo HTML, o idioma do modelo é selecionado como Alemão e o formato de data é definido como dd/MM/




aaaa.

2. O modelo de documento HTML é referenciado em um caso de RH.
3. Quando o agente visualiza o documento, gera o anexo ou inicia tarefas de documento para os participantes, os campos de prioridade e relacionamento são traduzidos para o idioma alemão e as datas aparecem no formato dd/MM/aaaa.

## Emergency Contact Information

| Name | Mobile phone | Relationship | Priority | Date of birth |
|---|---|---|---|---|
| Dillon Booth | +1 (930) 242-8957 | Nichte | Primär | 16/11/1997 |
| Hope Boyle | +1 (596) 999-0916 | Neffe | Alternative | 05/02/1989 |
| Byron Greer | +1 (841) 172-8171 | Neffe | Alternative | 04/09/2000 |

Priority: 4 – Niedrig

12/10/2023

${signature:p1}

### Blocos de documentos no Modelos de documentos

Substitua blocos de texto em um documento com base em determinadas regras para que você não precise criar várias versões de modelo do mesmo documento.

Os principais recursos incluem:

Tradução automática

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

- Crie blocos de documento que você pode usar em vários modelos HTML. Cada bloco de modelo de documento pode ter vários conteúdos de bloco. Cada conteúdo de bloco pode ser mapeado para uma condição.

  Suponha que haja uma cláusula em uma carta de verificação destinada a funcionários de uma região específica ou de um tipo específico. Nesse caso, você pode gravar uma condição com base em parâmetros como local do funcionário ou tipo de funcionário. Em seguida, associe a condição a um conteúdo que deve aparecer condicionalmente no documento que está sendo gerado.

- Traduza modelos de documento e conteúdo de bloco de documentos instalando Framework de localização e os plug-ins de idioma necessários.

### Criar blocos de documento no Modelos de documentos

Crie blocos de documento que você pode usar em vários modelos HTML.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_doc.admin

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Modelos de documento** > **Blocos de modelo de documento**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos:

**Formulário Bloco de modelos de documento**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome adequado para o bloco de documentos. |
| Tabela | Tabela à qual você deseja associar o bloco de documentos. |
| Detalhe do tópico | Usado para categorizar blocos de modelo de acordo com o serviço ao qual eles são aplicáveis.<br>Cada categoria de tópico pode ter um ou mais detalhes de tópico e cada detalhe de tópico pode ter um ou mais serviços de RH. |
| Categoria de tópico | Usado para categorizar blocos de modelo de acordo com o serviço ao qual eles são aplicáveis.<br>Cada categoria de tópico pode ter um ou mais detalhes de tópico e cada detalhe de tópico pode ter um ou mais serviços de RH. |
| Ativo | Opção para disponibilizar o bloco de documentos para uso. |
| Descrição | Mais informações sobre o bloco de modelo de documento. |

4. Clique em **Enviar**.

#### O que Fazer Depois

1. Adicione conteúdo ao bloco de modelo de documento. Para obter mais informações, consulte Criar conteúdo de bloco no Modelos de documentos.
2. Exiba os modelos de documento HTML que contêm os blocos de documento.

Tradução automática

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

### Criar conteúdo de bloco no Modelos de documentos

Cada bloco de modelo de documento pode ter vários conteúdos de bloco. Cada mapeamento de conteúdo para uma condição.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_doc.admin

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Modelos de documento** > **Blocos de modelo de documento**.
2. Selecione um bloco de modelo de documento.
3. Na lista relacionada **Conteúdo do bloco de modelos de documento**, clique em **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos:

**Formulário Conteúdo do bloco de modelo de documento**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome adequado para o conteúdo do bloco. |
| Bloquear | Nome do bloco de modelo de documento ao qual você deseja associar o conteúdo do bloco de documento. |
| Ordem | Ordem na qual você deseja que as condições sejam priorizadas. Por exemplo, se várias condições se aplicarem aos critérios do usuário, somente a condição com uma ordem menor será considerada. |
| Ativo | Opção para indicar que o conteúdo do bloco está disponível para uso. |
| Aplica-se quando | As condições são aplicadas à tabela selecionada no bloco de modelo de documento. |
| Aplica-se a | Critérios do usuário aos quais o conteúdo do bloco é aplicável. |
| Aplica-se ao usuário | Usuário ao qual os critérios do usuário selecionados são aplicáveis.<br>**Nota:**<br>Se nenhum valor for selecionado nos campos **Aplica-se a e Aplica-se a**, o conteúdo do bloco será aplicável ao modelo HTML, independentemente do usuário e da tabela selecionada. |
| Corpo | Texto que você deseja incluir no conteúdo do bloco. |

5. Clique em **Enviar**.

### Use Framework de localização para Modelos de documentos

Traduza o conteúdo em Modelos de documento e blocos de documento Framework de localização.

## Antes de Iniciar

- Função necessária: sn_doc.admin
- Instale o plug-in Localization Framework Installer (com.glide.localization_framework.installer).

Tradução automática

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

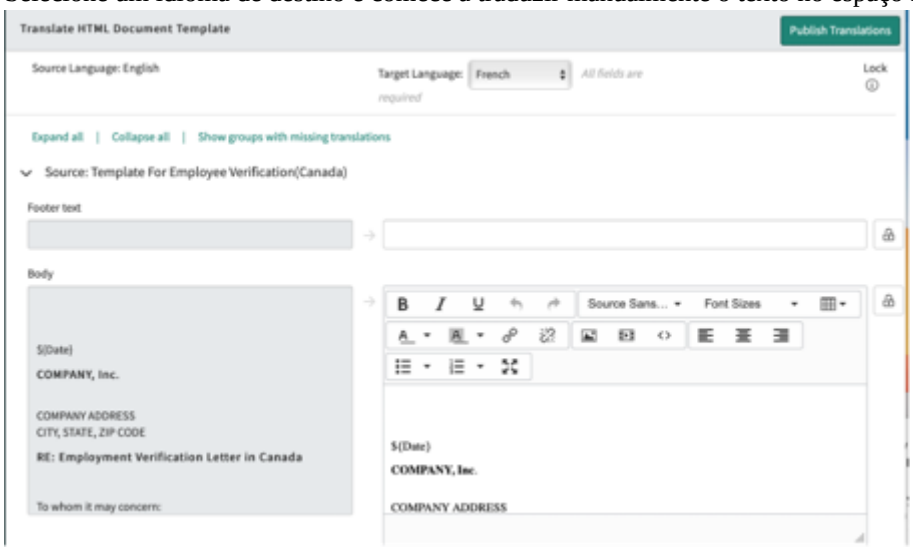
- Configure Framework de localização com os artefatos necessários. Consulte Configurações de artefato para obter mais informações.
- Ative os idiomas necessários e configure-os com Framework de localização. Para obter mais informações, consulte Ativação de um idioma.
- Se você quiser usar tradutores automáticos, ative o plug-in Dynamic Translation (com.glide.dynamic_translation). Configure a estrutura do Dynamic Translation para o provedor de serviços de tradução. Para obter mais informações, consulte Tradução dinâmica.

### Procedimento

1. Selecione um modelo de documento ou um bloco de documentos.
2. Clique em **Traduzir**.

> **Nota:**
> Se a aplicação Tradução dinâmica estiver instalada, o botão **Tradução** automática será exibido. O tradutor de máquina configurado converte somente o conteúdo (no modelo de documento ou bloco de documento) para o idioma necessário, mas não os valores de token.

3. Selecione um idioma de destino e comece a traduzir manualmente o texto no espaço fornecido.




4. Clique **em Publicar traduções**.
   Uma cópia do modelo de origem é criada e movida para o estado Rascunho.

### Modelos de documento do tipo PDF (formulários avançados)

Um modelo de documento PDF se origina de um PDF preenchível ou de um PDF padrão com assinaturas em linha. Usando o modelo de documento PDF, você pode coletar detalhes e assinaturas eletrônicas de vários participantes, revisar e gerar um documento PDF preenchido.

> **Importante:**
> Você pode criar um modelo de documento PDF:
> - carregando um documento PDF preenchível e editável no formulário.
> - usando um PDF do Managed Documents.



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

O fluxo a seguir descreve como você pode usar um modelo de documento PDF, desde a configuração do modelo até o preenchimento, assinatura, revisão e geração de um documento PDF.

- Configurar um modelo de documento PDF.
- Criar participantes para um modelo de documento PDF.
- Definir um mapeamento de campo de PDF.
- Marcar um bloco de assinatura.
- Publique o modelo de documento PDF.
- Geração de tarefas de documento.

### Configurar um modelo de documento PDF

Carregue um modelo em PDF editável e preenchível e personalize o modelo de acordo com suas necessidades de negócios.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin e Desenvolvedor delegado

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Modelos de documento** > **Todos os modelos de documento**.
2. Clique em **Nova**.
3. Selecione **Modelo de documento PDF**.
4. No formulário, preencha os campos:

**Formulário de modelo em PDF**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome do modelo de documento PDF. |
| Tabela | As tabelas aparecem com base no escopo da aplicação selecionado. |
| Categoria | Categoria de documento na qual o modelo é adicionado. |
| Aplicação | Escopo da aplicação no qual o modelo de documento é criado. |
| Estado | Estado atual do modelo de documento.<br>○ **Rascunho**: indica que o modelo de documento ainda não foi publicado.<br>○ **Edição**: indica que o modelo de documento está sendo editado depois de publicado.<br>○ **Publicado**: indica que o modelo de documento pode ser consumido por serviços e casos. |
| Ativo | Opção para habilitar o modelo de documento PDF para uso. |
| Critérios do usuário | Critérios de público para este documento. Por exemplo, você pode criar uma carta destinada somente a funcionários canadenses. |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | **Nota:**<br>Ao definir condições como diferenciação entre maiúsculas e minúsculas ou valores nulos, consulte o API GlideFilter - Scoped, Global. |
| Tipo de assinatura | Opção para especificar o aplicativo usado para assinar o documento.<br>Por exemplo, ServiceNow Sign, DocuSign, AdobeSign, Assinatura digital - Cartões inteligentes.<br>**Nota:**<br>Os tipos de assinatura estão disponíveis somente quando os respectivos plug-ins de integração estão instalados. |
| Destino de armazenamento de documentos | Opção para especificar o local onde o documento assinado é armazenado.<br>**Nota:**<br>Esta opção aparece somente quando **Assinatura digital - Cartões inteligentes** é selecionado como Tipo de assinatura. |
| Proprietário | Opção para especificar o proprietário do destino de armazenamento do documento.<br>**Nota:**<br>Esta opção aparece somente quando **Assinatura digital - Cartões inteligentes** é selecionado como Tipo de assinatura. |
| Tipo de anexo | Opção para carregar um novo documento ou selecionar um documento de ServiceNow Managed Documents. |
| Revisão de documentos | Opção para selecionar um documento de ServiceNow Managed Documents.<br>**Nota:**<br>Este campo aparece quando **Selecionar da revisão do documento** é selecionado em **Tipo de anexo**. |
| Documento | Opção para carregar o anexo de um PDF preenchível para personalização adicional.<br>**Nota:**<br>Este campo aparece quando **Carregar novo documento** é selecionado em **Tipo de anexo**. |
| Data de início | Data a partir da qual o modelo de documento PDF é válido. **A data de início** ajuda a manter várias versões do mesmo modelo.<br>**Nota:**<br>A data de início deve ser anterior à data de término. |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Data de término | Data até a qual o modelo de documento PDF é válido. **A data de término** ajuda a manter várias versões do mesmo modelo.<br><br>Por padrão, se os valores em **Data de início e Data de término** estiverem em branco, isso implicará que o modelo sempre será válido.<br><br>Se você especificar uma data de término, também deverá especificar uma data de início. |
| Formato de data do modelo | Formato no qual você deseja que a data apareça quando um agente visualizar o documento, gerar o anexo ou iniciar tarefas de documento para os participantes.<br><br>**Nota:**<br>◦ Ao assinar usando uma aplicação ServiceNow ou a aplicação AdobeSign: se nenhum valor for selecionado no **formato de data do modelo**, o valor especificado na propriedade do sistema **template_date_format** será considerado. Se o **formato de data** do modelo e a propriedade do sistema **template_date_format** estiverem vazios, o valor no campo Formato de data do perfil de usuário do agente será considerado.<br>◦ Ao assinar usando a aplicação DocuSign: o formato de data selecionado nas configurações de Assinatura na aplicação DocuSign é considerado no **formato de data** do modelo no modelo PDF configurado em uma instância da ServiceNow. |
| Idioma do modelo | Idioma no qual os tokens dinâmicos são traduzidos quando um agente visualiza o documento, gera o anexo ou inicia tarefas de documento para os participantes.<br><br>**Nota:**<br>◦ O idioma do modelo é um campo obrigatório. O idioma padrão é nenhum.<br>◦ O recurso de tradução está disponível somente quando os plug-ins de idioma estão instalados na instância. |
| Texto de confirmação | Texto que solicita que o usuário marque uma caixa de seleção ao enviar um documento preenchido. |
| Modelo de origem | Modelo de origem a partir do qual você criou uma cópia do modelo atual. |

5. Clique **em Enviar** ou em **Salvar**.

Tradução automática

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

### O que Fazer Depois

- Clique no link relacionado **Analisar PDF** para analisar automaticamente as informações no PDF e armazenar essas informações na tabela Mapeamento de PDF para reutilização.
- Na lista relacionada **Participantes**, crie participantes.
- Na lista relacionada **Mapeamentos de modelo em PDF**, defina os mapeamentos de campo.
- Clique em Marcar um bloco de assinatura.
- Publique o modelo. Os fluxos que usam o modelo podem ser afetados caso você queira editar um modelo publicado.

## Definir um mapeamento de campo de PDF

Defina campos editáveis e armazene mapeamentos de assinatura usando a seção de mapeamentos de campo de PDF.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As informações no PDF são analisadas e armazenadas na tabela Mapeamento de PDF. **Analisar PDF** permitirá que você armazene os campos preenchíveis e **Marcar assinaturas** permitirá adicionar mapeamentos de assinatura.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Modelos de documento** > **Todos os modelos de documento**.
2. Selecione **Modelo de documento PDF**.
3. Configure o modelo de PDF.
4. Clique no link relacionado **Analisar PDF**.

> **Nota:**
> O link aparece somente para um PDF editável.

A lista relacionada Mapeamento de PDF exibe mapeamentos de campo.

#### Mapeamento de modelo em PDF

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome do campo | Nome de exibição que representa o campo do documento. |
| Modelo de PDF | Modelo de PDF ao qual o registro de mapeamento pertence. |
| Campo de documento | Campo do documento PDF preenchível que é criado automaticamente por meio do link relacionado **Analisar PDF**.<br>**Importante:** A edição do campo Documento não é permitida, pois isso pode interromper o fluxo do modelo de documento. |
| Tipo de campo de documento | Tipo de campo que você está mapeando, como Assinatura ou Caixa de seleção. |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Valor de visualização | Valor de mapeamento de campo para visualização.<br>**Nota:**<br>Use este campo para testar um valor de campo sem passar pelo processo de mapeamento de campos ou criar um caso para testar seus mapeamentos. O que você inserir aqui aparecerá enquanto você visualiza o documento. |
| Script avançado | Use para configurar campos de script para mapeamento complexo de um campo.<br>Por exemplo, para mapear um número de previdência social da tabela Perfil de RH [sn_hr_core_profile] para um documento e formatá-lo corretamente, um script é usado. |
| Obrigatório | Campo obrigatório a ser preenchido pelo participante atribuído.<br>**Nota:**<br>Este campo não é aplicável ao campo de documento do tipo caixa de seleção. |
| Tabela de mapeamento | Tabela da qual os campos mapeados vêm. |
| Somente leitura | Opção para habilitar a edição do campo pelo participante selecionado. |
| Campo de mapeamento | Campo que mapeia informações no seu documento. |
| Participante | Participante que pode editar o campo no documento. |
| Número de página | Número da página do documento PDF que contém o campo. Número da página em que o campo está presente. |
| Formato | Formato no qual os valores devem ser inseridos pelo participante. Se o participante não inserir o valor no formato especificado, um erro de validação será exibido para o participante. |
| Ativo | Opção para ativar o mapeamento de campo. |
| Tipo de deslocamento de data | Indica se a data deve ser Antes, Em ou Após a data especificada.<br>**Nota:**<br>Este campo aparece somente para um campo de data quando a opção **de script Avançado** está desmarcada. |
| Quantidade de deslocamento de data | Unidades de medida para o deslocamento, como dias, semanas ou meses.<br>**Nota:**<br>Este campo aparece somente para um mapeamento de campo de data quando a opção **de script Avançado** está desmarcada. Aparece somente quando os valores **Antes** ou **Depois** são selecionados no campo **Tipo de deslocamento de data**. |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Unidades de deslocamento de data | Número de unidades a serem compensadas.<br>**Nota:**<br>Este campo aparece somente para um mapeamento de campo de data quando a opção **de script Avançado** está desmarcada. Aparece somente quando os valores **Antes** ou **Depois** são selecionados no campo **Tipo de deslocamento de data**. |
| Selecione formato de data | Formato do campo de data. Os valores são:<br>○ Formato de data do usuário: indica que o formato de data é selecionado a partir da preferência do usuário do participante.<br>○ Formato específico: indica o formato no qual você deseja que o participante insira a data. |
| Formato de data específico | Formato específico no qual você deseja que o participante insira a data. |
| Estados | Opções armazenadas para os campos que não são de texto. Por exemplo, o status social pode incluir opções como **Casado** ou **Solteiro**. |

### Criar participantes para um modelo de documento PDF

Defina ações e a ordem das ações para os participantes. O tipo de ação e a ordem são considerados ao iniciar as tarefas de documento.

#### Antes de Iniciar

- Função necessária: sn_hr_core.admin
- Você precisa definir os participantes somente quando quiser usar o fluxo de modelo de documento. Se você quiser gerar apenas um documento PDF, a definição de participantes não será obrigatória.
- Este conteúdo se aplica somente aos modelos de documento criados na aplicação Modelos de documento (sn_doc). Modelos de documento é diferente de Modelos de documento de RH. Para obter modelos de documento de RH, consulte Modelos de documento de RH.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Modelo de documento** > **Todos os modelos de documento**.
2. Selecione o modelo que você deseja usar.
3. Configure o modelo necessário e clique em **Enviar**.
4. Na lista relacionada **Participantes**, clique em **Novo**.
5. No formulário, preencha os campos:
6. Clique em **Enviar**.

#### Resultado

O participante é adicionado ao modelo de documento.

### Marcar um bloco de assinatura

Escolha os participantes e especifique a área no documento PDF em que você deseja coletar as assinaturas desses participantes.

Tradução automática

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

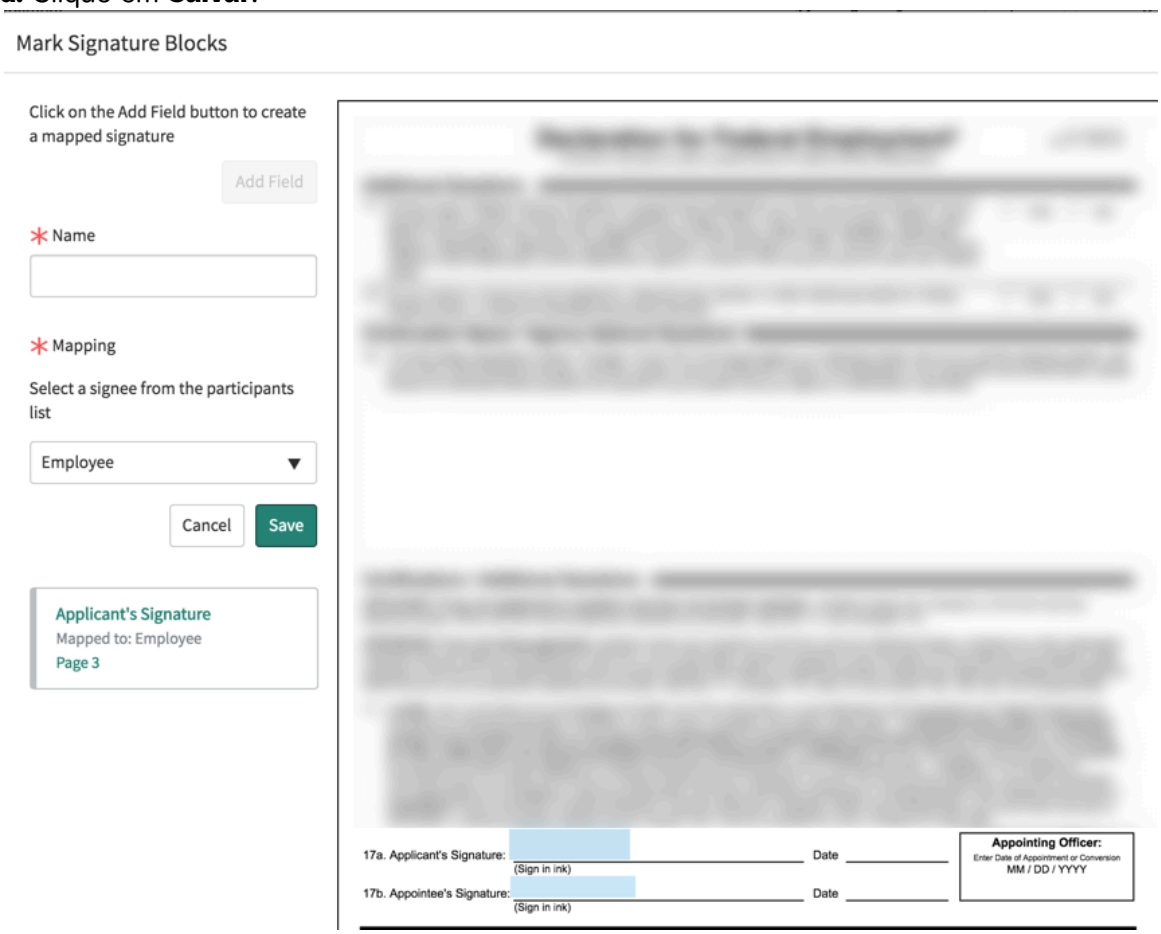
## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_doc.admin

**Importante:**
Você pode marcar assinaturas somente se tiver participantes definidos e usuários mapeados para esses participantes.

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Modelo de documento** > **Todos os modelos de documento**.
2. Selecione o modelo de documento PDF que você deseja usar.
3. Configurar um modelo de documento PDF.
4. Criar participantes para um modelo de documento PDF.
5. Clique **em Marcar assinaturas**.
6. Na janela Marcar blocos de assinatura:
   a. Clique em **Adicionar campo** e selecione a área em que você deseja coletar a assinatura de um participante.
   b. No campo **Nome**, especifique um nome para o registro de mapeamento de assinatura.
   c. Na lista **Mapeamento**, selecione um usuário dos participantes mapeados.
   d. Clique em **Salvar**.




7. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

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

O mapeamento de assinatura é adicionado à seção Mapeamentos de modelo em PDF.

**Importante:**
O mapeamento de assinatura é um mapeamento de campo obrigatório. Desabilite o mapeamento se você não quiser usar o mapeamento de assinatura.

### Modelos de documentos configurações

Use configurações Modelos de documentos para gerar índice e números de página em um documento PDF que é gerado a partir de um modelo HTML.

**Nota:**
Somente se a propriedade `com.snc.pdfgenerator.html2pdf.api.version` estiver definida como 2 (padrão), os recursos de configuração do Índice e do Número da página estarão disponíveis para uso. Se a propriedade `com.snc.pdfgenerator.html2pdf.api.version` estiver definida como 1, os recursos de configuração de Índice e Número de página não estarão disponíveis para uso.

### Como criar uma configuração de TOC no Modelos de documentos

Crie uma configuração de TOC para gerar o índice em um documento PDF que é gerado a partir de um documento HTML.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_doc.writer

#### Procedimento

1. Navegar até **Modelos de documento** > **Configuração do documento** > **Configurações do sumário**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos:

**Formulário Configuração do índice**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome da configuração do índice. |
| Título | Título do índice que aparece no documento gerado. |
| Tipo | O índice é exibido em uma exibição de lista no documento PDF gerado. |
| Numeração de título | Formato no qual você deseja que os números de página dos títulos sejam exibidos. Os valores são:<br>○ Nenhum<br>○ Decimal |
| Líder de tabela | Espaço entre o título e o número da página. O líder de tabela ajuda a correlacionar uma seção ou um título com seu número de página. Os valores são:<br>○ Nenhum<br>○ Pontilhado |
| Clicável | Habilite ou desabilite links clicáveis dentro do índice gerado. |
| Mostrar números de página | Opção para exibir números de página no documento PDF gerado. |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | **Nota:**<br>Esta opção torna obrigatório o campo de configuração do número de página no modelo de documento. |
| Aplicação | Escopo da aplicação no qual a configuração de TOC é criada. |
| Iniciar a numeração após o sumário | Opção para iniciar os números de página após o término do TOC.<br>**Nota:**<br>◦ Este campo é exibido somente quando o campo **Mostrar números de página** está habilitado.<br>◦ Este campo substitui o campo **Iniciar numeração da página** na configuração do número de página. |

4. Clique em **Enviar**.

### Como criar uma configuração de número de página no Modelos de documentos

Crie uma configuração de número de página para gerar automaticamente números de página em um documento PDF gerado a partir de um documento HTML.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_doc.writer

#### Procedimento

1. Navegar até **Modelos de documento** > **Configuração do documento** > **Configurações de números de página**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos:

#### Formulário Configurações de número de página

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome da configuração do número de página. |
| Formato do número de página | Formato no qual os números de página são exibidos no documento PDF gerado: **decimal** |
| Começar a numerar a partir da página | Página a partir da qual você deseja que a numeração comece.<br>**Nota:**<br>O valor neste campo é substituído pelo **índice Iniciar numeração após** na configuração do TOC. |
| Aplicação | Escopo da aplicação no qual a configuração do número de página é criada. |
| Posição | Posição vertical do número da página: **cabeçalho** ou **rodapé** |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Alinhamento horizontal | Alinhamento horizontal do número da página: **Esquerda**, **Centro**ou **Direita** |

4. Clique em **Enviar**.

### Trabalhar em uma tarefa de documento

Conclua suas tarefas de documento de Central do funcionário.

## Antes de Iniciar

Função necessária: none
Você deve ter ativado o plug-in Central do funcionário (com.sn_hr_service_portal).

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Autoatendimento** > **Central de serviços ao funcionário**.

> **Importante:**
> Como alternativa, você pode concluir suas tarefas de documento navegando até **Autoatendimento** > **Minhas tarefas de documento**.

2. Selecione a página de tarefas pendentes.
3. Trabalhe em qualquer uma dessas tarefas de documento atribuídas a você.

### Preencher e assinar um documento PDF

Conclua sua tarefa de documento preenchendo os detalhes necessários e enviando o documento PDF.

## Antes de Iniciar

- Função necessária: none
- Este conteúdo se aplica somente aos modelos de documento criados na aplicação Modelos de documentos (sn_doc). Modelos de documentos é diferente dos modelos de documento de RH. Para obter modelos de documento de RH, consulte Modelos de documento de RH.

## Procedimento

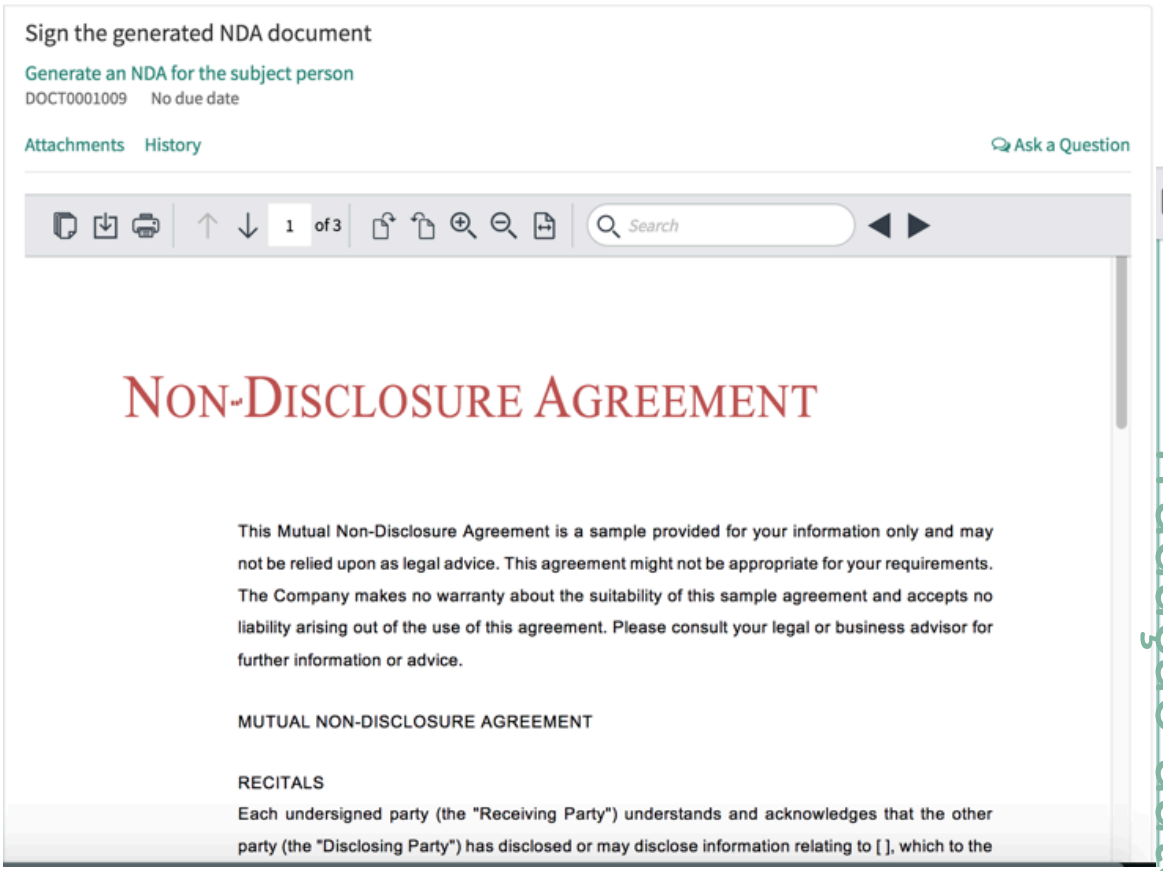
1. Navegar até **Todos** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
   Como alternativa, você pode concluir suas tarefas de documento navegando até **Autoatendimento** > **Minhas Tarefas de Documentação**.
2. Selecione a página de tarefas pendentes.
3. Selecione a tarefa de documento (preenchimento) atribuída a você.
4. Preencha os detalhes nos campos editáveis.
5. Clique na caixa de seleção **Confirmar**.
   Esta caixa de seleção será exibida somente se o **texto de confirmação** for adicionado ao modelo.
6. Adicione sua assinatura digitando ou desenhando.
7. Se você quiser limpar a assinatura e assinar novamente, clique em **Limpar assinatura**.
8. Para exibir sua assinatura no documento, clique em **Gerar**.
9. Para salvar suas mudanças no documento, clique em **Salvar**.

Tradução automática

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

10. Clique em **Enviar**.
    A tarefa está concluída e aparece na seção Tarefas pendentes concluídas. Você pode exibir e imprimir o documento com os detalhes enviados.

**Exemplo de um documento PDF preenchível**




## Assinar um documento HTML

Conclua sua tarefa de documento assinando e gerando uma cópia em PDF do documento HTML.

### Antes de Iniciar

Função necessária: none

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
   Como alternativa, você pode concluir suas tarefas de documento navegando até **Autoatendimento** > **Minhas Tarefas de Documentação**.
2. Selecione a tarefa de modelo de documento (assinatura) atribuída a você.
3. Adicione sua assinatura digitando ou desenhando.
4. Clique em **Limpar assinatura** se quiser limpar a assinatura e assinar novamente.
5. Para exibir sua assinatura no documento, clique em **Gerar**.
6. Clique em **Enviar**.
   A tarefa está concluída e aparece na seção Tarefas pendentes concluídas. Você pode exibir e imprimir o documento com as assinaturas.

Tradução automática

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

### Revisar um documento PDF

Conclua sua tarefa de documento revisando um documento PDF. Envie seus comentários de revisão para um ou mais participantes que estão trabalhando no documento.

## Antes de Iniciar

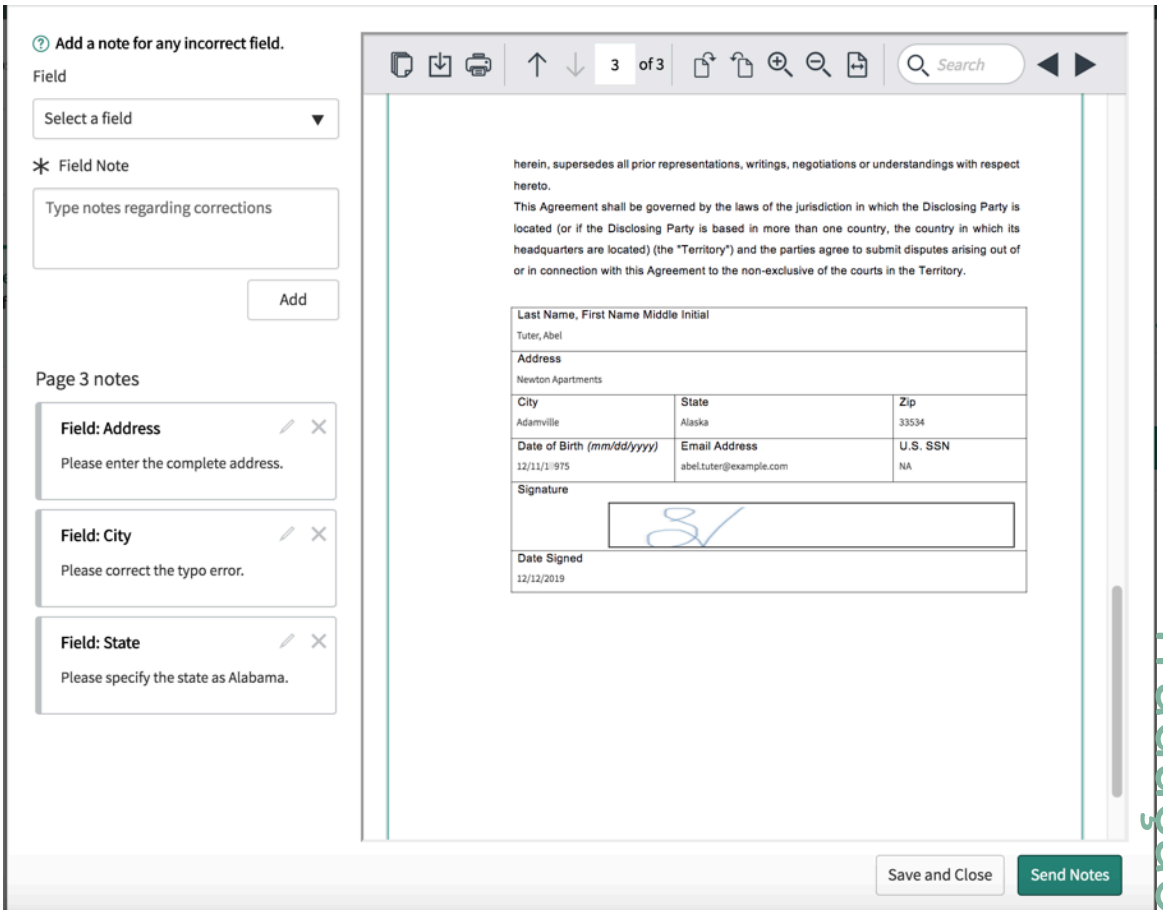
Função necessária: none

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
   Como alternativa, você pode concluir suas tarefas de documento navegando até **Autoatendimento** > **Minhas Tarefas de Documentação**.
2. Selecione a página de tarefas pendentes.
3. Selecione a tarefa de modelo de documento atribuída a você.
4. Clique **em Revisar documento**.
5. Se você não tiver comentários, clique em **Aprovar**.
6. Se você quiser adicionar uma anotação ao documento:
   a. No **campo Anotação de** campo, adicione seus comentários. Se você quiser associar o comentário a um campo específico, selecione o valor na lista **Campo**.
   b. Clique em **Adicionar**. Você pode editar ou excluir a anotação, se necessário. Você também pode salvar suas mudanças e revisá-las novamente a qualquer momento.
7. Clique **em Enviar anotações**.

Tradução automática

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




O estado da tarefa de documento é alterado para Concluído rejeitado. As tarefas de documento são reiniciadas para todos os participantes do modelo.

### Reenviar um documento PDF

Conclua sua tarefa de documento incorporando as sugestões do revisor.

## Antes de Iniciar

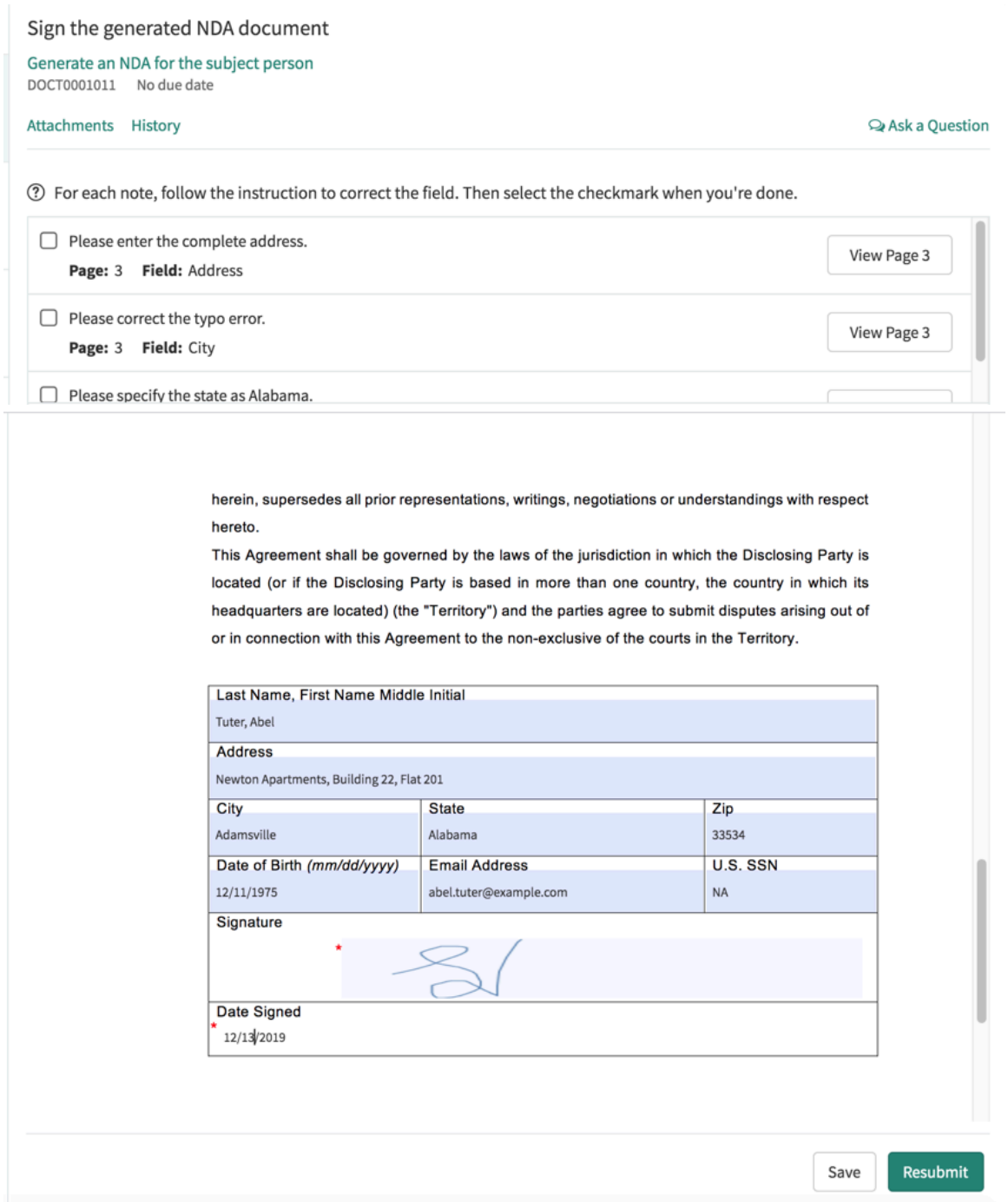
Função necessária: none

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
   Como alternativa, você pode concluir suas tarefas de documento navegando até **Autoatendimento** > **Minhas Tarefas de Documentação**.
2. Selecione a página de tarefas pendentes.
3. Selecione a tarefa de documento atribuída a você.
4. Se uma anotação de mudança tiver sido associada a um campo, clicar em**Exibir página** o levará diretamente para esse campo.
5. Marque a caixa de seleção para indicar que você incorporou a anotação de mudança.
6. Adicione sua assinatura digitando ou desenhando.
7. Se você quiser limpar a assinatura e assinar novamente, clique em **Limpar assinatura**
8. Para exibir sua assinatura no documento, clique em **Gerar**.
9. Clique **em Reenviar**.

Tradução automática

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




A tarefa está concluída e aparece na seção Tarefas pendentes concluídas. Você pode exibir e imprimir o documento com os detalhes enviados.

### Métodos de geração de documentos

Um documento PDF pode ser gerado automaticamente, manualmente ou usando uma API.

## Automaticamente

Um documento PDF é adicionado automaticamente como anexo ao caso quando:

1. O modelo configurado é selecionado no modelo de RH de um serviço.
2. A opção de caso **Iniciar tarefas de documento automaticamente** é selecionada no serviço de RH de um caso.

Tradução automática

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

3. O estado do caso de RH é alterado para trabalho em andamento.
4. As tarefas de documento de todos os participantes estão concluídas.

### Manualmente

Um documento PDF pode ser gerado manualmente usando a opção **Gerar** na opção **Visualizar documento** no caso.

### API

A API a seguir gera e anexa o documento ao registro de destino que é passado para a API.

```
//recordId - Sys ID of the target record. This record must be from the table defined in the
 document template.
//documentTemplateId - Sys ID of the document template to use for pdf generation.
//pdfName - Name of the pdf generated
new sn_doc.GenerateDocumentAPI().generateDocumentForTask(recordId,
 documentTemplateId, pdfName);
```

**Nota:**
Se sua tabela for restrita por chamador, chamar esta API pode gerar registros RCA de componentes no escopo de Modelos de documento para sua tabela. Você deve permitir que eles.

#### Geração de tarefas de documento

As tarefas de documento podem ser geradas automaticamente ou manualmente. As tarefas são geradas na ordem definida para os participantes.

**Nota:**
O cancelamento de um caso de RH leva ao cancelamento das tarefas de documento associadas a ele. Se você não quiser que as tarefas de documento sejam canceladas automaticamente, navegue até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Regras de negócios** e desative as seguintes regras de negócios:

- Iniciar tarefas de cancelamento de documento
- Cancelar tarefas de documento

### Automaticamente

As tarefas de documento são iniciadas automaticamente para os participantes quando você:

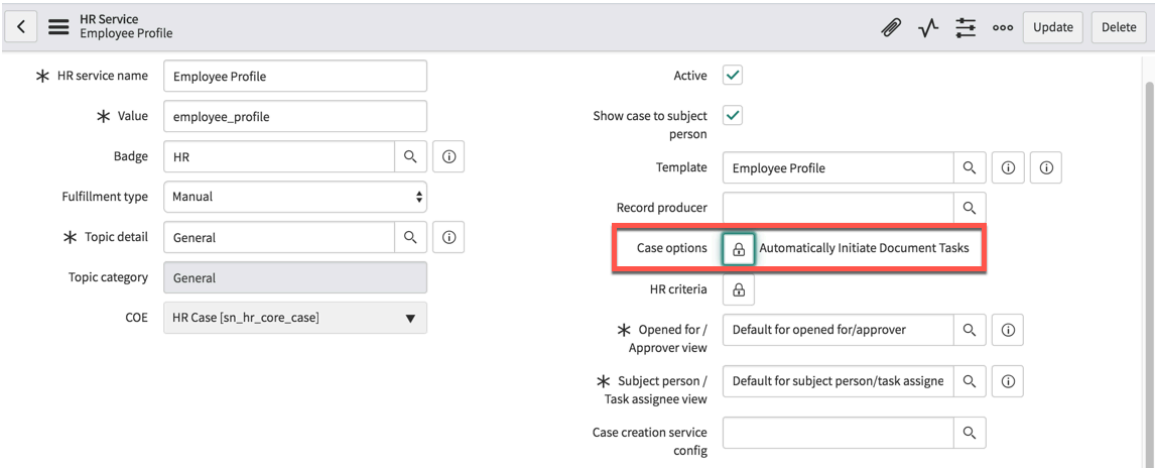
- Selecione a opção **Iniciar tarefas de documento automaticamente** no serviço de RH de um caso.

  **Nota:**
  Certifique-se de que o modelo configurado seja adicionado ao modelo de RH de um serviço.

- Altere o estado do caso de RH para **Pronto**.

Tradução automática

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



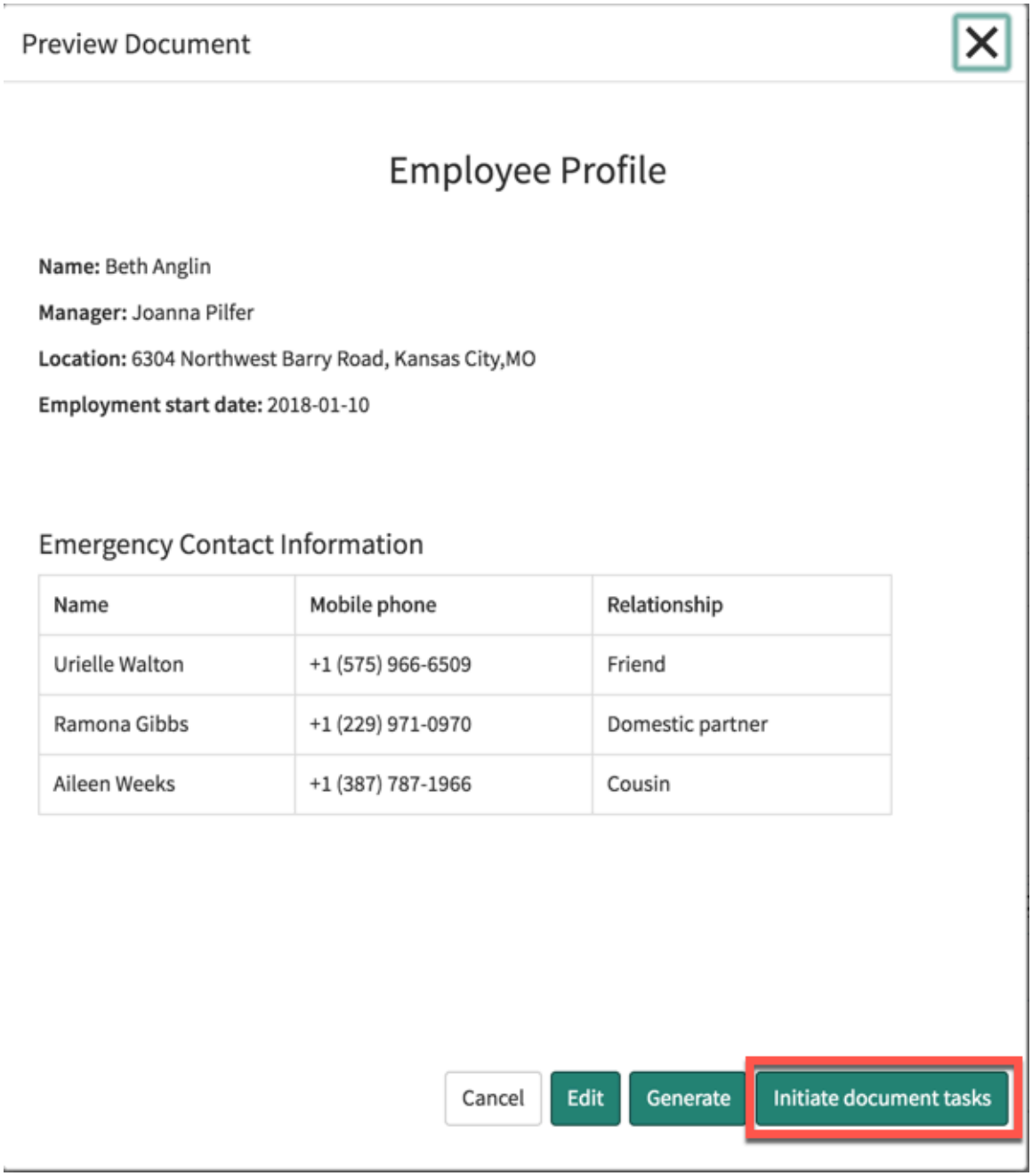

## Manualmente

As tarefas de documento são iniciadas manualmente quando você clica no botão**Iniciar tarefas de documento** na opção **Visualizar documento** no caso.

Tradução automática

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

**Nota:**
A opção **Iniciar tarefas de documento** não aparece quando a opção **Iniciar tarefas de documento automaticamente** já está habilitada no serviço de RH de um caso.




**Nota:**
Iniciar tarefas de documento a partir de um modelo de visualização não está disponível para um modelo de documento do Word.

### Usando modelos de documento: caso de uso genérico

Entenda como usar modelos de documento fora do HR Service Delivery.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: administrador

Tradução automática

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

### Procedimento

1. Defina um modelo de documento para uma determinada tabela, por exemplo, Tabela de incidentes.
2. Se os participantes estiverem configurados para o modelo de documento, use a seguinte API para iniciar tarefas de documento para os participantes:

```
/**
* Description: Method to prefill document with mapped values and attach it to record table.
* @param {GlideRecord} taskGr (GlideRecord of task table)
* @param {String} htmlBody html body of document (Optional, if not passed then it will be generated from template for html template)
* @param {SysId} docTemplateId (sysId of document template)
* @param {String} generatedPdfName name of generated pdf (Optional, if not passed then it will be taken from template name)
* @param {String} documentId (word template attachment sysId) (Only for word templates)
* @return {boolean} true/false
*/
new sn_doc.GenerateDocumentAPI().initiateDocumentTasks(taskGr, htmlBody, docTemplateId, generatedPdfName, documentId)
```

3. Para gerar um documento PDF a partir de um modelo de documento, use a seguinte API:

```
/**
* Description: Method to generate a PDF from a document template.
* @param {GlideRecord} recordId (GlideRecord of task table)
* @param {documentTemplateId} docTemplateId (sysId of document template)
* @param {String} pdfName name of generated pdf (Optional, if not passed then it will be taken from template name)
* @return {sysId} (sysId of the attachment)
*/
new sn_doc.GenerateDocumentAPI().generateDocumentForTask(recordId, documentTemplateId, pdfName)
```

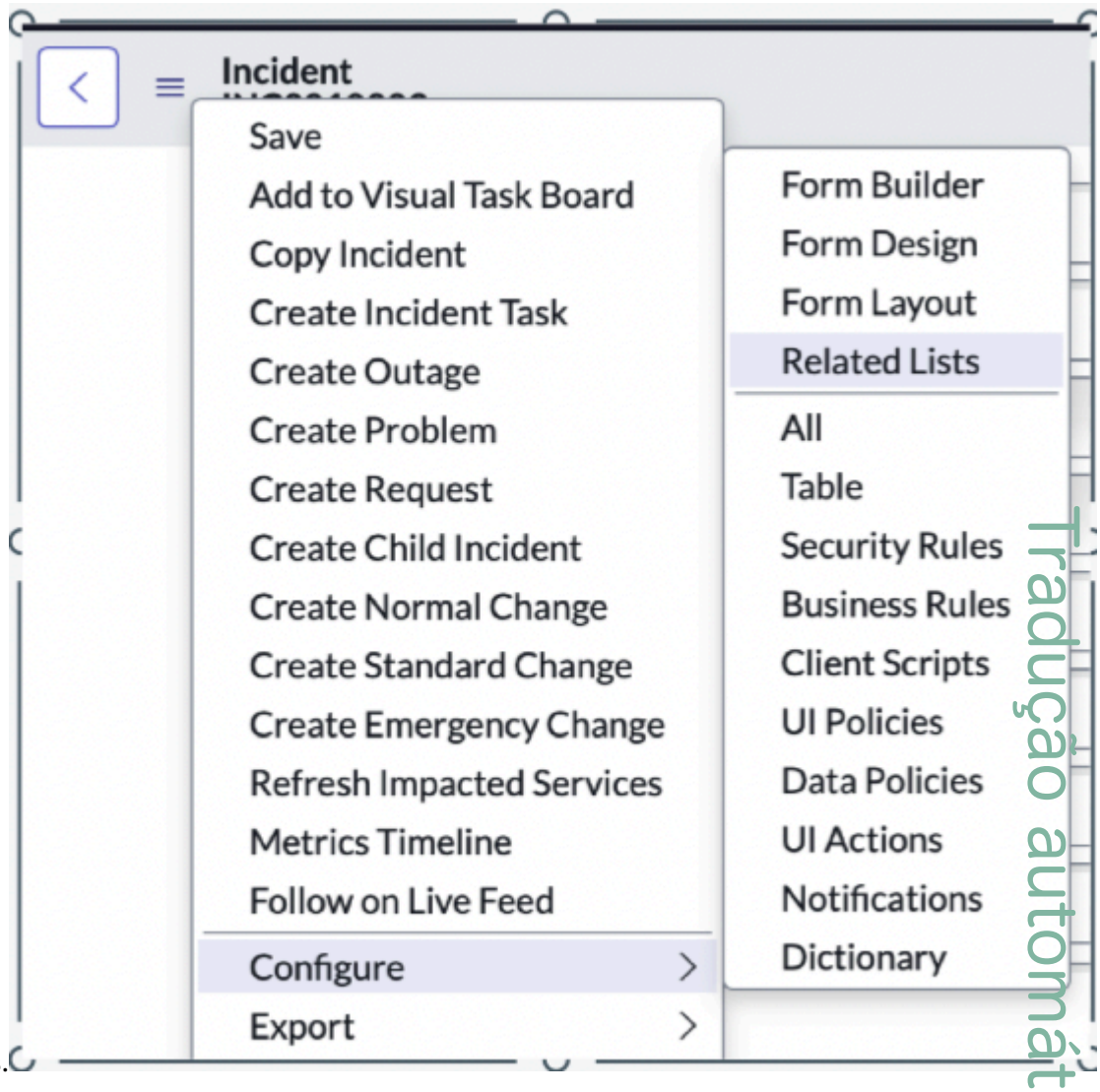
4. Para exibir as tarefas de documento associadas a um registro:

Tradução automática

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

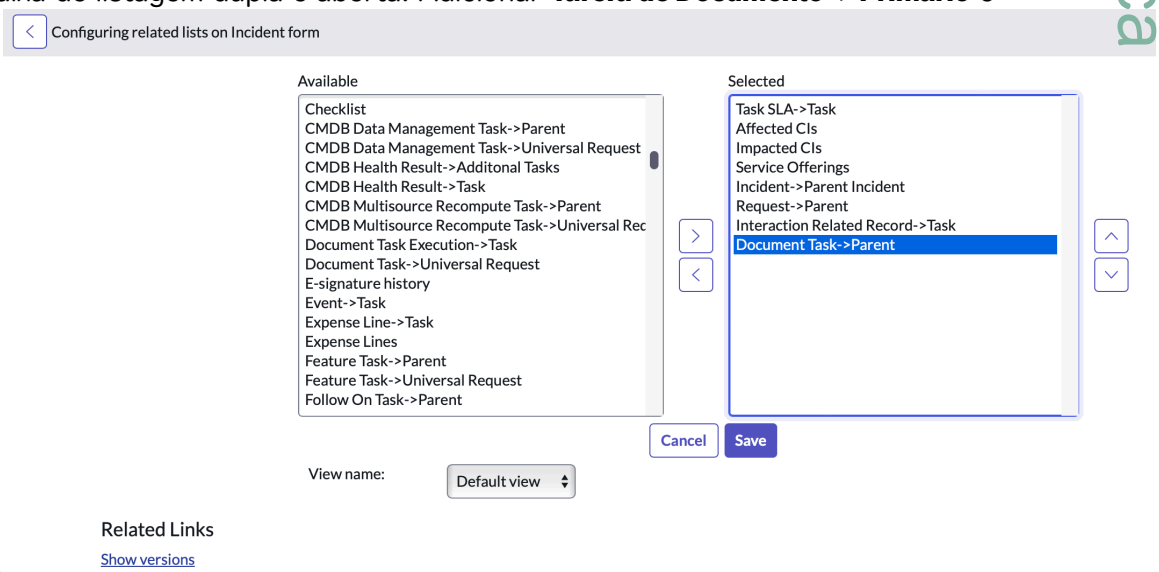
**a.** Abra o registro, por exemplo, um registro de incidente.

**b.** Configure as listas




relacionadas.

Uma caixa de listagem dupla é aberta. Adicionar **Tarefa de Documento -> Primário** e

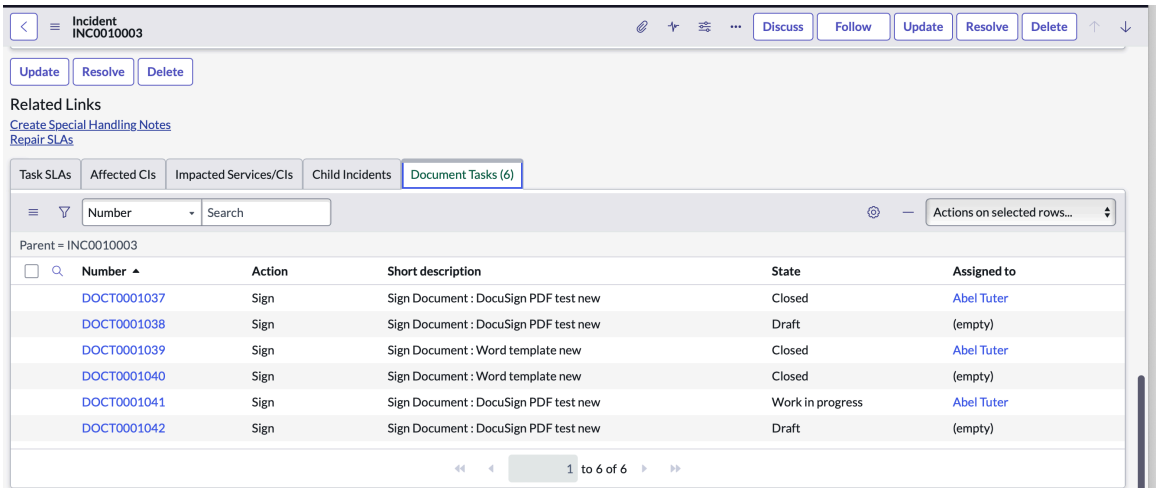



**Salvar**.

Tradução automática

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

As tarefas de documento associadas ao registro são exibidas na lista relacionada de **tarefas de documento**.




### Referência para Modelos de documentos

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre Modelos de documentos.

### Componentes instalados com Modelos de documentos

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in Modelos de documentos, incluindo tabelas e funções de usuário

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

## Funções instaladas

| Título da função [nome] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| Leitor de modelos de documento<br><br>[sn_doc.reader] | • Fornece permissão somente leitura para modelos de documento.<br>• Só pode exibir as configurações de Índice e Número de página em um modelo HTML configurado. | • doc_toc_config_reader<br>• doc_page_number_config_reader |
| Gravador de modelos de documento<br><br>[sn_doc.writer] | • Fornece permissões de leitura e gravação para modelos de documento.<br>• Pode adicionar as configurações de Índice e Número de página a um modelo HTML existente ou a um novo modelo HTML. | • sn_doc.leitor<br>• doc_toc_config_writer<br>• doc_page_number_config_writer |
| Administrador de modelos de documento | Fornece permissões de leitura, gravação e exclusão para modelos de documento. | sn_doc.roteirista |

Tradução automática

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

| Título da função [nome] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| [sn_doc.admin] | | |

## Tabelas instaladas

| Tabela | Descrição |
|---|---|
| Mapeamento de modelo em PDF [sn_doc_pdf_template_mapping] | Tabela para armazenar os mapeamentos de campos de um modelo de documento PDF. |
| Modelo HTML [sn_doc_html_template] | Tabela para armazenar modelos de documento HTML. |
| Modelo de PDF [sn_doc_pdf_template] | Tabela para armazenar modelos de documento PDF. |
| Participante [sn_doc_participant] | Tabela para armazenar os detalhes definidos para os participantes. |
| Tarefa de Documentação [sn_doc_task] | Tabela para armazenar tarefas de modelo de documento. |
| Anotação de Tarefa do Documento [sn_doc_task_note] | Tabela para armazenar os detalhes das anotações de revisão. |
| Modelo de documento [sn_doc_template] | Tabela base para tabelas de modelo em PDF e modelo em HTML. |
| Categoria do modelo de documento [sn_doc_template_category] | Tabela para armazenar categorias de modelo de documento. |
| Script do modelo de documento [sn_doc_template_script] | Tabela para armazenar scripts de modelo de documento. |
| Configurações do sumário [doc_toc_config] | Tabela para armazenar configurações de TOC que são usadas em um modelo HTML.<br>**Nota:** Esta tabela está disponível por padrão com ServiceNow Plataforma. No entanto, os atalhos de menu para navegar até esta tabela estão disponíveis somente com a aplicação Modelos de documentos. |
| Configurações de número de página [doc_page_number_config] | Tabela para armazenar configurações de número de página que são usadas em um modelo HTML. |

Tradução automática

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

| Tabela | Descrição |
| --- | --- |
| | **Nota:** Esta tabela está disponível por padrão com ServiceNow Plataforma. No entanto, os atalhos de menu para navegar até esta tabela estão disponíveis somente com a aplicação Modelos de documentos. |

## Plug-in federal

O plug-in ServiceNow, Inc. Federal fornece elementos de dados adicionais para clientes do setor público que se alinham ao Human Capital Information Model (HCIM). O HCIM é um conjunto de padrões de dados para gestão de capital humano federal desenvolvido pela linha de negócios de recursos humanos (HRLOB) no Office of Personnel Management (OPM).

Este plug-in se destina a estender tabelas como Perfil de RH, Local e Cargo com campos adicionais e tabelas relevantes para os setores públicos federal, estadual e local.

### Visão geral

Veja a seguir alguns dos principais benefícios do plug-in Federal:

- Promove a interoperabilidade fornecendo estruturas de dados que fazem com que os dados fluam perfeitamente de e para agências ou provedores de serviços compartilhados.
- Fornece elementos de dados adicionais que são comumente usados em serviços que as agências fornecem aos funcionários do governo que atendem.
- Aumenta as tabelas do HR Service Delivery e da Now Platform entregues.

  Por exemplo, a tabela Locais padrão (cmn_locations) pode ser configurada para incluir campos de referência da tabela Estação de Dever (sn_fedtables_duty_station) ou o Local de Dever pode ser adicionado como um campo ao Perfil de RH para exibir o GeoLoc da estação de dever do funcionário.
- Oferece recurso pré-criado que permite uma configuração mais fácil de serviços e fluxos de trabalho e minimiza as necessidades de personalização.

**Importante:**
As tabelas instaladas com o plug-in Federal são autônomas. Não há dependências entre as tabelas do HR Service Delivery e as tabelas do plug-in Federal até que as tabelas do plug-in Federal sejam incluídas no fluxo de trabalho.

### Iniciar

| Configurar plug-in Federal | Usar plug-in Federal | Referência de plug-infederal |
| --- | --- | --- |
| Configure o plug-in para começar | Use o plug-in para promover a interoperabilidade entre agências ou provedores de serviços compartilhados. | Obter detalhes sobre tabelas no plug-in Federal |

Tradução automática

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

# Configurar plug-in Federal

Configure o plug-in Federal.

## Ativar plug-in Federal

Você pode ativar o plug-in Tabelas adicionais para agências federais [com.snc.fedtables] se tiver a função de administrador.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As tabelas são instaladas com o plug-in. Para obter mais informações, consulte Plug-in federal.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre o plug-in Tabelas adicionais para agências federais [com.snc.fedtables] usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** e, na caixa de diálogo Ativar plug-in, selecione **Ativar**.

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

## Importar um modelo do Excel para Federal

Alguns elementos de dados incluídos no plug-in Federal permitem a importação dos dados de referência.

### Antes de Iniciar

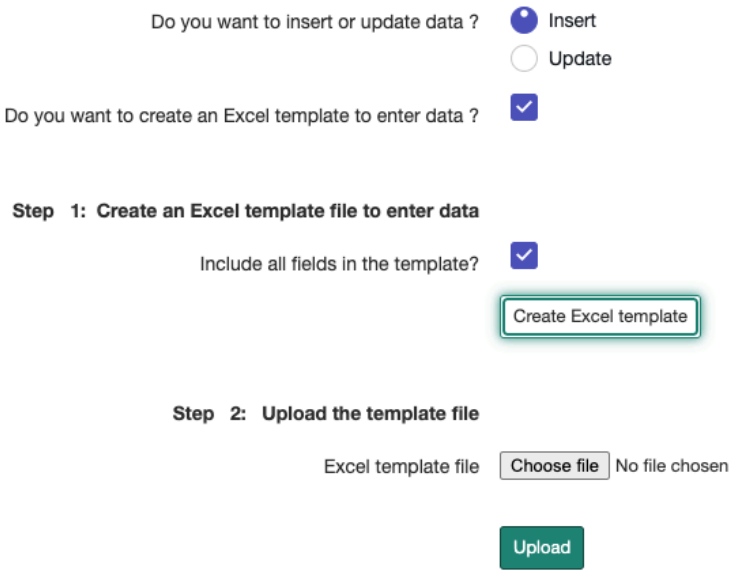
Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Tabelas**.
2. Na coluna **Nome**, filtre as tabelas por **sn_feedtables**.
3. Selecione a tabela Federal para a qual você deseja importar os dados.
4. Abra **Mostrar Lista** em **Links relacionados**.
5. Clique com o botão direito do mouse no título da coluna do elemento de dados ao qual você deseja adicionar dados de referência.
6. Selecione **Importar** no menu.

Tradução automática

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




7. Selecione **Inserir** ou **Atualizar** como o tipo de importação.
8. Selecione **Escolher arquivo** para selecionar a planilha do Excel Microsoft.
9. Selecione **Carregar** para carregar a planilha do Excel Microsoft.
10. Na página Andamento do upload, selecione **Visualizar dados importados** para verificar os dados importados.
11. Se o modelo passar na validação e a visualização importada corresponder às suas expectativas, selecione **Concluir importação** para importar dados para a tabela de preparação.

**Nota:**
Se o modelo falhar na validação, verifique os registros no modelo e repita o processo.

## Usar plug-in Federal

Com o plug-in Federal, promova a interoperabilidade entre agências ou serviços compartilhados e aumente as tabelas de entrega de serviço de RH e Now Platform entregues.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

- Ativar plug-in Federal.
- Importar um modelo do Excel para Federal.
- Revise este artigo da base de conhecimento.

**Nota:**
Se você não puder acessar o artigo da base de conhecimento, pesquise o plug-in da tabela de dados federais na Comunidade da ServiceNow.

Tradução automática

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

**Importante:**
O plug-in Federal:

- O contém elementos de dados que se estendem da tabela de perfil de RH e, portanto, só está disponível com a solução HR Service Delivery. Se você baixar o plug-in sem o HR Service Delivery, notará tabelas vazias e não poderá usá-las.
- está disponível somente para clientes na versão Washington DC e posterior.
- não inclui regras de negócios, client scripts ou funções adicionais.

### Procedimento

Configurar um serviço de RH.

## Referência de plug-infederal

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre tabelas no plug-in Federal.

### Componentes instalados com o plug-in Federal

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in Federal (Tabelas adicionais para agências federais), incluindo tabelas.

## Tabelas instaladas

| Tabela | Subfunção de HCBRM |
|---|---|
| Tempo no Cargo<br>[sn_feedtables_tenure] | A1-2 Planejamento de força de trabalho<br>A2-6 Processamento e integração de recém-contratados |
| Posição do Computador<br>[sn_feedtables_computer_position] | A1-3 Classificação de posição e gestão de posição |
| Área de especialidade/Categoria de Segurança Cibernética<br>[sn_feedtables_cybersecurity_category] | A1-3 Classificação de posição e gestão de posição |
| Classificação Functional<br>[sn_feedtables_functional_classification] | A1-3 Classificação de posição e gestão de posição |
| Ocupação<br>[sn_feedtables_occupation] | A1-3 Classificação de posição e gestão de posição |

Tradução automática

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

| Tabela | Subfunção de HCBRM |
|---|---|
| Categoria de Ocupação<br>[sn_feedtables_occupational_category] | A1-3 Classificação de posição e gestão de posição |
| Sensibilidade e Risco da Posição<br>[sn_feedtables_position_sensitive_and_risk] | A1-3 Classificação de posição e gestão de posição |
| Status da Supervisão<br>[sn_feedtables_supervisory_status] | A1-3 Classificação de posição e gestão de posição |
| Posição Ocupada<br>[sn_feedtables_position_occupied] | A1-3 Classificação de posição e gestão de posição<br>A2-6 Processamento e integração de recém-contratados<br>A6-2 Planejamento e processamento de desativação |
| Categoria de FLSA<br>[sn_feedtables_flsa_category] | A1-3 Classificação de posição e gestão de posição<br>A5-1 Gestão de remuneração |
| Identificação de Idioma<br>[sn_feedtables_language_identification] | A2-3 Avaliação e seleção de candidatos |
| Proficiência em Escuta<br>[sn_feedtables_listening_proficiency] | A2-3 Avaliação e seleção de candidatos |
| Proficiência em Fala<br>[sn_feedtables_language_proficiency] | A2-3 Avaliação e seleção de candidatos |
| Cidadania Americana<br>[sn_feedtables_us_citizenship] | A2-3 Avaliação e seleção de candidatos |

Tradução automática

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

| Tabela | Subfunção de HCBRM |
| --- | --- |
| Programa Educativo<br><br>[sn_feedtables_instrucional_programa] | A2-3 Avaliação e seleção de candidatos<br><br>A2-6 Processamento e integração de recém-contratados |
| Nível de Formação Educacional<br><br>[sn_feedtables_education_level] | A2-3 Avaliação e seleção de candidatos<br><br>A2-6 Processamento e integração de recém-contratados<br><br>A3-3 Aprendizagem - Administração |
| Preferência de Veteranos<br><br>[sn_feedtables_veterans_preference] | A2-3 Avaliação e seleção de candidatos<br><br>A2-6 Processamento e integração de recém-contratados<br><br>A6-2 Planejamento e processamento de desativação |
| Nível de Habilitação de Segurança<br><br>[sn_feedtables_security_clearance_level] | A2-4 Solicitação de investigação, reciprocidade e triagem de candidatos<br><br>A2-6 Processamento e integração de recém-contratados |

Tradução automática

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

| Tabela | Subfunção de HCBRM |
| --- | --- |
| Autoridade de Compromisso Atual<br><br>[sn_feedtables_current_appointment_authority] | A2-6 Processamento e integração de recém-contratados |
| Identificação de Etnia e Raça<br><br>[sn_feedtables_ethnicity_and_race_identification] | A2-6 Processamento e integração de recém-contratados |
| Raça ou Nacionalidade<br><br>[sn_feedtables_race_or_country_origin] | A2-6 Processamento e integração de recém-contratados |
| Status de veteranos (serviço militar ativo)<br><br>[sn_feedtables_veterans_status] | A2-6 Processamento e integração de recém-contratados |
| Código de tipo de obrigação de serviço<br><br>[sn_feedtables_service_obligation_type_code] | A2-6 Processamento e integração de recém-contratados<br><br>A3-3 Aprendizagem – Administração |
| Tipo de Compromisso<br><br>[sn_feedtables_type_of_appointment] | A2-6 Processamento e integração de recém-contratados<br><br>A3-3 Aprendizagem – Administração |
| Indicador de Anuidade<br><br>[sn_feedtables_annuitant_indicator] | A2-6 Processamento e integração de recém-contratados<br><br>A5-1 Gestão de remuneração<br><br>A5-3 Gestão de benefícios<br><br>A6-2 Planejamento e |

Tradução automática

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

| Tabela | Subfunção de HCBRM |
|---|---|
| | processamento de desativação |
| Gênero<br>[sn_feedtables_sex] | A2-6 Processamento e integração de recém-contratados<br>A5-3 Gestão de benefícios |
| Deficiência<br>[sn_feedtables_disability] | A2-6 Processamento e integração de recém-contratados<br>A5-3 Gestão de benefícios<br>A6-2 Planejamento e processamento de desativação |
| Indicador de Certificação de Treinamento<br>[sn_feedtables_training_accreditation_indicator] | A3-3 Aprendizagem – Administração |
| Código de Tipo de Designação de Crédito de Treinamento<br>[sn_feedtables_training_credit_designation_type_code] | A3-3 Aprendizagem – Administração |
| Código de Tipo de Crédito de Treinamento<br>[sn_feedtables_training_credit_type_code] | A3-3 Aprendizagem – Administração |
| Código de tipo de entrega de treinamento<br>[sn_feedtables_training_delivery_type_code] | A3-3 Aprendizagem – Administração |
| Código de Tipo de Finalidade de Treinamento<br>[sn_feedtables_training_purpose_type_code] | A3-3 Aprendizagem – Administração |
| Código de Tipo de Origem de Treinamento<br>[sn_feedtables_training_source_type_code] | A3-3 Aprendizagem – Administração |
| Código de Tipo de Treinamento<br>[sn_feedtables_training_type_code] | A3-3 Aprendizagem – Administração |

Tradução automática

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

| Tabela | Subfunção de HCBRM |
| --- | --- |
| Código de Subtipo de Treinamento<br><br>[sn_feedtables_training_type_sub_code] | A3-3 Aprendizagem – Administração |
| Classificação de Registro (Padrão)<br><br>[sn_feedtables_rating_of_record_pattern] | A4-1 Gestão de desempenho do funcionário<br><br>A2-6 Processamento e integração de recém-contratados<br><br>A6-2 Planejamento e processamento de desativação |
| Classificação de Registro (Nível)<br><br>[sn_feedtables_rating_of_record_level] | A4-1 Gestão de desempenho do funcionário<br><br>A4-3 Certificação do sistema de avaliação de desempenho para SES e SL/ST |
| Identificador de Tabela de Pagamento Especial<br><br>[sn_feedtables_special_pay_table_identifier] | A5-1 Gestão de remuneração |
| Estação de Dever<br><br>[sn_feedtables_duty_station] | A5-1 Gestão de remuneração<br><br>A1-3 Classificação de posição e gestão de posição<br><br>A2-6 Processamento e integração de recém-contratados<br><br>A5-3 Gestão de benefícios |

Tradução automática

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

| Tabela | Subfunção de HCBRM |
| --- | --- |
| Determinante da Taxa de Pagamento<br><br>[sn_feedtables_pay_rate_determinant] | A5-1 Gestão de remuneração<br><br>A2-6 Processamento e integração de recém-contratados |
| Base do Pagamento<br><br>[sn_feedtables_pay_basis] | A5-1 Gestão de remuneração<br><br>A2-6 Processamento e integração de recém-contratados<br><br>A6-2 Planejamento e processamento de desativação |
| Status do Pagamento<br><br>[sn_feedtables_pay_status] | A5-1 Gestão de remuneração<br><br>A2-6 Processamento e integração de recém-contratados<br><br>A6-2 Planejamento e processamento de desativação |
| Programação de trabalho<br><br>[sn_feedtables_work_schedule] | A5-2 Gestão de licenças e programação de trabalho<br><br>A2-6 Processamento e integração de recém-contratados<br><br>A6-1 Aconselhamento de separação |

Tradução automática

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

| Tabela | Subfunção de HCBRM |
|---|---|
| | A6-2 Planejamento e processamento de desativação |
| Código de Programação de Trabalho Alternativo<br>[sn_feedtables_alternate_work_schedule_code] | A5-2 Gestão de licenças e programação de trabalho<br>A5-1 Gestão de remuneração |
| Indicador do Federal Employees' Group Life Insurance (FEGLI) da Continuação de Benefícios<br>[sn_fedtables_benefits_continuation_fed_emp_group_life_insurance_fegli_flag] | A5-3 Gestão de benefícios |
| Indicador do Federal Employee Health Benefits (FEHB) da Continuação de Benefícios<br>[sn_fedtables_benefits_continuation_fed_emp_health_benefits_fehb_flag] | A5-3 Gestão de benefícios |
| Indicador da Descontinuação de Benefícios<br>[sn_feedtables_benefits_continuation_retirement_indicator] | A5-3 Gestão de benefícios |
| Código do Tipo de Pagamento Insuficiente para Encerrar a Continuação dos Benefícios<br>[sn_feedtables_benefits_payment_type_code] | A5-3 Gestão de benefícios |
| Indicador de Designação de Beneficiários de Fegli<br>[sn_feedtables_designation_of_fegli_beneficiaries_indicator] | A5-3 Gestão de benefícios |
| Federal Employees' Group Life Insurance<br>[sn_fedtables_federal_employees_group_life_insurance] | A5-3 Gestão de benefícios |
| Código de Mudança de Vida do Federal Employees' Group Life Insurance (FEGLI)<br>[sn_fedtables_federal_employees_group_life_insurance_fegli_life_change_code] | A5-3 Gestão de benefícios |
| Plano do Federal Employees Health Benefits<br>[sn_fedtables_federal_employees_health_benefits_plan] | A5-3 Gestão de benefícios |
| Indicador de Ordem Judicial para Fins de Fegli<br>[sn_feedtables_tribunal_orders_for_fegli_purposes_indicator] | A5-3 Gestão de benefícios<br>A6-2 Planejamento e processamento de desativação |
| Indicador de Qualificação para Participar de Trabalho Remoto | A5-4 Programação de assistência ao |

Tradução automática

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

| Tabela | Subfunção de HCBRM |
|---|---|
| [sn_feedtables_eligibility_to_participate_in_telework_indicator] | funcionário/bem-estar no trabalho e na vida pessoal |
| Plano de Aposentadoria<br>[sn_feedtables_retirement_plan] | A6-2 Planejamento e processamento de desativação |
| Indicador de Cobertura Anterior à Aposentadoria<br>[sn_feedtables_retirement_previous_coverage_indicator] | A6-2 Planejamento e processamento de desativação |
| Cobertura de FERS<br>[sn_feedtables_fers_coverage] | A6-2 Planejamento e processamento de desativação<br>A2-6 Processamento e integração de recém-contratados<br>A5-3 Gestão de benefícios |
| Agência/subelemento<br>[sn_feedtables_agency] | TUDO |
| Faixa de Pagamento ou Classificação de Nível Escolar<br>[sn_feedtables_grade_level_class_rank_or_pay_band] | TUDO |
| Autoridade Jurídica<br>[sn_feedtables_legal_authority] | TUDO |
| Natureza da Ação<br>[sn_feedtables_nature_of_action] | TUDO |
| Plano de Pagamento<br>[sn_feedtables_pay_plan] | TUDO |
| Identificador de Escritório de Pessoal<br>[sn_feedtables_personnel_office_identifier] | TUDO |
| Ação do Registro<br>[sn_feedtables_record_action] | TUDO |
| Observações | TUDO |

Tradução automática

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

| Tabela | Subfunção de HCBRM |
| --- | --- |
| [sn_feedtables_remarks] | |
| Código do País de Cidadania<br>[sn_feedtables_citizenship_country_code] | |
| Indicador obrigatório do contrato de serviço contínuo<br>[sn_feedtables_continued_service_agrement_required_indicator] | |
| Proficiência em Leitura<br>[sn_feedtables_reading_proficiency] | |
| Código de População Especial<br>[sn_feedtables_special_population_code] | |
| Proficiência em Escrita<br>[sn_feedtables_writing_proficiency] | |
| Dados de ação do pessoal da agência 1<br>[sn_feedtables_agency_personnel_action_data] | Todos |
| Nome do subelemento da agência<br>[sn_feedtables_agency_subelement_name] | Todos |
| Código da região<br>[sn_feedtables_country_state_city_code] | Todos |
| Código da cidade<br>[sn_feedtables_country_state_city_code] | Todos |
| Código de estado<br>[sn_feedtables_country_state_city_code] | Todos |
| Código do condado<br>[sn_feedtables_country_state_city_code] | Todos |
| Data de início do ano fiscal<br>[sn_feedtables_fiscal_year_begin_end_dates] | Todos |
| Data de término do ano fiscal<br>[sn_feedtables_fiscal_year_begin_end_dates] | Todos |
| Código do ano fiscal | Todos |

Tradução automática

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

| Tabela | Subfunção de HCBRM |
|---|---|
| sn_feedtables_fiscal_year_begin_end_dates | |
| Natureza da ação Descrição da autoridade jurídica 1<br>[sn_feedtables_nature_action_legal_authority_desc] | Todos |
| Natureza da ação Descrição da autoridade jurídica 2<br>[sn_feedtables_nature_action_legal_authority_desc] | Todos |
| Natureza da ação Código de extensão da agência<br>[sn_feedtables_nature_action_legal_authority_desc] | Todos |
| Natureza da ação Código da autoridade jurídica 2<br>[sn_feedtables_nature_of_action_legal_authority_code2] | Todos |
| Divisão da agência<br>[sn_feedtables_organization_code] | Todos |
| Nome da Organização<br>[sn_feedtables_organization_code] | Todos |
| Código da organização<br>[sn_feedtables_organization_code] | Todos |
| Linha de código da organização 1<br>[sn_feedtables_organization_code] | Todos |
| Linha de código da organização 2<br>[sn_feedtables_organization_code] | Todos |
| Linha de código da organização 3<br>[sn_feedtables_organization_code] | Todos |
| Linha de código da organização 4<br>[sn_feedtables_organization_code] | Todos |
| Linha de código da organização 5<br>[sn_feedtables_organization_code] | Todos |
| Linha de código da organização 6<br>[sn_feedtables_organization_code] | Todos |
| Linha de código da organização 7 | Todos |

Tradução automática

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

| Tabela | Subfunção de HCBRM |
|---|---|
| [sn_feedtables_organization_code] | |
| Linha de código da organização 8<br>[sn_feedtables_organization_code] | Todos |
| Linha de descrição da organização 1<br>[sn_feedtables_organization_code] | Todos |
| Linha de descrição da organização 2<br>[sn_feedtables_organization_code] | Todos |
| Linha de descrição da organização 3<br>[sn_feedtables_organization_code] | Todos |
| Linha de descrição da organização 4<br>[sn_feedtables_organization_code] | Todos |
| Linha de descrição da organização 5<br>[sn_feedtables_organization_code] | Todos |
| Linha de descrição da organização 6<br>[sn_feedtables_organization_code] | Todos |
| Linha de descrição da organização 7<br>[sn_feedtables_organization_code] | Todos |
| Linha de descrição da organização 8<br>[sn_feedtables_organization_code] | Todos |
| Dados de ação do pessoal da agência 1<br>[sn_feedtables_agency_personnel_action_data] | Todos |
| Dados de ação do pessoal da agência 2<br>[sn_feedtables_agency_personnel_action_data] | Todos |
| Dados de ação do pessoal da agência 3<br>[sn_feedtables_agency_personnel_action_data] | Todos |
| Dados de ação do pessoal da agência 4<br>[sn_feedtables_agency_personnel_action_data] | Todos |
| Dados de ação do pessoal da agência 5 | Todos |

Tradução automática

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

| Tabela | Subfunção de HCBRM |
| --- | --- |
| [sn_feedtables_agency_personnel_action_data] | |

## Núcleo de Learning

A aplicação ServiceNow Núcleo do Learning permite que você crie um repositório de conteúdo de aprendizado integrando-se a sistemas de gestão de aprendizado de terceiros, como os sistemas de aprendizado Cornerstone OnDemand, Udemy, PluralSight, Sumtotal e Saba. Ele permite que você configure catálogos de aprendizagem que contêm itens de cursos de sistemas de aprendizagem externos e internos.

Núcleo do Learning fornece o conjunto básico de tabelas, conteúdo, bases de aprendizagem, funções e configuração de acesso que são usados na aplicação Learning Posts e em outras aplicações de coaching. Núcleo do Learning pode ser ativado somente como um plug-in dependente.

O Learning Core se integra aos sistemas de aprendizado Cornerstone OnDemand, Pluralsight, Udemy, Sumtotal e Saba. Ative somente o sistema de aprendizado que você planeja usar. Para obter mais informações, consulte Integrar Núcleo do Learning aos sistemas de gestão de aprendizado de terceiros.

### Iniciar

| | | |
| --- | --- | --- |
| Explorar<br>Saiba mais sobre como o Núcleo de aprendizagem funciona. | Configurar<br>Planeje e configure sua implementação. | Integrar<br>Integração com sistemas de gestão de aprendizado de terceiros. |
| Usar<br>Criar, selecionar e gerenciar conteúdo de aprendizagem | Soluções de análise e relatório<br>Consolide relatórios em cada repositório, catálogos de cursos e tarefas de aprendizado. | Referência<br>Mais informações sobre outros componentes instalados com o Núcleo de aprendizagem. |

### Como explorar o Núcleo do Learning

A aplicação ServiceNow® Núcleo do Learning permite que você crie um repositório de conteúdo de aprendizado integrando-se a sistemas de gestão de aprendizado de terceiros, como os sistemas de aprendizado Cornerstone OnDemand, Udemy, PluralSight, Soma total e Saba. Ele permite que você configure catálogos de aprendizagem que contêm itens de cursos de sistemas de aprendizagem externos e internos.

Tradução automática

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

Núcleo do Learning fornece o conjunto básico de tabelas, conteúdo, bases de aprendizagem, funções e configuração de acesso que são usados na aplicação Learning Posts e outras aplicações de coaching. Núcleo do Learning pode ser ativado somente como um plug-in dependente.

Por padrão, o Núcleo do Learning se integra aos sistemas de aprendizado Cornerstone OnDemand, Pluralsight, Udemy, Sumtotale Saba. Ative somente o sistema de aprendizado que você planeja usar. Para obter mais informações, consulte Como integrar o Núcleo de aprendizagem aos sistemas de gestão de aprendizado de terceiros.

## Principais recursos

A habilitação de Inteligência preditiva exibe os cursos de aprendizado recomendados para usuários em Central do funcionário. Para obter mais informações, consulte .

### Núcleo do Learning Página inicial

A página inicial doNúcleo do Learning fornece uma exibição consolidada dos catálogos de aprendizado e dos sistemas de gestão de aprendizado que foram configurados na aplicação Núcleo do Learning.

## Catálogos de aprendizagem

Clique em um bloco para exibir os detalhes completos de um catálogo específico, como itens de curso que ele contém, gerentes para os quais o catálogo pode ser visualizado, usuários aos quais o catálogo está atribuído.

## Fontes de aprendizagem

Clique em um link de origem para abrir o registro de origem do sistema de aprendizagem em Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais.

## Catálogos

O catálogo permite que você dirija o controle de acesso.

Existem 2 níveis de controle de acesso:

- Nível do catálogo
- Nível do curso

Usando as **Listas relacionadas** para **Catálogo**, você pode definir usuários que podem ler, não podem ler, podem contribuir, não podem contribuir para o curso e o catálogo.

## Coleções

Coleções são agrupamentos de cursos orquestrados na ServiceNow.

## Configuração do Learning Core

Defina e configure o Núcleo do Learning com um sistema de gestão de aprendizado para criar um repositório de conteúdo de aprendizado.

### Tarefas de administração no Núcleo do Learning

Conclua as tarefas administrativas em Núcleo do Learning com a função de administrador de aprendizado [learning_admin].

Tradução automática

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

### Antes de Iniciar

Função necessária: learning_admin

### Procedimento

1. Crie registros de origem para sistemas de gestão de aprendizado que estão se integrando a Núcleo do Learning.
   Para obter mais informações, consulte Criar uma origem para um sistema de aprendizagem.

> **Importante:**
> Depois de configurar a aplicação Núcleo do Learning, o registro de origem das aplicações Cornerstone OnDemand, Pluralsight, Udemy, Sumtotal e Saba é criado automaticamente no módulo Origem em Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais. Esses registros de origem contêm um conjunto predefinido de propriedades e serviços de integração que ajudam a extrair cursos de aprendizado das aplicações Cornerstone On Demand, Pluralsight, Udemy, Soma total e Saba para sua instância ServiceNow.

2. Configure propriedades para várias configurações usadas em Núcleo do Learning.
   Para obter mais informações, consulte Configurar propriedades para Núcleo do Learning.
3. Exiba o relatório consolidado sobre os cursos em cada origem, o número de catálogos associados a cada origem e o status das tarefas de aprendizado por origem.
   Para obter mais informações, consulte Soluções de relatório para Learning Core.

## Criar uma origem para um sistema de aprendizagem

Crie um registro de origem para o sistema de aprendizado de terceiros que você deseja integrar à sua instância ServiceNow.

### Antes de Iniciar

- Função necessária: learning_admin
- ONúcleo do Learning se integra aos sistemas de aprendizado Cornerstone OnDemand, Pluralsight, Udemy, Sumtotal e Saba por padrão. Ative somente o sistema de aprendizado que você planeja usar. Para obter mais informações, consulte Como integrar o Núcleo de aprendizagem aos sistemas de gestão de aprendizado de terceiros.

### Procedimento

1. Navegar até **Estrutura de integrações** > **Fonte**.
2. Clique em **Nova**.
3. No campo **Nome**, insira o nome da origem de integração, por exemplo, Pluralsight.
4. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**.
5. Na lista relacionada de Serviços de integração, clique em **Novo**.
6. No formulário, preencha os campos:

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome do serviço de integração, por exemplo, Pluralsight. |
| Tabelas de conjuntos de importação | Lista de tabelas intermediárias que armazenam registros do sistema de terceiros. |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | **Nota:**<br>Este campo é habilitado somente quando um serviço de extração programado é selecionado no campo **Tipo de serviço**. |
| Fluxo | Fluxo que interage com o sistema de terceiros para extrair os dados necessários. |
| Ativo | Opção para indicar que o serviço de integração está disponível para uso. |
| Aplicativo | Aplicativo que contém o registro do serviço de integração. |
| Origem | Nome do sistema de terceiros ao qual você deseja integrar seu aplicativo. |
| Ordem | Ordem em que você deseja executar scripts de transformação. |
| Tipo de serviço | Opção para indicar o tipo de serviço de **Extração programada** ou **Push sob demanda**. |
| Política de repetição | Configuração definida para enviar um registro por push quando o envio por push anterior falhar.<br>**Nota:**<br>Esse campo somente é exibido quando o serviço Push sob demanda é selecionado no campo **Tipo de serviço**. |

7. Clique em **Atualizar**.

### Configurar propriedades para Núcleo do Learning

Configure propriedades para várias configurações usadas em Núcleo do Learning.

## Antes de Iniciar

Função necessária: learning_admin

## Procedimento

1. Navegar até **Aprendizagem** > **Administração** > **Propriedades**.
2. Configure o nome do portal que deve ser aberto quando a tarefa de aprendizado for clicada em um e-mail.
3. Navegue até **Propriedades do sistema** e defina os seguintes valores de propriedade:

### propriedades de Núcleo do Learning

| Propriedade | Descrição |
|---|---|
| com.glide.transform.json.max-partial-length | Transforma objetos JSON em objetos internos e define o limite de palavras para registros buscados por meio de uma chamada de API.<br>○ **Tipo:** inteiro<br>○ **Valor padrão:** 16384<br>○ **Valor recomendado:**1638400 |

Tradução automática

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

| Propriedade | Descrição |
| --- | --- |
| | **Nota:**<br>Você deve adicionar esta propriedade do sistema para definir o valor desejado.<br>Ao sincronizar o conteúdo de aprendizado de terceiros com sua instância ServiceNow, se a contagem de palavras do conteúdo que está sendo puxado em sua instância exceder o valor definido para esta propriedade, a sincronização falhará. |
| com.snc.process_flow.reporting.serialized.val_size_limit | Especifique o número de bytes permitidos para valores de tempo de execução em cada etapa nos detalhes de execução do fluxo. Para evitar truncamento, defina o valor como um número inteiro igual ou menor que zero.<br>○ **Tipo:** inteiro<br>○ **Valor padrão:** 16384<br>○ **Valor recomendado:**1638400<br>**Nota:**<br>Ao sincronizar o conteúdo de aprendizado de terceiros com sua instância ServiceNow, se a contagem de palavras do conteúdo que está sendo puxado em sua instância exceder o valor definido para esta propriedade, a sincronização falhará. |

**Nota:**
Essas propriedades definem um limite de palavras para registros que são obtidos por meio de uma chamada de API. A chamada de API falha quando o limite de palavras ultrapassa o limite de **1638400**.

### Configurar um sistema de aprendizagem

Configure o sistema de aprendizado para que o fluxo de programação extraia o conteúdo de aprendizado do sistema de terceiros para uma instância ServiceNow.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: learning_admin

#### Procedimento

1. Navegar até **Aprendizagem** > **Administração** > **Configuração do sistema de aprendizado**.
2. Selecione a fonte de aprendizagem necessária e defina o campo **Ativo** como verdadeiro.

Tradução automática

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

### Configuração do sistema de aprendizado

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Fonte de aprendizagem | Registro do sistema de gestão de aprendizagem em Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais. |
| Ativo | Opção para indicar que a origem está disponível para uso. |
| Sistema de aprendizagem | Sistema de gestão de aprendizagem externo ao qual o registro está associado. |
| Reatribuir curso concluído | Opção para reatribuir o curso concluído. |
| Suporte para atribuir curso | Opção para indicar se um sistema externo específico permite uma API de atribuição de curso. |
| Sincronizar dias de atividades dos cursos | Opção para especificar o número de dias considerados para sincronizar o andamento do curso entre o sistema de gestão de aprendizado externo e uma aplicação ServiceNow. |
| Logotipo | Opção para incluir um logotipo da origem. |

3. Clique em **Atualizar**.

## Como integrar o Núcleo de aprendizagem aos sistemas de gestão de aprendizado de terceiros

Conecte sua instância ServiceNow a sistemas de aprendizado de terceiros para extrair conteúdo de aprendizado em um único repositório.

### Antes de Iniciar

Função necessária: learning_admin

Ativar o plug-in Núcleo do Learning (sn_lc) habilita automaticamente os seguintes plug-ins:

- Estrutura de integrações de Gestão de serviços empresariais

Os plug-ins a seguir não estão ativos por padrão e você deve instalá-los para usá-los com Núcleo do Learning.

### Procedimento

1. Integre sua instância ServiceNow à conta de origem de aprendizado de terceiros que você planeja usar.
   Os registros do conteúdo de terceiros são inseridos na sua instância ServiceNow usando uma chamada de API. Para executar com êxito esta chamada de API, você deve configurar as propriedades `com.glide.transform.json.max-partial-length` e `com.snc.process_flow.reporting.serialized.val_size_limit`. Para obter mais informações sobre essas propriedades do sistema, consulte Configurar propriedades para Núcleo do Learning .
2. Ative o fluxo de programação necessário para sincronizar o conteúdo de aprendizado de terceiros em sua instância ServiceNow.
   Para obter mais informações, consulte Ativar fluxos Núcleo do Learning.
3. Configure o sistema de aprendizado com o qual você deseja integrar sua instância ServiceNow.
   Para obter mais informações, consulte Configurar um sistema de aprendizagem.

Tradução automática

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

**Nota:**
Depois de configurar a aplicação Núcleo do Learning, o registro de origem das aplicações Cornerstone OnDemand, Pluralsight e Udemy é criado automaticamente no módulo Origem em Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais. Esses registros de origem contêm um conjunto predefinido de propriedades e serviços de integração. Para obter mais informações, consulte Origens para Núcleo do Learning.

4. Atualize todo o conteúdo de terceiros ou sincronize o conteúdo de serviço novo e atualizado em sua instância ServiceNow.
   - Para atualizar todo o conteúdo, defina a propriedade *full_pull* como **verdadeiro**.

     **Nota:**
     Quando o fluxo de programação é executado pela primeira vez, ele sempre é uma extração completa, independentemente do valor definido na propriedade.

   - Para sincronizar o conteúdo de serviço novo e atualizado, defina a propriedade *full_pull* como **falsa**.

   a. Abra qualquer origem de integração para a qual você deseja extrair conteúdo.

   b. Clique em **Executar trabalho** para sincronizar os dados manualmente.
   A estrutura de integração extrai os cursos de aprendizado de terceiros correspondentes para a tabela Conteúdo externo de aprendizado [sn_lc_external_content] em sua instância da ServiceNow.

   Ao sincronizar serviços novos e atualizados, o conteúdo é preenchido conforme descrito na tabela abaixo.

| Conteúdo de terceiros | Serviços novos e atualizados sincronizados |
|---|---|
| Udemy | ◦ Cursos<br>◦ Atividade do usuário |
| Cornerstone | ◦ Usuários<br>◦ Cursos<br>◦ Atividade do usuário<br>◦ Serviço de atribuição de curso |
| Pluralsight | ◦ Cursos<br>◦ Progresso do curso como porcentagem |
| Sumtotal | ◦ Usuários<br>◦ Cursos<br>◦ Atividade do usuário<br>◦ Atribuir curso no Sumtotal |
| Saba | ◦ Serviço de atribuição de curso<br>◦ Extrair cursos do Saba |

Tradução automática

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

| Conteúdo de terceiros | Serviços novos e atualizados sincronizados |
|---|---|
| | ○ Sincronizar usuários do Saba<br>○ Atividade do curso de extração do usuário do Saba |
| Aprendizagem do Workday | ○ Usuários<br>○ Cursos<br>○ Atividade do usuário<br>○ Atribuir curso no Workday Learning |

## O que Fazer Depois

Para integrar Núcleo do Learning a um novo sistema de aprendizado de terceiros, siga as instruções em Criar uma origem para um sistema de aprendizagem.

### Origens para Núcleo do Learning

Depois de configurar a aplicação Núcleo do Learning, o registro de origem das aplicações Cornerstone On Demand, Pluralsight, Udemy, Sumtotale Saba é criado automaticamente no módulo Origem em Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais. Os registros de origem na aplicação Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais contêm um conjunto predefinido de propriedades e serviços de integração.

#### Registro de origem da integração: Cornerstone Ondemand

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome do registro no Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais: Cornerstone. |
| Propriedades | Conjunto de propriedades predefinidas para a aplicação Cornerstone OnDemand.<br>• **page_size**: número de registros que são extraídos por meio de uma chamada de API da aplicação Cornerstone OnDemand.<br>• **full_pull**: quando definido como **verdadeiro**, todos os usuários ativos e cursos de aprendizado do sistema Cornerstone OnDemand são inseridos na aplicação ServiceNow.<br>Quando definido como **Falso**, usuários modificados, transcrições modificadas e cursos atualizados são extraídos do sistema Cornerstone OnDemand para a instância ServiceNow.<br>• **url_prefix**: prefixo de link direto para extrair objetos de aprendizado do sistema Cornerstone OnDemand durante o tempo de execução.<br>• **pull_offset_hours**: valor que é considerado para extrair registros modificados.<br>Por exemplo, a última execução bem-sucedida foi em 12/12/2021 às 17:00:00, pull_offset_hours é definido como 5 e full_pull é definido como Falso. A próxima extração busca todos os registros que foram modificados de 12/12/2021 12:00:00 até a data e hora atuais. |
| Serviços de integração | Serviços que interagem com a aplicação Cornerstone OnDemand para extrair ou enviar cursos de aprendizado. |

Tradução automática

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

### Registro de origem da integração: Cornerstone Ondemand

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | • **Serviço de atribuição de curso**: atribui um curso a um funcionário no aplicativo Cornerstone Ondemand.<br>• **Sincronizar usuários**: mapeia usuários no sistema Cornerstone OnDemand para usuários no sistema ServiceNow usando IDs de e-mail.<br>**Nota:** Se você deseja usar o campo user_id ou user_name para mapear usuários, substitua o **método getCornerstoneUser** no script sn_lc.UserMappingUtil.<br>• **Cursos**: extrai cursos de aprendizado da aplicação Cornerstone OnDemand para a aplicação ServiceNow.<br>• **Atividade do usuário**: extrai detalhes da atividade do usuário em cursos de aprendizado da aplicação Cornerstone OnDemand para a aplicação ServiceNow. |

### Registro de origem da integração: Pluralsight

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome do registro no Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais: Pluralsight. |
| Propriedades | Conjunto de propriedades predefinidas para o sistema Pluralsight.<br>• **page_size**: número de registros que são extraídos por meio de uma chamada de API do Pluralsight.<br>• **full_pull**: quando definido como **verdadeiro**, todos os cursos de aprendizado são extraídos do Pluralsight para a instância da ServiceNow. Quando definido como **falso**, o progresso atualizado dos cursos de aprendizado é extraído do Pluralsight para a instância da ServiceNow.<br>• **pull_offset_hours**: valor que é considerado para extrair registros modificados.<br>Por exemplo, a última execução bem-sucedida foi em 12/12/2021 às 17:00:00, pull_offset_hours é definido como 5 e full_pull é definido como Falso. A próxima extração busca todos os registros que foram modificados de 12/12/2021 12:00:00 até a data e hora atuais. |
| Serviços de integração | Serviços que interagem com a aplicação Pluralsight para extrair cursos de aprendizado para a aplicação ServiceNow. |

Tradução automática

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

### Registro de origem da integração: Pluralsight

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | • **Cursos**: extrai cursos de aprendizado da aplicação Pluralsight para a aplicação ServiceNow.<br>• Andamento do**curso**: extrai o andamento dos cursos de aprendizado da aplicação Pluralsight para a aplicação ServiceNow. |

### Registro de origem da integração: Udemy

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome do registro no Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais: Udemy |
| Propriedades | Conjunto de propriedades predefinidas para a aplicação Udemy.<br>• **page_size**: número de registros que são extraídos por meio de uma chamada de API do Udemy para a aplicação ServiceNow.<br>• **full_pull**: quando definido como **verdadeiro**, todos os cursos de aprendizado são extraídos do Udemy para a aplicação ServiceNow. Quando definido como **Falso**, os cursos de aprendizado atualizados e o andamento dos cursos de aprendizado são extraídos do Udemy para a aplicação ServiceNow.<br>• **pull_offset_hours**: valor que é considerado para extrair registros modificados.<br>Por exemplo, a última execução bem-sucedida foi em 12/12/2021 às 17:00:00, pull_offset_hours é definido como 5 e full_pull é definido como Falso. A próxima extração busca todos os registros que foram modificados de 12/12/2021 12:00:00 até a data e hora atuais. |
| Serviços de integração | Serviços que interagem com a aplicação Udemy para extrair cursos de aprendizado para a aplicação ServiceNow.<br>• Extrair cursos: extrai cursos de aprendizado da aplicação Udemy para a aplicação ServiceNow.<br>• Extrair atividade do usuário: extrai detalhes da atividade do usuário em cursos de aprendizado da aplicação Udemy para a aplicação ServiceNow. |

### Registro de origem da integração Soma total

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome do registro em Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais: Soma total |
| Propriedades | Conjunto de propriedades predefinidas para a aplicação Soma total. |

Tradução automática

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

### Registro de origem da integração Soma total

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | • **full_pull**: quando definido como **verdadeiro**, todos os cursos de aprendizado são extraídos de Soma total para a aplicação ServiceNow. Quando definido como **Falso**, os cursos de aprendizado atualizados e o andamento dos cursos de aprendizado são extraídos de Soma total para a aplicação ServiceNow.<br>• **url_prefix**: prefixo de link profundo para extrair objetos de aprendizado de Soma total durante o tempo de execução. |
| Serviços de integração | Os serviços interagem com a aplicação Soma total para extrair ou enviar cursos de aprendizado.<br>• **Atribuir curso no Sumtotal**: atribui um curso a um funcionário na aplicação Soma total.<br>• **Extrair cursos**: extrai cursos de aprendizado da aplicação Soma total para a aplicação ServiceNow.<br>• **Sincronizar usuários**: mapeia usuários no sistema Sumtotal para usuários no sistema ServiceNow usando IDs de usuário.<br>• **Atividade do usuário**: extrai detalhes da atividade do usuário em cursos de aprendizagem da aplicação Soma total para a aplicação ServiceNow. |

### Registro de origem da integração: Saba

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome do registro em Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais: Saba |
| Propriedades | Conjunto de propriedades predefinidas para a aplicação Saba.<br>• **full_pull**: quando definido como **verdadeiro**, todos os cursos de aprendizado são extraídos do Saba para a aplicação ServiceNow. Quando definido como **Falso**, os usuários atualizados, os cursos de aprendizado e o andamento do curso de aprendizado são extraídos do sistema Saba para a aplicação ServiceNow.<br>• page_size: número de registros extraídos por página. |
| Serviços de integração | Serviços que interagem com a aplicação Saba para extrair ou enviar cursos de aprendizado.<br>• **Serviço de atribuição de curso**: atribui um curso a um funcionário no aplicativo Saba.<br>• **Extrair cursos do Saba**: extrai cursos de aprendizado da aplicação Saba para a aplicação ServiceNow. |

Tradução automática

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

**Registro de origem da integração: Saba**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | • **Sincronizar usuários do Saba**: mapeia usuários no sistema Saba para usuários na aplicação ServiceNow com base em IDs de e-mail.<br>• **Extrair atividade do curso do usuário do Saba**: extrai detalhes da atividade do usuário em cursos de aprendizado da aplicação Saba para a aplicação ServiceNow. |

### Ativar fluxos Núcleo do Learning

Ative os fluxos que são executados em uma base de programação para extrair itens do curso de aprendizado das aplicações Cornerstone OnDemand, Udemy, Pluralsight, Soma total e Saba para a aplicaçãoServiceNow.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Automação de Processo** > **Flow Designer** > **Designer**.
2. Na seção **Fluxos**, ative os fluxos necessários.
   Para mudar a frequência e a hora em que você deseja executar o fluxo, clique em **Gatilho**.

**Fluxos para Núcleo do Learning**

| Fluxo | Descrição |
|---|---|
| Ativar o gatilho de sincronização de aprendizado Cornerstone | Por padrão, é executado de forma programada para extrair itens de curso do Cornerstone Ondemand para uma aplicação ServiceNow.<br>**Importante:** O fluxo não será executado se você não ativar o registro Cornerstone Ondemand na Configuração do sistema de aprendizagem. |
| Ativar o gatilho da sincronização de aprendizado Pluralsight | Por padrão, é executado de forma programada para extrair itens de curso do Pluralsight para uma aplicação ServiceNow.<br>**Importante:** O fluxo não será executado se você não ativar o registro do Pluralsight na Configuração do sistema de aprendizagem. |
| Ativar gatilho da sincronização de aprendizado Udemy | Por padrão, é executado de forma programada para extrair itens de curso do Udemy para uma aplicação ServiceNow.<br>**Importante:** O fluxo não será executado se você não ativar o registro do Udemy na Configuração do sistema de aprendizagem. |
| Acionar a sincronização de aprendizado do SumTotal | Por padrão, é executado de forma programada para extrair itens de curso de Soma total para uma aplicação ServiceNow. |

Tradução automática

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

| Fluxo | Descrição |
| --- | --- |
| | **Importante:** O fluxo não será executado se você não ativar o registro Soma total na Configuração do sistema de aprendizagem. |
| Acionar a sincronização de aprendizado do Saba | Por padrão, é executado de forma programada para extrair itens de curso do sistema Saba para uma aplicação ServiceNow.<br>**Importante:** O fluxo não será executado se você não ativar o registro Saba na Configuração do sistema de aprendizagem. |

## Como gerenciar o curso e o conteúdo do catálogo

Crie, selecione e gerencie conteúdo de aprendizagem em Núcleo do Learning.

### Criar um catálogo de cursos

Crie um catálogo de cursos para manter os cursos em uma categoria e direcionar o controle de acesso.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lc.learning_admin, sn_lc.learning_course_catalog_admin

#### Procedimento

1. Navegar até **Aprendizagem** > **Administração** > **Catálogo de cursos**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário Catálogo de cursos.
4. Clique em **Enviar**.

#### Tópicos relacionados

Criar cursos para adicionar a um catálogo de cursos

Definir o acesso do usuário ao catálogo de cursos

### Criar cursos para adicionar a um catálogo de cursos

Depois de criar um catálogo de cursos, crie novos itens de curso para adicionar ao catálogo de cursos e categorize-os de acordo.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lc.learning_admin, sn_lc.learning_course_catalog_admin

Crie um catálogo de cursos. Para obter mais informações, consulte Criar um catálogo de cursos.

#### Procedimento

1. Navegar até **Aprendizagem** > **Administração** > **Catálogo de cursos**.
2. Abra o catálogo de cursos ao qual você deseja adicionar cursos.
3. Na guia **Itens do curso de aprendizagem**, clique em **Novo**.
4. Selecione o tipo de item de curso que você deseja criar:

Tradução automática

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

- Para criar conteúdo de aprendizagem interno, consulte Criar conteúdo de aprendizado interno.
- Para criar uma coleção de conteúdo, consulte Criar uma coleção de conteúdo.

5. Clique em **Enviar**.

### Definir o acesso do usuário ao catálogo de cursos

Depois de criar um catálogo de cursos, defina os critérios de acesso do usuário no nível do catálogo de cursos.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lc.learning_admin, sn_lc.learning_course_catalog_admin

Crie um catálogo de cursos. Para obter mais informações, consulte Criar um catálogo de cursos.

#### Procedimento

1. Navegar até **Aprendizagem** > **Administração** > **Catálogo de cursos**.
2. Abra o catálogo de cursos para o qual você deseja definir o acesso do usuário.
3. Na guia Pode ler, clique em **Editar**.
4. Adicione usuários que devem ter acesso ao catálogo de cursos.
5. Na guia Não pode ler, clique em **Editar**.
6. Adicione usuários que não devem ter acesso ao catálogo de cursos.

> **Nota:**
> Se um usuário estiver presente nas listas relacionadas Pode ler e Não pode ler, o Não pode ler terá precedência e o usuário terá restrição de acesso de leitura a esse catálogo de cursos.

7. Na guia Pode contribuir, clique em **Editar**.
8. Adicione usuários que podem contribuir para o catálogo de cursos.
9. Na guia Não pode contribuir, clique em **Editar**.
10. Adicione usuários que não podem contribuir para o catálogo de cursos.

### Criar uma coleção de conteúdo

Crie uma coleção de conteúdo em Núcleo do Learning para agrupar dinamicamente o conteúdo de aprendizagem que inclui vários cursos internos e externos.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lc.learning_admin, sn_lc.learning_course_catalog_admin

Cada coleção deve fazer parte de um catálogo de cursos. Crie um catálogo de cursos antes de criar uma coleção. Para obter mais informações, consulte Criar um catálogo de cursos.

#### Procedimento

1. Navegar até **Aprendizagem** > **Conteúdo** > **Coleções**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de coleta.
4. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

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

**Tópicos relacionados**

- Formulário de coleta
- Adicionar itens de curso à coleção
- Adicionar seções de curso de aprendizagem

### Adicionar itens de curso à coleção

Depois de criar uma coleção, adicione itens de curso como agrupamentos de cursos que são orquestrados em ServiceNow®.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lc.learning_admin, sn_lc.learning_course_catalog_admin

Crie uma coleção de conteúdo. Para obter mais informações, consulte Criar uma coleção de conteúdo.

## Procedimento

1. Navegar até **Aprendizagem** > **Conteúdo** > **Coleção**.
2. Selecione a coleção à qual você deseja adicionar itens de curso.
3. Na guia Itens da coleção de cursos, clique em **Adicionar**.
4. No formulário, preencha os campos:

**Item da coleção de cursos**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Coleção | Coleção de cursos associados. |
| Curso | Item do curso a ser adicionado à coleção selecionada. |
| Ordem | Ordem que define o início de uma nova seção.<br><br>Todos os cursos de aprendizado que têm ordem maior do que esta ordem definida serão exibidos nesta seção. |
| Obrigatório | Se for obrigatório que o item do curso seja adicionado à coleção. |

### Definir o acesso do usuário ao curso em uma coleção

Defina o acesso do usuário à coleção para definir quem tem acesso de leitura às coleções.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Crie uma coleção. Para obter mais informações, consulte Criar uma coleção de conteúdo.

## Procedimento

1. Navegar até **Aprendizagem** > **Conteúdo** > **Coleção**.
2. Abra a coleção para a qual você deseja definir o acesso do usuário.
3. Na guia Pode ler, clique em **Editar**.
4. Adicione usuários que devem ter acesso ao catálogo de cursos.
5. Na guia Não pode ler, clique em **Editar**.

Tradução automática

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

6. Adicione usuários que não devem ter acesso ao catálogo de cursos.

**Nota:**
Se um usuário estiver presente nas listas relacionadas Pode ler e Não pode ler, o Não pode ler terá precedência e o usuário terá restrição de acesso de leitura a esse catálogo de cursos.

### Adicionar seções de curso de aprendizagem

Adicione seções de curso de aprendizagem a coleções.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lc.learning_admin

Crie uma coleção. Para obter mais informações, consulte Criar uma coleção de conteúdo.

#### Procedimento

1. Navegar até **Aprendizagem** > **Conteúdo** > **Coleção**.
2. Abra a coleção à qual você deseja adicionar as seções do curso de aprendizagem.
3. Na guia Seções do curso de aprendizagem, clique em **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos:

**Seções do curso de aprendizagem**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Título | Nome da seção do curso de aprendizagem. |
| Item de curso | Item de curso associado. |
| Ordem | Ordem do item do curso de aprendizagem na coleção. |
| Descrição resumida | Descrição do item do curso de aprendizagem. |

5. Clique em **Enviar**.

### Criar conteúdo de aprendizado interno

Crie cursos de aprendizagem internos para que os funcionários possam aprender novos conteúdos e aprimorar seu conjunto de habilidades.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lc.catalog_manager

#### Procedimento

1. Navegar até **Aprendizagem** > **Conteúdo** > **Conteúdo de aprendizado**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Learning formulário de conteúdo interno.
4. Clique em **Enviar**.

#### O que Fazer Depois

Associe habilidades ao conteúdo de aprendizagem.

Tradução automática

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

**Tópicos relacionados**

Learning formulário de conteúdo interno

### Exibir conteúdo de aprendizagem externo

Exiba detalhes de todos os itens de cursos que são extraídos de fontes externas para a aplicação ServiceNow.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sb_lc.learning_admin

#### Procedimento

1. Navegar até **Aprendizagem** > **Conteúdo** > **Conteúdo Externo**.
2. No formulário, exiba os campos:
   Para obter uma descrição dos valores de campos, consulte Formulário Conteúdos externos de aprendizagem

### Como criar uma biblioteca de aprendizagem

Crie uma biblioteca de aprendizagem que inclua conteúdo de aprendizagem de repositórios de conteúdo interno e externo.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lc.catalog_manager, sn_lc.catalog_group_manager

#### Procedimento

1. Navegar até **Aprendizagem** > **Conteúdo** > **Bibliotecas de aprendizagem**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário Biblioteca de aprendizagem.
4. Clique em **Enviar**.

**Tópicos relacionados**

Formulário Biblioteca de aprendizagem

Adicionar itens de curso à biblioteca de aprendizagem

Adicionar usuários à biblioteca de aprendizagem

### Adicionar itens de curso à biblioteca de aprendizagem

Para adicionar itens de curso ao catálogo.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Crie uma biblioteca de aprendizagem. Para obter mais informações, consulte Como criar uma biblioteca de aprendizagem

#### Procedimento

1. Navegar até **Aprendizagem** > **Conteúdo** > **Biblioteca de aprendizagem**.
2. Selecione a biblioteca de aprendizagem à qual você deseja adicionar itens de curso.
3. Na guia Conteúdo, clique em **Adicionar**.
4. Na janela Selecionar conteúdo, selecione os cursos e clique em **Adicionar selecionados**.

Tradução automática

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

### Adicionar usuários à biblioteca de aprendizagem

Você pode adicionar usuários aplicáveis a uma biblioteca de aprendizagem.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Crie uma biblioteca de aprendizagem. Para obter mais informações, consulte Como criar uma biblioteca de aprendizagem

#### Procedimento

1. Navegar até **Aprendizagem** > **Conteúdo** > **Biblioteca de aprendizagem**.
2. Selecione a biblioteca de aprendizagem à qual você deseja adicionar itens de curso.
3. Na guia Usuários aplicáveis, clique em **Editar**.
4. Na janela Editar membros, selecione os cursos e clique em **Salvar**.

### Criar uma tarefa de aprendizado

Atribua uma tarefa de aprendizado a um funcionário que possa ser concluída na página de tarefas pendentes em Central do funcionário.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lc.task_creator

#### Procedimento

1. Navegar até **Aprendizagem** > **Tarefas** > **Tarefas de aprendizagem**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de tarefa de aprendizagem.
4. Clique em **Enviar**.

#### Tópicos relacionados

Formulário de tarefa de aprendizagem

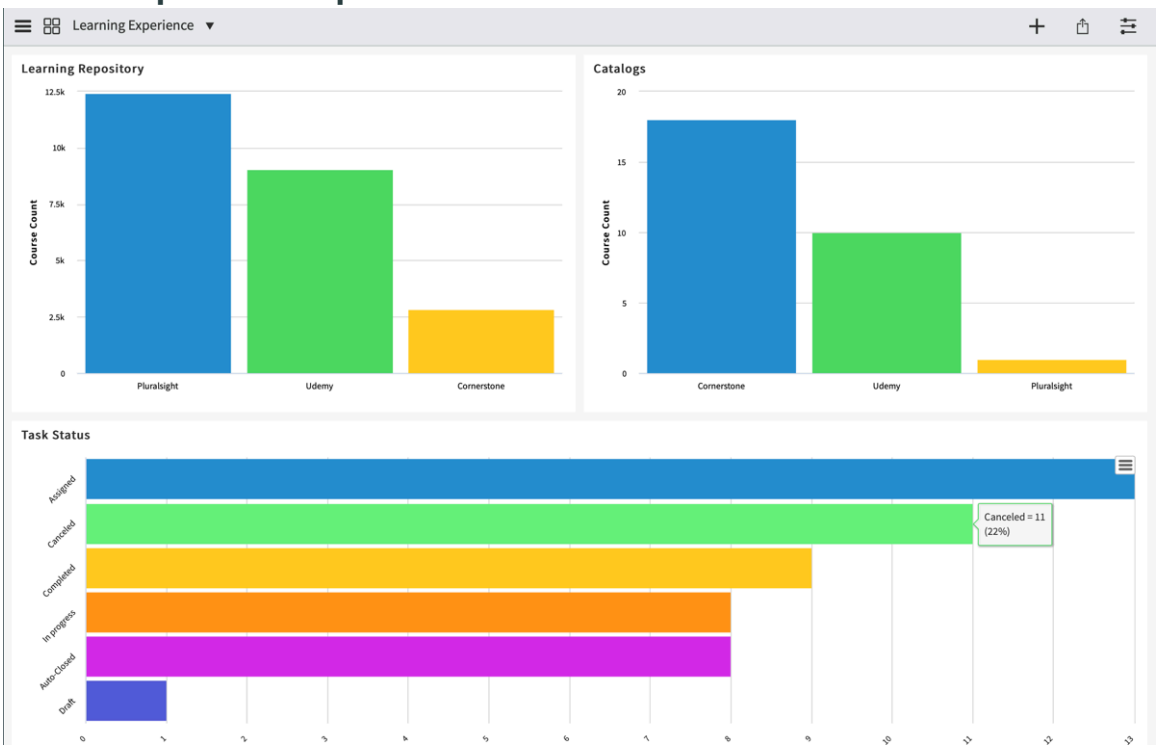
## Soluções de relatório para Learning Core

O Painel de experiência de aprendizagem fornece um relatório consolidado sobre os cursos em cada repositório, catálogos com cursos e status das tarefas de aprendizagem.

Tradução automática

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

### Painel de experiência de aprendizado




## Widget do repositório de aprendizagem

Exibe o número de cursos associados a cada origem. A origem indica o sistema de gestão de aprendizado de terceiros que foi integrado à aplicação ServiceNow.

## Catálogos

Exibe o número de catálogos associados a cada origem. Indica quantos cursos de uma origem específica (sistema de gestão de aprendizado de terceiros) são adicionados aos catálogos.

## Status da tarefa

Exibe o status de todas as tarefas de aprendizado em cada origem.

## Referência do núcleo de aprendizagem

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre Núcleo do Learning.

### Componentes instalados com Núcleo do Learning

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in Núcleo do Learning [sn_lc], incluindo funções de usuário e tabelas.

#### Funções

| Título da função [name] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| Administrador de aprendizado [sn_lc.learning_admin] | Concede direitos administrativos para criar, ler, atualizar e excluir (CRUD) catálogo, conteúdo de aprendizagem, catálogos de cursos de aprendizagem, | • sn_lc.catalog_manager<br>• sn_hr.integr_fw.admin |

Tradução automática

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

### Funções

| Título da função [name] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| | funções e configurar a origem de aprendizagem. | |
| Administrador de catálogo de cursos de aprendizagem [sn_lc.learning_course_catalog_admin] | Possui direitos de administrador para gerenciar catálogos de cursos de aprendizagem. | [sn_lc.learning_course_catalog_admin] |
| Escritor de conteúdo de aprendizado [sn_lc.content_writer] | Concede acesso de leitura ou gravação para cursos de aprendizado. | sn_lc.content_creator |
| Criador de tarefas de aprendizado [sn_lc.task_creator] | Concede acesso de leitura ou gravação para tarefas de aprendizado. | [sn_lc.task_creator] |
| Gerente do catálogo de aprendizado [sn_lc.catalog_manager] | Concede direitos administrativos para criar, ler ou atualizar bibliotecas de aprendizagem. | • sn_lc.task_creator<br>• sn_lc.content_writer |
| Gerenciador de grupo do catálogo de aprendizagem [sn_lc.catalog_group_manager] | Concede direitos administrativos para criar, ler ou atualizar bibliotecas de aprendizagem com base em grupos. | • sn_lc.task_creator<br>• sn_lc.content_writer |

### Tabelas

| Tabela | Descrição |
|---|---|
| Conteúdo externo de aprendizado [sn_lc_external_content] | Armazena detalhes dos itens de curso externos que são extraídos de sistemas de terceiros. |
| Atividade do curso do usuário de aprendizado [sn_lc_user_course_activity] | Armazena detalhes das atividades do curso de aprendizado, como o usuário a quem o curso foi atribuído, status, prazo e nome do curso de aprendizado. |
| Coleção [sn_lc_collection] | Armazena detalhes das coleções de conteúdo de aprendizagem interno e externo. |
| Catálogo de cursos de aprendizagem [sn_lc_course_catalog] | Armazena detalhes dos catálogos de cursos que mantêm os cursos em uma categoria e direcionam o controle de acesso |
| Conteúdo de aprendizado [sn_lc_content] | Armazena detalhes do conteúdo de aprendizado interno, como artigos de conhecimento e vídeos criados na aplicação ServiceNow. |
| Item do curso de aprendizado [sn_lc_course_item] | Armazena detalhes dos itens do curso de aprendizado, como a origem à qual o curso de aprendizado pertence. |
| Tarefa de aprendizado [sn_lc_learning_task] | Armazena detalhes das tarefas de aprendizado, como um usuário a quem a tarefa de aprendizado foi atribuída e o prazo em que a tarefa de aprendizado deve ser concluída. |

Tradução automática

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

### Tabelas

| Tabela | Descrição |
|---|---|
| Configuração do sistema de aprendizado<br><br>[sn_lc_learning_system_configuration] | Armazena parâmetros de configuração de origens, sistemas de gestão de aprendizado de terceiros. |

### Formulário Catálogo de cursos

Use o formulário de catálogo de cursos para criar um novo catálogo de cursos de aprendizagem.

### Formulário Catálogo de cursos

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Título | Nome do catálogo. |
| Ativo | Opção para indicar que o catálogo está disponível para uso. |
| Proprietário | O proprietário do catálogo de cursos. |
| Descrição | Descrição do catálogo. |
| Publicar fluxo | Fluxo para publicar o curso. Use **o fluxo de publicação do Insta** para publicação imediata de catálogos de cursos. |
| Descontinuar fluxo | Fluxo para publicar o curso. Use **o fluxo de desativação instantânea** para desativação imediata dos catálogos de cursos. |
| Gestão | |
| Administradores | Função de administrador adequada para o catálogo de cursos. |
| Propriedades do conteúdo | |
| Duração da extensão (dias) | Número de dias até os quais qualquer curso no catálogo pode ser estendido. |
| Duração de descontinuação pendente (dias) | Número de dias restantes para o curso ser desativado. |

### Formulário Biblioteca de aprendizagem

Use o formulário da biblioteca de aprendizagem para criar uma biblioteca de aprendizagem.

### Formulário Biblioteca de aprendizagem

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Título | Nome do catálogo. |
| Ativo | Opção para indicar que o catálogo está disponível para uso. |
| Aplicável a grupos | Opção para habilitar a atribuição de curso a grupos.<br><br>**Nota:**<br>Este campo é aplicável somente à aplicação WFO/Coaching. |
| Descrição | Descrição do catálogo. |

Tradução automática

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

### Formulário Biblioteca de aprendizagem

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Restringir tipo | Funcionários para os quais o catálogo está disponível. |
| Acesso de gerente restrito a | Funcionários para os quais o catálogo está visível ou funcionários que podem selecionar os itens do catálogo.<br><br>**Nota:**<br>Este campo é exibido somente quando **Critérios do usuário** é selecionado no campo **Tipo de restrição**. |

## Formulário de tarefa de aprendizagem

Atribua uma tarefa de aprendizado a um funcionário que possa ser concluída na página de tarefas pendentes em Central do funcionário.

### Formulário de tarefa de aprendizagem

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Número | Identificador exclusivo da tarefa de aprendizado. |
| Atribuído a | Usuário a quem você deseja atribuir a tarefa de aprendizado. |
| Biblioteca de aprendizagem | Nome da biblioteca de aprendizagem que é atribuída por meio da tarefa de aprendizagem. |
| Item do curso | Nome do item do curso que é atribuído por meio da tarefa de aprendizado. |
| Opcional | Opção para tornar a tarefa de aprendizado não obrigatória. |
| Estado | Estado atual da tarefa. |
| Prazo | Data em que o designado deve concluir a tarefa de aprendizado. |
| Aberto por | Nome do usuário que criou a tarefa de aprendizado. |
| Descrição resumida | Detalhes adicionais da tarefa de aprendizado. |

## Fases do ciclo de vida de uma coleção de conteúdo no Núcleo do Learning

A transição de estado de uma coleção orienta você nas fases do ciclo de vida.

### Fases do ciclo de vida da coleção

| Status da fase do ciclo de vida | Descrição |
|---|---|
| Rascunho | Valor padrão para uma nova coleção. |
| Em Revisão | Coleção com revisão pendente. |
| Programado para publicação | Coleção que está programada para publicação. |
| Publicado | Coleção publicada. |
| Descontinuação pendente | Coleção que está pendente para desativação. |
| Desativado | Coleção que foi descontinuada. |

Tradução automática

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

### Learning formulário de conteúdo interno

Use o formulário de conteúdo interno [ Learning para criar cursos internos Learning para que os funcionários possam aprender novo conteúdo e aprimorar seu conjunto de habilidades.

#### Learning Formulário Conteúdo interno

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Fonte interna | Tipo de Learning conteúdo criado.<br>• **Artigo de conhecimento**<br>• **URL**<br>• **Forma livre**<br>• **Teste** |
| Artigo de Conhecimento | Knowledge artigo a ser incluído no conteúdoLearning.<br>Este campo está disponível somente quando o **artigo de conhecimento** é selecionado no campo **Origem interna**. |
| Domínio do URL | Link a ser incluído no conteúdo interno Learning.<br>• **YouTube**<br>• **Vimeo**<br>• **Outro**<br>Este campo está disponível somente quando o **URL** é selecionado no campo **Origem interna**. |
| URL | URL do domínio selecionado.<br>Este campo está disponível somente quando o **URL** é selecionado no campo **Origem interna**. |
| Título | Título do conteúdo Learning. |
| Catálogo de cursos | Catálogo de cursos associado ao curso internoLearning. |
| Nível | Nível de complexidade do conteúdo Learning. |
| Estado | Estado atual do curso interno Learning. |
| Autor | Nome do usuário que criou o conteúdo Learning. |
| Dias até a expiração | Número de dias antes de o conteúdo expirar. |
| Ativo | Opção para indicar que o conteúdo está disponível para uso. |
| Duração estimada | Duração total do conteúdo do curso em dias e horas. Por exemplo, para um vídeo, é a duração do vídeo. Para um artigo Knowledge, a duração é estimada com base no tamanho do artigo. |
| Imagem | Imagem associada ao curso interno Learning. |
| Detalhes | |

Tradução automática

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

### Learning Formulário Conteúdo interno

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Descrição resumida | Breve descrição do conteúdo interno. |
| Descrição | Descrição completa do conteúdo interno. |
| Objetivo | Objetivo final do conteúdo interno que está sendo criado. |
| Público | |
| Não detectável | Determina se o curso pode ser descoberto pelo público. Se um curso não for detectável, ele não poderá ser atribuído e não aparecerá nos resultados da pesquisa no portal. |
| Métricas | |
| Classificação média | Classificação fornecida ao conteúdo. |
| Ciclo de vida da versão | |
| Publicado | Data de publicação do conteúdo interno. |
| Data de publicação planejada | Data em que o conteúdo interno deve ser publicado. |
| Válido até | Data até quando o conteúdo interno é válido. |

## Formulário Conteúdos externos de aprendizagem

Descrição dos valores de campo no formulário Conteúdo externo de aprendizagem.

### Formulário Conteúdos externos de aprendizagem

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Título | Título do conteúdo extraído do sistema de aprendizado de terceiros. |
| Descrição | Descrição do item do curso que é extraído do sistema de aprendizagem externo. |
| URL | URL para abrir o item do curso no sistema externo. |
| Tipo | Tipo de serviço (Publicação sob demanda ou Extração programada) que interage com o sistema de aprendizagem externo. |
| Atualizado em | Data e hora da última atualização do item de curso. |
| Origem externa | Nome do sistema de aprendizado externo do qual o item do curso é extraído. |
| ID de correlação | Identificador exclusivo para o item de curso que é gerado pelo sistema externo. |
| Ativo | Opção que indica que o item do curso está ativo e disponível para uso. |
| Link direto para dispositivos móveis | Link direto que é gerado a partir do sistema externo. O link profundo permite que você navegue até um curso a partir de um aplicativo nativo. |
| Duração estimada | Tempo total necessário para concluir o item do curso. |

## Formulário de coleta

Use o formulário Coleção para criar uma coleção de conteúdo em Núcleo do Learning para agrupar dinamicamente o conteúdo de aprendizagem que inclui vários cursos internos e externos.

Tradução automática

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

### Formulário de coleta

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Título | Nome da coleção. |
| Catálogo de cursos | Catálogo de cursos associado à coleção. |
| Nível | O nível de dificuldade do conteúdo na coleção.<br>• **Iniciante**<br>• **Intermediário**<br>• **Avançado** |
| Tipo de curso | O tipo de conteúdo na coleção.<br>• **Coleção**<br>• **Caminho** |
| Estado | Estado atual da coleção. |
| Ativo | Opção para habilitar a coleção.<br>Quando a caixa de seleção está marcada, a coleção pode ser acessada pelos usuários. |
| Imagem | Imagem associada à coleção. |
| Duração estimada | Duração estimada da coleta em dias, horas, minutos e segundos. |
| Detalhes | |
| Descrição resumida | Breve descrição sobre a coleção. |
| Descrição | Descrição detalhada sobre a coleção |
| Aprovação | Status de aprovação da coleção. |
| Público | |
| Não detectável | Visibilidade da coleção.<br>Quando a caixa de seleção estiver marcada, a coleção não aparecerá nos resultados da pesquisa no Portal de aprendizagem. Cada coleção pode ser descoberta por padrão. |
| Métricas | |
| Classificação média | Classificação média do conteúdo na coleção. |
| Ciclo de vida da versão | |
| Publicado | Data de publicação da coleção. |
| Data de publicação planejada | Data de publicação programada da coleção. |

Tradução automática

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

**Formulário de coleta**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Válido até | Data de desativação da coleção. |

# Learning Posts

Com a aplicação ServiceNow® Learning Posts, crie uma experiência de aprendizagem omnicanal para seus funcionários, capacitando-os com a aprendizagem certa no momento certo de necessidade.

Atribua tarefas de aprendizado de um evento de ciclo de vidae ministre cursos de acordo com o momento de necessidade. Fou exemplo, atualize um funcionário que retornou da licença sabática com as políticas e estratégias mais recentes da empresa.

## Ativação e configuração de

Primeiro, você deve ativar o Learning Posts [sn_lnp] de ServiceNow Store. Learning Posts ativa automaticamente a aplicação Núcleo do Learning [sn_lc] que contém o conjunto base de tabelas, conteúdo, bases de aprendizagem, funções e configuração de acesso que são usados na aplicação Learning Posts [sn_lnp]. Para obter mais informações, consulte Como explorar o Núcleo do Learning.

**Importante:**
Learning Posts está disponível com o pacote HRSD Enterprise.

## Solicitar aplicativos na Store

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

## Como iniciar uma tarefa de aprendizado a partir de um evento de ciclo de vida

Quando um evento de ciclo de vida é acionado, uma tarefa de aprendizado é criada e atribuída à pessoa afetada do caso. A tarefa é exibida na página de tarefas pendentes em Central do funcionário.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Crie um modelo de tarefa de aprendizado.
   Para obter mais informações, consulte Criar um modelo de aprendizagem.
2. Configure um conjunto de atividades de evento de ciclo de vida.
   Para obter mais informações, consulte Configurar um conjunto de atividades de evento de ciclo de vida.
3. Configure uma atividade de evento de ciclo de vida.
   Ao criar uma atividade de ciclo de vida, certifique-se de selecionar o **Tipo de atividade** como **Funcionário**, a **Atividade** do funcionário como **tarefa de aprendizagem**e o **Modelo de RH** como qualquer tarefa de modelo de aprendizagem. Para obter mais informações, consulte Configurar uma atividade de evento de ciclo de vida.
   Quando o evento de ciclo de vida é acionado, uma tarefa de aprendizado é criada e atribuída à pessoa afetada do caso.

Tradução automática

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

### Criar um modelo de aprendizagem

Crie um modelo de aprendizado para simplificar o processo de criação de tarefas de aprendizado preenchendo os campos automaticamente.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: learning_admin

#### Procedimento

1. Navegar até **Aprendizagem – Administração** > **Administração** > **Modelos**
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos conforme apropriado.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome do modelo de aprendizagem. |
| Tabela | Tabela à qual este modelo se aplica. Selecionar tarefa de aprendizagem [sn_lc_learning_task] |
| Modelo | Conteúdo que preenche automaticamente os registros baseados neste modelo.<br>○ Na lista, selecione **Biblioteca de aprendizagem** e pesquise o item da biblioteca.<br>○ Na lista, selecione Item do **curso** e pesquise o item do curso.<br>○ Na lista, selecione **Estado** e selecione um estado para a tarefa de aprendizado.<br>○ Na lista, selecione **Descrição resumida** e adicione uma descrição adequada para a tarefa de aprendizado. |
| Usar descrições globais para traduções | Opção para habilitar o uso de descrições globais para traduções. Se selecionado, você pode fornecer a descrição resumida e a descrição do modelo de tarefa de aprendizado em um ou mais idiomas. |
| Modelo de link | Modelo que vincula uma tabela secundária ao modelo da tabela primária. No modelo da tabela secundária, defina o valor como o campo que faz referência à tabela primária. Depois de definir o valor, o modelo secundário é explicitamente vinculado à tabela primária. |
| Campos adicionais | No campo **Atribuir a**, especifique o usuário ao qual a tarefa de aprendizado se aplica. |

**Importante:**
Você deve especificar valores nos campos **Catálogo**, **Item do curso**, **Descrição resumidado estado**e **Atribuir a** ao criar o modelo. Se algum dos campos for deixado em branco, a tarefa de aprendizado não será criada como parte do evento de ciclo de vida e um erro será registrado nos logs do sistema.

4. Clique em **Enviar**.

## Widgets de tarefas de aprendizagem

As tarefas de aprendizagem e as tarefas de aprendizagem - Concluídas (widgets pré-configurados) ajudam a exibir tarefas de aprendizagem na página de tarefas pendentes em Central do funcionário.

Tradução automática

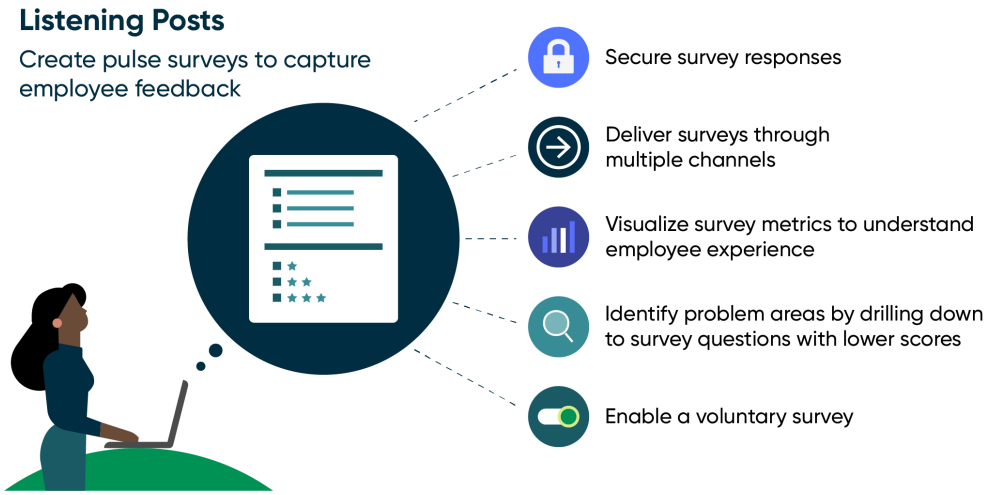
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Para obter mais informações sobre esses widgets de aprendizagem, navegue até **Central do funcionário** > **Configuração de tarefas pendentes**.

## Listening Posts

A aplicação ServiceNow® Listening Posts permite criar pesquisas de pulso simples para capturar pontos de contato do funcionário, obter informações do feedback do funcionário e melhorar a experiência geral do funcionário.

### Principais recursos




### Iniciar

| | | |
|---|---|---|
| Explorar<br>Saiba mais sobre o Listening Posts | Configurar<br>Planejar e configurar sua implementação | Usar<br>Criar e entregar pesquisas de pulso simples |
| Integrar<br>Estenda as capacidades integrando Listening Posts com outras aplicações | Soluções de análise e relatório<br>Visualize métricas de pesquisa de pulso para medir a experiência do funcionário | Referência<br>Veja os detalhes sobre componentes como campos, tabelas e propriedades |

## Explorar o Listening Posts

Saiba mais sobre Listening Posts antes de começar a usá-lo para criar pesquisas de pulso simples.

## Principais recursos

**Proteger respostas de pesquisa**

Tradução automática

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

- Defina um nível de anonimato ao criar uma pesquisa de pulso.
- Defina os grupos com os quais você deseja compartilhar as respostas da pesquisa de pulso.

**Entregue pesquisas por meio de vários canais**

- Entregue pesquisas de pulso de Listening Posts ou aplicações de automação de conteúdo ou entrega de conteúdo.
- Permita que os funcionários participem de uma pesquisa de pulso de vários canais de comunicação, como Virtual Agent, Slack, Microsoft Teams, cliente web de bate-papo em Central do funcionárioe via SMS.

**Obter informações de pesquisa em um painel**

- Visualize as métricas de pesquisa de pulso para entender a experiência geral do funcionário.
- Exiba pontuações médias, tendências, taxas de resposta e resumo das respostas para todas as pesquisas em um tema.
- Aplique filtros e obtenha informações com base em um país, departamento ou outros parâmetros.
- Identifique áreas de problema fazendo uma busca detalhada para pesquisar perguntas com pontuações mais baixas.
- Rastreie os canais pelos quais as pesquisas de pulso são realizadas pelos funcionários. Por exemplo, Virtual Agent ou SMS.
- Interprete a jornada de um funcionário nos widgets de pesquisa Listening Posts. Obtenha informações implícitas sobre o comportamento dos funcionários e suas respostas às pesquisas de pulso. Para obter mais informações, consulte Integrar com Análise da experiência do usuário.

**Habilitar uma pesquisa voluntária**

Permita que os funcionários compartilhem seus feedbacks a qualquer momento acessando a pesquisa de feedback voluntário em Central do funcionário.

## Configuração do Listening Posts

Configure Listening Posts para criar pesquisas de pulso simples para coletar feedback do funcionário.

## Informações de ativação

Ative o plug-in Listening Posts (sn_lp) de ServiceNow Store. Listening Posts está disponível com os pacotes do HR Enterprise.

## Solicitar aplicativos na Store

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

### Widgets para Listening Posts

Os widgets pré-configurados ajudam a exibir uma pesquisa de pulso que é gerada de Listening Posts para Central do funcionário.

Tradução automática

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

### Widgets pré-configurados

| Nome | Descrição |
|---|---|
| Minha pesquisa do Listening Posts | Exibe uma pesquisa de pulso como um widget em Central do funcionário. |
| Resposta da pesquisa do Listening Posts | Exibe a página de pesquisa de pulso com perguntas de pulso em Central do funcionário. |
| Lista de pesquisas do Listening Posts | Exibe todas as pesquisas de pulso atribuídas a um usuário em uma exibição de lista em Central do funcionário. |
| Bucket de feedback do Listening Posts | Contém as notificações de lista suspensa que são recebidas após a conclusão da tarefa em Central do funcionário. |
| Coleta de feedback do Listening Posts | Exibe as notificações de lista suspensa da pesquisa de pulso após a conclusão da tarefa em Central do funcionário. Esta notificação de lista suspensa permanece por 10 segundos na tela. |
| Pesquisa de pop-up do Listening Posts | Exibe a pesquisa para o usuário em um modal depois que um usuário clica no botão **Fornecer feedback** na notificação de lista suspensa em Central do funcionário. |
| Pop-up de feedback voluntário do Listening Posts | Exibe o botão **Fornecer feedback** em Central do funcionário para permitir que um usuário participe de uma pesquisa voluntária. |
| Feedback voluntário do Listening Posts | Exibe um questionário quando um usuário clica no botão **Enviar feedback** em Central do funcionário. |

Para obter mais informações sobre esses widgets, navegue até **Portal de serviços** > **Widgets**.

## Configuração adicional para exibir widgets de pesquisa de pulso em Central do funcionário

- Atualize o plug-in Central do funcionário para a versão 22.0.*.
- Permita que o Acesso Restrito de Chamador seja criado na aplicação Listening Posts.
- Desative o registro Usar tíquete padrão (sys_id: ed1cbb15738200105788e1e54cf6a760) em Mapas de rota de página para obter as notificações na página Minhas solicitações.

**Nota:**

- Somente a página de tíquete de RH [hrm_ticket_page] é compatível, e não a página de tíquete padrão [standard_ticket page].
- Os widgets Listening Posts Bucket de feedback, Listening Posts Coleção de feedback e Pop-up Listening Posts Pesquisa são incorporados somente na página de tarefas pendentes [hrm_todos_page], na página de tíquete de RH [hrm_ticket_page] e na página de tarefas pendentes de HRM [hrm_todo].

Tradução automática

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

### Habilitar uma pesquisa voluntária Listening Posts

Permita que os usuários compartilhem seus feedbacks a qualquer momento, permitindo que eles acessem a pesquisa de feedback voluntário em Central do funcionário.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: puls_admin

#### Procedimento

1. Navegar até **Listening Posts** > **Feedback voluntário** > **Pesquisa voluntária**.
2. Habilite a caixa de seleção **Ativo**.
   - O botão **Fornecer feedback** é exibido em Central do funcionário para permitir que um funcionário participe de uma pesquisa voluntária.
   - Depois que um funcionário participa de uma pesquisa voluntária, as respostas são registradas na lista relacionada **Usuários do Pulse** na página Pesquisa voluntária. Para exibir as respostas da pesquisa voluntária em um painel, navegue até **Listening Posts** > **Feedback voluntário** > **Relatório de feedback voluntário**.

## Criação e entrega de pesquisas de pulso

Entenda como criar e entregar pesquisas de pulso para coletar feedback do funcionário.

### Como criar uma pergunta de pulso no Listening Posts

Crie uma pergunta em uma pesquisa de pulso ou adicione uma pergunta ao banco de dúvidas do pulso.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lp.creator

#### Procedimento

1. Navegar até **Listening Posts** > **Banco de dúvidas do Pulse**.
2. Na Lista relacionada **Perguntas**, clique em **Nova**.

   **Nota:**
   Você também pode abrir uma pesquisa de pulso e adicionar perguntas diretamente à pesquisa de pulso clicando em **Novo**.

3. No formulário, preencha os campos:

**Formulário de pergunta da pesquisa do Pulse**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome da pergunta. |
| Pergunta | Descrição da pergunta. |
| Tipo | Nome da pesquisa de pulso. |
| Opção de classificação | Formato no qual a classificação é fornecida para perguntas feitas em uma pesquisa de pulso. Por exemplo, Estrela ou Número. |
| Descrição | Descrição a ser exibida quando o destinatário da pesquisa apontar para uma pergunta na pesquisa de pulso. |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Ordem | Ordem na qual você deseja colocar a pergunta na pesquisa. Por exemplo, uma pergunta com uma ordem menor é colocada primeiro na pesquisa. |
| Permitir informação adicional | Opção para fornecer uma caixa de texto na pesquisa para o destinatário da pesquisa inserir mais detalhes. |
| Ativo | Opção para indicar que a pergunta é usada para avaliações e cálculos de métrica. |
| Obrigatório | Opção para indicar que a pergunta é obrigatória e deve ser respondida pelo destinatário da pesquisa. |

4. Clique em **Enviar**.

### Criar um banco de dúvidas no Listening Posts

Crie um repositório de perguntas para usar em uma pesquisa de pulso.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lp.creator

#### Procedimento

1. Navegar até **Listening Posts** > **Banco de dúvidas do Pulse**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos:

**Formulário Banco de dúvidas da pesquisa do Pulse**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome do banco de dúvidas. |
| Descrição | Descrição do banco de dúvidas. |

4. Na lista relacionada **Perguntas**, clique em **Novo** para adicionar perguntas ao banco de dúvidas.
   Para obter mais informações, consulte Como criar uma pergunta de pulso no Listening Posts.

### Como criar um tema de pulso no Listening Posts

O tema é um grupo de pesquisas de pulso com uma finalidade comum. Por exemplo, integrar um funcionário pode ser um tema e Dia 1, Semana 1 pode ser uma pesquisa de pulso.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lp.creator

#### Procedimento

1. Navegar até **Listening Posts** > **Tema do Pulse**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos:

Tradução automática

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

### Formulário de tema do Pulse

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome adequado para o tema. |
| Tipo | Tipo do tema:<br>○ **Pulsação de grupo**: público, data de início e data de término do tema são fixos.<br>○ Ciclo de**vida do funcionário**: o público, a data de início e a data de término do tema variam de acordo com os critérios.<br>**Nota:** O ciclo de vida do funcionário é atribuído ao público, dependendo do evento de ciclo de vida configurado. |
| Descrição | Descrição adicional do tema. |
| Ativo | Opção para indicar que o tema está ativo e disponível para uso. |
| Filtros | Filtros no painel do Pulse que são usados para refinar as respostas dos funcionários.<br>**Nota:** Os filtros padrão são departamento, país e cargo. |

4. Clique em **Enviar**.

## O que Fazer Depois

- Exiba a lista de pesquisas de pulso em um tema na lista relacionada **Pesquisas de pulso**. Para criar uma pesquisa de pulso em um tema, consulte Criar uma pesquisa de pulso no Listening Posts.
- Adicione relatórios e especifique a ordem na qual você deseja que os relatórios associados ao tema sejam exibidos no painel do Pulse. Para adicionar um relatório a um tema, Como adicionar um relatório de pulso no Listening Posts.
- Exiba a lista de regras de compartilhamento de resposta na lista relacionada **Regras de compartilhamento** de resposta. Para criar uma regra de compartilhamento de resposta, consulte Como criar uma regra de compartilhamento de resposta no Listening Posts.

### Como adicionar um relatório de pulso no Listening Posts

Capture mais informações demográficas e tenha detalhamentos relevantes adicionando relatórios em um tema. Adicione um relatório especificando uma ordem na qual o relatório deve aparecer no painel do Pulse.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lp.creator

Tradução automática

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

### Procedimento

1. Navegar até **Listening Posts** > **Tema do Pulse**.
2. Na lista relacionada **Relatórios**, clique em **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos:

#### Formulário de relatórios

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Relatório | Relatório que deve aparecer no painel do Pulse. |
| Ordem | Ordem na qual o relatório deve aparecer no painel do Pulse. Um relatório com uma ordem menor aparece primeiro. |
| Tema | Tema ao qual o relatório pertence. |

4. Clique em **Enviar**.

## Como criar uma regra de compartilhamento de resposta no Listening Posts

Crie regras de compartilhamento de respostas definindo grupos com os quais as respostas da pesquisa são compartilhadas.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lp.creator

### Procedimento

1. Navegar até **Listening Posts** > **Tema do Pulse**.
2. Na lista relacionada **Regras de compartilhamento de resposta**, clique em **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos:

#### Formulário Regra de compartilhamento de resposta

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome da regra de compartilhamento de resposta. |
| Descrição | Descrição da regra de compartilhamento de resposta. |
| Condição demográfica | Somente as respostas do usuário que atendem a essa condição são exibidas para o visualizador no painel do Pulse. |
| Critérios do usuário | Grupos de usuários com os quais você deseja compartilhar as respostas da pesquisa de pulso. |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | **Nota:**<br>◦ Somente os campos **Usuários** e **Grupos** são aplicáveis nos critérios do usuário para regras de compartilhamento de resposta em uma pesquisa de pulso.<br>◦ A opção **de campo Avançado** não é aplicável.<br>◦ Se os critérios do usuário estiverem vazios, nenhuma notificação será enviada. |

4. Clique em **Enviar**.

### Criar uma pesquisa de pulso no Listening Posts

Crie uma pesquisa de pulso em um tema. Publique a pesquisa para permitir que os usuários recebam e concluam a pesquisa.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lp.creator

#### Procedimento

1. Navegar até **Listening Posts** > **Pesquisa do Pulse**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos:

**Formulário de pesquisa do Pulse**

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Nome | Nome da pesquisa de pulso. |
| Tema | Tema ao qual você deseja associar a pesquisa de pulso. |
| Adicionar público | Opção para adicionar usuários que recebem as instâncias de pesquisa de pulso.<br>**Nota:**<br>Este campo é exibido somente quando o plug-in Content Delivery está instalado. |
| Público | Usuários com quem você deseja compartilhar as instâncias de pesquisa de pulso. |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | **Nota:**<br>○ Este campo é exibido somente quando você habilita a caixa de seleção **Adicionar público**.<br>○ Você pode adicionar o público de uma pesquisa usando o campo **Público** ou a lista relacionada **Lista de destinatários da pesquisa**. Quando você adiciona usuários no campo **Público** e na **Lista de destinatários da pesquisa**, uma união desses usuários recebe instâncias de pesquisa de pulso. |
| Enviar notificações | Opção para notificar os usuários quando uma pesquisa for atribuída a eles. |
| Enviar notificações para dispositivos móveis | Opção para enviar notificações em um aplicativo para celular. |
| Notificações do Virtual Agent | Opção para enviar notificações acionáveis via Virtual Agent. |
| Descrição | Informações adicionais sobre a pesquisa de pulso. |
| Ativo | Opção para indicar que a pesquisa de pulso está ativa e disponível para uso. |
| Estado | Estado atual da pesquisa de pulso.<br>○ **Rascunho**: estado da pesquisa de pulso quando criada.<br>○ **Pronto**: estado da pesquisa de pulso antes que as instâncias sejam criadas pelo trabalho programado.<br>○ **Publicado**: estado depois que a instância de pesquisa fica disponível para o público.<br>○ **Encerrado**: estado após a data de término da pesquisa de pulso. A pesquisa é definida automaticamente para o estado encerrado após a data de término. |
| Condições de inicialização automática | Opção para configurar condições para acionar pesquisas de feedback.<br>**Nota:**<br>Esta opção aparece somente para uma pesquisa de pulso associada a um tema do tipo Ciclo de **vida do funcionário**. |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Data de início | Data a partir da qual as instâncias de pesquisa de pulso são enviadas aos usuários. |
| Data de término | Data até a qual as instâncias de pesquisa de pulso ficam disponíveis para os usuários responderem. |
| Nível de anonimato | Nível de anonimato que você deseja definir para uma pesquisa de pulso iniciada automaticamente.<br>○ **Não anônimo: o**nome e os detalhes demográficos dos usuários são capturados junto com as respostas da pesquisa.<br>○ **Anônimo**: somente as respostas da pesquisa dos usuários são capturadas.<br>○ **Escolha do funcionário**: o usuário tem a opção de fazer uma escolha ao responder à pesquisa em Central do funcionário: mantenha sua identidade anônima ou não. |

4. Clique em **Enviar**.
5. Na lista relacionada **Perguntas** :
   - Para adicionar uma pergunta ao conteúdo, clique em **Novo**. Para obter mais informações, consulte Como criar uma pergunta de pulso no Listening Posts.
   - Para adicionar uma pergunta do banco de dúvidas, clique em **Do banco de dúvidas**.

   **Nota:**
   Você não pode adicionar ou atualizar perguntas depois que uma pesquisa é publicada.

6. Para criar outra cópia da pesquisa, clique em **Copiar**.
7. Clique **em Programar Publicação**.

   **Nota:**
   Clicar em **Programar publicação** garante que as instâncias sejam criadas quando o trabalho programado de criação de instância de pulso de grupo de LP for executado. Esta opção é aplicável quando a data de sestá no futuro.

8. Para publicar instâncias de pesquisa imediatamente sem aguardar a execução de um trabalho programado, clique em **Publicar imediatamente**.

   **Nota:**
   A opção **Publicar imediatamente** aparece somente para uma pesquisa associada a um tema do tipo Pulso de grupo. A data de início deve ser hoje ou no passado, e deve haver pelo menos um dia de diferença entre a data de início e a data de término.

9. Para cancelar uma pesquisa publicada, clique em **Cancelar**.
   A pesquisa de pulso está fechada; todas as instâncias de pesquisa de pulso que ainda não foram realizadas serão canceladas e as instâncias concluídas permanecerão inalteradas.

Tradução automática

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

### O que Fazer Depois

- Na lista relacionada **Usuários do Pulse**, exiba as listas finais de usuários para os quais as instâncias de pesquisa de pulso são enviadas. Esta lista relacionada é exibida somente depois que uma pesquisa de pulso é publicada e as instâncias estão disponíveis para os usuários.
- Na lista relacionada **Lista de destinatários da pesquisa**, adicione destinatários para os quais você deseja enviar as instâncias de pesquisa.
- Na lista relacionada Iniciadores de **feedback**, clique em **Novo** para iniciar pesquisas de feedback com base nas condições do gatilho. Consulte Iniciar automaticamente uma pesquisa de pulso de Listening Posts.

## Iniciar automaticamente uma pesquisa de pulso de Listening Posts

Envie pesquisas automatizadas para medir a satisfação do funcionário com uma experiência recente, como o encerramento de uma tarefa de RH iniciada a partir de um evento de ciclo de vida, aplicando condições de gatilho automático.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lp.creator

### Procedimento

1. Navegar até **Listening Posts** > **Pesquisa do Pulse**.
2. Selecione uma pesquisa.
3. Habilite a opção **Iniciar condições** automaticamente para configurar condições para iniciar pesquisas de feedback ao concluir uma tarefa.

   **Nota:**
   A opção **Condições de inicialização automática** aparecerá somente se a pesquisa estiver associada a um tema do tipo Ciclo de **vida do funcionário**.

4. Na lista relacionada **Iniciadores de feedback**, clique em **Novo**.

   **Nota:**
   Os iniciadores de feedback funcionam somente para as tarefas de RH da Listening Posts V3 ou uma versão posterior.

#### Formulário Condição do gatilho

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Avaliação | Pesquisa a ser enviada. |
| Tabela | Tabela na qual executar a condição do gatilho. Você só pode selecionar tabelas no escopo da aplicação atual. Por exemplo, para enviar uma pesquisa sempre que uma tarefa de RH for encerrada, selecione a tabela Tarefa de RH [sn_hr_core_task]. |
| Campo de usuário | Campo que armazena os usuários para os quais você deseja enviar a pesquisa. Você pode selecionar qualquer campo na tabela selecionada ou em uma tabela referenciada que faz referência à tabela Usuário [sys_user]. Use o selecionador de árvore para selecionar um campo. |
| Ativo | Caixa de seleção que determina se essa condição do gatilho está ativa (selecionada). |
| Acionam aleatoriamente | Marque a caixa que determina se a pesquisa deve ser enviada ao usuário apropriado sempre que a condição for atendida (limpa) ou somente uma porcentagem do tempo (selecionada). |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Probabilidade (%) | Probabilidade aproximada de que a pesquisa seja enviada sempre que a condição for atendida. Por exemplo, se a probabilidade for definida como 50, o sistema enviará a pesquisa aproximadamente 50% do tempo em que as condições forem atendidas. Presume-se que não há restrições de intervalo de repetição. Esse campo é visível e obrigatório somente quando Acionar aleatoriamente é selecionado. |
| Descrição | Informações de resumo para identificar a condição do gatilho.<br>**Nota:**<br>Para um registro acionado, o título da tabela é usado para a descrição da pesquisa. |
| Condição | Construtor de condições que define os critérios que devem ser verdadeiros para enviar a pesquisa. Por exemplo, para enviar uma pesquisa sempre que uma tarefa de RH for encerrada, crie a condição [State] [is] [Closed]. |

5. Clique em **Enviar**.

### Criar uma pesquisa de pulso como conteúdo no Listening Posts

Use a Pesquisa de pulso de tipo de conteúdo para criar pesquisas de pulso que podem ser entregues por meio de ServiceNow Entrega de conteúdo ou Automação de conteúdo.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lp.creator, sn_cd.content_manager, sn_ca.campaign_manager

## Procedimento

1. Navegar até **Entrega de conteúdo** > **Conteúdo do Pulse**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos:

#### Formulário de conteúdo de pesquisa

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Título | Nome do conteúdo do pulso. |
| Tema | Tema ao qual você deseja associar o conteúdo do Pulse.<br>**Nota:**<br>Somente os temas do tipo Pulso de grupo podem ser selecionados no conteúdo do pulso. |
| Ativo | Opção para indicar que o conteúdo do pulso está ativo e disponível para uso. |

4. Clique em **Enviar**.
5. Na lista relacionada **Perguntas** :
   - Para adicionar uma pergunta a qualquer conteúdo, clique em **Novo**. Para obter mais informações, consulte Como criar uma pergunta de pulso no Listening Posts.
   - Para adicionar uma pergunta do banco de dúvidas, clique em **Do banco de dúvidas**.

Tradução automática

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

### Como entregar pesquisas de pulso no Listening Posts

Entregue pesquisas de pulso para funcionários de várias aplicações, como Listening Posts, Automação de conteúdo e Entrega de conteúdo.

**Listening Posts**

Depois de criar pesquisas de pulso na aplicação Listening Posts e definir os campos de pesquisas de pulso obrigatórios, como **Data de início e Data** de **término**, o trabalho de programação Listening Posts: Criar instância de pulso de grupo executa as seguintes tarefas:

- seleciona todas as pesquisas de pulso que estão no estado publicado e cria instâncias de pesquisa. Se a data de término de uma pesquisa tiver passado, a pesquisa será movida automaticamente para o estado encerrado.
- seleciona todas as pesquisas de pulso que estão no estado pronto. Se a data de início de uma pesquisa de pulso tiver passado, o trabalho programado criará instâncias para essa pesquisa de pulso. Se a data de término de uma pesquisa de pulso tiver passado, o trabalho programado mudará o estado da pesquisa de pulso para encerrado.

**Automação de Conteúdo**

Depois de criar conteúdo do tipo **Conteúdo de pulso** na Automação de conteúdo, use campanhas para criar instâncias de pulso. Para obter mais informações, consulte Entregar conteúdo de pulso usando campanhas.

**Entrega de conteúdo**

Depois de criar conteúdo do tipo **Conteúdo de pulso** na Entrega de conteúdo, use o conteúdo de programação para criar instâncias de pulso. Para obter informações sobre como criar um conteúdo de programação, consulte Programar a entrega de conteúdo.

O trabalho de programação Listening Posts: Criar instância de pulso de grupo considera a data do estado de disponibilidade do conteúdo da programação e cria instâncias para pesquisas publicadas.

### Entregar conteúdo de pulso usando campanhas

Depois de criar conteúdo do tipo **Conteúdo de pulso** na Automação de conteúdo, use campanhas para criar instâncias de pulso.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ca.campaign_manager

#### Procedimento

1. Crie uma campanha.
2. Crie um pacote de campanha de um tipo de gatilho **Data fixa** ou **Conclusão**de tarefas pendentes.
   Para obter mais informações, consulte Criação de um pacote de campanha.
3. Crie conteúdo do tipo **Conteúdo do Pulse**.
   Para obter mais informações, consulte Criar uma pesquisa de pulso como conteúdo no Listening Posts.
4. Adicione o tipo de conteúdo do **Pulse Content** ao pacote da campanha.
5. Depois de concluir todas as partes de uma campanha, clique no botão **Publicar**.
   O trabalho programado **Automação de conteúdo: criar pesquisa de pulso de LP cria pesquisas** de pulso para campanhas que estão no estado Publicado com Tipo de conteúdo **Conteúdo de pulso**. O

Tradução automática

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

trabalho programado verifica se a caixa de seleção **Reavaliar campanha** está habilitada. Dependendo da frequência de reavaliação, o trabalho programado cria ou cancela instâncias de pesquisa de pulso para os usuários que são adicionados ou removidos da campanha.

## Concluir uma pesquisa de pulso Listening Posts

Forneça sua classificação para as perguntas feitas em uma pesquisa de pulso. Seu feedback é usado para avaliar a experiência geral do funcionário.

### Antes de Iniciar

Função necessária: none

### Procedimento

Conclua uma pesquisa de pulso usando uma das opções a seguir.

- Abra o e-mail de pesquisa de pulso que você recebeu. Clique no link **Fazer pesquisa** para responder e concluir a pesquisa de pulso.
- Clique em **Responder pesquisa** no widget Listening Posts em Central do funcionário.
- Faça uma pesquisa de pulso de outros canais de comunicação, como Virtual Agent, Slack, Microsoft Teams e cliente web de bate-papo em Central do funcionário.
- Faça uma pesquisa de pulso por meio de um SMS.

### Responder a uma Listening Posts pesquisa voluntária

Compartilhe seu feedback a qualquer momento acessando a pesquisa de feedback voluntário em Central do funcionário.

### Antes de Iniciar

Função necessária: none

### Procedimento

1. Navegar até **Central do funcionário**.
2. Clique no botão **Fornecer feedback**.
   Um questionário predefinido é exibido: **Gostei de algo**, **Não gostei de algo**e **Tenho uma sugestão**.
3. Envie sua resposta.

## Integrações do Listening Posts

Estenda as capacidades de Listening Posts integrando-as a outras aplicações.

### Integrando a integração Listening Posts com o Virtual Agent

Permita que um funcionário conclua uma pesquisa de pulso de outros canais de comunicação, como Virtual Agent, Slack, Microsoft Teamse cliente web de bate-papo em Central do funcionário.

Listening Posts se integra com Virtual Agent para entregar pesquisa de pulso como uma notificação acionável em Virtual Agent. Esta integração com Virtual Agent permite a integração com outras aplicações de comunicação, como Slack e Microsoft Teams.

Para enviar notificações de pesquisa em Virtual Agent, a opção de **notificações do Virtual Agent** deve ser habilitada enquanto a pesquisa de pulso é criada em Listening Posts. Quando a pesquisa de pulso é publicada, uma notificação de pesquisa acionável é enviada

Tradução automática

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

automaticamente a todos os usuários de pesquisa de pulso em Virtual Agent. A notificação de pesquisa acionável também é exibida em um cliente web de bate-papo em Central do funcionário.

Para enviar notificações de pesquisa em Slack e Microsoft Teams, as notificações devem ser habilitadas em Slack e Microsoft Teams. Para obter mais detalhes, consulte Integração do Virtual Agent com aplicativos de mensagens .

Para enviar notificações por SMS, um canal de entrega deve ser configurado no **SMS de conteúdo de notificação de pesquisa do Pulse** nas Mensagens de notificação do Virtual Agent. Para obter mais detalhes, consulte Configurar o Conversational SMS Integration with Twilio .

**Nota:**
Quando um criador de pesquisa habilita a opção **Enviar notificações do Virtual Agent**, todas as integrações habilitadas, como Microsoft Teams, Slacke SMS são usadas e a pesquisa de pulso é enviada para esses canais. Se um destinatário de pesquisa fizer a pesquisa em um canal, a pesquisa se tornará inacessível nos canais restantes.

### Integração do Listening Posts com o Análise da experiência do usuário

A integração [Listening Posts com Análise da experiência do usuário fornece uma interpretação da jornada de um funcionário nos widgets de pesquisa Listening Posts. Ele fornece uma visão implícita sobre o comportamento do funcionário e sua resposta às pesquisas de pulso.

## Informações de ativação

Para começar a usar Listening Posts com Análise da experiência do usuário, você deve ativar os plug-ins Listening Posts [sn_lp], Análise da experiência do usuário [com.glide.appsee] e Análise do portal de serviços [com.glide.service-portal.analytics].

## Avaliando Listening Posts pesquisas usando eventos no painel Análise da experiência do usuário

Como administrador de pulso, você pode avaliar as tentativas bem-sucedidas ou malsucedidas de um funcionário em responder a Listening Posts Minha pesquisa e Listening Posts Responder pesquisa usando os eventos **Envios bem-sucedidos na resposta da pesquisa** e **Tentativas malsucedidas na resposta da pesquisa**. Por exemplo, entender o tempo médio gasto por um funcionário para responder a uma pesquisa ou o número de demissões no processo de pesquisa pode ser usado para melhorar o design de pesquisas futuras ou indicar se é necessário mais incentivo para aumentar a participação do funcionário.

Para obter mais informações sobre os detalhes exibidos para esses eventos, consulte Eventos relacionados às pesquisas Análise da experiência do usuárioListening Posts no painel [].

### Integração do Listening Posts com o Journey Designer

Use Listening Posts com Journey Designer para incorporar pesquisas de pulso para obter informações sobre as experiências dos funcionários e compartilhar essas informações com os gerentes.

## Configurar um widget de pesquisa de pulso na página Jornadas

Adicione o widget à página Jornadas para solicitar feedback dos funcionários. Você pode configurar o widget em Journey Accelerator ou

Eventos de ciclo de vida. As etapas para ambas as opções são fornecidas abaixo:

Tradução automática

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

## Configurar no Eventos de ciclo de vida

**Etapa 1: criar um tema de pulso**

Siga as etapas para Como criar um tema de pulso no Listening Posts

> **Nota:**
> Você pode criar um tema de pulso separado para cada tipo de jornada.

**Etapa 2: criar pesquisa de pulso**

Siga as etapas para Criar uma pesquisa de pulso no Listening Posts

**Etapa 3: acionar pesquisa de pulso a partir de eventos de ciclo de vida**

Abra um Evento de ciclo de vida existente e crie um registro de atividade com o Tipo de atividade de **pesquisa do Pulse**. Selecione a pesquisa de pulso que você criou na etapa 2 e atribua o **campo Usuário do Pulse** à pessoa para a qual você deseja que participe da pesquisa.

Configurar uma atividade de evento de ciclo de vida|Configurar uma atividade de evento de pesquisa de pulso

**Etapa 4: adicione análises à página da jornada**

Personalize com as seguintes opções:

- Selecione **Pode exibir a pontuação de satisfação** na guia Permissões de proprietário da jornada. Veja Atualizar permissões de usuários para jornadas
- Configure ações, como um URL ou link para agendar uma reunião, para que apareçam com resultados de pontuação específicos na guia Ações de pontuação de satisfação. Veja Criar uma ação de pontuação de satisfação
- Compartilhe os resultados da pesquisa de pulso com o gerente. Veja Como criar uma regra de compartilhamento de resposta no Listening Posts

## Configurar no Journey Accelerator

**Etapa 1: criar um tema de pulso**

Siga as etapas para Como criar um tema de pulso no Listening Posts

> **Nota:**
> Você pode criar um tema de pulso separado para cada tipo de jornada.

**Etapa 2: criar pesquisa de pulso**

Siga as etapas para Criar uma pesquisa de pulso no Listening Posts

**Etapa 3: adicionar a uma configuração de plano**

Adicione o modelo de tarefa que contém a pesquisa de pulso a uma configuração de plano por meio de uma configuração de fase. Adicionar configurações de fase

**Etapa 4: acionar pesquisa de pulso no Journey Accelerator**

Crie um modelo de tarefa com um **tipo** de tarefa de `pesquisa do Pulse`. No campo **Registro relacionado**, selecione a pesquisa de pulso que você criou na etapa 2.

Criar e gerenciar modelos de tarefa de plano de ação

**Etapa 5: adicione análises à página da jornada**

Personalize com as seguintes opções:

Tradução automática

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

- Selecione **Pode exibir a pontuação de satisfação** na guia Permissões de proprietário da jornada. Veja Atualizar permissões de usuários para jornadas
- Configure ações, como um URL ou link para agendar uma reunião, para que apareçam com resultados de pontuação específicos na guia Ações de pontuação de satisfação. Veja Criar uma ação de pontuação de satisfação
- Compartilhe os resultados da pesquisa de pulso com o gerente. Veja Como criar uma regra de compartilhamento de resposta no Listening Posts

## Capacidades de relatório para Listening Posts

Visualize as métricas de pesquisa para entender a experiência geral do funcionário. Identifique áreas de problema fazendo uma busca detalhada para pesquisar perguntas com pontuações mais baixas.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lp.dashboard_view

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- Obtenha informações com base em local, departamento e outros parâmetros.
- Exiba pontuações médias, tendências, taxas de resposta e resumo das respostas do usuário para pesquisas em um tema.
- Identifique áreas de problema fazendo uma busca detalhada para pesquisar perguntas com pontuações mais baixas.

### Procedimento

1. Navegar até **Listening Posts** > **Painel de controle do Pulse**.
2. Na seção Filtros globais, você pode executar as seguintes tarefas:
   a. No campo **Tema**, selecione um tema para o qual você deseja exibir as respostas do usuário.
   b. No campo **Pesquisas**, selecione a pesquisa no tema para exibir as respostas do usuário.
   c. No campo **Data** de início, especifique a data a partir da qual você deseja exibir os dados das pesquisas de pulso.

      **Nota:**
      Para uma pesquisa no tipo de tema **Pulso de grupo**, a data de **início** corresponde à data de início da pesquisa de pulso. Para uma pesquisa no tipo de tema **Ciclo de vida do funcionário**, a data de **início** corresponde à data a partir da qual as instâncias são criadas.

   d. No campo **Data de término**, especifique a data até a qual você deseja exibir os dados das pesquisas de pulso.

      **Nota:**
      Para uma pesquisa do tipo de tema **Pulso de grupo**, a **data de término** corresponde às pesquisas cuja data de início é anterior à data de término selecionada. Para uma pesquisa do tipo de tema **Ciclo de vida do funcionário**, a**Data de término** corresponde à data até a qual as instâncias são criadas.

   e. Para habilitar pesquisas canceladas em relatórios, selecione **Incluir pesquisas canceladas**.

Tradução automática

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

3. Na seção **Pontuação geral**, exiba as pontuações agregadas de todas as pesquisas em um determinado tema.
4. Na guia **Resumo geral**, você pode executar as seguintes tarefas:
   a. Em **Pontuação visível**, exiba as pontuações de resposta do usuário agregadas às quais você tem acesso.
   b. Exiba as pontuações agregadas médias divididas por dados demográficos do usuário. Por exemplo, exiba as pontuações médias por país, as pontuações médias por departamento, as pontuações médias por título , a pontuação média por tipo de tarefa de RH e a pontuação média por serviço de RH.

      **Nota:**

      - Os relatórios Pontuação média por tipo de tarefa de RH e Pontuação média por serviço de RH aparecem somente quando você seleciona a **tarefa de RH** no filtro Tipo de tarefa. **Tarefa de RH** no filtro de tipo de tarefa funciona quando uma pesquisa usa iniciadores de feedback para acionar uma pesquisa de pulso, somente após a conclusão de uma tarefa de RH.
      - Para selecionar a tarefa de RH no filtro de tipo de tarefa, você deve ter a função case_reader.

   c. Detalhe os dados de qualquer departamento ou país aplicando filtros na seção Filtros.
5. Na guia**Histórico de tendências**, exiba as tendências de pontuações médias (trimestrais/anuais) de uma pesquisa selecionada em um tema.
6. Na guia **Detalhes da resposta**, exiba as taxas de resposta e as pontuações médias de todas as pesquisas de pulso em um tema.

## Referência para Listening Posts

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre Listening Posts.

### Componentes instalados com Listening Posts

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in Listening Posts (sn_lp), incluindo tabelas, funções de usuário e trabalhos programados.

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

## Funções instaladas

| Título da função [nome] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| Administrador do Listening Posts<br>[sn_lp.admin] | Pode criar, ler e excluir todos os registros em Listening Posts. | sn_lp.gerente |
| Criador<br>[sn_lp.creator] | • Pode criar pesquisas de pulso.<br>• Pode acessar a exibição do painel. | • survey_admin<br>• sn_lp.dashboard_view |

Tradução automática

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

| Título da função [nome] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| Gerente<br>[sn_lp.manager] | • Pode criar pesquisas de pulso.<br>• Pode acessar a exibição do painel. | sn_lp.criador |
| Visualizador de painel<br>[sn_lp.dashboard_view] | Pode acessar a exibição do painel. | Nenhum |

## Trabalhos programados instalados

| Trabalho programado | Descrição |
|---|---|
| Automação de conteúdo: criar pesquisa do LP Pulse | • Cria pesquisas de pulso para campanhas que estão no estado publicado com o tipo de conteúdo **Pesquisa de pulso**.<br>• Verifica se a caixa de seleção **Reavaliar campanha** está habilitada. Com base na **frequência de reavaliação**, o trabalho programado cria ou cancela instâncias para os usuários que são adicionados ou removidos da campanha.<br>**Nota:**<br>Quando você refina o público em uma campanha, a interseção dos usuários na campanha e no nível de conteúdo da campanha é considerada para entregar pesquisas de pulso. |
| Listening Posts: criar instância de pulso de grupo | • Cria instâncias para pesquisas que estão no estado publicado. Se a data de término de uma pesquisa tiver passado, o trabalho programado mudará o estado da pesquisa de pulso para encerrado.<br>• Cria instâncias para pesquisas que estão no estado pronto. Se a data de início de uma pesquisa de pulso tiver passado, o trabalho programado criará instâncias para essa pesquisa de pulso. Se a data de término de uma pesquisa de pulso tiver passado, o trabalho programado mudará o estado da pesquisa de pulso para encerrado. |

## Tabelas instaladas

| Tabela | Descrição |
|---|---|
| Conteúdo do Pulse<br>[sn_lp_cd_pulse_survey_content] | Armazene registros de **pesquisa do Pulse**de tipo de conteúdo. |
| Pergunta sobre o conteúdo do Pulse<br>[sn_lp_m2m_pulse_content_question] | Vincula perguntas ao conteúdo do Pulse. |
| Pesquisa do Pulse<br>[sn_lp_pulse_survey] | Armazena detalhes de pesquisas de pulso. |

Tradução automática

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

| Tabela | Descrição |
| --- | --- |
| Tema do Pulse<br><br>[sn_lp_pulse_theme] | Armazene detalhes dos temas. Tema é um grupo de pesquisas de pulso. |
| Regra de compartilhamento de resposta<br><br>[sn_lp_response_sharing_rule] | Armazena detalhes das regras de compartilhamento de resposta. Uma regra de compartilhamento de resposta define os grupos com os quais as respostas da pesquisa de pulso são compartilhadas. |
| Dados demográficos do usuário<br><br>[sn_lp_user_demographic] | Armazena dados de perfil de usuário junto com a resposta do usuário para uma pergunta de pulso. |

## Central de serviços para ex-funcionários

O Central de serviços para ex-funcionários (ASC) fornece uma maneira de permanecer conectado com ex-funcionários e não funcionários, como voluntário e prestadores de serviços.

O ASC atua como um portal para fornecer conteúdo, serviços e comunidade exclusivos.

Manter relacionamentos com ex-funcionários e outros públicos externos ajuda o moral, a produtividade e reduz os custos de treinamento e contratação.

### Benefícios de ASC

Ter um portal que os ex-funcionários podem acessar tem muitos benefícios:

- Os ex-funcionários podem fazer solicitações de serviço ou catálogo como:
  - Solicitação de informações de contracheque
  - Solicitação de documentação fiscal
  - Acessando informações sobre benefícios COBRA
- Os ex-alunos também podem:
  - Manter as informações de contato pessoal atualizadas
  - Conecte-se à comunidade para obter oportunidades de rede
  - Mantenha-se informado sobre as notícias e anúncios da empresa
  - Acessar listas de trabalhos
- Os administradores podem:
  - Atribuir funcionários para gerenciar solicitações de ex-funcionários
  - Atribuir tarefas a ex-funcionários

### Análise de conteúdo

O ASC fornece um perfil de acompanhamento de análise de conteúdo separado. Para obter mais informações, consulte Criar um perfil de acompanhamento da Análise de conteúdo.

### Transição de funcionário para ex-funcionário

Um e-mail pessoal é necessário para fazer a transição de funcionário para ex-funcionário.

Tradução automática

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

Você pode executar esta transição para indivíduos ou em massa. Para acessar o ASC, os usuários devem ter uma das seguintes funções:

- (sn_hr_core.hrsm_alumni
- (sn_hr_sp.hrsp_alumni)

**Nota:**
Você pode adicionar as funções de ex-funcionários (sn_hr_core.hrsm_alumni e sn_hr_sp.hrsp_alumni) a qualquer usuário. Para obter mais informações, consulte Assign a role to a user .

## Certifique-se de que os ex-funcionários não sejam incluídos em suas contagens de licenciamento de UU

Quando um funcionário faz a transição para ex-funcionários e você estiver usando o licenciamento de Usuário irrestrito (UU), convém evitar o aumento das contagens de usuários ao fornecer serviços aos seus ex-funcionários. Certifique-se de que os parâmetros a seguir sejam atualizados na tabela [sys_user].

- Se você tiver o HRSD Enterprise, com RH ou usuários irrestritos, e usar o ASC, precisará tornar os usuários inativos na tabela [sys_user] como parte do processo de desligamento. Depois que o registro for desativado, ele não será contado na contagem de UU.

  **Nota:**
  O fluxo de trabalho de desligamento do ASC cria um novo registro de ex-funcionários na tabela Usuários de ex-funcionários [sn_asc_user] que fornece aos ex-funcionários acesso aos serviços e recursos do ASC quando o perfil de Usuário [sys_user] está inativo.

- Se você tiver o HRSD Professional, com RH ou usuários irrestritos, e estiver fornecendo serviços de ex-funcionários fora do ASC, para impedir que ex-funcionários sejam incluídos na contagem de UU, será necessário criar uma tabela de ex-funcionários personalizada. A tabela de ex-funcionários personalizada estenderá a tabela [sys_user]. Quando um funcionário sai da organização, você pode mudar a classe de usuário do funcionário na tabela [sys_user] de **Usuário** para o nome da classe sys que corresponde à tabela de ex-funcionários personalizada.

  **Nota:**
  Criar uma tabela de ex-funcionários personalizada para atender ex-funcionários fora do ASC é considerado uma implementação personalizada. Consulte  para obter mais informações.

Para obter informações adicionais, consulte o DEF1000205 | Artigo do Usuário de RH [KB1125071] na Base de conhecimento do Now Support.

## Explorando o Central de serviços para ex-funcionários

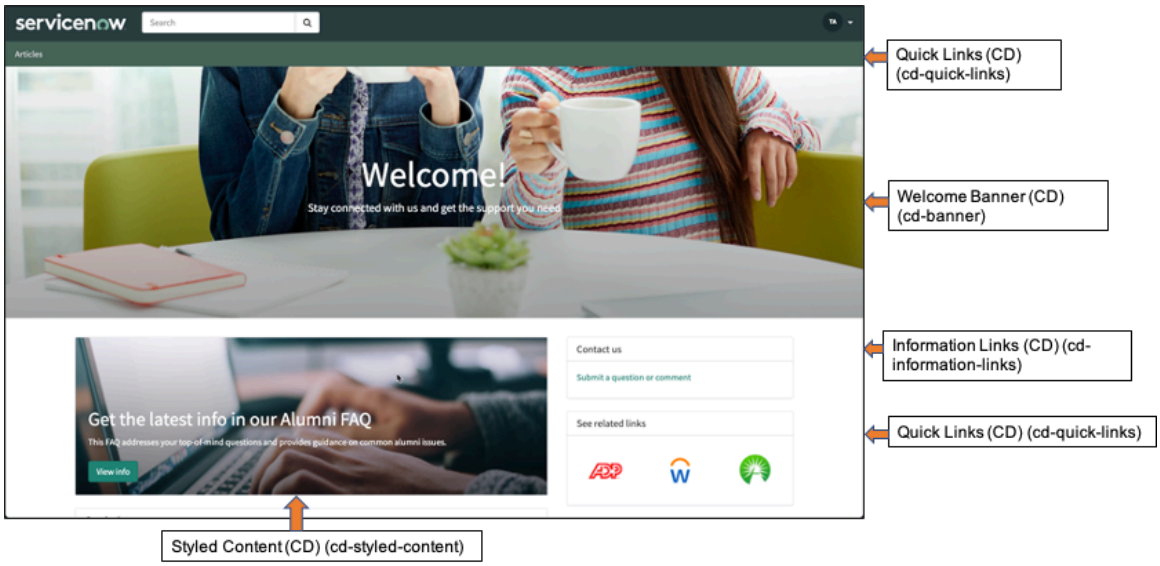
Use o Central de serviços para ex-funcionários (ASC) para se comunicar com seus ex-funcionários ou não funcionários para promover futuras oportunidades de emprego.

O sistema de base usa alguns dos widgets do **Content Delivery**. Para obter mais informações, consulte Publicação de conteúdo.

Um exemplo do ASC fornecido com o sistema de base:

Tradução automática

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




Para obter mais informações sobre o portal de serviços, consulte Portal de serviços .

Para obter mais informações sobre o Central do funcionário, consulte Employee Center.

## Configurando seu Central de serviços para ex-funcionários

Configure seu Central de serviços para ex-funcionários (ASC) para que você possa se comunicar com seus ex-funcionários ou não funcionários.

Os plug-ins a seguir devem ser ativados antes de ativar o plug-in Central de serviços para ex-funcionários (sn_asc):

- Aplicativo com escopo de Human Resources: Core (com.sn_hr_core)
- Central do funcionário (sn_ex_sp)

Para obter mais informações sobre como solicitar a ativação de um plug-in, consulte Solicitar um plug-in .

Para configurar o ASC, você deve solicitar a ativação do seguinte: Funções explícitas (com.glide.explicit_roles). O ASC usa este plug-in para ajudar a separar usuários externos de usuários internos.

**Nota:**
O plug-in Explicit Roles (com.glide.explicit_roles) deve ser ativado antes de ativar o Central de serviços para ex-funcionários (sn_asc). Para obter informações sobre como instalar uma aplicação ServiceNow Store, consulte Instalar uma aplicação da ServiceNow Store .

### Funções instaladas

Ao ativar o plug-in Central de serviços para ex-funcionários (sn_asc), as seguintes funções são instaladas e são necessárias para configurar seu Central de serviços para ex-funcionários:

Tradução automática

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

**Funções instaladas com o Alumni Service Center**

| Função de ASC | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| Central de serviços para ex-funcionários administrador [sn_asc.admin] | Permite configurar todos os aspectos do ASC. | • Delegador de função [role_delegator]<br>• Usuário de habilidade [skill_user]<br>• Gerente de ASC [sn_asc.manager]<br>• Administrador do Live Feed [live_feed_admin]<br>• Administrador de bate-papo [chat_admin}<br>• Administrador do Portal de Serviços [sp_admin]<br>• Administrador do Catálogo de serviços [catalog_admin] |
| Central de serviços para ex-funcionários Ex-funcionários [sn_asc.alumni] | Permite acessar o ASC como ex-funcionário. | Externo Central de serviços para ex-funcionários usuário [snc_external] |
| Gerente de ex-funcionários [sn_asc.manager] | Permite gerenciar o ASC, que inclui registros de ex-funcionários e parte do processo de importação. | Gerenciador de entrega de conteúdo [sn_cd.content_manager] |

**Como adicionar a função de ex-funcionários a um usuário**

Você pode adicionar as funções de ex-funcionários (sn_hr_core.hrsm_alumni e sn_hr_sp.hrsp_alumni) a qualquer usuário. Para obter mais informações, consulte Assign a role to a user .

**Itens do catálogo**

O sistema de base fornece os seguintes itens do catálogo:

- Discrepância na folha de pagamento — Ex-funcionários
- Carta de verificação de emprego — Ex-funcionários
- Consulta geral - Ex-funcionários

**Tipos de tarefas compatíveis**

O sistema de base oferece suporte aos seguintes tipos de tarefa:

- Coletar entrada do funcionário
- Check-list
- Assinatura eletrônica (somente núcleo de RH)
- Marcar quando concluído

Tradução automática

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

- Responder uma pesquisa
- Carregar documentos
- URL
- Exibir vídeo

**Adicionando conteúdo**

O ASC usa os mesmos widgets que o HR Service Delivery Central do funcionário. Para obter mais informações, consulte Opções de instância de widget da Central do funcionário.

Use Publicação de conteúdo para adicionar e exibir conteúdo ao seu ASC. Para obter mais informações, consulte Publicação de conteúdo.

Para adicionar conteúdo como parte de uma campanha, use o **Content Automation**. Para obter mais informações, consulte Trabalhando em campanhas.

**Carregar dados**

Para adicionar usuários ex-funcionários em massa, use **Conjuntos de importação do sistema**. Para obter mais informações, consulte Principais conceitos de conjuntos de importação .

O arquivo carregado deve ter, no mínimo, um cabeçalho e o e-mail pessoal de cada ex-funcionário.

**Nota:**
Use a tabela Ex-funcionários importados [sn_asc_user_imp] ao importar usuários.

**Transformar e editar**

Depois de carregar o arquivo:

- Transforme seu conjunto de importação para que ele seja movido para preparação.
- Vá para **Ex** -funcionários em preparação para exibir o que foi carregado do seu arquivo.
- Você pode editar os usuários carregados, garantir IDs de usuário exclusivos ou aprovar se eles parecem válidos.
- Na exibição de lista de ex-funcionários em fases, clique em **Importar todos os aprovados** para iniciar o trabalho programado Importar fases aprovadas para ex-funcionários.

Tradução automática

## Configurar as propriedades Central de serviços para ex-funcionários

Use as propriedades para controlar o comportamento do Central de serviços para ex-funcionários (ASC).

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_asc.admin

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Central de serviços para ex-funcionários** > **Administração** > **Propriedades**.
2. Configure as propriedades de ASC.

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

### Propriedades da Central de serviços para ex-funcionários

| Propriedade | Descrição |
|---|---|
| sn_asc.import.default.state | O estado padrão dos registros de ex-funcionários em preparação quando criados por um conjunto de importação e o mapa de transformação pronto para uso.<br><br>Aprovado é o estado padrão. |
| sn_asc.import.alumni.suffix | Sufixo adicionado ao final dos nomes de usuário para registros de ex-funcionários. Ter um sufixo distingue entre seus ex-funcionários e a força de trabalho atual.<br><br>**Nota:**<br>O sufixo padrão fornecido é .alum. Este sufixo ajuda a identificar e classificar usuários que são ex-funcionários quando aparecem em uma lista. Você também pode personalizar o sufixo para atender aos seus requisitos. |
| sn_asc.import.user_name.max.tries | O número de vezes que a aplicação tenta adicionar um dígito a um ID de usuário de ex-funcionários para criar um ID exclusivo.<br><br>Por exemplo, quando você tem várias pessoas com o mesmo nome, o sistema adiciona um número exclusivo ao final de cada nome de usuário. Este número o distingue dos demais. Esta propriedade determina quantas vezes o sistema adiciona um número exclusivo a IDs de usuário semelhantes.<br><br>**Nota:**<br>O valor padrão é 50. Se zero (0) for inserido, somente o sufixo será usado para distinguir entre usuários com o mesmo nome. |

3. Clique em **Salvar**.

### Adicionar um conjunto de importação de ex-funcionários para Central de serviços para ex-funcionários

Use **Conjuntos de importação do sistema** para carregar seu arquivo de ex-funcionários.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: import_set_loader

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Conjuntos de importação do sistema** > **Carregar Dados**.
2. Selecione **Tabela existente em Tabela** de **conjunto de importação**.

Tradução automática

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

3. Selecione a tabela **Ex-funcionários importados [sn_asc_user-imp]** na tabela **Conjunto de importação**.
4. Verifique o **arquivo** na **origem do campo de importação**.
5. Clique em **Escolher arquivo**.
6. Encontre o arquivo que contém sua lista de ex-funcionários e selecione-o.
7. Clique em **Abrir**.
8. Clique em **Enviar**.
9. Clique **em Executar transformação**.
10. Clique **em Transformar**.
11. Para exibir o conjunto de importação, clique no link do número do conjunto de importação (ISET).
    Para exibir uma lista de ex-funcionários preparados, consulte Editar usuários preparados para Central de serviços para ex-funcionários

### Editar usuários preparados para Central de serviços para ex-funcionários

Use **ex** -funcionários em fase para garantir que o processo de carregamento e transformação do conjunto de importação seja executado corretamente. Isso também garante que os ex-funcionários carregados sejam configurados com o ID de usuário correto.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_asc.admin

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Central de serviços para ex-funcionários** > **Administração** > **Ex-funcionários em estágios**.
2. Analise a lista de ex-funcionários preparados.
3. Procure e corrija nomes duplicados e IDs de usuário duplicados.
4. Clique no número associado a um usuário para editá-lo.
5. Insira ou edite os campos no formulário para o usuário.
6. Selecione **Salvar**.
7. Selecione **Gerar ID de usuário proposto**.
8. Selecione **Atualizar**.
9. Depois de fazer edições, certifique-se de que usuários válidos estejam no estado **Aprovado**.
10. Retorne à exibição de lista de **ex** -funcionários em fases.
11. Selecione **Importar** ou na lista **Ex** -funcionários em fases, selecione **Importar todos os aprovados** na parte inferior.
12. Selecione **Importar tudo**.
    Para obter mais informações sobre o estado padrão dos ex-alunos em estágio, consulte Configurar as propriedades Central de serviços para ex-funcionários.
    O trabalho programado Importar fase aprovada para ex-funcionários é executado.

Tradução automática

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

## Notificações do sistema para Central de serviços para ex-funcionários

O Central de serviços para ex-funcionários (ASC) usa notificações do sistema para alertar os ex-funcionários com um e-mail fornecendo seu ID de usuário e um e-mail separado com uma senha.

Quando um ex-funcionário faz login pela primeira vez, ele é solicitado a mudar a senha fornecida.

O sistema de base fornece as seguintes notificações por e-mail:

- E-mail de convite de ex-funcionários – Nome de usuário
- E-mail de convite de ex-funcionários – Senha temporária

Você pode personalizar a mensagem para atender aos requisitos da sua empresa.

Para obter mais informações, consulte Notificações por e- mail e SMS .

### Configurar redefinições de e-mail e senha para o Central de serviços para ex-funcionários

Use **Notificações**, para configurar os e-mails que enviam o ID de usuário e a redefinição de senha para seus ex-funcionários.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

#### Procedimento

1. **Notificação do Sistema** > **E-mail** > **Notificações**.
2. Clique em **E-mail de convite de ex-funcionários - Nome de usuário** e edite o **HTML da mensagem** para refletir a mensagem da sua empresa ao fornecer um ID de usuário a um ex-funcionário.
3. Clique em **Visualizar notificação** para visualizar sua mensagem.
4. Clique em **Atualizar**.
5. Clique em E **-mail de convite de ex-funcionários - Senha** temporária e edite o **HTML da mensagem** para refletir a mensagem da sua empresa sobre o fornecimento de uma senha temporária para seus ex-funcionários.
6. Clique em **Visualizar notificação** para visualizar sua mensagem.
7. Clique em **Atualizar**.

## Usando seu Central de serviços para ex-funcionários

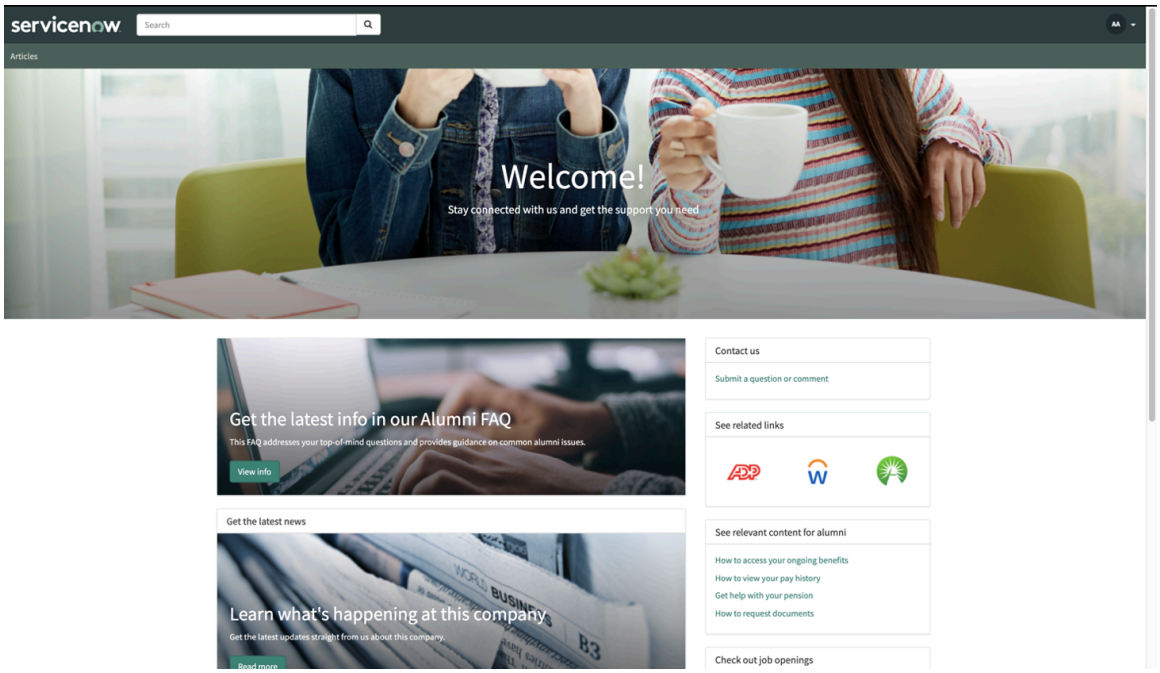
Ex-funcionários ou ex-funcionários da empresa usam o Central de serviços para ex-funcionários (ASC) para obter informações ou manter comunicação com sua antiga empresa.

## Acessando o ASC

Os usuários devem ter a seguinte função: alumni (sn_asc.alumni).

Tradução automática

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




### Artigos

A guia **Artigos** na barra de menus superior à esquerda fornece perguntas frequentes e artigos da base de conhecimento (KB). Para obter mais informações, consulte Gestão de conhecimento de RH.

### Services

Quando a guia **Serviços** aparece na barra de menus superior esquerda, os ex-funcionários podem fazer solicitações de serviço. Para obter mais informações, consulte Serviços de RH e a página Solicitações do funcionário.

### Tarefas pendentes

Use a guia **Tarefas** pendentes para responder às solicitações. Para obter mais informações, consulte a página de tarefas pendentes do funcionário.

### Solicitações

Use a guia **Solicitações** para exibir todas as solicitações feitas no passado. Para obter mais informações, consulte a página Solicitações do funcionário.

### Perfil

Selecione Perfil na lista e edite suas informações de contato. Para obter mais informações, consulte Perfil de RH.

## Central de denúncias anônimas (ARC)

Os funcionários podem enviar reclamações confidenciais ou casos de má conduta anonimamente usando o portal Central de denúncias anônimas (ARC).

Seus funcionários podem usar o ARC para:

Tradução automática

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

- Enviar uma reclamação sem revelar a identidade
- Receber atualizações sobre a reclamação
- Comunique-se confidencialmente com os Investigadores

A partir do Central do funcionário, os funcionários são redirecionados para o ARC e, a partir dele, podem criar uma reclamação anônima.

**Nota:**
O ARC pode ser ativado como um recurso autônomo ou combinado com HR Service Delivery Relacionamentos do funcionário.

Você pode usar o Turning público totalmente automatizado (CAPTCHA) ou Google reCAPTCHA V2 para verificar se um ser humano está enviando a reclamação.

A partir do Central do funcionário, os funcionários podem optar por enviar uma reclamação por meio do Central do funcionário ou usar a Central de denúncias anônimas (ARC). Ao usar o ARC, o usuário é desconectado do Central do funcionário e direcionado para o ARC.

**Nota:**

- Uma chave de relatório (opcional) pode ser gerada para permitir que a pessoa que registra a reclamação rastreie e exiba detalhes sobre o andamento do caso anônimo e responda a quaisquer perguntas de acompanhamento. Sem a chave de relatório, a pessoa que fez a denúncia anônima não pode acessar o relatório. Os agentes de RH que têm acesso à Central de denúncias anônimas (ARC) e o administrador têm acesso. Para obter mais informações, consulte Como configurar a Central de denúncias anônimas.
- A Central de denúncias anônimas (ARC) não exibirá todos os widgets se o usuário convidado for excluído da instância.

## Como configurar a Central de denúncias anônimas

Defina e configure a Central de denúncias anônimas (ARC) para fornecer aos seus funcionários uma maneira de enviar reclamações anônimas.

Instale e ative o plug-in Central de denúncias anônimas (com.sn_anonymous_report_center) para usar a Central de denúncias anônimas (ARC) se você tiver a função de administrador. Para obter mais informações, consulte Ativar a Central de denúncias anônimas.

### Funções instaladas

| Função | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| sn_anon_rc.admin | Concede direitos de administrador à aplicação Central de denúncias anônimas. | |

## Propriedades do sistema

As seguintes propriedades do sistema estão disponíveis:

- Comprimento da chave secreta gerada automaticamente usada para recuperar relatórios criados anonimamente. O tamanho mínimo da chave é 14. (sn_anon_rc.secret_key_length): determina o tamanho (em caracteres) da chave secreta gerada automaticamente e usada para recuperar relatórios criados anonimamente. O comprimento mínimo é 14 e o padrão.

Tradução automática

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

- Habilite o Google reCaptcha V2 na criação de caso anônimo. Se verdadeiro, configure no Google e defina estas propriedades: google.captcha.secret, google.captcha.site_key (sn_anon_rc.arc.captcha.google.enabled): é possível habilitar Google reCAPTCHA V2 para criação de caso anônimo. Google reCAPTCHA A V2 verifica se uma interação é legítima e se a reclamação foi criada por uma pessoa. Para obter mais informações, consulte Google reCAPTCHA .

  **Nota:**
  Se você decidir usar Google reCAPTCHA V2, deverá definir as seguintes propriedades Google reCAPTCHA V2:

  - google.captcha.secret
  - google.captcha.site_key

  Você também deve configurar uma conta corporativa do Google Captcha. Para obter mais informações, consulte Configuração do Google reCAPTCHA para o processo de redefinição de senha .

- Permita que usuários anônimos acessem os casos criados anonimamente usando a chave secreta. (sn_anon_rc.allow_anonymous_case_access): determina se usuários anônimos podem acessar os casos anônimos que enviaram usando uma chave secreta.

  **Nota:**
  Uma chave de relatório (opcional) pode ser gerada para permitir que a pessoa que registra a reclamação rastreie e exiba detalhes sobre o andamento do caso anônimo e responda a quaisquer perguntas de acompanhamento. Sem a chave de relatório, a pessoa que fez a denúncia anônima não pode acessar o relatório. Os agentes de RH que têm acesso à Central de denúncias anônimas (ARC) e o administrador têm acesso. Para obter mais informações, consulte Como configurar a Central de denúncias anônimas.

### Ativar a Central de denúncias anônimas

Você pode ativar o plug-in Central de denúncias anônimas (com.sn_anonymous_report_center) para Now Platform se tiver a função de administrador.

### Antes de Iniciar

Se o plug-in Human Resources Scoped App: Core (com.sn_hr_core) estiver ativado, a Central do funcionário também será incluída. As delegações sob demanda podem ser realizadas com Central do funcionário ou ServiceNow® mobile.

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre o plug-in Central de denúncias anônimas (com.sn_anonymous_report_center)usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** e, na caixa de diálogo Ativar plug-in, selecione **Ativar**.

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

Tradução automática

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

## Como usar a Central de denúncias anônimas

Seus funcionários podem usar a Central de denúncias anônimas (ARC) para enviar reclamações confidenciais ou casos de má conduta anonimamente.

### Criar uma denúncia anônima usando a Central de denúncias anônimas

Você pode criar reclamações confidenciais ou casos de má conduta que são enviados ao seu departamento de Recursos Humanos sem que sua identidade seja revelada.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: none

**Procedimento**

1. Navegar até **Todos** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. Na guia RH, selecione **Conduta do funcionário**.
3. Selecione **Visitar Central de denúncias anônimas**.
   Você está desconectado de Central do funcionário e conectado à **Central de denúncias anônimas** como um usuário convidado.
4. Selecione **Enviar uma denúncia anônima**.
   O **Acompanhamento de um relatório** permite que você verifique o status ou exiba novos comentários em um relatório enviado anteriormente.
5. Selecione **Relatar má conduta**.
6. Preencha o formulário.

**Denunciar má conduta**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Faça o possível para descrever totalmente a situação | Forneça informações que descrevam com precisão a má conduta que você presenciou com o máximo de detalhes possível.<br>**Nota:** Todas as informações fornecidas são confidenciais. |
| Liste os nomes e as informações das pessoas envolvidas | Forneça os nomes dos indivíduos envolvidos na má conduta. Inclua todas as testemunhas da má conduta.<br>**Nota:** Nomes completos, cargos, equipes e departamentos são valiosos para os investigador. |
| Informe-nos em que data o incidente ocorreu | Selecione a data em que a má conduta ocorreu.<br>**Nota:** Datas estimadas são aceitáveis. |
| Informe-nos onde ocorreu o incidente | Insira o local em que a má conduta ocorreu. |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | **Nota:** Detalhes como sala, espaços de mesa ou áreas dentro do prédio em que a má conduta ocorreu são úteis para os investigador. |
| Entendo que as informações que estou fornecendo, incluindo detalhes confidenciais ou pessoais, serão revisadas pelas equipes e agentes de RH apropriados. | Depois de preencher o formulário, marque a caixa. |

7. Insira o código de verificação de texto ou marque a caixa **Não sou um robô**.
8. Selecione **Enviar**.
9. Para salvar uma cópia em PDF do seu relatório, selecione o link **Salvar uma cópia em PDF do seu relatório**.

**Nota:**
A chave e o número do relatório são necessários para acessar atualizações ou comentários relacionados a um relato anônimo. A chave do relatório e o número do relatório permitem que a pessoa que registra a reclamação rastreie e exiba detalhes sobre o andamento do caso anônimo e responda a quaisquer perguntas de acompanhamento. Sem a chave de relatório, a pessoa que fez a denúncia anônima não pode acessar o relatório. Os agentes de RH que têm acesso à Central de denúncias anônimas (ARC) e o administrador têm acesso. Para obter mais informações, consulte Acessar uma denúncia anônima.

### Acessar uma denúncia anônima

Você pode recuperar sua denúncia anônima para enviar comentários ou exibir comentários e atualizações dos agentes que trabalham em sua denúncia anônima. Você deve ter a chave e o número do relatório para acessar seu relatório anônimo.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: none

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. Na guia RH, selecione **Conduta do funcionário**.
3. Selecione **Visitar Central de denúncias anônimas**.
   Você está desconectado de Central do funcionário e conectado à **Central** de denúncias anônimas como um usuário anônimo.
4. Selecione **Acompanhamento de um relatório**.
5. Insira a chave do relatório e o número do relatório.

**Nota:**
Essas informações foram fornecidas quando você enviou sua denúncia anônima. Sem essas informações, você não pode acessá-las. Se você não tiver mais essas informações, crie um novo relatório anônimo com detalhes sobre a má conduta e indique que você perdeu a chave e o número do relatório do seu primeiro relatório anônimo.

6. Insira o código de verificação de texto ou marque a caixa **Não sou um robô**.

Tradução automática

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

7. Selecione **Avançar**.
8. Insira perguntas ou comentários relacionados à denúncia anônima.

## Gestão de documentos de funcionários

Gerencie um grande número de documentos com mais eficiência com o produto ServiceNow™ Gestão de documentos de funcionários. O Employee Document Management fornece espaço de armazenamento, um sistema de arquivamento, a capacidade de recuperar documentos facilmente, definindo quem pode exibir documentos confidenciais e quando limpar documentos.

Sua empresa solicita que os funcionários preencham e devolvam documentos relacionados a benefícios, folha de pagamento, relações com funcionários, acesso a sistemas internos e outros serviços. O Employee Document Management é baseado em nuvem, eficiente, seguro e reduz os riscos de conformidade.

| | | |
|---|---|---|
| Explorar<br>Saiba mais sobre como funciona a Gestão de documentos de funcionários | Configurar<br>Planejar e configurar sua implementação | Usar<br>Saiba como gerenciar documentos de funcionários |
| Painel<br>Exibir estatísticas dos documentos de seus funcionários | Referência<br>Mais informações sobre outras propriedades do Employee Document Management | |

### Como explorar o Gestão de documentos de funcionários

Com Gestão de documentos de funcionários, você pode simplificar a gestão de documentos e manter documentos com integridade, precisão e controles de acesso.

### Simplifique a gestão de documentos de funcionários

- Centralize os arquivos que estão armazenados atualmente em vários casos.
- Mova automaticamente ou manualmente os documentos do funcionário de um caso para o arquivo do funcionário.
- Encontre documentos usando marcadores de metadados.
- Coloque retenções jurídicas em todos os documentos de um funcionário (perfil de RH) ou em todos os documentos por tipo de documento.
- Defina quem pode acessar quais documentos.

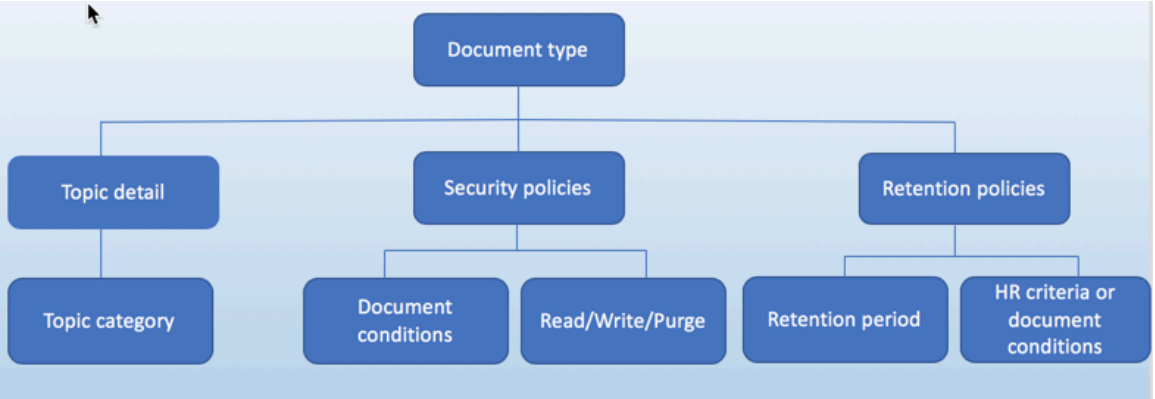
Tradução automática

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

- Defina políticas de retenção que determinam por quanto tempo reter os documentos do funcionário e impedem a limpeza de retenções jurídicas.
- Defina quando limpar documentos.

## Como configurar o Gestão de documentos de funcionários

O sistema básico fornece registros pré-configurados que podem ser usados imediatamente para agilizar a configuração do Employee Document Management.




## Definições de documento do funcionário

Para usar o Employee Document Management, você deve definir o seguinte:

- Tipo de documento: define como os documentos são categorizados e associados ao Centro de Excelência (COE), categorias de tópico e detalhes do tópico. Por exemplo, você pode criar um tipo de documento para todos os documentos relacionados ao Total Rewards ou para cada benefício. Os tipos de documento também determinam quem pode acessar, por quanto tempo reter e se uma retenção jurídica está em vigor.
- Períodos de retenção: define por quanto tempo manter um documento do funcionário com base em regulamentos ou política da empresa.
- Políticas de retenção: combinadas com um período de retenção e critérios, determinam por quanto tempo um documento do funcionário deve ser retido.
- Políticas de segurança: determina quem pode exibir, criar, mover ou autorizar a limpeza de documentos do funcionário.

Você pode configurar os documentos do funcionário para serem movidos automaticamente para o repositório de documentos quando um caso de RH for concluído e encerrado.

## Acesso de administrador, agente e funcionário a Gestão de documentos de funcionários

Existem vários níveis de acesso para o Employee Document Management.

- Os administradores configuram a aplicação Employee Document Management.
- Os agentes carregam documentos de funcionários em nome de funcionários ou como parte de um caso.
- Funcionários que podem carregar e exibir seus documentos.

Os administradores do Employee Document Management atribuem funções apropriadas aos funcionários que precisam de acesso aos documentos do funcionário. A política de segurança determina o acesso e a autorização de limpeza.

Tradução automática

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

O tipo de documento, a política de retenção associada e o período de retenção determinam quando os documentos do funcionário devem ser limpos. A política de segurança pode exigir aprovação para limpar. A política de segurança requer que um usuário pertença ao grupo que tenha autorização de limpeza.

Retenções jurídicas podem ser colocadas em perfis de RH. As retenções jurídicas impedem que os documentos do funcionário sejam limpos. Você também pode colocar e gerenciar retenções jurídicas por tipo de documento. O gerenciamento por tipo de documento fornece processamento em massa para maior eficiência.

## Gestão de documentos de funcionários para agentes

Os agentes da Gestão de documentos de funcionários podem:

- Pesquise documentos de funcionários existentes usando filtros diferentes.
- Coloque ou carregue documentos de funcionários diretamente no repositório.
- Quando sua empresa também está usando HR Service Delivery, você pode mover documentos de funcionários do formulário de caso de RH para o repositório. Os documentos do funcionário também podem ser configurados para serem movidos automaticamente quando um caso de RH é encerrado.

## Acesso do funcionário

Os funcionários podem exibir seus próprios documentos de funcionário quando o tipo de documento fornece acesso ao funcionário. Os documentos do funcionário também estão disponíveis em casos de RH e no Portal de serviços ou na página de perfil do Employee Service Center. Consulte Definir políticas para um tipo de documento.

## Configuração do Gestão de documentos de funcionários

Configure Gestão de documentos de funcionários.

### Como ativar Gestão de documentos de funcionários

Você pode ativar o plug-in Employee Document Management [com.sn_employee_document_management] com a função de administrador. Este plug-in inclui dados de demonstração e ativa plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: administrador

**Procedimento**

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

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** e, na caixa de diálogo Ativar plug-in, selecione **Ativar**.

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

Tradução automática

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

### Solicitar uploads em massa da gestão de documentos do funcionário

Os uploads em massa do Employee Document Management exigem assinaturas separadas dos plug-ins Orchestration [com.snc.runbook_automation] e ServiceNow IntegrationHub Installer [com.glide.hub.integrations]. Esses plug-ins devem ser ativados pela equipe de ServiceNow.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Há dados de demonstração disponíveis que fornecem exemplos de configuração de um diretório local e repositórios de documentos de terceiros baseados em nuvem. Esses exemplos ajudam a configurar uploads em massa do Employee Document Management com seu próprio repositório de documentos internos.

Para exibir os dados de demonstração, você deve ativar os plug-ins Orchestration [com.snc.runbook_automation] e ServiceNow IntegrationHub Installer [com.glide.hub.integrations] primeiro.

O plug-in Employee Document Management [com.sn_hr_employee_document_management] deve ser ativado por último.

### Plug-ins para uploads em massa do Employee Document Management

| Plug-in | Descrição |
|---|---|
| Orquestração [com.snc.runbook_automation] | Necessário para importações em massa de unidades locais. |
| ServiceNow IntegrationHub Installer [com.glide.hub.integrations] | Necessário para importações em massa de repositórios de documentos de terceiros baseados na nuvem. |

Para adquirir uma assinatura, entre em contato com o seu gerente de contas ServiceNow. O gerente de contas pode providenciar para que o plug-in seja ativado nas instâncias de produção e subprodução da sua organização, geralmente dentro de alguns dias.

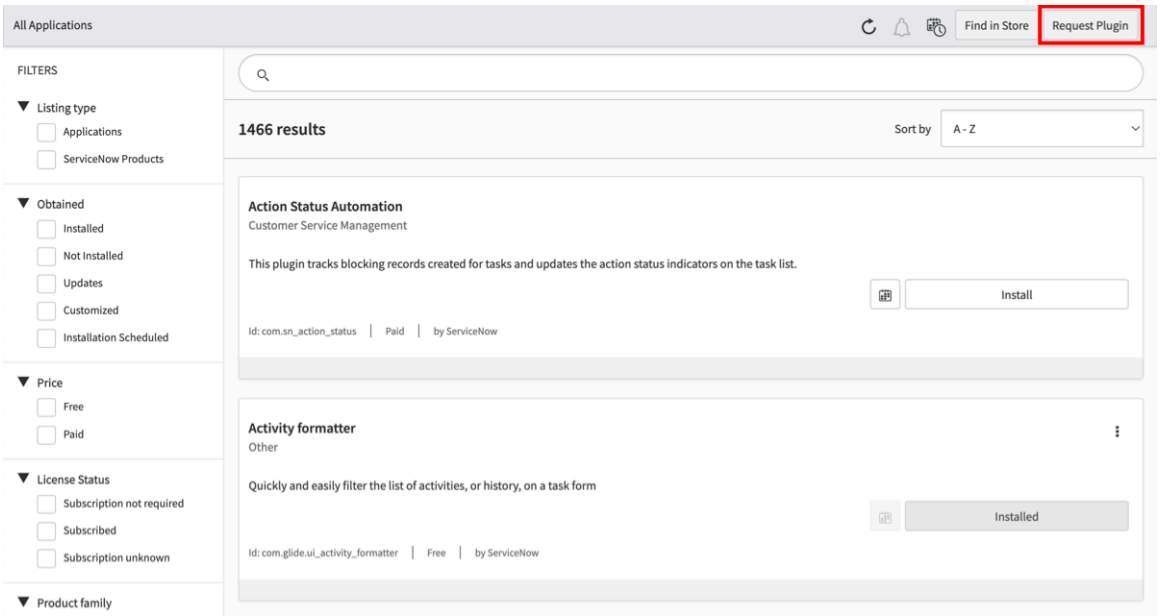
Se você não tem um gerente de conta, se decidiu atrasar a ativação após a compra ou se quer avaliar o produto em uma instância de subprodução sem custos, siga estas etapas.

## Procedimento

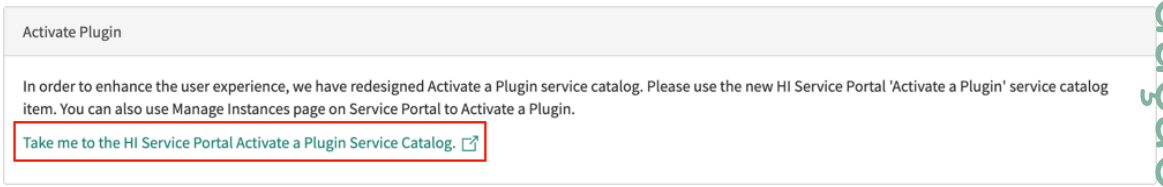
1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Na página Todas as Aplicações, selecione **Solicitar plug-in** para abrir o formulário **Ativar plug-in** em Now Support.

Tradução automática

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




**3.** No Now Support, selecione o link para acessar o Now Support Portal de serviços Catálogo de serviços.




**4.** Selecione sua instância.

**5.** Selecione **Ações > Ativar plug-in**.

**6.** No formulário **Ativar plug-in**, forneça as seguintes informações.

### Formulário Ativar plug-in

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Qual é a sua instância de destino | Instância na qual o plug-in será ativado. |
| Qual plug-in você deseja ativar | Nome do plug-in a ser ativado.<br>**Nota:**<br>Se o sistema não listar o plug-in desejado ou se você estiver ativando o plug-in em uma instância do OEM ou no local, marque a caixa de seleção O **plug-in que estou procurando não está listado** e insira o nome do plug-in. |
| Selecionar data e hora de manutenção | A data e a hora para ativar o plug-in. |

Tradução automática

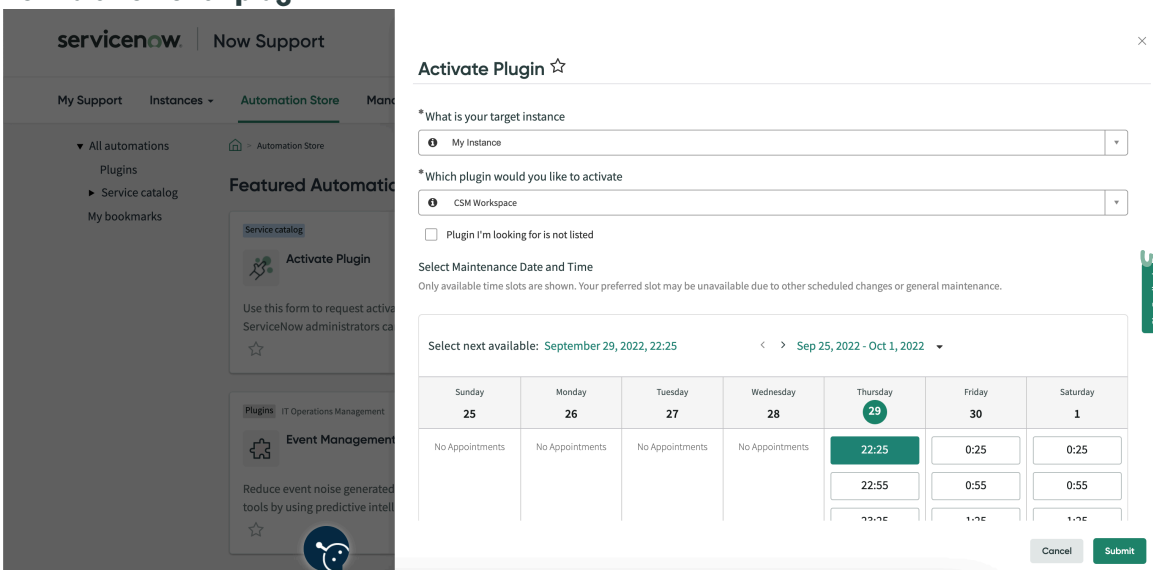
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | **Nota:** Os plug-ins são ativados em dois lotes, uma pela manhã e outra à noite, em todos os dias úteis no fuso horário do Pacífico dos EUA. Se o plug-in deve ser ativado em um momento específico, insira a solicitação no campo **Motivo/Comentários**. |

### Example

Por exemplo, consulte o formulário a seguir para ativar o plug-in Espaço de trabalho CSM em uma instância chamada Minha instância.

**Formulário Ativar plug-in**




7. Selecione **Enviar**.
   Para obter detalhes adicionais sobre como solicitar um plug-in, consulte Solicitar um plug-in do artigo do Catálogo de serviços [KB0751715] no Now Support Base de conhecimento.

**Tópicos relacionados**

Lista de plug-ins (Madri)

## Definição e configuração para documentos do funcionário

Use o Employee Document Management para configurar como os documentos do funcionário devem ser tratados com base na política da empresa, nos processos e na conformidade regulatória.

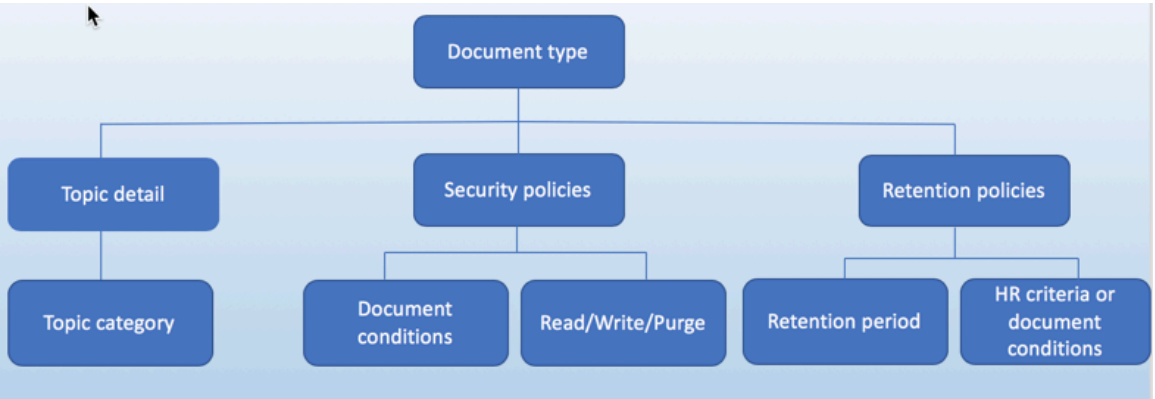
# Tipos de documento

Os tipos de documento estão no centro da aplicação Employee Document Management. Todos os documentos do funcionário devem ter um tipo de documento atribuído. Categorize os documentos do funcionário atribuindo tipos de documento. Use tipos de documento para combinar políticas que determinam a manipulação de um documento de funcionário. Use tipos de documento para:

Tradução automática

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

- Associe uma política de segurança. As políticas de segurança determinam quem pode acessar os documentos do funcionário e determinar a autorização de limpeza.
- Associe uma política de retenção. As políticas de retenção determinam por quanto tempo manter um documento e a quem o documento se aplica.
- Coloque uma retenção jurídica. As retenções jurídicas impedem temporariamente a limpeza ou mudanças no documento.
- Permitir acesso a funcionários.
- Configure os documentos do funcionário para serem movidos automaticamente quando um caso de RH for encerrado. Consulte Configurar um serviço de RH.




### Definir políticas para um tipo de documento

Para cada tipo de documento, você pode determinar quem pode acessar um documento, bem como definir as políticas de retenção associadas a ele ou colocar uma retenção jurídica. Um tipo de documento pode gerenciar vários documentos.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_ef.manager

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os tipos de documento combinam detalhes do tópico, políticas de retenção e retenções jurídicas. O período de retenção padrão para um tipo de documento é definido no Centro de Excelência (COE) correspondente. Para obter detalhes sobre COEs, consulte Modelo de dados de Centros de Excelência de RH.

**Nota:**
O sistema de base fornece vários tipos de documentos como exemplos.

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de RH** > **Documentos de funcionário** > **Tipos de documentos**.
2. Clique em **Novo** ou em um tipo de documento existente para editar.
3. Preencha os campos, se for o caso.

### Formulário de tipo de documento

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome que descreve o tipo de documento. |
| Detalhe do tópico | Detalhe do tópico associado a um serviço de RH. |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | O detalhe do tópico categoriza o tipo de documento.<br><br>O serviço de RH pode ser usado para mover automaticamente os documentos do funcionário para o repositório de documentos do funcionário quando um caso de RH é encerrado. |
| Ativo | Opção para ativar ou desativar um tipo de documento. Ao desativar um tipo de documento, o tipo de documento não aparece para seleção ao criar um documento ou mover anexos. |
| Tipo de aplicação | Aplicação associada ao tipo de documento. |
| Retenção jurídica | Indica se uma retenção jurídica foi aplicada ao tipo de documento.<br><br>Quando marcados, todos os documentos do funcionário com este tipo de documento são colocados em retenção jurídica. |
| Acesso do funcionário | Permite que os funcionários acessem seus próprios documentos de funcionário. |
| Data de vencimento | Opção para definir a data de vencimento em um documento. As notificações por e-mail serão enviadas aos responsáveis pelo documento, gerentes ou representantes de RH (de acordo com as políticas de expiração) quando o documento expirar ou estiver próximo de expirar. |

4. No menu de contexto, clique em **Salvar** para permanecer no formulário de tipo de documento.
As seguintes guias são exibidas.

### Guias de tipo de documento

| Guia | Descrição |
| --- | --- |
| Políticas de Segurança | Política de segurança associada ao tipo de documento. As políticas de segurança concedem aos usuários autorizados a capacidade de exibir, criar, mover ou autorização para limpar documentos do funcionário.<br><br>Quando você seleciona um detalhe de tópico, a política de segurança padrão associada a esse detalhe de tópico (se houver) é exibida automaticamente na guia **Políticas de segurança**.<br><br>Na guia **Políticas de segurança**, você pode, |

Tradução automática

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

| Guia | Descrição |
| --- | --- |
| | ○ Adicione e associe várias políticas de segurança a um tipo de documento.<br>○ Defina uma ordem na qual uma política de segurança deve ser avaliada. Os números mais baixos são colocados à frente dos números mais altos. Por exemplo, uma política de segurança com uma ordem definida como 100 é avaliada antes de uma política de segurança com uma ordem definida como 200.<br>○ Habilitar ou desabilitar uma política de segurança. Quando você desabilita uma política de segurança, isso implica que uma política de segurança será associada ao tipo de documento, mas não será considerada para avaliação. |
| Políticas de Retenção | Política de retenção associada ao tipo de documento.<br><br>A política de retenção combina o período de retenção (determina por quanto tempo um documento deve ser salvo) e os critérios de RH (filtra aos quais a política é aplicável).<br><br>Consulte Adicionar ou modificar uma política de retenção. |
| Retenções Jurídicas | Mostra todas as retenções jurídicas colocadas no tipo de documento com carimbos de motivo, data e hora. |
| Políticas de expiração | As políticas de expiração permitem que um administrador filtre documentos de um tipo de documento com base em critérios de RH ou em campos da tabela de documentos do funcionário ou como uma combinação. Ele também permite que um administrador configure grupos ou destinatários que podem receber notificações por e-mail quando o documento expirar ou estiver próximo de expirar. |

5. Depois de adicionar ou editar a política de retenção, clique em **Salvar** para permanecer no formulário Tipo de documento ou clique em **Enviar** para retornar à lista Tipo de documento.

### Definir por quanto tempo reter os documentos do funcionário

Um período de retenção define por quanto tempo um documento de funcionário deve ser salvo antes de ser descartado. Os períodos de retenção são combinados com condições ou critérios para formar uma política de retenção.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_ef.manager

**Nota:**
Os períodos de retenção são exclusivos e não podem ser duplicados. Antes de excluir um período de retenção, você deve ter certeza de que um tipo de documento não está associado à política de retenção.

Tradução automática

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

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de RH** > **Documentos de funcionário** > **Períodos de Retenção**.
2. Preencha os campos, se for o caso.

### Formulário Período de retenção

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Título | Nome que descreve o período de retenção. |
| Campo de data | Ponto de início do período de retenção. Os campos disponíveis dependem da tabela Documento do funcionário [sn_hr_ef_employee_document].<br><br>Campos da tabela Documento do funcionário [sn_hr_ef_employee_document] usados para definir o início do período de retenção.<br><br>Faça referência com pontos e selecione um campo para determinar o ponto de partida do período de retenção. |
| Tipo de aplicação | Aplicação associada ao período de retenção. |
| Tipo de deslocamento de data | Deslocamento que determina se o período de retenção deve começar antes ou depois do que foi selecionado no **campo Data**.<br><br>Combinado com o **campoData , Unidades de deslocamento**de **data e Quantidade** de deslocamento de data determina a duração do período de retenção.<br><br>Por exemplo:<br>◦ Campo de data = Criado<br>◦ Tipo de deslocamento de data = Depois<br>◦ Unidades de deslocamento de data = Anos<br>◦ Quantidade de deslocamento de data = 1<br>Usando esta configuração, o período de retenção é de um ano após a data de criação do documento. |
| Unidades de deslocamento de data | Unidade de tempo que determina se o período de retenção deve ser medido em meses ou anos. |
| Quantidade de deslocamento de data | Número de meses ou anos antes ou após a seleção do **campo Data**. |

3. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

Tradução automática

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

### Adicionar ou modificar políticas de retenção padrão

As políticas de retenção padrão garantem que os documentos do funcionário não sejam limpos por engano. Quando uma política de retenção não foi atribuída a um tipo de documento, a política de retenção padrão é usada.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_ef.manager

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode editar as políticas de retenção padrão.

O sistema base HR Service Delivery fornece políticas de retenção padrão para cada documento de funcionário associado a uma tabela de Centro ou Excelência (COE).

As políticas de retenção padrão são atribuídas a todos os documentos que se enquadram em um COE e o período de retenção é indefinido e nunca limpo.

**Nota:**
Se você alterar o período de retenção padrão, todos os novos documentos serão atribuídos ao novo período, mas os documentos existentes ainda usarão o período de retenção original.

As políticas de retenção padrão não podem ser excluídas quando usadas por um tipo de documento. Somente uma política padrão para um COE é permitida.

Depois que uma data de limpeza é calculada e uma retenção jurídica é colocada, a data de limpeza não muda.

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de RH** > **Documentos de funcionário** > **Políticas de Retenção Padrão**.
2. Clique em **Novo** para criar uma política de retenção padrão ou em uma política existente para editar.
3. Preencha os campos, se for o caso.

**Política de retenção padrão**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tabela | Os documentos do funcionário da tabela COE são associados a quando o HR Service Delivery é licenciado e ativado. |
| Período de retenção | Período de retenção que identifica por quanto tempo o documento é retido.<br><br>O único campo que você pode editar. |
| Tipo de aplicação | Aplicação associada à política de retenção padrão. |

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

### Adicionar ou modificar uma política de retenção

Defina políticas que determinam por quanto tempo os documentos devem ser retidos e quem está coberto. As políticas de retenção combinam o período de retenção e as condições ou os critérios.

Tradução automática

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

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_ef.manager

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Regulamentos, leis e políticas da sua empresa determinam por quanto tempo os documentos devem ser retidos.

Depois que uma data de limpeza é calculada e uma retenção jurídica é colocada, a data de limpeza não muda.

Para garantir que não haja limpezas acidentais, o sistema de base fornece políticas de retenção padrão. Quando uma política de retenção não foi atribuída a um tipo de documento, a política de retenção padrão é usada.

Quando um tipo de documento é coberto por várias políticas de retenção:

- A política com o período de retenção mais longo se aplica.
- Quando há uma política de retenção padrão não padrão e uma política de retenção padrão com um período de retenção indefinido, a política de retenção não padrão se aplica. Supondo que os critérios de RH correspondam e o período de retenção seja aplicável.

As políticas de retenção têm um relacionamento um para um com um tipo de documento. Você não pode ter a mesma política de retenção para vários tipos de documento.

**Nota:**
Você pode usar o mesmo período de retenção para várias políticas de retenção.

Quando você tem várias políticas de retenção, mas há uma sobreposição de critérios, a política de retenção com o período de retenção mais longo é usada.

Por exemplo: Tipo de documento = Aviso disciplinar

- Políticas de retenção:
  - Funcionários dos EUA (período de retenção = data de término + 7 anos)
  - Funcionários contratados nos EUA (período de retenção = data de término + 5 anos)
- Se um usuário for funcionário dos EUA e funcionário contratado, a política de retenção de funcionários dos EUA será usada porque tem um período de retenção mais longo.

**Nota:**
Você pode usar a política de retenção padrão para todos os tipos de documento. A política de retenção padrão define que todos os documentos do funcionário serão retidos enquanto um funcionário for funcionário atual da sua empresa. Depois que um funcionário sai da empresa, uma segunda política de retenção é acionada com base nos critérios de RH. Quando um funcionário não atende aos critérios de RH e sai da empresa, a política de retenção padrão original ainda está em vigor. Os documentos do funcionário são retidos indefinidamente.

### Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Administração de RH** > **Documentos de funcionário** > **Políticas de Retenção**.
2. Clique em **Nova** ou em uma política de retenção existente para editar.
3. Preencha os campos, se for o caso.

Tradução automática

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

### Formulário Política de retenção

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Aplica-se a | Tabela Documento do funcionário [sn_hr_ef_employee_document] e tipo de documento associado à política de retenção.<br><br>Selecione uma tabela e o tipo de documento nos quais a política de retenção se baseia. |
| Critérios do RH | A quem a política de retenção se aplica.<br><br>Por exemplo, você pode selecionar critérios de RH com base em um país. Esses critérios garantem que todos os que estão no país selecionado tenham a mesma política de retenção.<br><br>**Nota:**<br>Ao definir condições como diferenciação entre maiúsculas e minúsculas ou valores nulos, consulte o API GlideFilter - Scoped, Global . |
| Período de retenção | Por quanto tempo um documento do funcionário deve ser salvo. |
| Ativo | Indica se a política de retenção está ativa e em uso.<br><br>**Nota:**<br>As políticas de retenção padrão não podem ser desativadas. |

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

### Adicionar ou modificar políticas de segurança padrão

As políticas de segurança padrão garantem que os documentos dos funcionários estejam seguros. O sistema base HR Service Delivery fornece políticas de segurança padrão para cada tipo de documento e determina quem pode acessar e tem autorização de limpeza.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_ef.manager

Os usuários têm acesso aos documentos do funcionário ao:

- Grupos
- Funções
- Grupos e funções

A política de segurança pode exigir autorização para limpar e requer que um usuário pertença ao grupo que tem autorização de limpeza.

Consulte Gerenciar Grupos de RH e Gerenciar funções de RH.

Tradução automática

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

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de RH** > **Documentos de funcionário** > **Políticas Padrão de Segurança**.
2. Clique em **Nova** ou em uma política de segurança padrão existente para editar.
3. Preencha os campos, se for o caso.

#### Campos de políticas de segurança

| Tabela | Descrição |
|---|---|
| Descrição | Frase que descreve a política de segurança de documentos do funcionário de RH. |
| Tipo de aplicação | Aplicação associada à política de segurança. |
| Ativo | Opção para habilitar ou desabilitar a política de segurança.<br><br>Quando você desabilita uma política de segurança, isso implica que a política de segurança será associada ao tipo de documento, mas não será considerada para avaliação. |
| Aplica-se quando | Filtros que definem condições adicionais em uma política de segurança. |

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

#### Adicionar ou modificar políticas de segurança de documentos

Muitos documentos de funcionários contêm informações confidenciais e pessoais. Use políticas de segurança de documentos para definir o acesso aos documentos do funcionário e garantir que eles estejam seguros.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_ef.admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode determinar quem pode ler, gravar ou autorizar a limpeza de documentos adicionando ou modificando políticas de segurança de documentos.

**Nota:**
Você pode fornecer aos funcionários visibilidade de seus próprios documentos de funcionário por meio do perfil de RH. Marque a caixa **Acesso do funcionário** no formulário **Tipo de documento**. Consulte Definir políticas para um tipo de documento.

Os usuários têm acesso aos documentos do funcionário ao:

- Grupos
- Funções
- Grupos e funções

A política de segurança pode exigir autorização para limpar e requer que um usuário pertença a um grupo que tenha autorização de limpeza.

Tradução automática

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

Consulte Gerenciar Grupos de RH e Gerenciar funções de RH. Ou consulte Grupos e funções.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de RH** > **Documentos de funcionário** > **Políticas de Segurança**.
2. Clique em **Nova** ou em uma política de segurança existente para editar.
3. Preencha os campos, se for o caso.

#### Campos de políticas de segurança

| Tabela | Descrição |
|---|---|
| Descrição | Frase que descreve a política de segurança de documentos do funcionário de RH. |
| Tipo de aplicação | Aplicação associada à política de segurança. |
| Ativo | Opção para habilitar ou desabilitar a política de segurança.<br><br>Quando você desabilita uma política de segurança, isso implica que a política de segurança será associada ao tipo de documento, mas não será considerada para avaliação. |
| Aplica-se quando | Filtros que definem condições adicionais em uma política de segurança. |

Use as três guias para determinar quais grupos ou funções são necessários para pesquisar, acessar e editar metadados de um documento de funcionário por tipo de documento. Você também pode definir quais grupos recebem notificações de limpeza ou podem autorizar a limpeza de documentos do funcionário.

#### Guias de política de segurança

| Guias | Descrição |
|---|---|
| Leitura | Grupos: grupos aos quais um usuário deve pertencer para pesquisar e ler um documento do funcionário com o tipo de documento e a política de segurança associados.<br><br>Funções: as funções que um usuário deve ter para pesquisar e ler um documento do funcionário com o tipo de documento e a política de segurança associados.<br><br>**Nota:**<br>Usuários com a função Employee Document Management Reader [sn_hr_ef.document_reader] também devem ser adicionados aqui para pesquisar e ler documentos associados ao tipo de documento e à política de segurança. |

Tradução automática

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

| Guias | Descrição |
| --- | --- |
| | Corresponder tudo: determina se as condições de grupos e funções devem ser atendidas para acesso.<br><br>**Nota:**<br>Se você deixar desmarcado, o usuário só precisará atender às condições de Grupos ou Funções, não de ambos. |
| Gravar | Grupos: os grupos aos quais um usuário deve pertencer para acessar.<br><br>Funções: as funções que um usuário deve ter para pesquisar, ler e criar um documento de funcionário com o tipo de documento e a política de segurança associados.<br><br>**Nota:**<br>Usuários com a função Gravador do Employee Document Management [sn_hr_ef.document_writer] também devem ser adicionados aqui para pesquisar, ler e criar documentos associados ao tipo de documento e à política de segurança.<br><br>Corresponder tudo: determina se as condições para grupos e funções devem ser atendidas para acesso de gravação.<br><br>**Nota:**<br>Se você deixar desmarcado, o usuário só precisará atender às condições de Grupos ou Funções, não de ambos. |
| Autorizar Limpeza | A autorização é necessária para limpar documentos ou enviar uma notificação antes que o processo de limpeza seja executado.<br><br>Grupos: o grupo ao qual um usuário deve pertencer para autorizar ou ser notificado sobre uma limpeza futura.<br><br>**Nota:**<br>Somente uma pessoa no grupo precisa autorizar. |

4. Clique em **Salvar** e a lista relacionada **Tipos de documento será** exibida.
5. Clique em **Novo** e você poderá criar um tipo de documento a ser associado à política de segurança.
6. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

### Adicionar ou modificar políticas de expiração em um tipo de documento

Adicione ou modifique políticas de notificação de expiração em um tipo de documento. Permite definir uma data de vencimento em um documento e enviar notificações por e-

Tradução automática

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

mail para responsáveis pelo documento, gerentes ou representantes de RH quando o documento expirar ou estiver próximo de expirar.

### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Certos documentos, como passaportes ou certificados de treinamento, têm datas de vencimento. Para que as organizações cumpram as políticas de conformidade, as versões mais recentes dos documentos dos funcionários devem ser mantidas. Com este recurso, um administrador pode configurar políticas de notificação de expiração em um tipo de documento e um usuário pode definir uma data de expiração para um documento ao carregá-lo na Gestão de documentos de funcionários ou ao mover um caso para a Gestão de documentos de funcionários.

### Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Administração de RH** > **Documentos de funcionário** > **Políticas de notificação de expiração**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos:

**Formulário Política de notificação de expiração**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tipo de documento | Tipo de documento no qual a política de expiração está definida. Por exemplo, Acordos educacionais. |
| Nome | Nome que você especifica para a política de notificação de expiração. |
| Ordem | Ordem que você especifica para uma política de expiração. Suponha que um documento se qualifique duas políticas de notificação de expiração e, em seguida, a política com menor ordem receberá prioridade mais alta. |
| Ativo | Opção para ativar a política de expiração para uso. |
| **Adicionar critérios de filtro** | |
| Critérios do RH | Os critérios de RH definem o público ao qual você deseja aplicar as condições de filtro. Por exemplo, funcionários dos EUA: coleta de formulários de imposto. |
| Aplica-se quando | Filtre as condições que você deseja aplicar aos campos do documento do funcionário. |
| Corresponder a ambos | Quando houver mais de uma condição de filtro, habilite esta opção. Os documentos são filtrados com base em todas as condições especificadas. |

4. Clique em **Enviar**.

### O que Fazer Depois
1. Navegar até **Todos** > **Administração de RH** > **Documentos de funcionário** > **Políticas de notificação de expiração**.
2. Abra a política de notificação de expiração necessária.
3. Na lista relacionada **Destinatários da notificação de expiração**, adicione os destinatários:

Tradução automática

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

### Formulário de destinatário da notificação de expiração

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome do destinatário da notificação de expiração. |
| Tipo de deslocamento de dados | Tipo de compensação de data em relação à data de vencimento do documento. Por exemplo, você deseja enviar uma notificação antes ou após a data de vencimento. |
| Unidades de deslocamento de dados | Número de dias, semanas ou meses que define suas unidades de deslocamento. |
| Quantidade de deslocamento de dados | Valor especificado para deslocamento de dados. Por exemplo, suponha que você tenha selecionado Tipo de deslocamento de dados como **Antes**, Unidades de deslocamento de data como **Dias**e Quantidade de deslocamento de data como **3**. As notificações por e-mail serão enviadas três dias antes da data de vencimento do documento. |
| Política de notificação de expiração | Política de notificação de expiração para a qual os destinatários estão sendo criados. |
| Destinatários | Os destinatários das notificações podem ser selecionados nos campos compatíveis com um documento do funcionário.<br>**Nota:**<br>Se você quiser notificar diferentes destinatários em dias diferentes, poderá configurar vários destinatários de notificação de expiração para uma única política de notificação de expiração. |
| Ativo | Opção para ativar o destinatário da notificação de expiração. |

4. Na seção Grupos, adicione grupos para os quais você deseja enviar notificações. Os grupos recebem notificações ao mesmo tempo que os destinatários.
5. Clique em **Enviar**.

## Como usar o Employee Document Management

Gerencie documentos de funcionários e saiba mais sobre importações em massa.

### Gerenciamento de documentos do funcionário

Use a Gestão de documentos de funcionários para pesquisar, criar, mover ou gerenciar retenções jurídicas em documentos de funcionários.

O Employee Document Management é o seu arquivo virtual que contém todos ou todos os documentos de funcionários da sua organização. Com o Employee Document Management, você pode:

- Pesquisar documentos do funcionário: há várias maneiras de restringir sua pesquisa de documentos do funcionário.
- Criar documentos do funcionário:
  - Os documentos do funcionário podem ser adicionados diretamente ao repositório de documentos.
  - Quando combinados com HR Service Delivery, os agentes de RH podem mover documentos de um caso de RH ou adicionar diretamente ao repositório de documentos.

Tradução automática

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

- Colocar um perfil de RH ou tipo de documento em retenção jurídica: colocar um perfil de RH ou tipo de documento em retenção jurídica evita que os documentos associados do funcionário sejam limpos após o período de retenção.
- Mover documentos do funcionário: quando os documentos do funcionário são anexados a um caso de RH, você pode movê-los manualmente para o repositório de documentos. Ou você pode configurar os serviços de RH para mover automaticamente os documentos do funcionário quando o caso for encerrado/concluído.
- Exibir documentos do funcionário: os funcionários podem exibir os próprios documentos do funcionário no portal de serviços ou no Central do funcionário. Aqui Definir políticas para um tipo de documento é como você concede acesso a eles por tipo de documento. O sistema de base fornece exemplos de tipos de documento.

### Pesquisa de documentos do funcionário

Pesquise e exiba documentos do funcionário usando diferentes filtros do repositório de documentos do funcionário. Você também pode baixar documentos para fins de auditoria.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_ef.document_reader

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Documentos do funcionário é o repositório de documentos do funcionário. Não importa o tamanho do seu repositório de documentos de funcionários, você pode pesquisar rapidamente ou configurar filtros de pesquisa predefinidos para encontrar os documentos necessários rapidamente.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Perfil de RH** > **Documentos de funcionário** > **Pesquisar Documentos**.
2. Use os filtros de coluna para identificar os documentos que você está procurando.
   Por exemplo, a classificação na coluna Funcionário mostra todos os documentos por funcionário.
3. Para baixar documentos, marque a caixa de seleção ao lado dos documentos e selecione **Baixar** na lista de seleção Ações.
   O download de vários documentos com o mesmo nome anexa cada documento ao nome do funcionário. Um número é adicionado quando os documentos ainda estão duplicados.
4. Para exibir mais informações sobre um documento, clique no nome do documento.
   Se **Sim** estiver marcado na propriedade do documento do funcionário**sn_hr_ef.enable_document_viewer**, o documento do funcionário será exibido.

### Criar ou modificar um documento de funcionário

Com a função de redator de documentos do funcionário [sn_hr_ef.document_writer], você pode criar ou carregar um documento do funcionário diretamente no repositório de gestão de documentos do funcionário.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_ef.document_writer

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os documentos também podem ser carregados do formulário de caso de RH e movidos para o repositório de documentos.

Tradução automática

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

**Nota:**
Os documentos do funcionário também podem ser movidos do formulário de caso de RH automaticamente quando o caso é encerrado, configurando o serviço de RH. Para obter informações sobre como configurar este recurso, consulte Configurar um serviço de RH.

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Perfil de RH** > **Documentos de funcionário** > **Criar Novo Documento**.
2. No formulário, preencha os campos.

### Formulário de documento do funcionário

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Documento | Documento do funcionário a ser carregado.<br><br>Clique em **Escolher arquivo** para carregar um documento do funcionário.<br><br>**Nota:**<br>Por padrão, o tamanho máximo permitido de um documento é de 30 MB. O padrão pode ser alterado no campo **Tamanho máximo de carregamento de arquivo em megabytes** em Propriedades do documento do funcionário. Para obter mais informações, consulte Propriedades da aplicação Employee Document Management.<br><br>Depois de selecionar um documento, os campos somente leitura mostram o tamanho e o formato do arquivo, criado em e criado por.<br><br>O visualizador na IU oferece suporte somente à exibição de documentos .pdf. Outros tipos de documentos podem ser baixados e exibidos.<br><br>Para obter resultados de pesquisa ideais, não use hífen (-) no nome do documento. Usar palavras completas separadas por espaços ou barras inferiores fornece melhores resultados de pesquisa.<br><br>A propriedade **Habilitar "Visualizador de documentos" para visualizar documentos PDF** na propriedade Documentos do funcionário deve ser marcada como **Sim** para exibir documentos PDF.<br><br>**Nota:**<br>A exibição de documentos não é compatível com o FedRAMP, clientes no local, dispositivos móveis, clientes que usam criptografia de borda ou suporte de criptografia. |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Descrição | Descrição do documento do funcionário. |
| Funcionário | Nome do funcionário ao qual o documento está associado. |
| País da folha de pagamento | País da folha de pagamento do funcionário no momento da criação do documento.<br><br>**Nota:**<br>Quando você carrega o documento ou move os anexos do caso para o arquivo do funcionário, o valor no campo **País da folha** de pagamento é padronizado para o perfil de usuário do funcionário. |
| Tipo de documento | Tipo de documento associado ao documento do funcionário.<br><br>Os tipos de documento fornecem categorização e a política de retenção.<br><br>**Nota:**<br>○ Você pode ler e gravar um documento somente se atender ao requisito de configuração de leitura ou gravação de pelo menos uma política de segurança associada ao tipo de documento.<br>○ Você pode limpar um documento somente se atender ao requisito de configuração de autorização de limpeza de pelo menos uma política de segurança associada ao tipo de documento.<br>○ Você pode receber uma notificação de limpeza somente se atender à autorização de limpeza ou ao requisito de configuração de notificação de pelo menos uma política de segurança associada ao tipo de documento. |
| Data de efetivação | Data e hora a partir da qual o documento do funcionário é válido. Em geral, a data de efetivação é a data de criação do documento, exceto nos casos de acordos contratuais. Por exemplo, o aumento salarial ou a promoção podem entrar em vigor a partir de uma data diferente da data da avaliação de desempenho. |
| Caso de RH | Número do caso de RH ao qual o documento do funcionário está associado quando movido de um caso de RH. |
| Limpeza em espera | Limpar o status de espera de um documento. |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | ○ Autorização de limpeza pendente: a notificação de limpeza foi enviada, mas a autorização não foi recebida.<br>○ Limpeza aprovada: a autorização de limpeza foi recebida, o documento está programado para ser limpo.<br>○ Limpo rejeitado: a autorização de limpeza foi rejeitada, o documento não está programado para ser limpo.<br>A política de segurança associada a um tipo de documento define a autorização de limpeza. As funções a seguir têm permissão para alterar a autorização de limpeza:<br>▪ Administrador de EF [sn_hr_ef.admin]<br>▪ Gerenciador de gestão de arquivos de funcionários [sn_hr_ef.manager] |
| Data de vencimento | Opção para definir uma data de vencimento para um documento. Notificações por e-mail serão enviadas aos proprietários do documento, gerentes ou representantes de RH (de acordo com as políticas de expiração) quando o documento expirar ou estiver próximo de expirar.<br>**Nota:**<br>Esta opção é habilitada somente quando um administrador habilita a caixa de seleção **Data de vencimento**. |

3. Clique em **Enviar** para criar o registro do documento do funcionário.
A guia da lista relacionada Trilha de auditoria do documento do funcionário é exibida.

Fornece exibição de todas as ações de um documento de funcionário, desde a criação ou carregamento até o momento em que é limpo.

As seguintes ações são capturadas:

- Registro criado
- Campos atualizados
- Anexo removido
- Anexo atualizado
- Anexo renomeado
- Marcador da plataforma adicionado
- Marcador da plataforma removido
- Documento exibido

Tradução automática

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

- Documento baixado
- Documento baixado pelo funcionário em Central do funcionário

### Mover documentos do funcionário para o repositório de documentos

Você pode mover documentos de funcionários de um caso de RH para o repositório de documentos do funcionário. Você também pode mover documentos do funcionário automaticamente pelo serviço de RH quando um caso de RH é encerrado e concluído.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_ef.document_writer ou sn_hr_core.case_reader

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os documentos do funcionário também podem ser adicionados diretamente ao repositório de documentos do funcionário. O repositório de documentos do funcionário fornece um repositório central para identificação rápida e fácil usando diferentes recursos de classificação. Consulte Criar ou modificar um documento de funcionário.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de casos de RH** > **Todos os casos de RH**.
2. Selecione um caso que tenha documentos do funcionário anexados.
   Na exibição de lista, não há como identificar casos de RH com documentos do funcionário anexados. O número do caso de RH ou a pessoa Aberto para são necessários para localizar um caso de RH.
3. No cabeçalho do formulário, clique em **Mover anexos**.
   O menu **Mover anexos para arquivo do funcionário** é exibido.
4. Marque a caixa de seleção ao lado dos documentos que você deseja mover.
   Os campos **Selecionar COE para que os anexos sejam movidos** e **Detalhe do tópico** podem ser modificados, mas somente se o documento tiver sido adicionado ao tipo incorreto de caso de RH.
5. Selecione o **tipo de documento** para cada documento.
   O tipo de documento determina a categorização, quem pode acessá-lo e a política de retenção. Se nenhum tipo de documento for exibido para o detalhe do tópico associado, um deverá ser criado para garantir a categorização correta. Consulte Definir políticas para um tipo de documento.
6. Clique **em Mover selecionado**.

#### Resultado

Os documentos do funcionário são movidos do caso de RH para o repositório de documentos do funcionário. Depois que um documento de funcionário é movido, o nome, o formato e o tamanho do arquivo são copiados do anexo para o documento.

**Nota:**
Você também pode automatizar esse processo marcando a caixa **Mover anexos automaticamente** dos serviços de RH. Consulte Configurar um serviço de RH.

#### O que Fazer Depois

Depois de mover os anexos, eles serão exibidos na seção Documentos do funcionário no caso.

### Adicionar ou remover uma retenção jurídica de documentos do funcionário

As retenções jurídicas ou de litígio impedem a exclusão de documentos relacionados a um tipo de documento ou de todos os documentos do funcionário de um perfil de RH.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_ef.admin, sn_hr_ef.manager, sn_hr_core.profile_writer, sn_hr_ef.legal_hold_writer

Tradução automática

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

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma retenção jurídica suspende todas as políticas de retenção para a documentação do funcionário associada.

**Nota:**
Se você estiver conectado como Administrador do sistema [admin], certifique-se de estar exibindo no escopo do Employee Document Management. Se você mudar seu escopo, também precisará atualizar a página.

Uma retenção jurídica impede a limpeza de documentos somente pelo mecanismo de limpeza de documento pronto para uso. Não é aplicável a mecanismos de limpeza personalizados, como limpadores de tabela personalizados ou regras de arquivamento de tabela.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Perfil de RH** > **Perfis de RH**.
2. Selecione um perfil de RH que você deseja colocar em retenção jurídica.
3. Clique em **Adicionar retenção jurídica** no cabeçalho do formulário.
4. Em **Adicionar retenção jurídica neste perfil**, selecione um motivo e adicione comentários.
5. Clique em **OK**.
6. Adicionar comentários.
7. Clique em **OK**.
8. Para colocar um tipo de documento em retenção jurídica, navegue até **Administração de RH** > **Documentos de funcionário** > **Tipos de documentos**.
9. Selecione um tipo de documento.
10. Clique **em Adicionar retenção jurídica**.
    O botão **Adicionar retenção jurídica** está no cabeçalho do formulário.
11. Adicionar comentários.
12. Clique em **OK**.
13. Clique em **Atualizar**.
    Todos os documentos associados ao tipo de documento são colocados em retenção jurídica e não são limpos com base na política de retenção.

## Adicionar retenção jurídica a vários perfis de RH

Adicione retenção jurídica a vários perfis de RH de uma só vez. As retenções jurídicas ou de litígio impedem a exclusão de documentos do funcionário de um perfil de RH.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_ef.admin, sn_hr_ef.manager, sn_hr_core.profile_writer, sn_hr_ef.legal_hold_writer

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Perfil de RH** > **Perfis de RH**.
2. Na exibição de lista, selecione todos os perfis de RH nos quais você pretende aplicar a retenção jurídica.
3. Em **Ações em linhas selecionadas**, selecione **Adicionar retenção jurídica**.
4. Na caixa de diálogo Adicionar retenção jurídica:

Tradução automática

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

**a.** No campo **Motivo**, selecione um valor.

**b.** No campo **Comentários**, adicione mais detalhes.

**c.** Clique em **OK**.
Os documentos do funcionário de perfis de RH selecionados são colocados em retenção jurídica e não são limpos com base na política de retenção.

### Adicionar retenção jurídica a vários tipos de documento

Adicione retenção jurídica a vários tipos de documento de uma só vez. As retenções jurídicas ou de litígio impedem a exclusão de documentos relacionados a um tipo de documento.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_ef.admin, sn_hr_ef.manager, sn_hr_core.profile_writer, sn_hr_ef.legal_hold_writer

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de RH** > **Tipos de documentos**.
2. Na exibição de lista, selecione todos os documentos nos quais você pretende aplicar a retenção jurídica.
3. Em **Ações em linhas selecionadas**, selecione **Adicionar retenção jurídica**.
4. Na caixa de diálogo Adicionar retenção jurídica:
   **a.** No campo **Motivo**, selecione um valor.
   **b.** No campo **Comentários**, adicione mais detalhes.
   **c.** Clique em **OK**.
   Os documentos associados aos tipos de documento selecionados são colocados em retenção jurídica e não são limpos com base na política de retenção.

### Gerenciar documentos em retenção jurídica

Você pode exibir uma lista de todos os tipos de documentos ou perfis de RH que estão ou estiveram em uma retenção jurídica. Você pode revisar os motivos pelos quais um tipo de documento ou perfil de RH foi colocado em retenção jurídica e remover a retenção jurídica.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_ef.legal_hold_writer

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As retenções jurídicas são aplicadas aos documentos do funcionário por perfil de RH ou por tipo de documento. Consulte Adicionar ou remover uma retenção jurídica de documentos do funcionário.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de RH** > **Documentos de funcionário** > **Retenções Jurídicas**.
2. Selecione um tipo de documento ou perfil de RH.
3. Altere o **Motivo da retenção jurídica,** se aplicável.
4. Inserir **comentários**.
5. Clique em **Atualizar**.

Tradução automática

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

### Exibir logs de limpeza de documentos do funcionário

Para obter o desempenho ideal do sistema e, dependendo dos processos internos, a documentação do funcionário é limpa com base na política de segurança estabelecida pela sua empresa.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_ef.manager

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A limpeza exclui permanentemente os documentos do funcionário da instância. A limpeza libera armazenamento geral.

- O log de limpeza mostra quais documentos foram excluídos.
- Os atributos dos documentos excluídos são armazenados.
- Os atributos padrão que identificam os documentos excluídos são o funcionário e o número do caso de RH. Você pode mudar o padrão nas Propriedades da Gestão de documentos do funcionário.

Consulte Propriedades da aplicação Employee Document Management.

## Procedimento

Navegar até **Todos** > **Administração de RH** > **Documentos de funcionário** > **Limpar Logs**.
Uma lista de documentos limpos com os campos especificados em **Esses campos serão incluídos nos logs de limpeza se habilitado** de Propriedades da aplicação Employee Document Management.

### Importações em massa da Gestão de documentos de funcionários

Use o recurso Importações em massa do Employee Document Management para copiar os documentos do funcionário de um armazenamento externo baseado em nuvem de terceiros ou de um diretório de rede local para o Employee Document Management. Ter os documentos do funcionário em HR Service Delivery torna a administração eficiente e conveniente.

Se você atualmente armazena os documentos do funcionário fora de HR Service Delivery, pode consolidá-los e mantê-los durante o tempo de gestão do funcionário.

## Seu repositório de documentos atual

O local onde você armazena os documentos do funcionário determina a configuração de importação em massa. O recurso de importações em massa do Employee Document Management fornece integração com:

- Solução de armazenamento local de documentos.
- Soluções de armazenamento de documentos de terceiros baseadas na nuvem.

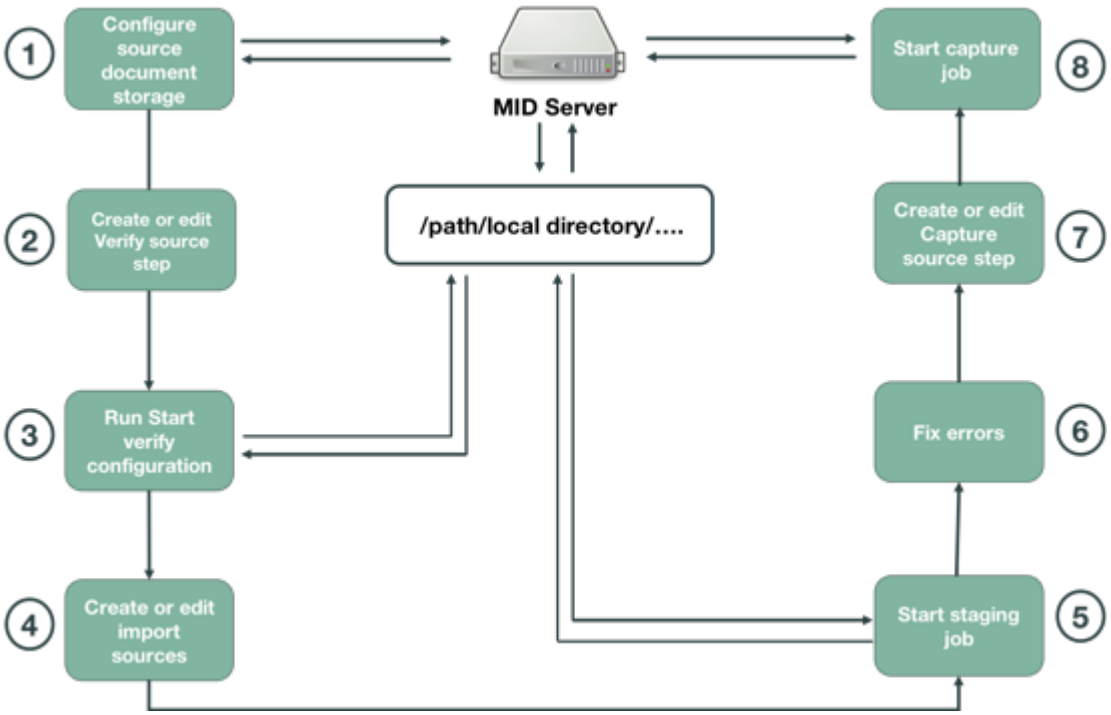
## Configuração do armazenamento local de documentos

Ativar o plug-in Orchestration [com.snc.runbook_automation] é necessário para importar documentos de funcionários de um repositório de documentos local.

**Nota:**
Java JRE 6 ou posterior também é necessário.

Tradução automática

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




O processo para configurar HR Service Delivery com um repositório de documentos local é:

1. Configure HR Service Delivery para se comunicar com o local de origem da configuração de importação de documento do funcionário.

   Antes de configurar um armazenamento de documentos local, certifique-se de que um MID Server esteja configurado e disponível. Um MID Server é necessário para facilitar a comunicação e a movimentação de dados entre uma instância da ServiceNow e aplicações, fontes de dados e serviços.

   **Importante:**
   Por padrão, este recurso espera que o servidor de arquivos seja UNIX. Se o servidor de arquivos for qualquer sistema operacional diferente do UNIX, você deverá personalizar a solução.

   - Somente as credenciais do Secure Shell Protocol (SSH) são compatíveis.
   - O MID server pode estar em um servidor Windows ou Linux. O servidor que hospeda os arquivos a serem importados não deve ser Windows.

     **Nota:**
     Outros métodos de configuração do armazenamento local de documentos exigem desenvolvimento personalizado.

   Crie uma credencial a ser usada para autenticação com o armazenamento de documentos local. Consulte Configurar credenciais SSH para o MID Server .

   **Nota:**
   Ao se conectar a um repositório de documentos local, talvez seja necessário conceder direitos de administrador.

2. Crie ou edite a etapa Verificar origem. Esta etapa cria uma etapa de origem necessária para validar a conexão entre o diretório local e a Gestão de documentos de funcionários.

Tradução automática

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

**Nota:**
Ter os documentos do funcionário de origem em um repositório central, estrutura de diretórios simples e convenção de nomenclatura de arquivo consistente é altamente recomendado e reduz erros.

3. Execute o trabalho Iniciar verificação de origem para verificar se a conexão e validar os documentos do funcionário de origem foram identificados e localizados.
4. Crie ou edite as origens de importação do documento do funcionário. Esta etapa identifica os documentos de origem que você deseja importar do armazenamento de documentos local para a Gestão de documentos de funcionários.
5. Execute o trabalho de preparação. Esta etapa salva informações sobre os documentos do funcionário de origem na tabela Preparação de documento do funcionário [sn_hr_ef_import_staging]. Todas as informações necessárias para importar o documento do funcionário estão contidas neste registro.
6. Verifique se as etapas 3 e 4 estão corretas exibindo seus registros de preparação. Você pode corrigir erros na tabela de preparação.
7. Crie ou edite a etapa Capturar origem. Esta etapa de origem importa os registros de preparação e os documentos de origem do funcionário para a Gestão de documentos de funcionários.
8. Inicie o trabalho de captura que processa os registros de preparação que têm um estado **Pronto** e extrai ou pesquisa os documentos do funcionário de origem. Os documentos do funcionário de origem são copiados para a Gestão de documentos do funcionário.

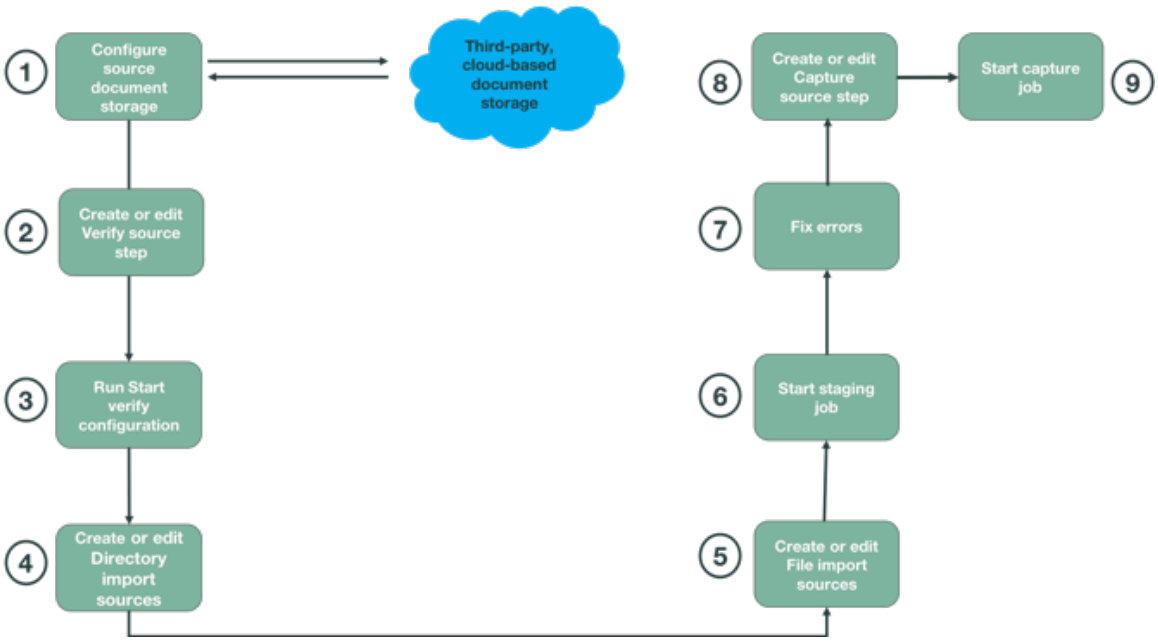
## Configuração do armazenamento de documentos baseado em nuvem de terceiros

A ativação do plug-in ServiceNow IntegrationHub Installer [com.glide.hub.integrations] é necessária para importar documentos de funcionários de um repositório de documentos de terceiros baseado em nuvem.

**Nota:**
A integração com um armazenamento de documentos baseado em nuvem de terceiros é considerada uma implementação personalizada. As importações em massa do Employee document management fornecem uma estrutura básica para integração com armazenamento de documentos baseado em nuvem de terceiros. Pode ser necessário consultar o seu consultor de soluções ServiceNow.

Tradução automática

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




Você precisa do seguinte para configurar o repositório de documentos baseado em nuvem de terceiros (origem):

- O URL para o repositório de documentos de origem.
- Alias de credencial.

O processo para configurar HR Service Delivery com um armazenamento de documentos baseado em nuvem de terceiros é:

1. Configure HR Service Delivery para se comunicar com o repositório de documentos de origem baseado em nuvem de terceiros.
2. Crie ou edite a etapa Verificar origem. Esta etapa cria uma etapa de origem necessária para validar a conexão entre o repositório de documentos de terceiros baseado em nuvem e a Gestão de documentos de funcionários.

   **Nota:**
   Ter os documentos do funcionário de origem em uma estrutura de diretórios simples e uma convenção de nomenclatura de arquivo consistente é altamente recomendável e reduz erros.

3. Execute o trabalho Iniciar verificação de origem para verificar se a conexão do repositório de documentos baseado em nuvem de terceiros está se comunicando com o Employee Document Management.
4. Crie ou edite a etapa Origens de importação do diretório. Esta etapa identifica o diretório em que seus documentos de origem estão localizados no armazenamento de documentos baseado em nuvem de terceiros.
5. Crie ou edite a etapa Origens de importação de arquivo. Esta etapa identifica os documentos de origem que você deseja importar do armazenamento de documentos baseado em nuvem de terceiros para a Gestão de documentos de funcionários.
6. Execute o trabalho de preparação. Esta etapa salva informações sobre os documentos do funcionário de origem na tabela Preparação de documento do funcionário [sn_hr_ef_import_staging]. Todas as informações necessárias para importar o documento do funcionário estão contidas neste registro.
7. Verifique se as etapas 3 e 4 estão corretas exibindo seus registros de preparação. Você pode corrigir erros na tabela de preparação.

Tradução automática

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

8. Crie ou edite a etapa Capturar origem. Esta etapa de origem importa os registros de preparação e os documentos de origem do funcionário para a Gestão de documentos de funcionários.
9. Inicie o trabalho de captura que processa os registros de preparação que têm um estado **Pronto** e extrai ou pesquisa os documentos do funcionário de origem. Os documentos do funcionário de origem são copiados para a Gestão de documentos do funcionário.

## Limitações de tamanho de arquivo

O sistema básico permite importar documentos de funcionários que tenham 30 megabytes ou menos.

Use o campo **sn_hr_ef.max_file_size** nas Propriedades da aplicação Employee Document Management para definir o tamanho máximo de arquivo permitido.

**Nota:**
Aumentar o tamanho máximo pode afetar o desempenho do sistema.

Para obter mais informações, consulte Propriedades da aplicação Employee Document Management.

### Use o mapeamento de importação para localizar e transformar documentos do funcionário de origem

O mapeamento de importação localiza os documentos do funcionário de origem do repositório de documentos de origem e os transforma para importá-los para o Employee Document Management.

Os mapas de importação definem as variáveis de mapeamento usadas para adquirir metadados do repositório de documentos de origem. Também permite identificar corretamente os documentos do funcionário que você deseja importar e mapeá-los para os elementos necessários no Employee Document Management.

Os elementos necessários para um diretório de rede local:

- Nome do funcionário
- Tipo de documento
- Nome de arquivo

Os elementos necessários para um diretório baseado em nuvem de terceiros:

- itens
- item
- Nome do funcionário
- Tipo de documento
- Nome de arquivo
- url

## Analisando campos e valores de um arquivo de saída

Se o seu repositório de documentos de origem fornecer um arquivo de saída, você poderá transformar locais de mapeamento, analisar e mapear o arquivo de saída para os valores exigidos pela Gestão de documentos de funcionários. Para transformar um arquivo de saída, faça o seguinte:

Tradução automática

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

- Crie um tipo de mapeamento de Campo que encontra uma matriz de itens no arquivo de saída (JSON é um exemplo de um arquivo de saída).
- Crie um tipo de mapeamento de Campo que para cada item na matriz que localiza o ID do arquivo.
- Crie um tipo de mapeamento de campo que localiza o elemento mapeado do funcionário.
- Crie um tipo de mapeamento de Campo que localiza o elemento mapeado docType.
- Crie um tipo de mapeamento de Campo que localiza o elemento mapeado fileName.
- Crie um tipo de mapeamento de Campo que localiza o elemento mapeado de URL.

### Extraindo de um nome de arquivo

Se os documentos do funcionário de origem tiverem:

- Uma convenção de nomenclatura consistente.
- O arquivo do funcionário tem todos os metadados necessários no nome do arquivo.

Você pode usar mapas de importação para localizar e transformar o documento do funcionário de origem em valores que o Employee Document Management requer.

Por exemplo, os documentos do funcionário têm uma convenção de nomenclatura consistente: Abel_Tuter_LOARequestLeave.pdfVocê pode mapear partes do nome do arquivo para os elementos necessários para o Employee Document Management:

- Nome do funcionário: abel.tuter
- Tipo de documento: LOARequestLeave
- Nome do arquivo: Abel_Tuter_LOARequestLeave.pdf

### Script

Você também pode usar scripts para mapear elementos de origem para os elementos de mapa necessários para o Employee Document Management. Consulte Scripts .

**Nota:**
O sistema de base fornece exemplos de mapa de importação que você pode usar como modelos.

### Configuração da importação em massa da Gestão de documentos de funcionários com o repositório de documentos de origem

Use a configuração de importação de documento do funcionário para identificar e se comunicar com o repositório de documentos de origem. O repositório de documentos de origem é onde você armazena seus documentos de funcionários.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_ef.admin, sn_hr_ef.document_import

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Antes de mover os documentos do funcionário do repositório de documentos de origem, você deve:

Tradução automática

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

- Identifique o tipo de repositório do qual você está extraindo documentos.
- Identifique o URL e as credenciais do repositório do qual você está extraindo documentos. Ou identifique o diretório do qual você está extraindo documentos.
- Teste para ter certeza de que há comunicação do seu repositório de origem e Gestão de documentos de funcionários.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de RH** > **Importação em Massa** > **Configuração de Importação**.
2. No formulário, preencha os campos.

**Configuração de Importação do Documento do Funcionário**

| Campos | Descrição |
|---|---|
| Nome | Um nome descritivo que identifica a configuração de carregamento em massa do documento do funcionário. |
| Tipo de origem | Identifica a origem da qual você está movendo os documentos do funcionário.<br>○ Local: o repositório de documentos do funcionário de origem é local.<br>○ URL: o repositório de documentos do funcionário de origem é baseado em nuvem. |
| Host | Aparece quando **Local** é selecionado em **Tipo de origem**.<br>O endereço IP do repositório de documentos do funcionário de origem local do qual você está extraindo.<br>Ao extrair de um diretório local, o endereço IP da origem conectada por meio do MID Server. |
| URL | Aparece quando a **URL** é selecionada em **Tipo de origem**.<br>O URL do repositório de documentos baseado em nuvem de terceiros de origem. |
| Diretório | O diretório no repositório de documentos do funcionário de origem do qual você está extraindo.<br>Para o tipo de origem local, você pode especificar uma estrutura de diretórios recursiva.<br>Para o tipo de origem baseado em nuvem (URL) de terceiros, você só pode especificar o diretório raiz. |

Tradução automática

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

| Campos | Descrição |
| --- | --- |
| | **Nota:**<br>Se você tiver vários diretórios em seu repositório baseado em nuvem de terceiros, uma configuração de importação de documento do funcionário separada será necessária para cada um. Use o botão **Clonar configuração** para facilitar a clonagem. |
| Estado de preparação do registro | O estado atribuído aos registros de preparação do documento do funcionário importado antes de serem inseridos nos documentos do funcionário.<br>○ Rascunho: permite verificar os registros de preparação antes de inserir nos documentos do funcionário.<br>**Nota:**<br>Use o estado **Rascunho** como padrão em um ambiente de teste ao ajustar suas configurações de mapeamento. Os documentos do funcionário que têm um estado **Rascunho** devem ser alterados para **Pronto** antes que a etapa de Captura possa processá-los.<br>○ Pronto: quando os registros de preparação dos documentos do funcionário forem precisos e não exigirem verificação, use este estado. Você ainda pode corrigir quaisquer erros que ocorram. O estado muda para Erro quando a verificação não pode ser confirmada.<br>**Nota:**<br>Use o estado Pronto como padrão em um ambiente de produção após o teste garantir que suas configurações de mapeamento estejam livres de erros. Os documentos do funcionário no estado Pronto são processados automaticamente na etapa Capturar. |
| Alias de credencial | O ID do alias de conexão e credencial que rotula uma credencial ou registro de conexão. O alias de credencial é necessário para se conectar ao repositório de documentos de origem local.<br>O alias de credencial é configurado no repositório de documentos local.<br>As credenciais para acessar o repositório de documentos local são armazenadas na instância e marcadas com o alias. |

Tradução automática

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

| Campos | Descrição |
|---|---|
| Domínio | Preenchido automaticamente por meio da separação de domínio e identifica o domínio específico para o qual você está configurando os carregamentos em massa da documentação do funcionário. |
| Mapeamento do log | Indica que você deseja gravar instruções de depuração no log do sistema durante a fase de preparação.<br><br>O mapeamento de log fornece uma depuração mais fácil do mapeamento. Recomendado ao configurar importações em massa pela primeira vez durante a fase de teste. |

**Nota:**
Para obter mais informações sobre credenciais e aliases, consulte Introdução a credenciais, conexões e aliases .

Para obter mais informações sobre o Domain Separation, consulte Domain Separation e HR Service Delivery.

3. Selecione **Salvar**, **Enviar**ou **Atualizar**.
As guias Origens de importação do documento do funcionário e Mapa de importação do documento do funcionário são exibidas.

### Criar ou editar configuração de importação

Para importar documentos do funcionário, mapeie os documentos do funcionário de origem do repositório de documentos local ou do repositório baseado em nuvem de terceiros para o Employee Document Management.

## Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_ef.document_import

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para um repositório de documentos local, o mapeamento de nomes adquire metadados do arquivo do nome do arquivo.

## Procedimento

1. No formulário **Configuração de importação de documento do funcionário**, clique na guia **Mapa de importação de documento do funcionário**.
2. Clique em **Novo** ou em uma configuração de importação existente.
3. Preencha o formulário.

### Mapa de Importação do Documento do Funcionário

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Configuração | O nome da configuração de importação em massa do documento do funcionário. Consulte Configuração da importação em massa da Gestão de documentos |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | de funcionários com o repositório de documentos de origem. |
| Tipo de mapeamento | Define como você está localizando os documentos de origem do funcionário no repositório de documentos de origem.<br>○ Campo: indica que, em uma matriz de informações sobre o documento de origem, você deseja identificar uma parte específica da matriz a ser mapeada.<br>○ Valor: indica que você está identificando um termo específico em uma matriz de informações do documento de origem que você deseja mapear. |
| Regex | A cadeia de caracteres de expressão regular que identifica os arquivos que você deseja incluir do repositório de origem.<br>Por exemplo, (\w+)_(\w+)_(\w+).(\w+) corresponde a nomes de arquivo que contêm alfanuméricos, sublinhado e um ponto final. Depois de identificar partes específicas das informações na matriz, você pode mapeá-las.<br>Quanto mais consistente for a convenção de nomenclatura existente, mais fácil será localizar os documentos do funcionário no repositório de origem. |
| Substituir | As informações que você deseja que o documento do funcionário de origem contenha quando importado para o Employee Document Management.<br>Por exemplo, a matriz do documento do funcionário de origem tem escola. Você deseja que o novo valor seja igual às transcrições para o tipo de documento. Insira:<br>○ Substituir: transcrições<br>○ Elemento mapeado: docType<br>○ Elemento de origem: escola<br>**Nota:** Você também pode usar expressões regulares (RegEx) para definir o valor de substituição. Ao usar o RegEx, use um site de teste de expressão regular para garantir a análise correta. |
| Elemento mapeado | Determina qual campo de metadados é adquirido e o valor incluído no registro de preparação final criado. |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | Campos da tabela Preparação do documento de importação [sn_hr_ef_import_staging] para os quais você deseja mapear os documentos do funcionário de origem.<br><br>O sistema de base fornece os seguintes campos para os quais você pode mapear os documentos do funcionário de origem:<br>○ docType: tipo de documento<br>○ fileName: nome do arquivo<br>○ employee: Nome do funcionário |
| Elemento de origem | O campo ou valor de um repositório de documentos do funcionário baseado em nuvem de terceiros ou local que você deseja mapear para o Employee Document Management.<br><br>Por exemplo, se o nome do arquivo de origem contiver o nome do funcionário, você poderá usar o nome do funcionário como o elemento de origem e usar o elemento mapeado de funcionário. |
| Filtro regex | Uma sequência de expressão regular que corresponde ao texto encontrado na matriz do repositório de documentos do funcionário de origem. Use este campo para refinar sua identificação dos documentos do funcionário de origem. |
| Campo de filtro | Localiza o texto específico encontrado na matriz de informações retornadas do repositório de origem quando arquivos correspondentes ao Regex são importados.<br><br>**Nota:**<br>Você também pode usar expressões regulares (RegEx) para definir o valor de substituição. Ao usar o RegEx, use um site de teste de expressão regular para garantir a análise correta.<br><br>Use este campo para ajudar a refinar as informações que você deseja mapear.<br><br>Por exemplo, para importar somente arquivos com um nome de arquivo no formato first_last_xxx.pdf (abel_tuter_tuition.pdf):<br>○ Regex: (\w+)_(\w+)_(\w+).(\w+)<br>○ Elemento mapeado: fileName |

Tradução automática

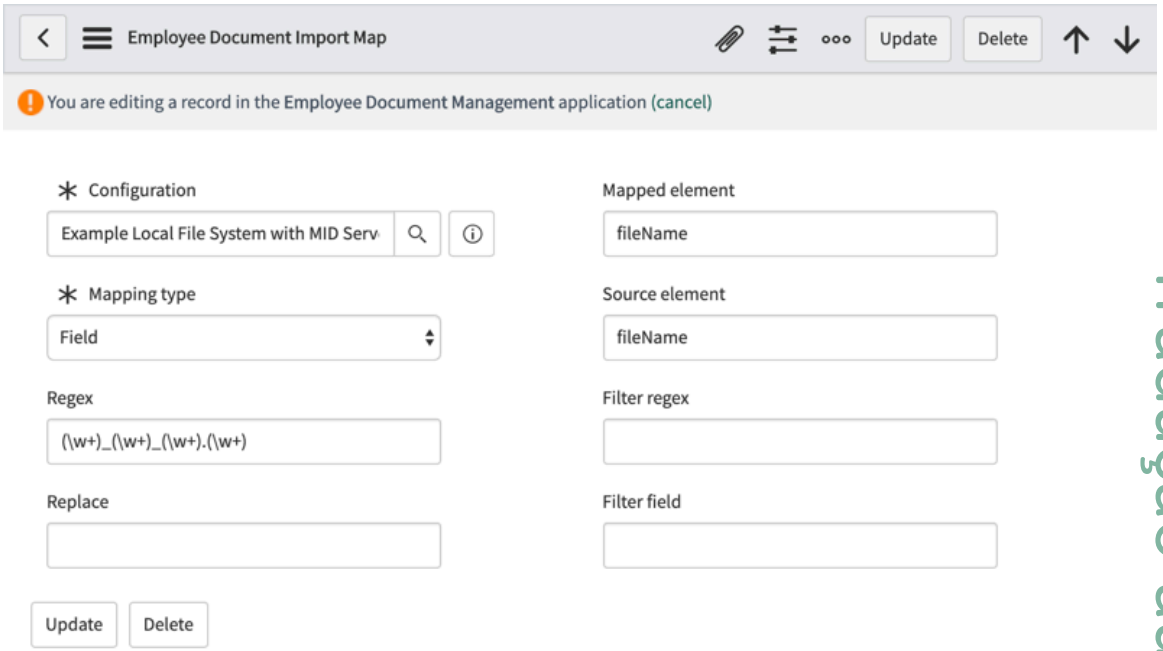
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | ○ Elemento de origem: fileName<br>○ Campo de filtro: .pdf |

**Exemplo de nome de arquivo**

O nome do arquivo de exemplo é abel_tuter_tuitition.pdf.

Para encontrar e extrair o nome do arquivo do repositório de origem, consulte este exemplo:




O mapa de importação está procurando um elemento de origem chamado fileName.

O mapa de importação traduzirá este elemento de origem em um elemento mapeado chamado fileName.

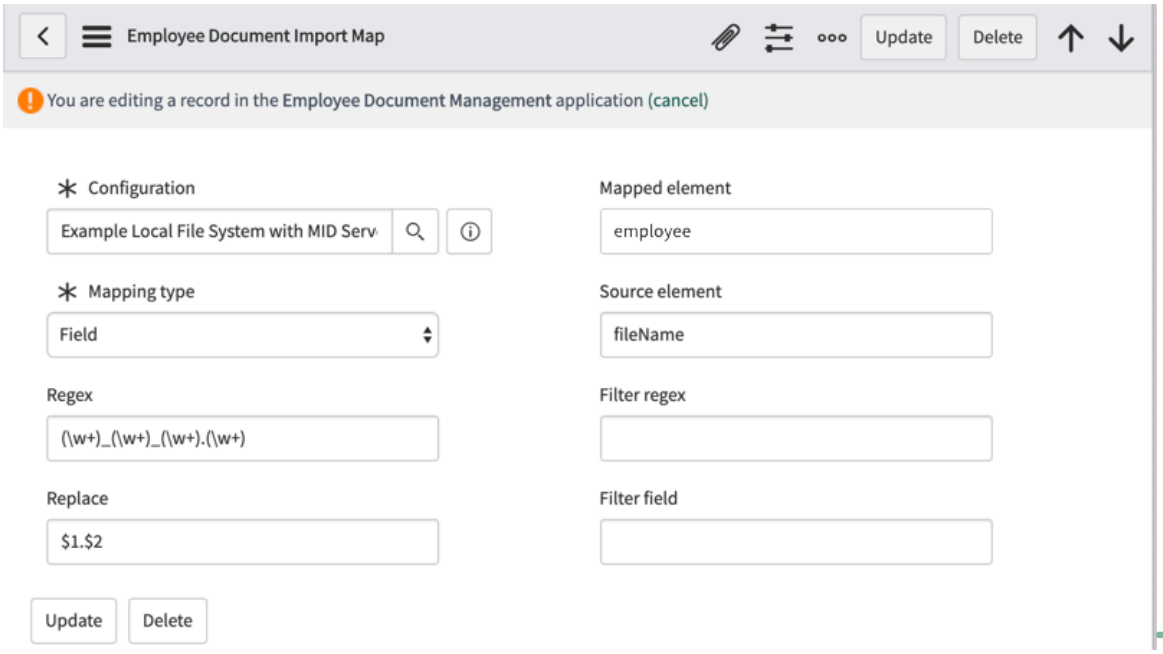
O Regex está procurando o formato do nome do arquivo first_last_xxx.pdf.

**Exemplo de nome de arquivo para nome do funcionário**

A partir do nome do arquivo, o nome do funcionário é extraído. O nome do funcionário é um requisito para Gestão de documentos de funcionários.

Tradução automática

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




O mapa de importação está procurando um elemento de origem chamado fileName.

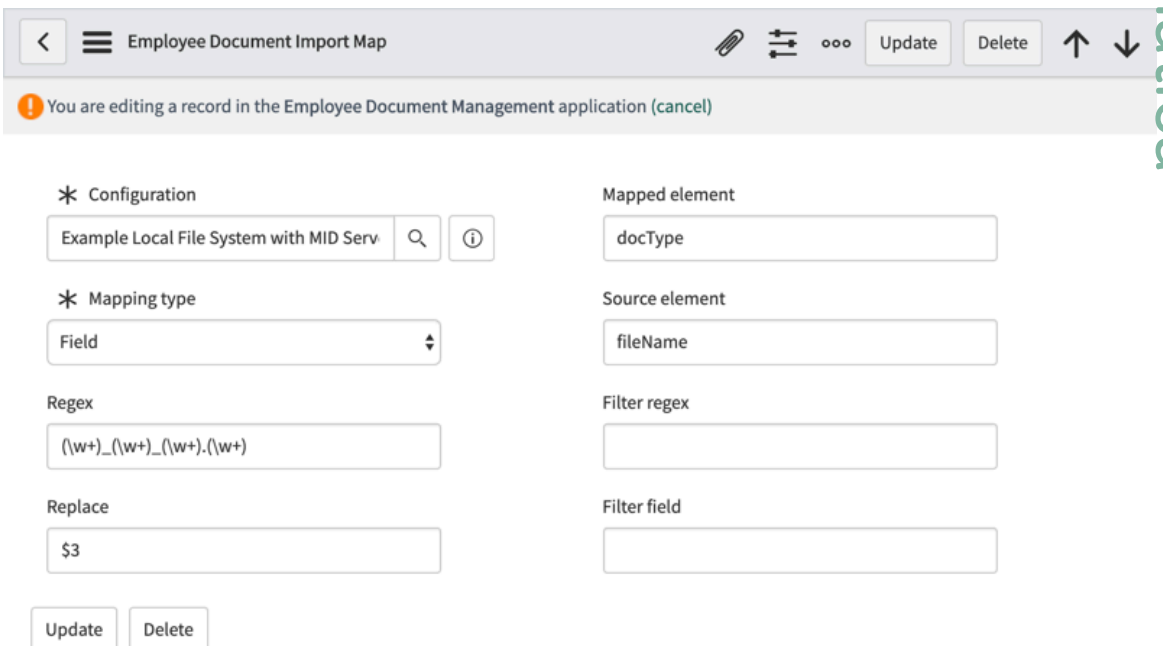
O mapa de importação traduzirá este elemento de origem em um elemento mapeado chamado funcionário.

O Regex está procurando o formato do nome do arquivo first_last_tuition.pdf (\w+)_(\w+)_(\w+).(\w+).

Ele substitui o nome do arquivo original por first.last ($1.$2)

**Exemplo de nome de arquivo para tipo de documento**

A partir do nome do arquivo, o tipo de documento é extraído. O tipo de documento é um requisito para Gestão de documentos de funcionários.




O mapa de importação está procurando um elemento de origem chamado fileName.

Tradução automática

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

O mapa de importação traduzirá este elemento de origem em um elemento mapeado chamado docType.

O Regex está procurando o formato do nome do arquivo first_last_tuition.pdf (\w+)_(\w+)_(\w+).(\w+).

Ele cria um docType de taxa de matrícula ($3).

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

### Criar ou editar a etapa de verificação de origem

Use Trabalhos de importação de documento do funcionário para criar uma etapa Verificar origem. A verificação é necessária para validar a conexão entre o diretório local ou o repositório de documentos de terceiros baseado em nuvem e o Employee Document Management. A etapa Verificar origem também valida que os arquivos de funcionário de origem estão lá para serem processados.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_ef.admin, sn_hr_ef.document_import

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O sistema de base fornece um exemplo de etapa Verificar origem que você pode usar como modelo.

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de RH** > **Configuração de Importação**.
2. Clique em um registro de configuração de importação existente.
3. Na guia Origem de importação do documento do funcionário, clique em uma etapa Verificar origem existente ou em **Novo**.
4. Preencha ou edite o formulário.

**Origem de importação do documento do funcionário — Verificar**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Configuração | Um nome descritivo que identifica a configuração de carregamento em massa do documento do funcionário. |
| Etapa de origem | A etapa de importação que compõe o trabalho de importação. Selecione Verificar.<br><br>Verificar: garante que a conexão entre a instância do documento do funcionário e o repositório de origem (baseado em nuvem de terceiros ou local) esteja configurada corretamente e possa se comunicar. |
| Tipo de importação | O tipo de importação que orienta a etapa de origem. Você pode selecionar o método que orienta a etapa de origem. |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | ○ Subfluxo: um fluxo de trabalho iniciado por outro fluxo de trabalho para orientar a etapa de importação. Consulte Fluxos de trabalho usados como subfluxos .<br>○ Ação de fluxo: a ação do Flow Designer que orienta a etapa de importação. Consulte Flow Designer .<br>○ Fluxo de trabalho: uma maneira automatizada de fornecer um processo de várias etapas. Consulte Fluxo de trabalho.<br>○ Script: use para automatizar a etapa de importação. Consulte Scripts . |
| Aplicação | A aplicação em que a origem de importação é usada. |
| Domínio | Preenchido automaticamente por meio da separação de domínio e identifica o domínio específico para o qual você está configurando os carregamentos em massa da documentação do funcionário. |
| Fluxo secundário<br>Ação<br>Fluxo de trabalho<br>Script | O subfluxo, a ação de fluxo, o fluxo de trabalho ou o script que inicia a etapa de origem com base no tipo de importação. Por exemplo, se você estiver usando Ação de fluxo como Tipo de importação, o menu suspenso Ação aparecerá para selecionar a ação que você criou anteriormente. |

5. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.
6. Clique no link relacionado **Iniciar verificação de configuração** para iniciar o trabalho de verificação. A guia **Trabalhos de importação de documento do funcionário** é exibida com o trabalho Verificar no estado Em **fila**.
7. Recarregue o formulário para ver se a etapa de importação foi validada.
   Validado indica que as credenciais estão corretas, o diretório é válido e mostra o número de arquivos de funcionário de origem encontrados no diretório.

### Criar ou editar a etapa de origem de pesquisa do diretório de fases

Use Trabalhos de importação de documento do funcionário para criar ou editar a etapa de origem do Diretório de preparação.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_ef.admin, sn_hr_ef.document_import

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O diretório de fases é necessário para localizar os documentos de origem do funcionário no repositório de documentos local ou de terceiros baseado em nuvem. Esta etapa também usa o mapeamento para analisar nomes de arquivo e criar um registro na tabela de preparação para cada um dos arquivos com os dados analisados.

O sistema de base fornece uma amostra da etapa de origem Fase - Diretório que você pode usar como modelo.

Tradução automática

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

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de RH** > **Configuração de Importação**.
2. Clique em um registro de configuração de importação existente.
3. Na guia Origem de importação do documento do funcionário, clique em uma etapa de origem de Fase - Diretório existente ou em **Novo**.
4. Preencha ou edite o formulário.

### Origem de importação do documento do funcionário - Fase - Diretório

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Configuração | Um nome descritivo que identifica a configuração de carregamento em massa do documento do funcionário.<br><br>O nome vem da configuração de importação do documento do funcionário. Consulte Configuração da importação em massa da Gestão de documentos de funcionários com o repositório de documentos de origem. |
| Etapa de origem | A etapa de importação que compõe o trabalho de importação. Selecione Fase - Diretório.<br><br>Fase — Diretório: garante que os documentos do funcionário do repositório de origem sejam localizados e mapeados corretamente. |
| Tipo de importação | O tipo de importação que orienta a etapa de origem. Você pode selecionar o método que orienta a etapa de origem.<br><br>○ Subfluxo: um fluxo de trabalho iniciado por outro fluxo de trabalho para orientar a etapa de importação. Consulte Fluxos de trabalho usados como subfluxos .<br>○ Ação de fluxo: a ação do Flow Designer que orienta a etapa de importação. Consulte Flow Designer .<br>○ Fluxo de trabalho: uma maneira automatizada de fornecer um processo de várias etapas. Consulte Fluxo de trabalho.<br>○ Script: use para automatizar a etapa de importação. Consulte Scripts . |
| Aplicação | A aplicação em que a origem de importação é usada. |
| Domínio | Preenchido automaticamente por meio da separação de domínio e identifica o domínio específico para o qual você está configurando os carregamentos em massa da documentação do funcionário. |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Fluxo secundário<br>Ação<br>Fluxo de trabalho<br>Script | O subfluxo, a ação de fluxo, o fluxo de trabalho ou o script que inicia a etapa de origem com base no tipo de importação. Por exemplo, se você estiver usando Ação de fluxo como Tipo de importação, o menu suspenso Ação aparecerá para selecionar a ação que você criou anteriormente. |

5. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

### Criar ou editar a etapa de origem do arquivo de preparação

Use Trabalhos de importação de documento do funcionário para criar ou editar a etapa de origem do arquivo de preparação. O arquivo de preparação é necessário para preparar os documentos de origem do funcionário do repositório de documentos de terceiros baseado em nuvem.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_ef.admin, sn_hr_ef.document_import

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O sistema de base fornece uma etapa de amostra Fase - Origem do arquivo que você pode usar como modelo.

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de RH** > **Configuração de Importação**.
2. Clique em um registro de configuração de importação existente.
3. Na guia Origem de importação do documento do funcionário, clique em uma etapa de origem de Fase - Arquivo existente ou em **Novo**.
4. Preencha ou edite o formulário.

### Origem de importação do documento do funcionário - Fase - Arquivo

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Configuração | Um nome descritivo que identifica a configuração de carregamento em massa do documento do funcionário.<br><br>O nome vem da configuração de importação do documento do funcionário. Consulte Configuração da importação em massa da Gestão de documentos de funcionários com o repositório de documentos de origem. |
| Etapa de origem | A etapa de importação que compõe o trabalho de importação. Selecione Fase - Arquivo.<br><br>Fase - Arquivo: garante que os documentos do funcionário do repositório de origem sejam localizados e mapeados corretamente. |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Tipo de importação | O tipo de importação que orienta a etapa de origem. Você pode selecionar o método que orienta a etapa de origem.<br>○ Subfluxo: um fluxo de trabalho iniciado por outro fluxo de trabalho para orientar a etapa de importação. Consulte Fluxos de trabalho usados como subfluxos .<br>○ Ação de fluxo: a ação do Flow Designer que orienta a etapa de importação. Consulte Flow Designer .<br>○ Fluxo de trabalho: uma maneira automatizada de fornecer um processo de várias etapas. Consulte Fluxo de trabalho.<br>○ Script: use para automatizar a etapa de importação. Consulte Scripts . |
| Aplicação | A aplicação em que a origem de importação é usada. |
| Domínio | Preenchido automaticamente por meio da separação de domínio e identifica o domínio específico para o qual você está configurando os carregamentos em massa da documentação do funcionário. |
| Fluxo secundário<br>Ação<br>Fluxo de trabalho<br>Script | O subfluxo, a ação de fluxo, o fluxo de trabalho ou o script que inicia a etapa de origem com base no tipo de importação. Por exemplo, se você estiver usando Ação de fluxo como Tipo de importação, o menu suspenso Ação aparecerá para selecionar a ação que você criou anteriormente. |

5. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.
6. Clique no link relacionado **Iniciar trabalho de preparação**.
   O trabalho de preparação verifica se o diretório do documento de origem e os arquivos de origem podem ser preparados. A guia **Trabalhos de importação de documento do funcionário** aparece com a etapa Importação de fase no estado Em **fila**.
7. Recarregue o formulário para ver se a etapa de importação da fase foi concluída.
   A guia **Preparação do documento do funcionário** é exibida. Você pode exibir todos os documentos de origem que estão na tabela de preparação e fazer correções, se necessário. Consulte Corrigindo documentos do funcionário na tabela de preparação.
8. Altere os documentos preparados que têm um estado **Rascunho** para **Pronto**.
   Os documentos preparados devem estar no estado **Pronto** para serem selecionados na etapa de **Captura**. Você pode mudar o estado verificando todos os documentos preparados que têm um estado **Rascunho** e selecionando **Pronto para importação** de **Ação em linhas selecionadas** ou abrindo um documento preparado específico e selecionando **Pronto para importação**.

### Criar ou editar etapa de origem de captura

Use Trabalhos de importação de documento do funcionário para criar ou editar a etapa de origem da captura. A captura é necessária para importar os documentos de origem do funcionário do repositório de documentos local ou de terceiros baseado em nuvem.

Tradução automática

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

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_ef.admin, sn_hr_ef.document_import

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O sistema de base fornece um exemplo de Etapa de origem de captura que você pode usar como modelo. O exemplo do repositório de documentos local fornece um script de exemplo que pode ser usado.

### Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Administração de RH** > **Configuração de Importação**.
2. Clique em um registro de configuração de importação existente.
3. Na guia Origem de importação do documento do funcionário, clique em uma etapa de origem de Captura existente ou em **Novo**.
4. Preencha ou edite o formulário.

**Origem de importação do documento do funcionário — Captura**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Configuração | Um nome descritivo que identifica a configuração de carregamento em massa do documento do funcionário.<br><br>O nome vem da configuração de importação do documento do funcionário. Consulte Configuração da importação em massa da Gestão de documentos de funcionários com o repositório de documentos de origem. |
| Etapa de origem | A etapa de importação que compõe o trabalho de importação.<br><br>Selecione Verificar.<br><br>Capturar: garante que os documentos do funcionário do repositório de origem sejam importados para o Employee Document Management. |
| Tipo de importação | O tipo de importação que orienta a etapa de origem. Você pode selecionar o método que orienta a etapa de origem.<br><br>○ Subfluxo: um fluxo de trabalho iniciado por outro fluxo de trabalho para orientar a etapa de importação. Consulte Fluxos de trabalho usados como subfluxos .<br><br>○ Ação de fluxo: a ação do Flow Designer que orienta a etapa de importação. Consulte Flow Designer .<br><br>○ Fluxo de trabalho: uma maneira automatizada de fornecer um processo |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | de várias etapas. Consulte Fluxo de trabalho.<br>○ Script: use para automatizar a etapa de importação. Consulte Scripts . |
| Aplicação | A aplicação em que a origem de importação é usada. |
| Domínio | Preenchido automaticamente por meio da separação de domínio e identifica o domínio específico para o qual você está configurando os carregamentos em massa da documentação do funcionário. |
| Fluxo secundário<br>Ação<br>Fluxo de trabalho<br>Script | O subfluxo, a ação de fluxo, o fluxo de trabalho ou o script que inicia a etapa de origem com base no tipo de importação. Por exemplo, se você estiver usando Ação de fluxo como Tipo de importação, o menu suspenso Ação aparecerá para selecionar a ação que você criou anteriormente. |

5. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.
   Execute o trabalho de captura depois que os trabalhos de verificação de configuração e de preparação forem executados com sucesso.
6. Clique no link relacionado **Iniciar trabalho de captura**.
   O trabalho de captura importa os documentos de origem para o Employee Document Management. A guia **Trabalhos de importação de documento do funcionário** aparece com a etapa Importação de fase no estado Em **fila**.
7. Recarregue o formulário para ver se a etapa de importação da fase foi concluída e tem um estado **Concluído**.

### Exemplos de mapa de importação em massa

O mapeamento dos documentos de origem do funcionário para os elementos obrigatórios na Gestão de documentos de funcionários é crucial para uma importação em massa bem-sucedida.

Este tópico fornece exemplos de como mapear os documentos de origem do funcionário para os elementos necessários no Employee Document Management. Os valores fornecidos são exemplos projetados para orientá-lo na configuração do mapa de importação.

## Mapear campos e valores diretamente de nomes de arquivo existentes

O uso de nomes de arquivo de documentos de funcionários existentes é recomendado quando os documentos de origem dos funcionários residem em um repositório local.

Por exemplo, um documento de funcionário pode ter todos os metadados no nome de arquivo Abel_Tuter_tuition.pdf para mapear para o Employee Document Management.

**Nota:**
Ao usar expressões regulares (RegEx) para definir o valor de substituição, use um site de teste de expressão regular para garantir a análise correta.

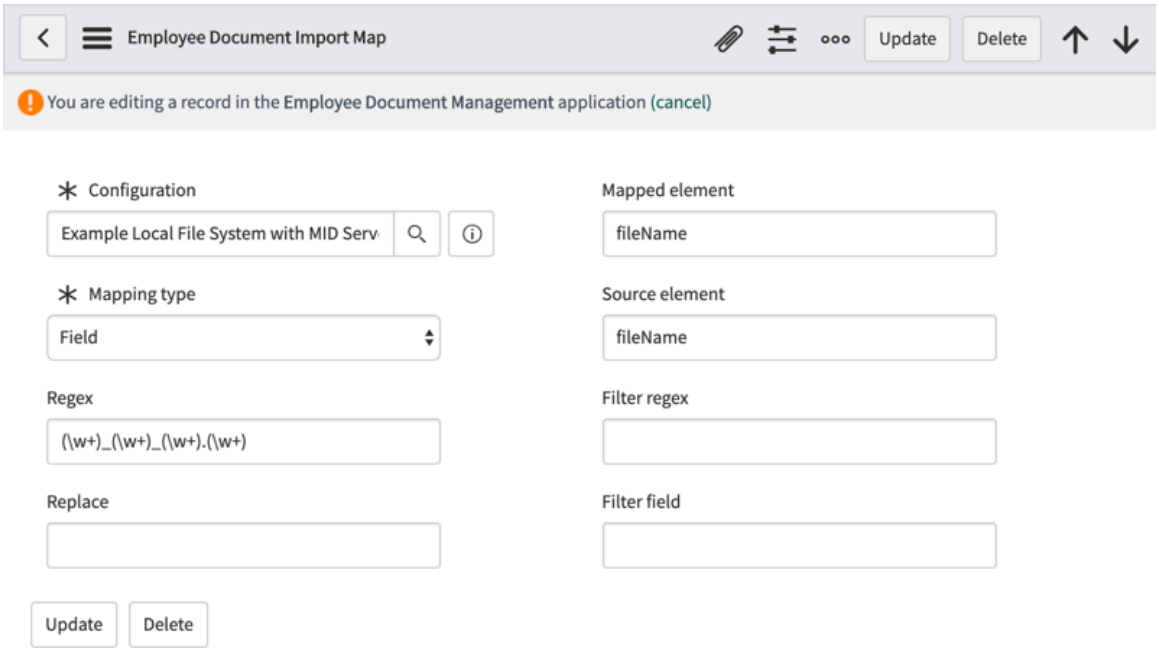
**Exemplo de nome de arquivo**

O nome do arquivo de exemplo é abel_tuter_tuitition.pdf.

Tradução automática

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

Para encontrar e extrair o nome do arquivo do repositório de origem, consulte este exemplo:



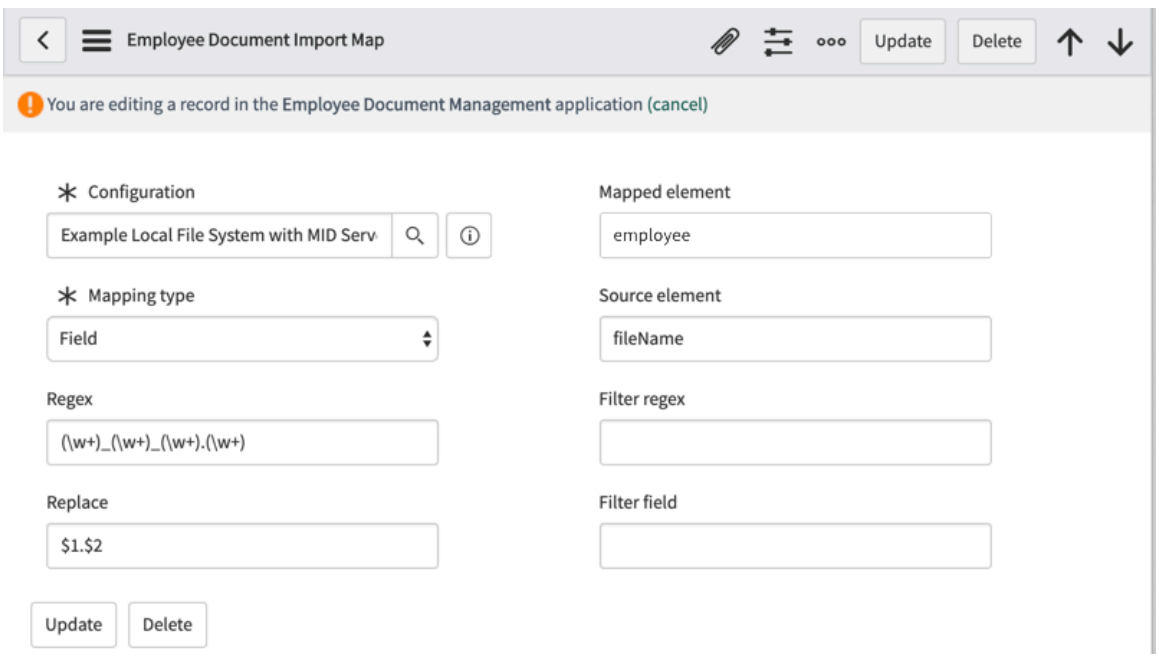

O mapa de importação está procurando um elemento de origem chamado fileName.

O mapa de importação traduzirá este elemento de origem em um elemento mapeado chamado fileName.

O Regex está procurando o formato do nome do arquivo first_last_xxx.pdf.

**Exemplo de nome de arquivo para nome do funcionário**

A partir do nome do arquivo, o nome do funcionário é extraído. O nome do funcionário é um requisito para Gestão de documentos de funcionários.




O mapa de importação está procurando um elemento de origem chamado fileName.

Tradução automática

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

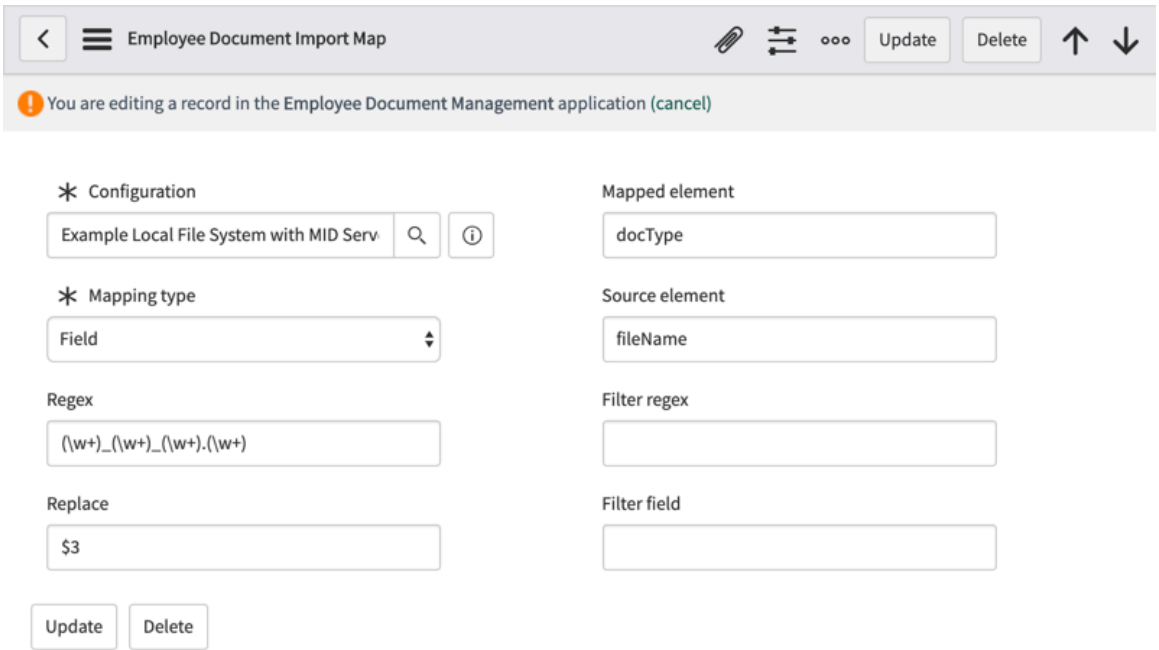
O mapa de importação traduzirá este elemento de origem em um elemento mapeado chamado funcionário.

O Regex está procurando o formato do nome do arquivo first_last_tuition.pdf (\w+)_(\w+)_(\w+).(\w+).

Ele substitui o nome do arquivo original por first.last ($1.$2)

**Exemplo de nome de arquivo para tipo de documento**

A partir do nome do arquivo, o tipo de documento é extraído. O tipo de documento é um requisito para Gestão de documentos de funcionários.




O mapa de importação está procurando um elemento de origem chamado fileName.

O mapa de importação traduzirá este elemento de origem em um elemento mapeado chamado docType.

O Regex está procurando o formato do nome do arquivo first_last_tuition.pdf (\w+)_(\w+)_(\w+).(\w+).

Ele cria um docType de taxa de matrícula ($3).

**Nota:**
Ter os documentos do funcionário de origem em um repositório central, uma estrutura de diretórios simples e uma convenção de nomenclatura de arquivo consistente é altamente recomendável e reduz erros.

## Analisar e mapear campos e valores de uma saída JSON

O uso de uma saída JSON é recomendado quando os documentos do funcionário de origem residem em um repositório de terceiros baseado em nuvem.

### Registro de mapa para item de elemento

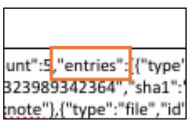
| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tipo de mapeamento | Campo |

Tradução automática

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

### Registro de mapa para item de elemento

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Elemento mapeado | itens<br><br>Procura o elemento de mapeamento de itens em uma matriz de itens na pasta.<br><br>Este mapeamento é usado após a origem de importação Fase — Diretório. |
| Elemento de origem | entradas<br><br>Elemento de origem na saída JSON e representa os itens em uma pasta. Por exemplo, o Box usa entradas como o elemento de origem. |



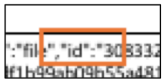

{"total_count":5,"entries":[{"type":"folder","id":"51854612204","sequence_id":"0","etag":"0","name":"Meeting Notes"},{"type":"file","id":"307557775676","file_version":{"type":"file_version","id":"323989342364","sha1":"c31e242051ab80c4c71cc6c1443788323c477fdf"},"sequence_id":"1","etag":"1","sha1":"c31e242051ab80c4c71cc6c1443788323c477fdf","name":"Admin Guide.boxnote"},{"type":"file","id":"308330516313","file_version":{"type":"file_version","id":"324842139513","sha1":"70fa4681b9e09f2ffeb35901f14bd4990f8e307e"},"sequence_id":"1","etag":"1","sha1":"70fa4681b9e09f2ffeb35901f14bd4990f8e307e","name":"Screen Shot 2018-04-30 at 12.14.20 PM.png"},{"type":"file","id":"308332929283","file_version":{"type":"file_version","id":"324844560259","sha1":"711fc4140ef489be6570659f1b99ab09b55a481c"},"sequence_id":"3","etag":"3","sha1":"711fc4140ef489be6570659f1b99ab09b55a481c","name":"sn_hiring_question.xlsx"},{"type":"file","id":"307557774812","file_version":{"type":"file_version","id":"323989341500","sha1":"92c9614354519c993b8b52a2a1da4e2d078dca89"},"sequence_id":"1","etag":"1","sha1":"92c9614354519c993b8b52a2a1da4e2d078dca89","name":"Welcome to Box.pdf"}],"offset":0,"limit":100,"order":[{"by":"type","direction":"ASC"},{"by":"name","direction":"ASC"}]}

### Mapear registro para funcionário do elemento

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tipo de mapeamento | Campo |
| Elemento mapeado | item<br><br>Procura o item, uma entrada em uma matriz de itens na pasta.<br><br>Este mapeamento é usado após a origem de importação Fase — Diretório para executar operações em um único item. |
| Elemento de origem | id<br><br>Para cada item na matriz, encontre o ID do arquivo na saída JSON. |
| Filtro regex | arquivo<br><br>Combinado com o campo Filtro para excluir subpastas. |
| Campo de filtro | tipo<br><br>Filtre a saída para onde o campo de tipo é igual ao arquivo para excluir subpastas. |

Tradução automática

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

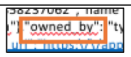


{"type":"file","id":"308332929283","file_version":{"type":"file_version","id":"324844560259","sha1":"711fc4140ef489be6570659f1b99ab09b55a481c"},"sequence_id":"3","etag":"3","sha1":"711fc4140ef489be6570659f1b99ab09b55a481c","name":"sn_hiring_question.xlsx"}

### Adicionar registros de mapa para funcionário do elemento (continuação)

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tipo de mapeamento | Campo |
| Regex | (\w+)\s(\w+)<br><br>Tradução de cadeia de caracteres para converter fname lname em fname.lname. |
| Substituir | $1.$2<br><br>Converte arquivos encontrados no campo Regex fname lname em fname.lname. |
| Elemento mapeado | funcionário<br><br>Procura o elemento de mapeamento do funcionário. Funcionário é um campo no item do arquivo.<br><br>Este mapeamento é usado após Fase - origem de importação de arquivo. |
| Elemento de origem | pertence_por.nome<br><br>Procura o nome no objeto property_by. Ignorar objetos aninhados com uma notação de ponto. |
| Filtro regex | |

{"type":"file","id":"308332929283","file_version":{"type":"file_version","id":"324844560259","sha1":"711fc4140ef489be6570659f1b99ab09b55a481c"},"sequence_id":"3","etag":"3","sha1":"711fc4140ef489be6570659f1b99ab09b55a481c","name":"sn_hiring_question.xlsx","description":"","size":9827,"path_collection":{"total_count":1,"entries":[{"type":"folder","id":"0","sequence_id":null,"etag":null,"name":"All Files"}]},"created_at":"2018-07-30T13:03:33-07:00","modified_at":"2018-07-30T13:03:33-07:00","trashed_at":null,"purged_at":null,"content_created_at":"2018-06-27T11:26:30-07:00","content_modified_at":"2018-06-27T11:26:30-07:00","created_by":{"type":"user","id":"3858237062","name":"Ugur Sencan","login":" developer@example.com"},"modified_by":{"type":"user","id":"3858237062","name":"Ugur Sencan","login":"developer@example.com"},"owned_by":{"type":"user","id":"3858237062","name":"Ugur Sencan","login":" developer@example.com"},"shared_link":{"url":"https://vapp.box.com/s/vbqya2sjq6hsw7wjq30s0qp3ltrfzg216","download_url":"https://vapp.box.com/shared/static/vbqya2sjq6hsw7wjq30s0qp3ltrfzg216.xlsx","vanity_url":null,"effective_access":"open","effective_permission":"can_download","is_password_enabled":false,"unshared_at":null,"download_count":0,"preview_count":0,"access":"open","permissions":{"can_preview":true,"can_download":true}},"parent":{"type":"folder","id":"0","sequence_id":null,"etag":null,"name":"All Files"},"item_status":"active"}



### Adicionar registro de mapa para funcionário do elemento (alternativa)

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tipo de mapeamento | valor<br><br>Selecionar **Valor** mapeia o elemento do funcionário em uma matriz de informações do documento de origem para um valor específico na Gestão de documentos do funcionário. |
| Substituir | david.loo |

Tradução automática

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

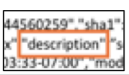
### Adicionar registro de mapa para funcionário do elemento (alternativa)

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | O valor com o qual você deseja substituir o elemento de origem na Gestão de documentos de funcionários.<br><br>A Gestão de documentos de funcionários requer que os nomes dos funcionários sejam formatados como fname.lname. |
| Elemento mapeado | funcionário<br><br>Procura o elemento de mapeamento do **funcionário** que é um campo no item do arquivo.<br><br>Este mapeamento é usado após Fase - origem de importação de arquivo. |
| Elemento de origem | David<br><br>Procura o valor de origem de davidl. |

Este exemplo ilustra como usar o mapeamento de valor para obter um nome de funcionário do documento de origem e mapeá-lo para o formato exigido pela Gestão de documentos de funcionários.

### Adicionar registros de mapa para o elemento docType

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tipo de mapeamento | Campo |
| Elemento mapeado | docType<br><br>Procura o elemento de mapeamento docType incorporado no campo de descrição no item do arquivo.<br><br>Este mapeamento é usado após Fase - origem de importação de arquivo. |
| Elemento de origem | description<br><br>Procura o nome na descrição. |
| Filtro regex | |




{"type":"file","id":"308332929283","file_version":{"type":"file_version","id":"324844560259","sha1":"711fc4140ef489be6570659f1b99ab09b55a481c"},"sequence_id":"3","etag":"3","sha1":"711fc4140ef489be6570659f1b99ab09b55a481c","name":"sn_hiring_question.xlsx","description":"school","size":9827,"path_collection":{"total_count":1,"entries":[{"type":"folder","id":"0","sequence_id":null,"etag":null,"name":"All Files"}]},"created_at":"2018-07-30T13:03:33-07:00","modified_at":"2018-07-30T13:03:33-07:00","trashed_at":null,"purged_at":null,"content_created_at":"2018-06-27T11:26:30-07:00","content_modified_at":"2018-06-27T11:26:30-07:00","created_by":{"type":"user","id":"3858237062","name":"Ugur Sencan","login":" developer@example.com"},"modified_by":{"type":"user","id":"3858237062","name":"Ugur Sencan","login":"developer@example.com"},"owned_by":{"type":"user","id":"3858237062","name":"Ugur Sencan","login":" developer@example.com"},"shared_link":{"url":"https:\/\/app.box.com\/s\/bqva2sjg6hsw7wig30s0qp3ltrfzg216","download_url":"https:\/\/app.box.com\/shared\/static\/Bqva2sjg6hsw7wig30s0qp3ltrfzg216.xlsx","vanity_url":null,"effective_access":"open","effective_permission":"can_download","is_password_enabled":false,"unshared_at":null,"download_count":0,"preview_count":0,"access":"open","permissions":{"can_preview":true,"can_download":true}},"parent":{"type":"folder","id":"0","sequence_id":null,"etag":null,"name":"All Files"},"item_status":"active"}

Tradução automática

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

**Adicionar registros de mapa para o elemento docType (continuação)**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tipo de mapeamento | valor<br><br>Use Valor para mapear um valor específico em seu repositório baseado em nuvem de terceiros para um valor na Gestão de documentos de funcionários. |
| Substituir | verificações de funcionários<br><br>Substitua a verificação (origem) pelas verificações do funcionário (Employee Document Management). |
| Elemento mapeado | docType<br><br>Procura o elemento de mapeamento docType incorporado no campo de descrição no item do arquivo.<br><br>Este mapeamento é usado após Fase - origem de importação de arquivo. |
| Elemento de origem | verificação<br><br>Procure o valor do nome da verificação no JSON. |

**Adicionar registros de mapa para o elemento docType (continuação)**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tipo de mapeamento | valor<br><br>Use Valor para mapear um valor específico em seu repositório baseado em nuvem de terceiros para um valor na Gestão de documentos de funcionários. |
| Substituir | transcrições<br><br>Substitua a escola (origem) por transcrições (Employee Document Management). |
| Elemento mapeado | docType<br><br>Procura o elemento de mapeamento docType incorporado no campo de descrição no item do arquivo.<br><br>Este mapeamento é usado após a origem de importação Fase - file. |
| Elemento de origem | escola |

Tradução automática

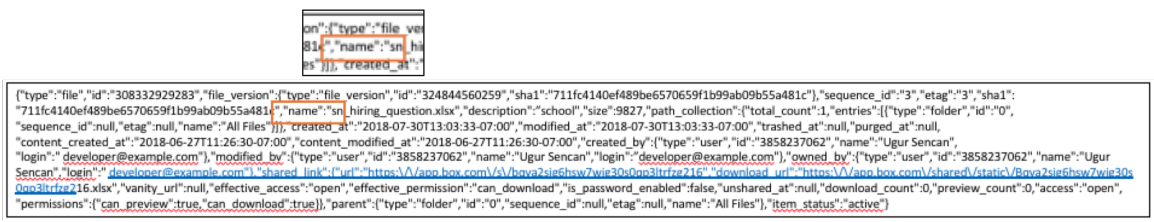
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

### Adicionar registros de mapa para o elemento docType (continuação)

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | Procura a escola do valor do nome. |

### Adicionar registro de mapa para o elemento fileName

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tipo de mapeamento | Assunto: |
| Elemento mapeado | fileName<br><br>Procura o elemento de mapeamento fileName incorporado ao campo de nome no item do arquivo.<br><br>Este mapeamento é usado após Fase - origem de importação de arquivo. |
| Elemento de origem | nome<br><br>Procura o nome do arquivo na descrição da saída JSON. |
| Filtro regex | |




### Adicionar registro de mapa para a URL do elemento

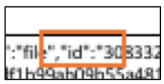
| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tipo de mapeamento | Assunto: |
| Elemento mapeado | url<br><br>Procura o elemento de mapeamento de URL incorporado no campo de ID no item do arquivo.<br><br>Este mapeamento é usado após Fase - origem de importação de arquivo. |
| Elemento de origem | Procura o ID na saída JSON. |

Tradução automática

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

### Adicionar registro de mapa para a URL do elemento

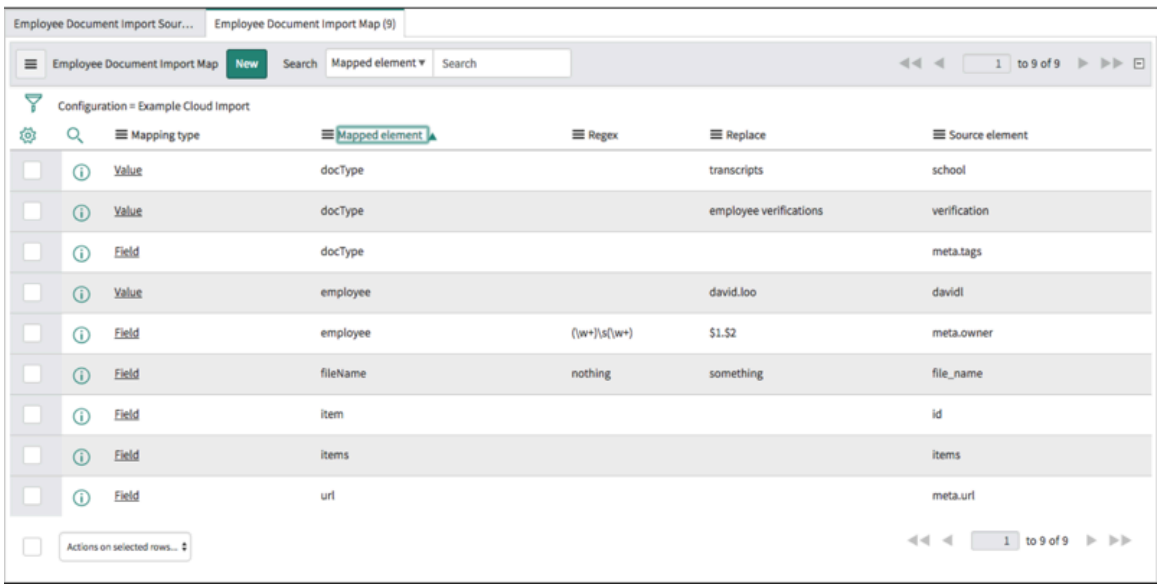
| Campo | Descrição |
|---|---|
| | **Nota:** alguns repositórios baseados em nuvem de terceiros usam o ID de arquivo. A origem de importação de captura cria um URL a partir deste valor. |



{"type":"file","id":"308332929283","file_version":{"type":"file_version","id":"324844560259","sha1":"711fc4140ef489be6570659f1b99ab09b55a481c"},"sequence_id":"3","etag":"3","sha1":"711fc4140ef489be6570659f1b99ab09b55a481c","name":"sn_hiring_question.xlsx"}

## Registros de mapeamento de importação em massa

Um exemplo de mapa de importação de documento do funcionário.




Quando uma conexão com o repositório de origem for confirmada e os mapas de importação estiverem configurados corretamente, você poderá clicar em **Iniciar trabalho de preparação** em Links relacionados.

### Corrigindo documentos do funcionário na tabela de preparação

Use o formulário Preparação de documento do funcionário para corrigir registros de preparação antes de importar para HR Service Delivery. Os registros de preparação são criados depois que você mapeou os documentos do funcionário de origem e o trabalho Iniciar preparação foi executado.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_ef.admin, sn_hr_ef.document_import

Tradução automática

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

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de RH** > **Importação em Massa** > **Preparação do Documento**.
   Ou, no formulário Configuração de importação de documento do funcionário, clique no botão **Iniciar preparação de teste** link relacionado.
   Depois que o trabalho de preparação do documento do funcionário for executado com sucesso, você poderá revisar e corrigir quaisquer erros.
2. Clique no nome de um funcionário.
3. Clique no botão **Validar**.
   O pop-up Verificar campos é exibido.
4. Edite informações incorretas.
5. Clique em **Concluir**.
6. Clique **em Pronto para importar**.
   Você também pode corrigir campos no formulário **Preparação de documento do funcionário**.

### Preparação dos Documentos do Funcionário

| Campos | Descrição |
|---|---|
| Funcionário | Funcionário associado ao documento do funcionário em fase. |
| Tipo de documento | O tipo de documento que você deseja associar ao documento do funcionário.<br>Os tipos de documento categorizam os documentos do funcionário e determinam o acesso e a retenção.<br>Consulte Definir políticas para um tipo de documento. |
| Nome de arquivo | Nome do arquivo do documento do funcionário. |
| Estado | O estado do documento do funcionário.<br>○ Pronto: o documento está pronto para ser capturado e movido para a Gestão de documentos de funcionários.<br>○ Rascunho: documento ignorado quando o trabalho de captura é executado e não movido para a Gestão de documentos de funcionários. |

7. Clique na guia **Conteúdo do anexo**.

### Conteúdo do Anexo

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Origem do conteúdo | O tipo de repositório de documentos de origem do qual seus documentos de funcionário estão sendo extraídos. |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | ○ URL: o repositório de documentos do funcionário de origem é baseado em nuvem.<br>○ Local: o repositório de documentos do funcionário de origem é local. |
| Conteúdo | O caminho no repositório de origem em que o documento preparado reside. |

8. Clique na guia Informações adicionais.

**Informações adicionais**

| Campos | Descrição |
|---|---|
| Trabalho | O nome do trabalho de preparação do documento do funcionário.<br>O trabalho usa o nome da configuração de importação em massa do documento. |
| Configuração | O nome de que identifica a configuração de importação em massa do documento do funcionário. Consulte Configuração da importação em massa da Gestão de documentos de funcionários com o repositório de documentos de origem. |
| Descrição | Não usado no momento. |
| Domínio | Preenchido automaticamente por meio da separação de domínio e identifica o domínio específico para o qual você está configurando os carregamentos em massa da documentação do funcionário.<br>Para obter mais informações sobre o Domain Separation, consulte Domain Separation e HR Service Delivery. |

9. Clique em **Validar** para garantir que o funcionário e o tipo de documento estejam corretos.
Você pode mudar essas informações no pop-up.
10. Depois de fazer as mudanças, clique em **Atualizar**.
O formulário Configuração de importação do documento do funcionário é retornado. Você pode continuar revisando e corrigindo registros de preparação de documento do funcionário.
11. Depois de revisar e determinar que os registros de preparação estão corretos, clique no link relacionado **Iniciar trabalho de captura** para iniciar o processo de importação.

## Painel do Employee Document Management

Obtenha informações sobre tendências de macro com mais eficiência em uma única página de estilo de painel que mostra métricas importantes sobre documentos do funcionário, status de limpeza e configurações de limpeza e retenções jurídicas.

Tradução automática

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

Ativar o plug-in Performance Analytics - Content Pack - Human Resources Employee Document Management Scoped App [com.sn_hr_employee_files_pa] habilita os relatórios e o painel do Performance Analytics para o Employee Document Management.

Para obter mais informações sobre como configurar seu painel, consulte Visão geral dos painéis.

O Painel de documentos do funcionário tem duas guias:

- Documentos e Limpeza
- Retenções jurídicas

**Documentos**

Fornece totais para:

- Total de documentos
- Documentos adicionados nos últimos 30 dias
- Funcionários sem Documentos
- Tipos de documentos não usados

Também fornece totais para:

**Limpeza**

Fornece totais para:

- Autorização de Limpeza Pendente
- Limpo rejeitado
- Data de limpeza não calculada
- Limpar grupo de aprovadores de autorização
- Data de limpeza passada
- Limpar programação para os próximos 6 meses

**Retenções jurídicas**

Mostra o número de retenções jurídicas para:

- Funcionários
- Tipos de documentos
- Documentos
- Documentos em retenção jurídica

**Nota:**
Você também pode agrupar e empilhar seus dados por diferentes categorias.

### Exibir painel da Gestão de documentos do funcionário

O Painel do Employee Document Management fornece uma maneira rápida e fácil de exibir estatísticas sobre o status de limpeza e retenção jurídica dos documentos do funcionário.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

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

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de RH** > **Documentos de funcionário** > **Painel**.
   A guia **Documentos e limpeza** é exibida por padrão.
2. Clique na guia **Retenções jurídicas** para exibir o número de funcionários, tipos de documentos e documentos em retenção jurídica.

## Referência - Gestão de documentos de funcionários

Mais informações sobre outras propriedades do Employee Document Management.

### Propriedades da aplicação Employee Document Management

Ativar o plug-in Employee Document Management [com.sn_employee_document_management] adiciona as seguintes propriedades.

As propriedades controlam o comportamento da aplicação Employee Document Management.

Para obter o desempenho ideal do sistema e, dependendo dos processos internos, a documentação do funcionário é limpa com base na política de segurança estabelecida pela sua empresa.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| sn_hr_ef.enable_document_viewer (Habilite o "Visualizador de documentos" para visualizar documentos) | Permite que o visualizador de documentos exiba documentos do tipo (.docx, .txt, .png, .xls e assim por diante) diretamente do Employee Document Management.<br><br>O valor padrão é **Sim**.<br><br>**Nota:**<br>Se **Não** estiver marcado, você ainda poderá baixar o documento e exibi-lo localmente. |
| sn_hr_ef.enable_download_multiple (Habilite a ação de IU "Download" para baixar vários documentos de funcionários em um arquivo zip.) | Permite baixar vários documentos de funcionários da lista Documentos de funcionários para um arquivo .zip.<br><br>O valor padrão é **Sim**. |
| sn_hr_ef.max_file_size (tamanho máximo de carregamento de arquivo em megabytes:) | O tamanho máximo de arquivo de um documento que você pode carregar. O padrão é 30 megabytes.<br><br>Você pode mudar este valor, mas o desempenho do sistema pode ser afetado. |
| sn_hr_ef.purge_stride_length (a frequência em dias em que as datas de limpeza serão recalculadas para documentos do funcionário.) | Determina o valor de passada para recalcular as datas de limpeza dos documentos do funcionário.<br><br>O valor de passada determina o intervalo de valores que pode ser atribuído a cada registro de usuário [sys_user] que tenha documentos de funcionário associados.<br><br>Por exemplo, se 30 for inserido, o intervalo de valores que podem ser atribuídos |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | aleatoriamente é de 1 a 30. Quando o trabalho programado Atualizar datas de limpeza dos documentos do funcionário é executado, com base na data atual, ele determina o valor da passada. Qualquer registro de usuário atribuído a esse valor de passada tem a data de limpeza dos documentos do funcionário recalculada.<br><br>Além disso, as datas de limpeza são recalculadas para os documentos do funcionário que correspondem aos seguintes requisitos:<br>• O documento do funcionário está ativo.<br>• Não há retenções jurídicas ou retenções de limpeza no documento do funcionário.<br>• O valor de passada do registro do usuário corresponde ao valor de passada da data atual.<br><br>O número inserido determina o intervalo de valores da passada. Por exemplo, inserir um 1 indica que não há intervalo de passada e que o recálculo de limpeza é realizado para todos os documentos do funcionário diariamente.<br><br>Inserir um número maior garante que o desempenho do sistema seja ideal, já que grandes empresas podem ter grandes quantidades de documentos.<br><br>O valor padrão é **30** e pode ser modificado. |
| sn_hr_ef.purge_authorization_interval (O número de dias antes do próximo mês em que uma notificação de limpeza é enviada (valor entre 1 e 30):) | O número de dias antes do início do mês para que a notificação de limpeza seja enviada.<br><br>O trabalho programado de trabalho diário de notificação de limpeza usa esse valor para determinar quando enviar uma notificação de limpeza ou autorização.<br><br>O valor padrão é **7** e pode ser alterado. |
| sn_hr_ef.enable_purge_logs (Habilite os logs de limpeza para registrar os arquivos excluídos durante a limpeza do documento.) | Indica se você deseja que um log de limpeza seja criado para documentos excluídos. Um log de limpeza lista todos os documentos excluídos com os campos especificados no campo **Esses campos serão incluídos nos logs de limpeza se habilitados**.<br><br>O valor padrão é **Sim**. |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | **Nota:** O log de limpeza é criado após a execução do trabalho programado Limpar documentos do funcionário. Este trabalho é executado diariamente por padrão. |
| sn_hr_ef.purge_log_fields_to_include (Esses campos serão incluídos nos logs de limpeza, se habilitados.) | Se você marcou **Sim** para o campo **Habilitar logs de limpeza para registrar os arquivos excluídos durante a limpeza do documento**, insira os campos que deseja que apareçam nos logs de limpeza.<br><br>Separe os campos com uma vírgula.<br><br>Os logs de limpeza podem ser baixados em um arquivo .csv.<br><br>Os valores padrão são: **employee, hr_case**.<br><br>**Nota:** O log de limpeza é criado após a execução do trabalho programado Limpar documentos do funcionário. Este trabalho é executado diariamente por padrão. |

### Componentes instalados com o Employee Document Management

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in Employee Document Management [com.sn_employee_document_management], incluindo tabelas, funções de usuário e trabalhos programados.

**Nota:**
A tabela Arquivos da Aplicação lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

**Nota:**
O plug-in Employee Document Management [com.sn_employee_document_management] ativa a propriedade do sistema sn_hr_ef.min_admin_count [sys_properties.list]. Esta propriedade evita que você exclua seu único usuário administrador da Gestão de documentos do funcionário, exigindo um número mínimo (o padrão é dois) de usuários ativos com esta função.

## Funções instaladas

| Título da função [nome] | Descrição | Contém as funções |
| --- | --- | --- |
| Administrador de EF<br><br>[sn_hr_ef.admin] | Tem controle total sobre a aplicação Employee Document Management. É possível: | • Leitor de gestão de documentos de funcionários [sn_hr_ef.document_reader] |

Tradução automática

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

| Título da função [nome] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| | • Acesse o Employee Document Management.<br>• Atribua funções do Employee Document Management.<br>• Pesquise e leia documentos do funcionário.<br>• Crie e atualize documentos do funcionário.<br>• Gerencie a administração de documentos do funcionário. Pode criar, ler e gravar nas seguintes tabelas:<br>  ○ Período de retenção [sn_hr_ef_retention_period]<br>  ○ Política de retenção [sn_hr_ef_retention_policy]<br>  ○ Política de segurança [sn_hr_ef_security_policy]<br>  ○ Tipo de documento [sn_hr_ef_document_type]<br>• Gerencie retenções jurídicas em perfis e tipos de documento.<br>**Nota:** Contém a função básica de RH [sn_hr_core.basic] que contém a função de redator de perfil de RH [sn_hr_core.profile_writer].<br>• Administrar as propriedades de documentos do funcionário.<br>• Configure e administre as importações em massa do Employee Document Management. | • Gravador do Employee Document Management [sn_hr_ef.document_writer]<br>• Gravador de retenção jurídica da Gestão de documentos de funcionários [sn_hr_ef.legal_hold_writer]<br>• Employee Document Management Manager [sn_hr_ef.manager]<br>• RH básico [sn_hr_core.basic]<br>• sn_hr_ef.document_import |
| Leitor de gestão de documentos de funcionários | É possível: | Nenhum |

Tradução automática

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

| Título da função [nome] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| [sn_hr_ef.document_reader] | • Acesse o Employee Document Management.<br>• Pesquise e leia documentos do funcionário.<br>**Nota:** Adicione esta função à guia Acesso de leitura na política de segurança do documento do funcionário. Consulte Adicionar ou modificar políticas de segurança de documentos. | |
| Gravador da Gestão de documentos de funcionários<br>[sn_hr_ef.document_writer] | É possível:<br>• Acesse o Employee Document Management.<br>• Pesquise e leia documentos do funcionário.<br>• Crie e atualize documentos do funcionário.<br>**Nota:** Adicione esta função à guia Acesso de gravação na política de segurança do documento do funcionário. Consulte Adicionar ou modificar políticas de segurança de documentos. | Leitor de gestão de documentos de funcionários [sn_hr_ef.document_reader] |
| Gravador de retenção jurídica para Gestão de documentos de funcionários<br>[sn_hr_ef.legal_hold_writer] | É possível:<br>• Acesse Retenções jurídicas para exibir os documentos do funcionário em retenção jurídica.<br>• Gerencie retenções jurídicas em perfis de RH.<br>**Nota:** Requer a função de redator de perfil de RH [sn_hr_core.profile_writer]. O redator de perfil de RH também pode criar e pesquisar documentos do funcionário.<br>• Não é possível gerenciar retenções jurídicas em tipos de documento, a menos que | Nenhum |

Tradução automática

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

| Título da função [nome] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| | combinados com a função de gerente da Gestão de documentos de funcionários [sn_hr_ef.manager]. | |
| Employee Document Management Manager<br><br>[sn_hr_ef.manager] | É possível:<br>• Acesse o Employee Document Management.<br>• Pesquise e leia documentos do funcionário.<br>• Crie e atualize documentos do funcionário.<br>• Gerencie a administração de documentos do funcionário. Pode criar, ler e gravar nas seguintes tabelas:<br>◦ Período de retenção [sn_hr_ef_retention_period]<br>◦ Política de retenção [sn_hr_ef_retention_policy]<br>◦ Política de segurança [sn_hr_ef_security_policy]<br>◦ Tipo de documento [sn_hr_ef_document_type]<br>**Nota:** Todas as políticas de segurança padrão com o sistema de base fazem parte da função sn_hr_ef.manager por padrão. Fornece recursos de leitura e gravação. Nenhuma função faz parte automaticamente das novas políticas de segurança. | • Leitor de gestão de documentos de funcionários [sn_hr_ef.document_reader]<br>• Gravador do Employee Document Management [sn_hr_ef.document_writer]<br>• Gravador de retenção jurídica da Gestão de documentos de funcionários [sn_hr_ef.legal_hold_writer] |

Tradução automática

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

| Título da função [nome] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| | • Adicione ou remova retenções jurídicas em perfis e tipos de documento.<br><br>**Nota:** Requer a função de redator de perfil de RH [sn_hr_core.profile_writer] com a função de redator de retenção jurídica da Gestão de arquivos do funcionário [sn_hr_ef.legal_hold_writer] para colocar perfis de RH em retenção jurídica. | |
| Importação de documento<br><br>[sn_hr_ef.document_import] | Concede acesso à tabela Preparação de documento do funcionário de importação em massa do Employee Document Management [sn_hr_ef_import_staging] e ao fluxo do processo. | Nenhum |

## Trabalhos programados instalados

| Trabalho programado | Descrição |
|---|---|
| Limpar documentos de funcionários inativos | Exclui documentos do funcionário carregados, mas não enviados. |
| Importação em massa de EF da preparação - por hora | Processa até 100 registros de preparação de importação no estado Pronto. Ele executa a etapa de captura para carregar os anexos e criar um documento do funcionário.<br><br>Este trabalho seleciona 100 registros por configuração.<br><br>Este trabalho seleciona as configurações mais antigas primeiro, independentemente do número de registros de preparação associados. Por exemplo:<br>• A configuração A tem apenas um registro de preparação criado em 01/11/2018 às 8h.<br>• A configuração B tem 99 registros de preparação criados em 01/11/2018 às 8h05.<br>• A configuração A é executada primeiro e a configuração B é executada em uma hora. |
| Limpar documentos do funcionário | Este trabalho limpa os documentos do funcionário sinalizados como qualificados para limpeza. |

Tradução automática

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

| Trabalho programado | Descrição |
|---|---|
| Limpar trabalho diário de notificação | Determina quais documentos exigem notificação ou autorização para limpar com base na política de segurança. Este trabalho envia um e-mail com um link para a lista de documentos para todos os membros do grupo atribuído. |
| Atualizar datas de limpeza dos documentos do funcionário | Este trabalho garante que todos os documentos do funcionário que tenham um período de retenção alterado desde a última execução não limpem um documento.<br>Este trabalho programado funciona com a propriedade sn_hr_ef.purge_stride_length para determinar quais documentos de funcionário de um registro de usuário [sys_user] terão datas de limpeza recalculadas. |

**Nota:**
Os trabalhos programados do Employee Document Management são executados diariamente por padrão. Para mudar quando um trabalho programado é executado, consulte Programações padrão .

## Tabelas instaladas

| Tabela | Descrição |
|---|---|
| Acompanhamento de anexo<br>[sn_hr_ef_attachment_tracking] | Rastreia anexos copiados para limpeza. Também usado para para anexos que são copiados para um caso de RH de uma tarefa de RH. |
| Tipo de documento<br>[sn_hr_ef_document_type] | Registros sobre categorização de documentos do funcionário, acesso, política de retenção e retenções jurídicas. |
| Documento de funcionário<br>[sn_hr_ef_employee_document] | Registros sobre um documento de funcionário, tipo de documento, retenção de limpeza, data de limpeza, funcionário, marcadores, tamanho, formato, data de criação e criado por. |
| Preparação dos Documentos do Funcionário<br>sn_hr_ef_import_staging | Contém informações sobre documentos de funcionários do seu repositório de origem. Essas informações são mapeadas para elementos necessários para importação para o Employee Document Management. |
| Retenção Jurídica<br>[sn_hr_ef_legal_hold] | Registros sobre retenção jurídica colocados em um tipo de documento ou perfil de RH. |
| Limpar log<br>[sn_hr_ef_purge_log] | Configurável pelas Propriedades de documentos do funcionário. Determina quais campos aparecem nos logs de limpeza. |
| Período de retenção<br>[sn_hr_ef_retention_period] | Registros sobre períodos de retenção, incluindo tipo de deslocamento de data, unidades e quantidade. |
| Política de retenção<br>[sn_hr_ef_retention_policy] | Registros sobre políticas de retenção, incluindo condições às quais a política se aplica, período de retenção e criação por. |
| Política de segurança | Registros sobre políticas de segurança, incluindo COE, autorização de limpeza, grupos, funções e criados por. |

Tradução automática

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

| Tabela | Descrição |
| --- | --- |
| [sn_hr_ef_security_policy] | |
| Política de Segurança do Tipo de documento<br><br>[sn_hr_ef_m2m_doc_type_sec_policy] | Associa políticas de segurança a um tipo de documento. |

# Visão geral do Otimização da força de trabalho para RH

Otimização da força de trabalho para RH simplifica a rotina diária dos gerentes de agente de RH para desenvolver equipes de alto desempenho, otimizando programações e atribuições de trabalho, respondendo a mudanças ad hoc em tempo real, gerenciando solicitações de folga e fornecendo as habilidades necessárias para ter sucesso - tudo em um só espaço.

## Otimização da força de trabalho para RH

Gerencie e mantenha a produtividade de sua força de trabalho a partir de um único aplicativo usando Otimização da força de trabalho para RH. Com este aplicativo, você pode rotear com eficiência o trabalho para sua equipe, gerenciar as habilidades e programações da sua equipe e monitorar seu desempenho.

A aplicação está disponível em espaços configuráveis. Os administradores podem configurar e personalizar o espaço usando os recursos da aplicação para concluir os objetivos de serviço com eficiência.

Otimização da força de trabalho para RH O WFO permite que você execute estas tarefas:

- Obtenha visibilidade em tempo real dos itens de trabalho, escalações e KPIs por cada canal para que você possa gerenciar para obter o desempenho ideal.
- Gerencie turnos de trabalho normais e de plantão a partir de uma experiência centralizada. Rastreie a cobertura do turno, as trocas e as solicitações de folga.
- Preveja a demanda do agente com cenários de demanda de modelagem de precisão para analisar o impacto nas programações do agente e atualize a previsão para a equipe apropriada para picos de demanda.
- Capacite os agentes com as habilidades necessárias para terem sucesso usando plataformas de gestão de aprendizado internas e externas.

## Otimização da força de trabalho para RH principais recursos

**Automatizar coaching e treinamento de funcionários**

Avalie o desempenho de sua equipe e estabeleça planos de coaching para melhorar suas habilidades.

**Dados da aplicação integrada**

Promova a otimização da força de trabalho de maneira eficaz, gerenciando horários, turnos e filas para suas equipes. Você pode avaliar habilidades, automatizar recomendações de agentes com base nessas habilidades e fornecer oportunidades de orientação para funcionários.

**Programando**

Gerencie a programação de sua organização a partir de um local central. Você pode criar planos de turno, planos de programação, atribuir agentes a turnos e publicar as programações. Gerencie as aprovações das equipes, troque os turnos dos agentes e preveja cenários de pessoal do agente.

Tradução automática

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

**Desempenho da equipe**

Você pode organizar cada uma de suas equipes em grupos de atribuição. Você pode definir um conjunto de principais indicadores de desempenho (KPIs) para analisar o desempenho de todos os grupos dessa equipe. A partir de um local central, você pode detalhar as métricas de um grupo, um agente ou um incidente dentro dessa equipe.

## Iniciar

| Explorar | Configurar | Usar |
| --- | --- | --- |
| Saiba mais sobre como os gerentes usam Otimização da força de trabalho para RH. | Planeje e configure sua implementação. | Programe, oriente e treine seus agentes. |
| **Referência** | | |
| Saiba mais sobre os componentes e funções instalados com Otimização da força de trabalho para RH. | | |

Tradução automática

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

## Explorar o Otimização da força de trabalho para RH

Use o Otimização da força de trabalho para RH para otimizar sua força de trabalho e gerenciar suas equipes com eficiência.

Gerencie e monitore o trabalho em tempo real que está sendo realizado por seus agentes em diferentes canais e filas. Treine suas equipes para que elas adquiram as habilidades que permitem que você atenda às demandas de seus clientes. Programe com eficiência suas equipes para fornecer melhor cobertura com gerenciamento de canal integrado.

Como gerente, você pode monitorar a demanda por agentes e habilidades em sua organização para resolver problemas. Avalie as habilidades do agente, identifique as áreas onde elas precisam ser melhoradas e forneça treinamento para aprimorar seu conjunto de habilidades. Acompanhe o desempenho de suas equipes e gerencie a programação de todos os agentes em seu grupo de atribuição, tudo a partir de um local unificado.

Como agente, você pode gerenciar sua própria programação, acessar a programação de seus colegas e solicitar folga ou troca de turno.

## Página principal do espaço para gerentes

A página principal fornece uma visão geral em tempo real da carga de trabalho atual e do desempenho da equipe. Exiba as seguintes métricas usando cartões de pontuação avançados, cartões de combinação e gráficos de linhas com vários conjuntos de dados, como:

- KPIs: casos de hoje, volume de casos desta semana por status, casos em aberto por serviço, últimos casos em aberto atualizados por idade (número de dias)
- Casos encerrados - ANS atendido vs. ANS violado: caso em aberto por backlog (gráfico de linhas de casos encerrados), caso em aberto por idade (gráfico de 10 a 15 dias, 15 a 30 dias, mais de 30 dias)
- Aprovações: você pode ver a lista de aprovações de folgas.

## Programando

Acesse o calendário de suas equipes para saber quais agentes estão programados para cobertura e quais tiraram folga.

Usando o Scheduling, você também pode:

- Atribua agentes a turnos.
- Defina o tempo de pausa.
- Visualize e publique a programação da equipe.
- Aprovar solicitações de folga do agente ou de troca de turno do agente.
- Crie turnos de plantão e atribua grupos de rotação primários e secundários para lidar com cenários de escalação.

Para obter mais informações, consulte Programação em Otimização da força de trabalho para RH.

## Adesão à programação

Acesse o calendário de suas equipes para saber quais agentes aderiram às programações planejadas e tome decisões oportunas para aumentar o desempenho da equipe definindo as metas de adesão esperadas.

Tradução automática

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

Usando o Adesão à programação, você também pode:

- Configure e ajuste as fórmulas e as propriedades de adesão e conformidade com a programação para que você possa personalizá-las para sua organização.
- Acesse a programação de todas as suas equipes em um local e obtenha informações sobre se sua equipe está cumprindo as programações publicadas.
- Analisar o histórico do tempo de participação dos membros de sua equipe.
- Visualizar dados históricos planejados em relação aos dados reais de sua equipe e seus agentes individuais.

## Equipes

Monitore as tendências de desempenho de suas equipes usando grupos de KPI. Crie um conjunto de KPIs e aplique-os a todos os grupos de uma equipe e avalie o desempenho da equipe em um único local.

Usando o Teams, você também pode:

- Identifique todas as equipes que gerencia, bem como aquelas das quais você tem visibilidade.
- Analise os KPIs que são cruciais para sua equipe.
- Analise os agentes de cada equipe e monitore o desempenho deles.
- Acesse o perfil de cada agente para exibir detalhes como seu gerente, colegas e grupos de atribuição.
- Detalhar as habilidades de cada agente ou recomendá-los para coaching.

Para obter mais informações, consulte Teams em Otimização da força de trabalho para RH.

## Coaching e Avaliação de habilidades

Melhore a qualidade do trabalho realizado por seus agentes usando o Coaching. Avalie as habilidades do agente e recomende as necessárias para resolver problemas. Identifique oportunidades de coaching com base na recomendação e treine os agentes para adquirir essas habilidades.

Usando o Coaching, você também pode:

- Automatizar a pontuação, a classificação e a avaliação das habilidades do agente
- Usar oportunidades de coaching para criar avaliações.
- Rastrear o treinamento atribuído a agentes com base em suas avaliações.
- Analise a lacuna de habilidades e recomende o treinamento.
- Os gerentes podem atribuir cursos a agentes de sistemas de gestão de aprendizado (LMS) de terceiros, como Udemy, Pluralsight e Cornerstone OnDemand.

Para obter mais informações, consulte Coaching no Otimização da força de trabalho para RH

### Otimização da força de trabalho para RH Página principal do Espaço para gerentes

A página principal do Manager Workspace exibe métricas do trabalho em andamento e ajuda os gerentes a tomar decisões fundamentadas.

A página principal Otimização da força de trabalho para RH oferece uma exibição de painel único das principais métricas e dos KPIs.

Tradução automática

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

- KPIs

  **Casos de hoje**

  Exibe o número de casos que foram resolvidos pelos agentes no primeiro contato do cliente.

  **Volume de casos desta semana por status**

  Exibe o número de casos que estão no mesmo estado há 30 dias.

  **Casos P1**

  Exibe o número de casos que foram reabertos pelos clientes depois de resolvidos.

  **Casos de violação de ANS**

  Exibe o número de casos em aberto que são escalonados pelo cliente ou internamente.

  **Casos não atribuídos**

  Exibe o número de casos não atribuídos.

  **Casos de ANS em risco**

  Exibe o número de casos com seus ANS em risco.

  Cada cartão de pontuação também exibe um gráfico no qual você pode clicar para analisar os casos.

- Itens de trabalho

  **Casos em aberto por serviço**

  Exibe o número total de casos em aberto. O cartão de combinação também exibe a divisão dos casos em aberto de acordo com o status atual: **Novo**, **Aberto**e **Aguardando informações**.

  **Última atualização de casos em aberto por idade (n.º de dias)**

  Exibe o gráfico de casos em aberto que foram criados nos últimos 10 a 15 dias, 15 a 30 dias e mais de 30 dias.

- Agentes

  **Casos encerrados - ANS atendido vs. ANS violado**

  Exibe o número de agentes na equipe e a divisão dos agentes de acordo com o status atual: **Disponível**, **Off**-line , **Pausa**e **Ausente**.

  **Aprovações**

  Exibe o número de solicitações de folga dos agentes que estão com a aprovação do gerente pendente.

  **Solicitações de troca de turno**

  Exibe o número de solicitações dos agentes para trocar de turno que estão com a aprovação do gerente pendente.

  **Desempenho da equipe**

  Exibe um gráfico dos casos em aberto e não atribuídos nos últimos 12 meses.

  **Casos reatribuídos**

  Exibe o número de solicitações que foram reatribuídas.

  Você pode clicar nos gráficos de linhas para exibir a lista de casos.

- Casos críticos em aberto: exibe a lista de casos críticos em aberto que foram atualizados pelo menos recentemente. Clique em **Exibir tudo** para exibir todos os casos críticos.

Tradução automática

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

Obtenha uma visão geral da página principal do Manager Workspace e saiba como configurá-lo usando Construtor de IU de acordo com suas necessidades de negócio.

## Configuração do Otimização da força de trabalho para RH

Habilite Otimização da força de trabalho para RH e defina as configurações para usar os aplicativos Programação, Equipes e Coaching.

### Ativação do Otimização da força de trabalho para RH

Otimização da força de trabalho para RH A solução é altamente modular, oferecendo uma ampla variedade de recursos, como aplicações de programação, coaching e equipes no Manager Workspace. O plug-in Espaço configurável (sn_hr_wfo_workspa) ativa todos os outros plug-ins dependentes para permitir que os usuários acessem as aplicações Programação, Coaching e Equipes em Otimização da força de trabalho para RH.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: sn_hr_wfo.admin

**Procedimento**

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.
   Você pode pesquisar o plug-in pelo nae ou ID/ Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal de ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** e, na caixa de diálogo Ativar plug-in, selecione **Ativar**.

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

### Aprovações de RCA no Otimização da força de trabalho para RH

Depois de instalar ou atualizar para a versão mais recente Otimização da força de trabalho para RH de ServiceNow Store, você pode encontrar mensagens de aprovação de Acesso restrito de solicitante (RCA).

**Antes de Iniciar**
Função necessária: sn_hr_wfo.admin

**Procedimento**

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Corrigir Scripts**.
2. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho e escolha **Importar XML**.
3. Clique **em Escolher arquivo** e selecione o arquivo XML que você baixou.
4. Pesquise e localize o registro do script de aprovação de RCAs em massa do WS do agente de RH.

Tradução automática

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

5. Clique em **Executar script** para aprovar todos os RCAs solicitados.

> **Nota:**
> O script de correção de RCA pode aprovar os RCAs existentes no momento da execução. Depois de executar o script RCA (se você instalar os plug-ins Modelos de documento de ServiceNow Store, Aplicativo com escopo de Human Resources: eventos de ciclo de vida e Aplicativo com escopo de Human Resources: Relacionamentos do funcionário), execute novamente o script RCA para aprovar os novos RCAs.

### Otimização da força de trabalho para RH Domain Separation

O Domain Separation é compatível com Otimização da força de trabalho para RH. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

## Nível de suporte: Básico

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

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

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

## Visão geral

O objetivo de Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente é simplificar a rotina diária dos gerentes de agente de RH para desenvolver equipes de alto desempenho, otimizando programações e atribuições de trabalho, respondendo a mudanças ad hoc em tempo real, gerenciando solicitações de folga e fornecendo as habilidades necessárias para o sucesso — em um só espaço.

## Como o Domain Separation funciona no Otimização da força de trabalho para RH

A separação de domínio é compatível.

**Tópicos relacionados**

Domain Separation para provedores de serviço

### Configurando programação para Otimização da força de trabalho para RH

Gerencie eventos no calendário da equipe. Crie planos de programação, planos de turno, categorias de evento e tipos de evento.

Tradução automática

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

### Configurar categorias de evento

Adicione categorias de evento e crie ou atualize configurações de campo para eventos no Espaço do gerente.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_wfo.admin

As seguintes configurações de categoria de evento estão disponíveis por padrão:

- Trabalho real
- Interrupção
- Reunião
- De plantão
- Licença do plantão
- Folga
- Treinamento
- Trabalho

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Otimização da força de trabalho para RH** > **Programando** > **Categorias do evento**.
2. Na lista **Categorias de evento**, clique em **Novo**.
3. No campo **Nome**, insira um nome para a categoria de evento.
4. Se você quiser excluir esta categoria de evento do cálculo de cobertura do agente, ative a caixa de seleção **Excluir da cobertura**.
5. Na caixa de diálogo **Configuração do campo de evento**, edite a configuração a seguir, conforme necessário:

**Nota:**
Você pode remover qualquer propriedade que não se aplique a um tipo de evento.

```
{
        "create": {             //Creates an event type form
           "attendees": {       //Adds the Attendees field
           "mandatory": true,     //Sets this field as mandatory
           "readOnly": false,     //Sets this field as read-only
           "allowAllUsers": false //Allows you to only add users managed by the logged-in
 user; to add any user, set this value to true
           },
           "startDate": {
           "mandatory": true,
           "readOnly": false
           },
           "endDate": {
           "mandatory": true,
           "readOnly": false
           },
           "additionalSelectors": [    //Add custom fields to the form
           {
              "fieldLabel": "Select Shift", //Name of the field that displays on the form
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
                "table": "sn_shift_planning_shift_plan", //Name of the table referenced by the
field
                "field": "name", //Any field from the selected table whose display values must be
shown in the custom field
                "value": "",
                "mandatory": true,
                "additionalQueryString": ""
            }
            ]
        },
        "edit": {                   //Edit an event type form
            "attendees": {
            "mandatory": true,
            "readOnly": false,
            "allowAllUsers": false
            },
            "startDate": {
            "mandatory": true,
            "readOnly": false
            },
            "endDate": {
            "mandatory": true,
            "readOnly": false
            },
            "additionalSelectors": [
            {
                "fieldLabel": "Select Shift",
                "table": "sn_shift_planning_shift_plan",
                "field": "name",
                "value": "",
                "mandatory": true,
                "additionalQueryString": ""
            }
            ]
        }
    }
```

6. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

### Criar tipos de evento

Crie vários eventos e adicione-os ao calendário da equipe.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_wfo.admin

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Otimização da força de trabalho para RH** > **Programando** > **Configuração de evento**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Formulário de configuração de evento**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome do tipo de evento. |
| Categoria | Tipo de evento, por exemplo, reunião, pausa ou folga. |
| Ordem de prioridade | Prioridade do tipo de evento que você deseja excluir da cobertura. Quanto maior o número, maior será a prioridade. |
| Cor | Cor que identifica este tipo de evento no calendário da equipe. |

4. Clique em **Enviar**.

## Configurar propriedades de adesão à programação

Configure as propriedades de adesão à programação para calcular a adesão e melhorar a eficiência operacional da sua organização.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_wfo.admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As configurações de limite para adesão e conformidade indicam quantos minutos adiantados ou atrasados um agente pode bater o ponto de entrada ou saída de um turno de trabalho programado sem ser considerado como não aderente.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Otimização da força de trabalho para RH** > **Adesão à programação** > **Configurações**
2. No formulário, preencha os campos:

**Formulário de propriedades de adesão à programação**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Habilitar adesão à programação | Cálculo e informações sobre a adesão dos agentes às programações. |
| Limite para check-in antecipado do turno planejado (em minutos) | Hora definida para check-in antecipado. Esse horário é o aceitável para que um agente inicie o turno de trabalho antes do horário real do turno. O valor padrão é 60 minutos. Por exemplo, se o turno de trabalho planejado de um agente for das 8h às 17h e o agente bater o ponto de entrada às 7h, o tempo limite permitirá flexibilidade e o agente não será considerado um agente não aderente. |
| Limite de porcentagem de adesão do resumo de tempo trabalhado | Percentual definido para um limite na adesão. Os agentes que não se qualificam como acima do valor limite definido (70%) são considerados agentes não aderentes. |
| Limite mínimo da porcentagem de conformidade do resumo de tempo trabalhado | Percentual de limite inferior definido para flexibilidade em conformidade. Os agentes que não se qualificam para os valores de limite mínimo e máximo de conformidade definidos (80-120) são considerados agentes em não conformidade. O valor padrão é 80%. |
| Limite máximo da porcentagem de conformidade | Porcentagem de limite superior definida para flexibilidade em conformidade. Os agentes que não se qualificam para os valores de limite |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| do resumo de tempo trabalhado | mínimo e máximo de conformidade definidos (80-120) são considerados agentes em não conformidade. O valor padrão é 120%. |
| Tempo limite padrão para geração do evento de ponto de saída (em minutos) | Tempo limite padrão para gerar um evento de ponto de saída automático se um agente não bater o ponto de saída. O valor padrão é 60 minutos. Por exemplo, se o turno de trabalho planejado de um agente for das 8h às 17h e o agente não bater o ponto de saída às 17h, o sistema aguardará 60 minutos como o tempo limite e gerará um evento de ponto de saída automático. |

3. Clique em **Salvar**.

### Modificar fórmulas de adesão e conformidade com a programação usando pontos de extensão

Configure e ajuste as fórmulas de adesão e conformidade com a programação usando pontos de extensão com script para personalizá-las para sua organização.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_wfo.admin

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Use o ponto de extensão sn_shift_planning.ScheduleAdherenceExtPt e crie uma implementação para configurar as fórmulas. Você pode criar várias implementações. No entanto, a implementação com o número de ordem mais baixo é executada.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Pontos de Extensão do Sistema** > **Pontos de extensão com script**.
2. Pesquise por sn_shift_planning.ScheduleAdherenceExtPt.
3. Na faixa do formulário, clique no link **aqui** para editar o registro.
4. Para criar seu script de ponto de extensão, clique em **Criar implementação** nos links relacionados.
5. Modifique as fórmulas para calcular a adesão e a conformidade com a programação nos métodos getAdherencePercentage e getConformancePercentage.

```
var ScheduleAdherenceExtPt = Class.create();
ScheduleAdherenceExtPt.prototype = {
    initialize: function() {
    },

    getAdherencePercentage: function(plannedTime, timeNotWorked, availableNonPlannedTime, totalTimeWorked){
        var adherencePercentage;
        return adherencePercentage;
    },

    getConformancePercentage: function(plannedTime, timeNotWorked, availableNonPlannedTime, totalTimeWorked){
        var conformancePercentage;
        return conformancePercentage;
    },

    type: 'ScheduleAdherenceExtPt'
};
```

6. Clique em **Atualizar**.

#### Resultado
Os cálculos de adesão e conformidade com a programação são baseados nas fórmulas na implementação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Pontos de extensão do tipo de evento em Otimização da força de trabalho para RH

Use pontos de extensão para chamar scripts para categorias de evento, como reunião, folga ou horário de trabalho.

Para ver uma lista de pontos de extensão que você pode usar para Otimização da força de trabalho para RH, navegue até **Pontos de Extensão do Sistema** > **Pontos de extensão com script**. Na lista Pontos de extensão, abra o ponto de extensão `sn_shift_planning.EventManager`.

Use pontos de extensão com script para integrar personalizações sem alterar os componentes principais no código do aplicativo. Ao personalizar um aplicativo de base, você implementa os pontos de extensão com script criando o Script Includes personalizado e registrando-os em relação aos pontos de extensão com script.

#### Pontos de extensão para tipos de evento

| | |
|---|---|
| `sn_shift_planning.EventManager` | Implemente este ponto de extensão para personalizar a lógica para as categorias de eventos que você cria. |

Você pode usar pontos de extensão para criar eventos, como solicitações de reunião, treinamento e folga. Por exemplo, implementações de ponto de extensão, consulte as seguintes instâncias de extensão na lista relacionada de Implementações:

| Categoria | Script de extensão |
|---|---|
| Reunião | `AgentScheduleMeetingEventManager` |
| Pausa | `AgentScheduleBreakEventManager` |
| Treinamento | `AgentScheduleTrainingEventManager` |
| Folga | `AgentScheduleTimeOffEventManager` |
| Trabalho | `AgentScheduleWorkEventManager` |
| De plantão | `AgentScheduleOnCallEventManager` |
| Folga no tempo de plantão | `AgentScheduleOnCallTimeOffEventManager` |
| Trabalho real | `AgentScheduleActualWorkEventManager` |

### Configuração do Teams em Otimização da força de trabalho para RH

Organize suas equipes em grupos de atribuição e crie relatórios para esses grupos para obter visibilidade sobre o desempenho da equipe.

Como administrador, você pode configurar KPIs, bem como KPIs secundários. Os KPIs secundários aparecem quando você faz o detalhamento ativo dos KPIs de nível superior. Por exemplo, o KPI Casos encerrados tem Casos P1, Casos P2 como KPIs secundários.

### Criar Grupos de KPIs para monitorar o desempenho

Crie grupos de principais indicadores de desempenho (KPI) com os KPIs que mais importam para suas equipes. Ao associar seus grupos de KPI a grupos de atribuição, você pode monitorar o desempenho de sua equipe.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_wfo.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Crie um grupo de KPI.
   a. Navegar até **Otimização da força de trabalho para RH** > **Desempenho da equipe** > **Grupos de KPI**.
   b. Clique em **Nova**.
   c. No campo **Nome**, insira um nome para o grupo de KPI.
   d. No menu **Tipo**, selecione **Equipes**.
   e. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**.

   Você pode adicionar até cinco KPIs a um grupo de KPIs.

2. Adicionar KPIs a um grupo de KPIs.
   a. Na lista relacionada de **KPIs**, clique em **Novo**.
   b. No campo **KPI**, selecione o KPI a ser aplicado para este grupo.
   c. Clique em **Enviar**.
3. Adicione grupos de atribuição de KPI ao grupo de KPI.

   **Nota:**
   - Você pode associar um grupo de atribuição de KPI somente a um tipo de KPI.
   - Você pode adicionar gerentes adicionais a cada grupo de atribuição.
   - Você pode associar um usuário a um grupo de KPI como o grupo de atribuição principal para esse usuário.

   a. Na guia **Grupos de atribuição**, clique em **Editar**.
   b. Mova os grupos de atribuição desejados da Coleção para a lista de Grupos de atribuição.
   c. Clique em **Salvar**.

## Adicionar gerentes a um grupo de atribuição de KPI

Adicione gerentes a um grupo de atribuição de KPI.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_wfo.admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode associar um usuário a um grupo de atribuição primário selecionando o grupo no usuário

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Otimização da força de trabalho para RH** > **Desempenho da equipe** > **Gerentes Adicionais**.
2. Clique em **Nova**.
3. No campo **Grupo de atribuição**, selecione um grupo de atribuição.
4. No campo **Gerente**, selecione um gerente que você deseja adicionar para este grupo de atribuição.
5. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Como configurar o Coaching no Otimização da força de trabalho para RH

Gerencie as habilidades do agente e avalie a qualidade das tarefas concluídas. Use a inteligência preditiva para recomendar habilidades para os agentes. Treine seus agentes com conteúdo de aprendizado interno e externo.

### Configure um indicador a ser exibido na guia Visão geral do Coaching no Otimização da força de trabalho para RH

Adicione uma propriedade do sistema para exibir o indicador desejado na guia Visão geral do Coaching no aplicativo Coaching.

## Antes de Iniciar

**Importante:**
Este recurso está disponível com o Otimização da força de trabalho para RH do ServiceNow Store. Para habilitar este recurso, consulte Ativação do Otimização da força de trabalho para RH.

Defina o escopo da aplicação de mapa como **Coaching**. Para obter informações sobre como definir o escopo, consulte Definir escopo da aplicação de mapa .

Função necessária: sn_hr_wfo.admin

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Substitua o indicador existente por qualquer indicador Performance Analytics que tenha os detalhamentos de Atribuído a e Grupo de atribuição para exibir na guia Visão geral do Coaching no aplicativo Coaching.

## Procedimento

1. No navegador de aplicações, insira `sys_properties.list`.
2. Clique em **Novo**.
3. Insira os seguintes valores de campos.

| Campo | Valor |
|---|---|
| Nome | sn_coaching.coaching_overview_default_quality_indicator |
| Aplicação | Coaching |
| Tipo | Cadeia de caracteres |
| valor | {"title": "<name>", "sys_id": "<sys id>"}<br><br>em que<name> é o nome do indicador que você deseja exibir na guia Coaching Visão geral e<sys id> é o identificador de registro exclusivo .<br>Exemplo:<br>○ Nome: % de incidentes de P1 resolvidos na primeira chamada.<br>○ ID do sistema: 0423e59387401010ca99e12397cb0bbb<br>{"title": "% of P1 incidents resolved on first call", "sys_id": "0423e59387401010ca99e12397cb0bbb"} |
| Funções de leitura | sn_coaching.coach |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Clique em **Enviar**.
   O indicador configurado substitui o indicador existente na página Introdução no aplicativo Coaching em Otimização da força de trabalho para RH.

### Configurando a previsão de habilidades em Otimização da força de trabalho para RH

Colete dados de habilidades com base nas habilidades que os agentes usaram para resolução de casos. Use o aprendizado supervisionado para recomendar essas habilidades aos agentes para resolver casos semelhantes em aberto. Você também pode encontrar padrões em como as habilidades são usadas para resolução de casos e usar a aprendizagem não supervisionada para recomendar habilidades para os agentes.

#### Antes de Iniciar

Configurar habilidades. Para obter mais informações, consulte Skills Management .

Inteligência preditiva deve ser definido e configurado em sua instância para treinar os modelos. Para obter mais informações, consulte Inteligência preditiva .

Ative o plug-in da aplicação de Recomendação de habilidade (com.snc.sre) para usar o Inteligência preditiva para recomendar habilidades.

Função necessária: sn_hr_wfo.admin

#### Procedimento

1. Configure a propriedade de previsão de habilidades.
2. Execute os modelos de definição de solução, como `Recommend similar skills for cases` ou `Recommend skills from similar cases` para treinar as soluções supervisionadas e não supervisionadas.
   Para obter mais informações sobre como treinar uma solução, consulte Criar e treinar uma solução de semelhança .
3. Execute o trabalho programado `Start skill prediction` todos os dias para começar a prever habilidades para casos ou agentes.
   Este trabalho programado está inativo por padrão. Quando você o ativa, o trabalho é executado diariamente à 1h em todos os casos resolvidos no dia anterior. O trabalho então adiciona as habilidades à tabela Habilidade prevista do usuário [sn_sre_user_predicted_skill] e à tabela Habilidade prevista da tarefa [sn_sre_task_predicted_skill].

   **Nota:**
   As habilidades recomendadas começarão a aparecer quando o número de registros na tabela [sn_sre_task_predicted_skill] exceder o valor definido em [sn_sre.user_predicted_skill_threshold].

### Como usar pontos de extensão para previsão de habilidades no Otimização da força de trabalho para RH

Use pontos de extensão com script para personalizar a previsão de habilidades para tarefas.

#### Antes de Iniciar

O ponto de extensão de recomendação de habilidade está incluído no plug-in de recomendação de habilidade (com.snc.sre).
Função necessária: sn_hr_wfo.admin

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode criar várias implementações para cada ponto de extensão e fornecer um número de ordem para cada implementação. A implementação que possui o menor número de ordem é executada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Pontos de Extensão do Sistema** > **Pontos de Extensão de Cliente**.
2. Na lista Pontos de extensão, selecione **Recomendação de habilidade** (sn_sre.SkillPredictionAPI).
3. Faça um dos seguintes:
   - Para criar uma nova implementação de recomendação de habilidade, clique em **Criar implementação**.
   - Para modificar uma implementação existente, na lista relacionada **Implementações**, selecione uma classe.
4. Modifique o script conforme necessário.
5. Clique em **Atualizar**.

## Configure um menu de lista a ser exibido na guia Aprendizado em Otimização da força de trabalho para RH

Adicione lista ou categorias de lista para modificar o menu de lista para Coaching with Learning na aplicação Coaching em Otimização da força de trabalho para RH.

### Antes de Iniciar

**Importante:**
Este recurso está disponível com o Otimização da força de trabalho para o espaço configurável de RH do ServiceNow Store. Para habilitar este recurso, consulte Ativação do Otimização da força de trabalho para RH.

Defina o escopo da aplicação de mapa como **Coaching with Learning**. Para obter informações sobre como definir o escopo, consulte Definir escopo da aplicação de mapa .

Função necessária: sn_hr_wfo.admin

### Procedimento

1. No navegador de aplicações, insira `sys_ux_list_menu_config.list`.
2. Clique em Registro **da lista de aprendizagem**.
3. Na categoria de lista de UX, clique em **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos:

**Formulário de categoria de lista**

| Campo | valor |
|---|---|
| Título | Insira o nome da categoria da lista. |
| Descrição | Insira uma descrição resumida sobre a categoria da lista. |
| Ordem | Insira um valor para definir a posição da categoria da lista na lista atual. |
| Ativo | Marque a caixa de seleção para tornar a categoria da lista visível. |

5. Clique em **Enviar**.
6. Em Listas de UX, clique em **Novo** para criar listas nessa categoria de lista.
7. Insira os seguintes valores de campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

#### Formulário de categoria de lista de UX

| Campo | valor |
|---|---|
| Título | Insira o nome da lista. |
| Tabela | Selecione a tabela para os dados que você deseja exibir na lista. |
| Configuração | Selecione **Lista de aprendizagem**. |
| Colunas | Selecione as colunas que você deseja exibir para a tabela. |

8. Clique em **Enviar**.
9. Clique em **Atualizar**.

### Configurando a previsão de demanda em Otimização da força de trabalho para RH

Configure os dados que deseja coletar, modifique os parâmetros de previsão e calibre os ajustes manuais usando a Previsão de demanda.

### Configurar coleta de dados para Previsão de demanda

Defina os dados que você deseja coletar para casos, interações ou qualquer tabela para prever o número de agentes necessários para suas necessidades de pessoal.

#### Antes de Iniciar

Você deve ter o plug-in MetricBase [com.snc.clotho] habilitado para usar a Previsão de demanda em Otimização da força de trabalho para RH. Para obter mais informações, consulte Como solicitar o produto MetricBase .

Função necessária: sn_hr_wfo.admin

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Otimização da força de trabalho para RH** > **Previsão de demanda**.
2. Defina os dados que você deseja coletar para que os agentes de previsão resolvam casos.
   a. Clique em **Definições de coleta de dados**.

      Consulte Componentes instalados com Otimização da força de trabalho para RH para obter a lista de configurações disponíveis por padrão.

   b. Clique em **Nova**.
   c. No formulário, preencha os campos:

#### Formulário de Configuração de previsão

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome da configuração de previsão de coleta. |
| Tabela | Tabela que é usada para coletar dados. |
| Tipo | O tipo de definição de coleta de dados é definido como **Coleção** por padrão e coleta dados usando um trabalho programado. |
| Campo de data | Dados que você pode adicionar para fazer previsões para o futuro. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Condições | Condições que você pode definir para capturar os dados de que precisa. |

**d.** Clique em **Enviar**.

**e.** Crie um índice para a tabela que você criou usando o campo de data e as condições que você adicionou à tabela. Para obter informações sobre como criar um índice de tabela, consulte Criar um índice de tabela .

### Adicionar parâmetros a serem definidos na fórmula

Adicione parâmetros a serem definidos na fórmula para calcular a contagem de agentes por hora em um dia.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Otimização da força de trabalho para RH** > **Previsão de demanda** > **Parâmetros de fórmula**.
2. No campo **Nome**, insira um nome para o parâmetro.
3. Siga um destes procedimentos:
   - Se você precisar adicionar um valor a ser calculado para a fórmula, no campo **Valor**, insira um valor.
   - Se você quiser usar a API do cartão de pontuação do Performance Analytics ou uma API personalizada, selecione **Avançado**e adicione um script.

   Os parâmetros de previsão Tempo médio de trabalho do caso e Tempo médio de trabalho do bate-papo fornecidos por padrão são exemplos de como você pode usar scripts para adicionar os parâmetros. Para obter uma lista de parâmetros fornecidos por padrão, consulte Componentes instalados com Otimização da força de trabalho para RH.
4. Clique em **Enviar**.

### Configurar fórmula de conversão de recursos

Configure a fórmula de conversão de recursos.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_wfo.admin

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Otimização da força de trabalho para RH** > **Previsão de demanda** > **Fórmula de conversão de recurso**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

#### Formulário de Configuração de previsão

| Campo | Instruções |
|---|---|
| Nome | Nome para a configuração da previsão de recursos. |
| Tipo | O tipo é definido como **Fórmula de conversão de recurso**. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Instruções |
| --- | --- |
| Fórmula | Fórmula para calcular o número previsto de agentes de que você precisa.<br><br>Na seção Links relacionados, faça o seguinte:<br><br>○ Clique em **Procurar configuração de previsão**, selecione a configuração de previsão para adicionar a fórmula e clique em **Adicionar**.<br>○ Clique em Procurar parâmetro de previsão, selecione o parâmetro de previsão a ser adicionado à fórmula e clique em **Adicionar**.<br><br>**Nota:**<br>**FC** refere-se à Configuração de previsão e **PF** refere-se ao Parâmetro de previsão. |

4. Clique em **Enviar**.

### Configuração de previsão de grupo

Associe um grupo de atribuição a uma fórmula de conversão de recurso. Você pode atribuir uma configuração de previsão a vários grupos de atribuição, mas um grupo de atribuição pode ter apenas uma configuração de previsão.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Otimização da força de trabalho para RH** > **Previsão de demanda** > **Configuração de previsão de grupo**.
2. Clique em **Novo** e preencha os campos no formulário de configuração de previsão do grupo.
   - No campo **Grupo de atribuição**, procure e selecione o grupo ao qual você deseja associar uma configuração de previsão.
   - No campo **Configuração de previsão**, procure e selecione uma **Fórmula de conversão de recurso**.

### Modifique os parâmetros de previsão para visualizar os dados de previsão

Configure e ajuste os parâmetros de previsão para ver como a previsão se comporta quando você varia a duração do período, os períodos de previsão ou o algoritmo. Você pode exibir a previsão modificada na visualização da série de tempo.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_wfo.admin, sn_hr_wfo.manager

O usuário com essas funções também deve ser um gerente do grupo de atribuição associado à fórmula de conversão de recursos.

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode definir as datas de início e término para as quais deseja visualizar os dados de previsão. A data de início para uma configuração de previsão é baseada no número de dias históricos que você deseja considerar para a visualização de dados. Isso é definido usando o `sn_agent_forecast.number_of_historical_days_in_timeseries_chart`.

A previsão publicada é refletida no calendário da equipe somente quando o trabalho **Recursos de previsão para o futuro** é executado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A data de início padrão é definida como 3 dias atrás, começando no dia anterior ao dia atual. A data de término é calculada com base na duração do período e nos períodos de previsão representados em dias. Por exemplo, se a duração do período for de 1 dia e os períodos de previsão forem 30, a data de término será de 30 dias, incluindo o dia atual. A previsão pode ser gerada por um período máximo de 90 dias.

### Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no ).
3. Clique em **Previsões**.
4. Selecione o modelo de previsão para o qual deseja visualizar os dados da série temporal.
   Você pode visualizar cada um dos parâmetros de previsão que foram criados para o modelo de previsão.
5. Clique no ícone de engrenagem ( ).
6. Clique no sinal de mais (+).
7. Configure o parâmetro de previsão.
   a. Na lista **Unidade de duração do período**, selecione a unidade para a duração do período de previsão.
   b. No campo **Duração do período**, insira a duração do período de previsão.
   c. No campo **Períodos de previsão**, insira o número de temporadas, que é a duração do período, para o qual você deseja fazer a previsão.
   d. No campo **Algoritmo**, selecione um algoritmo que você deseja usar para calcular a previsão.
   e. Clique em **Atualizar**.
   A previsão é criada no estado **Rascunho**. A previsão é calculada e exibida no modelo de previsão. Você pode analisar a previsão com os novos parâmetros de previsão antes de publicá-la.
8. Para visualizar uma previsão antes de publicá-la, clique em **Visualizar**.
   A previsão é calculada usando o algoritmo e parâmetros configurados no parâmetro de previsão. Ao criar um ajuste manual para prever recursos futuros, o Previsão de demanda substitui o ajuste no gráfico de série de tempo.
9. Publique os parâmetros de previsão.
   - Para publicar um parâmetro de previsão recém-criado, clique em **Salvar** e em **Publicar**.
   - Para publicar um parâmetro de previsão ativo, clique em **Publicar**.

   **Nota:**
   Você só pode ter uma previsão no estado **Publicado**, que é usado para calcular os recursos.

   Quando o parâmetro de previsão é publicado:
   - O estado do registro muda para **Publicado**.
   - O trabalho dos **Recursos de previsão para o futuro** executa diariamente e usa os parâmetros de previsão publicados para calcular a previsão do agente. O cálculo usa a fórmula de conversão de recursos para calcular os dados de previsão do ponto atual em diante. Você pode ver os recursos atualizados no calendário da equipe.
   - Quaisquer outros parâmetros de previsão criados seriam não publicados e inativos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Criar um ajuste manual para uma previsão

Ajuste as previsões manualmente para aprimorá-las para maior precisão. Crie o ajuste para um período de tempo especificado e analise como ele afeta sua previsão.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_wfo.admin

O usuário com essas funções também deve ser um gerente do grupo de atribuição associado à fórmula de conversão de recursos.

## Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no ).
3. Clique em **Previsões**.
4. Selecione o modelo de previsão para o qual você deseja fazer um ajuste manual.
5. Clique no ícone Ajustes manuais ().
6. Faça um ajuste manual.
   a. Clique no sinal de mais (+).
   b. No formulário, preencha os campos:

| Nome do campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome do ajuste manual. |
| Data e hora de Início | Data e hora em que o ajuste manual da previsão deve ser iniciado. |
| Data e hora de término | Data e hora em que o ajuste manual da previsão deve ser terminar. |
| Unidade de ajuste | Unidade para o ajuste manual.<br>Unidades disponíveis:<br>▪ Porcentagem - porcentagem do valor de ajuste. Por exemplo, se os dados de previsão mostrarem a contagem de casos e se o valor de ajuste for 15, o ajuste manual mostrará um aumento de 15% na contagem de casos do que os dados de previsão.<br>▪ Número - contagem do valor de ajuste. Por exemplo, se os dados de previsão mostrarem a contagem de casos e se o valor de ajuste for 15, o ajuste manual mostrará 15 casos a mais do que os dados de previsão. |
| Valor de ajuste | O valor numérico para o qual você deseja ajustar a previsão. O valor é aplicado a cada grupo na tabela Grupos [sys_user_groups]. A visualização do ajuste manual no gráfico de série de tempo exibe os dados dos seus grupos. Por exemplo, suponha que o valor seja 15 e a unidade seja um número. Se você tiver dois grupos para um modelo de previsão e ambos tiverem 2 agentes cada antes de fazer a sobreposição manual, quando você inserir o valor como 15, ele será aplicado a cada um dos dois grupos e o valor total será exibido como 34.<br>Isso é calculado da seguinte forma: |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Nome do campo | Descrição |
|---|---|
| | ▪ Dois agentes para o grupo A + o valor de ajuste 15 = 17<br>▪ Dois agentes para o grupo B + o valor de ajuste 15 = 17<br>O total é 34.<br><br>Se você tiver dois grupos para um modelo de previsão e ambos tiverem um volume (por exemplo: Casos/Bate-papos) de 2 antes de fazer a sobreposição manual, quando você inserir o valor como 15, ele será aplicado a cada um dos dois grupos e ao O valor total é exibido como 34. Isso é calculado da seguinte forma:<br><br>▪ Dois casos/bate-papos para o grupo A + o valor de ajuste 15 = 17<br>▪ Dois casos/bate-papos para o grupo B + o valor de ajuste 15 = 17<br><br>O total é 34. |

**c.** Clique em **Salvar**.
O ajuste manual é criado no estado **Rascunho**. O ajuste manual é calculado e exibido como uma linha verde no modelo de previsão. Você pode analisar ou atualizar a previsão com este ajuste manual antes de publicá-la.

**7.** Publique o ajuste manual.

**a.** Clique no ajuste manual salvo que você deseja usar para recursos de previsão.

**b.** Clique em **Publicar**. O estado muda para **Pronto para publicar**.
Quando o trabalho **Recursos de previsão para o futuro** é executado, ele calcula a previsão, verifica se há ajustes manuais, aplica esses valores, se houver, e os move para o estado **Publicado**.

**Nota:**

- Quando você cancela a publicação de uma previsão, ela passa para o estado **Rascunho**. Você pode excluir uma previsão que está no estado **Rascunho**.
- Se você quiser encerrar um ajuste manual após o início e antes da data de término, clique em **Encerrar agora**.

A previsão não será mais usada na fórmula de conversão de recursos.

Quando o ajuste manual é publicado:

- O estado do registro muda para **Publicado**.
- Os valores ajustados serão usados na fórmula de conversão de recursos e na previsão de demanda exibida no calendário.
- Quaisquer outras configurações de ajuste manual criadas seriam canceladas e movidas para o estado **Rascunho**.

## Como usar Otimização da força de trabalho para RH

Melhore a qualidade e a eficiência de suas equipes usando programação inteligente, estrutura de equipe e pontuações únicas de atualização em tempo real. Monitore conversas de bate-papo e ajude os agentes nos casos. Avalie a qualidade das tarefas concluídas, recomende habilidades para os agentes e treine-os para lidar com lacunas de habilidades.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Otimização da força de trabalho para RH Espaço para gerentes

Monitore o trabalho de suas equipes e o desempenho organizacional usando Otimização da força de trabalho para RH. Fique por dentro do status dos casos nos quais suas equipes estão trabalhando em um determinado momento.

#### Página inicial

## Usuário final e funções

| Usuário final e objetivo | Função necessária |
|---|---|
| Como gerente de espaço de trabalho, você pode:<br>• Analise os casos nos quais sua equipe está trabalhando ou os casos que ainda não foram atribuídos.<br>• Monitorar casos com SLAs que foram violados, escalados ou que não foram abertos há 30 dias.<br>• Rastreie o trabalho da equipe, os bate-papos e as atribuições de trabalho para analisar o desempenho de toda a organização. | sn_hr_wfo.manager |

Monitore o trabalho do seu agente ao iniciar o dia, exiba relatórios que precisam de atenção e navegue até os casos nos quais você deseja agir. Analise o desempenho de uma equipe específica por um período desejado selecionando a equipe na lista Equipes e também o intervalo de datas desejado.

## Casos de hoje

Número total de casos em aberto que estão aguardando para serem trabalhados pelos agentes. A contagem total é dividida em casos **Novo**, Em **aberto** e **Aguardando informações**.

## Volume de casos desta semana por status

Contagem total de casos e interações que estão na fila para a semana.

## Casos em aberto por serviço

Gráfico de casos em aberto e não atribuídos e gráfico de casos em aberto desde 10 a 15 dias, 15 a 30 dias, mais de 30 dias

| Título | Tipo | Descrição |
|---|---|---|
| Casos de hoje | Pontuação única | Número total de casos em aberto que estão aguardando para serem trabalhados pelos agentes. A contagem total é dividida em casos **Novo**, Em **aberto** e **Aguardando informações**. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Título | Tipo | Descrição |
|---|---|---|
| Volume de casos desta semana por status | Pontuação única | Contagem total de casos e interações que estão na fila para serem atribuídos a agentes. |
| Casos P1 | Pontuação única | Número de casos P1. |
| Casos de violação de ANS | Pontuação única | Todos os agentes que você gerencia. A contagem total é dividida em Agentes **disponíveis**, **Pausa**, **Ausente** e **Off** -line. |
| Solicitações de folga | Pontuação única | Solicitações feitas por agentes para tirar uma folga do trabalho. |
| Casos não atribuídos | Pontuação única | |
| Casos de ANS em risco | | |
| Casos em aberto por serviço | Pontuação única | Solicitações feitas por agentes para trocar de turno com outros agentes. |
| Casos encerrados | Gráfico de linhas e barras empilhadas | Gráfico de casos em aberto e não atribuídos e gráfico de casos em aberto desde 10 a 15 dias, 15 a 30 dias, mais de 30 dias |
| Desempenho da equipe | Lista | Lista de todos os casos críticos em aberto que foram atualizados pelo menos recentemente. |

### Teams em Otimização da força de trabalho para RH

Use o Teams para rastrear e analisar tendências de desempenho de suas equipes a partir de um único local. Você pode monitorar as tendências de cada agente da equipe e comparar os agentes ou os membros da equipe entre si.

Com o Teams, você pode fazer o seguinte:

- Identifique lacunas de habilidades para que você possa recomendar quais habilidades são necessárias para treinar seus agentes.
- Organize suas equipes em grupos de atribuição. É possível adicionar um conjunto de indicadores-chave de desempenho (KPIs) para ajudar você a medir o desempenho da equipe de maneira consistente em todos os grupos.
- Compare os KPIs entre várias equipes pertencentes ao mesmo grupo de KPIs.
- Exiba os KPIs entre o intervalo de datas selecionado.
- Detalhe um KPI de nível de equipe para exibir a divisão de KPIs em todos os membros individuais da equipe.
- Exiba a tendência de KPI para analisar as previsões futuras de cada um dos KPIs, se o intervalo de datas tiver os valores mais recentes.
- As metas podem ser definidas nos KPIs por meio da página de desempenho da equipe no nível global ou individual. Quando essas metas são definidas, a linha de tendência reflete as metas.
- Faça uma busca detalhada no nível de agente individual para obter uma exibição de 360 graus do trabalho atual, KPIs históricos, histórico de presença, utilização da capacidade do canal, habilidades e próximas folgas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Analisar tendências de desempenho

Analise as tendências para monitorar o desempenho e a adesão da sua equipe em um grupo de KPIs.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_wfo.admin, sn_hr_wfo.manager

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Analise os dados detalhando os dados de uma equipe, um membro de equipe específico, um indicador ou um caso.

#### Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no ícone Teams .
3. Selecione um intervalo de datas para exibir o desempenho de suas equipes nesse período.
   Você pode definir o intervalo de datas padrão usando *`sn_team_perf.default_date_range`*.
4. Analisar o desempenho da equipe.
   a. Selecione uma equipe.
   b. Na guia **Desempenho**, rastreie e analise o desempenho geral do indicador de todos os membros da equipe.
   c. Detalhar os dados para esta equipe:

| Para | Faça o seguinte |
|---|---|
| Analisar o desempenho do indicador | ▪ Para analisar o desempenho do indicador da equipe, clique em um valor de indicador para a equipe na linha do cabeçalho.<br>▪ Para analisar o desempenho do indicador de um membro da equipe, clique em um valor de indicador para o membro da equipe. |
| Rastrear casos | Clique na guia **Tarefas** e analise todos os casos relacionados à equipe.<br>▪ Para exibir os detalhes dos casos, selecione um caso.<br>▪ Para exibir os detalhes de um membro da equipe, selecione um membro da equipe. |

Você também pode revisar casos, detalhes de grupos de atribuição, gerentes adicionais e informações relevantes para a equipe.

### Programação em Otimização da força de trabalho para RH

Use o Scheduling para gerenciar os recursos da força de trabalho com eficiência, planejando e gerenciando programações, pessoal e turnos em suas equipes, tudo em um só local. Você também pode integrar com a programação de plantão, e criar turnos e programação para rotações de plantão.

Com o Scheduling, você pode fazer o seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Adicione reuniões, treinamento, solicitações de folga ou turnos de trabalho ad hoc usando o calendário da equipe.
- Filtre os agentes no calendário da equipe com base em sua localização, região, grupos de atribuição ou qualquer campo no registro do agente.
- Crie planos de turno e programação para os agentes.
- Aprove ou rejeite solicitações de folga e troca de turno dos agentes.
- Rastreie e gerencie a programação da equipe no calendário da equipe, exibindo os turnos planejados versus os horários reais de entrada e saída do dia ou da semana selecionados.
- Analise se os membros da sua equipe estão seguindo as programações. Se você vir um possível problema, poderá alertar facilmente sua equipe para que ela possa tomar medidas imediatas.
- Use relatórios históricos de adesão para analisar e recomendar oportunidades de coaching para seus agentes.

Para obter mais informações sobre seus principais indicadores de desempenho, filtros e barras laterais, consulte Explorar indicadores com detalhes de KPI

### Criar um plano de turno

Programe turnos para sua equipe para garantir que você cubra todas as atribuições de trabalho e pausas. Você também pode especificar os dias da semana em que deseja substituir os turnos programados.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_wfo.admin

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Na guia **Turnos**, os turnos são agrupados por turnos ativos e inativos. O painel lateral contextual exibe os turnos ativos e inativos na ordem em que são exibidos na guia **Turnos**.

#### Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no ).
3. Clique na guia **Turnos**.
4. Clique no ícone de mais (+).
   - Para criar um turno de trabalho, consulte Criar um turno de trabalho.
   - Para criar um turno de plantão, consulte Criar um turno de plantão.

### Criar um turno de trabalho

Crie um turno de trabalho.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_wfo.admin

Crie um plano de turno. Criar um plano de turno

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Clique em **Turno de trabalho**.
2. No campo **Nome**, insira um nome para o turno.
3. Selecione a janela de tempo para o turno.
   a. No campo **Fuso horário**, selecione o fuso horário dos usuários que você deseja alocar para o turno.

      **Nota:**
      Para adicionar um turno para os agentes que trabalham em seus fusos horários locais, selecione a opção **Usar fuso horário do agente**. O sistema usa o fuso horário especificado no registro do usuário do agente.

   b. No campo **Hora de início**, insira a hora do dia em que você deseja iniciar o turno.
   c. No campo **Hora de término**, insira a hora do dia em que você deseja terminar o turno.
4. Selecione os dias da semana para os quais você deseja adicionar este turno.
5. Clique em **Salvar**.

## Adicionar quebras de programação a um turno

Depois de criar um turno de trabalho, você pode adicionar pausas de programação ao turno.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Antes de adicionar quebras de programação a um turno, certifique-se de criar um plano de turno e um turno de trabalho. Consulte, Criar um plano de turno. Crie um turno de trabalho, Criar um turno de trabalho.

### Procedimento

1. Selecione o turno que você criou.
2. Clique em **Adicionar pausa**.
3. No campo **Nome**, insira um nome para a pausa.
4. Defina uma duração para a pausa.
   - No campo **Duração**, insira a duração da pausa.
   - No campo **Hora** de início mais antiga, insira a hora mais antiga para iniciar a pausa.
   - No campo Hora de **término** mais recente, insira a hora mais recente para terminar a pausa.

     Por exemplo, você pode definir a hora de início mais antiga como 11:00, a hora de término mais recente como 15:00 e a duração da pausa como uma hora. Se você adicionar quatro agentes ao turno de trabalho, a aplicação Programação escalonará automaticamente a duração da pausa para cada agente. Escalone as pausas para garantir que quatro de seus agentes possam cobrir todo o período do turno.
5. Clique em **Salvar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Criar um turno de plantão

Criar turno de plantão.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: sn_hr_wfo.admin

Crie um plano de turno. Criar um plano de turno

**Procedimento**

1. Clique em **Turno de plantão**.
2. No campo **Nome**, insira um nome para o turno.
3. No campo **Grupo**, selecione um grupo que você deseja atribuir ao turno.
4. Selecione a janela de tempo para o turno.
   a. No campo **Hora de início**, insira a hora do dia em que você deseja iniciar o turno.
   b. No campo **Hora de término**, insira a hora do dia em que você deseja terminar o turno.
   c. No menu **Fuso horário**, selecione o fuso horário dos usuários que você deseja alocar para o turno.
5. Selecione os dias da semana para os quais você deseja adicionar este turno.
6. Clique em **Salvar**.

### Criar rotação de plantão

Depois de criar o turno de plantão, crie a rotação de plantão para poder girar o turno entre os funcionários.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: administrador

Antes de criar a rotação de plantão, crie um turno de plantão. Consulte, Criar um turno de plantão.

**Procedimento**

1. Selecione o turno que você criou.
2. Clique **em Criar rotação**.
3. No campo **Agentes**, selecione os nomes dos agentes que você deseja que façam parte do turno.
   Ao clicar no campo, é exibido o nome de todos os agentes que pertencem ao grupo para o qual o turno de plantão está sendo criado.
4. No campo **Intervalo de rotação**, selecione se você deseja que a rotação seja diária ou semanal.
5. Clique em **Salvar**.

> **Nota:**
> O campo **Tipo de escalonamento** será preenchido automaticamente com o valor do campo **Girar por meio de listagens** se várias listagens tiverem sido criadas para a rotação. Caso contrário, ele será preenchido com o valor do campo **Girar por meio dos membros.**

6. Clique em **Publicar** para ativar o turno e publicá-lo na programação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Criar um plano de programação

Gerencie a programação da sua equipe criando um plano de programação que cobre um período de tempo e inclui os turnos de trabalho da sua equipe. Você também pode atribuir agentes a turnos com base em suas habilidades e disponibilidade. Dessa forma, você pode ter certeza de que está usando seus recursos da melhor maneira possível para sua organização.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_wfo.admin

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode definir o número de dias para armazenar em cache as programações do agente usando o *sn_shift_planning.number_of_days_to_cache*. A linha **Cobertura/demanda total** exibe o número de agentes que cobrem cada turno em um dia. A exibição diária exibe a demanda para o número de agentes previstos para cada hora em um dia. Por exemplo, 4/5 mostra que você tem quatro agentes programados para um intervalo de tempo por hora, das 11h às 12h, e a previsão de demanda do agente para essa hora é 5.

#### Procedimento

**1.** Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.

**2.** Clique no ).

**3.** Criar um plano de programação

**a.** Clique na guia **Calendário da equipe**.

**Nota:**
Você pode analisar o alinhamento da equipe em um dia ou na semana.

**b.** No painel lateral contextual, clique no ícone mostrar programações para exibir as programações.

**c.** No painel Programações, clique no ícone .

**d.** No campo **Nome**, insira um nome para o plano de programação.

**e.** No campo **Data de início**, selecione uma data para iniciar o plano de programação e clique em **OK**.

**f.** No campo **Data de término**, selecione uma data para terminar o plano de programação e clique em **OK**.

**g.** Selecione o grupo de atribuição necessário. Se você quiser atribuir a programação aos grupos que gerencia, selecione **Grupos que eu gerencio**. Se você quiser especificar grupos, selecione **Especificar grupos** e procure grupos.

**h.** Clique em **Salvar programação**.
Você pode exibir a programação de todos os agentes no grupo de atribuição que você gerencia direta ou adicionalmente.

**4.** Adicione um turno de trabalho ao plano de programação.

**Nota:**
Para adicionar mais turnos a um plano de programação existente, selecione o plano de programação e adicione o turno de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. No painel lateral contextual, clique em **Adicionar turno**.

b. No campo **Turno**, selecione o turno de trabalho que você deseja adicionar ao plano de programação.

5. Adicione agentes ao turno de trabalho.

a. No campo **Agentes**, pesquise agentes e adicione um ou mais agentes para adicionar ao turno.

b. Clique em **Salvar**.

**Nota:**
A atualização da tela pode levar alguns minutos.

### Publicar um plano de programação para visibilidade na cobertura da equipe

Gere uma visualização do seu plano de programação e publique-a para que seus agentes possam ver seus turnos e programações com antecedência. Você pode cancelar a publicação de uma programação para fazer mudanças e publicá-la novamente.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_wfo.admin

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode fazer uma cópia de uma programação e atualizá-la para criar uma nova programação. As atualizações podem incluir a modificação das datas de início e término da programação, bem como a adição ou a remoção de turnos ou agentes.
Quando você faz uma cópia da programação, as seguintes atualizações são feitas automaticamente na cópia da programação:

- A data de início é definida como a data atual e a data de término como 30 dias a partir da data atual.
- O estado da programação muda para **Rascunho**. Você pode fazer as mudanças necessárias no turno e clicar em **Salvar**.
- A programação exibe somente agentes no grupo de atribuição do usuário conectado no momento.

Você pode cancelar a publicação de uma programação para fazer mudanças e publicá-la novamente.

- Se a data de início for a data atual ou tiver ocorrido no passado, o estado da programação permanecerá como **Publicado** e a data de término será alterada para amanhã.
- Se a data de início estiver no futuro, o programador mudará o estado da programação e as programações do agente para **Rascunho**.

#### Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no ícone Programação ( ).
3. Gere uma visualização de programação.

a. Clique na guia **Calendário da equipe**.

b. Clique no ícone Mostrar programações ( ) para exibir no painel lateral contextual.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O calendário da equipe é atualizado e gera a visualização quando você salva um turno de trabalho.

4. Publicar uma programação
   a. Selecione uma programação e edite-a, se necessário.
   b. Edite a programação se necessário e clique em **Salvar**.
   c. Clique em **Publicar**.

> **Nota:**
> Você pode clicar em **Excluir**no estado **Rascunho** e excluir a programação se não precisar mais dela.

### Resultado

Todas as programações que estão no estado **Rascunho** são movidas para o estado **Publicado**. Você pode exibir a programação publicada no calendário da equipe.

## Rastrear e gerenciar a programação da equipe

Crie, atualize ou monitore a programação de suas equipes de um local. Você pode aprovar ou rejeitar solicitações de troca de turnos ou folga para agentes dentro do seu grupo de atribuição.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_wfo.admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Usando o calendário, você pode fazer o seguinte:

- Exiba todos os seus agentes por grupo de atribuição.
- Obtenha informações sobre a conformidade da equipe com programações publicadas.
- Exibir a programação de trabalho do agente que é o tempo real do turno versus os horários de entrada e saída.
- Filtre o calendário da equipe com base no **Grupo de atribuição**, **Local**, **Habilidades**, **Plano de turno**e **Eventos** para obter uma exibição personalizada.
- Modifique o turno e os horários de entrada e saída do agente, se necessário.

### Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no ).
3. Modificar os horários dos turnos de um agente.
   A programação que inclui este turno deve estar no estado **Visualização** ou **Publicado**.
   a. Na guia **Calendário da equipe**, navegue e aponte para o turno do agente cuja programação você deseja modificar.
   b. Na janela pop-up do turno, clique no ).
   c. Modifique o tempo de turno do agente conforme desejado.

> **Nota:**
> Se o turno existente tiver um intervalo, você poderá adicionar mais intervalos a ele.

   d. Clique em **Salvar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O snapshot a seguir ajuda a exibir o resumo do tempo trabalhado do agente selecionado.

4. Aprove ou rejeite a folga de um agente ou a troca de turno com outro agente.

> **Nota:**
> Você deve aprovar uma solicitação dois dias antes da data de início da folga ou da troca de turno. Caso contrário, a aprovação será rejeitada automaticamente. Um administrador pode mudar esta configuração padrão. Para obter mais informações, consulte **Definir o prazo das aprovações de solicitações de folga e troca de turno** em Solicitações de folga sobrepostas por um agente são rejeitadas.

   a. Clique em **Aprovações**. Você pode exibir todas as solicitações de agente em sua fila e os detalhes de cada solicitação.
   b. Selecione uma solicitação que você deseja aprovar ou rejeitar e siga um destes procedimentos:
      - Para aprovar uma solicitação, clique em **Aprovar**.
      - Para rejeitar uma solicitação, clique em **Rejeitar**.

   Se você aprovar a solicitação, a programação será atualizada no calendário da equipe com base nas aprovações.

### Monitorar a adesão à programação

Use a adesão à programação para avaliar se os agentes estão cumprindo ou não as programações atribuídas. Você pode procurar áreas em que atividades de baixo valor podem ser eliminadas ou reduzidas e analisar melhor os níveis de pessoal ao longo do dia.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_wfo.admin

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- A adesão é uma métrica para analisar o quanto os agentes seguem sua programação para concluir as atribuições de trabalho. A conformidade mede o trabalho concluído, independentemente de quando ele foi concluído.
- Uma alta taxa de adesão indica que os agentes estão cumprindo suas programações e oferecendo atendimento ao cliente quando esperado. A baixa adesão sugere a mudança dos processos ou das decisões para gerenciar a equipe com eficiência. Os números são destacados em vermelho para agentes que não cumprem a programação.
- Os cálculos de adesão e conformidade com a programação são baseados nas fórmulas e nos horários de trabalho reais e planejados dos agentes. A seguir, há as fórmulas padrão que são usadas para calcular a adesão e a conformidade dos agentes. No entanto, o administrador pode alterar as fórmulas, conforme necessário. Os seguintes componentes e fórmulas são usados para calcular a adesão e a conformidade:
  - Os scripts *`shift_planning_clock-in`* e *`shift_planning_clock-out`* geram os eventos de ponto de entrada e saída dos agentes das sessões de login e logout. A regra de negócios *`Agent Time Work Event Trigger`* gera eventos de entrada e saída sempre que há uma mudança no estado de presença do agente.
  - **Cumprimento da programação**= (Minutos trabalhados no turno/Tempo do turno programado em minutos + Horas extras)
  - **Conformidade**= (Minutos trabalhados no turno + Horas extras)/Tempo do turno programado em minutos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- A porcentagem de adesão ideal por padrão está acima de 70 e a conformidade está entre 80 e 120. No entanto, o administrador pode alterar os valores de limite. Os agentes que não se qualificam para os valores limite definidos são considerados não aderentes e são destacados em vermelho.

### Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no ícone Programação ( ).
3. Monitore a adesão dos seus agentes à programação.

| Para | Faça o seguinte |
|---|---|
| Visualizar a adesão à programação no nível da organização ou da equipe | **a.** Clique na guia **Adesão à programação**. O gráfico de barras aparece com a porcentagem de adesão à programação e a porcentagem de conformidade de suas equipes.<br>**b.** Clique na barra para exibir o gráfico e faça uma busca detalhada para exibir as análises dos membros da sua equipe. |
| Analisar a programação planejada em relação à real dos membros da sua equipe | **a.** Clique na guia **Calendário da equipe**.<br>**b.** Selecione a data.<br>**c.** Clique na barra que representa o tempo real trabalhado de um agente para exibir o resumo do **tempo trabalhado**.<br>**Nota:** Os horários de entrada e saída são os horários de trabalho reais de seus agentes. Os eventos são gerados com base no login, nas ações de logout e no estado de presença do agente. Se um agente se esquecer de bater o ponto de saída, o sistema gerará esse evento automaticamente depois de 60 minutos, por padrão. No entanto, o administrador pode alterá-lo usando *`Default threshold time for clock-out event generation (in Minutes)`*.<br>Exemplo: um evento de ponto de entrada é gerado quando um agente efetua login ou muda o status de presença para **Disponível**. Da mesma forma, um evento de ponto de saída é gerado quando um agente faz logout do sistema ou muda o status de presença para **Offline** ou **Pausa**. Se um agente não marcar o ponto de saída mesmo após 60 minutos do horário de término do turno, o sistema gerará esse evento automaticamente. |

### Analisar a adesão e a conformidade

Exiba o resumo do tempo trabalhado dos membros da sua equipe para determinar se suas equipes estão aderindo às programações planejadas. Você também pode usar a adesão

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

histórica, que é uma exibição de relatório da adesão em tempo real, para ver como seus agentes seguiram suas programações no passado.

### Antes de Iniciar

s
Função necessária: sn_shift_planning.admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os cálculos de adesão e conformidade são baseados na configuração definida e nas programações de trabalho reais e planejadas dos seus agentes.

**Nota:**
Seu administrador pode desabilitar a adesão à programação ou mudar a configuração de adesão e conformidade. Para obter mais informações, consulte Configurar propriedades de adesão à programação.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Faça uma busca detalhada para visualizar o resumo de tempo de presença e tempo trabalhado de seus agentes.

| Para | Faça o seguinte |
|---|---|
| Como analisar o resumo do tempo trabalhado de sua equipe | **a.** Clique no ☰).<br>**b.** Em Adesão à programação, clique em **Resumo do tempo trabalhado**.<br>**Nota:** O tempo **disponível não planejado** captura o horário em que o agente estava disponível e bateu o ponto de entrada fora dos eventos de trabalho programados do agente. Por exemplo, se um agente estiver programado para participar de um treinamento das 13h às 14h, mas se esquecer de registrar a participação, esse horário será considerado o horário de entrada. Portanto, o tempo de treinamento das 13h às 14h será capturado como tempo não planejado disponível. |
| Como ver o tempo de presença de seus agentes | **a.** Clique no ☰).<br>**b.** Em Adesão à programação, clique em **Tempo de presença**. |

**Example:**
Para entender os cálculos dos campos em um resumo de tempo trabalhado, vamos considerar o dia de trabalho de Fátima Alonzo:

- O turno começa às 8h e vai até as 17h = 8 horas
- Tempo planejado = 8 horas = 480 minutos☒
- Entrada às 8h e saída às 12h para uma pausa. De volta da pausa, marca o ponto de entrada às 12h30 e de saída às 17h05.
- Minutos trabalhados no turno = 480 - 30 = 450 minutos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Adesão à programação = (minutos trabalhados no turno/tempo de turno programado em minutos + horas extras) = 450/(480+65) = 82,57%
- Conformidade= (minutos trabalhados no turno + horas extras)/tempo de turno programado em minutos = (450 + 65) / 480 = 107,29%.

**Nota:**
Fátima Alonzo está aderente porque a adesão e a conformidade com a programação estão dentro do limite. Para ver quais agentes não são aderentes, procure os números destacados em vermelho.

### Analisar o alinhamento da equipe usando a Previsão de demanda no Otimização da força de trabalho para RH

Use a Previsão de demanda para planejar o número de membros da equipe necessários para que você tenha agentes suficientes para fazer o trabalho.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_agent_forecast.user

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Usando a Previsão de demanda, você pode:

- Monitorar a cobertura do turno do agente ou da equipe em qualquer dia ou semana.
- Analisar se você tem excesso de pessoal, falta de pessoal, equipe perfeita ou não está alinhado com as necessidades de sua equipe.
- Ajuste o alinhamento da equipe de acordo com a cobertura necessária e a programação de suas equipes.
- Analise o alinhamento da equipe enquanto você cria uma programação.
- É possível analisar a cobertura de agente que você tem e a demanda real para o número de agentes com base em grupos de atribuição e turnos de trabalho em um dia.

#### Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no ).
3. Clique na guia **Calendário da equipe**.
4. Analisar o alinhamento da equipe para cada turno.
5. Você pode clicar no ícone de filtro e selecionar os grupos de atribuição e os planos de turno para os quais você deseja exibir o alinhamento da equipe.

### Adicionar eventos a um calendário de equipe

Crie uma reunião, treinamento, solicitação de folga ou um evento de trabalho ad hoc no calendário da equipe.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_wfo.admin

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no ).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Clique na guia **Calendário da equipe**.
4. Clique em **+Novo**.
5. Crie um evento.
6. Clique em **Salvar**.

### Trocar os turnos dos seus agentes em Otimização da força de trabalho para RH

Troque o turno de um agente em seu grupo de atribuição por outro agente que possa trabalhar nesse turno e ignore o processo de aprovação.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_wfo.admin

#### Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no ícone Programação ( ).
3. Na guia **Calendário da equipe**, navegue e aponte para o turno do agente que você deseja trocar com outro agente.
4. Na janela pop-up de turno, clique no ícone Troca de turno ( ↑↓ ).
5. Na seção **Turno solicitado**, clique no campo **Agente** e selecione o agente que pode trabalhar nesse turno.
6. Clique em **Enviar**.
   O calendário da equipe exibe a programação atualizada.

### Coaching no Otimização da força de trabalho para RH

Use o Coaching em Otimização da força de trabalho para RH para avaliar as habilidades da sua equipe para resolver casos com eficiência, revisando o trabalho deles em momentos críticos.

Com o Coaching, você pode fazer o seguinte:

- Recomende treinamento para seus agentes para lidar com lacunas de habilidade.
- Use as oportunidades de coaching disponíveis para treinar seus agentes. Você também pode criar uma oportunidade de coaching usando a aplicação Coaching específica para as necessidades do seu agente.
- Use avaliações e pesquisas para aplicar pontuações mensuráveis e consistentes entre as equipes.
- Use o Inteligência preditiva para recomendar habilidades para seus agentes e fornecer treinamento para lidar com essas lacunas de habilidades.

### Visão geral de habilidades no Otimização da força de trabalho para RH

Use a Visão geral de habilidades para analisar dados de habilidades, como quantas habilidades são atribuídas a usuários e tarefas. Também é possível ver quantos especialistas você tem para uma habilidade específica e a cobertura geral de habilidades por suas equipes.

Acesse a Visão geral de habilidades no aplicativo Teams:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Ir para **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no ícone do Teams.
3. Selecione uma equipe.
4. Clique na guia **Habilidades**.
5. Selecione uma habilidade.

Você pode acessar a página Visão geral de habilidades ao clicar em uma habilidade na página de perfil de um usuário em qualquer aplicativo Otimização da força de trabalho para RH.

## Casos de uso

| Usuário | Uso da página inicial |
|---|---|
| Administrador de habilidades [skill_admin] | • Analise todos os especialistas disponíveis para cada habilidade.<br>• Detalhe a hierarquia de habilidades.<br>• Número de habilidades atribuídas a usuários e tarefas.<br>• O tempo médio necessário para resolver incidentes dessa habilidade.<br>• Visualize quantos usuários você tem em diferentes níveis de habilidade. |

## Indicadores

MTTR de incidentes de habilidade — Tempo médio para resolver incidentes com essa habilidade.

## Detalhamentos

O indicador é dividido por Habilidade.

## Componentes

| Nome do componente | Tipo | Descrição |
|---|---|---|
| Contêiner de visão geral de habilidades [sn-manager-skill-overview-container] | Componentes de visualização | Contém os seguintes componentes:<br>• Relatórios<br>• Indicador de Tempo médio de resolução (MTTR)<br>• Gráfico de pizza de Cobertura de habilidades<br>• Árvore de conteúdo<br>• Componentes de especialistas em habilidades |
| Árvore de habilidades conectada [sn-manager-skill-tree-connected] | Árvore | Exibe a hierarquia de habilidades. Se a habilidade selecionada não tiver uma hierarquia de |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Nome do componente | Tipo | Descrição |
|---|---|---|
| | | habilidades, o componente não será exibido na página Visão geral de habilidade. |
| Especialistas em habilidades [sn-manager-skill-experts-connected] | Lista | Exibe todos os usuários que estão no nível de especialista para a habilidade. |
| Cobertura de habilidades [now-uxf-visualization-connected] | Gráfico de pizza | Exibe a porcentagem, bem como o número de usuários com diferentes níveis de conhecimento para a habilidade. |

## Relatórios

**Importante:**
Os relatórios de Usuários pendentes e Tarefas atribuídas são exibidos ao ativar a aplicação Coaching with Learning a partir do ServiceNow® Store. Para ativar essa aplicação, consulteAtivação do Otimização da força de trabalho para RH.

| Título | Tipo | Tabela de origem | Descrição |
|---|---|---|---|
| Usuários atribuídos | Pontuação única | Habilidade do usuário [sys_user_has_skill] | O número de usuários que têm a habilidade selecionada atribuída a eles. |
| Tarefas atribuídas | Pontuação única | Habilidade da tarefa [task_m2m_skill] | O número de tarefas para as quais esta habilidade foi atribuída. |
| Usuários pendentes | Pontuação única | Usuários pendentes [sn_lc_learning_task] | O número de usuários que ainda não foram atribuídos à habilidade selecionada na tarefa de aprendizado. |
| Itens do curso | Pontuação única | Item do curso de aprendizagem [sn_lc_course_item] | O número de cursos internos e externos que têm a habilidade associada ao item do curso. |

Tradução automática

### Aprendizagem no Otimização da força de trabalho para RH

Use Coaching com Learning para treinar seus agentes com conteúdo de aprendizagem interno e externo. Organize conteúdo semelhante nas bibliotecas de aprendizagem. Atribua tarefas de aprendizagem aos seus agentes e rastreie a conclusão. Crie caminhos de aprendizagem que incluem uma coleção de cursos sobre um tópico específico associado a um conjunto de habilidades.

### Como criar um catálogo de cursos no Otimização da força de trabalho para RH

Crie catálogos de cursos e defina critérios do usuário para definir o acesso do usuário aos itens do curso e aos caminhos de aprendizagem associados a ele.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_wfo.admin

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Selecione o ícone Coaching.
3. Selecione a guia **Aprendizagem**.
4. Ir para **Catálogos de curso de aprendizagem** > **Todos os catálogos de cursos**.
5. Selecione **Novo**.
6. Crie um catálogo de cursos.
   Para obter mais informações, consulte Criar um catálogo de cursos.

## Como criar uma biblioteca de aprendizagem no Otimização da força de trabalho para RH

Crie uma biblioteca de aprendizagem para organizar o conteúdo relacionado em categorias.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_wfo.admin

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Otimização da força de trabalho para RH** > **Espaço para gerentes**.
2. Selecione o ícone do Coaching.
3. Selecione a guia **Aprendizagem**.
4. Selecione **Bibliotecas de aprendizagem** e **Minhas bibliotecas de aprendizagem**.
5. Crie uma biblioteca de aprendizagem.
   a. Selecione **Novo**.
   b. No campo **Título**, insira um nome exclusivo para a biblioteca de aprendizagem.
   c. No campo **Descrição**, insira uma descrição para a biblioteca de aprendizagem.
   d. Selecione **Salvar**.

   **Nota:**
   A biblioteca de aprendizagem está visível para todos os grupos que você gerencia direta ou adicionalmente.

6. Adicione cursos de aprendizagem às bibliotecas de aprendizagem.
   a. Selecione a guia **Conteúdo**.
   b. Selecione **Adicionar**.
   c. Na janela pop-up **Adicionar cursos de aprendizagem**, selecione todos os itens de curso que deseja adicionar à biblioteca de aprendizagem.
   d. Selecione **Adicionar**. Os itens de curso serão adicionados à biblioteca de aprendizagem.

   **Nota:**
   Para remover qualquer item de curso adicionado, selecione o item de curso e selecione **Remover**.

7. Adicione um grupo a uma biblioteca de aprendizagem.
   a. Selecione a guia **Grupos aplicáveis**.
   b. Selecione **Novo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. No campo **Grupo**, selecione um grupo que você deseja associar à biblioteca de aprendizagem.

d. Selecione **Salvar**.

### Criar aprendizagem interna no Otimização da força de trabalho para RH

Adicione cursos internos para que os agentes possam aprender novos conteúdos e aprimorar seu conjunto de habilidades.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_wfo.admin

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Otimização da força de trabalho para RH** > **Espaço para gerentes**.
2. Selecione o ícone do Coaching.
3. Selecione **Cursos de aprendizagem** e **Cursos internos**.
   Você pode pesquisar cursos com base em palavras-chave usando o campo **Pesquisar cursos** ou restringir a exibição dos cursos com base nas habilidades usando o campo **Filtrar cursos por habilidade**.
4. Crie um curso de aprendizado interno.
   a. Selecione **Novo**. A tela **Conteúdo interno de aprendizagem** será exibida.
   b. Preencha os seguintes campos.

| Nome | Descrição |
|---|---|
| Título | Nome do curso. |
| Fonte interna | Selecione o tipo de conteúdo do curso.<br>Aqui estão os tipos de cursos disponíveis:<br>▪ URL — Youtube, Vimeo ou qualquer link para um vídeo<br>▪ Artigo de conhecimento<br>▪ Forma livre |
| Dias para completar | O número de dias necessários para concluir o curso. O valor padrão é definido como 5. |
| Catálogo de cursos | O catálogo associado ao curso. |
| Artigo de conhecimento | Se a fonte interna for um artigo de conhecimento, selecione o artigo. |
| Domínio do URL | Se a fonte interna for uma URL, selecione o domínio da URL.<br>Estes são os tipos de domínio de URL disponíveis:<br>▪ YouTube<br>▪ Vimeo<br>▪ Outro |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Nome | Descrição |
|---|---|
| URL | Se a fonte interna for uma URL, insira a URL do domínio selecionado. |
| Duração estimada | Período de tempo em que o curso precisa ser concluído. Por exemplo, para um vídeo, é a duração do vídeo. Para um artigo da base de conhecimento, a duração é estimada com base no tamanho do artigo. |

5. Clique em **Salvar**.
6. Adicione uma habilidade ao conteúdo interno.
   a. Selecione a guia **Habilidades associadas**.
   b. Selecione **Novo**.
   c. No campo **Habilidade**, selecione uma habilidade que você deseja associar ao conteúdo interno.
   d. No campo **Nível de habilidade**, selecione um nível de habilidade para a habilidade selecionada.
   e. Selecione **Salvar**.
7. Adicione uma tarefa de aprendizado ao conteúdo de aprendizado interno.
   a. Selecione a guia **Tarefas de aprendizagem**.
   b. Selecione **Novo**.
   c. No campo **Atribuído a**, escolha um estagiário a quem você deseja atribuir a tarefa de aprendizado.
   d. No campo **Item do curso**, selecione o item do curso que será associado à tarefa de aprendizagem.
   e. No campo **Prazo**, selecione o ícone de calendário e escolha a data e a hora em que você deseja que o estagiário conclua a tarefa de aprendizagem.
   f. Clique em **Salvar**.

### Acessar cursos externos em Otimização da força de trabalho para RH

Adicione cursos de fontes externas, como Udemy, Pluralsight ou Cornerstone, para permitir que os usuários obtenham habilidades de conteúdo externo.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_wfo.admin

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Otimização da força de trabalho para RH** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no ícone de coaching.
3. Clique na guia **Aprendizagem**.
4. Ir para **Cursos de aprendizagem** > **Cursos externos**.
   Você pode pesquisar cursos com base em palavras-chave usando o campo **Pesquisar cursos** ou restringir a exibição dos cursos com base nas habilidades usando o campo **Filtrar cursos por habilidade**.
5. Selecione um curso.
6. Clique em **Ir para o curso**.
   Você pode revisar e aprender com o curso externo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Como atribuir um item de curso aos agentes

Atribua um item de curso a um ou mais agentes e adicione um prazo para que eles concluam o curso.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_wfo.admin

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode analisar os itens de curso que os membros de sua equipe mais acessaram. Também é possível ver quais cursos foram criados nos últimos cinco dias.

**Nota:**
Você pode fechar o status de um item de curso para qualquer um dos membros da sua equipe que você gerencia direta ou adicionalmente, selecionando **Marcar como concluído** para o item de curso em questão.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Otimização da força de trabalho para RH** > **Espaço para gerentes**.
2. Selecione o ícone de coaching ().
3. Selecione a guia **Aprendizagem**.
4. Selecionar **Cursos de aprendizagem** > **Todos os cursos**.
   - Você pode pesquisar cursos com base em palavras-chave usando o campo **Pesquisar cursos** ou restringir a exibição dos cursos com base nas habilidades usando o campo **Filtrar cursos por habilidade**.
   - Nos cartões de item do curso, você pode visualizar os detalhes de cada curso, incluindo habilidades associadas ao curso. Se um curso tiver mais de uma habilidade, você poderá selecionar a contagem ao lado de uma habilidade e exibir todas as habilidades. Para remover uma habilidade, selecione-a e, em seguida, selecione **Remover**.
   - Você pode fechar o status de um item de curso para qualquer um dos membros da sua equipe que você gerencia direta ou adicionalmente, selecionando **Marcar como concluído** para o item de curso em questão.
5. Selecione o ícone atribuir para o item do curso que você deseja atribuir aos agentes.
6. Na tela **Atribuir curso de aprendizagem**, atribua o curso de aprendizagem a grupos ou membros da equipe.
   a. Se os agentes tiverem que concluir o item de curso em determinada data, marque a caixa de seleção **Obrigatório**.
   b. No campo **Prazo**, selecione a data até a qual eles precisam concluir o curso.
   c. Selecione **Atribuir**.

**Nota:**
- O curso mais acessado pelos agentes será identificado com o destaque **Mais realizado**.
- O curso que foi criado menos de cinco dias antes da data atual será identificado com o destaque **Novo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Como criar um caminho de aprendizagem no Otimização da força de trabalho para RH

Crie um caminho de aprendizagem, adicione as habilidades e os itens de curso relevantes e publique o caminho. Quando os agentes concluem o caminho, todas as habilidades associadas a ele são adicionadas automaticamente ao perfil do agente.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_wfo.admin

#### Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Selecione o ícone Coaching.
3. Selecione a guia **Aprendizagem**.
4. Navegar até **Caminhos de aprendizagem** > **Todos os caminhos de aprendizagem**.
   - Você pode pesquisar um caminho com base em palavras-chave usando o campo **Pesquisar** ou restringir a exibição dos caminhos com base em habilidades usando o campo **Filtrar por habilidade**.
   - Você pode selecionar um caminho de aprendizagem para exibir os detalhes. Você pode analisar o objetivo do caminho, as habilidades associadas aos itens do curso, o número total de cursos do caminho e o prazo para concluí-los.
   - Você pode selecionar o link que exibe as habilidades e exibir todas as habilidades associadas ao caminho de aprendizagem. A lista de habilidades será exibida se houver mais de cinco habilidades associadas ao caminho de aprendizagem.
5. Selecione **Criar novo caminho**.
   A tela **Novo caminho de aprendizagem** será exibida.
6. No formulário, preencha os campos:

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome do caminho | Nome exclusivo do caminho de aprendizagem. |
| Catálogo de cursos | Catálogo ao qual você deseja associar o caminho de aprendizagem |
| Objetivo | Objetivo do caminho de aprendizagem. |
| Descrição resumida | Breve descrição do caminho de aprendizagem. |
| Descrição | Descrição detalhada do caminho de aprendizagem. |

7. Clique **em Avançar**
   O caminho de aprendizagem será criado no estado **Rascunho**. Você pode concluí-lo posteriormente.
8. Adicione ou remova os itens de curso.
   - Você pode pesquisar cursos com base em palavras-chave usando o campo **Pesquisar** ou restringir a exibição dos cursos com base nas habilidades usando o campo **Filtrar por habilidade**.
   - Você pode selecionar um curso e visualizar os detalhes.

   a. Marque ou desmarque a caixa de seleção dos itens de curso que deseja adicionar ou remover do caminho de aprendizagem.

   b. Selecione **Adicionar itens**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A tela **Revisar** será exibida.

9. Revise o caminho de aprendizagem.
   As habilidades associadas aos cursos selecionados serão preenchidas automaticamente no campo **Habilidades do curso**.

   a. Revise e edite todos os detalhes necessários.
      Você também pode incluir habilidades adicionais no caminho de aprendizagem.

   b. **Opcional:** Para remover os itens que você não deseja mais associar ao caminho de aprendizagem, selecione o item e escolha **Remover itens selecionados**.

   c. Clique em **Avançar**.
      - A tela mostra a exibição do caminho de aprendizagem para o agente.
      - A seção **Currículo** exibe os itens do curso na ordem que você selecionou na tela **Revisar**.
      - Se você não quiser publicar o caminho de aprendizagem, selecione **Salvar** e retome-o depois.

10. Clique em **Enviar** para publicar o caminho de aprendizagem.
    O caminho de aprendizagem será publicado com base no fluxo de publicação.

### Como atribuir um caminho de aprendizagem aos agentes

Atribua um caminho de aprendizagem a um ou mais agentes e adicione um prazo para que eles concluam o caminho.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_wfo.admin

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Otimização da força de trabalho para RH** > **Espaço para gerentes**.
2. Selecione o ícone do Coaching ( ).
3. Selecione a guia **Aprendizagem**.
4. Selecionar **Caminhos de aprendizagem** > **Todos os caminhos de aprendizagem**.
   - Você pode pesquisar os caminhos com base em palavras-chave usando o campo **Pesquisar** ou restringir a exibição dos caminhos com base em habilidades usando o campo **Filtrar por habilidade**.
   - Cada caminho exibe um destaque que mostra se ele está no estado de rascunho ou publicado. É possível selecionar um caminho que esteja no estado **Rascunho** e concluí-lo. Você pode selecionar um caminho que esteja no estado **Publicado** e exibir os detalhes do caminho.
5. Selecione o ícone Atribuir para o caminho que você deseja atribuir aos agentes.
   O ícone Atribuir só está disponível quando o caminho está no estado **Publicado**.
6. Na janela **Atribuir caminho de aprendizagem**, atribua o caminho de aprendizagem a grupos ou membros da equipe.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**a.** Se os agentes tiverem que concluir o caminho em determinada data, marque a caixa de seleção **Obrigatório**.

**b.** No campo **Prazo**, selecione a data até a qual eles precisam concluir o caminho.

**c.** Clique **em Atribuir**.
Você pode ver o andamento dos agentes enquanto trabalham em um caminho.

### Criar uma tarefa de aprendizado

Crie tarefas de aprendizado para que os agentes acompanhem suas atividades de aprendizado.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_wfo.admin

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Defina prazos de conclusão da tarefa de aprendizado para incluir ou excluir finais de semana usando a propriedade do sistema *exclude_weekends_on_learning_task_due_date*.

#### Procedimento

**1.** Navegar até **Todos** > **Otimização da força de trabalho para RH** > **Espaço para gerentes**.

**2.** Clique no ícone de coaching.

**3.** Clique na guia **Aprendizagem**.

**4.** Clique em **Tarefas de aprendizado** e selecione **Todas as tarefas**.

**5.** Crie uma tarefa de aprendizado.

**a.** Clique em **Nova**.

**b.** No formulário, preencha os campos:

| Nome | Descrição |
|---|---|
| Atribuído a | Nome do agente a quem você deseja atribuir a tarefa de aprendizado. |
| Biblioteca de aprendizagem | A biblioteca de aprendizagem que contém o item do curso para a tarefa de aprendizagem. |
| Item de curso | O curso que precisa ser concluído pelo agente. |
| Prazo | Data em que o agente deve concluir o curso. O padrão é 5 dias após a criação da tarefa de aprendizado. Este valor é calculado a partir do campo **Dias para conclusão** do item do curso. Para tarefas de aprendizagem atribuídas ou em andamento, o campo de prazo é realçado da seguinte forma:<br>▪ Verde — se a tarefa vencer após o dia atual.<br>▪ Amarelo — se a tarefa vencer no dia atual.<br>▪ Vermelho — se a tarefa tiver vencido antes do dia atual. |

**6.** Clique em **Salvar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

# Referência do Otimização da força de trabalho para RH

Otimização da força de trabalho para RH A referência inclui informações sobre as funções, propriedades do sistema e tabelas instaladas.

## Componentes instalados com Otimização da força de trabalho para RH

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação da aplicação Otimização da força de trabalho para RH, incluindo funções do usuário, principais indicadores de desempenho (kpis), trabalhos programados, propriedades e tabelas.

# Otimização da força de trabalho para RH

### Funções

| Título da função [name] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| Usuário do Workforce Optimization [sn_hr-wfo.user] | Normalmente, usa o Workforce Optimization for HR. | sn_hr-wfo.usuário |
| Administrador do Workforce Optimization [sn_hr_wfo.admin] | Concede direitos administrativos para criar, ler, atualizar e excluir (CRUD) gerentes adicionais. | sn_hr_wfo.admin |
| Gerente de RH da Otimização da força de trabalho [sn_hr_wfo.manager] | Concede direitos para criar, ler ou atualizar aplicativos de coaching, programação, equipes ou gerenciamento de canal. | sn_hr_wfo.manager |

### Propriedades

| Propriedades | Descrição |
|---|---|
| sn_hr_wfo.hr_group_types | Propriedade do sistema que garante que as listas relacionadas de RH corretas sejam renderizadas nos registros no módulo de desempenho da equipe. O usuário conectado deve pertencer a um grupo dos tipos de grupo (sysId) especificados nesta propriedade. |

### Configuração de Filtro

| Nome do módulo | Exibição de tabelas/banco de dados do módulo |
|---|---|
| Espaço para gerentes | Armazena configurações de filtro para todos os aplicativos, como Programação e Coaching. [sn_mgr_workspace_filter_configuration] |
| Programação | • Usuário [sys_user]<br>• Habilidade do usuário [sys_user_has_skill]<br>• Agenda do agente [sys_shift_planning_agent_schedule] |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Configuração de Filtro

| Nome do módulo | Exibição de tabelas/banco de dados do módulo |
|---|---|
| | • Programar evento [sn_shift_planning_event]<br>• Exibição do banco de dados de Grupos do gerente [sn_wfo_manager_group] |
| Coaching | • Habilidade [cmn_skill]<br>• Categoria de habilidade M2M [cmn_skill_m2m_category]<br>• Membro do grupo [sys_user_grmember] |

## Espaço para gerentes

### Funções

| Título da função [name] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| Usuário do Manager Workspace [sn_mgr_workspace.user] | Concede acesso de leitura aos módulos inicial e de lista. | workspace_user |
| Usuário do Manager Workspace [sn_mgr_workspace.user] | Concede acesso de leitura ao grupo primário, gerentes adicionais e ao botão de aprovação. | • sn_mgr_workspace.user<br>• sn_wfo.user |
| Administrador do Manager Workspace [sn_mgr_workspace.admin] | Concede direitos administrativos para criar, ler, atualizar e excluir (CRUD) todos os aplicativos e configurações no Manager Workspace. | • sn_mgr_workspace.manager<br>• workspace_admin<br>• ui_builder_admin |

### Propriedades

| Propriedades | Descrição |
|---|---|
| cnm_skills.ws_max_users_swap_skill_matrix | O limite máximo para o número de usuários que permite trocar eixos na matriz de habilidades.<br>• **Tipo:**inteiro<br>• **Valor padrão:**50 |

### Indicadores do Performance Analytics

| Nome do indicador | Descrição |
|---|---|
| Nº de casos resolvidos | Número de casos resolvidos na primeira vez em que foi tratado. |
| Nº de casos não atualizados nos últimos 30 dias | Número de casos que não são atualizados há 30 dias. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Indicadores do Performance Analytics

| Nome do indicador | Descrição |
|---|---|
| Nº de casos resolvidos reabertos | Número de casos reabertos porque os problemas não foram resolvidos corretamente. |
| Nº de casos em aberto escalados | Número de casos que não são trabalhados e são escalados. |

### Trabalhos programados

| Trabalho programado | Descrição |
|---|---|
| Coleta diária de dados | Executa o trabalho diariamente e coleta dados para todos os indicadores do Teams. |
| Coleta de dados históricos | Executa o trabalho e coleta dados históricos de todos os indicadores do Teams. |
| Coleta de dados semanais | Executa o trabalho semanalmente e coleta dados para todos os indicadores no Manager Workspace. |

## Programando

### Funções

| Título da função [name] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| Usuário de planejamento de turno [sn_shift_planning.user] | Concede acesso de leitura para programação, incluindo a capacidade de visualizar programações e turnos. | |
| Agente de planejamento de turno [sn_shift_planning.agent] | Concede aos agentes acesso ao calendário e solicita troca de turno ou folga. | sn_shift_planning.user |
| Administrador de planejamento de turno [sn_shift_planning.admin] | Concede acesso administrativo para criar, ler, atualizar e excluir (CRUD) cronogramas e turnos de trabalho. | • sn_shift_planning.approver<br>• sn_shift_planning.user<br>• sn_shift_planning.agent |

### Tabelas

| Tabela | Descrição |
|---|---|
| sn_shift_planning_time_worked_summary | Armazena o resumo do tempo trabalhado de um agente. |
| sn_shift_planning_agent_time_work | Armazena o tempo trabalhado pelo agente, como horários de entrada e saída. Se um agente fizer login mais cedo ou sair mais tarde, os horários de início e término do turno serão armazenados no lugar dos horários de entrada e saída. |
| sn_shift_planning_agent_time_attendance | Armazena os horários de entrada e saída dos agentes. Os dados são recuperados quando um agente faz login, logout ou muda o estado de presença. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Propriedades

| Propriedade | Descrição |
| --- | --- |
| sn_shift_planning.number_of_days_to_cache | Número de dias para armazenar em cache as programações do agente.<br>• **Tipo:** inteiro<br>• **Valor padrão:**5 |
| sn_shift_planning.enable_schedule_adherence | Calcula e exibe informações de adesão à programação para seus agentes.<br>• **Tipo:** booliano<br>• **Valor padrão:**verdadeiro |
| sn_shift_planning.early_clockin_threshold | As configurações de limite indicam quantos minutos adiantados ou atrasados um agente pode bater o ponto de entrada ou saída em relação ao horário programado sem ser considerado não aderente. Esta é a duração aceitável da flexibilidade de tempo para um agente iniciar o trabalho antes da hora de início programada.<br>• **Tipo:** inteiro<br>• **Valor padrão:**60 min. |
| sn_shift_planning.adherence_threshold | Defina a porcentagem de um limite em conformidade. Os agentes que não se qualificam como acima do valor limite definido (70%) são considerados agentes não aderentes.<br>• **Tipo:** inteiro<br>• **Valor padrão:**70% |
| sn_shift_planning.conformance_lower_threshold | Defina a porcentagem de limite inferior para flexibilidade em conformidade. Os agentes que não se qualificam para os valores de limite inferior e superior de conformidade definidos (80-120) são considerados agentes de não conformidade.<br>• **Tipo:** inteiro<br>• **Valor padrão:**80% |
| sn_shift_planning.conformance_upper_threshold | Defina a porcentagem de limite superior para flexibilidade em conformidade. Os agentes que não se qualificam para os valores de limite inferior e superior de conformidade definidos (80-120) são considerados agentes de não conformidade.<br>• **Tipo:** inteiro<br>• **Valor padrão:**120% |
| sn_shift_planning.auto_clockout_threshold | Tempo limite para o sistema aguardar e gerar eventos de saída automática quando os agentes se esquecerem de fazer isso. Por exemplo, se o turno de trabalho planejado de um agente for |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Propriedades

| Propriedade | Descrição |
|---|---|
| | das 8h às 17h e não bater o ponto de saída às 17h, o sistema aguardará 60 minutos como tempo limite e gerará um evento de ponto de saída automático.<br>• **Tipo:** inteiro<br>• **Valor padrão:**60 min. |

### Trabalhos programados

| Nome | Descrição |
|---|---|
| Planejamento de turno - Excluir todo o cache de programações de agente | Exclua o cache da tabela sn_shift_planning_agent_availability.<br>• É executado automaticamente todos os dias às 2h30<br>• Execute este trabalho sob demanda ao importar dados. |
| Geração de evento de saída (para cenários em que o evento de saída não é acionado) | Gera eventos de saída a cada 4 horas se os agentes não tiverem feito o ponto de saída.<br>**Nota:** Considere que os horários do turno de trabalho de um agente são das 8h às 17h e que o valor da propriedade *sn_shift_planning.auto_clockout_threshold* está definido como 60 minutos. O agente bate o ponto de entrada e não bate o ponto de saída, o trabalho programado espera até as 18h (17h + 60 minutos) e, se não houver registro de saída até as 18h, o sistema gera um evento de saída com a hora de término do turno do agente. |
| Preencher resumo de tempo trabalhado do agente | É executado diariamente para calcular o tempo trabalhado, a adesão e a conformidade com base nos horários do turno de trabalho planejado e real do agente do dia anterior. Os valores são armazenados na tabela [sn_shift_planning_time_worked_summary]. |
| Atualizar hora de término do wrapper para eventos de trabalho reais | É executado diariamente para garantir que a hora de término real do wrapper de trabalho seja igual à última hora de saída. |
| [Cumprimento da programação] Coleta diária de dados | Executa o trabalho diariamente e coleta dados para todos os indicadores do Teams. |
| [Cumprimento da programação] Coleta de dados históricos | Executa o trabalho e coleta dados históricos de todos os indicadores do Teams. |
| [Cumprimento da programação] Coleta de dados semanal | Executa o trabalho semanalmente e coleta dados para todos os indicadores no Manager Workspace. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Definir o prazo das aprovações de solicitações de folga e troca de turno:** os administradores podem configurar a lógica de prazo para os fluxos de aprovação de solicitações de folga e troca de turno. O prazo da aprovação é definido como o número de dias até a data de início da solicitação. O padrão é definido como dois dias, o que significa que se a aprovação não for aprovada dois dias antes da data de início da solicitação, ela será rejeitada automaticamente. Para obter informações sobre como configurar fluxos, consulte Como criar seu primeiro fluxo no Flow Designer .

## Previsão de demanda

### Configurações de previsão

| Nome | Descrição |
|---|---|
| Casos atribuídos | Coleta dados para casos. |
| Interações de bate-papo criadas | Coleta dados para interações de bate-papo. |

A política de retenção da métrica de série temporal **Previsão do WFO** está disponível por padrão para todas as configurações de previsão. Por padrão, esta política de retenção armazena dados em um intervalo de 15 minutos dos últimos três anos para todos os clientes zboot.

### Fórmula de conversão de recurso

| Nome | Fórmula para criar esta configuração de previsão de recursos |
|---|---|
| Recursos para suporte de vendas | ([FC: Interações de bate-papo criadas] * [FP: Tempo médio de trabalho no bate-papo - Suporte de vendas] |
| Recursos para suporte de serviço | ([FC: Casos atribuídos]*[FP: Tempo médio de trabalho do caso - Suporte de serviço]) + ([FC: Interações de bate-papo criadas]*[FP: Tempo médio de trabalho do bate-papo - Suporte de serviço]) |
| Recursos para suporte técnico | ([FC: Casos atribuídos]*[FP: Tempo médio de trabalho do caso - Suporte técnico])+([FC: Interações de bate-papo criadas]*[FP: Tempo médio de trabalho do bate-papo - Suporte técnico]) |

### Parâmetros de previsão

| Nome | Descrição |
|---|---|
| Suporte de serviço: tempo médio de trabalho do caso | Tempo médio que um agente de suporte de serviço trabalhou em um caso. O tempo é medido em horas. O valor padrão é 0,5. |
| Suporte de serviço: tempo médio de trabalho de bate-papo | Duração média do bate-papo que um agente de suporte de serviço teve para cada interação. O tempo é medido em horas. O valor padrão é 0,25. |
| Suporte técnico: tempo médio de trabalho do caso | Tempo médio que um agente de suporte técnico trabalhou em um caso. O tempo é medido em horas. O valor padrão é 1. |
| Suporte técnico: tempo médio de trabalho de bate-papo | Duração média do bate-papo que um agente de suporte técnico teve para cada interação. O tempo é medido em horas. O valor padrão é 0,5. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Parâmetros de previsão

| Nome | Descrição |
|---|---|
| Suporte de vendas: tempo médio de trabalho no bate-papo | Duração média do bate-papo que um agente de suporte de vendas teve para cada interação. O tempo é medido em horas. O valor padrão é 0,5. |

Se você criar parâmetros de previsão para uma configuração de previsão, os valores definidos na configuração são usados em vez dos parâmetros de previsão padrão listados na seção de propriedades de previsão. Para obter informações sobre como configurar parâmetros de previsão, consulte Modifique os parâmetros de previsão para visualizar os dados de previsão.

### Propriedades de previsão

| Nome | Descrição |
|---|---|
| sn_agent_forecast.forecast_interval | O menor intervalo (em minutos) no qual os dados históricos são coletados e as previsões são geradas. Os valores válidos são 15 e 60. |
| sn_agent_forecast.number_of_historical_days_in_timeseries_chart | O número de dias históricos que serão representados graficamente no gráfico de série temporal no Manager Workspace. |

### Funções para previsão de demanda

| Título da função [name] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| Administrador de previsão [sn_agent_forecast.admin] | Concede direitos administrativos para criar, ler, atualizar e excluir (CRUD) tabelas de configuração de previsão. | • sn_agent_forecast.users<br>• clotho_admin |
| Usuário de previsão [sn_agent_forecast.user] | Concede acesso de leitura às tabelas de configuração de previsão. | |

### Tabelas para previsão de demanda

| Tabela | Descrição |
|---|---|
| Configuração de previsão [sn_agent_forecast_configuration] | Configure a definição de coleta de dados e as configurações da fórmula de conversão de recursos. |
| Parâmetro de previsão [sn_agent_forecast_parameter] | Defina os parâmetros de previsão necessários para a fórmula. |
| Grupo de configuração de previsão [sn_agent_forecast_configuration_m2m_sys_user_group] | Associe a fórmula de conversão de recursos a grupos de atribuição. |

Por padrão, as configurações de previsão estão disponíveis para os seguintes grupos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Suporte de vendas
- Suporte de serviço
- Suporte técnico

### Programar trabalhos para Previsão de demanda

| Nome | Descrição |
|---|---|
| Colete dados diários para definições de coleta de dados de previsão de demanda | É executado diariamente às 2h. Para qualquer tabela definida na configuração de Definição de coleta de dados, ela conta o número de registros do dia anterior para cada hora de cada grupo e o armazena no MetricBase. |
| Previsão de recursos para o futuro | É executado diariamente às 3h. Calcula os recursos de previsão para o futuro com base nos dados coletados e armazena os dados na métrica de previsão do agente em MetricBase. |
| Criar casos e bate-papos para o dia anterior | Trabalho diário que cria casos de demonstração e bate-papos para o dia anterior. |
| Excluir dados de demonstração do caso | Exclui casos com mais de 90 dias. Não habilitado por padrão. |
| Excluir dados de demonstração de interação | Exclui bate-papos com mais de 90 dias. Não habilitado por padrão. |

### Trabalhos sob demanda para Previsão de demanda

| | |
|---|---|
| Colete dados históricos para definições de coleta de dados de previsão de demanda | Executado sob demanda Coleta dados históricos diariamente a cada hora nos últimos três anos para configuração de previsão automatizada. |
| Gerar dados de demonstração de previsão | Executado sob demanda Coleta dados para definições de coleta de dados nos últimos 90 dias. Executa recursos de previsão para trabalhos futuros para gerar previsões de volume e plano de pessoal para os próximos 30 dias. Ativa Criar casos e bate-papos para o trabalho do dia anterior para criar casos e bate-papos. |

## Equipes

### Funções

| Título da função [name] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| Usuário do Teams [sn_team_perf.team_performance_user] | Concede acesso para ler tabelas de KPI. | • sn_wfo.user<br>• pa_analyst |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Funções

| Título da função [name] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| Administrador do Teams [sn_team_perf.team_performance_admin] | Concede acesso para criar e configurar KPIs, grupos de KPIs e grupos de atribuição no módulo Teams. | • sn_wfo.admin<br>• sn_team_perf.team_performance_user |

### Propriedades

| Propriedade | Descrição |
|---|---|
| sn_team_perf.kpi_group.max_parent_kpis | O número máximo de indicadores primários que você pode adicionar a um grupo de KPI.<br>• **Tipo:**inteiro<br>• **Valor padrão:**5 |
| sn_team_perf.kpi_group.max_supporting_kpis | O número máximo de KPIs de suporte que você pode definir para um KPI primário.<br>• **Tipo:**inteiro<br>• **Valor padrão**:10 |
| sn_team_perf.ws.max_assignment_groups | O número máximo de grupos de atribuição priorizados por número de ordem a serem exibidos no aplicativo Teams no Manager Workspace.<br>• **Tipo:**inteiro<br>• **Valor padrão:**15 |
| sn_team_perf.default_date_range | O intervalo de datas padrão definido no selecionador de intervalo de datas.<br>• **Tipo:**inteiro<br>• **Valor padrão**:30 |

## Coaching

### Funções

| Título da função [name] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| Administrador de coaching [sn_coaching.admin] | Concede direitos administrativos para criar, ler, atualizar e excluir (CRUD) oportunidades de coaching, avaliações, treinamento e habilidades. | • sn_coaching.coach<br>• sn_lc.learning_admin |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Funções

| Título da função [name] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| Coach de coaching [sn_coaching.coach] | Concede direitos administrativos para criar, ler ou atualizar oportunidades de coaching, avaliações, treinamento e habilidades. | • sn_coaching.trainee<br>• pa_viewer<br>• sn_lc.catalog_manager |
| Trainee de coaching [sn_coaching.trainee] | Concede acesso para adicionar registros de treinamento, avaliações e habilidades. | • skill_user<br>• pa_viewer<br>• survey_reader |

**Importante:**
Este recurso está disponível com o Otimização da força de trabalho para RH do ServiceNow Store. Para habilitar esse recurso, consulte Como ativar o espaço configurável do Workforce Optimization for CS.

### Regra de negócios

| Regra de negócios | Tabela | Descrição |
|---|---|---|
| Calcular a pontuação da pesquisa de coaching | Instância de avaliação [asmt_assessement_instance] | Define a classificação do feedback com base na pontuação da pesquisa. |

### Oportunidades de coaching

| Nome da oportunidade de coaching | Descrição | Tabela |
|---|---|---|
| Oportunidade de coaching para violação de ANS | Oportunidade de coaching para os agentes que trabalharam nos casos críticos e de alta prioridade que violaram o ANS. | SLA de tarefa [task_sla] |
| Oportunidade de coaching para baixo índice de satisfação do cliente | Oportunidade de coaching para os agentes que trabalharam em casos com pontuação de satisfação do cliente inferior a 4. | Relatório de caso [sn_customerservice_case_report] |
| Oportunidade de coaching para verificação de prêmio de habilidades | Oportunidade de coaching para verificação de habilidades concedidas aos agentes. | Caso [sn_customerservice_case] |
| Knowledge Management Process: coaching sobre a qualidade de artigos de conhecimento | Oportunidade de coaching para os agentes que precisam melhorar a qualidade de um artigo de conhecimento revisando a avaliação. | Caso [sn_customerservice_case] |
| Oportunidade de coaching para TTR alto | Oportunidade de coaching para os agentes que trabalharam em um caso que teve tempo de resolução superior a 3 dias. | Relatório de caso [sn_customerservice_case_report] |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Oportunidades de coaching

| Nome da oportunidade de coaching | Descrição | Tabela |
|---|---|---|
| Interação: oportunidade de coaching para tempo de manipulação | Oportunidade de coaching para os agentes que trabalharam com tempo de processamento superior a 10 minutos em uma interação. | Interação [interação] |

**Nota:**
Você pode personalizar as oportunidades de coaching para baixo índice de satisfação do cliente, TTR alto, violação de ANS e tempo de processamento com base em suas necessidades de negócios.

**Importante:**
Este recurso está disponível com o Otimização da força de trabalho para RH do ServiceNow Store. Para habilitar esse recurso, consulte Como ativar o espaço configurável do Workforce Optimization for CS.

### Pesquisas de Coaching

| Nome | Descrição |
|---|---|
| Pesquisa de qualidade do bate-papo | Pesquisa associada à oportunidade de coaching de Interação por bate-papo. O coach avalia o agente usando esta pesquisa depois que o agente conclui uma interação de bate-papo. |
| Pesquisa de qualidade de caso | Pesquisa associada à oportunidade de coaching de interação do caso. O coach avalia o agente usando essa pesquisa depois que o agente conclui uma interação de caso. |

### Propriedades

| Propriedade | Descrição |
|---|---|
| sn_coaching.learning_default_duration | Número de dias para ler o artigo de conhecimento ou concluir o treinamento. O administrador (sn_wfo.admin) define o número de dias para o estagiário concluir a leitura do artigo ou concluir o treinamento. O número de dias é convertido no prazo para que o estagiário conclua o treinamento. É calculado a partir da data atual, levando em consideração o fuso horário do trainee.<br>• **Tipo:**inteiro<br>• **Valor padrão:**5 |
| sn_coaching.exclude_weekends_on_training_due_date | Exclui finais de semana quando o prazo é definido para os trainees concluírem o treinamento.<br>• **Tipo:**verdadeiro \| falso<br>• **Valor padrão:**verdadeiro |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Coaching with Learning

**Importante:**
Este recurso está disponível com o Otimização da força de trabalho para RH do ServiceNow Store. Para habilitar esse recurso, consulte Como ativar o espaço configurável do Workforce Optimization for CS.

### Funções

| Título da função [name] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| Administrador de aprendizado [sn_lc.learning_admin] | Concede direitos administrativos para criar, ler, atualizar e excluir (CRUD) catálogos, conteúdos de aprendizado, funções e configurar a origem do aprendizado. | • sn_lc.catalog_manager<br>• sn_hr.integr_fw.admin |
| Gerente do catálogo de aprendizado [sn_lc.catalog_manager] | Concede direitos administrativos para criar, ler ou atualizar catálogos de aprendizado. | • sn_lc.task_creator<br>• sn_lc.content_writer |
| Gerenciador de grupo do catálogo de aprendizagem [sn_lc.catalog_group_manager] | Concede direitos administrativos para criar, ler ou atualizar catálogos de aprendizagem com base em grupos. | • sn_lc.task_creator<br>• sn_lc.content_writer |
| Criador de conteúdo de aprendizado [sn_lc.content_creator] | Concede direitos administrativos para criar, ler ou atualizar cursos internos. | sn_lc.content_reader |
| Escritor de conteúdo de aprendizado [sn_lc.content_writer] | Concede acesso de leitura ou gravação para cursos de aprendizado. | sn_lc.content_creator |
| Leitor de conteúdo de aprendizado [sn_lc.content_reader] | Concede acesso de leitura para cursos de aprendizado. | sn_lc.content_reader |
| Consultor de conteúdo de aprendizado [sn_lc.learning_advisor] | Pode atribuir tarefas de aprendizado. | sn_lc.learning_advisor |
| Criador de tarefas de aprendizado [sn_lc.task_creator] | Concede acesso de leitura ou gravação para tarefas de aprendizado. | sn_lc.task_creator |

### Tabelas

| Tabela | Descrição |
|---|---|
| Conteúdo externo de aprendizado [sn_lc_external_content] | Armazena detalhes dos itens de curso externos que são extraídos de sistemas de terceiros. |
| Atividade do curso do usuário de aprendizado [sn_lc_user_course_activity] | Armazena detalhes das atividades do curso de aprendizado, como o usuário a quem o curso foi atribuído, status, prazo e nome do curso de aprendizado. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Tabelas

| Tabela | Descrição |
|---|---|
| Conteúdo de aprendizado<br>[sn_lc_content] | Armazena detalhes do conteúdo de aprendizado interno, como artigos de conhecimento, vídeos criados no ServiceNow. |
| Item do curso de aprendizado<br>[sn_lc_course_item] | Armazena detalhes dos itens do curso de aprendizado, como a origem à qual o curso de aprendizado pertence. |
| Catálogo de aprendizado<br>[sn_lc_catalog] | Armazena detalhes dos itens do catálogo de aprendizado com os itens do curso. |
| Tarefa de aprendizado<br>[sn_lc_learning_task] | Armazena detalhes de tarefas de aprendizado, como o usuário a quem a tarefa de aprendizado foi atribuída e o prazo de conclusão da tarefa de aprendizado. |
| Configuração do sistema de aprendizado<br>[sn_lc_learning_system_configuration] | Armazena parâmetros de configuração das origens (sistemas de gerenciamento de aprendizado de terceiros). |

### Propriedades

| Propriedade | Descrição |
|---|---|
| glide.ui.sn_coaching_assessment_activity_fields | Editar atividade de avaliação de coaching.<br>• **Tipo:** cadeia de caracteres<br>• **Valor padrão:** assigned_to,cmdb_ci,state,impact,priority,opened_by,work_notes,comments,*Attac |
| sn_coaching.recommended_learning_deprecated | Os Treinamentos recomendados de coaching estão sendo descontinuados e substituídos pelas tarefas de aprendizado e itens de curso do Coaching wih Learning.<br>• **Tipo:** cadeia de caracteres<br>• **Valor padrão:** verdadeiro |
| sn_coach_lrn.exclude_weekends | Habilite a propriedade para excluir fins de semana enquanto define o prazo de tarefas de aprendizado.<br>• **Tipo:** verdadeiro\|falso<br>• **Valor padrão:** verdadeiro |
| sn_coach_lrn.learning_list_properties | Propriedades de matriz de dados para o componente do menu de lista agora na guia Tarefas de aprendizado, módulo de coaching.<br>• **Tipo:** cadeia de caracteres<br>• **Valor padrão:** script para matriz de dados |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Propriedades

| Propriedade | Descrição |
|---|---|
| com.glide.transform.json.max-partial-length | Transforma objetos JSON em objetos internos e define o limite de palavras para registros buscados por meio de uma chamada de API.<br>• **Tipo:** inteiro<br>• **Valor padrão:** 16384<br>**Nota:**<br>Você deve Adicionar esta propriedade do sistema para definir o valor desejado. |
| com.snc.process_flow.reporting.serialized_val_size_limit | Especifique o número de bytes permitidos para valores de tempo de execução em cada etapa nos detalhes de execução do fluxo. Para evitar truncamento, defina o valor como um número inteiro igual ou menor que zero.<br>• **Tipo:** inteiro<br>• **Valor padrão:** 16384 |

**Importante:**
Este recurso está disponível com o Otimização da força de trabalho para CSM Configurable Workspace (sn_csm_wfo_workspa) do ServiceNow Store. Para habilitar esse recurso, consulte Como ativar o espaço configurável do Workforce Optimization for CS .

## Recomendação de habilidade

### Funções

| Título da função [name] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| Usuário de recomendação de habilidade [sn_sre.user] | Concede direitos para exibir tabelas de recomendação de habilidades. | wfo.user |
| Administrador de recomendação de habilidade [sn_sre.admin] | Concede direitos administrativos para editar as propriedades de recomendação de habilidade. | • wfo.admin<br>• sn_sre.user |

Navegar até **Recomendação de habilidade** > **Configuração** para configurar essas propriedades.

### Propriedades

| Propriedade | Descrição |
|---|---|
| Habilitar recomendação de habilidade.<br>sn_sre.enable_skill_recommendation | Habilite esta propriedade para começar a recomendar habilidades para os agentes.<br>• **Tipo:**verdadeiro \| falso<br>• **Valor padrão:**verdadeiro |

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

### Propriedades

| Propriedade | Descrição |
|---|---|
| Número máximo de habilidades a prever com base no aprendizado supervisionado.<br>sn_sre.max_supervised_skills | Usando o aprendizado supervisionado, o número máximo de habilidades a serem previstas para cada incidente ordenado por confiança de previsão.<br>• **Tipo:**inteiro<br>• **Valor padrão**:3 |
| Número máximo de habilidades a prever com base no aprendizado supervisionado.<br>sn_sre.max_unsupervised_skills | Usando o aprendizado não supervisionado, o número máximo de habilidades a serem previstas para cada incidente ordenado por confiança de previsão.<br>• **Tipo:**inteiro<br>• **Valor padrão**:3 |
| Número de vezes que o Inteligência preditiva deve prever a mesma habilidade para um agente antes de recomendá-la para o agente.<br>sn_sre.user_predicted_skill_threshold | Número de vezes que o Inteligência preditiva deve prever a mesma habilidade para um agente antes de recomendá-la para o agente.<br>• **Tipo:**inteiro<br>• **Valor padrão**: 20 |
| Definição de solução de semelhança para recomendar habilidades de casos semelhantes.<br>sn_customerservice.unsupervised_solution_definition_for_cases | Nome da definição da solução Predictive Intelligence usada para prever habilidades para resolver casos usando o aprendizado não supervisionado. Se você criou sua própria definição de solução, é possível substituir a definição padrão pela que você criou.<br>• **Tipo:**cadeia de caracteres<br>• **Valor padrão:**ml_sn_sn_customerservice_global_recommend_simila |
| Definição de solução de semelhança para recomendar habilidades para casos.<br>sn_customerservice.supervised_solution_definition_for_cases | Nome da definição da solução Predictive Intelligence usada para prever habilidades para resolver casos usando o aprendizado supervisionado. Se você criou sua própria definição de solução, é possível substituir a definição padrão pela que você criou.<br>• **Tipo:**cadeia de caracteres<br>• **Valor padrão:**ml_sn_sn_customerservice_global_recommend_skills_ |

### Trabalho programado

| Trabalho programado | Descrição |
|---|---|
| Iniciar previsão de habilidade | Executa o trabalho todos os dias à 1h em todos os incidentes que foram encerrados no dia anterior. Recomenda as habilidades usadas para fechar os incidentes para resolver incidentes em aberto semelhantes. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Tabelas**

| Tabela | Descrição |
|---|---|
| Habilidade prevista pelo usuário [sn_sre_user_predicted_skill] | • Armazena quantas vezes uma habilidade foi prevista para o usuário.<br>• As habilidades não recomendadas nos últimos 60 dias são excluídas automaticamente desta tabela. |
| Habilidade prevista pela tarefa [sn_sre_task_predicted_skill] | • Armazena as habilidades previstas para resolver cada tipo de incidente.<br>• Registros criados há mais de 60 dias são excluídos automaticamente desta tabela. |

## Pacote de experiência do funcionário

Os pacotes de experiência do funcionário são configurações pré-empacotadas, conteúdo e fluxos de trabalho que você pode usar como estão ou personalizar para seus próprios processos de RH.

Os pacotes de experiência do funcionário reduzem o tempo e o esforço de implementação.

### Aplicações

As aplicações para pacotes de experiência do funcionário podem incluir:

- HR Service Delivery
- Case and Knowledge Management
- Central do funcionário
- Enterprise Onboarding and Transitions
- Entrega de conteúdo
- Automação de Conteúdo

**Nota:**
As licenças e os plug-ins necessários dependem do tipo de experiência que você está implementando para seus próprios processos de RH.

### Pacote pré-configurado

Os pacotes de experiência do funcionário usam dados, configurações e conteúdo pré-configurados para que personalizar ou começar do início seja desnecessário. No entanto, você ainda pode modificar ou criar suas próprias experiências. Os pacotes de experiência do funcionário fornecem:

- Uma implementação completa para um caso de uso. Um exemplo é a Licença Maternidade/Paternidade (LOA).

**Nota:**
A LOA primária requer a licença Profissional de RH. Você pode enviar uma solicitação de plug-in por meio do Catálogo de serviços do portal HI.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Elementos que seus funcionários podem usar para autoajuda, como exemplos de artigos de conhecimento, conversas de agente virtual e itens do catálogo.
- Exemplos de casos e tarefas de RH para ajudá-lo a gerenciar seus próprios processos de RH.
- Conteúdo direcionado e outros que ajudam você a se envolver com seus funcionários.
- Pesquisas, relatórios ou painéis para que você possa medir o sucesso do seu programa e dos processos.

### Pacotes de experiência do funcionário

Para obter detalhes sobre os requisitos do sistema e a compatibilidade da família dos pacotes de experiência do funcionário, acesse ServiceNow Store.

Esses pacotes de experiência do funcionário podem orientar você nos processos de RH que exigem configuração:

- Serviços pré-criados
- Atividades
- Comunicação

### Licenças parentais de ausência

Use uma configuração pré-empacotada ou personalize a própria jornada do funcionário para licenças parentais (LOAs) na organização de RH. As LOAs parentais incluem licença maternidade, paternidade ou adoção.

As LOAs primárias exigem que você ative estes plug-ins:

- Plug-in do Aplicativo com escopo de Human Resources: Parental Journey [com.sn_hr_parental_journey]

  **Nota:**
  Este plug-in ativa a propriedade do sistema sn_hr_pj.min_admin_count [sys_properties.list]. Esta propriedade evita que você exclua seu único usuário administrador da jornada dos pais, pois exige um número mínimo (o padrão é dois) de usuários ativos com essa função.

- Plug-in do Aplicativo com escopo de Human Resources: Eventos de ciclo de vida [com.sn_hr_lifecycle_events]

  O plug-in Eventos de ciclo de vida requer:

- Plug-in do Aplicativo com escopo de Human Resources: Core [com.sn_hr_core]
- Central do funcionário [sn_ex_sp]

**Nota:**
A LOA primária requer a licença Profissional de RH. Para obter esta licença, envie uma solicitação de plug-in por meio do Catálogo de serviços do Portal HI.

### Gestão de casos de RH

Você pode padronizar a documentação, a interação e o atendimento das consultas e solicitações dos funcionários com o aplicativo HR Case and Knowledge Management.

Para obter mais informações, consulte Case and Knowledge Management e Administração de RH.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Com a aplicação HR Case and Knowledge Management, você pode gerenciar e modificar os recursos que compõem as LOAs primárias.

Os recursos são:

**Catálogo de RH**

Forneça um catálogo de serviços de RH para que os funcionários possam solicitar serviços diretamente do RH.

Consulte Gestão do catálogo de serviços de RH.

Os itens do catálogo para licença maternidade/paternidade são:

- Solicitação de licença parental
- Confirme a data de nascimento ou de adoção de seu filho
- Como pagar contribuições de Benefícios durante a Licença

**Caso de RH e modelos de tarefa**

Use modelos de RH que preenchem automaticamente alguns campos em um caso de RH ou formulário de tarefa que seja baseado em um serviço de RH para automatizar o trabalho do seu agente. Os modelos de RH também personalizam e automatizam o formulário de solicitação de item do catálogo para seus funcionários.

Consulte Modelos de RH.

O caso de RH e os modelos de tarefa relacionados às LOAs primárias são:

| Modelos de RH | Modelos de RH |
|---|---|
| Escolha como pagar a contribuição de benefícios durante a licença [sn_hr_core_task] | Confirmar nascimento, adoção ou data de colocação da criança [sn_hr_core_task] |
| Confirme que o funcionário retornou da licença [sn_hr_core_task] | Confirmar data de retorno do funcionário ao trabalho [sn_hr_core_task] |
| Confirme que a licença do funcionário começou [sn_hr_core_task] | Confirme que o funcionário retornou da licença [sn_hr_core_case_total_rewards] |
| Criar plano de transição para licença [sn_hr_core_task] | Pesquisa de funcionários para aprovação de licença [sn_hr_core_task] |
| Inscrever filho em benefícios [sn_hr_core_task] | Notificar o gerente sobre a solicitação de licença do funcionário [sn_hr_core_case_total_rewards] |
| Notificar folha de pagamento do status de licença do funcionário [sn_hr_core_case_payroll] | Solicitar um cartão-presente da empresa para o novo filho [sn_hr_core_task] |
| Pesquisa de funcionários sobre licença maternidade/paternidade [sn_hr_core_task] | Solicitação de licença maternidade/ paternidade [sn_hr_core_case_total_rewards] |
| Pesquisa de pulso antes da licença [sn_hr_core_task] | Preparar um plano de retorno ao trabalho para o funcionário [sn_hr_core_task] |
| Preparar configuração de trabalho do funcionário que retornou [sn_hr_core_task] | Processar deduções de benefícios para um funcionário de licença [sn_hr_core_case_payroll] |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Modelos de RH | Modelos de RH |
| --- | --- |
| Revisar solicitação e consultar o funcionário [sn_hr_core_task] | Programar uma reunião individual com o funcionário que está retornando de licença [sn_hr_core_task] |
| Carregar versão para retornar ao documento de trabalho [sn_hr_core_task] | Carregar seus documentos para confirmar sua licença maternidade/paternidade [sn_hr_core_task] |

**Serviços de RH**

Forneça aos seus funcionários serviços de RH relacionados às LOAs primárias.

Consulte Serviços de RH.

Os serviços de RH para LOAs primários são:

- Confirmar ou atualizar informações sobre o novo filho
  - Solicitar presente da empresa para criança recém-nascida
  - Atualizar a data de nascimento ou adoção da criança no sistema de RH
  - Atualizar benefícios com novo secundário
- Confirmar Retorno para o trabalho da Licença
  - Confirmar que o funcionário retornou da licença
  - Atualizar status da licença para Concluído
- Notificar gerente sobre solicitação de licença de dispensa
  - Fale com seu gerente
  - Revisar o Guia do gerente para licenças de dispensa
- Notificar folha de pagamento sobre o status de licença do funcionário
- Solicitação de licença parental
- Processar deduções de Benefícios para um funcionário em licença

**Artigos de conhecimento**

Forneça aos funcionários uma base de conhecimento pesquisável de políticas de RH, procedimentos e outros artigos.

Consulte Gestão de conhecimento de RH.

Os artigos de conhecimento para LOAs parentais são:

- KB0010006 — Guia de plano de transição de gerentes para licenças de dispensa
- KB0010004 - Guia do gerente para licença maternidade/paternidade
- KB0010003 — Dicas para discutir sua licença com seu gerente
- KB0010002 — Perguntas frequentes de amostra da política de licença maternidade/paternidade
- KB0010001 — Como se preparar para a Licença Maternidade/Paternidade
- KB0000102 — Licença de dispensa do funcionário

**Instruções de execução de RH**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Forneça informações focadas e direcionadas para que seus funcionários de RH possam concluir um caso de RH com mais rapidez e eficiência.

Consulte Instruções de execução de RH.

A Instrução de Execução de RH para LOAs parentais é:

Instruções para solicitação de Licença Maternidade/Paternidade.

**Administração de RH**

Forneça serviços administrativos para a aplicação Case and Knowledge Management.

Consulte Administração de RH.

Os itens a seguir estão em Administração de RH e LOA Primária como parte das Jornadas do funcionário:

- As licenças de dispensa mostram todos os funcionários que solicitaram LOA parental e fornecem:
  - Tipo de licença
  - Status de licença
  - Primeiro dia de licença
  - Último dia de licença estimado
- Os critérios de RH filtram funcionários para campanhas, comunicação, eventos de ciclo de vida, artigos de conhecimento, serviços de RH e conteúdo para funcionários que solicitam ou na LOA primária.

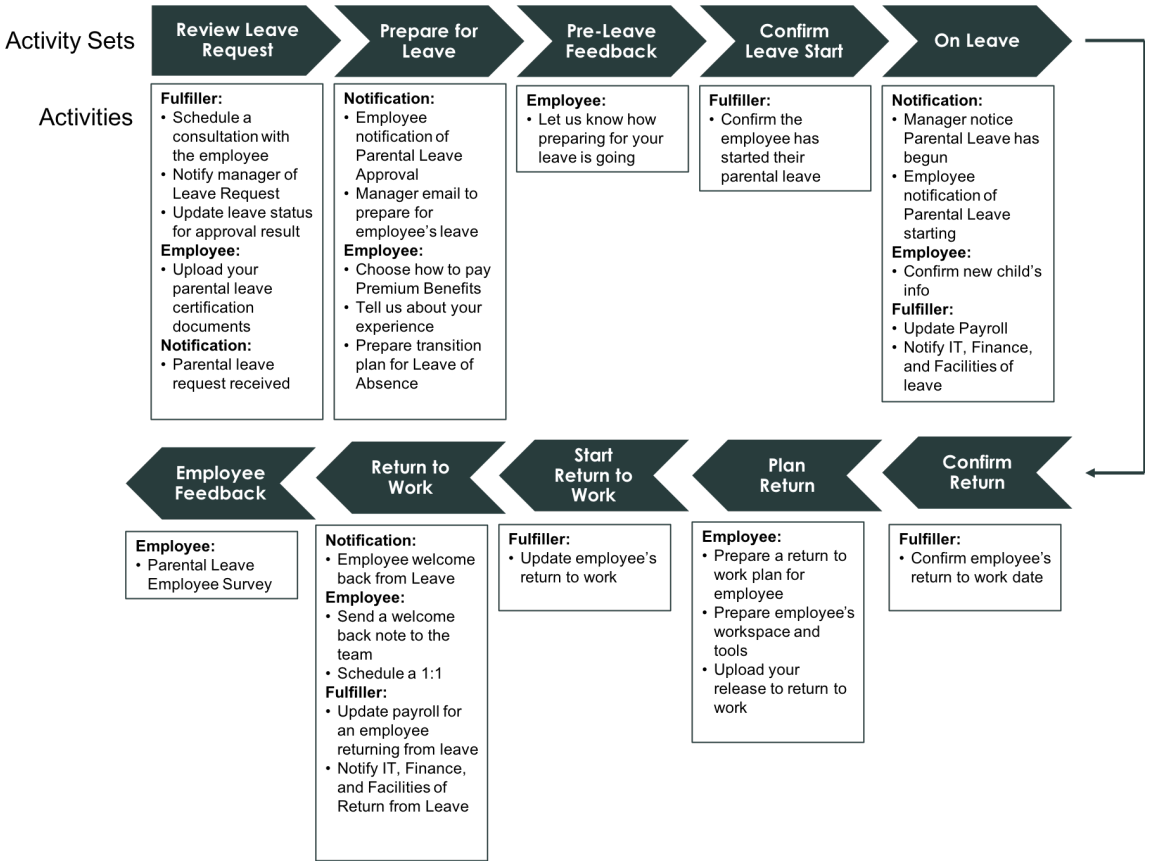
## Enterprise Onboarding and Transitions

Você pode usar os dados pré-configurados da Licença Maternidade/Paternidade para garantir que seus funcionários tenham um processo de transição sem problemas. Os dados têm:

- 1 Evento de ciclo de vida
- 10 Conjuntos de Atividades
- 28 Atividades

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




Consulte Enterprise Onboarding and Transitions.

## Central do funcionário

Os funcionários podem usar o Central do funcionário pré-configurado para exibir informações, criar consultas ou solicitações e ajudá-los em cada fase do processo.

Para obter mais informações, consulte Central do funcionário com HR Service Delivery e Central do funcionário.

### Publicação de conteúdo

Publicação de conteúdo permite criar conteúdo para seus funcionários que você pode entregar por meio do Central do funcionário. Você pode criar diferentes tipos de informações e direcionar funcionários específicos.

Consulte Central do funcionário com HR Service Delivery e Central do funcionário.

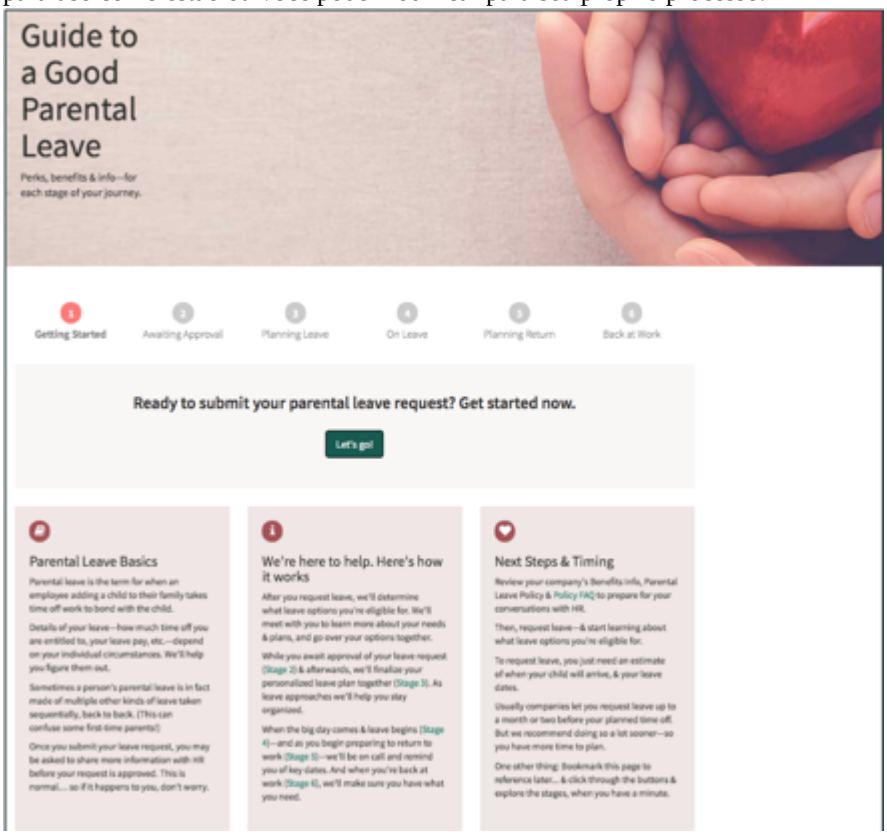
### Páginas de Guia de Licença Maternidade/Paternidade

Os funcionários podem acessar o Central do funcionário a qualquer momento para aprender sobre o processo. Depois que o funcionário envia uma solicitação de licença maternidade/paternidade, o funcionário recebe eventos de ciclo de vida e anúncios de campanha no Central do funcionário que são vinculados a páginas baseadas na fase específica do processo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os widgets de entrega de conteúdo fornecem exemplos que estão disponíveis para uso como estão ou você pode modificar para seu próprio processo.




O conteúdo do portal em Entrega de conteúdo contém o conteúdo que sua empresa deseja que apareça em seu Central do funcionário ou portal.

O público deste conteúdo são funcionários.

O conteúdo do portal para LOAs principais inclui conteúdo sob o seguinte:

**Introdução**

Os dados a seguir são vinculados a conteúdo ou rich text que você pode personalizar para refletir melhor seus processos.

- Introdução: link da URL
- Guia de Licença Maternidade/Paternidade: link da URL
- Informações anteriores à licença: rich text

**Aguardando aprovação**

Aguardando aprovação: link da URL

**Planejando a Licença**

Planejamento de licença: link da URL

**De Licença**

De Licença: link da URL

**Planejamento do Retorno**

Planejamento de retorno: link da URL

**De Volta ao Trabalho**

De volta ao trabalho: link de URL

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Experiências de conteúdo**

Funciona com Publicação de conteúdo e Central do funcionário para criar campanhas que direcionam funcionários específicos para datas e horas definidas.

Para obter mais informações sobre campanhas, consulte Como trabalhar em campanhas.

A campanha da Jornada Maternidade tem dois pacotes de campanha e dois conteúdos de campanha. Esses itens de conteúdo adicionam anúncios no Central do funcionário após um pedido de licença maternidade/paternidade e quando o funcionário retorna ao trabalho.

- A licença é solicitada

  Informações de pré-licença.

- A licença foi concluída

  Informações pós-licença.

Como as datas de licença e retorno são desconhecidas ao solicitar uma LOA parental, o tipo de gatilho de condição está disponível para pacotes de campanha. Para obter mais informações sobre campanhas e Experiências de conteúdo, consulte Criar pacotes de campanha.

As seguintes regras de negócios estão disponíveis e são criadas na tabela Licença de dispensa [sn_hr_core_leave_of_absence]:

- Início da condição da campanha: aciona a inserção de um novo registro e adiciona um funcionário à campanha. Ele aciona o evento de condição de início.
- Parada da condição da campanha: aciona após a conclusão da licença. Ele aciona a condição de parada para um funcionário e o remove da campanha.

## Outros fatores relacionados

A LOA primária das jornadas do funcionário tem outras áreas que afetam o sistema básico e todas as mudanças de configuração que você desejar:

- Tabela Licença de dispensa [sn_hr_core_leave_of_absence]
  - Tabela em Administração de RH.
  - Contém o nome do funcionário, tipo de licença, status da licença, primeiro dia da licença e último dia estimado da licença.
  - Disponível no núcleo de RH sem ativar as jornadas do funcionário.
- Caso de recompensas totais do RH [sn_hr_core_case_total_rewards]

  Tabela de casos de RH que inicia o serviço de RH da licença de dispensa.

- Campanha [sn_ca_campaign]

  Tabela que contém as condições do pacote de campanha.

- Pacote de campanha [sn_ca_campaign_bundle]

  Tabela que contém o pacote de campanha com gatilhos de condição que se aplica a um usuário de campanha.

- Status de licença

  Novo campo para um perfil de RH que fornece o status de um funcionário que solicitou uma LOA primária.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Critérios do RH
  - Critérios de RH que personaliza para quem atividades, conteúdo ou metas de tarefas
  - Primário de nascimento do funcionário: a atividade Carregar sua versão para retornar ao trabalho no conjunto de atividades Planejar retorno usa esses critérios de RH. Ele solicita que o pai biológico carregue um formulário de autorização médica para retornar ao trabalho.
  - Funcionários inscritos em Benefícios: a atividade Escolher como pagar os prêmios de Benefícios Premium no conjunto de atividades Preparar-se para a Licença usa esses critérios de RH. Ele é direcionado aos funcionários inscritos nos benefícios da empresa e cria um caso na folha de pagamento para processar deduções conforme necessário.
  - Funcionários na Jornada Maternidade/Paternidade: a campanha Jornada Maternidade/Paternidade usa esses critérios de RH para determinar quem serão os destinatários para obter informações antes da LOA e informações após a licença.
- Os tipos de LOA primários são:
  - Solicitado
  - Aprovada
  - De Licença
  - Rejeitado
  - Concluído
  - Cancelado

## Criar um caso de RH para licenças maternidade/paternidade

Crie um caso de RH para que você possa ajudar os funcionários, por meio de bate-papo, e-mail ou telefone, a iniciar o processo de licença maternidade/paternidade (LOA). Os funcionários também podem criar casos de RH enviando uma solicitação.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.case_writer

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para obter detalhes específicos sobre como criar um caso de RH, consulte Criar um caso de RH e Trabalhar em um caso de RH. Siga as instruções para criar um caso de RH usando o formulário de criação de caso de RH para LOAs primários.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de casos de RH** > **Criar novo caso**.
   **A opção Pesquisar funcionário** é exibida.
2. Insira o nome do funcionário que solicitou a LOA primária.
3. **No serviço de RH**, selecione **Solicitação de licença maternidade**/paternidade.
4. Selecione **Criar caso**.
   - O sistema atribui o caso a agentes com a habilidade de LOA. Consulte Regras de atribuição e correspondência no RH.
   - Dois casos secundários são criados e atribuídos a agentes com a habilidade de folha de pagamento.
   - As instruções de execução aparecem para o caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Selecione a guia **Detalhes da Licença Maternidade/** Paternidade.
6. No formulário, preencha os campos.

**Detalhes da Licença Maternidade/Paternidade**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Subtipo de licença | Identifica a função de quem está solicitando uma LOA parental ou o tipo de licença maternidade/paternidade:<br>○ Pais biológicos<br>○ Parceiro(a) de pai ou mãe biológico(a)<br>○ Adoção<br>○ Substituto<br>○ Família acolhedora |
| Status de licença | Indica o status da LOA primária:<br>○ Solicitado<br>○ Aprovada<br>○ De Licença<br>○ Rejeitado<br>○ Concluído<br>○ Cancelado |
| Data de nascimento da criança | Data em que a criança chega.<br>**Nota:** Use este campo quando a adoção ou a adoção forem selecionadas no **Subtipo de licença**. |
| Primeiro dia de licença | Data em que o funcionário está solicitando o início de uma LOA. |
| Último dia de licença estimado | Data estimada em que a LOA primária termina. |
| Prazo | Data de nascimento da criança.<br>**Nota:** Use este campo ao selecionar um dos seguintes no campo **Subtipo de licença** :<br>○ **Parceiro(a) de pai ou mãe biológico(a)**<br>○ **Gestação por substituição**<br>○ **Pais biológicos** |

7. Selecione **Salvar** para permanecer no caso de RH ou **Atualizar** para salvar o caso de RH e retornar à lista de casos de RH.
8. Selecione **Pronto para trabalho**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Os 10 conjuntos de atividades aparecem na parte superior do formulário com o status de cada atividade.
- O sistema cria e atribui um caso secundário com tarefas secundárias.
- O caso avança com base na conclusão de cada caso secundário e tarefa.
- O funcionário aparece em **Administração de RH** > **Licenças**.

## HR Service Delivery Espaço do agente (Clássico)

Como agente de RH, você pode usar o HR Service Delivery Espaço do agente para interagir com funcionários, responder a consultas e resolver problemas rapidamente.

Espaço do agente para RH

**Importante:**
HR Service Delivery Espaço do agente (Classic) está sendo preparado para descontinuação. Ele ficará oculto e não estará mais disponível para ativação, mas continuará a ser compatível até Xanadu. Para uma experiência aprimorada do espaço do agente, use o Espaço do agente para Gestão de casos de RH (Configurável). Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento do Now Support.

Os agentes de RH podem:

- Converse com funcionários e crie ou trabalhe nas solicitações deles.
- Receba chamadas de funcionários e crie ou trabalhe nas solicitações deles.
- Crie ou trabalhe em casos de RH até à conclusão.
- Veja informações relacionadas ao funcionário ou ao caso.
- Pesquise um funcionário e verifique se é o funcionário correto pelo endereço, localização ou outras informações do perfil de RH.
- Gerencie e veja a lista de casos.

Aqui estão alguns dos principais benefícios do HR Agent Workspace.

**Exibição de painel único**

Veja todos os detalhes sobre um problema em um só local.

**Canais de comunicação integrados**

Comunique-se em tempo real com os funcionários por bate-papo ou telefone na mesma interface.

**Coluna Assistência do agente**

Encerre casos e incidentes mais rapidamente com as recomendações da Assistência do agente.

**Nota:**
A Assistência do agente está disponível para interações e casos de RH.

### HR Service Delivery Clássico HR Service Delivery Espaço do agente

O HR Service Delivery Espaço do agente é uma aplicação de Service Desk configurável que se baseia em Explorando o espaço . Esta aplicação coloca todas as ferramentas necessárias em um só local para que você possa ajudar os funcionários nas necessidades deles.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Iniciar

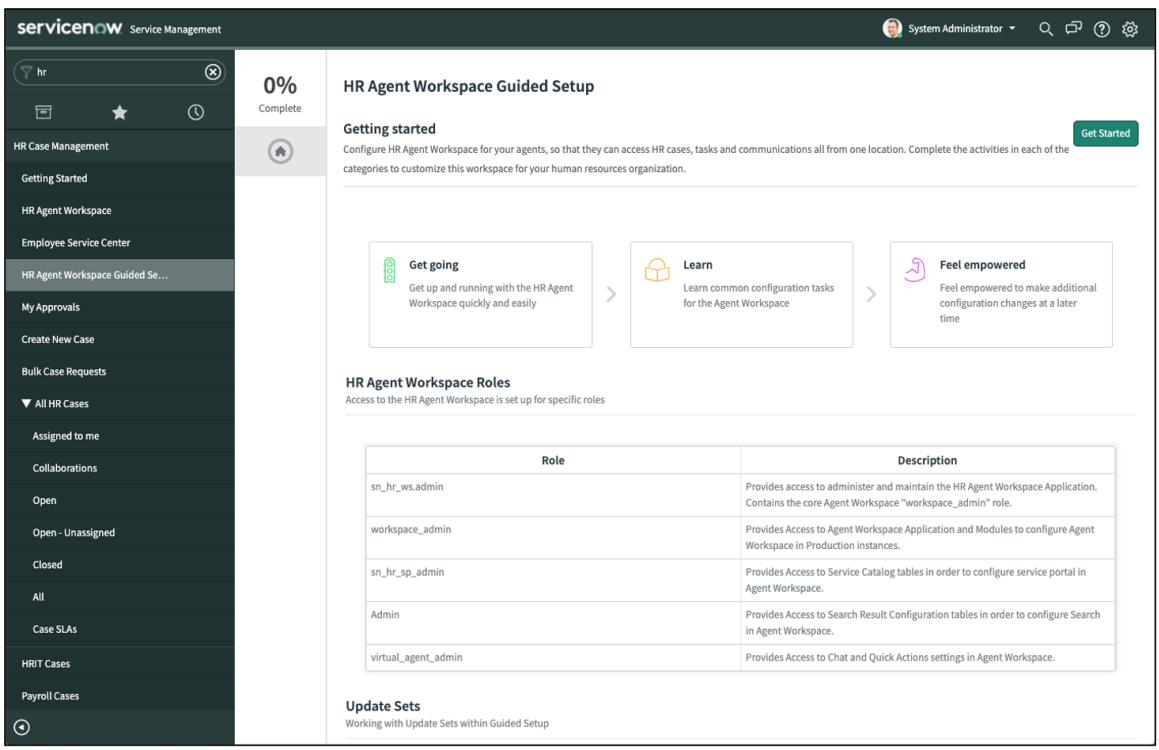
| Explorar | Configurar |
| --- | --- |
| Saiba mais sobre RH Espaço do agente. | Planeje e configure sua implementação. |
| **Usar** | |
| Saiba como usar RH Espaço do agente. | |

## HR Service Delivery Espaço do agente Configuração assistida

Use a **Configuração assistida do Espaço do agente de RH** para percorrer a configuração inicial de HR Service Delivery Espaço do agente.

**A Configuração assistida do Espaço do agente de RH** fornece uma introdução para iniciar sua configuração. Ele também organiza as atividades de configuração em categorias. Cada categoria fornece informações como orientação de planejamento, etapas de pré-configuração e links para informações úteis. Cada categoria também fornece links para as páginas em sua instância em que você executa a configuração.

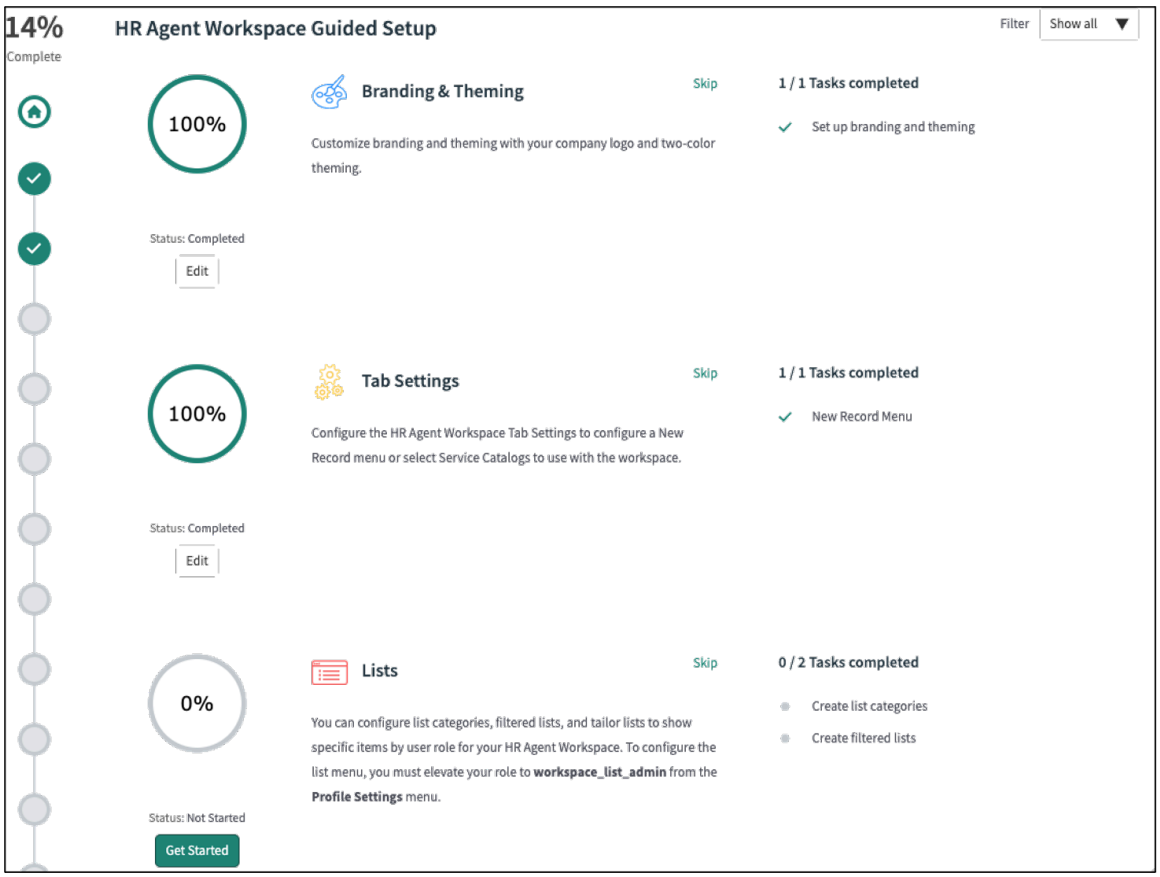
Para acessar a **Configuração assistida do Espaço do agente de RH**, navegue até **Gestão de casos de RH** > **Configuração assistida do Espaço do agente de RH**.




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A página principal fornece informações sobre as diferentes categorias, funções e conjuntos de atualizações. Selecione o botão **Introdução** no canto superior direito para iniciar a configuração.




A página Configuração assistida do Espaço do agente de RH fornece uma lista de diferentes categorias. Selecione o botão **Introdução** em cada categoria para iniciar a configuração do HR Service Delivery Espaço do agente.

Para obter mais informações sobre a **Configuração assistida**, consulte Como usar a configuração assistida .

## Como explorar o HR Service Delivery Espaço do agente

Use HR Service Delivery Espaço do agente para gerenciar as solicitações de RH dos funcionários em um só lugar.

## Página inicial

A página inicial fornece uma visão geral rápida do seu trabalho. Ele fornece informações que podem ajudar a decidir o que você deve agir primeiro, como casos de RH e seu status de Acordo de nível de serviço (ANS), itens que afetam sua equipe e informações gerais e anúncios.

## Lista de casos

Na página inicial, você pode acessar a lista de casos. A lista Caso fornece uma exibição de todos os casos de RH ou você pode filtrar e classificar pelo que é relevante para você.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Formulário de caso de RH

Gerencie vários casos, exiba informações relacionadas ao caso e use artigos de conhecimento ou casos semelhantes para gerenciar o caso.

| Recurso do Espaço do agente | Descrição |
|---|---|
| Guias | As guias exibem listas, números de casos de RH e o ícone . O ícone Adicionar permite **criar instantaneamente um caso de RH** ou **criar uma interação**.<br><br>Quando você tem várias guias abertas, só pode ver o número do caso na guia por padrão. No entanto, você também pode configurar as informações que deseja exibir na guia. Para obter mais informações, consulte Personalizar rótulo da guia no Espaço do agente para Gestão de casos de RH.<br><br>Se você apontar para o número, poderá ver rapidamente mais detalhes relacionados a um caso, por exemplo, a descrição do caso, o serviço de RH e a pessoa afetada. |
| Cabeçalho do formulário | Exibe detalhes resumidos de um caso de RH, como serviço de RH, prioridade, estado e agente atribuído. |
| Ações de IU | Botão de ação que permite salvar as mudanças feitas, mudar o status, cancelar ou outras ações relevantes para um caso.<br><br>**Nota:**<br>Os botões exibidos são semelhantes à IU da plataforma nativa.<br><br>Os tipos de botão exibidos dependem do tipo e do status do caso de RH. |
| Itens relacionados | Mostra detalhes sobre o caso de RH e registros de outras tabelas que têm um relacionamento com o caso de RH.<br><br>**Nota:**<br>Quando um caso aparece no Playbook, essas guias mudam. Para obter mais informações, consulte Explorando o Playbook HR Service Delivery. |
| Detalhes do caso | Informações sobre o caso:<br>• Pessoa afetada<br>• Serviço de RH solicitado<br>• Prioridade atribuída<br>• Grupo de atribuição<br>• Agente atribuído<br>• Descrição<br>• Comentários e Anotações de trabalho |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Recurso do Espaço do agente | Descrição |
|---|---|
| Fluxo de atividades | Comentários, anotações de trabalho e estados atuais e anteriores do caso. |
| Painel lateral contextual | Gerencie e trabalhe no caso usando vários ícones orientados por tarefa. Os ícones que aparecem no painel lateral Contextual dependem do tipo de caso em que você está trabalhando. Para obter mais informações, consulte HR Service Delivery Espaço do agente painel lateral contextual. |

## Guias

Use guias para exibir os registros associados a um caso de RH, como detalhes do caso e tarefas. Você pode selecionar uma guia e pular para as informações. As guias secundárias aparecem abaixo das guias superiores e exibem detalhes do caso, informações de perfil de RH e tarefas.

**Nota:**
Qualquer referência selecionada em uma guia primária é aberta como uma guia secundária.

## Menu de itens relacionados

Use o menu Itens relacionados para ver informações sobre os detalhes, tarefas e outras informações associadas a um caso. Este menu fornece uma maneira rápida e fácil de pesquisar informações sobre um caso e a pessoa afetada.

**Nota:**
O tipo de caso de RH determina quais guias aparecem.

## Ícones de perfil de RH

Ícones que permitem obter acesso rápido a informações sobre a abertura para e a pessoa afetada.

- : selecione o ícone de perfil de RH para acessar o perfil de RH das pessoas relacionadas ao caso. A seleção de um perfil de RH também exibe o painel lateral de visão geral, onde você pode ver informações que o administrador de RH configura e outras coisas, como e-mail, local do escritório e informações da organização do funcionário. Para obter mais informações, consulte o Painel Resumo.
- : selecione o ícone Pesquisar registro para acessar uma lista de todos os perfis de RH da sua empresa.
- : selecione o ícone Abrir link profundo para acessar informações fora da aplicação para ajudar a preencher o caso. Para obter informações sobre como configurar links profundos, consulte Gerador de link para HR Service Delivery.

**Nota:**
Para obter informações sobre como configurar ações personalizadas em campos de registro, consulte Configuração de ações personalizadas em campos de registro no espaço.

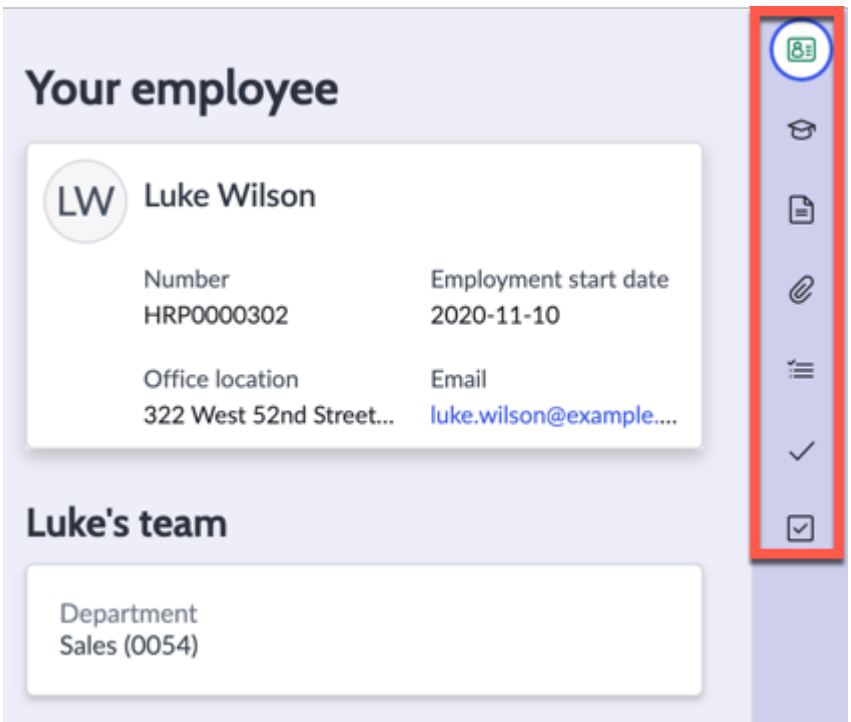
### HR Service Delivery Espaço do agente painel lateral contextual

O painel lateral contextual em HR Service Delivery Espaço do agente fornece informações projetadas para ajudá-lo a trabalhar em um caso de RH e interagir com seus funcionários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O painel lateral contextual fornece uma coluna de ícones que fornecem informações. Use as informações ao interagir com seus funcionários ou para concluir o caso.




Os ícones exibidos dependem do tipo de caso de RH que você está vendo.

| Ícone | Descrição |
|---|---|
| | Resumo: fornece detalhes importantes do perfil de RH para cancelamento rápido. Ter essas informações prontamente disponíveis ajuda os agentes a entender quem eles estão tentando ajudar ao se comunicar com um funcionário. |
| | Assistência do agente: fornece artigos de conhecimento relevantes sobre o caso. Você também pode fornecer comentários (visíveis para o funcionário) ou anotações de trabalho (não visíveis para o funcionário) ou exibir todas as atividades relacionadas ao caso.<br>**Nota:**<br>A Assistência do agente também está disponível para interações de RH. |
| | Documentos do funcionário: lista os documentos relacionados ao caso em que você está. Selecione o documento e você poderá baixá-lo ou renomeá-lo.<br>**Nota:**<br>O painel lateral contextual requer o plug-in Employee Document Management [com.sn_employee_document_management] para exibir os documentos do funcionário. Para obter mais informações, consulte Gestão de documentos de funcionários. |
| | Anexos: documentos relevantes ou relacionados ao caso de RH são exibidos como anexos. Esses anexos podem ser movidos para a Gestão de documentos do funcionário (EDM) para fins de arquivamento e histórico. Por exemplo, os recibos de reembolso de taxa de matrícula são anexos de um caso de RH. Depois de mover os anexos para o Employee Document Management, eles se tornarão |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Ícone | Descrição |
| --- | --- |
| | documentos do funcionário. Consulte Mover documentos do funcionário usando HR Service Delivery Espaço do agente.<br><br>Selecione um anexo para baixá-lo ou excluí-lo.<br><br>**Nota:**<br>Um pequeno ponto verde indica que há anexos . |
| | Modelos de resposta: mostra mensagens reutilizáveis que você pode usar ao responder a um funcionário que tem uma pergunta sobre o caso.<br><br>Copie o texto do modelo de resposta que você deseja usar e cole o texto na seção Comentários ou Anotações de trabalho do caso de RH.<br><br>Um serviço de RH configura modelos de resposta e são uma maneira rápida, consistente e eficiente de responder a perguntas comuns relacionadas a casos de RH.<br><br>Para obter mais informações, consulte Modelos de resposta para HR Service Delivery. |
| | Instruções de execução: fornece informações focadas e direcionadas sobre como concluir um caso de RH com mais rapidez e eficiência.<br><br>Pode incluir instruções específicas, artigos da base de conhecimento ou uma check-list do que fazer no caso.<br><br>Para obter mais informações, consulte Instruções de execução de RH. |
| | Check-list: fornece uma lista de itens que precisam ser verificados ou feitos. A check-list ajuda você a resolver um problema com eficiência e rapidez.<br><br>Para obter mais informações, consulte Uso de check-lists no HR Service Delivery Espaço do agente. |

## Configuração do HR Service Delivery Espaço do agente

Configure HR Service Delivery Espaço do agente para que seus agentes possam interagir com seus funcionários, responder a perguntas, criar casos e resolver problemas.

ServiceNow® HR Service Delivery Espaço do agente usa a aplicação Espaço do agente como plataforma.

Para configurar HR Service Delivery Espaço do agente, você pode:

- Ative o plug-in Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core].
- Ative o plug-in Human Resources Scoped App: Workspace [com.sn_hr_agent_workspace].
- Configure estes componentes de HR Service Delivery Espaço do agente:
  - Canais de comunicação e roteamento.
  - Componentes e configurações adicionais que são específicos para HR Service Delivery.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Formulários no espaço. Consulte Configuração de formulários no espaço.
- Configuração do espaço. Consulte Configurar espaço.

## Funções instaladas

Ao ativar os plug-ins Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core] e Human Resources Scoped App: Workspace [com.sn_hr_agent_workspace], você instala as seguintes funções:

| Título da função de RH [name] | Descrição | Contém funções de espaço |
|---|---|---|
| Gerente de RH [sn_hr_core.manager] | Concede acesso a todos os casos de RH, perfis e informações seguras.<br><br>Com esta função, você pode gerenciar HR Service Delivery Espaço do agente listas e categorias.<br><br>Esta função contém o administrador da lista de espaço, que é uma função elevada. Para obter mais informações sobre funções elevadas, consulte Funções de privilégio elevado .<br><br>A função Usuário do espaço [workspace_user] permite que você acesse HR Service Delivery Espaço do agente e crie e acesse interações. | Administrador de lista do espaço [workspace_list_admin]<br><br>Usuário do espaço [workspace_user] |
| Escritor de caso de RH [sn_hr_core.case_writer] | Concede acesso para gravar todos os casos de RH.<br><br>Com esta função, você pode acessar HR Service Delivery Espaço do agente e exibir, criar e trabalhar em casos existentes. Você também pode acessar todas as áreas de Case and Knowledge Management.<br><br>Esta função contém a função de usuário do espaço, que permite executar transferências de agente de interação e de fila de interação. | Usuário do espaço [workspace_user]<br><br>Agente de interação [interaction_agent] |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Título da função de RH [name] | Descrição | Contém funções de espaço |
|---|---|---|
| Agente de RH [sn_hr_core.basic] | Concede acesso a agentes de RH básicos para módulos HR Service Delivery Espaço do agente.<br><br>Esta função contém a função de Advanced Work Assignment Agent [awa_agent], que permite que um agente de RH trabalhe nas interações do cliente e gerencia a carga de trabalho em vários canais de serviço. | • Agente do Advanced Work Assignment [awa_agent]<br>• Para ver todas as funções contidas na função de agente de RH [sn_hr_core.basic], consulte Componentes instalados com Case e Knowledge Management. |
| Gerenciador de conteúdo do espaço [sn_cd.workspace_content_manager] | Permite programar conteúdo para o espaço.<br>• A função uxframework_user permite que você navegue e selecione na biblioteca de registros de componente de UX para que eles possam definir um campo de referência de componente em qualquer tabela acessível.<br>• A função sn_cd.content_manager concede acesso a Publicação de conteúdo.<br>  ○ A função sn_esign.config_manager pode gerenciar as configurações de assinatura eletrônica.<br>  ○ A função sn_cd.content_approver pode aprovar o conteúdo que está programado para aparecer no Central do funcionário. | • Usuário da estrutura de UX [uxframework_user]<br>• Content Delivery Content Manager [sn_cd.content_manager]<br>  ○ Gerenciador de configuração de assinatura eletrônica [sn_esign.config_manager]<br>  ○ Aprovador de entrega de conteúdo [sn_cd.content_approver] |
| Administrador do espaço de RH [sn_hr_ws.admin] | Permite configurar todos os aspectos de HR Service Delivery Espaço do agente.<br><br>A função workspace_admin permite que você configure Espaço do agente | Administrador do espaço [workspace_admin]<br>• Administrador de bate-papo [chat_admin]<br>• Designer de estrutura de UX [uxframework_designer]<br>• Usuário do Agent Workspace [agent_workspace_user] |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Título da função de RH [name] | Descrição | Contém funções de espaço |
|---|---|---|
| | • A função chat_admin administra as tabelas de bate-papo.<br>• A função uxframework_designer tem acesso de gravação a registros de elemento de página de UX para projetar IUs.<br>• A função agent_workspace_user permite que você execute transferências de agente de interação e de fila de interação.<br>• A função sn_agent_recommend.recommendation_admin gerencia as configurações de recomendação da assistência do agente.<br>• A função interaction_admin permite que você administre o sistema Interaction Management.<br>• A função workspace_list_admin permite que você gerencie listas e categorias de espaço.<br>• A função ui_action_admin permite que você gerencie ações de IU.<br>• A função ui_builder_admin fornece permissão para usar as APIs do UI Builder para que você possa criar, atualizar, ler e excluir páginas de UX.<br>• A função uxframework_user permite que você navegue e selecione na biblioteca de registros de componente de UX para que eles possam definir um campo de referência de componente em qualquer tabela acessível.<br>• A função sn_intel_analyzer.similarity_analyzer_admin permite que você administre o Analisador | • Administrador de recomendação de agente [sn_agent_recommend.recommendation_admin]<br>• Administrador de interação [interaction_admin]<br>• Administrador da lista do espaço [workspace_list_admin]<br>• Administrador de ação de IU [ui_action_admin]<br>• Administrador do Construtor de IU [ui_builder_admin]<br>• Usuário da estrutura de UX [uxframework_user]<br>• Analisador de semelhança [sn_intel_analyzer.similarity_analyzer_admin]<br>• Administrador de formulário [form_admin]<br>• Personalizar formulário [personalize_form]<br>• Administrador de notificação de IU [ui_notification_admin] |

Tradução automática

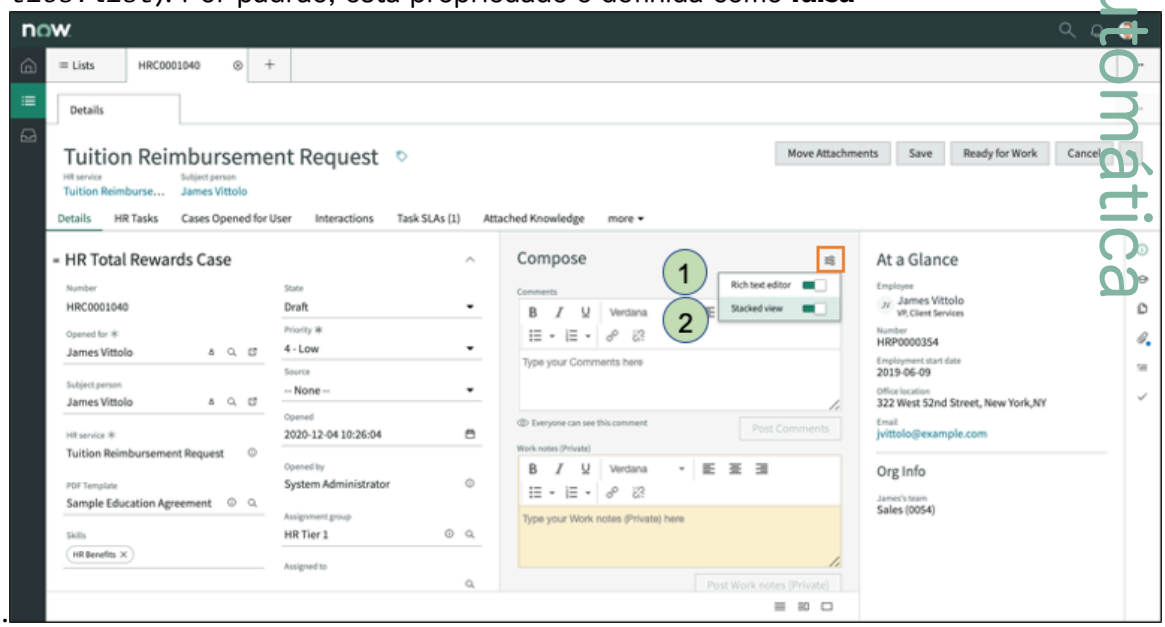
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Título da função de RH [name] | Descrição | Contém funções de espaço |
|---|---|---|
| | de semelhança. O Analisador de semelhança define padrões e tendências que podem ajudá-lo a resolver um registro.<br>• A função form_admin gerencia formulários, seções de formulário e elementos de seção.<br>• A função personalize_form permite que você personalize formulários.<br>• A função ui_notification_admin permite que você configure gatilhos de notificação. | |

## Rich text

O rich text permite que você formate seus comentários ou anotações de trabalho para enfatizar sua mensagem e é legível em muitos programas e plataformas.

Você pode habilitar rich text para HR Service Delivery Espaço do agente usando a propriedade do sistema [ `glide.ui.journal.use_html` (`sys_properties.list`). Por padrão, esta propriedade é definida como **falsa** (desativada).




| Número | Descrição |
|---|---|
| | Alterne o ícone de configurações de composição que você selecionou para mostrar o editor de rich text e os ícones de exibição empilhados. |

Tradução automática

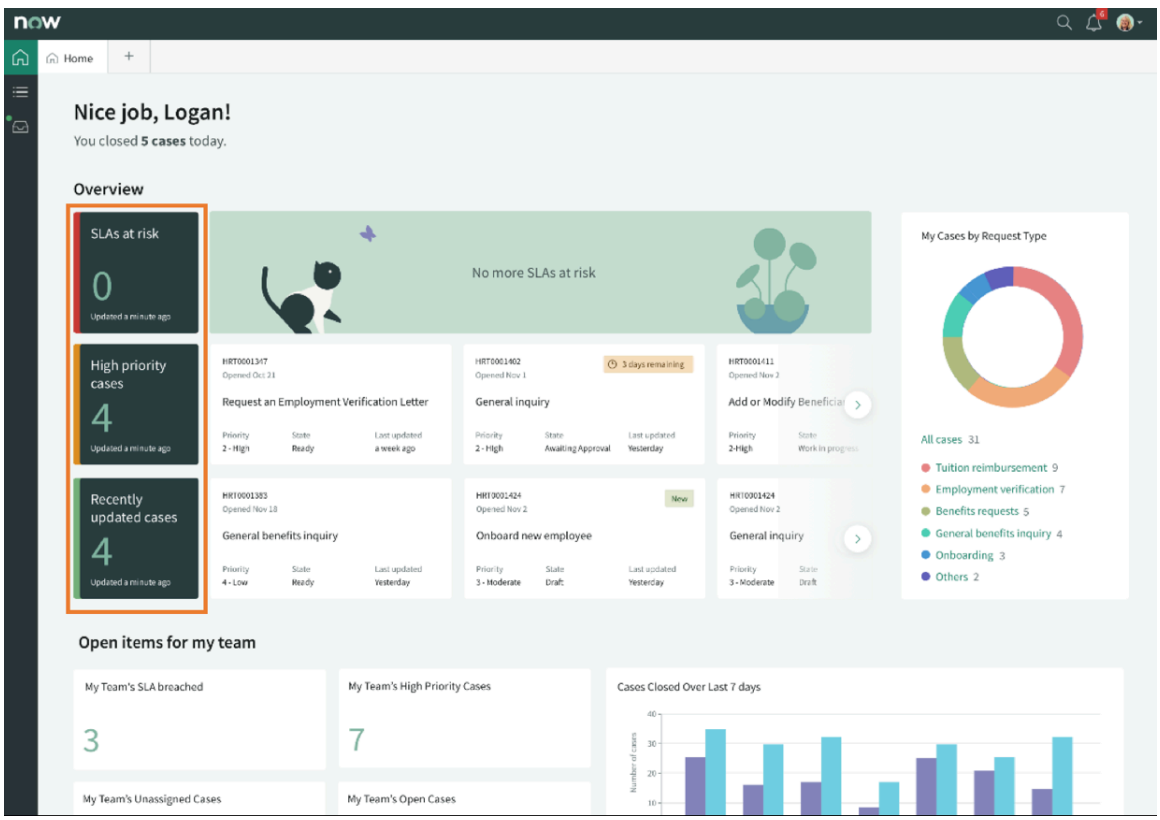
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Número | Descrição |
|---|---|
| 1 | Controle deslizante do editor de rich text que você pode alternar para ativar o rich text. |
| 2 | Controle deslizante da exibição empilhada que coloca Comentários e Anotações de trabalho lado a lado ou empilhados um sobre o outro. |

**⚠ Aviso:**
Se sua empresa estiver usando outras Espaço do agente aplicações, ativar essa propriedade pode **afetar** o desempenho do sistema.

### Página principal clássica HR Service Delivery Espaço do agente

A primeira coisa que os agentes de RH veem ao acessar o RH Espaço do agente é a página principal. A página principal fornece uma experiência personalizada e envolvente para o agente de RH.



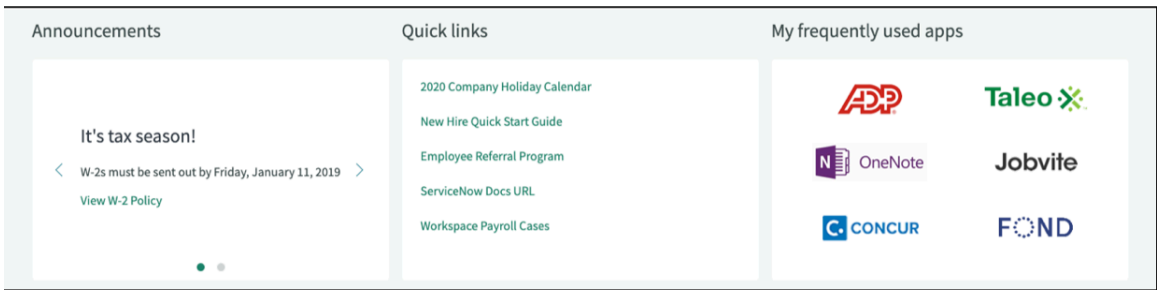

A página principal mostra casos de alta prioridade, casos em risco de violação de acordos de nível de serviço (ANS) e casos com mudanças recentes.

As informações relacionadas às equipes às quais seus agentes de RH pertencem são exibidas abaixo da seção Visão geral.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A parte inferior da página principal fornece informações da empresa, links e ferramentas disponíveis. Esta seção faz parte da Entrega de conteúdo. Para obter mais informações, consulte Biblioteca de Conteúdo.




## Configuração

O sistema básico fornece duas (2) páginas principais:

- Página principal de RH
- Página principal de RH (CD)

A página principal (CD) está disponível quando o plug-in Content Delivery (com.sn_content_delivery) está ativado. O sistema básico fornece a capacidade de configurar suas páginas principais de maneira limitada.

- Configuração da lista de cartões: determina quais cartões são exibidos na seção intermediária da página principal.
- Configuração do marcador do cartão: determina quais marcadores aparecem nos cartões.

Para obter mais informações, consulte:

- Como definir a configuração da lista de cartões para a página principal de RH clássico Espaço do agente
- Definir a configuração do marcador para a página principal de RH clássico Espaço do agente

## Modificando sua página principal

As páginas principais do sistema de base só podem ser modificadas se você fizer uma cópia primeiro.

**Nota:**
Para obter mais informações sobre como configurar uma nova página principal, consulte Configuração de páginas principais em um espaço.

### Página principal clássica HR Service Delivery Espaço do agente

Para modificar uma página principal fornecida pelo sistema de base, você deve primeiro fazer uma cópia.

Para fazer uma cópia da sua página principal, use o Construtor de IU. Para obter mais informações, consulte Construtor de IU .

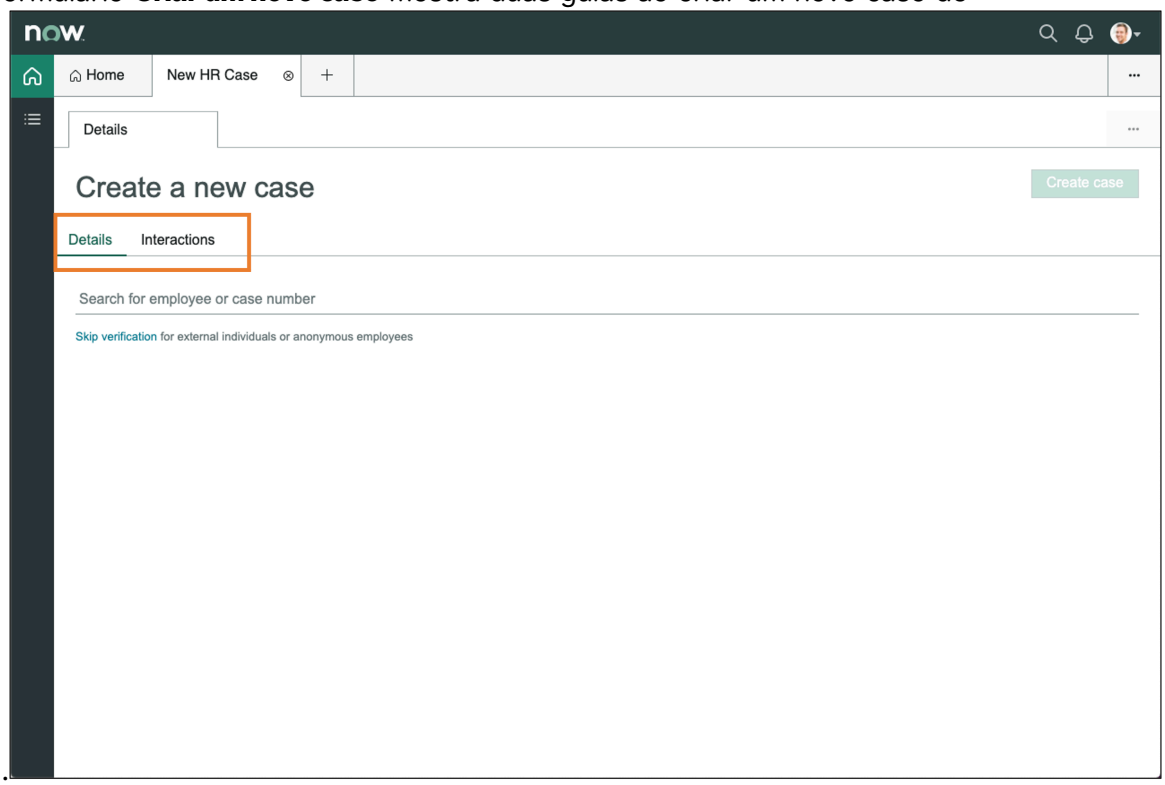
### Clássico HR Service Delivery Espaço do agente Criar um novo formulário de caso

Você pode configurar a aparência do formulário **Criar um novo caso** em HR Service Delivery Espaço do agente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O formulário **Criar um novo caso** mostra duas guias ao criar um novo caso de RH.




Use a propriedade do sistema sn_hr_ws.case_creation_tabs para adicionar ou excluir as guias que aparecem na criação do caso inicial.

**Nota:**
O campo **Descrição** na propriedade do sistema sn_hr_ws.case_creation_tabs fornece informações sobre como adicionar um novo objeto de matriz para novas entradas de guia. Para excluir uma guia, remova o objeto de matriz da guia. Para obter mais informações sobre, consulte Adicionar ou excluir guias do formulário Criar novo caso.

Depois de inserir um funcionário ou número de caso, a guia **Casos para abertos para** será exibida se o funcionário tiver casos adicionais associados.

### Adicionar ou excluir guias do formulário Criar novo caso

Use a propriedade do sistema sn_hr_ws.case_creation_tabs para adicionar ou excluir as guias que aparecem na criação do caso inicial.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

O campo **Descrição** na propriedade do sistema sn_hr_ws.case_creation_tabs fornece informações sobre como adicionar um novo objeto de matriz para novas entradas de guia. Para excluir uma guia, remova o objeto de matriz da guia.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **sys_properties.list**.
2. Pesquise e exiba a propriedade do sistema **sn_hr_ws.case_creation_tabs**.
3. No campo **Valor**, role para baixo até o objeto **"title":"interactions"** na matriz.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Remova o texto destacado acima.
5. Selecione **Atualizar**.

### Como definir a configuração da lista de cartões para a página principal de RH clássico Espaço do agente

Use a Configuração da lista de cartões para configurar os cartões que aparecem na página principal HR Service Delivery Espaço do agente.

## Antes de Iniciar

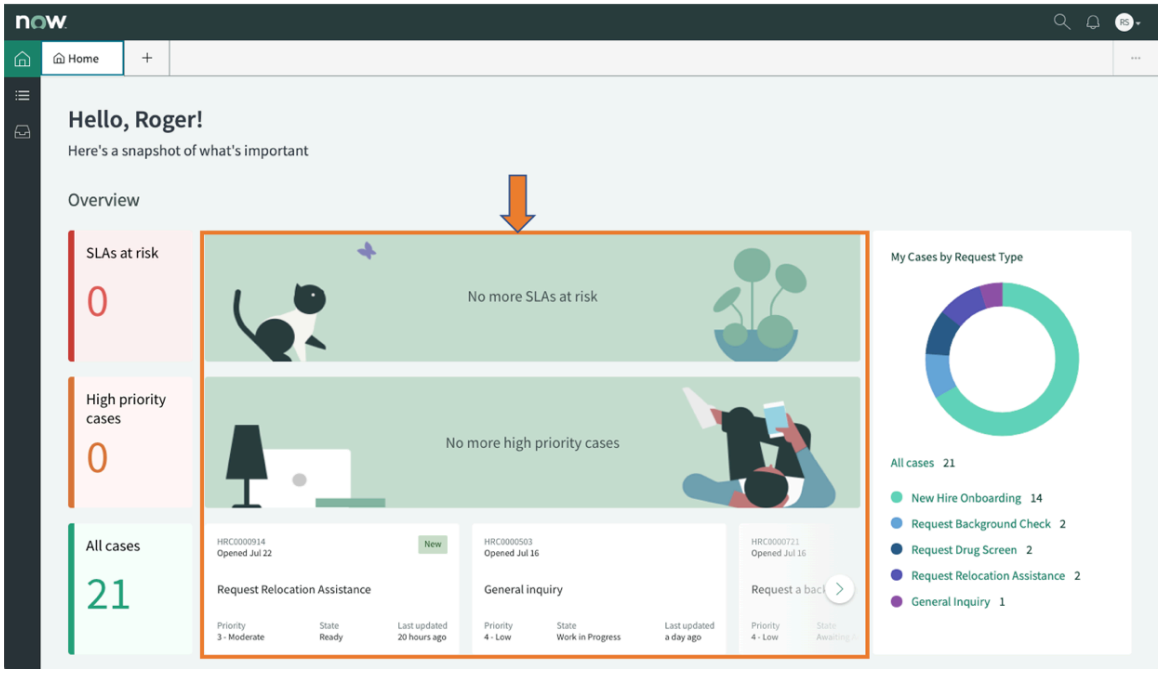
Função necessária: sn_hr_core.admin

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de RH** > **Página principal** > **Configurações de Lista do Cartão**.
   O sistema de base fornece três (3) registros pré-configurados:
   - **ANS em risco**
   - **Casos de alta prioridade**
   - **Todos os casos**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




2. Selecione um dos registros pré-configurados ou **Novo**.
3. Preencha ou edite os campos no formulário.

### Configuração da Lista de Cartões da Página principal

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Descrição | Uma descrição do registro. |
| Consulta | Um conjunto de condições que, quando válidas, determinam o que aparece na página principal.<br><br>Por exemplo, para mostrar todos os casos de RH de prioridade alta para o agente conectado:<br>○ Ativo é verdadeiro<br>○ Selecione E OU<br>○ Atribuído a é (dinâmico) eu<br>○ Selecione E OU<br>○ A prioridade é um de 1 - Crítico 2 - Alto<br>○ Selecione E OU |
| Aplicação | A aplicação que contém este registro. |
| Exibir todos os registros | Texto que aparece quando o registro tem dados. |
| Texto a ser exibido se a lista estiver vazia | Texto que aparece quando a lista não tem dados. |

4. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

### Definir a configuração do marcador para a página principal de RH clássico Espaço do agente

Use a Configuração de marcador da página principal para definir os marcadores a serem exibidos na configuração da lista de cartões.

Tradução automática

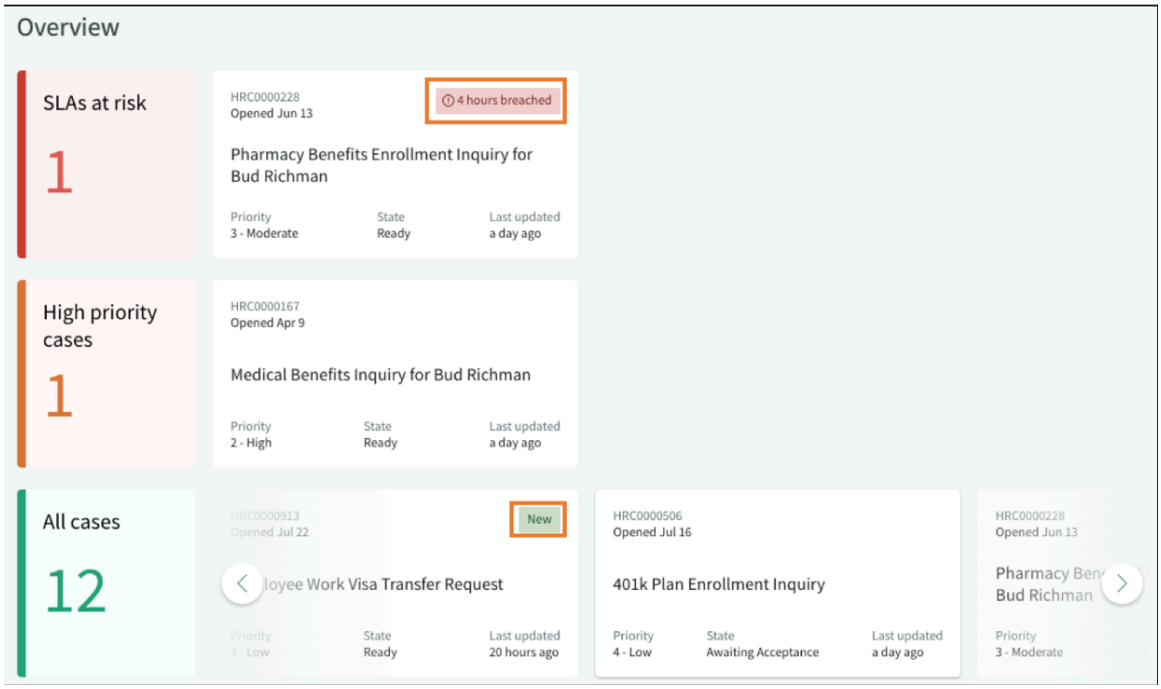
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de RH** > **Página principal** > **Configurações de marcador do Cartão**.
   O sistema de base fornece três (3) registros pré-configurados:
   - ANS
   - "VIP" azul se estiver em aberto ou a pessoa afetada for VIP
   - "Novo" Verde se tiver sido criado nas últimas 24 horas




2. Selecione um dos registros pré-configurados ou **Novo**.
3. Preencha ou edite os campos no formulário.

### Configuração de marcador da Página principal

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Descrição | Uma descrição do registro de configuração do marcador. |
| Tipo | O tipo de registro de configuração de marcador:<br>○ Valor em destaque<br>○ Temporizador do ANS |
| Configuração do temporizador de ANS | A configuração do temporizador de SLA que determina qual SLA de tarefa é exibido como parte do componente do temporizador.<br>**Nota:**<br>Para obter mais informações, consulte Configurações do temporizador de SLA . |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | O campo aparece quando você seleciona **Temporizador de ANS** no campo **Tipo**. |
| Texto do marcador | Texto que aparece para o marcador no cartão.<br><br>O campo aparece quando você seleciona o **valor realçado** no campo **Tipo**. |
| Cor | A cor com a qual você deseja que o marcador apareça. Cada cor tem um significado:<br><br>○ crítico = vermelho<br>○ alto = laranja<br>○ aviso = amarelo<br>○ moderado = Roxo<br>○ positivo = verde<br>○ info (VIP) = Azul<br>○ baixo = Cinza |
| Condição | Aplica esta configuração quando condições específicas são atendidas.<br><br>Por exemplo, as condições para sinalizar um VIP são:<br><br>○ Aberto para.VIP é verdadeiro<br>○ Ou<br>○ Pessoa afetada.VIP é verdadeiro<br><br>Os campos disponíveis para você criar uma condição são da tabela Caso de RH [sn_hr_case].<br><br>**Nota:**<br>Ao definir condições como diferenciação entre maiúsculas e minúsculas ou valores nulos, consulte o API GlideFilter - Scoped, Global . |
| Aplicação | A aplicação que contém este registro. |
| Ordem | Ordem na qual a configuração é processada primeiro. Configurações com números menores são processadas primeiro. |
| Ícone | Use para exibir um ícone para qualquer marcador que não seja de ANS. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | **Nota:**<br>Para obter mais informações, consulte Ícone<br>. |

4. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

### Painel Resumo

Permita que os agentes de RH auxiliem e resolvam melhor as solicitações dos funcionários com o painel Resumo em HR Service Delivery Espaço do agente.

## Visão geral

O painel Resumo exibe os principais detalhes do perfil de RH sobre o funcionário, como o cargo do funcionário, data de início do emprego, local do escritório, informações de contato e detalhes organizacionais. Os agentes podem acessar rapidamente essas informações para entender melhor os funcionários que estão tentando ajudar.

### Configurar o painel Resumo

Você pode configurar o painel Resumo adicionando ou removendo campos de perfil de RH das seções Detalhes do funcionário e Contatos.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: sn_hr_core.admin

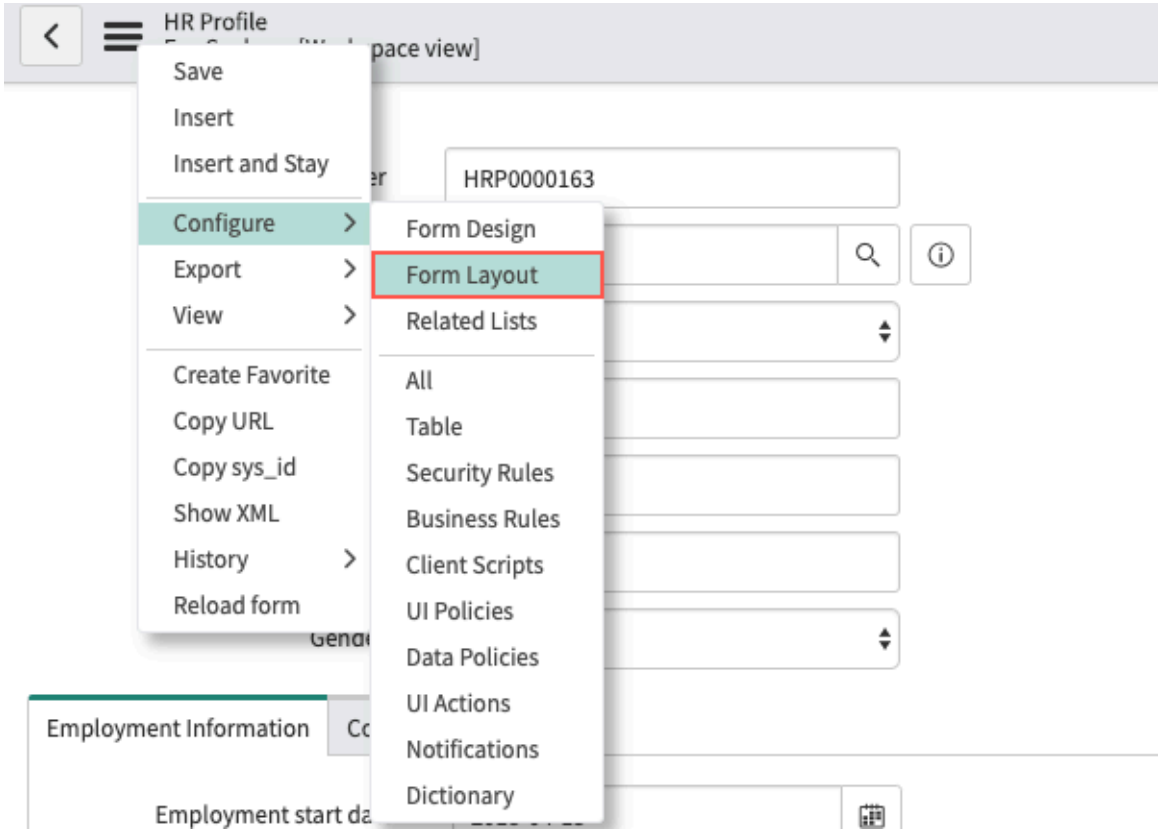
**Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa**

**Procedimento**

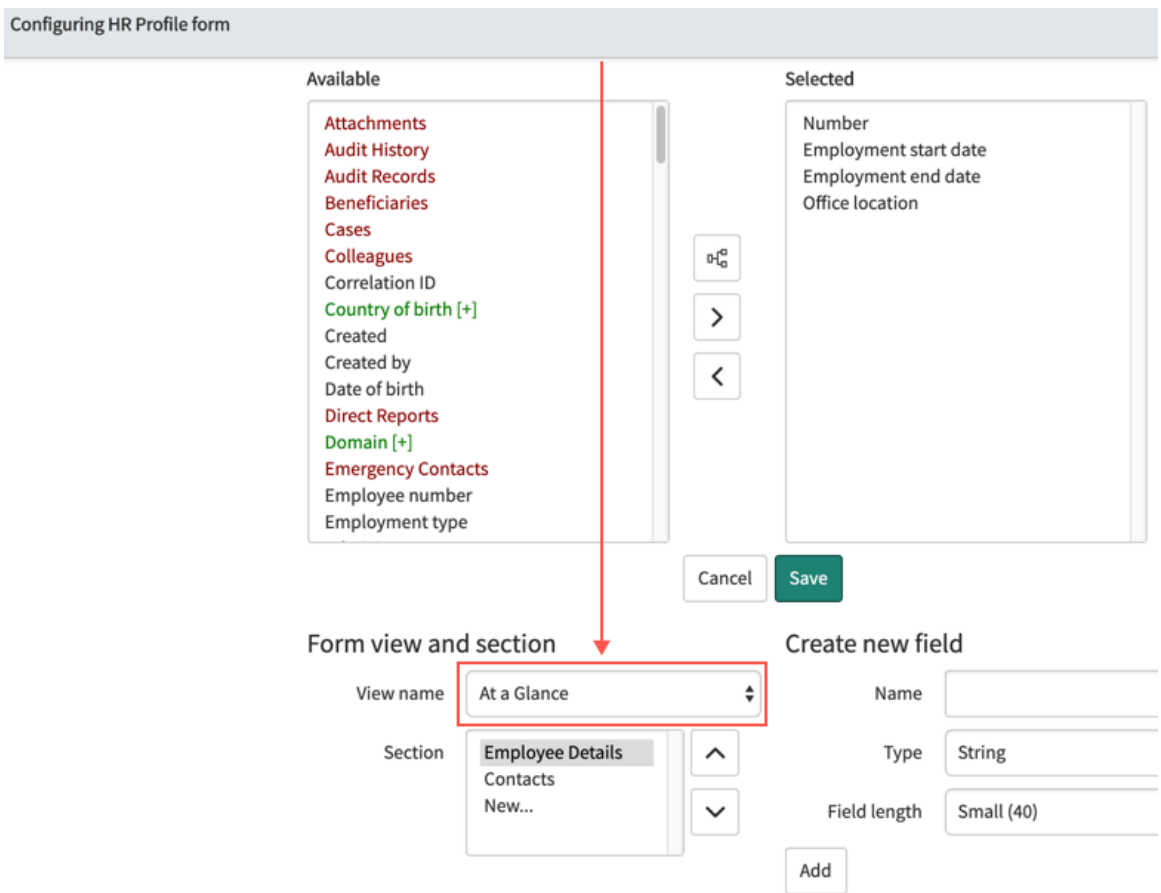
1. Navegar até **Todos** > **Perfil de RH** > **Perfis de RH**.
2. Abra qualquer registro de perfil de RH.
3. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário e navegue até **Configurar** > **Layout do formulário**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




4. Em **Exibição e seção de formulário**, clique no menu suspenso **Exibir nome** e selecione o campo **Resumo**.




5. Selecione a seção que você deseja configurar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Detalhes do Funcionário
- Contatos

Por padrão, o painel Resumo é configurado para exibir detalhes básicos do funcionário. Você pode selecionar campos nas seções Detalhes do funcionário e Contatos para adicionar ou remover campos do painel Resumo.

**Nota:**
O painel Resumo substitui o componente Faixa de opções 360 do cliente.

6. Adicione ou remova campos dessa seção.

   Se um campo não tiver um valor correspondente, ele não aparecerá no painel.

7. Clique em **Salvar**.

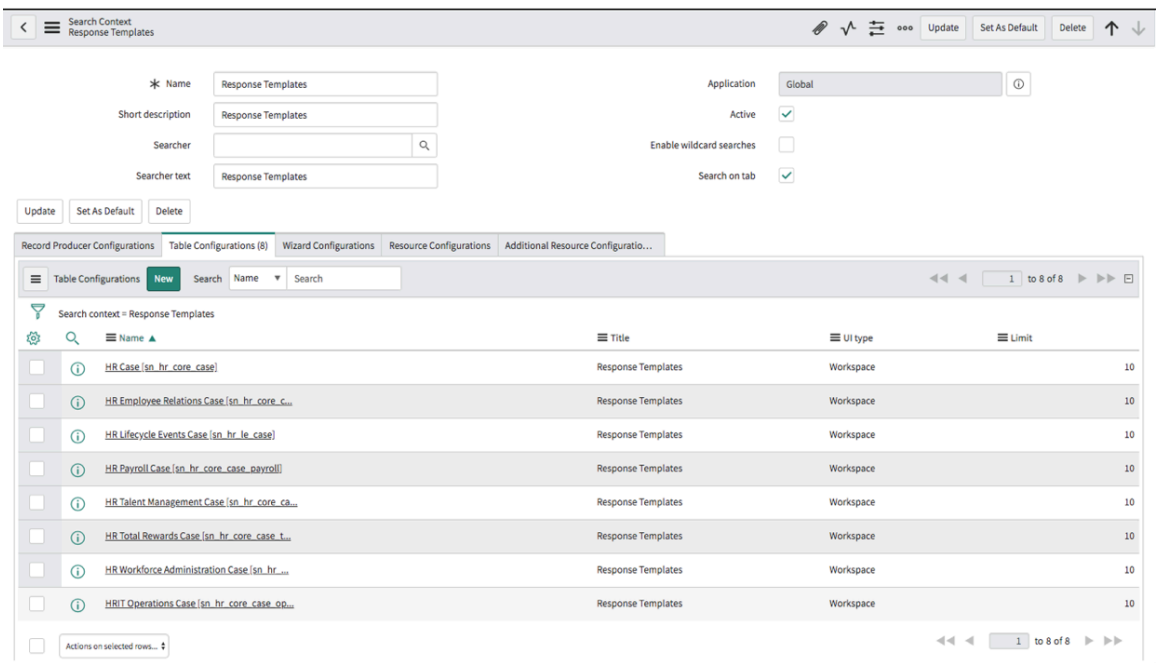
### HR Service Delivery Espaço do agente painel lateral contextual

O painel lateral contextual fornece aos agentes ferramentas para pesquisar e resolver casos de RH.

Para obter informações sobre como configurar a Barra lateral contextual, consulte Configurar a Assistência do agente.

**Modelos de resposta**

Definido em **Contextos de pesquisa**.




Para obter mais informações, consulte Configuração de fontes de informações da Assistência do agente.

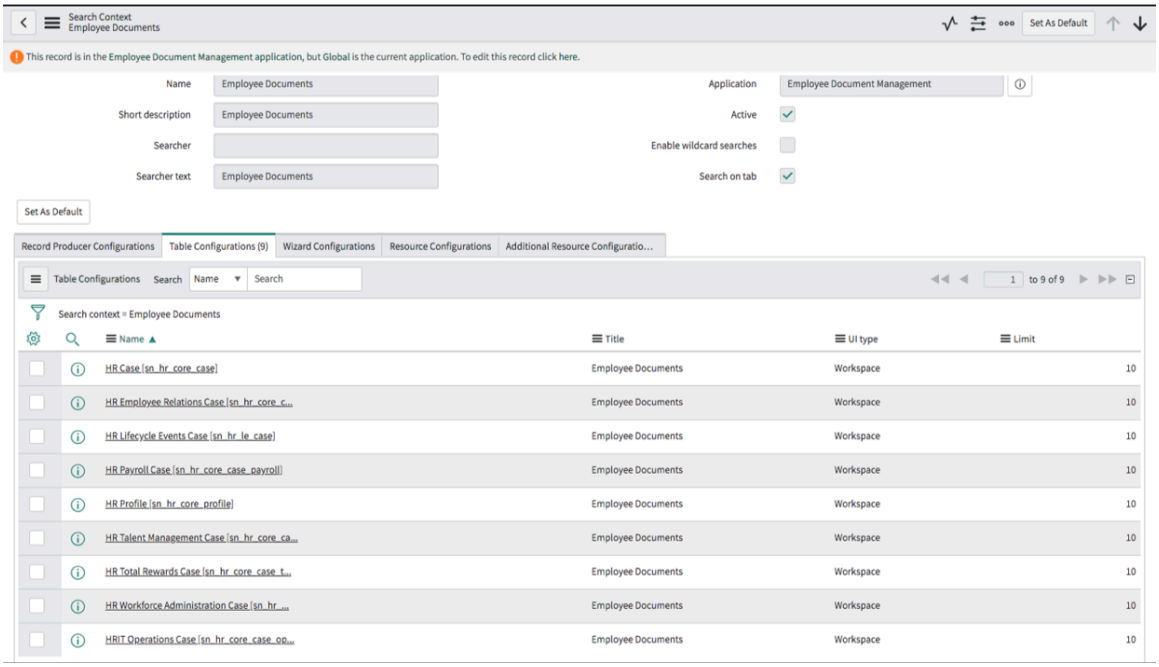
**Nota:**
O sistema de base fornece configurações de tabela para cada tabela de caso de RH. Se você usar um Centro de Excelência (COE) diferente, deverá criar um novo registro de configuração de tabela.

**Documentos de funcionário**

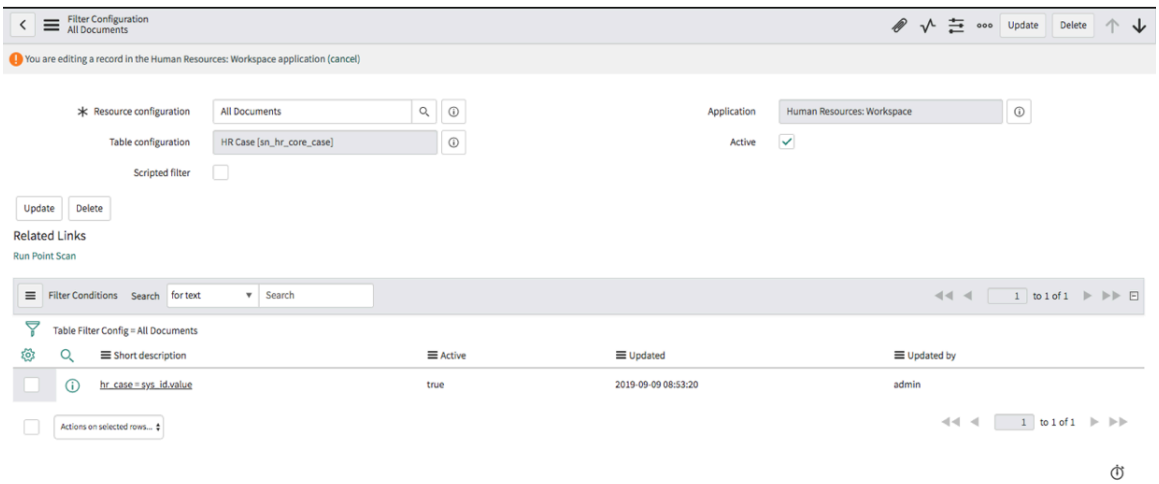
Definido em **Contextos de pesquisa**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




O contexto de pesquisa de documentos do funcionário tem configurações de filtro para cada tabela e corresponde às opções de filtro em HR Service Delivery Espaço do agente.




Tradução automática

- Você pode ter uma condição de filtro por tabela de casos de RH.
- Você pode personalizar condições com condicionais básicos.
- Você pode desabilitar as configurações de filtro para impedir a exibição de documentos da tabela.

Para obter mais informações, consulte Configuração de filtro para pesquisa contextual .

### Advanced Work Assignment (AWA) para HR Service Delivery Espaço do agente visão geral

Use o ServiceNow Advanced Work Assignment (AWA) para HR Service Delivery Espaço do agente para atribuir automaticamente um item de trabalho a agentes com base em sua disponibilidade, capacidade e habilidades.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Plug-ins

Ative o plug-in Advanced Work Assignment for HRSD [com.sn_hr_awa] se você tiver a função de administrador de RH. Ativar este plug-in também ativa:

- Advanced Work Assignment [com.glide.awa]

  Quando ativado, o plug-in Advanced Work Assignment for HRSD [com.sn_hr_awa] oferece suporte ao roteamento AWA com afinidade histórica para bate-papo e casos quando o plug-in Advanced Work Assignment - Agent Affinity [com.glide.awa.agent_affinity] está ativado.

- Bate-papo do agente [com.glide.interaction.awa]
- Aplicação de Recursos Humanos com escopo: Core [com.sn_hr_core]

Você também pode ativar:

- Skills Management [com.snc.skills_management]
  - Ativado por padrão quando o plug-in Human Resources Core [com.sn_hr_core] é ativado.
  - Ative somente quando estiver usando regras de determinação de habilidade para mapear uma habilidade para um caso de RH.
- Determinação de habilidade [com.snc.skill_determination]

  Ative ao usar regras de determinação de habilidade. .

- Gestão de interações [com.glide.interaction]
- Aplicativo com escopo de Human Resources: Virtual Agent Conversations [com.sn_hr_virtual_agent]

  Ative somente ao usar Virtual Agent. Para obter mais informações, consulte Virtual Agent para HR Service Delivery.

## Configuração de bate-papo

Certifique-se de que o campo **IU do executante de RH** esteja definido como **Espaço do agente**. Para obter mais informações, consulte Configurar Bate-papo do agente para HR Service Delivery Espaço do agente.

## Caso de RH

AWA é uma alternativa ao uso de:

- Modelos de RH (com base no serviço de RH)
- Regras de atribuição de RH
- Regras de correspondência de RH

AWA roteia automaticamente casos de RH, bate-papos ou interações com base em:

- Disponibilidade
- Capacidade
- Capacidade e habilidades

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

AWA envia casos para agentes de RH qualificados usando filas de itens de trabalho, condições de roteamento e critérios de atribuição que você define. Os agentes de RH veem suas atribuições na caixa de entrada. Você pode definir a capacidade de um agente, que é o número de itens de trabalho em um canal de serviço específico nos quais um agente pode trabalhar ativamente. Você pode definir regras de atribuição para determinar como o AWA roteia itens de trabalho para um grupo de agentes. Se um agente rejeitar um item de trabalho, o item será redirecionado para outro agente.

Para obter mais informações, consulte Advanced Work Assignment .

**Nota:**
Para usar o AWA, você deve garantir o seu:

- Os modelos de RH não identificam grupos de atribuição ou habilidades.
- Desative as Regras de atribuição de RH e as Regras de correspondência de RH existentes.

Caixa de Entrada do Agente:

Usando o AWA, você pode atribuir automaticamente um caso de RH e fazer com que ele apareça na caixa de entrada de um agente.

Para obter mais informações, consulte Controles da caixa de entrada do agente . Os layouts de caixa de entrada determinam o que aparece nos cartões de item de trabalho na caixa de entrada de um agente. Para obter mais informações, consulte Layout de caixa de entrada.

## Regras de Determinação de Habilidades

Use as Regras de determinação de habilidade como uma maneira alternativa de mapear habilidades para um caso de RH.

O sistema de base fornece uma regra de determinação de habilidade para cada COE e está inativo por padrão.

Há também uma regra de determinação de habilidade para interações:

Regras de determinação de habilidade para interações [Recursos Humanos]. Define quais habilidades são necessárias no bate-papo e ao criar uma interação. O script define os mapeamentos. Por padrão, esta regra de determinação de habilidade está inativa.

## Canais de serviço

Os canais de serviço ajudam a atribuir tipos específicos de bate-papos ou casos de RH aos agentes corretos. Para obter mais informações, consulte Canais de serviço .

Existem dois canais de serviço fornecidos com o sistema básico:

- Bate-papo
- Caso de RH

Cada canal de serviço tem oito (8) filas.

- Cada fila corresponde a uma tabela de COE e RH.
- Os casos de RH são direcionados para uma fila correspondente.
- Cada fila define um grupo de atribuição.
- A lógica do AWA revisa o grupo de atribuição e roteia para o agente apropriado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O AWA usa canais de serviço para organizar as solicitações recebidas de bate-papos, casos e incidentes. O AWA roteia esses itens de trabalho para filas específicas. Para obter mais informações sobre o AWA, consulte Agent Workspace Advanced Work Assignment (AWA).

## Regras de negócios

Há três (3) regras de negócio. Ativar apenas um:

- Determinação de habilidade para casos de RH

  Use esta regra de negócios ao usar regras de determinação de habilidade para mapear uma habilidade para um caso de RH.

- Copiar habilidades para a tabela task_m2m_skill

  Use esta regra de negócios ao usar modelos de RH para mapear uma habilidade para um caso de RH.

  **Nota:**
  Essas regras de negócios fazem entradas na tabela Habilidade da tarefa [task_m2m_skill]. O AWA usa essa tabela para determinar o mapeamento final entre uma tarefa e uma habilidade.

- Determinação de habilidade para interação [HR]
  - Ative esta regra de negócios somente ao usar a atribuição de bate-papo por habilidade.
  - Funciona com as regras de determinação de habilidade para interações [Recursos Humanos] para preencher a tabela Habilidade de interação [interaction_m2m_skill].
  - O AWA usa essa tabela para verificar o mapeamento entre interação e habilidade.
  - Os registros de interação são criados automaticamente quando um funcionário inicia um bate-papo.

## Regras de atribuição de AWA

O sistema de base fornece duas (2) regras de atribuição de AWA. Para obter mais informações, consulte Configurar as regras de atribuição de agente .

- Regra de atribuição de itens de trabalho de RH para atribuição baseada na capacidade

  Considera os agentes com maior disponibilidade para lidar com o trabalho.

- Regra de atribuição de itens de trabalho de RH para atribuição baseada em capacidade e habilidade
  - Considera os agentes com maior disponibilidade e as habilidades atribuídas para lidar com o trabalho. As habilidades atribuídas podem opcionalmente se tornar obrigatórias.
  - Quando as habilidades são consideradas obrigatórias, considera somente o roteamento de itens de trabalho para agentes que tenham as habilidades.

    **Nota:**
    Quando os agentes com as habilidades corretas não estão disponíveis ou a capacidade deles está cheia, ele não é roteado para outros agentes, mas aguarda até que um esteja disponível.

## Bate-papo do agente do espaço

O Bate-papo do agente do espaço é o sistema de mensagens em tempo real que você usa em HR Service Delivery Espaço do agente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Semelhante ao caso de RH, há um canal de serviço para bate-papo com oito (8) filas.

### Virtual Agent

Quando Virtual Agent está ativo, a janela de bate-papo mostra Virtual Agent tópicos. No canal de serviço de bate-papo do AWA, há um script que mapeia os tópicos Virtual Agent adicionais para a fila.

Quando Virtual Agent não está ativo, a janela de bate-papo mostra as categorias de antes do bate-papo do Employee Service Center (ESC). No canal de serviço de bate-papo do AWA, há um script que mapeia os tópicos Virtual Agent adicionais para a fila.

**Nota:**
Você pode distinguir as filas pelas categorias de antes do bate-papo ESC e pelos tópicos Virtual Agent.

Para obter mais informações, consulte Virtual Agent.

Se você estiver migrando de Suporte do Connect, use AWA para criar as filas de bate-papo para rotear itens de trabalho de bate-papo para agentes e o formulário de configuração de bate-papo para configurar Bate-papo do agente. Para obter mais informações, consulte Migrar do Suporte do Connect para o Advanced Work Assignment e o Bate-papo do agente.

Para obter mais informações sobre o Bate-papo do agente do espaço, consulte Bate-papo do agente do espaço.

#### Configurar Bate-papo do agente para HR Service Delivery Espaço do agente

Use Bate-papo do agente Configurações para configurar Bate-papo do agente para HR Service Delivery Espaço do agente.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_core.admin

**Nota:**
Certifique-se de ter ativado o plug-in Bate-papo do agente [com.glide.interaction.awa] antes de usar este recurso. Para obter mais informações sobre como configurar o bate-papo, consulte Configuração do Bate-papo do agente.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Conversational Interfaces** > **Configurações** > **Bate-papo do agente**.
2. Na seção Experiência do agente, selecione **Configurações do suporte do Connect**.
3. No campo **IU do executante de RH**, altere para **Espaço do agente**.
4. Selecione **Salvar** ou **Atualizar**.

#### Configurar filas [ AWA para HR Service Delivery Espaço do agente

Use as Filas do Advanced Work Assignment para definir quais itens de trabalho são roteados automaticamente para os agentes por meio de um canal de serviço.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_core.admin

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Advanced Work Assignment** > **Configurações** > **Filas**.
2. Na lista **Filas**, altere o campo **Ativo** para **falso** para **Fila de bate-papo do agente**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Ou selecione uma fila para editar.
   Para obter mais informações, consulte Filas de item de trabalho .
4. Selecione o ícone **Salvar**.

### Configurar AWA grupos de bate-papo para HR Service Delivery Espaço do agente

Adicionando seus agentes de RH a grupos de bate-papo para rotear solicitações de bate-papo para o agente correto.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin

#### Procedimento

1. Navegar até **Administração de usuários** > **Grupos**.
2. Selecione um grupo.
   Os sistemas básicos fornecem:

| Grupos | Grupos |
|---|---|
| hora | Sistemas de RH |
| Gravadores de Atividades de RH | RH Gestão de talentos |
| Administrador de RH | RH - Nível 1 |
| Benefícios do RH | RH - Nível 2 |
| RH Relacionamentos do funcionário | RH - Nível 3 |
| Investigações de RH | RH - Nível 4 |
| Liderança de RH | Total de recompensas do RH |
| Integração de RH | Lista de Observação VIP de RH |
| RH Folha de pagamento | Administração da Força de Trabalho de RH |
| Recrutamento de RH | Operações HRIT |

3. Selecione a guia **Membros do grupo**.
4. Selecione **Editar**.
5. Adicione usuários da coluna **Coleção** à **Lista de membros do grupo**.
6. Selecione **Salvar**.
7. Selecione **Atualizar**.

### Canais de serviço para HR Service Delivery Espaço do agente

Os canais de serviço ajudam a encaminhar automaticamente os casos de RH.

Os canais de serviço atribuem tipo específico e escopo de trabalho aos agentes. O sistema de base fornece canais pré-configurados.

Para obter mais informações, consulte Canais de serviço .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Dimensionamento e capacidade do item de trabalho

Os canais de serviço também usam o dimensionamento e a capacidade do item de trabalho para determinar o número de casos que um agente que oferece suporte ao canal pode processar.

O sistema de base fornece uma capacidade padrão, mas pode ser substituído.

Para obter mais informações, consulte Capacidade e utilização do canal de serviço .

### Afinidade do agente para HR Service Delivery Espaço do agente

A afinidade do agente é um aprimoramento do Advanced Work Assignment que permite simplificar o roteamento de itens de trabalho com base no histórico, na afinidade da equipe da conta e da tarefa.

A afinidade do agente funciona com HR Service Delivery Espaço do agente para atribuir agentes de RH com base em:

- Afinidade histórica: atribua agentes com base no fato de um agente ter atendido a solicitações anteriores de casos ou tarefas semelhantes.
- Afinidade baseada em tarefa: atribua agentes com base em atribuições anteriores para casos ou tarefas semelhantes.
- Afinidade de equipe da conta: atribua agentes com base na equipe em que eles estão.

Há três regras de afinidade pré-configuradas disponíveis:

- Afinidade de contexto de bate-papo
- Afinidade de histórico de bate-papo
- Afinidade histórica do caso de RH

Ative o plug-in Agent Affinity (com.glide.awa.agent_affinity) para usar este recurso.

A estrutura de funções para administrar e configurar o AWA:

Administrador de RH [sn_hr_core.admin]

- Contém a função de Administrador de AWA de RH [sn_hr_awa.admin].
- Contém a função de administrador do Advanced Work Assignment [awa_admin].

Para obter mais informações, consulte Afinidade do agente .

### Integração de telefonia e computação (CTI) para HR Service Delivery Espaço do agente

A integração de telefonia e computação (CTI) permite que HR Service Delivery Espaço do agente ofereça suporte a chamadas telefônicas de entrada e de saída.

Para obter mais informações, consulte Configuração de telefones no espaço.

### Demonstração da instalação e configuração da integração de telefonia e telefonia do computador (CTI) para HR Service Delivery Espaço do agente

A integração de telefonia e computação (CTI) permite que HR Service Delivery Espaço do agente teste o canal de comunicação telefônica para chamadas telefônicas de entrada em uma instância de não produção.

Para usar este recurso, ative o plug-in CTI Demo Data for HRSD [com.sn_hr_cti_demo].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:**
Somente chamadas de entrada são compatíveis.

### Informações de tratamento especial com HR Service Delivery Espaço do agente

Chame a atenção de um agente adicionando informações de tratamento especial a um caso.

Você pode configurar anotações de tratamento especial para aparecer como um modal pop-up ou como uma lista relacionada no formulário.

As anotações de tratamento especial têm um status, uma prioridade atribuída e uma data de vencimento.

Para configurar informações de tratamento especial para HR Service Delivery Espaço do agente, faça o seguinte:

1. Edite as propriedades de anotações de tratamento especial.

   Para obter mais informações, consulte Configurar propriedades de anotações de tratamento especial .

2. Crie informações de tratamento especial para uma tabela de RH.

   Para obter mais informações, consulte Configurar informações de tratamento especial .

3. Crie uma informação de tratamento especial.

   Para obter mais informações, consulte Configurar informações de tratamento especial .

Para obter mais informações, consulte Valores realçados no cabeçalho do formulário e Informações de tratamento especial .

### Configurar informações de tratamento especial no HR Service Delivery Espaço do agente

Configure uma tabela de RH para usar informações de tratamento especial. Você deve fazer isso antes de criar informações de tratamento especial.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Informações de tratamento especial** > **Configuração**.
2. Clique em **Novo** ou selecione um registro existente.
3. Na lista **Nome da tabela**, selecione uma tabela de RH.
   Selecionar o caso de RH [sn_hr_core_case] não inclui automaticamente nenhuma tabela secundária.
4. Mova um campo relacionado para a lista Selecionado.
5. Clique em **Enviar**.
   A lista Configuração de Informações de tratamento especial é exibida.

### Como adicionar uma informação de tratamento especial no HR Service Delivery Espaço do agente

Crie anotações de tratamento especial que um agente pode ver para um caso de RH específico ou um caso de RH com um conjunto de condições.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin

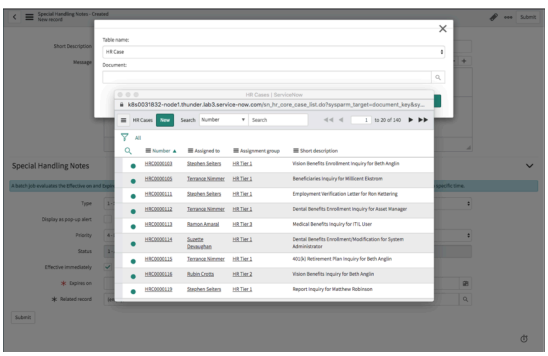
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Informações de tratamento especial** > **Informações de tratamento especial**.
2. Clique em **Novo** ou selecione um registro existente.
3. No formulário, preencha os campos.

### Formulário Informações de tratamento especial

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Descrição resumida | Descrição resumida que descreve a nota de tratamento especial. |
| Mensagem | Mensagem que aparece nas informações de tratamento especial. A formatação de rich text está disponível. |
| Tipo | Tipo de informação de tratamento especial que você pode selecionar:<br>○ Padrão: selecione esta opção para exibir uma nota de tratamento especial para um registro específico. Ao selecionar o Pesquisar documentos usando o ícone de lista, você pode selecionar uma tabela e o registro associado.<br>  <br>○ Condicional: selecione esta opção para usar condições de filtro para especificar quando uma nota de tratamento especial aparece. |
| Exibir como um alerta pop-up | Observação de tratamento especial que aparece como um alerta pop-up. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | **Nota:** Atualmente, um alerta pop-up é a única maneira de mostrar informações de tratamento especial. Selecione esta opção para mostrar informações de tratamento especial. Se você deixar esta opção desmarcada, as anotações de tratamento especial serão exibidas no formulário de caso de RH como uma lista integrada na versão da plataforma de RH. Para obter mais informações, consulte Trabalhar em um caso de RH. |
| Prioridade | Prioridade que você atribui à nota de tratamento especial. As opções são:<br>○ 1 - Crítico (vermelho)<br>○ 2 - Alto (laranja)<br>○ 3 - Moderado (verde claro)<br>○ 4 - Baixo (azul claro)<br>A prioridade e a cor aparecem na observação de tratamento especial. |
| Status | Status da anotação de tratamento especial: o status com base **na data Expira em**.<br>○ Ativo: a nota de tratamento especial está ativa.<br>▪ As anotações ativas aparecem na janela pop-up.<br>▪ As anotações ativas permanecem até que sejam descartadas ou definidas como Inativas ou Expiradas.<br>○ Inativo: a anotação de tratamento especial não está mais ativa e não aparece em uma janela pop-up. Informações de tratamento especial inativas ainda aparecem quando você navega para **Informações de tratamento especial** > **Informações de tratamento especial**.<br>○ Expirado: a nota de tratamento especial não está mais ativa. A data de expiração passou ou expirou manualmente. |
| Imediatamente vigente | Opção para ativar a informação de tratamento especial imediatamente.<br>Se você deixar esta opção desmarcada, poderá especificar uma data e hora em que a nota de tratamento especial aparecerá. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Vigente a partir de | Campo que está disponível quando você deixa a opção Vigente **imediatamente** desmarcada.<br><br>Selecione o Selecionar data e hora para selecionar a data e a hora em que a nota de tratamento especial será exibida. |
| Vence em | Campo em que você pode definir uma data e hora para desativar automaticamente uma informação de tratamento especial. Clique no Selecionar data e hora para acessar o calendário em que você pode escolher a data e a hora para ativar a nota de tratamento especial. |
| Nome da tabela | Lista que está disponível quando você seleciona **Condicional** no campo **Tipo**.<br><br>Selecione a tabela de RH em que você deseja que a observação de tratamento especial apareça para um caso de RH específico ou quando as condições do filtro forem atendidas.<br><br>**Nota:**<br>Informações de tratamento especial não são compatíveis com tabelas secundárias. Por exemplo, se você selecionar o caso de RH [sn_hr_core_case], a observação de tratamento especial aparecerá somente para casos específicos da tabela. Para criar uma nota de tratamento especial para tabelas secundárias, você deve criar uma nota de tratamento especial para cada tabela. |
| Registro relacionado | Campo que está disponível quando você seleciona **Padrão** no campo **Tipo**.<br><br>Ao selecionar esta opção, uma janela pop-up é exibida e permite selecionar o nome da tabela e um caso no campo **Documento**. Por exemplo, você pode selecionar o caso de RH no campo **Nome da tabela** e o caso de RH em que deseja que a nota de tratamento especial apareça. |
| Condições | Campo que está disponível quando você seleciona **Condicional** no campo **Tipo**.<br><br>Selecione as condições, quando atendidas, que mostrarão a informação de tratamento especial. Por exemplo, digamos que você queira adicionar uma anotação de tratamento especial para um caso de consulta geral de uma funcionária chamada Aileen Mottern. Você deve selecionar: **[HR profile] [is] [Aileen Mottern]**. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | **Nota:** Ao definir condições como diferenciação entre maiúsculas e minúsculas ou valores nulos, consulte o API GlideFilter - Scoped, Global . |

4. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

## Usando o HR Service Delivery Espaço do agente

Como agente de RH, use HR Service Delivery Espaço do agente ou Espaço do agente para a Gestão de casos de RH para interagir com funcionários, responder a perguntas e resolver problemas.

**Nota:**
Os COEs disponíveis podem diferir dependendo do pacote de RH que você possui.

- A categorização de itens do catálogo de RH é voltada somente para o funcionário e não tem relação com a categorização de serviços de RH no modelo de dados de Centros de excelência (COEs) de RH.
- Se você estiver criando um novo serviço de RH e planeja disponibilizá-lo para o autoatendimento do funcionário, consulte Configuração de item do catálogo de RH. Criar um novo item do catálogo de RH cria automaticamente um serviço de RH correspondente e você pode evitar a criação de serviços duplicados.
- Se você tiver um serviço de RH existente que deseja disponibilizar para o autoatendimento do funcionário, não crie um item do catálogo de RH. (A criação de um item do catálogo de RH cria automaticamente um serviço de RH correspondente.) Em vez disso, consulte Configurar um produtor de registro para um serviço de RH para adicionar o serviço existente como um item do catálogo de RH no catálogo de serviços de RH.
- O Espaço do agente para Gestão de casos de RH é altamente configurável para agentes de RH. Ele oferece suporte à mesma funcionalidade no Clássico HR Service Delivery Espaço do agente.

Você pode começar a trabalhar em HR Service Delivery Espaço do agente ou Espaço do agente para a Gestão de casos de RH de uma destas áreas:

- Página inicial
- Listar fila
- Caixa de entrada do agente
- Bate-papo
- Telefone
- Pesquisa global

Para obter informações adicionais sobre como trabalhar em Espaço do agente, consulte Como usar o espaço de trabalho .

No lado esquerdo e na parte superior da página inicial, há uma série de ícones que você pode selecionar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Recurso do Espaço do agente | Descrição |
|---|---|
| | Selecione para retornar à página inicial. |
| de casos de RH | Selecione para exibir uma lista de casos de RH, interações, tarefas de RH e muito mais. Você pode acessar o ícone de lista em qualquer tela. |
| | Mostra todos os itens de trabalho atribuídos a você.<br>Você também pode indicar se você é:<br>• Disponível<br>• Off-line<br>• Afastado<br>você está disponível<br>**Nota:**<br>Requer a ativação dos plug-ins Advanced Work Assignment (com.glide.awa) e Bate-papo do agente (com.glide.interaction.awa). |
| Adicionar Novo | Selecione para criar um dos seguintes:<br>• Interação<br>• Caso de RH<br>**Nota:**<br>Encontrado na parte superior esquerda da tela inicial. |

## Criar novo caso

Na página inicial do Espaço do agente de RH, selecione o criar caso.

## Novo caso ou interação

Você pode criar um novo caso de RH ou uma interação. Uma interação é quando um funcionário entra em contato com um agente de RH e você deseja garantir que a interação seja documentada e capturada.

## Procurando um caso existente ou funcionário ou ignorar

Você pode pesquisar um caso existente ou criar um caso em qualquer tela. Selecione o criar caso.

Pesquisar um funcionário também ajuda a verificar se você está criando um caso para a pessoa correta.

Se sua empresa usa **Relacionamentos do funcionário**, você pode selecionar o link **Ignorar verificação** para criar um caso de ER sem identificar uma pessoa em Aberto para. Para obter mais informações sobre Relacionamentos do funcionário, consulte Criar um HR Service Delivery caso de Relacionamentos do funcionário usando a IU legada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Recurso do Espaço do agente | Descrição |
|---|---|
| Campo de pesquisa | Campo em que você insere um nome, um nome parcial ou um número de caso.<br>**Nota:**<br>Ao contrário da IU baseada na Web da plataforma, você não pode pesquisar ou criar casos para usuários inativos. |

## Iniciando pela fila Lista

Você pode selecionar um caso ou uma interação no de lista.

Para obter informações adicionais, consulte Configuração da exibição de lista em um espaço.

## Como trabalhar com a caixa de entrada do agente

Você também pode iniciar o trabalho acessando a caixa de de entrada do agente, que fica no lado esquerdo da barra de navegação.

| Responsabilidades do agente | Descrição |
|---|---|
| Selecione um caso de RH na caixa de entrada do agente. | Caixa de entrada que contém os casos de RH atribuídos a você.<br>Bate-papos e interações também aparecem na caixa de entrada do agente. Para obter mais informações sobre como usar o bate-papo, consulte Como usar o bate-papo no HR Service Delivery Espaço do agente. |

Para obter informações adicionais, consulte Como trabalhar com a caixa de entrada do agente .

### Criar caso no clássico HR Service Delivery Espaço do agente

Criar um novo caso de RH em HR Service Delivery Espaço do agente é fácil e todas as informações necessárias estão em uma página.

#### Antes de Iniciar

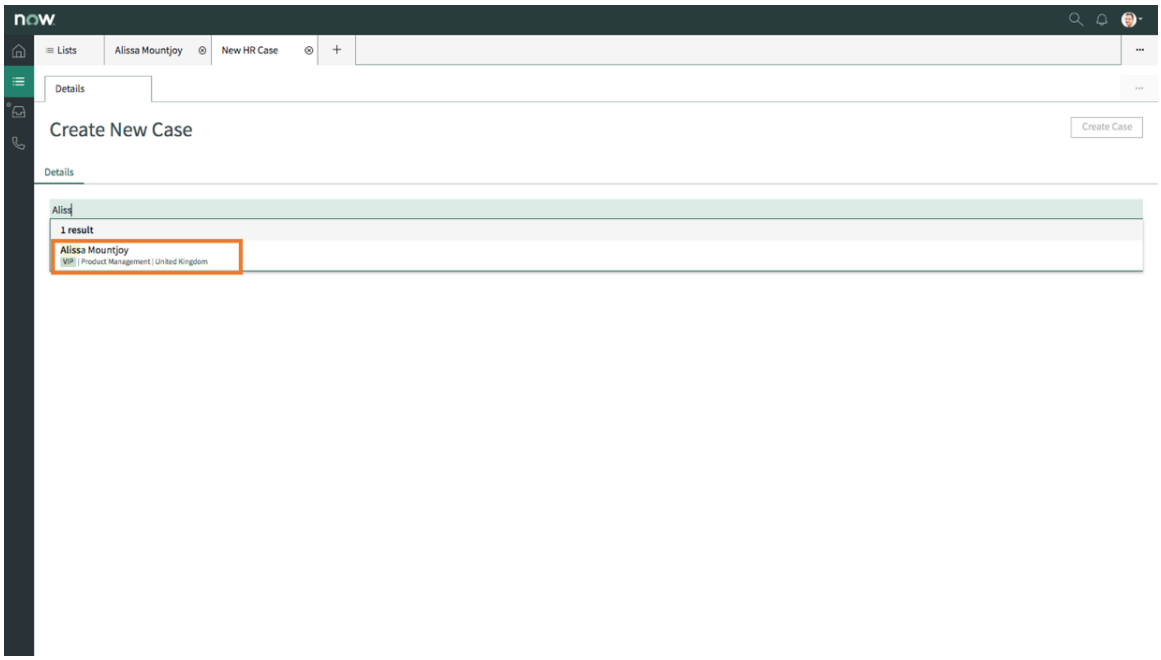
Função necessária: sn_hr_core.case_writer

#### Procedimento

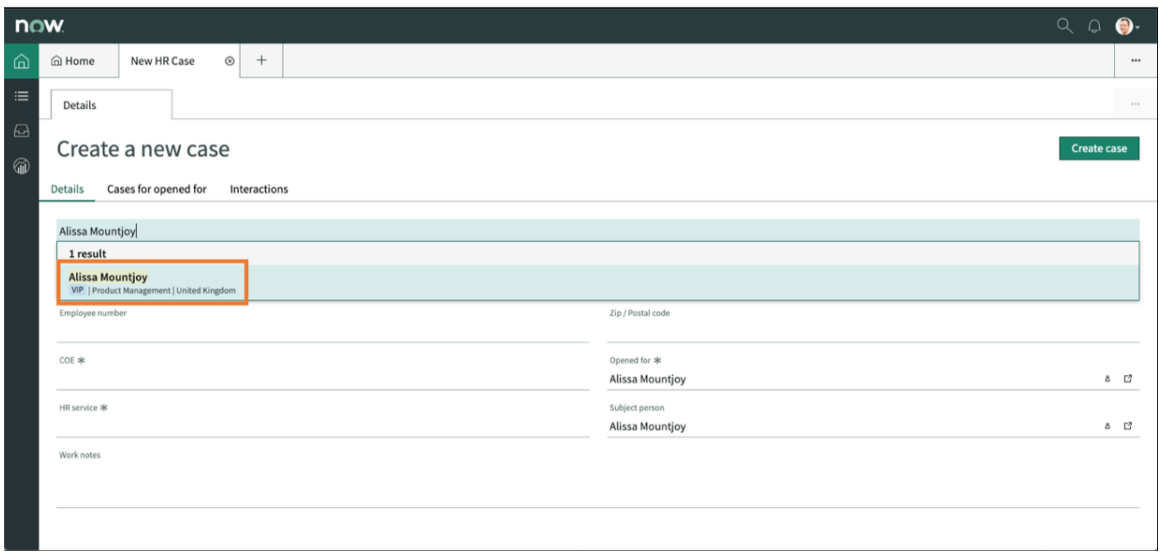
1. Navegar até **Todos** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente de RH**.
   A página principal é exibida.
2. Para criar um caso de RH, selecione o ícone **Adicionar**.
3. Selecione **Caso de RH**.
   Para obter informações sobre **interações**, consulte Como usar interações no HR Service Delivery Espaço do agente. Para casos de Relacionamentos do funcionário (ER), você pode ignorar a adição da pessoa Aberto para selecionando o link **Ignorar verificação**. Para obter mais informações sobre casos de ER, consulte Criar um HR Service Delivery caso de Relacionamentos do funcionário usando a IU legada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




4. Insira um nome de funcionário.
   Se um funcionário for sinalizado como VIP em seu perfil de RH, o VIP aparecerá quando você inserir o nome dele.




5. Verifique se o funcionário é a pessoa correta para a qual o caso se destina.

> **Nota:**
> Os qualificadores de referência avançados em um campo de referência não são compatíveis com a página de configuração de criação de caso. Quando o filtro de limite de pesquisa de usuário for aplicado à pesquisa de funcionário, ele não será aplicado a **Aberto para** e **Pessoa do assunto**.

6. Selecione o serviço de RH para o caso de RH.
7. Na seção Detalhes do caso, preencha os campos.

### Criação de novo caso

| Campos | Descrição |
|---|---|
| COE | Selecione o **Centro de Excelência** associado ao caso de RH que você está criando. A seleção de um |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

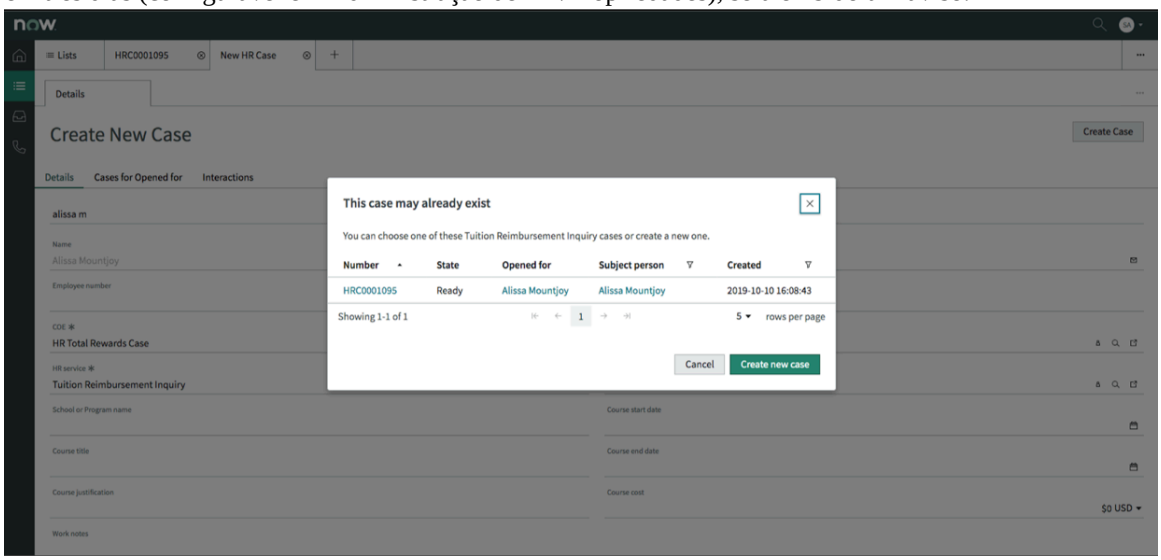
| Campos | Descrição |
| --- | --- |
| | COE filtra as opções de serviço de RH. Para obter mais informações, consulte Modelo de dados de Centros de Excelência de RH.<br><br>**Nota:**<br>Você também pode selecionar um serviço de RH primeiro e o COE associado será preenchido automaticamente. |
| Serviço de RH | O serviço de RH com base no COE selecionado ou o que você selecionou com base na comunicação com a solicitação do funcionário. Quais serviços de RH estão disponíveis para um funcionário filtrar por:<br>○ COE selecionado.<br>○ Critérios de RH para a **pessoa** afetada com base na configuração do serviço de RH.<br><br>Limite o filtro de serviços no formulário **Configuração de criação de caso**. Se o campo Serviço de RH estiver vazio, verifique se você não removeu o campo Aberto para.<br><br>**Nota:**<br>**Caso primário em massa** não aparece como uma seleção porque ele só aparece ao criar um caso primário para casos secundários em massa. Para obter mais informações, consulte Adicionar ou modificar casos de RH em massa. |
| Anotações de trabalho | Informações específicas do caso que podem ajudar outros agentes de RH. **As anotações de trabalho** não ficam visíveis para a **pessoa afetada**.<br><br>A propriedade do sistema sn_hr_core.restrict_guest_email permite que um usuário envie um e-mail de uma conta de e-mail pessoal fazendo referência a um caso de RH. Quando a propriedade tem um valor falso (padrão), o texto do e-mail aparece no campo Anotações de trabalho. Para acessar as propriedades do sistema, insira sys_properties.list no filtro de navegação. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campos | Descrição |
| --- | --- |
| | **Nota:** Traduza o texto no idioma de sua preferência usando a opção **Traduzir**. Para configurar a estrutura de tradução dinâmica, consulte Tradução dinâmica . |

8. Selecione **Criar caso**.
   Se o aviso de caso duplicado for exibido, verifique se você está criando um caso exclusivo. Quando não há casos semelhantes, um número de caso de RH é atribuído e o Estado é **Rascunho**. Se houver um caso semelhante para a pessoa afetada, o serviço de RH, e se o caso tiver sido criado em três dias (configurável em Administração de RH/Propriedades), será exibido um aviso.




9. Selecione **Criar novo caso**.
   Os seguintes campos são exibidos:

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Número | Um número de caso de RH é atribuído e é um identificador exclusivo, não pode ser alterado e tem um prefixo HRC. |
| Primário | Preenche o caso primário quando o caso exibido é um secundário.<br>Por exemplo, um caso de integração de **solicitação** tem vários casos secundários e tarefas abaixo dele. |
| Habilidades | As habilidades necessárias da pessoa atribuída a esta categoria de caso de RH. As habilidades podem ser preenchidas automaticamente com base no modelo de caso de RH associado ao serviço de RH. |
| Estado | O estado do caso. O estado pode ser preenchido automaticamente com base no caso de RH ou no modelo de tarefa associado ao serviço de RH. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | ○ Rascunho: o estado padrão de um caso quando ele é aberto pela primeira vez.<br><br>**Nota:**<br>Só pode ser alterado para Pronto, Encerrado concluído, Encerrado incompleto, Cancelado ou Suspenso.<br><br>○ Pronto: o caso está pronto para ser trabalhado.<br>○ Aguardando aprovação: requer aprovação antes de passar para o próximo estado.<br><br>**Nota:**<br>Só pode ser alterado para Pronto, Encerrado concluído, Encerrado incompleto, Cancelado ou Suspenso.<br><br>○ Trabalho em andamento: o caso está atribuído e está sendo trabalhado.<br>○ Encerrado concluído<br>○ Fechado incompleto<br>○ Cancelado<br>○ Aguardando aceitação: a pessoa **em Aberto para** deve aceitar o caso de RH antes de prosseguir. Por exemplo, um caso **de solicitação de integração** foi aberto para um gerente de contratação. O gerente de contratação deve aceitar o caso antes que ele possa passar para o próximo estado.<br>○ Suspenso: use para impedir temporariamente a violação de um acordo de nível de serviço (ANS). Consulte Suspender e retomar um caso de RH.<br><br>**Nota:**<br>O **Estado** não pode ser editado na exibição de lista. |
| Prioridade | A precedência do caso, com base no **serviço de RH**.<br><br>A prioridade substitui automaticamente o modelo e muda para **2 - Alta** para usuários sinalizados como VIP. Configurado em Propriedades de RH (sys_property). |
| Fonte | De onde o caso se originou. As origens são:<br>○ Não selecionado<br>○ Autoatendimento<br>○ Telefone<br>○ Bate-papo / Connect / Feed de atividades<br>○ Pessoalmente<br>○ E-mail<br>○ Outro |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | ○ Virtual Agent<br><br>**Nota:**<br>Os casos criados por e-mail ou autoatendimento são movidos automaticamente para o estado **Pronto** e atribuídos a um grupo ou usuário. |
| Aberto | A data e a hora em que o caso de RH foi aberto. |
| Aberto por | O usuário que criou o caso. |
| Grupo de atribuição | O grupo ao qual o registro está atribuído. Se o grupo não for definido automaticamente, atribua um grupo de RH para fornecer uma seleção de usuários de RH no campo **Atribuído a**. Os grupos de atribuição são restritos aos grupos com um tipo de humano_resources.<br><br>Para mudar o **Grupo de atribuição**, o agente **Atribuído a** deve ser um membro do novo grupo e o **Estado** deve ser **Pronto**.<br><br>**Nota:**<br>Para atribuir automaticamente um grupo a um caso de RH, consulte Regras de atribuição e correspondência no RH e Configurar um modelo de caso de RH. |
| Atribuído a | O usuário atribuído para trabalhar neste caso. Quando um grupo é atribuído automaticamente, um usuário do grupo é atribuído automaticamente quando o caso é criado. Se o usuário não for atribuído automaticamente, clique no ícone **Pesquisar usando a lista** para selecionar um usuário que seja membro do grupo de atribuição selecionado.<br><br>Para mudar o **Atribuído ao** agente de RH, o agente deve ser um membro do **grupo de atribuição** e o **Estado** deve ser **Pronto**.<br><br>Se **Atribuído a** for deixado em branco, alguns recursos não estarão disponíveis na página de tíquete Central do funcionário. Por exemplo, o link **Fazer uma pergunta** para conversar diretamente sobre um caso de RH não pode atribuir um agente. Comentários ou anotações de trabalho não aparecem em um caso até que um agente seja atribuído. |
| Colaboradores | Adicione colaboradores ou outros agentes de RH ao caso.<br><br>Somente agentes de RH podem ser adicionados como colaboradores. Por exemplo, um agente de RH pode adicionar a si mesmo como colaborador depois de transferir um caso para um agente ou grupo diferente. Esta ação permite que o agente original ainda acompanhe o caso. Ou um agente de RH pode adicionar outro agente de RH como colaborador para solicitar ajuda. Adicionar um colaborador preenche o caso na lista de colaborações.<br><br>Outros fatores relacionados à adição de colaboradores: |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

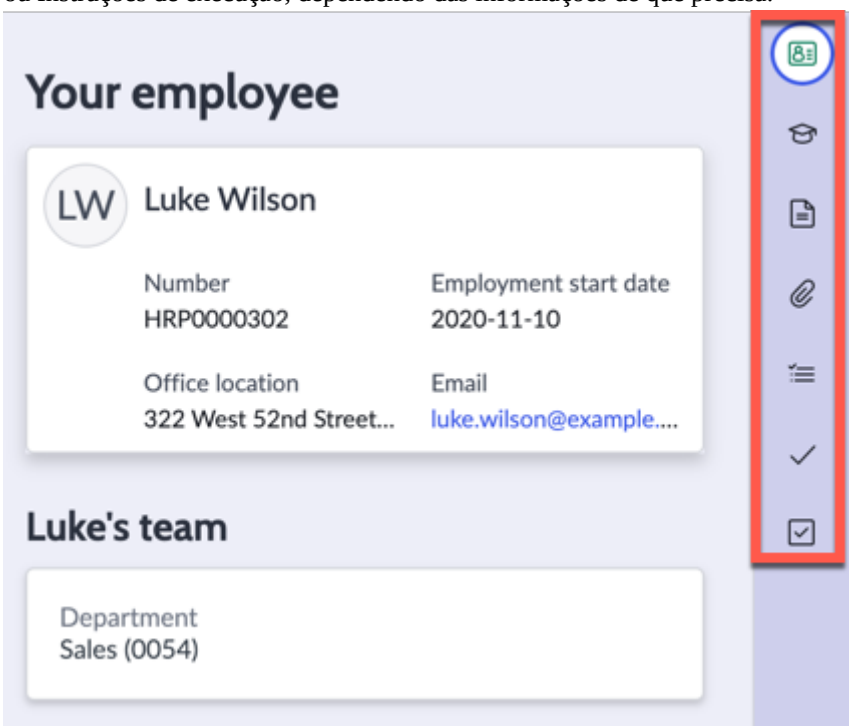
| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | ○ Os colaboradores podem se remover do caso. Para remover a si mesmo, realce seu nome na lista **Colaboradores** e clique no **X**.<br>○ Os colaboradores não precisam fazer parte do grupo de atribuição.<br>○ A pessoa atribuída pode adicionar ou remover colaboradores.<br>○ Colaboradores não podem adicionar ou remover colaboradores.<br>○ As notificações são enviadas aos colaboradores quando adicionados ao caso de RH.<br><br>Adicionar colaboradores pode reduzir a quantidade de e-mails solicitando ajuda em um caso de RH, consolidando a comunicação.<br><br>Os colaboradores e o COE do caso de RH podem entrar em conflito. As regras básicas são:<br>○ Para todos os casos de RH, os colaboradores substituem qualquer segurança em um COE. Para obter mais informações, consulte Criar segurança de COE.<br>○ Os casos de Relacionamentos do funcionário (ER) podem substituir colaboradores quando as restrições se aplicam. Para obter mais informações, consulte Configurar uma restrição de caso de Relacionamentos do funcionário.<br><br>**Nota:**<br>Os agentes devem ter a função de redator de caso de ER [sn_hr_er.case_writer] para serem colaboradores. |
| Equipe de suporte de caso | Funcionários atribuídos a responder a perguntas sobre a integração de uma nova contratação. Aparece somente para casos de eventos de ciclo de vida.<br><br>Você pode adicionar usuários ou definir um grupo que pode oferecer suporte à **pessoa** afetada para um caso de evento de ciclo de vida. A **pessoa afetada** pode se comunicar com a equipe de suporte de caso enquanto o caso avança. |
| Lista de observação | A lista de usuários que recebem notificações sobre este caso.<br><br>Qualquer pessoa da empresa pode ser adicionada à **Lista**de observação. Por exemplo, um funcionário solicita um visto de viagem. Adicione o gerente do funcionário para garantir que as atualizações sejam comunicadas.<br><br>Clique no ícone **Editar lista** de observação para adicionar usuários. Clique no ícone **Adicionar-me** para incluir a si mesmo. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Descrição resumida | Preenche a partir do serviço de RH. Depois que o caso for criado, você poderá modificar a descrição. |
| Descrição | Você pode adicionar uma descrição mais longa e detalhada depois que o caso de RH for criado. Use as ferramentas de Rich Text Format (RTF) para formatar seu texto.<br><br>A formatação de rich text também aparece para uma descrição de caso ou tarefa no Central do funcionário. |

10. Verifique o painel lateral contextual para obter informações que podem ajudá-lo a trabalhar neste caso. Você pode escolher entre Assistência do agente, Modelos de resposta ou Instruções de execução, dependendo das informações de que precisa.




11. Selecione **Pronto para trabalho** para mudar o **Estado** para **Pronto** e atribuir um agente de RH e um grupo de atribuição.
Se sua empresa requer aprovações ou acordos assinados, você deve resolver esses requisitos antes de fechar o caso.

### Criar uma tarefa para um caso usando HR Service Delivery Espaço do agente

Você pode adicionar uma check-list para uma tarefa de RH. Use a check-list como um guia passo a passo para garantir um processo consistente e eficiente.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.case_writer

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

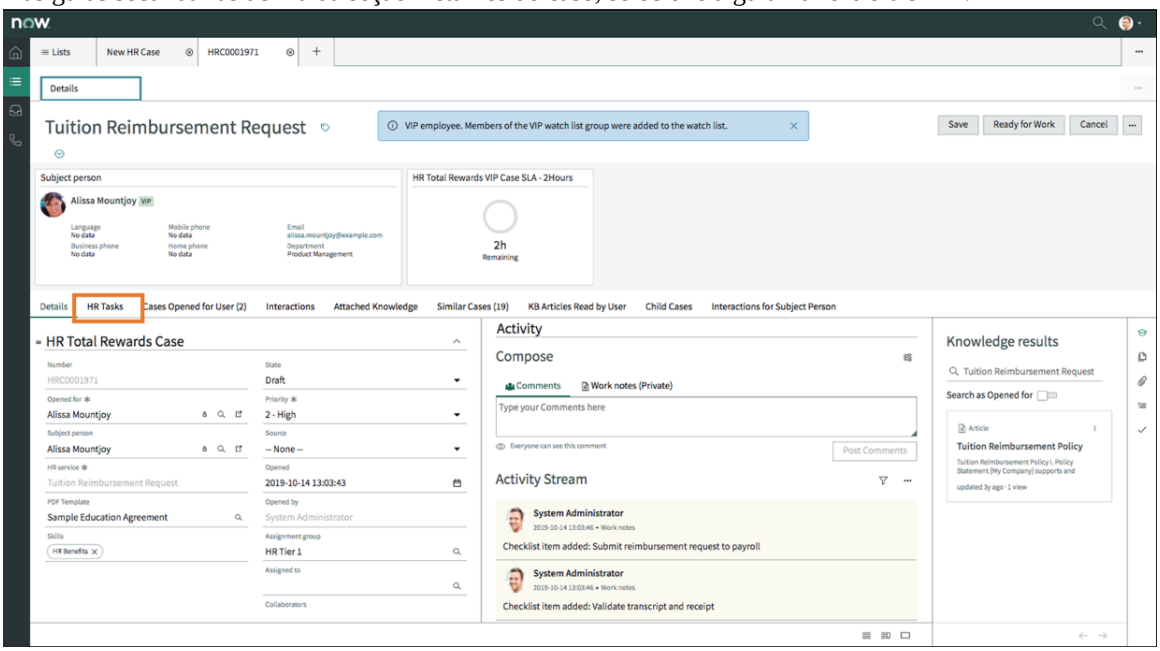
Ao atribuir uma tarefa a um funcionário, você pode solicitar como o funcionário confirma a conclusão da tarefa. As tarefas aparecem no Central do funcionário para o funcionário.

Tradução automática

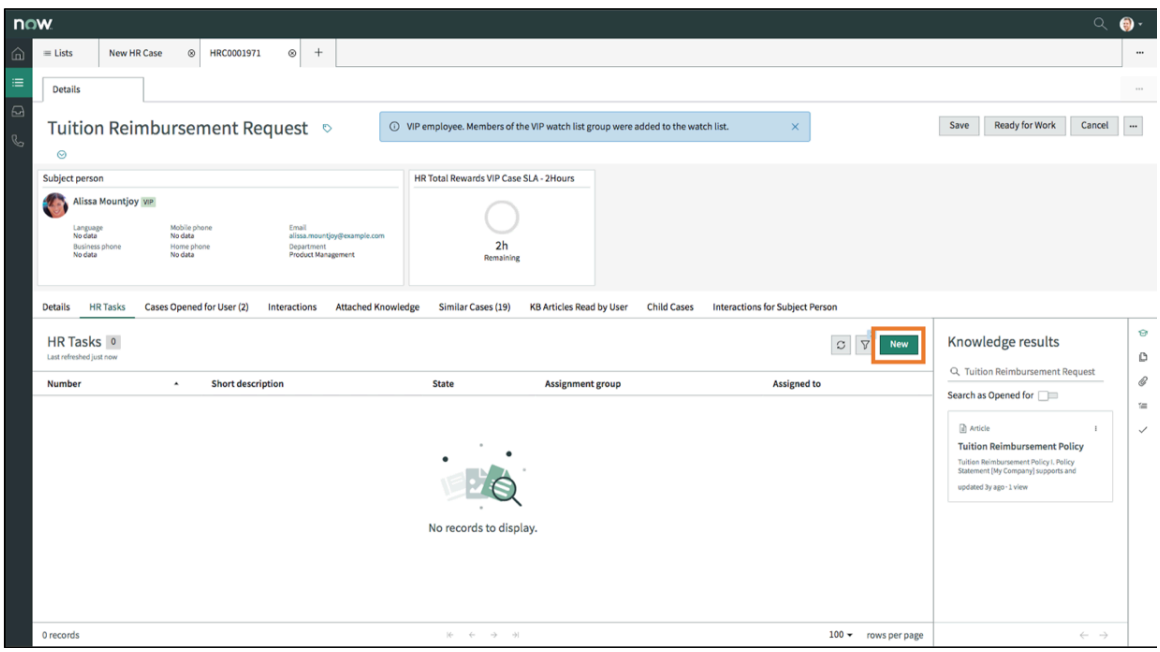
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente de RH** e selecione um caso ao qual você deseja adicionar uma tarefa.
2. Nas guias secundárias acima da seção Detalhes do caso, selecione a guia **Tarefas de RH**.



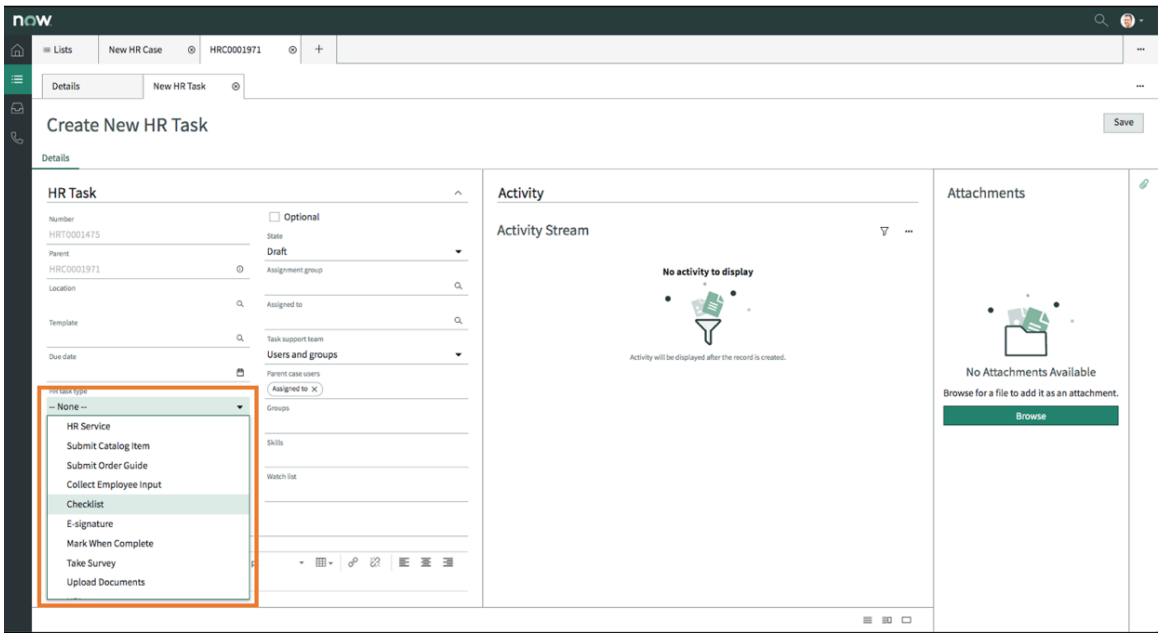

3. Selecione **Novo**.




4. Selecione um **tipo de tarefa de RH**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




Os diferentes tipos de tarefa que você pode selecionar são:

### Tipos de tarefa de RH

| Tipo de tarefa | Descrição |
|---|---|
| Serviço de RH: | Um serviço de RH executa a tarefa de RH. No campo **Serviço de RH**, selecione um serviço de RH.<br><br>**Nota:**<br>**Caso primário em massa** só aparece como uma seleção ao criar um caso primário para casos secundários em massa. Consulte Criar uma solicitação de caso em massa. |
| Enviar item do catálogo: | Um item do catálogo atende à tarefa de RH. No campo **Item do catálogo**, selecione um item do catálogo. |
| Enviar Guia de pedido: | Um guia de pedido executa a tarefa de RH. No campo **Guia de pedido**, selecione um guia de pedido. |
| Coletar entrada do funcionário: | Coleta informações de funcionários. No campo Formulário do **funcionário**, selecione o formulário do funcionário que o usuário preenche ou verifica.<br><br>**Nota:**<br>Os formulários do funcionário são questionários criados usando o designer de pesquisa para coletar informações dos funcionários. Para obter mais informações, consulte Coletar entrada do funcionário. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Tipo de tarefa | Descrição |
| --- | --- |
| Check-list: | No campo **Itens** da check-list, forneça os itens da check-list. As check-lists são instruções ou etapas sobre como concluir a tarefa.<br><br>**Nota:**<br>Para obter mais informações, consulte Uso de check-lists no HR Service Delivery Espaço do agente. |
| Credencial: | Indica que você deseja que o usuário confirme a leitura de um documento fazendo login com suas credenciais de login. Os campos **Texto de confirmação e Documento** de confirmação são exibidos. O uso desses campos mostra uma caixa de seleção e um texto acima das credenciais de login. No campo Documento de confirmação, selecione um documento que você deseja que o usuário leia.<br><br>**Nota:**<br>Esta opção está disponível somente para clientes existentes que ainda não migraram para a assinatura eletrônica. Para obter mais informações, consulte Migrar modelos de tarefa de RH existentes e abrir tarefas de RH para assinatura eletrônica. |
| Assinatura eletrônica: | O usuário assina eletronicamente um documento. No campo **Modelo de assinatura** eletrônica, selecione o modelo de assinatura eletrônica a ser usado.<br><br>**Nota:**<br>◦ A assinatura eletrônica é uma aplicação com escopo que permite assinar documentos gerenciados, artigos de conhecimento ou modelos de documento de RH. Você pode digitar ou desenhar sua assinatura, credenciais ou confirmação. Para obter mais informações, consulte Assinatura eletrônica de RH.<br>◦ Se o modelo de documento de RH tiver um tipo de documento de assinatura eletrônica, selecione o modelo de documento de RH que o signatário assina no formulário de caso de RH. Para obter mais informações, consulte Selecione um modelo de documento de RH para uma tarefa de assinatura eletrônica. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Tipo de tarefa | Descrição |
| --- | --- |
| Marcar quando concluído: | Notifique o usuário de que um botão **Concluído** aparece no Portal de serviços de RH. Use a **Descrição resumida** para fornecer detalhes sobre esta tarefa.<br><br>**Nota:**<br>**Marcar quando concluído** muda o estado da tarefa para **Encerrado concluído**. |
| Assinar documento: | Solicita que o usuário assine um documento. Um exemplo é o envio de um acordo educacional para assinatura em um reembolso de taxa de matrícula. O campo **Texto de confirmação** é exibido. O uso deste campo mostra uma caixa de seleção e um texto acima da assinatura.<br><br>**Nota:**<br>○ Esta opção está disponível somente para clientes existentes que ainda não migraram para a assinatura eletrônica. Para obter mais informações, consulte Migrar modelos de tarefa de RH existentes e abrir tarefas de RH para assinatura eletrônica.<br>○ Depois que o usuário assina o documento, o documento é gerado com a assinatura e anexado à tarefa. A tarefa é fechada e o documento é anexado ao caso. |
| Responder pesquisa: | No campo **Pesquisa**, selecione uma pesquisa que o usuário está atribuído a fazer. |
| Carregar documentos: | Solicita que a pessoa atribuída à tarefa carregue documentos. Exemplos são recibos, registro de curso ou transcrições para reembolso de taxa de matrícula. Use o campo **Descrição resumida** para fornecer instruções.<br><br>**Nota:**<br>A tarefa deve estar em **Pronto** ou **Trabalho em andamento**. |
| URL: | O campo **URL** é exibido. Insira um link de URL que o usuário reconheça quando acessado. |
| Exibir vídeo: | O campo **URL** é exibido. Solicita que a pessoa atribuída à tarefa exiba um vídeo. |

**Nota:**
Para obter informações sobre todos os campos, consulte Como adicionar uma tarefa de RH a um caso de RH.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Selecione **Salvar**.

   Você também pode adicionar uma tarefa selecionando **Adicionar tarefa** no ··· em **Detalhes**.

### Usando Resumo para HR Service Delivery Espaço do agente

Use o recurso **Resumo** na barra lateral contextual para exibir rapidamente as informações de perfil de RH da pessoa aberta em um caso de RH.

Você pode configurar quais informações você deseja que apareçam em Resumo do formulário de perfil de RH.

## Perfil de RH

O que aparece no painel **Resumo** depende do que você configura em um perfil de RH. Você pode abrir qualquer perfil de RH e adicionar ou remover os campos que deseja exibir. O que você seleciona aparece para todos os perfis de RH, mas somente os campos com dados aparecem no painel **Resumo**.

**Nota:**
Se a pessoa afetada em um caso de RH não tiver um registro de perfil de RH, o ícone Resumo no painel lateral contextual não será exibido.

Se você alterar a pessoa afetada, as informações de perfil dessa pessoa também serão atualizadas imediatamente no painel **Resumo**, permitindo que você verifique a pessoa certa antes mesmo de salvar a mudança.

Para obter mais informações, consulte Configuração do campo editável do perfil de RH. Para obter mais informações sobre como adicionar campos a um perfil de RH, consulte Como configurar o layout do formulário .

### Exibição de ANS para HR Service Delivery Espaço do agente

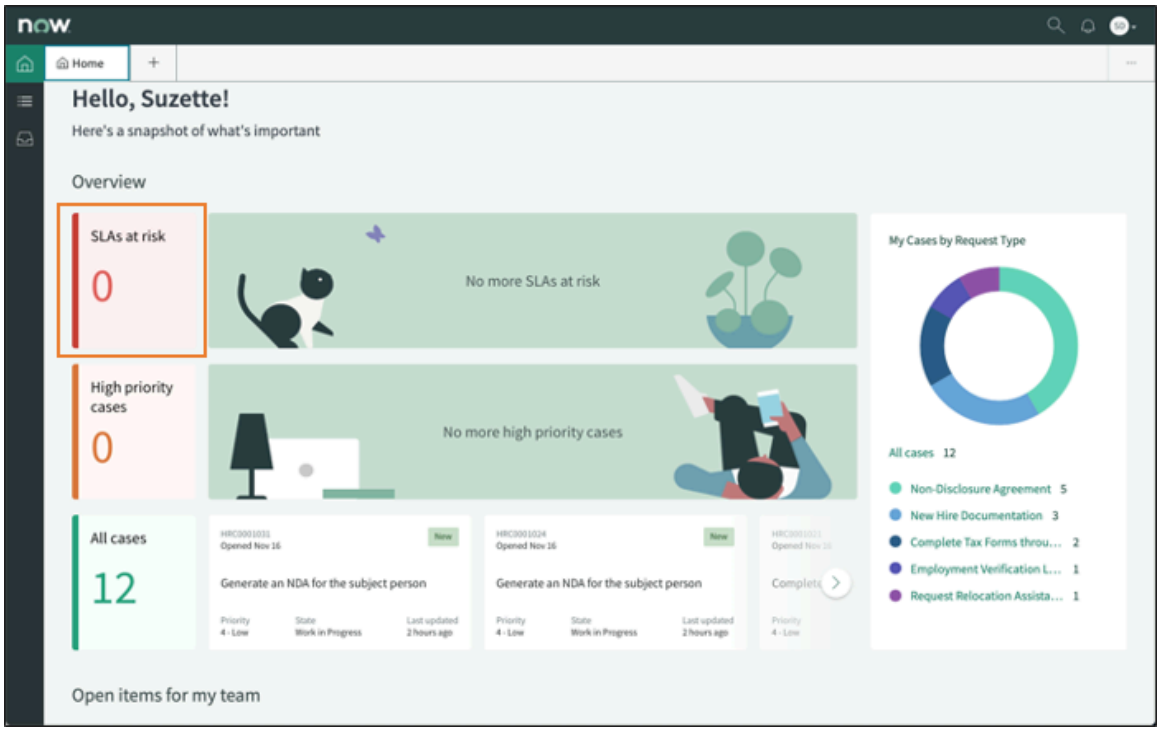
Os acordos de nível de serviço (ANSs) podem ser exibidos para casos ou tarefas e fornecem informações de andamento.

## ANS do Espaço do agente de RH

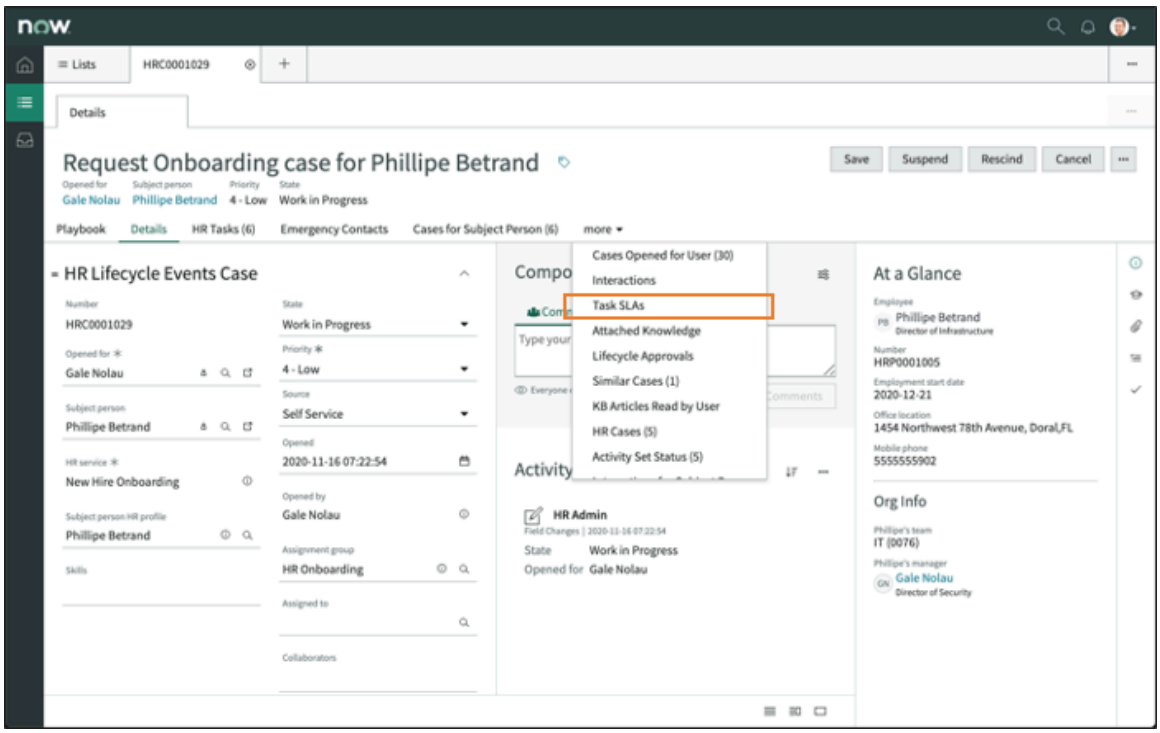
Exiba ANS para casos de RH na página inicial do Agent Workspace:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




Exiba SLAs para tarefas de RH no menu Itens relacionados.

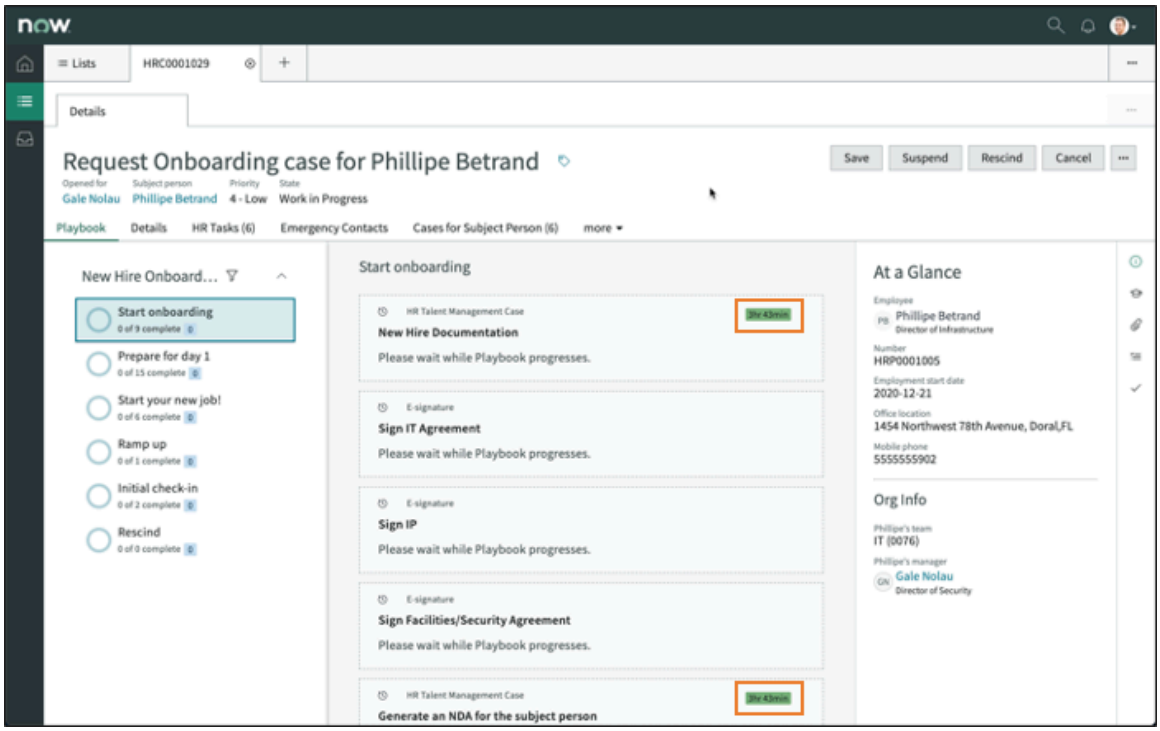



## ANS do Playbook de RH

Exiba os ANS do Playbook de RH no cartão do caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




**Nota:**
Para obter mais informações sobre SLAs, consulte Service Level Management .

### Personalizar Minha Lista para HR Service Delivery Espaço do agente

Você pode criar suas próprias **Minhas listas** para mostrar casos específicos que são relevantes para você. Ter **Minhas listas** personalizadas ajuda você a trabalhar com mais rapidez e eficiência.

As **listas** padrão mostram todos os casos de RH categorizados da seguinte forma:

**Listas de casos de RH**

| | |
|---|---|
| Todos os casos de RH | Perfil de RH |
| Eventos de ciclo de vida | Documentos de funcionário |
| Outro | Conhecimento |
| Interações | Lembretes |
| Tarefas de RH | |

### Criar Minhas Listas

Use **Minhas listas** para criar uma lista personalizada de casos de RH que você pode acessar imediatamente e começar a trabalhar.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_core.case_writer

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente de RH**.
2. Clique no ícone **Listas** ( ícone ).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Clique **em Minhas listas**.
4. Clique **em +Nova lista**.
5. Clique **em Iniciar a partir de existente** ou **Criar seu próprio**.
   Clicar **em Iniciar a partir de existentes** fornece listas de casos de RH existentes que você pode selecionar para criar **Minhas listas**personalizadas. Clicar em **Criar o seu próprio** fornece uma lista de todas as tabelas a partir das quais você pode criar uma lista.
6. Selecione como você deseja criar sua **Minha lista** e preencha os campos.

### Iniciar a partir de existente

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Lista | Selecione as categorias de caso de RH nas quais você deseja basear suas **Minhas listas**. |
| Nome da Lista | Preenche com base no que você seleciona na **Lista**. Você pode mudar o nome digitando sobre o que é exibido. |
| Selecionar colunas | As colunas são pré-exibidas para você. Clique no**X** para excluir as colunas que você não deseja exibir. |
| Adicionar filtros | Adicione filtros para definir melhor quais casos aparecem em **Minhas listas**.<br>**Nota:**<br>Os critérios são preenchidos previamente com base no que você selecionou na **Lista**. Você pode editar, adicionar ou excluir os padrões. |

### Crie o seu próprio

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome da lista | O nome que identifica **Minhas listas**.<br>Insira um nome para sua lista. |
| Selecionar uma fonte | A tabela na qual suas **Minhas listas** se baseiam.<br>Insira letras ou o nome da tabela para iniciar uma pesquisa e selecione a tabela q. |
| Selecionar colunas | As colunas que você deseja que apareçam em **Minhas listas**.<br>Uma lista de colunas aparece com base na tabela selecionada. Clique no**X** para excluir as colunas que você não deseja exibir. |
| Adicionar filtros | Adicione filtros para definir melhor quais casos aparecem em **Minhas listas**. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

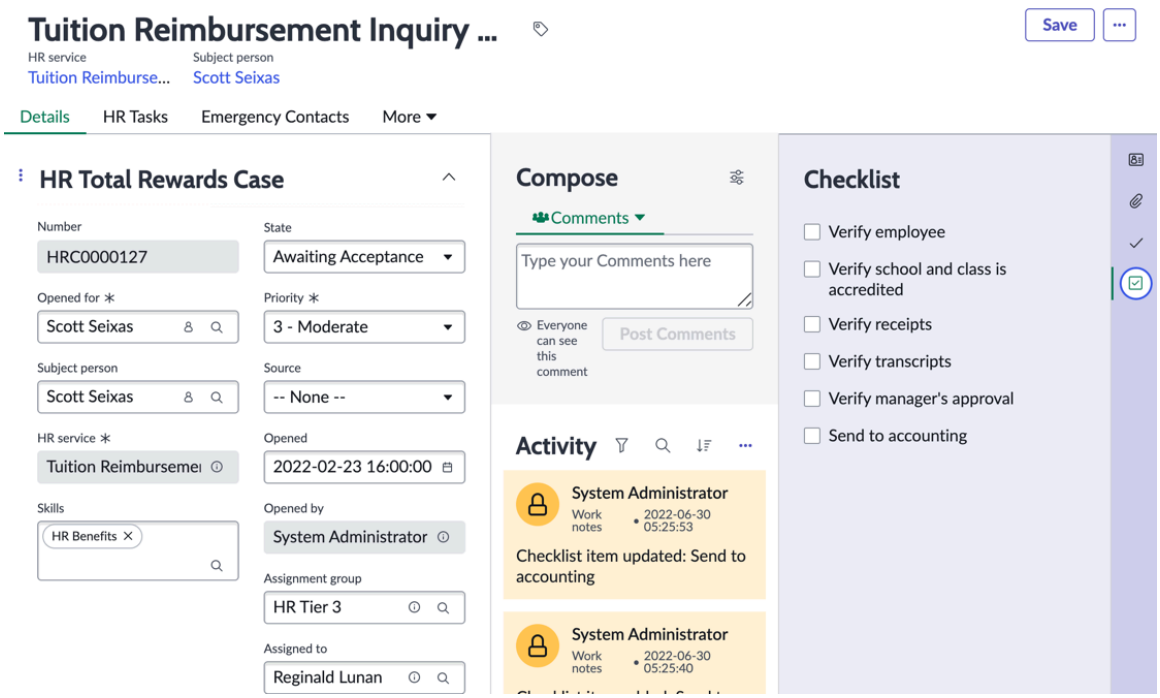
| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | **Nota:** Os critérios são preenchidos previamente com base no que você selecionou na **Lista**. Você pode editar, adicionar ou excluir os padrões. |

**7.** Clique em **Criar**.

### Uso de check-lists no HR Service Delivery Espaço do agente

Criar e usar check-lists em um caso ou tarefa de RH ajuda a resolver problemas com mais rapidez, eficiência e menos erros.

As check-lists aparecem como uma guia no painel lateral contextual.




Quando a configuração de um serviço de RH ou modelo de tarefa de RH tem check-lists, elas aparecem automaticamente. Ter uma check-list para um serviço de RH ou modelo de tarefa de RH garante consistência ao resolver problemas. Para obter informações sobre como configurar check-lists, consulte Configurar um serviço de RH e Configurar um modelo de tarefa de RH.

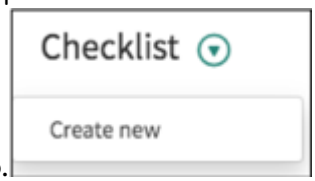
#### Como criar uma check-list diretamente em um caso de RH

Para criar uma check-list única diretamente em um caso de RH, crie o caso em HR Service Delivery Espaço do agente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Vá para a plataforma HR Case Management e abra o caso que você criou.
- Role para baixo e selecione a seta para baixo e selecione **Criar novo**.




- Insira as instruções.

**Como criar uma check-list diretamente em uma Tarefa de RH**

Crie uma tarefa de RH com check- **list** para o **tipo de tarefa de RH**. Consulte Criar uma tarefa para um caso usando HR Service Delivery Espaço do agente.

Vá para a Gestão de casos de RH legada e abra a tarefa que você criou.

Na guia **Instruções** de execução, crie sua check-list.

**Nota:**
Esses tipos de check-lists são de uso único e só aparecem para o caso ou tarefa específica.

### Envio de um e-mail no RH Espaço do agente

Envie um e-mail com documentos anexados ou comunique sobre o caso de RH do RH Espaço do agente.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente de RH**.
2. Selecione um caso para o qual você deseja enviar um e-mail.

   **Nota:**
   Se você quiser enviar diretamente o anexo de um caso como um e-mail, clique no botão **Enviar e-mail** na guia do caso.

3. Clique no ... no canto superior direito da guia.
4. Selecione **Compor e-mail**.
   O novo rascunho de e-mail é aberto em outra guia.
   O campo **Para** será preenchido automaticamente com o ID de e-mail da pessoa afetada. No entanto, você pode alterar o destinatário do e-mail.
5. O campo **Assunto** no e-mail será atualizado com o título do caso.
6. Componha seu e-mail no espaço fornecido.
7. Clique **em Enviar e-mail**.
8. Clique **em Salvar como rascunho**se você ainda não estiver pronto para enviar o e-mail.
   Use as **Mensagens rápidas** ou os **Modelos de resposta** no painel lateral contextual para ajudá-lo a compor o e-mail rapidamente. Para obter mais informações, consulte Usar modelos de resposta em um e-mail.

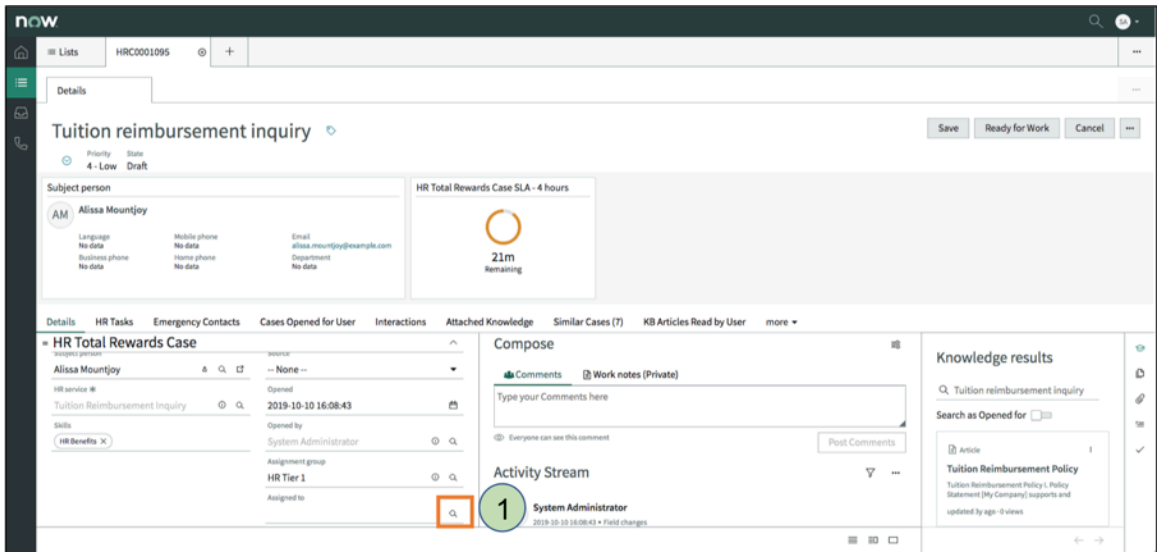
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

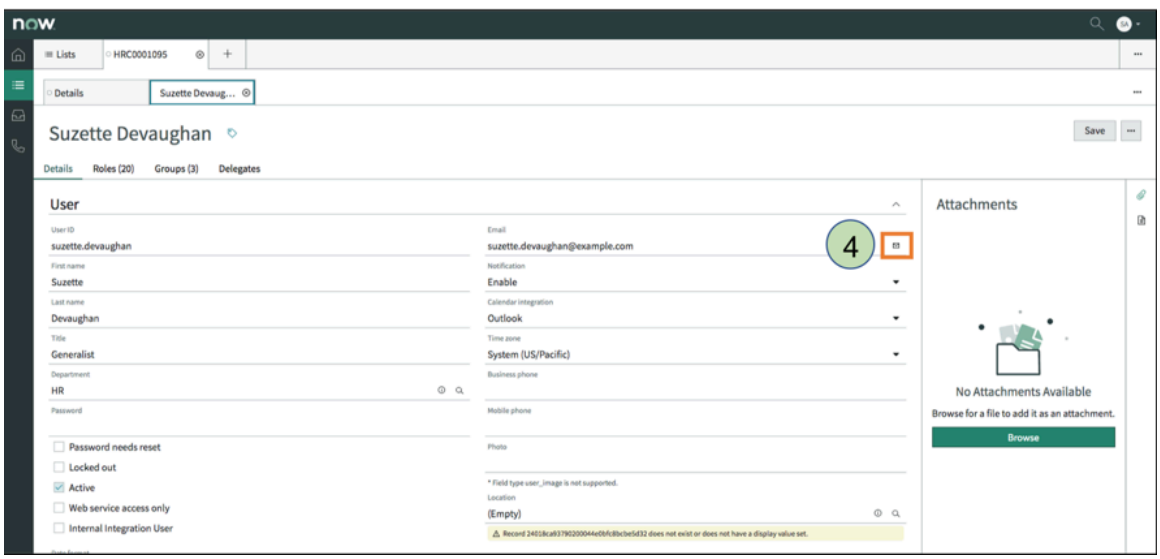
### Como enviar uma notificação por e-mail após a reatribuição

Depois de reatribuir um agente a um caso de RH, você pode enviar um e-mail para notificar o agente.

Existem várias maneiras de notificar outros agentes de que você atribuiu a eles um caso de RH.




1. Selecione 🔍 ao lado do campo **Atribuído a**.
2. Selecione um agente.
3. Clique no ícone Abrir registro ( ícone ⓘ) ao lado do nome do agente.
4. Os detalhes do agente são abertos em uma nova guia.
5. No campo E-mail, clique no ícone de e- ✉(ícone de e-mail).
6. Adicione uma linha de **assunto** e escreva o e-mail no espaço fornecido.
7. Clique em **Enviar**.




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você também pode criar um e-mail a partir do Mais. Para obter mais informações, consulte Envio de um e-mail no RH Espaço do agente.

### Modelo de resposta para HR Service Delivery Espaço do agente

Os modelos de resposta fornecem informações sobre como resolver um caso de RH ou como ajudar um funcionário a fazer uma consulta.

Os modelos de resposta ajudam você a ser eficiente e consistente ao trabalhar em casos de RH semelhantes.

Os modelos de resposta fornecem mensagens reutilizáveis. Copie e cole essas mensagens em um e-mail, bate-papo, comentários, anotações de trabalho ou use como pontos de discussão ao telefone.

## Canais de modelo de resposta

Os canais de modelo de resposta separam seus modelos de resposta em categorias de mídia. Você pode querer que as respostas tenham um texto um pouco diferente em uma resposta de bate-papo em comparação com uma resposta de e-mail. Ou você não deseja que um modelo específico apareça para o bate-papo. O sistema de base fornece os seguintes canais:

- Bate-papo
- E-mail
- Formulário

> **Nota:**
> O formulário fornece texto que você pode usar nos comentários ou anotações de trabalho em um caso de RH.

Para obter mais informações sobre como configurar um canal de modelo de resposta, consulte Crie um canal de modelo de resposta.

Para obter mais informações sobre como configurar modelos de resposta, consulte Modelos de resposta para HR Service Delivery.

### Usar modelos de resposta em um caso de RH

Use modelos de resposta como mensagens reutilizáveis que você pode copiar e colar nos comentários ou anotações de trabalho de um caso de RH.

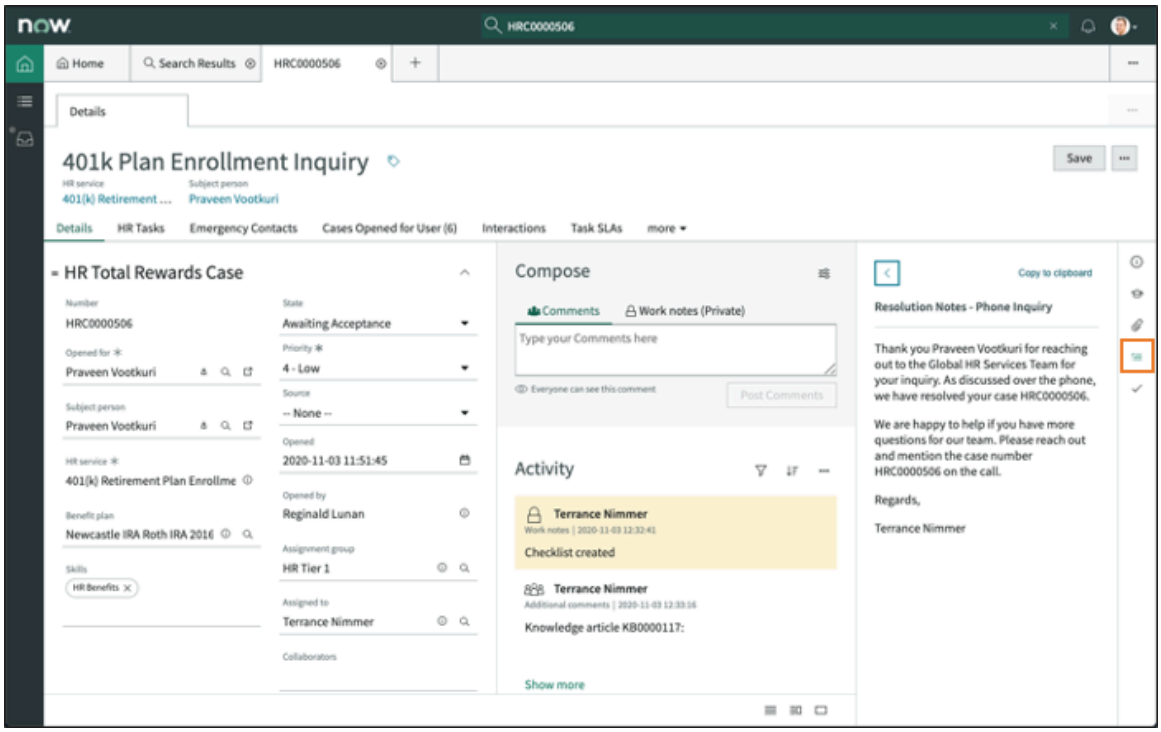
**Antes de Iniciar**
Função necessária: sn_hr_core.case_writer

**Procedimento**

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente de RH**.
2. Clique no ícone ) e selecione um caso de RH.
3. Na barra lateral contextual, clique no ícone **Modelos** de ).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




4. Selecione o botão Copiar para a área de transferência para copiar todo o texto e colar na área de **Comentários** ou **Anotações de trabalho**.

**Nota:**

Use o espaço ao lado do ícone Pesquisar **registro** ( ícone ) para pesquisar um modelo de resposta específico.

5. Clique **em Publicar comentários**.

### Usar modelos de resposta em um e-mail

Use modelos de resposta como mensagens reutilizáveis que você pode copiar e colar em um e-mail.

**Antes de Iniciar**

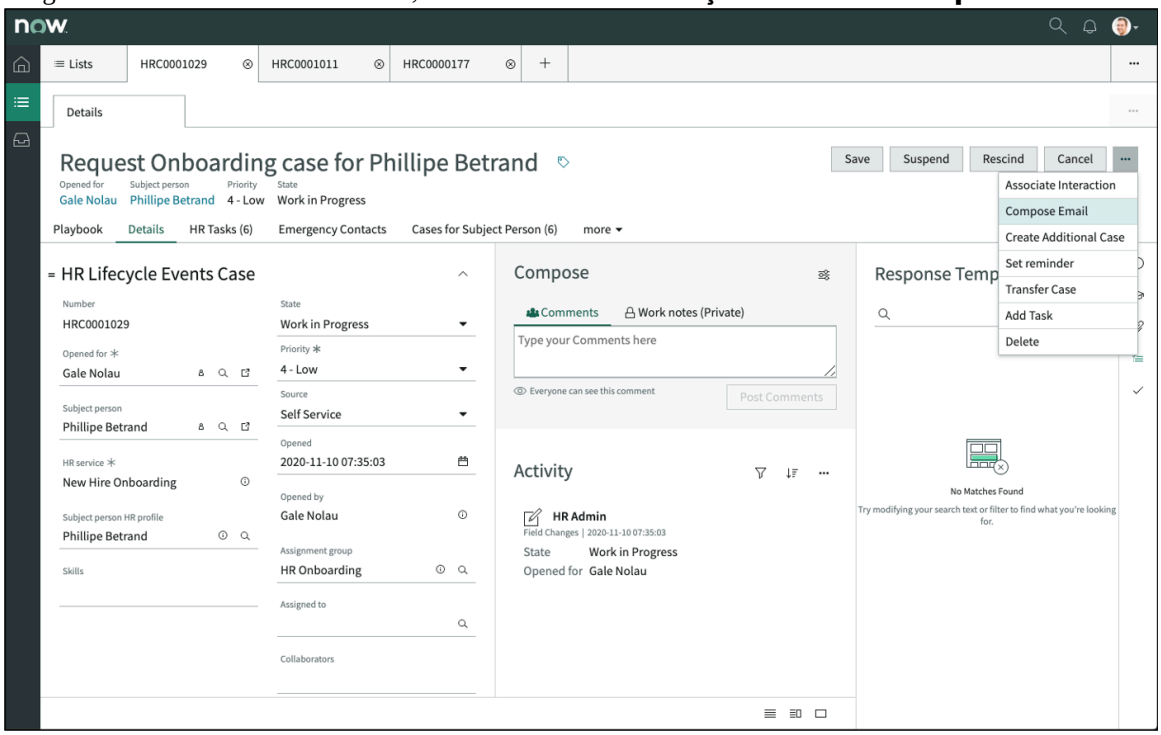
Função necessária: sn_hr_core.case_writer

Tradução automática

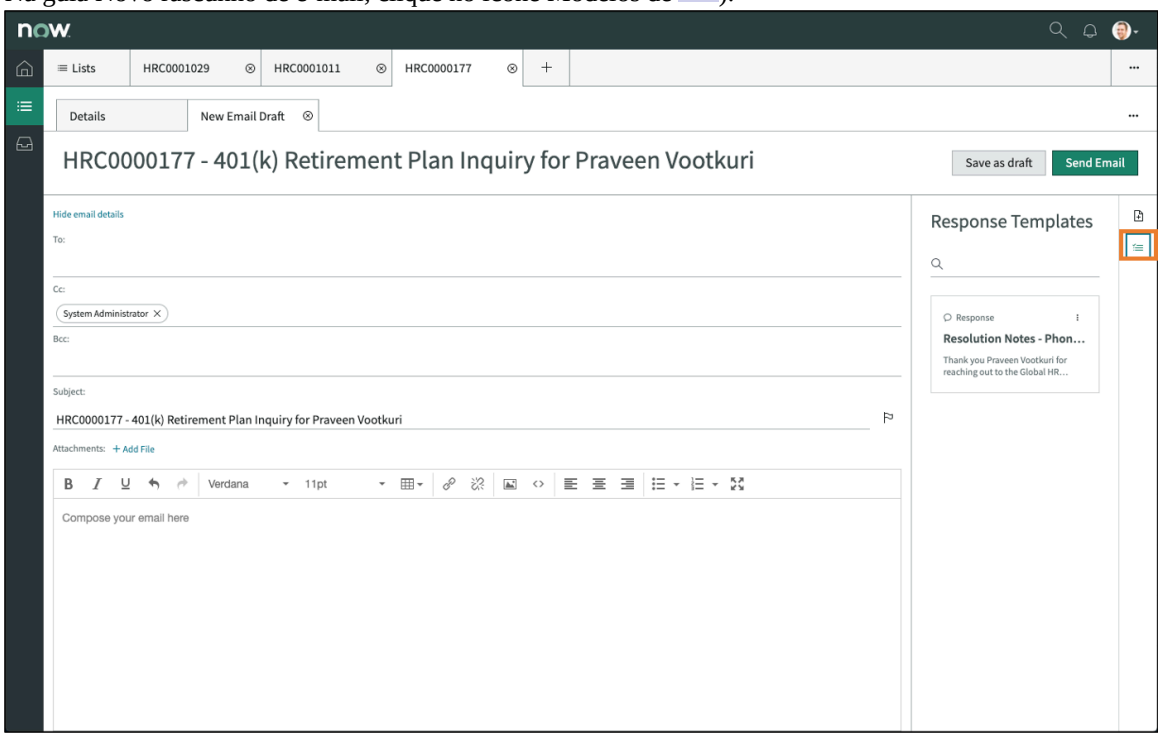
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Procedimento

1. Na guia **Detalhes** de um caso de RH, selecione o botão **Mais ações** e selecione **Compor e-mail**.




2. Na guia Novo rascunho de e-mail, clique no ícone Modelos de ).




3. Abra o modelo de resposta, copie e cole o texto no corpo do e-mail.
4. Insira o nome da pessoa para quem você está enviando o e-mail no campo **Para**.
5. Clique **em Enviar e-mail**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Usar modelos de resposta no bate-papo

Os agentes de RH podem usar modelos de resposta como mensagens reutilizáveis que você pode usar relacionadas a uma interação.

## Antes de Iniciar

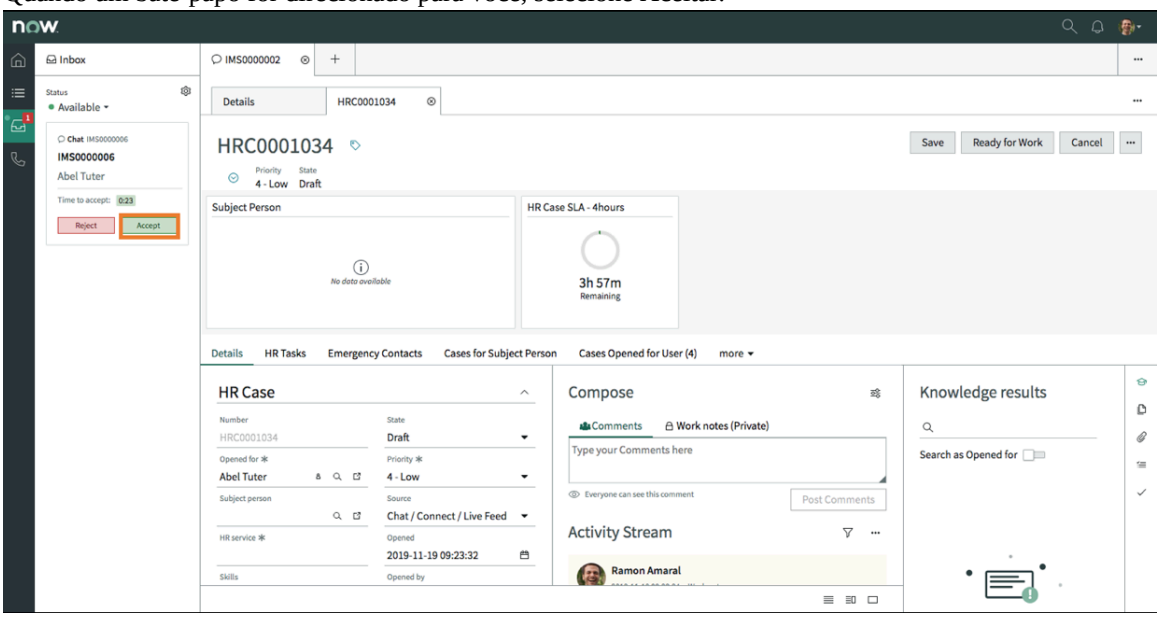
Função necessária: sn_hr_core.case_writer

O plug-in Advanced Work Assignment for HRSD (com.sn_hr_awa) deve ser ativado para usar modelos de resposta no bate-papo. Para obter mais informações, consulte Modelos de resposta para HR Service Delivery.

**Nota:**
Atualmente, o bate-papo está disponível somente para interações em HR Service Delivery Espaço do agente.

## Procedimento

1. Navegue até **RH Case Management Espaço do agente de RH**.
2. Certifique-se de que o status da sua **caixa** de entrada esteja definido como **Disponível**.
3. Quando um bate-papo for direcionado para você, selecione Aceitar.

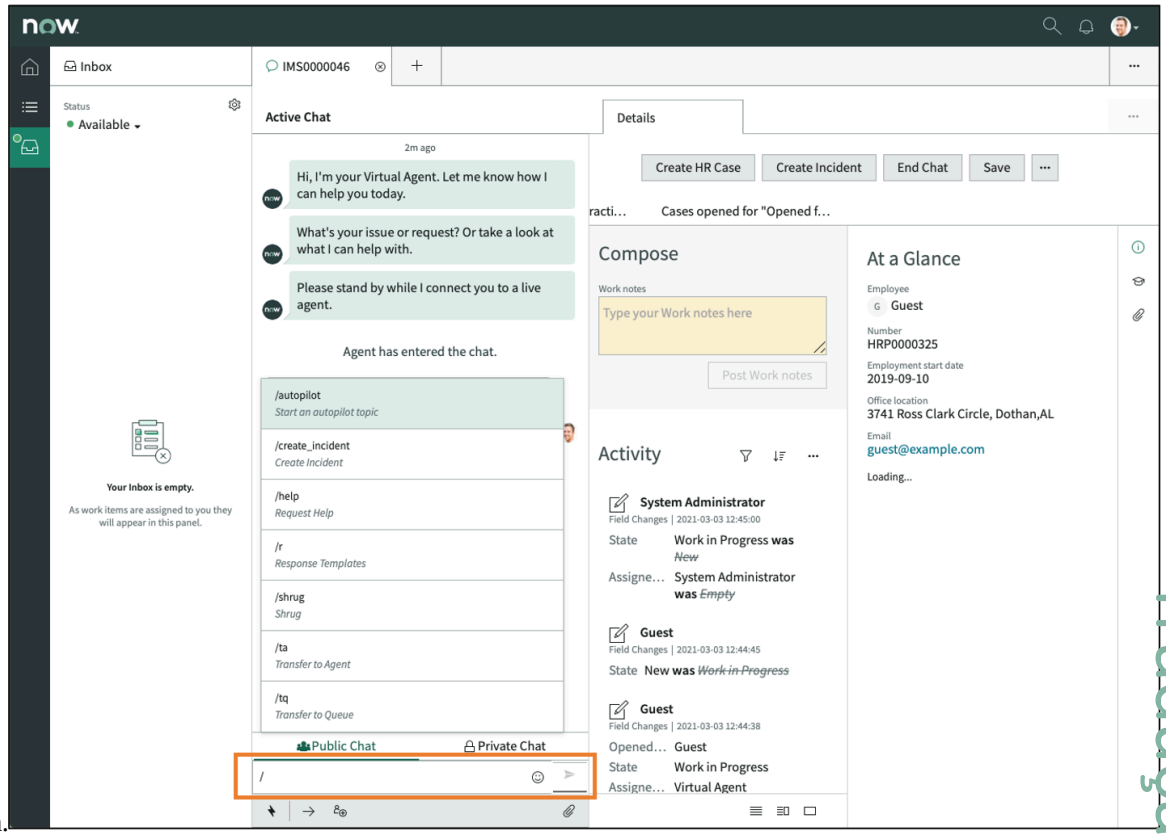



4. Um registro de interação é criado automaticamente e você pode começar a conversar com o funcionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para exibir modelos de resposta, insira um / na área de bate-papo e uma lista de modelos de resposta será exibida.




5. Selecione o modelo de resposta e o texto aparecerá na janela de bate-papo.
6. Selecione o botão Enviar para transmitir a mensagem.

### Recebimento de um aviso de caso duplicado com HR Service Delivery Espaço do agente

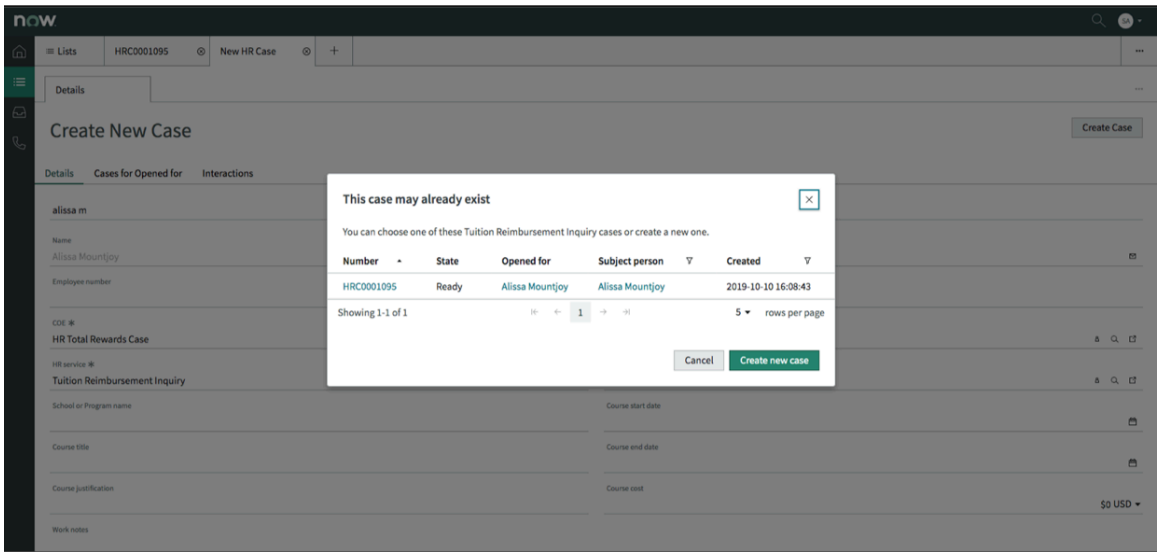
HR Service Delivery Espaço do agente fornece um recurso que avisa que pode haver um caso semelhante já criado.

Se houver um caso semelhante para a pessoa afetada, o serviço de RH, e se o caso tiver sido criado em três dias (configurável em Administração de RH/Propriedades), será exibido um aviso.

**Nota:**
Para obter informações sobre a propriedade sn_hr_core.duplicate_hr_case_time_out, consulte Propriedades de RH.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




Selecione **Criar novo caso** ou **Cancelar**.

### Usando o ícone Mais no HR Service Delivery Espaço do agente

Você pode usar o mais de HR Service Delivery Espaço do agente para executar muitas tarefas relacionadas ao trabalho de um caso de RH.

Ao trabalhar em um caso, selecione o mais na extremidade superior direita.

A partir daqui, você pode:

- Associar interação: associe o caso exibido a uma interação. Para obter mais informações, consulte Como usar interações no HR Service Delivery Espaço do agente.
- Compor e-mail: envie um e-mail de um caso de RH. A guia **Novo rascunho de e-mail** é aberta para compor e enviar o e-mail. O campo **Para** é atualizado automaticamente com o ID de e-mail da pessoa afetada. O agente pode reter o e-mail ou adicionar um novo e-mail. Para obter mais informações, consulte Envio de um e-mail no RH Espaço do agente.
- Criar caso adicional: crie outro caso de RH sem sair do caso que você está exibindo ou no qual está trabalhando. Para obter mais informações, consulte Criação de um caso a partir de um caso ou perfil de RH.
- Definir lembrete: crie um lembrete para garantir o acompanhamento até uma data específica. Para obter mais informações, consulte Criar um lembrete no HR Service Delivery Espaço do agente.
- Caso de transferência: reclassifique um caso para outro serviço de RH. Para obter mais informações, consulte Transferir um caso usando HR Service Delivery Espaço do agente.
- Adicionar tarefa: adicione uma tarefa de RH ao caso. Para obter mais informações, consulte Criar uma tarefa para um caso usando HR Service Delivery Espaço do agente.
- Escalar caso: atribua casos importantes ou importantes a outro nível ou agente com mais experiência. Para obter mais informações, consulte Escalando um caso no HR Service Delivery Espaço do agente.
- Excluir: exclua o caso no qual você está trabalhando.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Criação de um caso a partir de um caso ou perfil de RH

Em HR Service Delivery Espaço do agente, você pode criar casos adicionais a partir de um caso existente ou do perfil de RH de um usuário.

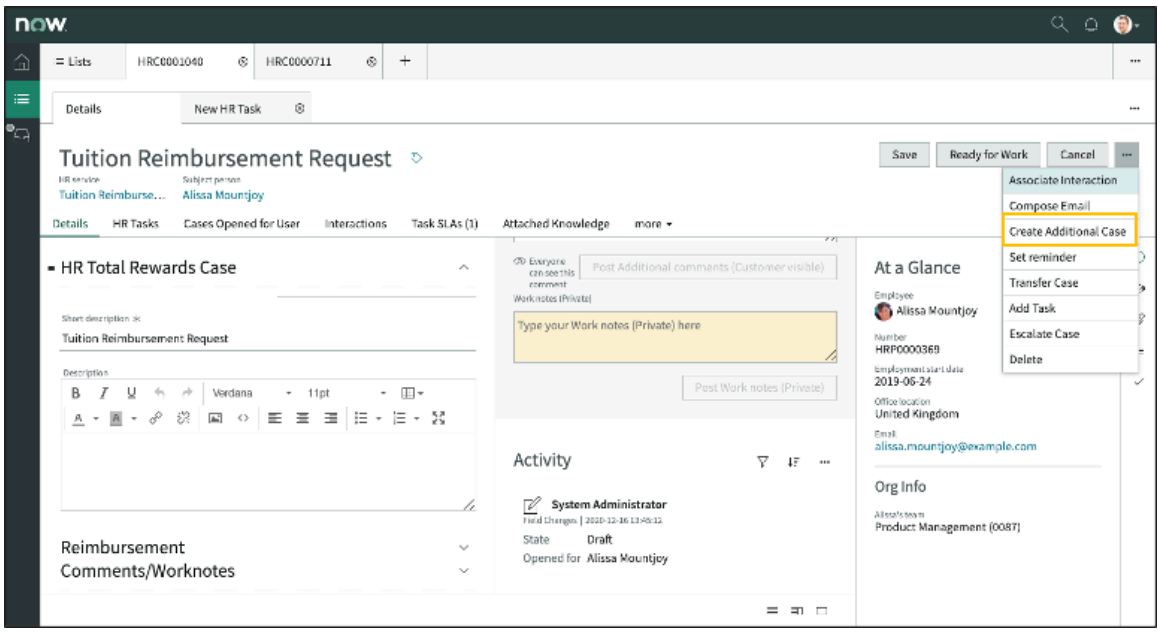
Um recurso conveniente e de economia de tempo do HR Service Delivery Espaço do agente é ter tudo o que você precisa como agente de RH em um só lugar.

Você não precisa sair de um caso no qual está trabalhando e tentar localizá-lo mais tarde. Você pode criar outro caso de RH a partir de:

- Um caso de RH que você está exibindo.
- Em um perfil de RH exibido em um caso que você está exibindo.

#### De um caso em aberto

Use este recurso quando quiser criar um caso de RH diferente para o funcionário que já aparece em um caso existente.




Selecione o ••• mais.

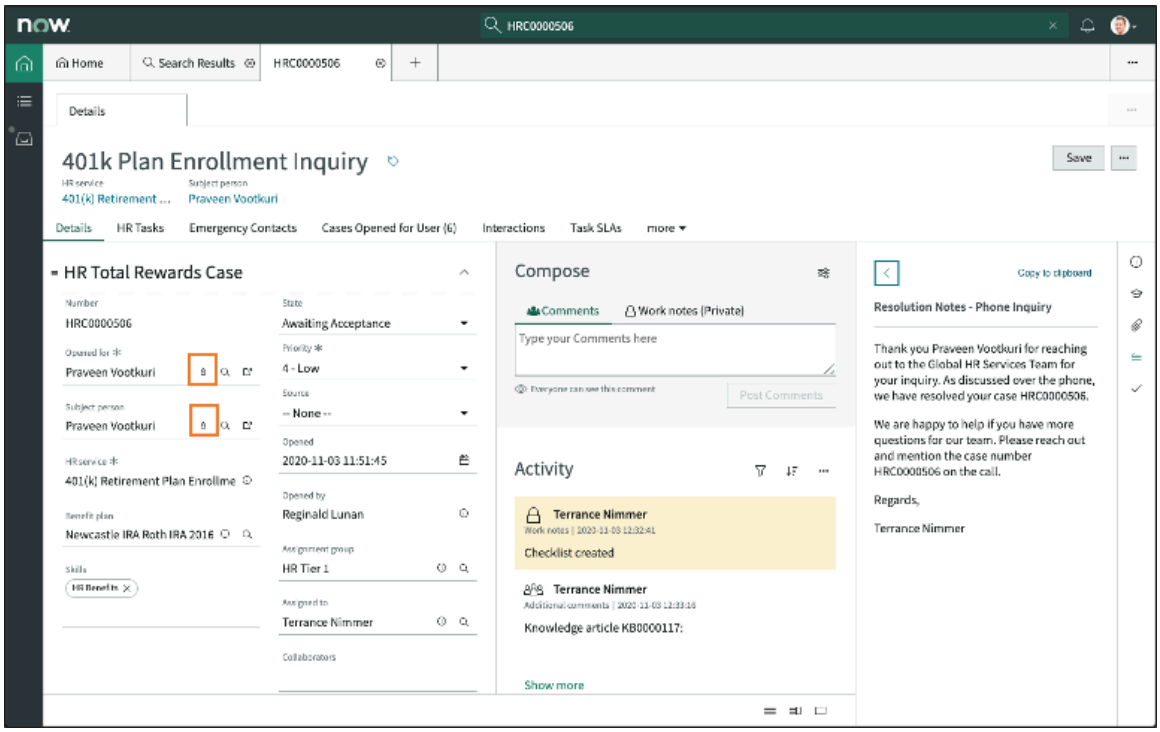
Selecione **Criar caso adicional**. O nome do funcionário do primeiro caso é preenchido previamente no novo caso.

#### A partir de um perfil de RH

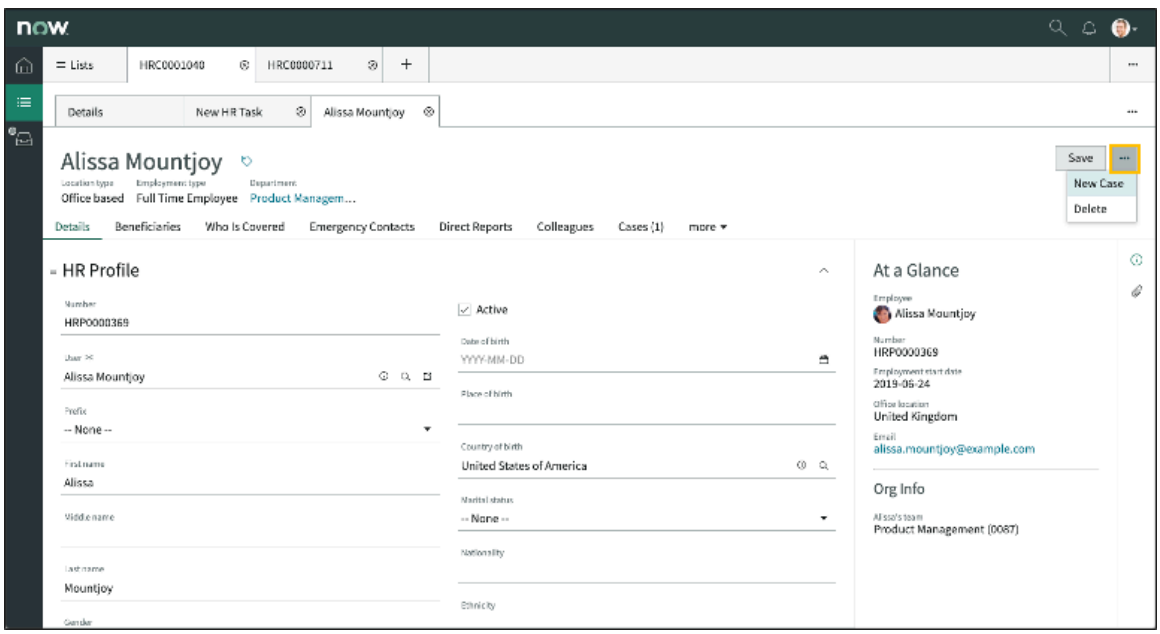
Ao exibir um caso de RH, você pode criar outro caso a partir do perfil de RH Aberto para ou da pessoa afetada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




Selecione o ao lado da pessoa afetada.




Selecione o mais.

**Nota:**
O painel Resumo é exibido. Consulte Painel Resumo.

Selecione **Novo caso**.

### Transferir um caso usando HR Service Delivery Espaço do agente

Transferir um caso de RH de um serviço de RH para um serviço de RH diferente.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.case_writer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Muitos casos são criados como um caso de consulta geral. Depois de pesquisar as necessidades do funcionário, você pode transferir um caso existente para um serviço de RH diferente.
Para obter informações sobre como configurar as propriedades de transferência ou classificação de caso de RH, consulte Transferir um caso de RH.

Você pode concluir esta tarefa no modo Clássico HR Service Delivery Espaço do agente ou no configurável Espaço do agente da Gestão de casos de RH.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente de RH**.
2. Encontre o caso que você deseja transferir.
   Para obter mais informações sobre como encontrar um caso de RH, consulte Usando o HR Service Delivery Espaço do agente.
3. Selecione o ••• mais.
4. Selecione **Caso de transferência**.
5. Do **tipo de transferência**:
   - **Transferir com o número do caso existente**: o número do caso de RH não muda, os links são redirecionados para o novo caso e as anotações de trabalho são transferidas para o novo caso.
   - **Transferir para um novo número de caso**: o número do caso de RH muda, os links não redirecionam e as anotações de trabalho não são transferidas. Ambos os números de caso de RH aparecem no caso de RH para referência. O estado do caso original muda para **Encerrado concluído** e é cancelado.
6. Em **Novo serviço de RH**, selecione o serviço de RH que você deseja atribuir ao seu caso original.
7. Selecione **OK**.

   O caso atual e suas tarefas secundárias são encerrados. Quando você transfere um caso de RH de um serviço de RH para outro, alguns valores de campo não são transferidos para o novo caso.

   **Nota:**
   A prioridade é transferida do caso original e não substitui o modelo de RH para o novo caso de RH.

   A pessoa afetada recebe um e-mail de notificação com o caso encerrado e as informações do caso transferido. As respostas ao e-mail aparecem na seção Comentários do caso de RH. Se a pessoa afetada responder ao e-mail associado ao caso encerrado, a resposta aparecerá nos comentários dos casos encerrados e transferidos.

   **Nota:**
   Se a propriedade do sistema sn_hr_core.restrict_guest_email for False, o texto de um e-mail aparecerá no campo Anotações de trabalho quando o funcionário estiver respondendo de uma conta de e-mail pessoal. Falso é a propriedade padrão.

   Consulte Configuração de e-mail .

### Escalando um caso no HR Service Delivery Espaço do agente

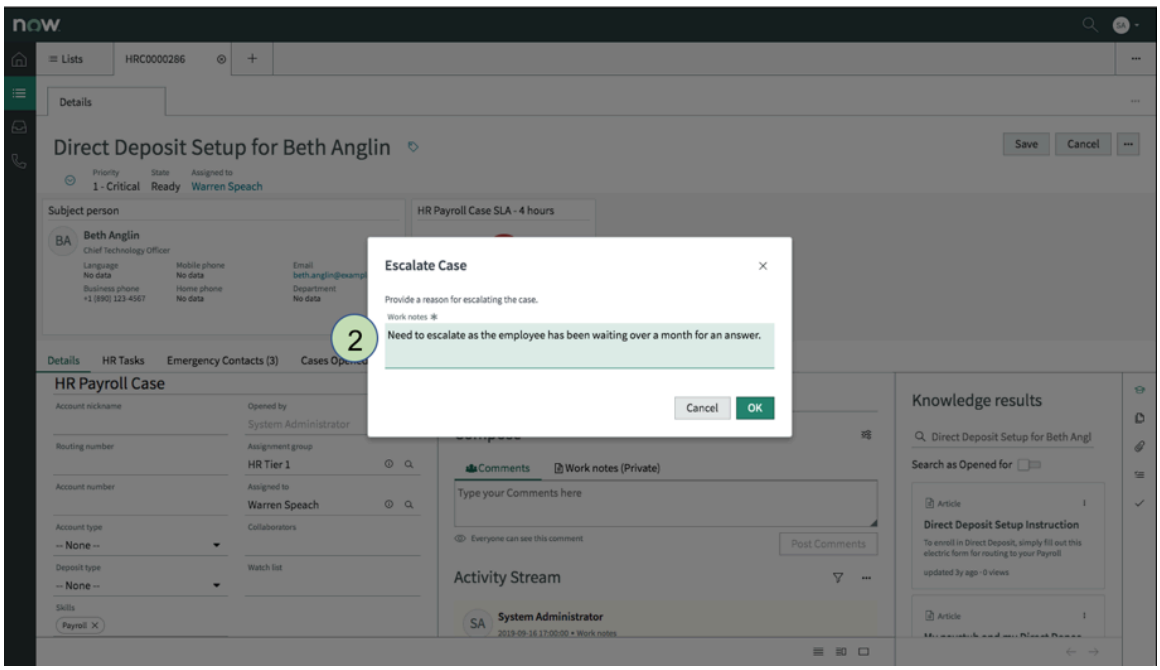
Escale um caso de RH quando você não conseguir resolver um problema e precisar ampliar a importância de um caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Dependendo de como você implementou as regras de correspondência, determina para qual grupo e agente o caso será escalado. Para obter mais informações, consulte Regras de atribuição e correspondência no RH e Adicionar ou modificar regras de escalação.

| Número | Descrição |
| --- | --- |
| 1 | Selecione o ... mais.<br><br>A partir daqui, selecione **Escalar caso**. |




| Número | Descrição |
| --- | --- |
| 2 | Insira uma explicação sobre o motivo pelo qual você está escalando o caso.<br><br>Selecione **OK**.<br><br>O formulário é atualizado e agora está atribuído ao próximo grupo de atribuição de nível. |

### Como adicionar ou substituir aprovadores de um caso no HR Service Delivery Espaço do agente

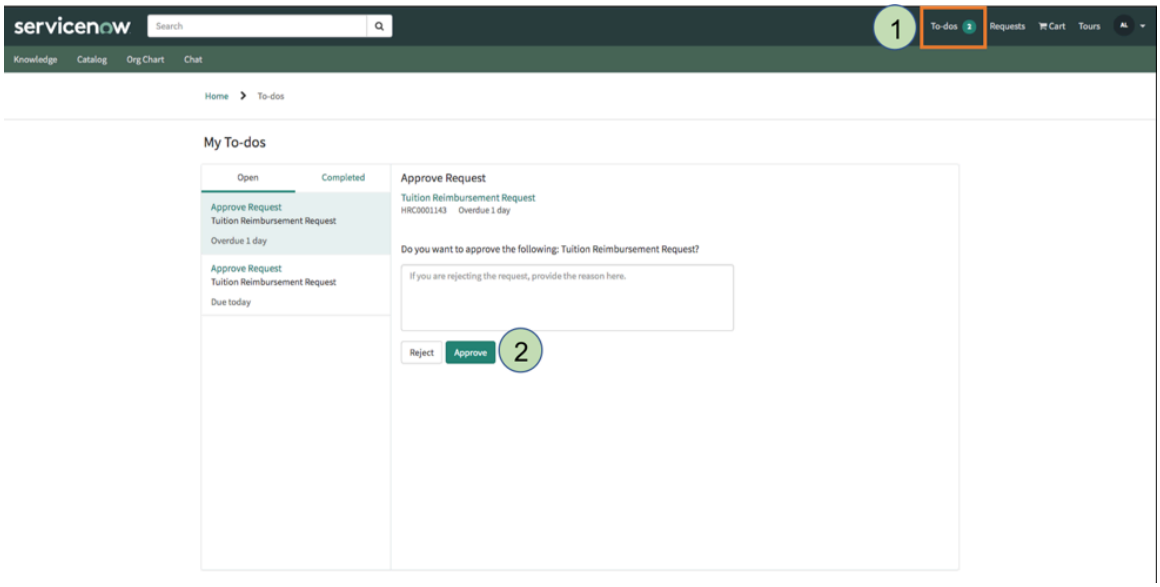
Os casos de RH podem ser configurados para exigir aprovações antes que possam progredir até a conclusão.

O serviço de RH configura ações relacionadas a aprovações. Para obter mais informações sobre a configuração do serviço de RH, consulte Configurar um serviço de RH.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quando um caso requer um aprovador, a solicitação de aprovação aparece no Central do funcionário do aprovador ou no portal em Tarefas pendentes.

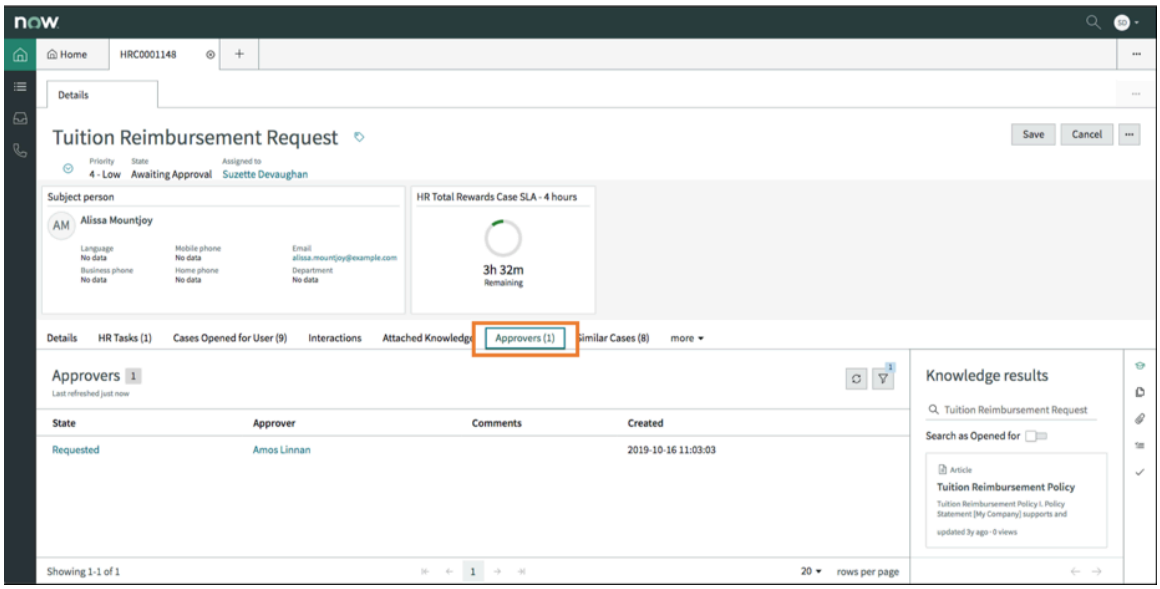



| Número | Descrição |
|---|---|
| 1 | Selecione Tarefas pendentes. |
| 2 | Para aprovar, selecione **Aprovar**. Para rejeitar, insira um motivo e selecione **Rejeitar**. |

Em HR Service Delivery Espaço do agente, a guia **secundária Aprovadores** lista todos os aprovadores solicitados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

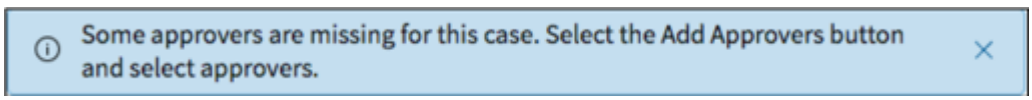



## São necessários vários aprovadores

Os serviços de RH têm uma configuração opcional que requer vários aprovadores. Ao configurar um serviço de RH, selecione aprovadores nos campos do caso de RH. Por exemplo, selecione o gerente da pessoa afetada como um aprovador. O uso de campos de um caso fornece flexibilidade máxima ao atribuir um aprovador. Ao atribuir um aprovador do caso, é possível que um aprovador não seja encontrado. Por exemplo:

- O gerente da pessoa afetada é o aprovador.
- O perfil de RH da pessoa afetada não contém um gerente.
- Ou o gerente da pessoa afetada saiu recentemente da empresa.

Quando um aprovador está ausente, a seguinte mensagem é exibida:




### Adicionar ou substituir um aprovador para um caso no HR Service Delivery Espaço do agente

Usando HR Service Delivery Espaço do agente, você pode adicionar um aprovador ou substituir os aprovadores ausentes para casos que exigem aprovação.

### Antes de Iniciar

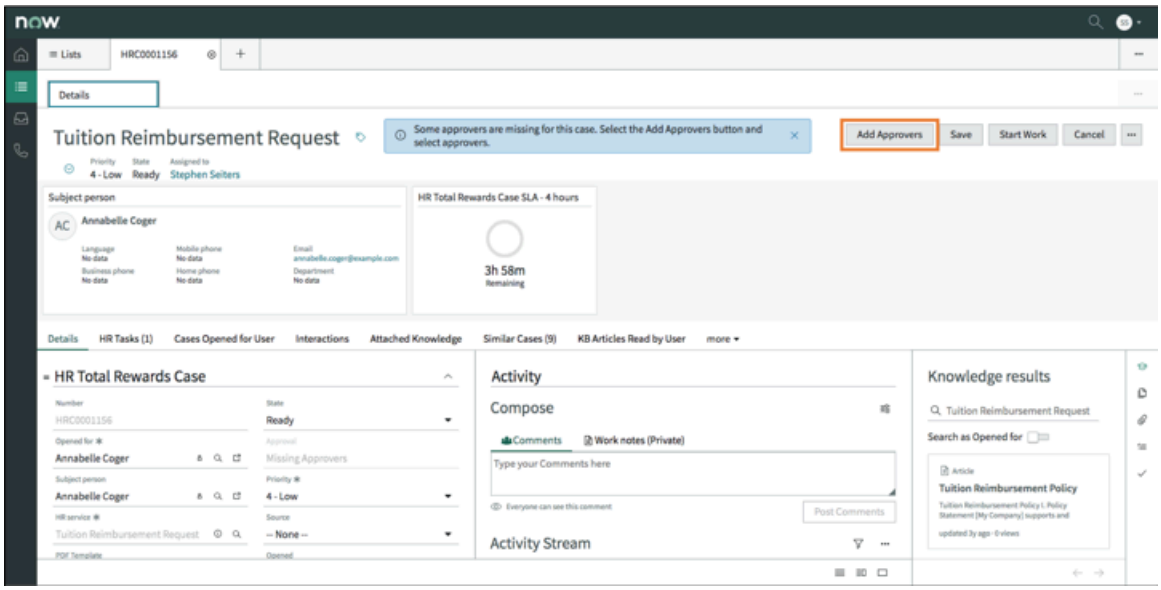
Função necessária: sn_hr_core.case_writer

### Procedimento

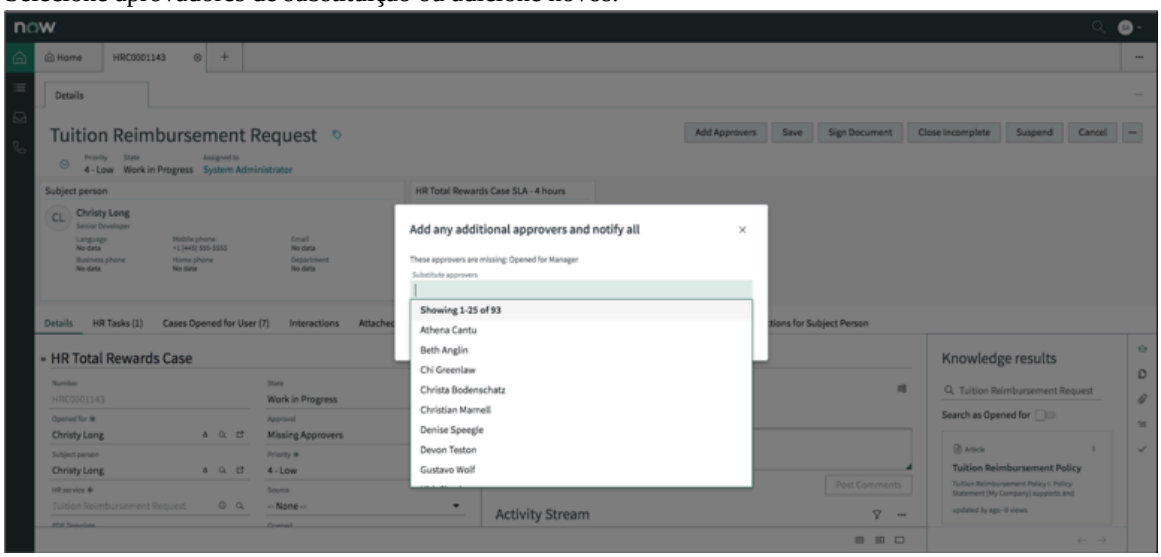
1. Navegar até **Todos** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente de RH**.
2. Localize e abra um caso de RH que requer aprovadores.
3. Selecione **Adicionar aprovadores** na lista de ações de IU (guias na parte superior do formulário).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




4. Selecione aprovadores de substituição ou adicione novos.




5. Selecione **OK**.
6. Selecione **Salvar**.

### Como criar modelos reutilizáveis no HR Service Delivery Espaço do agente

Crie documentos recorrentes consistentes desenvolvendo modelos usando Modelos de documentos e use-os em um fluxo de trabalho genérico em HR Service Delivery Espaço do agente.

Instale o plug-in Modelos de documentos para usar este recurso.

Use modelos para cartas de comunicação para funcionários, como cartas de verificação ou cartas de oferta. Associar modelos a um caso de RH e movê-lo para um status de trabalho apropriado, como Trabalho em andamento, recupera os dados do caso e os integra ao modelo. Para obter mais informações, consulte Configurar um modelo de documento HTML.

Os agentes podem usar modelos para gerar tarefas de documento e obter aprovações das partes interessadas. Depois que todos os participantes assinarem o modelo, o documento será criado. Para obter mais informações, consulte Criar e assinar tarefas de documento a partir de tarefas de documento no Espaço do agente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:**
Modelos do tipo HTML só podem ser usados para os modelos de documento.

### Criar e assinar tarefas de documento a partir de tarefas de documento no Espaço do agente

Crie tarefas de documento diretamente no HR Service Delivery Espaço do agente usando modelos de documento e assine-os a partir de Espaço do agente.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente de RH**.
2. Selecione um caso de RH para a tarefa de documento.
   No campo **Serviço de RH**, certifique-se de que um serviço de RH que tenha um modelo de documento esteja selecionado. Por exemplo, solicite uma carta de verificação de emprego ou gere uma carta de oferta. Para obter mais informações, consulte Criar um caso no Espaço do agente para Gestão de casos de RH.
3. Clique no botão **Iniciar trabalho**.
4. Selecione a opção **Visualizar documento**.
   O documento é exibido com opções para cancelar, editar, gerar ou iniciar a tarefa de documento. Para obter mais informações, consulteGeração de tarefas de documento em Modelos de documento.
5. Selecione o botão **Iniciar tarefa de documento**.
   As tarefas de documento que fazem parte do caso de RH selecionado são geradas e listadas na guia **Tarefas de documento**. Os participantes receberão tarefas de documento conforme configurado no modelo
6. Selecione a tarefa de documento.
7. No registro de tarefa do documento, assine o documento.
   a. Selecione o botão **Assinar documento**.
   b. Na caixa de diálogo que aparece, assine o documento.

      **Nota:**
      Se o **tipo de assinatura** no modelo for Adobe Sign ou DocuSign, depois de clicar em **Assinar documento**, o documento será aberto em uma nova guia para permitir que você use o tipo de assinatura associado.

   c. Clique em **Assinar** para concluir o processo de assinatura.
      O status da tarefa de documento é definido automaticamente como **Encerrado**.

#### Resultado
Depois que todos os documentos associados ao caso forem encerrados, o documento será gerado e listado em **Anexos**.

### Gestão de documentos de funcionários para HR Service Delivery Espaço do agente

Gestão de documentos de funcionários fornece espaço de armazenamento, um sistema de arquivamento, a capacidade de recuperar documentos facilmente, definindo quem pode exibir documentos confidenciais e quando limpar documentos.

Para obter mais informações sobre Gestão de documentos de funcionários, consulte Gestão de documentos de funcionários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Criar ou carregar documentos do funcionário usando HR Service Delivery Espaço do agente

Crie ou carregue documentos do funcionário em um caso de RH usando o HR Service Delivery Espaço do agente.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_ef.document_writer

## Procedimento

1. Navegar até **Espaço do agente de RH** > **Listas** > **Documentos de funcionário** > **Todos**.
   Como alternativa, você também pode criar um documento de funcionário a partir de **Espaço do agente de RH** > **Listas** > **Perfis de RH**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

**Formulário de documento do funcionário**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Documento de funcionário | Funcionário documento a ser carregado.<br><br>Clique em **Procurar** para carregar um documento do funcionário.<br><br>Por padrão, o tamanho máximo permitido de um documento é de 30 MB. O padrão pode ser alterado no campo**Tamanho máximo de carregamento de arquivo em megabytes** em Propriedades do documento do funcionário. Para obter mais informações, consulte Propriedades da aplicação Employee Document Management.<br><br>Depois de selecionar um documento, os campos somente leitura mostram o tamanho e o formato do arquivo, criado em e criado por.<br><br>O visualizador na IU oferece suporte somente à exibição de documentos .pdf. Outros tipos de documentos podem ser baixados e exibidos.<br><br>Para obter resultados de pesquisa ideais, não use hífen (-) no nome do documento. Usar palavras completas separadas por espaços ou barras inferiores fornece melhores resultados de pesquisa.<br><br>Marque **Sim** em **Habilitar o Visualizador de documento para visualizar documentos pdf** na propriedade Documentos do funcionário para exibir documentos .pdf. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | **Nota:** FedRAMP, clientes no local, dispositivos móveis, clientes que usam criptografia de borda ou suporte de criptografia não oferece suporte à exibição de documentos. |
| Descrição | Descrição do documento do funcionário. |
| Funcionário | Nome do funcionário ao qual o documento está associado. |
| Tipo de documento | Tipo de documento associado ao documento do funcionário.<br>Os tipos de documento fornecem categorização, segurança e políticas de retenção. |
| Caso de RH | Número do caso de RH ao qual o documento do funcionário está associado quando movido de um caso de RH. |
| Limpeza em espera | Limpar o status de espera de um documento.<br>○ Autorização de limpeza pendente: aguardando autorização para limpeza de documento.<br>○ Limpeza aprovada: o documento tem autorização para programar a limpeza.<br>○ Limpo rejeitado: o documento não recebeu autorização de limpeza.<br>**Importante:** A política de segurança do tipo de documento determina a autorização de limpeza. As funções a seguir têm permissão para alterar a autorização de limpeza:<br>▪ Administrador de EF [sn_hr_ef.admin]<br>▪ Gerenciador de gestão de arquivos de funcionários [sn_hr_ef.manager] |

4. Clique em **Salvar** para criar o registro de documento do funcionário.
   A guia **Trilha de auditoria** é exibida.

   Fornece exibição de todas as ações de um documento de funcionário, desde a criação ou carregamento até o momento em que é limpo.

### Mover documentos do funcionário usando HR Service Delivery Espaço do agente

Mova documentos do funcionário de um caso em HR Service Delivery Espaço do agente para o repositório de documentos do funcionário. O repositório de documentos do funcionário fornece um repositório central para identificação rápida e fácil de documentos usando diferentes recursos de classificação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Antes de Iniciar

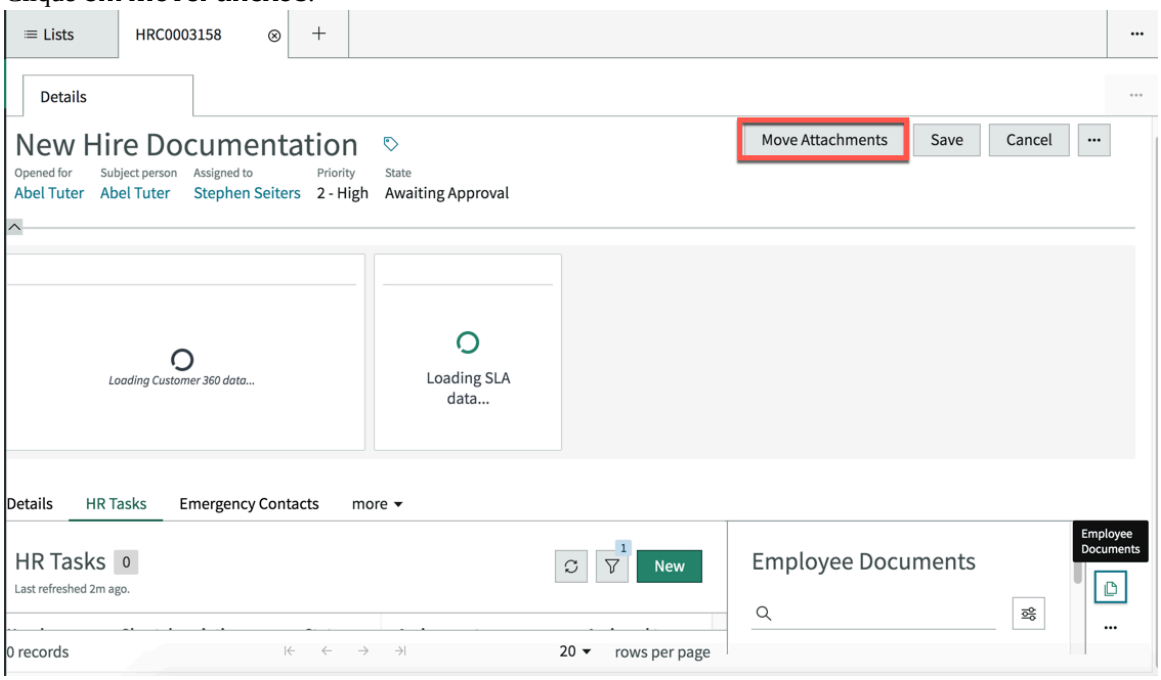
Função necessária: sn_hr_ef.document_writer, sn_hr_core.case_writer

## Procedimento

1. Navegar até **Espaço do agente de RH** > **Listas** > **Todos os casos de RH** > **Todos**.
2. Selecione um caso que tenha documentos do funcionário anexados.

> **Nota:**
> Na exibição de lista, não há como identificar casos de RH com documentos do funcionário anexados. Para localizar um caso de RH, você precisa do número do caso de RH ou da pessoa Aberto para.

3. Clique **em Mover anexos**.

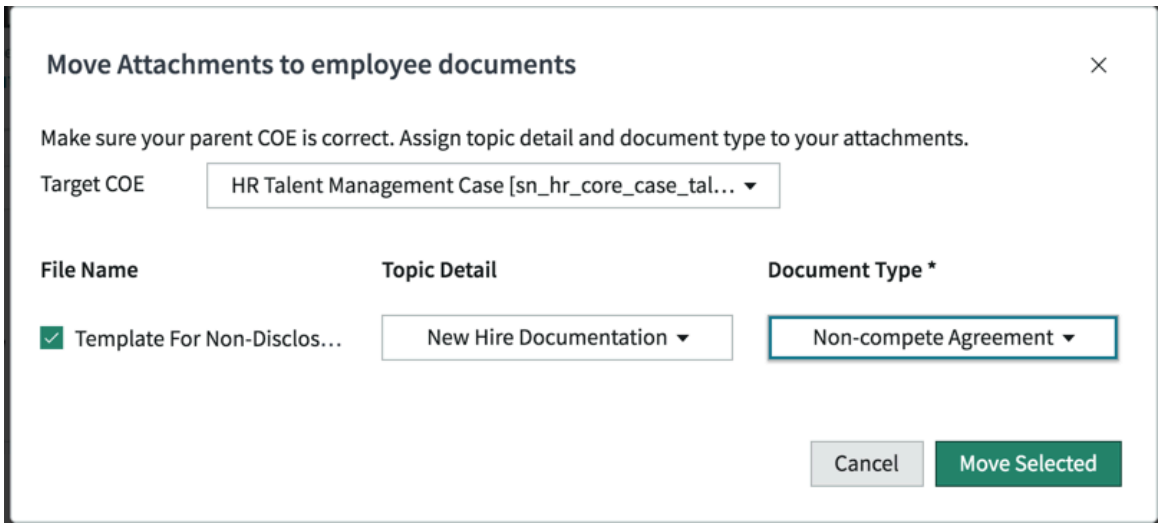



4. Na janela Mover anexos para documentos do funcionário:
   a. Marque a caixa de seleção ao lado dos documentos que você deseja mover.
   b. Selecione o **tipo de documento** para cada documento. O tipo de documento determina a categorização, quem pode acessá-lo e a política de retenção. Crie um tipo de documento se nenhum aparecer para o detalhe do tópico associado. Criar um tipo de documento garante a categorização correta.
   c. Clique **em Mover selecionado**.

Tradução automática

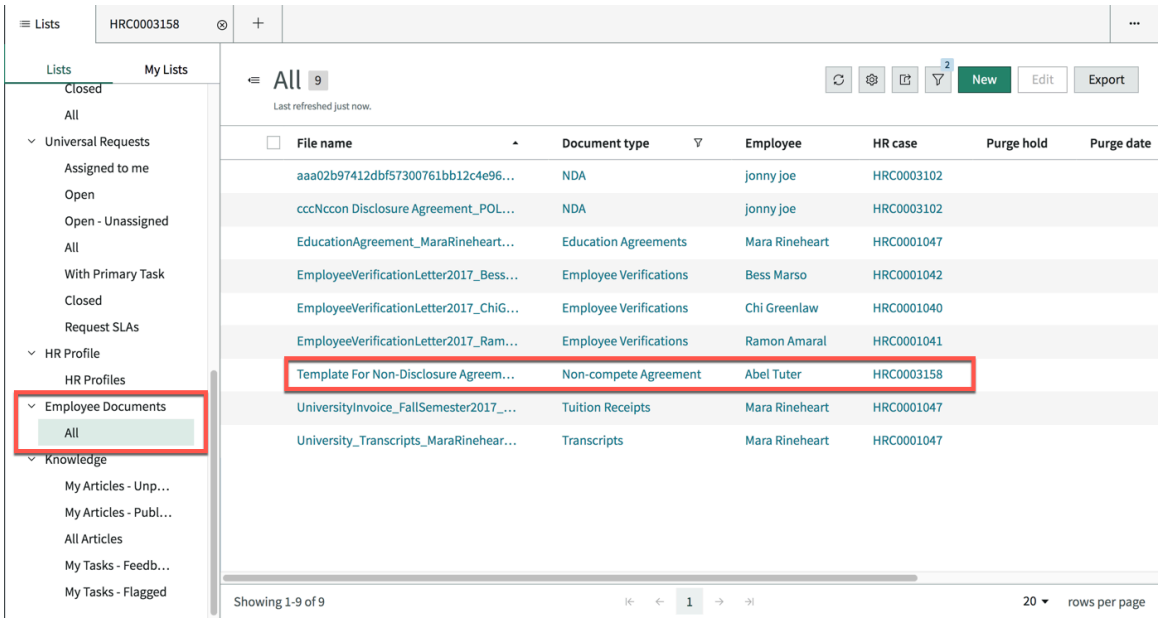
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:**
Os campos **COE de destino** e **Detalhe do tópico** podem ser modificados somente se o documento tiver sido adicionado ao tipo incorreto de caso de RH.




## Resultado

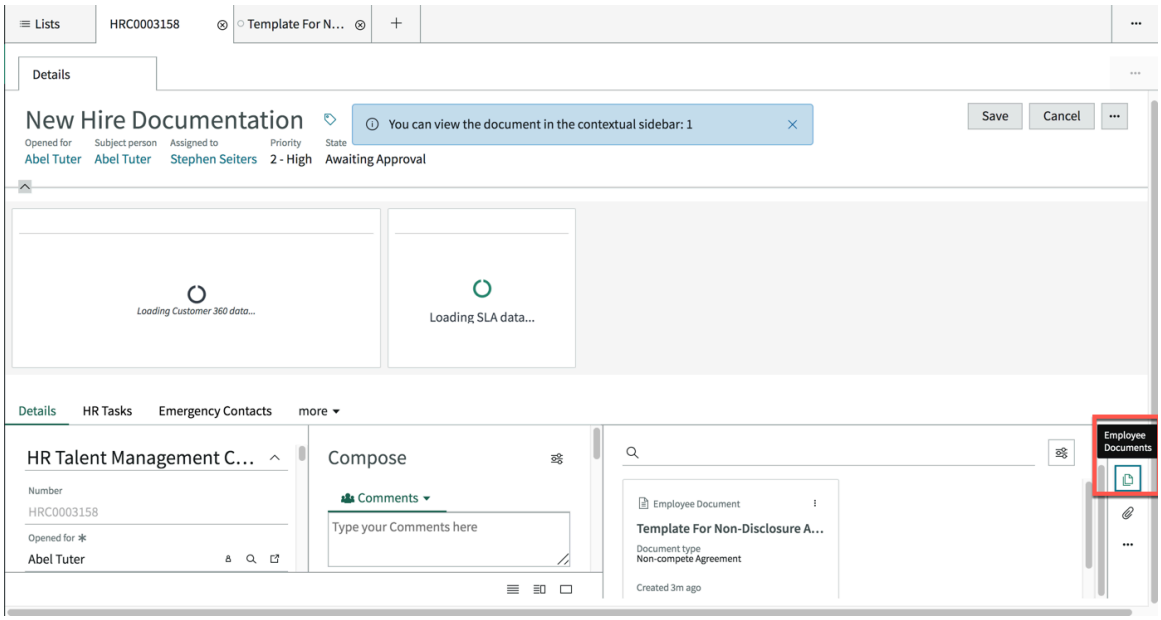
- Os documentos do funcionário são movidos do caso de RH para o repositório de documentos do funcionário.
- Para exibir uma lista de todos os documentos do funcionário na coluna da lista, selecione **Documentos do funcionário**.




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Os anexos movidos aparecem no painel lateral contextual sob o ícone Documentos do funcionário funcionário no caso.




### Soluções de aprendizado de máquina para o Espaço do agente do HR Service Delivery

Use soluções de aprendizado de máquina para determinar automaticamente o serviço de RH e o grupo de atribuição corretos para casos no Espaço do agente de entrega de serviço de RH.

### Determinação automática do serviço de RH em HR Service Delivery Espaço do agente

Determine automaticamente o serviço de RH correto para um caso em HR Service Delivery Espaço do agente. Permita que um agente de RH transfira o caso para o serviço de RH apropriado em vez de gastar um tempo significativo fazendo a triagem manual de casos para os serviços de RH apropriados.

**Importante:**
Este recurso está disponível com os pacotes HR Professional e HR Enterprise quando você ativa as aplicações HR Service Delivery Espaço do agente e Inteligência preditiva. Se você não quiser usar este recurso, desabilite a propriedade do sistema `sn_hr_core.case_auto_categorization`.

Depois de criar o caso, a definição da solução de classificação de caso de RH determina automaticamente o serviço de RH com base na descrição resumida do caso. O serviço de RH apropriado para o caso é exibido em uma faixa.

**Importante:**
A faixa não será exibida se:

- você registrou o caso no serviço de RH correto
- você transferiu manualmente ou automaticamente o caso
- o caso não está no estado pronto ou rascunho

### Treinando automaticamente o modelo preditivo

A definição da solução de classificação de caso de RH é configurada e o modelo preditivo é treinado automaticamente somente quando todas as condições a seguir são atendidas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O plug-in Human Resources Scoped App: Workspace (com.sn_hr_agent_workspace) está instalado.
- O plug-in Predictive Intelligence (com.glide.platform_ml) está instalado.
- Há 10.000 registros de estudo de caso de RH correspondentes aos filtros definidos na definição da solução.
- A propriedade do sistema será definida como *glide.platform_ml.auto_training.enabled* verdadeira.

**Nota:**
O treinamento automático não acontece se qualquer uma das condições anteriores não for atendida. Nesse caso, Treinar manualmente o modelo preditivo de RH. Navegue até o módulo de **configuração de IA de RH**, abra o registro de classificação de caso de RH e mapeie a definição de solução configurada manualmente.

### Determinação automática do grupo de atribuição no Espaço do agente de entrega de serviço de RH

Determine automaticamente o grupo de atribuição de um caso no Espaço do agente de entrega de serviço de RH. Permita que um agente de RH transfira o caso para o grupo de atribuição correto em vez de gastar um tempo significativo identificando manualmente grupos para os casos de RH.

**Importante:**
Este recurso está disponível com os pacotes HR Professional e HR Enterprise quando você ativa as aplicações HR Service Delivery Espaço do agente e Inteligência preditiva. Se você não quiser usar este recurso, desabilite a propriedade do sistema *sn_hr_core.case_auto_assignment*.

Depois que um caso é criado, a definição da solução Grupo de atribuição automática para casos de RH determina automaticamente o grupo de atribuição da Descrição resumida, Descrição, Aberto para título, Aberto para nome do local e serviço de RH do caso. O grupo de atribuição apropriado para o caso é exibido em uma faixa.

**Importante:**
A faixa não será exibida se:

- Você atribuiu manualmente o caso a um grupo de atribuição.
- O grupo de atribuição não está identificado para o caso.
- O caso não está no estado pronto ou rascunho.

### Treinando automaticamente o modelo preditivo

Por padrão, a definição da solução Grupo de atribuição automática para casos de RH é configurada e o modelo preditivo é treinado automaticamente quando todas as seguintes condições são atendidas:

- O plug-in Human Resources Scoped App: Workspace (com.sn_hr_agent_workspace) está instalado.
- O plug-in Predictive Intelligence (com.glide.platform_ml) está instalado.
- Há 10.000 registros de estudo de caso de RH correspondentes aos filtros definidos na definição da solução.
- A propriedade do sistema será definida como *glide.platform_ml.auto_training.enabled* verdadeira.



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:**
O treinamento automático não acontece se qualquer uma das condições anteriores não for atendida. Nesse caso, treine manualmente o modelo preditivo de RH. Navegue até o módulo de **configuração de IA de RH**, abra o registro do grupo de atribuição de caso e mapeie a definição de solução configurada manualmente.

### Casos semelhantes encerrados no Espaço do agente do HR Service Delivery

Ajude um agente de RH a resolver o caso atual exibindo casos encerrados semelhantes.

**Importante:**
Este recurso está disponível com os pacotes HR Professional e HR Enterprise quando você ativa as aplicações HR Service Delivery Espaço do agente e Inteligência preditiva.

## Casos de RH encerrados semelhantes

Quando os casos de RH semelhantes encerrados (ml_sn_sn_hr_core_global_similar_closed_hr_cases) estão configurados e o modelo preditivo é treinado:

- Casos encerrados semelhantes são exibidos em **Casos de RH semelhantes encerrados** na seção Resultados da pesquisa relacionada. Se houver três ou mais casos de RH semelhantes encerrados cujo COE corresponda ao do caso atual, o caso com a maior confiança será exibido como um caso de RH recomendado.
- Se não houver nenhum caso de RH recomendado, o artigo de conhecimento anexado a mais de três casos semelhantes encerrados será exibido como um artigo recomendado. O artigo recomendado pode ser anexado ao caso de RH atual.

## Treinando automaticamente o modelo preditivo

Os casos de RH semelhantes encerrados (ml_sn_sn_hr_core_global_similar_closed_hr_cases) são configurados e o modelo preditivo é treinado automaticamente quando todas as seguintes condições são atendidas:

- O plug-in Human Resources Scoped App: Workspace (com.sn_hr_agent_workspace) está instalado.
- O plug-in Predictive Intelligence (com.glide.platform_ml) está instalado.
- A propriedade do sistema será definida como `glide.platform_ml.auto_training.enabled` verdadeira.

### Como usar o recurso de link profundo no HR Service Delivery Espaço do agente

Links profundos são uma maneira de acessar informações de fora de HR Service Delivery Espaço do agente.

Use links profundos para acessar informações que não estão prontamente disponíveis em HR Service Delivery Espaço do agente. Por exemplo, use links profundos para acessar um aplicativo de terceiros que você usa com frequência.

Para obter mais informações sobre como configurar links profundos, consulte Gerador de link para HR Service Delivery.

### Assinatura eletrônica no HR Service Delivery Espaço do agente

Ao trabalhar em um caso de RH ou tarefa de RH, você pode usar a assinatura eletrônica para assinar documentos que exigem assinaturas.

Quando um funcionário cria um caso solicitando uma carta de verificação de emprego, você pode:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Visualize o documento.
- Use a assinatura eletrônica para assiná-lo.
- Gere o documento.

Visualizar um documento garante que você assine o documento correto. Esta etapa é útil se você tiver várias letras de verificação de emprego.

A assinatura eletrônica fornece vários métodos de assinatura. Você pode optar por digitar seu nome ou usar o mouse para desenhar sua assinatura. Para obter mais informações, consulte Assinar e gerar um documento no HR Service Delivery Espaço do agente.

Opcionalmente, você pode exigir que um usuário marque uma caixa de confirmação antes que a assinatura seja aceita.

Gerar o documento combina o modelo de documento com sua assinatura e cria um anexo para o caso. Se você usar Gestão de documentos de funcionários, poderá mover o anexo para o repositório de documentos para armazenamento.

**Nota:**
Para obter mais informações, consulte Configurar um modelo de assinatura eletrônica .

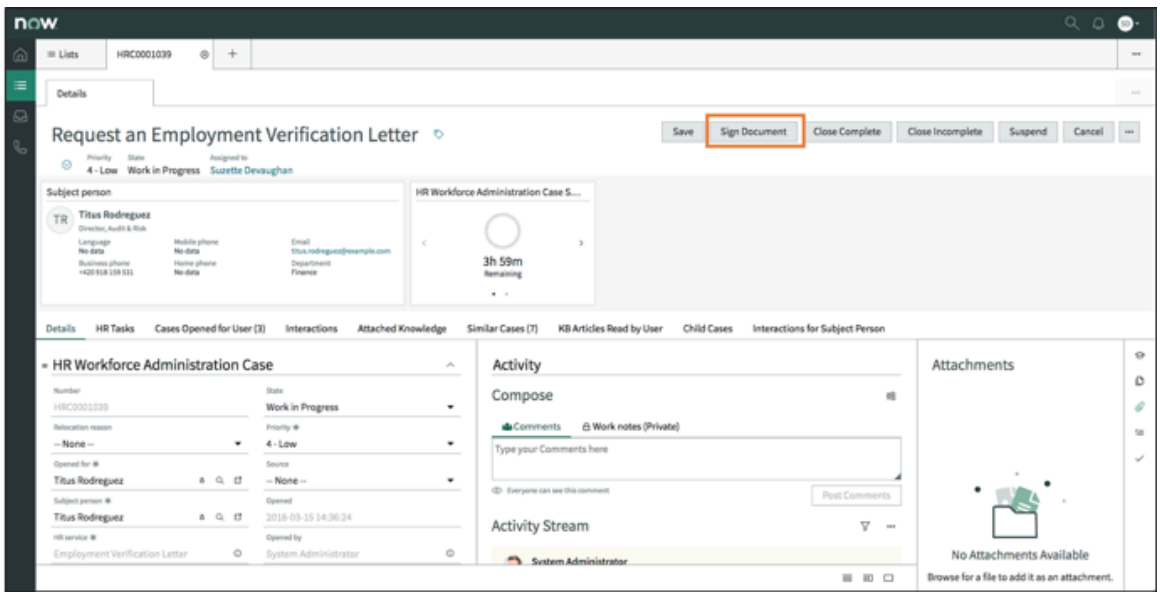
### Assinar e gerar um documento no HR Service Delivery Espaço do agente

Dependendo do caso ou da situação, você pode assinar um documento eletronicamente.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_core.case_writer

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente de RH**.
2. Localize e abra um caso de RH.
   Certifique-se de que o estado do caso seja **Trabalho em andamento**.
3. Selecione o botão **Assinar documento**.

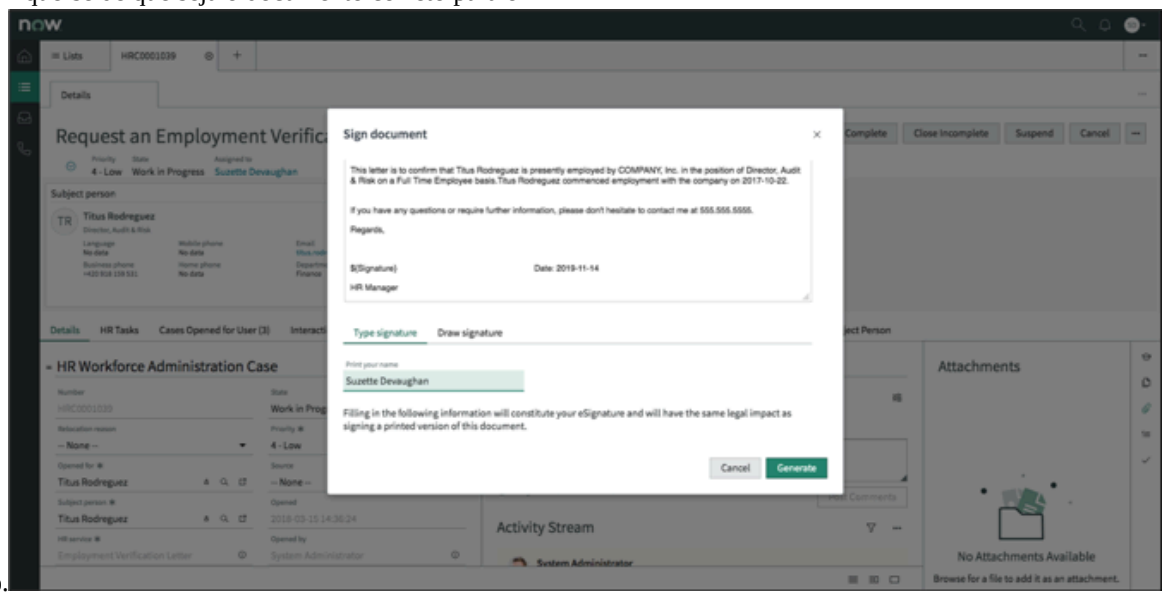



4. Visualize o documento.

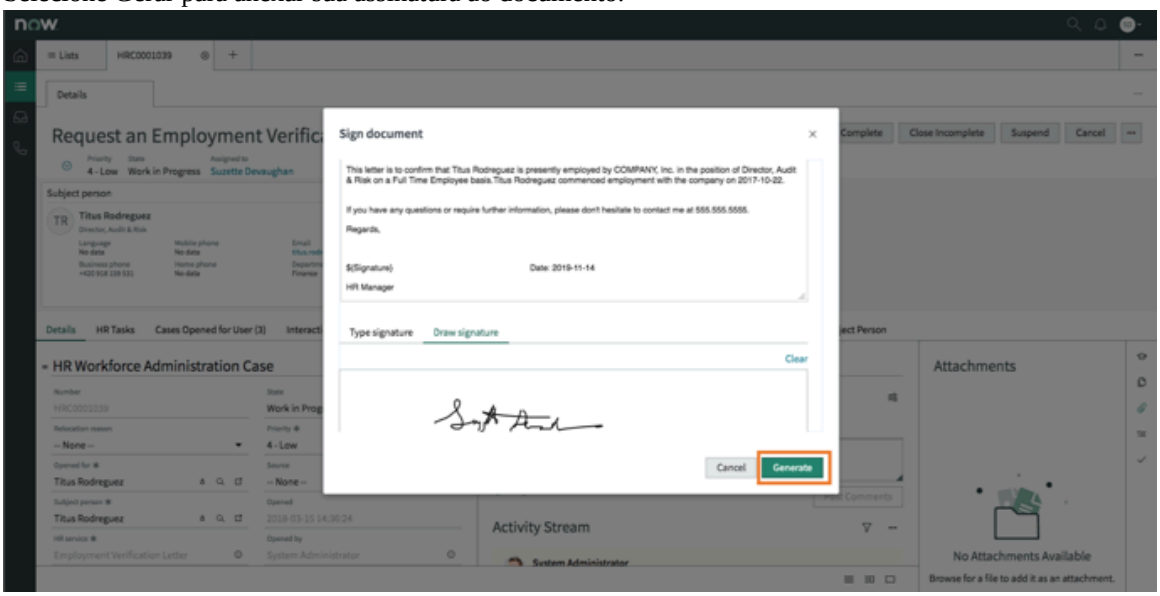
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Certifique-se de que seja o documento correto para o caso.



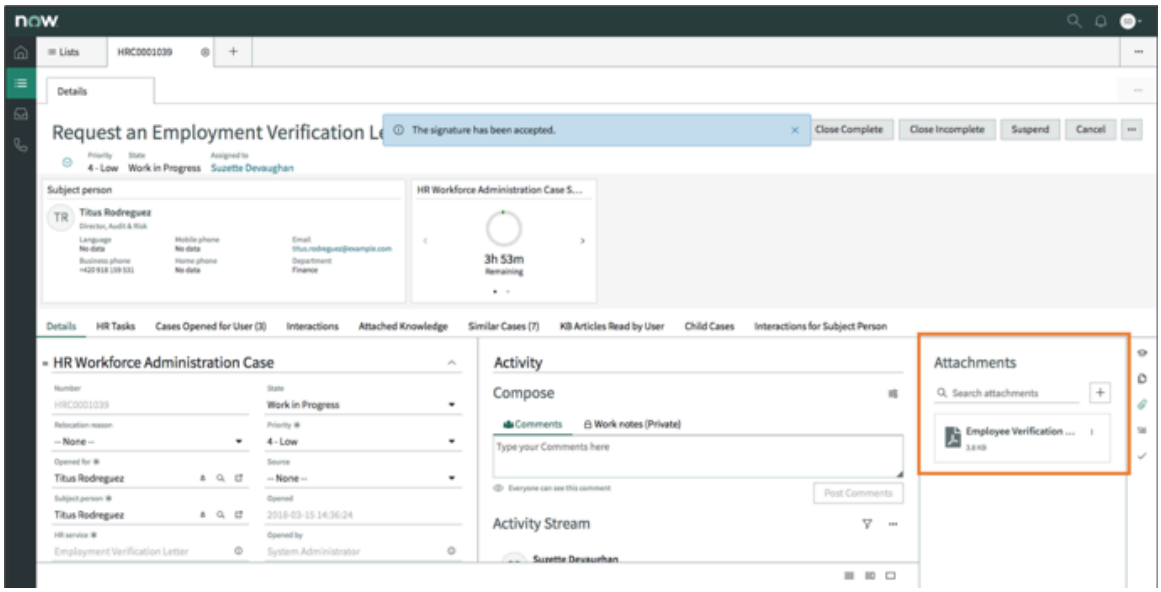

5. Você tem duas opções para assinar o documento.
   a. Selecione **Digitar assinatura** para digitar sua assinatura.
   b. Ou selecione **Desenhar assinatura** para desenhar sua assinatura usando o mouse.
6. Selecione Gerar para anexar sua assinatura ao documento.




7. Selecione o ícone de Anexo de Anexos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




O documento é movido para Anexos no painel lateral contextual. Se sua empresa usa Gestão de documentos de funcionários (EDM), você pode mover o documento para o repositório EDM. Para obter mais informações sobre EDM, consulte Criar ou carregar documentos do funcionário usando HR Service Delivery Espaço do agente.

## Como usar o bate-papo no HR Service Delivery Espaço do agente

O Bate-papo do agente para HR Service Delivery Espaço do agente permite que você faça perguntas e receba informações por meio do bate-papo do atendente ou do virtual agent.

### Ativação

Certifique-se de ter ativado o plug-in Bate-papo do agente [com.glide.interaction.awa] antes de usar este recurso. Para obter mais informações sobre como configurar o bate-papo, consulte Bate-papo do Agent Workspace.

### Grupos de RH

Certifique-se de que seus agentes de RH façam parte de um grupo ou subgrupo de RH. Ter subgrupos ajuda a garantir que os agentes de RH com as habilidades e os conhecimentos corretos se emparelhem quando um funcionário iniciar um bate-papo.

Por exemplo, um funcionário inicia um bate-papo solicitando informações sobre os benefícios da sua empresa. Ter um subgrupo de benefícios com agentes especializados nos benefícios da sua empresa garante que o bate-papo do funcionário seja direcionado para os agentes corretos.

Para obter mais informações sobre grupos de RH, consulte Gerenciar Grupos de RH.

### Registros de interação

O bate-papo do agente cria automaticamente registros de interação. Quando um funcionário inicia um bate-papo com um agente de RH, um caso de interação é criado automaticamente.

### Ações rápidas

Usando ações rápidas, você pode:

- Crie um caso de RH.
- Mostrar modelos de resposta aplicáveis.
- Transfira o bate-papo para outro agente.
- Transfira o bate-papo para outra fila.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Virtual agent**

A automatização do bate-papo pode aprimorar a experiência do funcionário, abordando as dúvidas imediatamente. A qualquer momento durante um bate-papo virtual, o funcionário pode solicitar interação com um agente de RH.

Para obter mais informações sobre o Virtual Agent, consulte Virtual Agent para HR Service Delivery.

## Como trabalhar com a caixa de entrada do agente no HR Service Delivery Espaço do agente

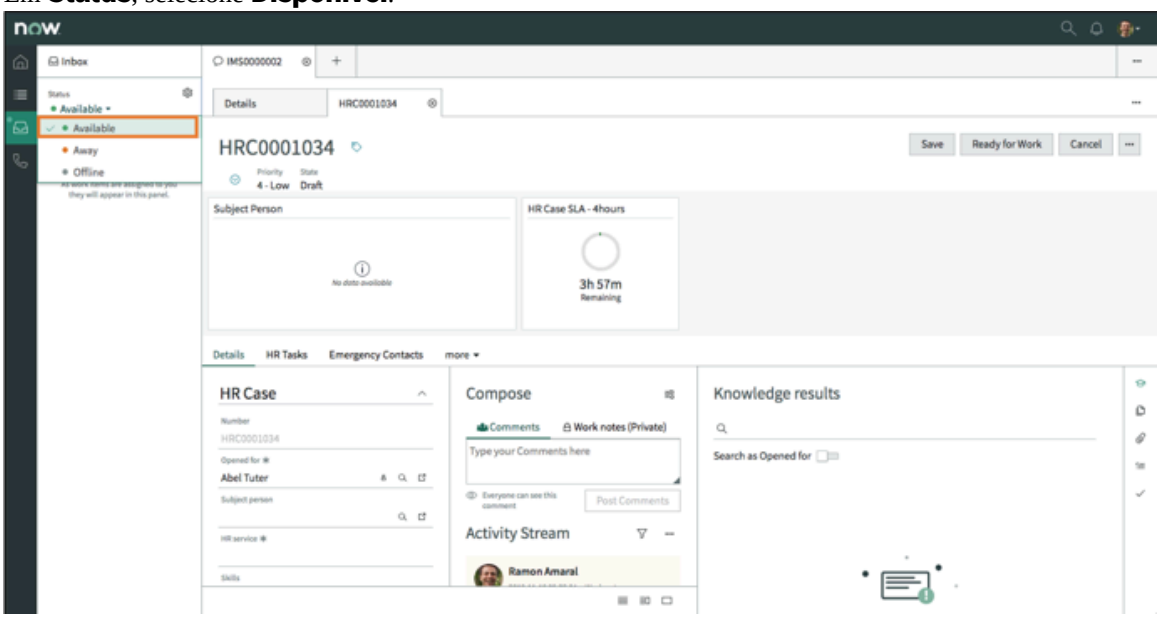
Use a caixa de entrada do agente para gerenciar seu trabalho de entrada, como bate-papos, casos de RH e interações.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.case_writer

### Procedimento

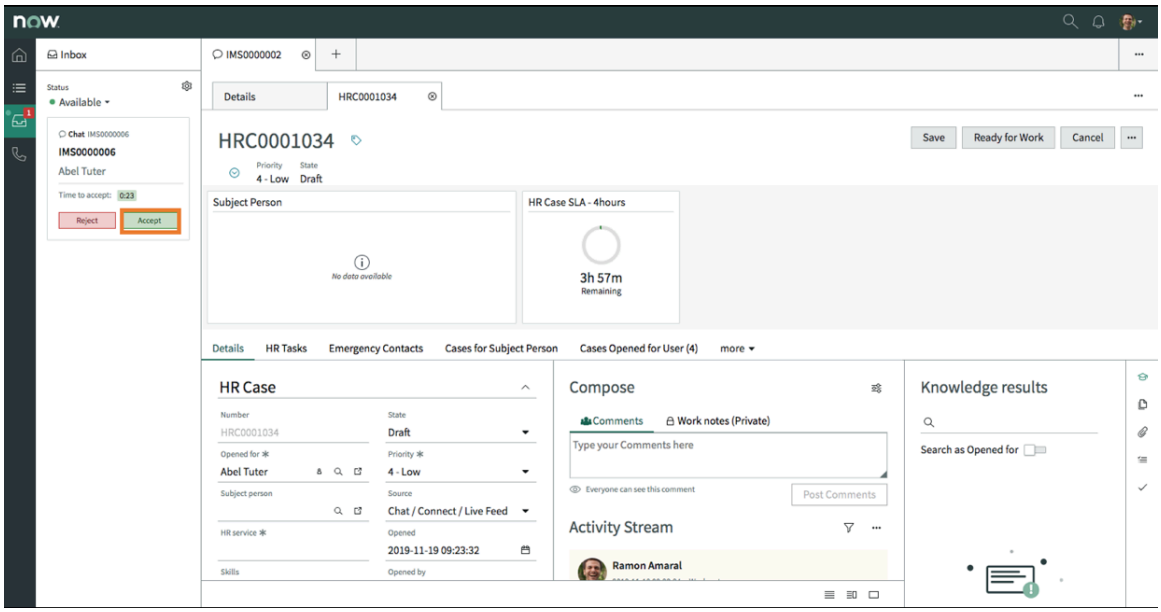
1. Navegar até **Todos** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente de RH**.
2. Selecione o caixa de entrada.
3. Em **Status**, selecione **Disponível**.




4. Quando um bate-papo passar pela fila de bate-papo, selecione **Aceitar**.

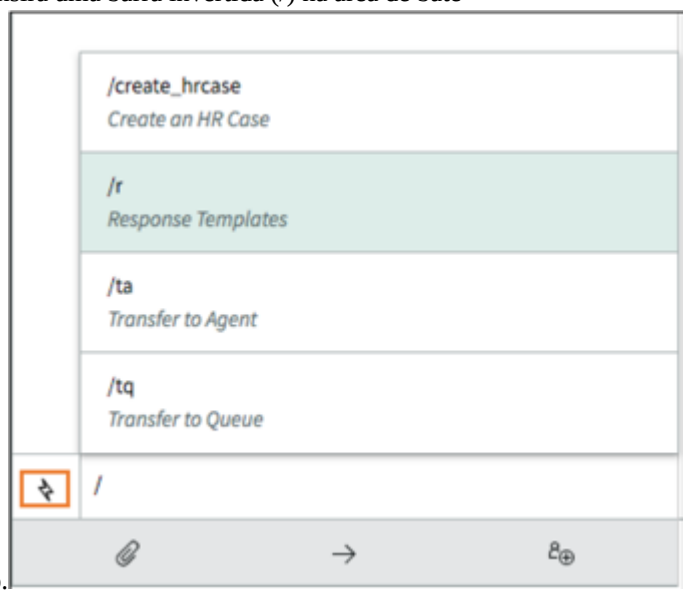
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




5. No painel de bate-papo ativo, você pode iniciar o bate-papo.

6. Selecione o de ação rápida.
   Ou insira uma barra invertida (/) na área de bate-papo.




7. Selecione uma ação rápida para criar rapidamente um caso de RH, mostrar modelos de resposta relacionados, transferir o bate-papo para outro agente ou transferir o bate-papo para outra fila.

### Conversas por SMS no HR Service Delivery Espaço do agente

Usando o aplicativo Conversational SMS Service Channel, disponível no ServiceNow Store, os agentes de RH podem fornecer suporte para conversas de longa duração por SMS via HR Service Delivery Espaço do agente. Os solicitantes podem iniciar conversas de suporte de RH por SMS.

## Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Conversas de suporte por SMS

As conversas de suporte por SMS podem ser longas. Por esse motivo, os agentes do espaço HR Service Delivery precisam da capacidade de rastrear conversas em andamento no canal de serviço de SMS de RH. Os agentes do espaço HR Service Delivery podem iniciar ou continuar conversas por SMS e também aceitar itens de trabalho por SMS da HR Service Delivery Espaço do agente Caixa de entrada.

Para conversas de suporte por SMS, no Espaço painel de bate-papo, quando o tipo de interação é **Mensagens**, um subtipo de interação de **SMS** é indicado como **SMS ativo**.

Para obter detalhes completos sobre conversas de suporte por SMS, canais de serviço associados, conversas por SMS iniciadas pelo solicitante e pelo agente, consulte Conversational SMS Service Channel .

## Conversas de suporte por SMS para HR Service Delivery agentes

Os agentes de RH podem acessar novas interações de mensagens por SMS, bem como acessar conversas de mensagens por SMS em andamento. Os agentes podem alternar de uma interação de mensagens em andamento, como um bate-papo, para uma nova interação de mensagens por SMS.

Advanced Work Assignment Agentes e gerentes de RH podem encerrar uma conversa de mensagens por SMS. Os agentes de RH com a função awa_agent podem encerrar uma conversa ativa de mensagens por SMS atribuída a eles usando o botão de ação **Encerrar conversa**. Usuários com a função awa_manager podem encerrar a conversa mesmo quando ela não estiver atribuída a eles na interação. Quando um agente encerra a conversa, uma confirmação para encerrar a interação é exibida.

Os agentes e gerentes do AWA de RH podem alternar de uma interação de mensagens em andamento para uma nova conversa de mensagens. Alternar para uma nova interação de mensagens não encerra a interação de mensagens original, mas permite que os agentes tenham várias conversas por mensagens. Os agentes do AWA podem acessar conversas de mensagens em andamento quando os agentes e gerentes do AWA de RH têm acesso a conversas de mensagens em andamento e são notificados quando há uma nova mensagem em qualquer interação atribuída de longa execução. Quando uma conversa de mensagens em andamento tem uma nova mensagem que precisa de atenção, um ícone é exibido após o ícone da Caixa de entrada em HR Service Delivery Espaço. Uma nova guia carrega um selo de contador que indica o número de conversas de mensagens que têm mensagens não lidas. Os agentes e gerentes do AWA podem exibir cartões para conversas de mensagens.

Os agentes e gerentes do AWA de RH podem exibir uma lista de todos os itens de trabalho de mensagens **em andamento** ou **em espera** atribuídos a outros agentes. A lista indica o canal de serviço, o número da interação e a data da última atualização. Os agentes podem clicar no item da lista para abri-lo em uma guia Espaço. Os agentes podem abrir uma interação de mensagens em uma subguia e, se a interação estiver ativa, exibir o painel de bate-papo no registro da interação. Os agentes podem digitar mensagens no painel de bate-papo para ter uma conversa por SMS com um funcionário.

## Ações rápidas para agentes

Acesse ações rápidas baseadas em bate-papo existentes para mensagens SMS. Para obter detalhes, consulte Bate- papo do agente .

Tradução automática

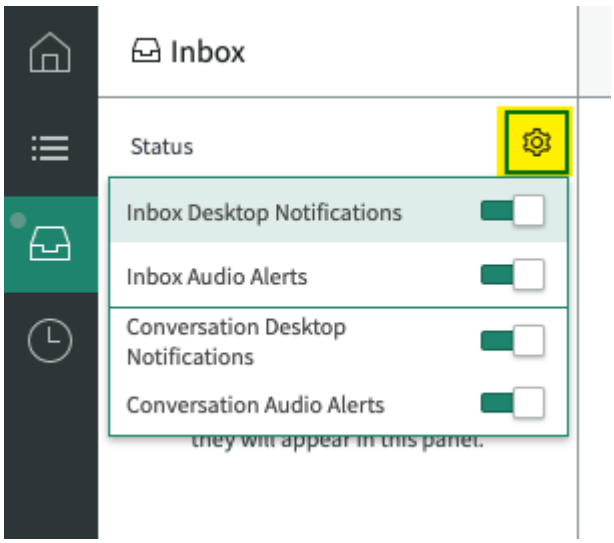
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Notificações da área de trabalho de conversa

Os agentes de RH podem definir preferências para receber notificações de conversa na área de trabalho, alertas de áudio e notificações do navegador Google Chrome. Os alertas de áudio e as notificações da área de trabalho ocorrem quando os agentes optam por receber **alertas de áudio** de **conversa e notificações da área de trabalho de conversa** por meio das HR Service Delivery Espaço do agente configurações da caixa de entrada.

Depois de aceitar, os agentes ouvem um alerta de áudio quando ocorre uma nova mensagem em uma conversa que está aberta em uma guia do espaço, mas não em foco. Os alertas de áudio também notificam quando uma conversa de longa duração é atribuída a um agente, mas não está aberta em uma guia do espaço. Os agentes decidem se desejam habilitar esses alertas e notificações.

Use o menu de de edição na caixa de entrada HR Service Delivery Espaço do agente para habilitar alertas e notificações.




Os agentes podem receber Google Chrome notificações do navegador quando os seguintes critérios são atendidos:

- O agente optou por receber **notificações de conversa na área**de trabalho .
- O agente está usando o navegador Google Chrome.
- A guia do navegador Espaço não está em foco.
- Uma nova mensagem em uma conversa existente, atribuída ao agente, está em um dos seguintes locais:
  - Uma guia Espaço aberta no momento.
  - Não em uma guia Espaço aberta no momento, mas em uma conversa de longa duração em uma seção em andamento de Espaço.

## Conversas por SMS iniciadas pelo funcionário

Os funcionários podem iniciar conversas de suporte de RH por SMS. Os agentes podem esperar que o sistema associe automaticamente o número de telefone do remetente ao perfil de usuário do canal. Se uma mensagem SMS for recebida para um perfil de usuário do canal inexistente, um novo perfil de usuário do canal será criado automaticamente pelo sistema. O sistema consulta o campo **Telefone celular** no perfil de RH do funcionário para uma correspondência. Quando uma correspondência é encontrada, o sistema associa o

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

funcionário ao perfil de usuário do canal recém-criado. Se mais de uma correspondência for encontrada, nenhuma associação será feita no perfil de usuário do canal. Se nenhuma correspondência for encontrada, nenhuma associação será feita no perfil de usuário do canal.

Quando um funcionário adiciona um número de telefone a uma interação de mensagens por SMS ou atualiza um número de telefone na interação, o campo Número na interação é atualizado de nulo para o nome do funcionário. O perfil de RH desse funcionário está associado ao número de telefone. Pode haver apenas um perfil de usuário de canal ativo para um determinado número de telefone a qualquer momento.

### Configurar HR Service Delivery Conversational SMS Service Channel

Configure a aplicação da Store do Conversational SMS Service Channel para HR Service Delivery.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

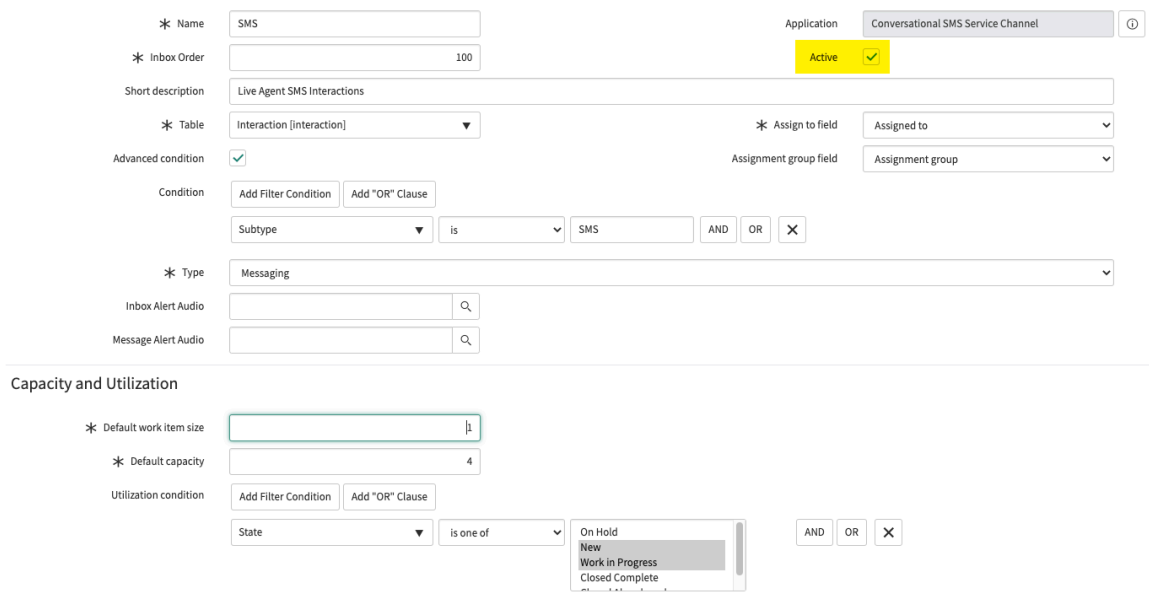
## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O sistema base HR Service Delivery inclui a fila do canal de serviço de **SMS de RH** com o grupo de atribuição padrão **de Grupo de Suporte de SMS de RH**. A **regra de atribuição de agente** é baseada na capacidade por padrão. Para HR Service Delivery, configure o canal de serviço de SMS para a fila de SMS de RH.

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Advanced Work Assignment** > **Canais de serviço**.
2. Clique no canal de serviço de **SMS**.
3. No formulário SMS do canal de serviço, marque a caixa de seleção **Ativo** para ativar o canal de serviço.

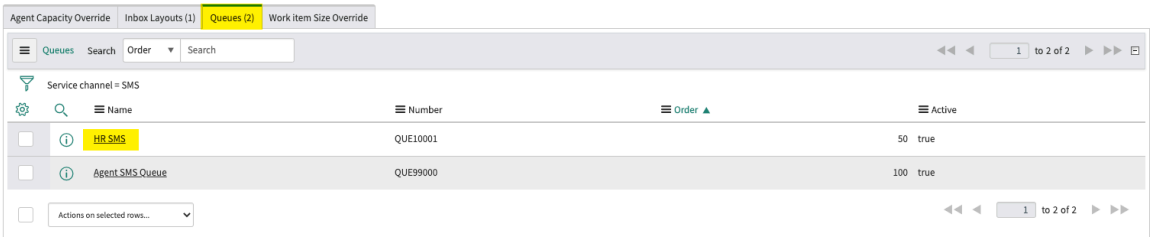
**Nota:**
Por padrão, a maior parte do formulário é preenchida para você. Os campos**Capacidade e Utilização** são definidos como 1 para **Tamanho de item de trabalho padrão** e 4 para **Capacidade padrão**. Você pode mudar esses e qualquer valor de formulário, se desejar.



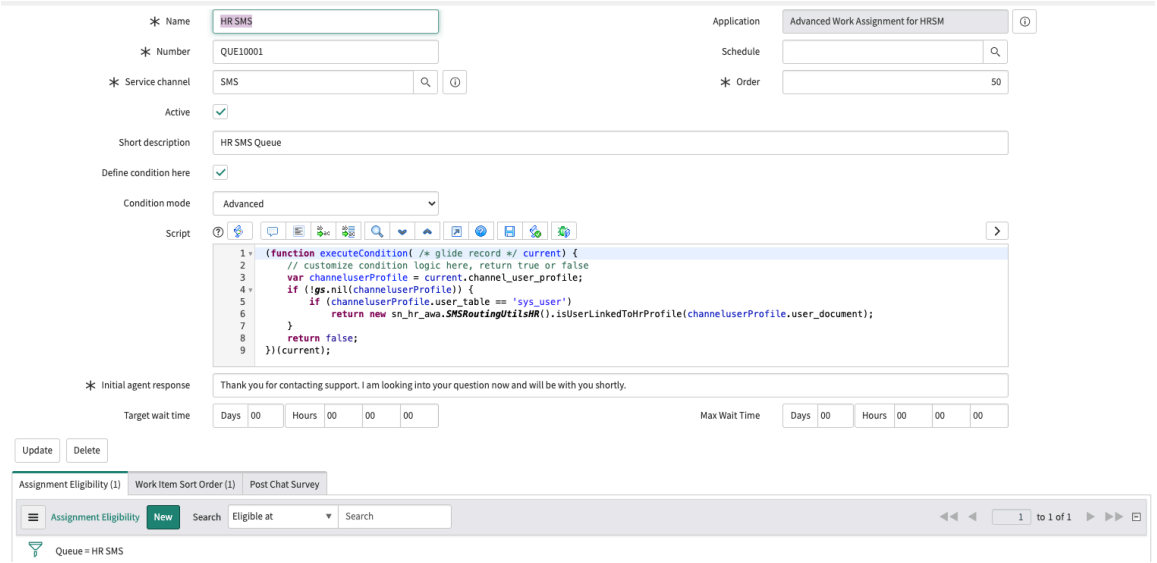

4. Clique na lista relacionada Filas para exibir e configurar a fila de SMS de RH.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




5. Exiba as configurações padrão no formulário SMS de Fila de RH, garantindo que a caixa de seleção **Ativo** esteja marcada.
6. Modifique os valores conforme desejado.



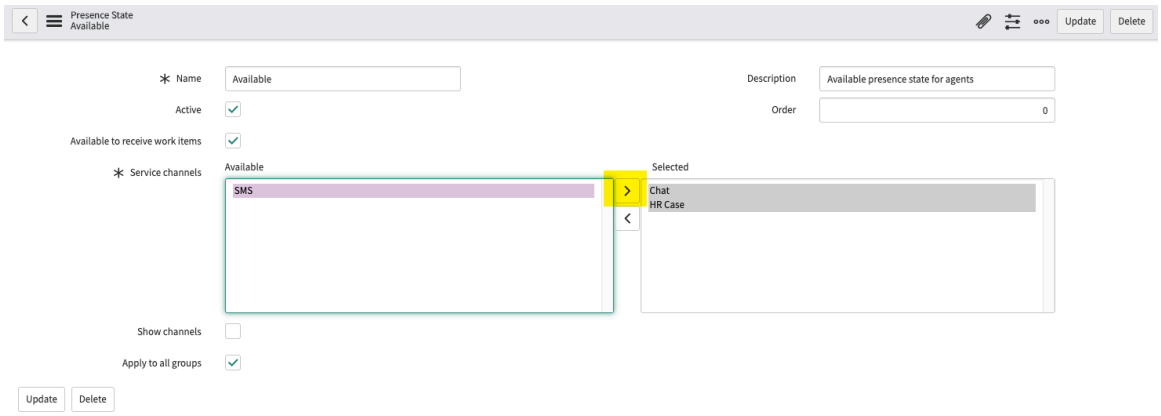

7. Clique em qualquer uma das listas relacionadas para exibir ou modificar os valores configurados padrão.

> **Nota:**
> Observe que a lista relacionada Qualificação de atribuição é padronizada como **Grupo de suporte de SMS de RH**. Adicione manualmente usuários a este grupo para rotear atribuições. Consulte Adicionar um usuário a um grupo para saber como adicionar usuários a este grupo.

8. Clique em **Atualizar** para salvar as mudanças feitas.
9. Atualize os Advanced Work Assignment Estados de presença navegando até **Advanced Work Assignment** > **Configurações** > **Estados de presença**.
10. Clique em **Disponível** na lista Estados de presença.
11. No formulário Estado de presença disponível, selecione **SMS** na coluna **Canais de serviço disponíveis** e mova-o para a coluna **Selecionado** usando a seta que aponta para a direita.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




12. Clique em **Atualizar**.

> **Nota:**
> Para obter informações completas sobre os canais de serviço de SMS de conversa e orientação de configuração, consulte Canal de serviço de SMS de conversa .

### Compor uma mensagem SMS de um bate-papo no HR Service Delivery Espaço do agente

Crie e envie uma mensagem SMS de saída para um destinatário diretamente de uma interação de bate-papo. Acesse interações atribuídas a você para acompanhamento por mensagem SMS quando precisar de mais detalhes do funcionário.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_core.case_writer

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Uma interação é uma solicitação de assistência feita por meio de bate-papo, telefone ou pessoalmente. Os registros de interação são criados automaticamente quando você está usando o bate-papo do agente.
A opção **Compor SMS** só está habilitada para interações de bate-papo ativas. Para obter mais informações sobre interações em HR Service Delivery, consulte Como usar interações no HR Service Delivery Espaço do agente.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente de RH**.
2. Selecione o List de lista ícone de lista de casos de RH e navegue até **Interações** > **Atribuído a mim**.
3. Selecione uma interação de bate-papo ativa para a qual você deseja responder ao destinatário por meio de uma mensagem SMS.
4. No modal de interação de bate-papo, clique no ícone de mais ••• mais opções e selecione **Compor SMS** para iniciar uma conversa por SMS com o destinatário.
   O modal **Enviar via SMS** é iniciado com os campos **Enviar de** e **Enviar para**.
5. Use o campo suspenso **Enviar para** para selecionar o destinatário do SMS.
   Você pode escolher um número de telefone preenchido automaticamente ou escolher **Outro** para inserir o número de telefone manualmente no campo **Outro número**. Os números de telefone preenchidos automaticamente são exibidos com base nos seguintes critérios:

   O campo **Aberto para** é preenchido na interação com o número de telefone.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os números de telefone especificados no registro do Perfil de RH. O rótulo de cada número de telefone no modal **Enviar via SMS** corresponderá ao rótulo do campo **Número de telefone** no registro do Perfil de RH.

Se um número de telefone adicionado manualmente não estiver associado a um registro de perfil de usuário de canal ativo existente, o registro será criado automaticamente quando você enviar a mensagem SMS.

**Nota:**
Quando uma interação é criada com o número de telefone p1, não associado a um perfil de RH existente, um perfil de usuário do canal é criado como um convidado. Quando o usuário atualiza um perfil de RH, HRP1, com um número de telefone p1, o usuário é tratado como HRP1.

6. Componha a mensagem SMS, adicione um anexo se necessário e envie para o funcionário.

   Você também pode selecionar o de ação rápida ou inserir uma barra invertida (/) na área de bate-papo para usar ações rápidas em mensagens SMS. Consulte Bate- papo do agente para obter mais informações. Você receberá uma confirmação quando a mensagem SMS for enviada. Clique na confirmação para exibir os detalhes da interação, se desejar.

**Nota:**
Para obter detalhes completos sobre como iniciar conversas por SMS em Espaço do agente, consulte Conversa por SMS iniciada pelo agente . Para obter detalhes sobre como usar Espaço do agente com HR Service Delivery, consulte Usando o HR Service Delivery Espaço do agente.

### Como usar interações no HR Service Delivery Espaço do agente

Use registros de interação para criar um caso de RH ou fazer referência a informações do funcionário para decidir criar um caso ou solicitar de diferentes tipos de comunicações do funcionário.

Uma interação é uma solicitação de assistência feita por meio de bate-papo, telefone ou pessoalmente. Você pode rotear interações por habilidade, grupo ou diretamente para um agente de RH.

Você também pode criar uma interação para solicitações simples em que decide que talvez não queira criar um caso de RH ou tarefas associadas.

Os registros de interação são criados automaticamente quando você está usando o bate-papo do agente.

**Nota:**
A Assistência do agente está disponível para interações.

Para obter mais informações sobre interações, consulte Registros de interação no Agent Workspace .

### Criar interações no HR Service Delivery Espaço do agente

Você pode criar registros de interação a partir do formulário HR Service Delivery Espaço do agente.

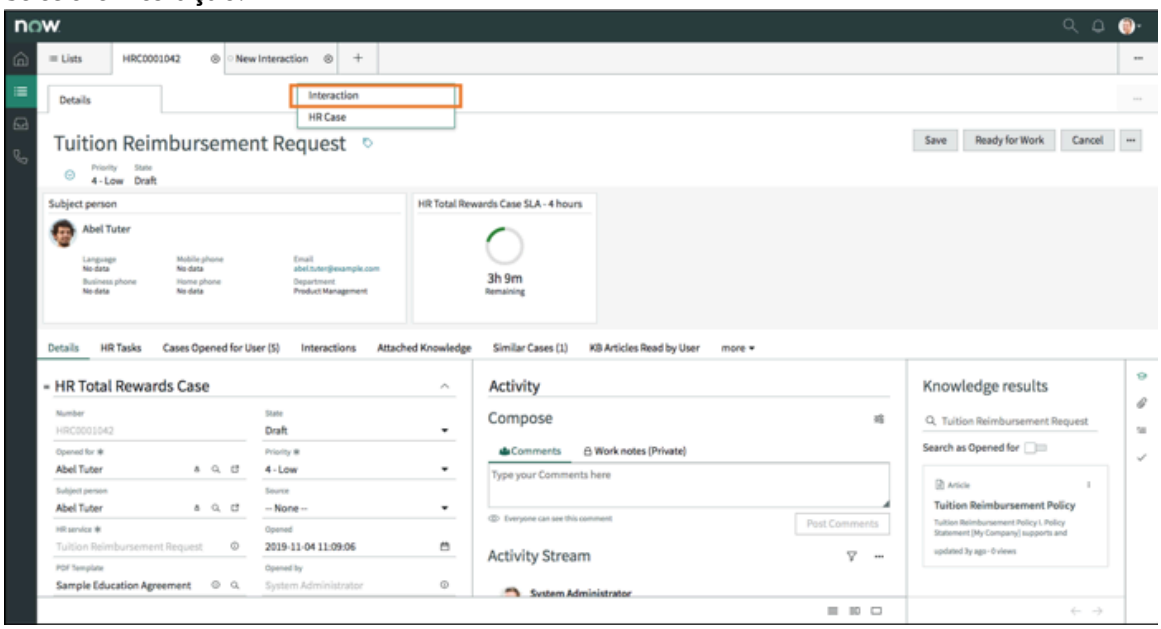
#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_core.case_writer

Tradução automática

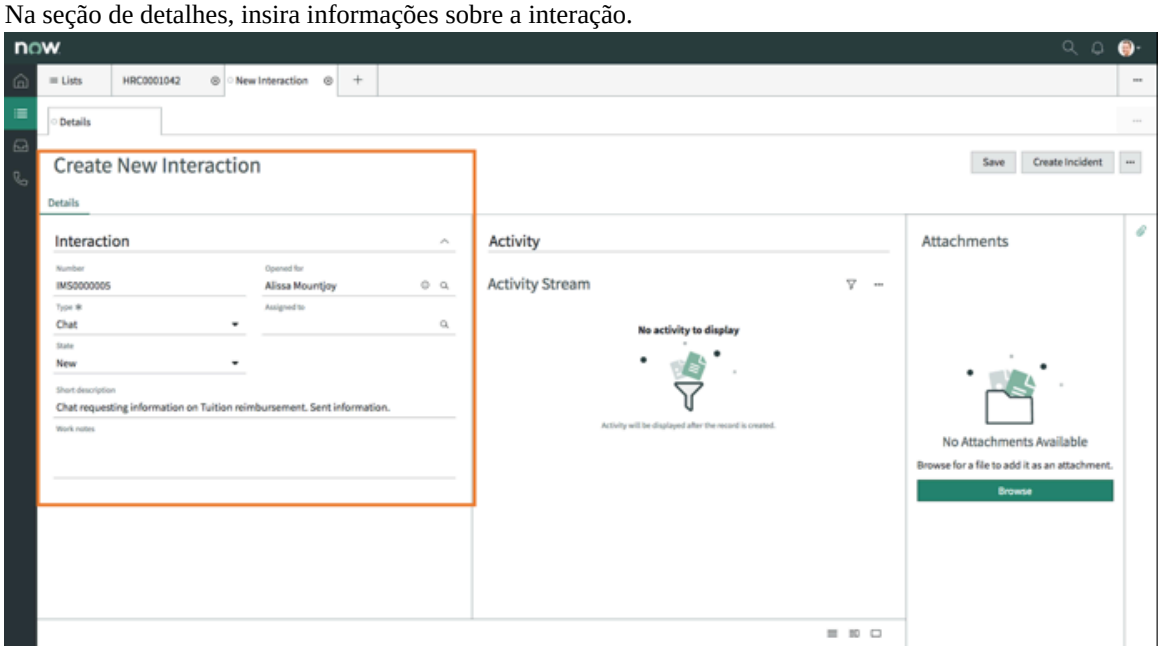
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente de RH**.
2. Para criar uma interação, selecione o + Criar caso.
3. Selecione **Interação**.




4. Na seção de detalhes, insira informações sobre a interação.




5. Preencha os campos.

### Campos de interação

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Detalhes | Cada registro de interação é padronizado para o formulário de Detalhes, mostrando as informações do registro de interação inicial. |
| Número | O número atribuído ao registro de interação. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

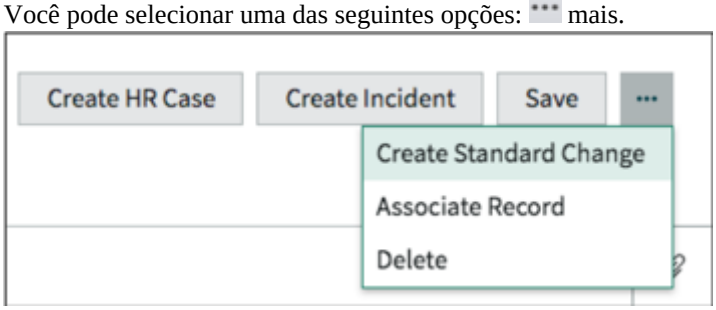
| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tipo | O tipo de comunicação responsável pelo registro da interação. Os valores são:<br>○ Nenhum<br>○ Bate-papo |
| Estado | O status do registro de interação.<br>○ Novo<br>○ Trabalho em andamento<br>○ Encerrado concluído<br>○ Encerrado abandonado |
| Aberto para | O funcionário sobre o qual a interação se trata. |
| Atribuído a | O agente de RH responsável pela interação. |
| Descrição resumida | Uma descrição resumida sobre a interação. |
| Anotações de trabalho | Informações específicas da interação que podem ajudar outros agentes de RH. As anotações de trabalho não ficam visíveis para a pessoa Aberto para. |

6. Selecione **Salvar**.

### Guias de interação

| Guia | Descrição |
|---|---|
| Tarefas relacionadas | Todas as tarefas ou casos abertos a partir da interação, por exemplo, um novo incidente ou novo caso. |
| Tarefas do usuário | Incidentes relacionados à interação. |
| Interações do usuário | Registra em log todas as interações vinculadas a cada usuário específico. |
| Casos em aberto para "Abertos para" | Mostra todos os casos de RH relacionados à pessoa Aberto para. |

7. Você pode selecionar uma das seguintes opções: ••• mais.




8. Selecione **Criar caso de RH** para criar um caso com base na interação.
**Criar incidente** faz parte dos dados de demonstração e não está disponível para HR Service Delivery Espaço do agente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

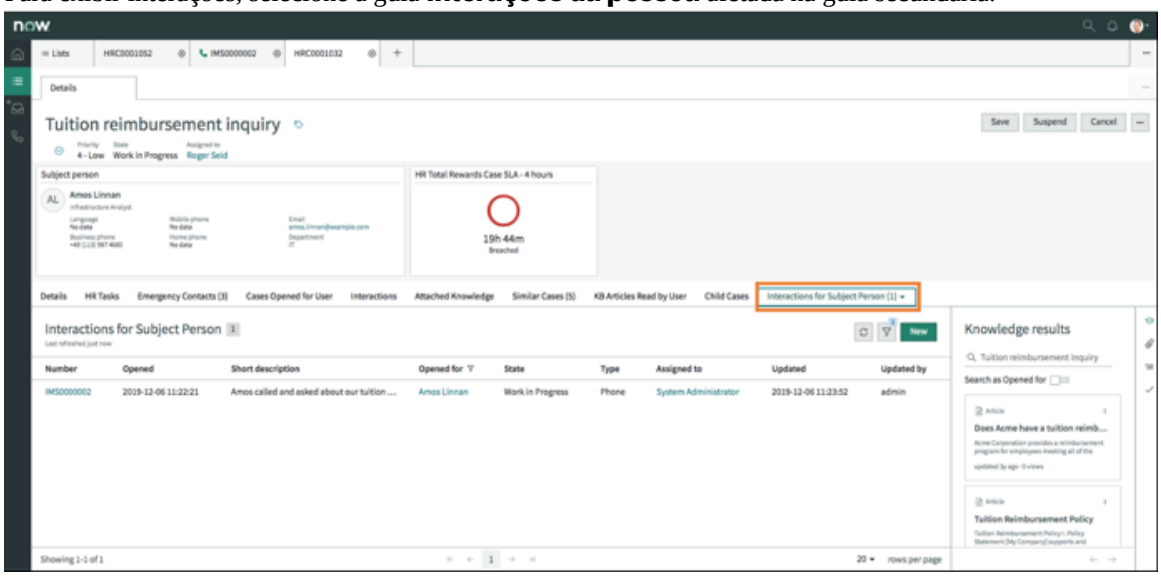
9. Selecione o ••• mais para exibir as ações adicionais que você pode realizar.

**mais opções de ícone**

| Opção | Descrição |
|---|---|
| Criar Mudança padrão | Parte dos dados de demonstração e não disponível para HR Service Delivery Espaço do agente. |
| Registro Associado | Use o para associar uma interação a um caso de RH. Após a vinculação, a interação aparece na guia **Interações** de um caso de RH. Selecione **Tarefa** em **Tipo de registro** e, opcionalmente, selecione um registro de tarefa.<br><br>Você também pode associar um registro de interação que contém um artigo de conhecimento. Em **Tipo de registro**, selecione **Conhecimento** e selecione um artigo de conhecimento. |
| Excluir | Selecione para excluir o registro de interação. |

10. Selecione **Salvar** para salvar o trabalho inserido para uma interação.

11. Para exibir interações, selecione a guia **Interações da pessoa** afetada na guia secundária.




## Casos de evento de ciclo de vida útil no HR Service Delivery Espaço do agente

Gerencie casos de evento de ciclo de vida usando HR Service Delivery Espaço do agente.

Um caso de evento de ciclo de vida é um caso de RH preenchido por um evento de ciclo de vida. Por exemplo, o serviço de RH para integração de recém-contratados atende ao evento de ciclo de vida para integração de recém-contratados.

**Nota:**
Esta seção pressupõe que você tenha a integração empresarial e as transições ativadas. Para obter mais informações, consulte Noções básicas do Enterprise Onboarding and Transitions.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Listar casos de evento de ciclo de vida usando HR Service Delivery Espaço do agente

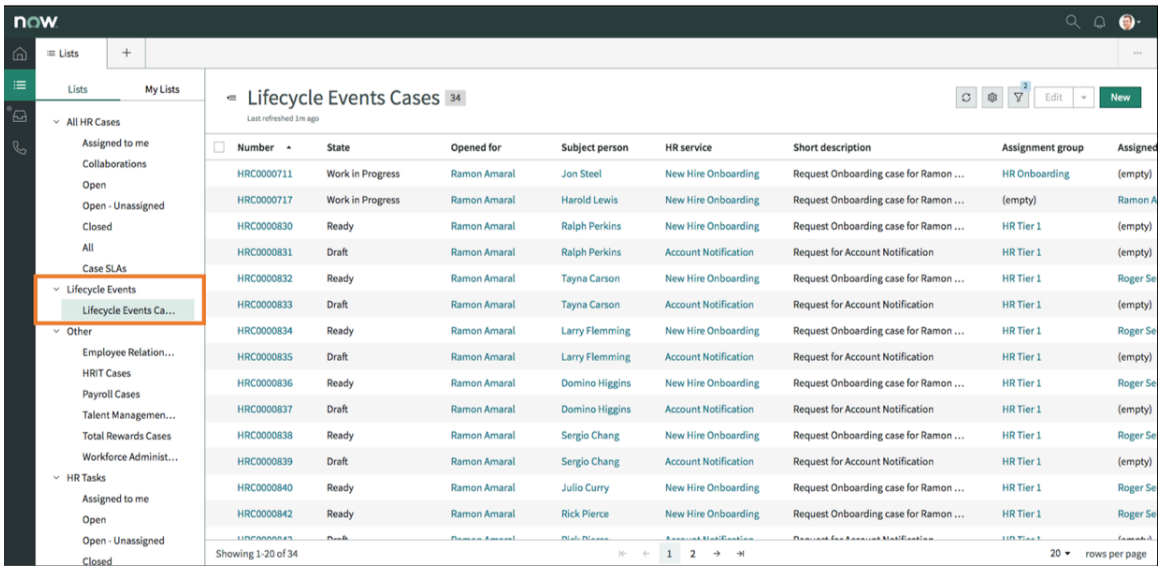
Você pode mostrar todos os casos de evento de ciclo de vida usando listas.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_le.case_writer

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente de RH**.
2. Selecione o List Listas.
3. Selecione **Eventos de ciclo**de vida.
4. Selecione **Casos de eventos de ciclo**de vida.




### Criar um caso de evento de ciclo de vida usando HR Service Delivery Espaço do agente

Existem várias maneiras de criar um caso de Evento de ciclo de vida.

#### Antes de Iniciar

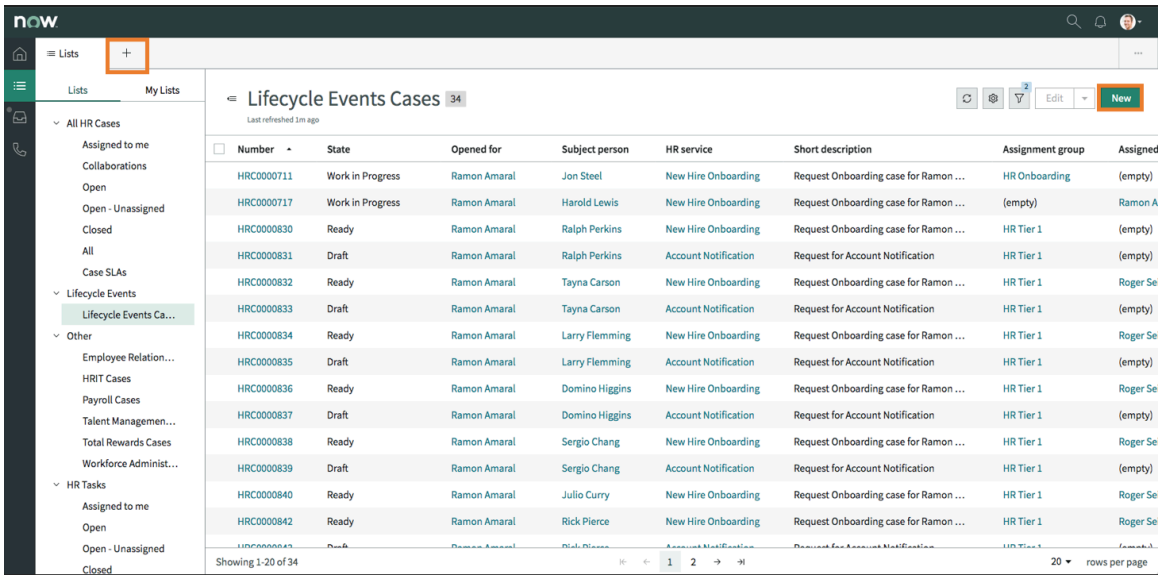
Função necessária: sn_hr_le.case_writer

#### Procedimento

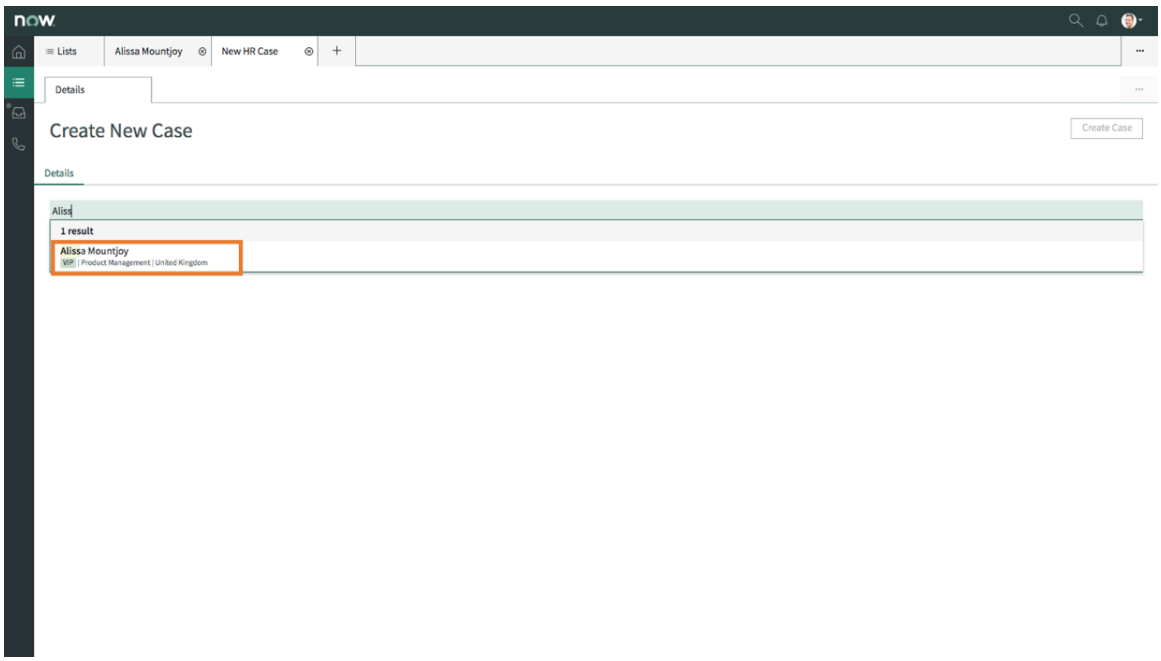
1. Navegar até **Todos** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente de RH**.
2. Na página principal HR Service Delivery Espaço do agente, selecione o Adicionar novo.
3. Selecione **Caso de RH**.
4. Na lista Casos de eventos de ciclo de vida, selecione o Adicionar novo ou o botão **Novo**.

Tradução automática

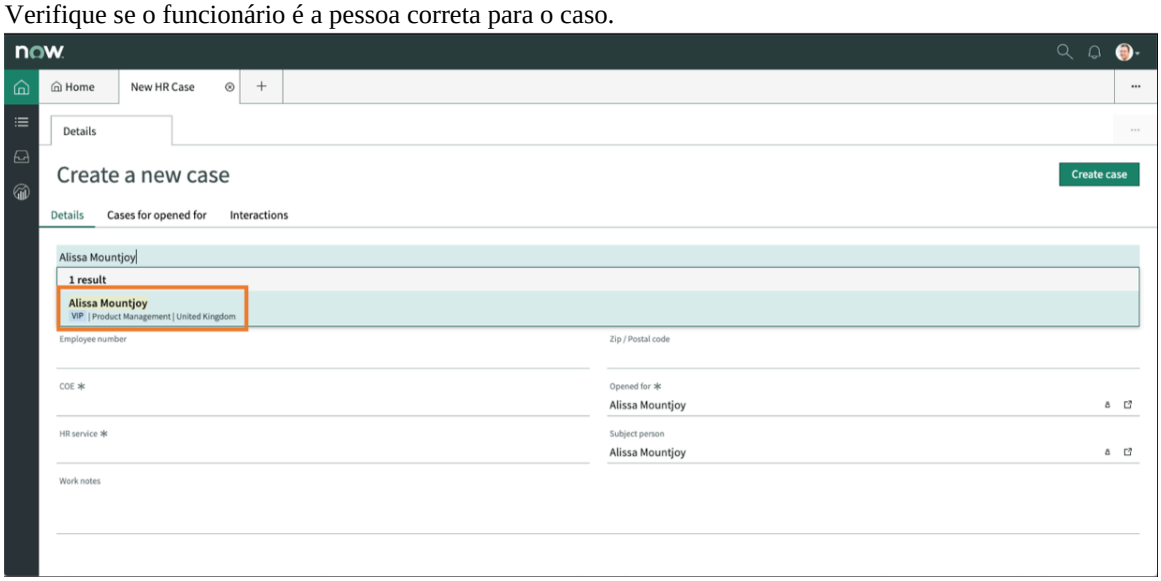
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




**5.** Insira o nome de um funcionário ou o número do caso.




**6.** Verifique se o funcionário é a pessoa correta para o caso.




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Insira Integração de recém- **contratados** no campo **Serviço de RH**.
8. Selecione **Criar caso**.
9. Selecione **Pronto para trabalho**.
   O **Estado** muda para **Pronto**. Na seção Detalhes, os campos **Grupo de atribuição** e **Atribuído a** são preenchidos com base nas regras de atribuição de caso ou no modelo de caso de RH. Para obter mais informações, consulte Regras de atribuição e correspondência no RH e Modelos de RH.

### Exibir status do conjunto de atividades no HR Service Delivery Espaço do agente

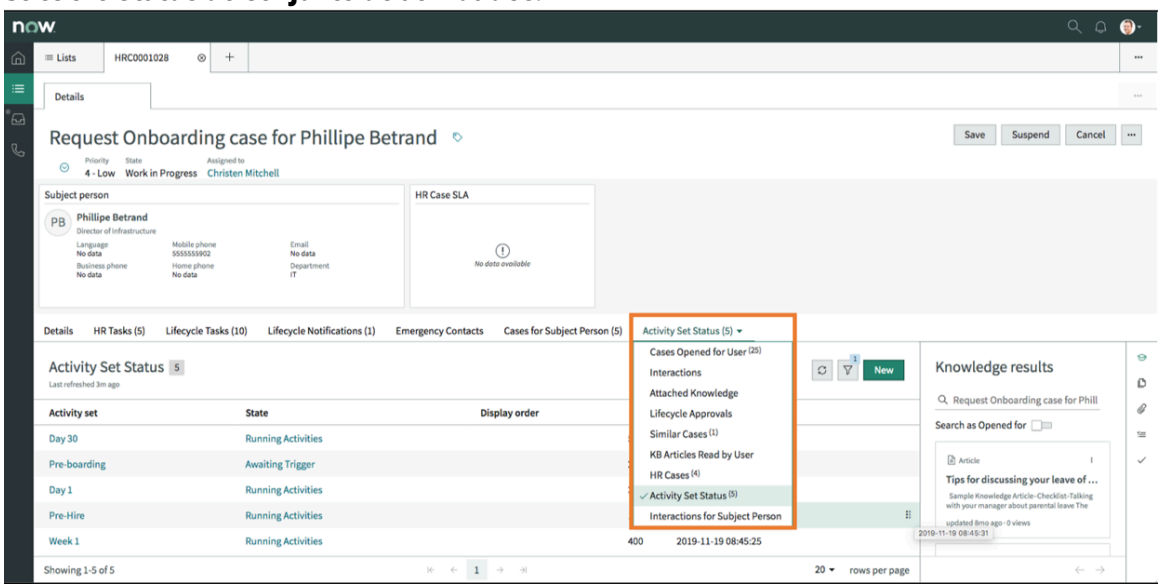
Monitore o status de um caso de evento de ciclo de vida com a guia **Status do conjunto de atividades**. Você também pode monitorar o estado de cada conjunto de atividades e atividades em um caso de evento de ciclo de vida.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_le.case_writer

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente de RH**.
2. Localize e exiba um caso de evento de ciclo de vida que está em andamento.
   Para obter mais informações, consulte Listar casos de evento de ciclo de vida usando HR Service Delivery Espaço do agente.
3. Selecione a guia **Status do conjunto de atividades**.
4. Selecione **Status do conjunto de atividades**.




### Exibir uma observação de tratamento especial no HR Service Delivery Espaço do agente

Quando configurado, anotações de tratamento especial aparecem para casos de RH que requerem atenção especial.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.case_writer

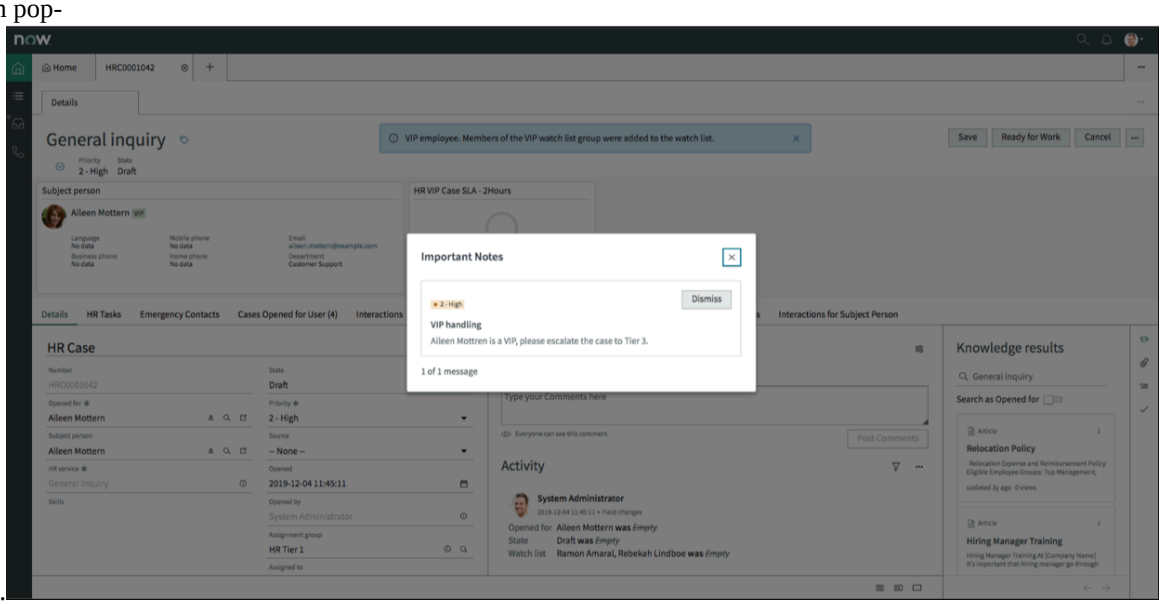
#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente de RH**.
2. Localize e exiba um caso de RH.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se o caso de RH estiver configurado para mostrar uma observação de tratamento especial, ela aparecerá como um pop-up.




3. Leia a anotação e selecione **Descartar**.

## Como usar o fluxo de atividades no HR Service Delivery Espaço do agente

Use a seção de fluxo de atividades de HR Service Delivery Espaço do agente para documentar anotações de trabalho (privadas) ou comentários, responder a e-mails ou exibir o estado do caso de RH.

## Criar anotação de trabalho ou comentário no RH Espaço do agente

Você pode adicionar uma anotação de trabalho (privada) ou um comentário a uma atividade.

### Antes de Iniciar

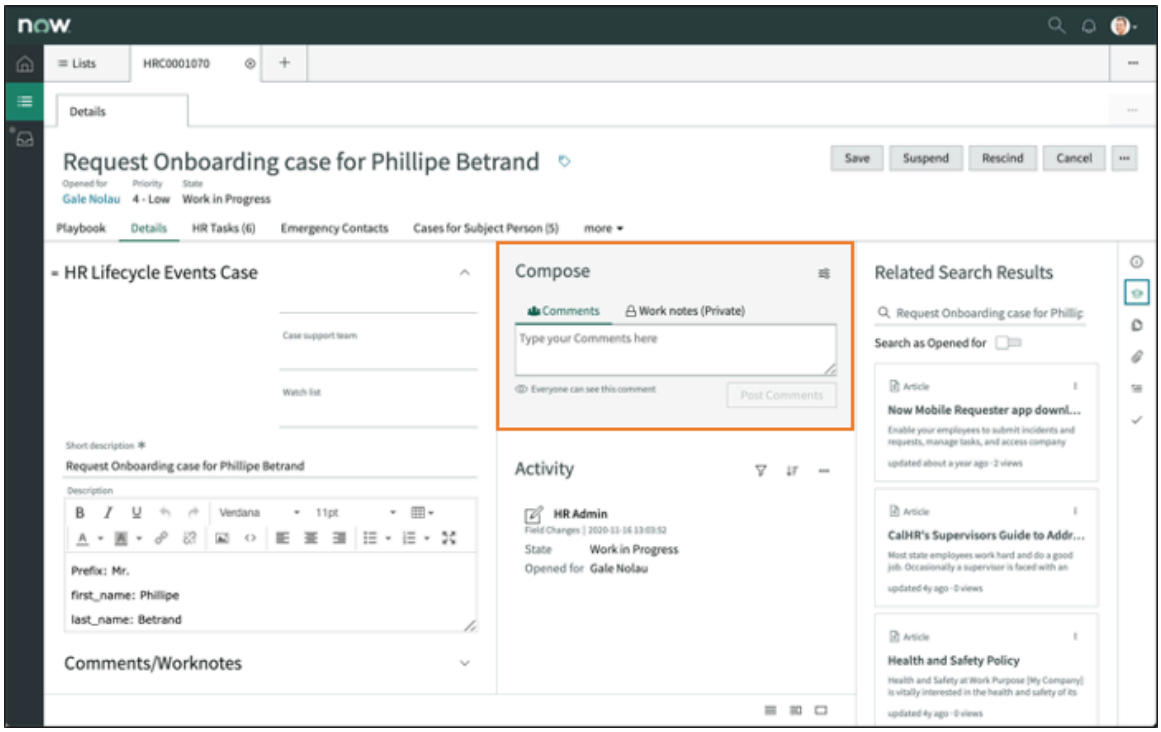
Função necessária: sn_hr_core.case_writer

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente de RH**.
2. Na seção Escrever, selecione **Comentários** (visíveis para a pessoa afetada) ou Anotações de trabalho (não visíveis para a pessoa afetada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




3. Clique **em Publicar comentários**.

> **Nota:**
> Há também uma seção de **Comentários/Anotações** de trabalho na parte inferior esquerda do formulário. Esta seção está desativada por padrão, mas pode ser usada para inserir texto clicando no ícone de acordeão ( ). Depois de inserir o texto, clique em **Salvar**.

### Criar um lembrete no HR Service Delivery Espaço do agente

Você pode criar lembretes vinculados a casos ou tarefas de RH para fornecer comunicação oportuna e as ações são tomadas. Use lembretes para garantir o acompanhamento até uma data específica.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.case_writer

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente de RH**.
2. Clique no ícone Listas (ícone no lado esquerdo.
3. Navegue até e abra um caso que você deseja adicionar um lembrete.
4. Clique no ícone **Mais ações** (ícone ), role para baixo e clique em **Definir lembrete**.
5. Preencha os campos.

#### Criar novo lembrete

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Descrição resumida | Texto que descreve o lembrete. |
| Data e hora | A data e a hora em que você deseja receber o lembrete. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tarefa | A tarefa ou o caso associado ao lembrete. Aparece automaticamente com base no caso ou na tarefa que você exibiu ao criar o lembrete. |
| Usuário | O nome do usuário conectado que criou o lembrete. |
| Lembrete | Status do lembrete. |

6. Clique em **Salvar**.

**Nota:**
Para exibir lembretes, clique em **mais** no menu Itens relacionados, role para baixo e selecione **Lembretes**. Quando um alerta é ativado, um número aparece dentro do ícone e a mensagem de notificação rola pela tela.

## HR Service Delivery Playbook

Atualmente, o HR Service Delivery Playbook oferece um único painel para exibir e trabalhar em todas as tarefas e etapas necessárias para resolver um caso de evento de ciclo de vida.

**Nota:**
Somente casos de evento de ciclo de vida são compatíveis no momento.

Ter todas as informações do caso em um único painel permite que você decida de forma rápida e fácil quais são suas principais prioridades. Ter as principais prioridades permite que você:

- Exiba todas as etapas em andamento em diferentes departamentos para não perder tempo pesquisando e abrindo diferentes formulários.
- Exibir todas as ações concluídas.
- Veja com facilidade e rapidez o que você deve fazer em seguida.

## Casos de evento de ciclo de vida

Como pode haver vários conjuntos de atividades em um caso de evento de ciclo de vida que também contém várias atividades, exibir todos os aspectos é essencial para um agente de RH.

Usando um botão de acordeão, você pode expandir ou recolher conjuntos de atividades para exibir as atividades nele contidas.

Em um conjunto de atividades, você pode exibir todas as tarefas, estados, proprietários e ter a capacidade de agir.

**Nota:**
Para obter mais informações sobre eventos de ciclo de vida, consulte Enterprise Onboarding and Transitions.

### Explorando o Playbook HR Service Delivery

Use HR Service Delivery Espaço do agente para gerenciar casos de evento de ciclo de vida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

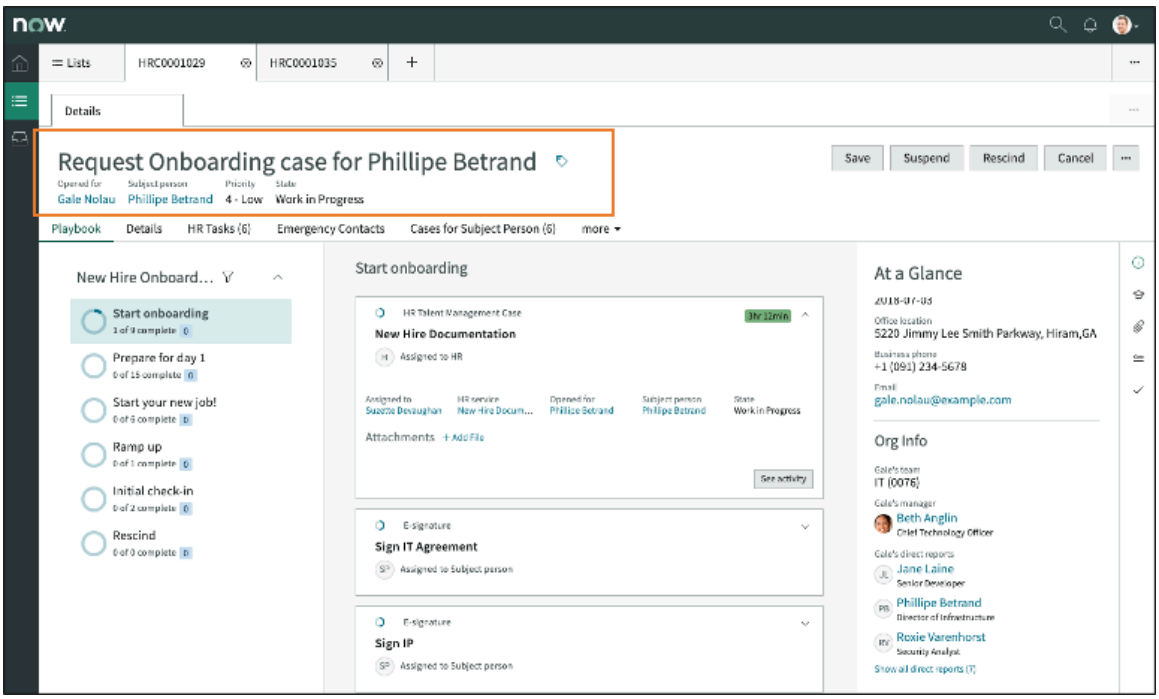
## Formulário de caso do Espaço do agente de RH com Playbook

Quando o Playbook é ativado com HR Service Delivery Espaço do agente, a guia **Playbook** aparece no menu Itens relacionados.

### Cabeçalho do Playbook

O cabeçalho do Playbook mostra o título de um conjunto de atividades.

**Nota:**
Para obter mais informações sobre a estrutura do evento de ciclo de vida, consulte Configurar um evento de ciclo de vida.




### Painel Fase

No lado esquerdo do formulário do Playbook, você verá o painel de fases que mostra o evento de ciclo de vida e cada conjunto de atividades. Abaixo de cada conjunto de atividades, é exibido o número de atividades concluídas e um círculo de status. Uma marca dentro do círculo indica um conjunto de atividades concluído.

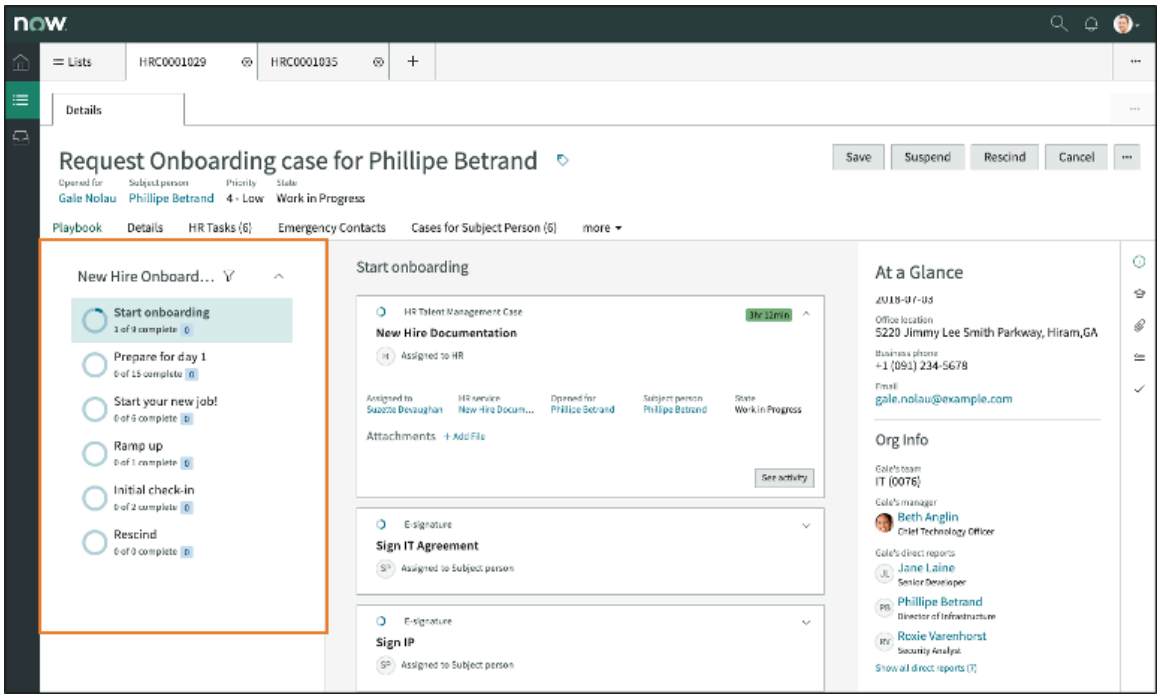
Uma marca de seleção dentro do cabeçalho do Playbook indica que o conjunto de atividades está concluído.

Você pode ver rapidamente quantas atividades existem para um conjunto de atividades e quantas foram concluídas.

No exemplo, o conjunto de atividades Iniciar integração tem um total de nove atividades com uma concluída (1 de 9).

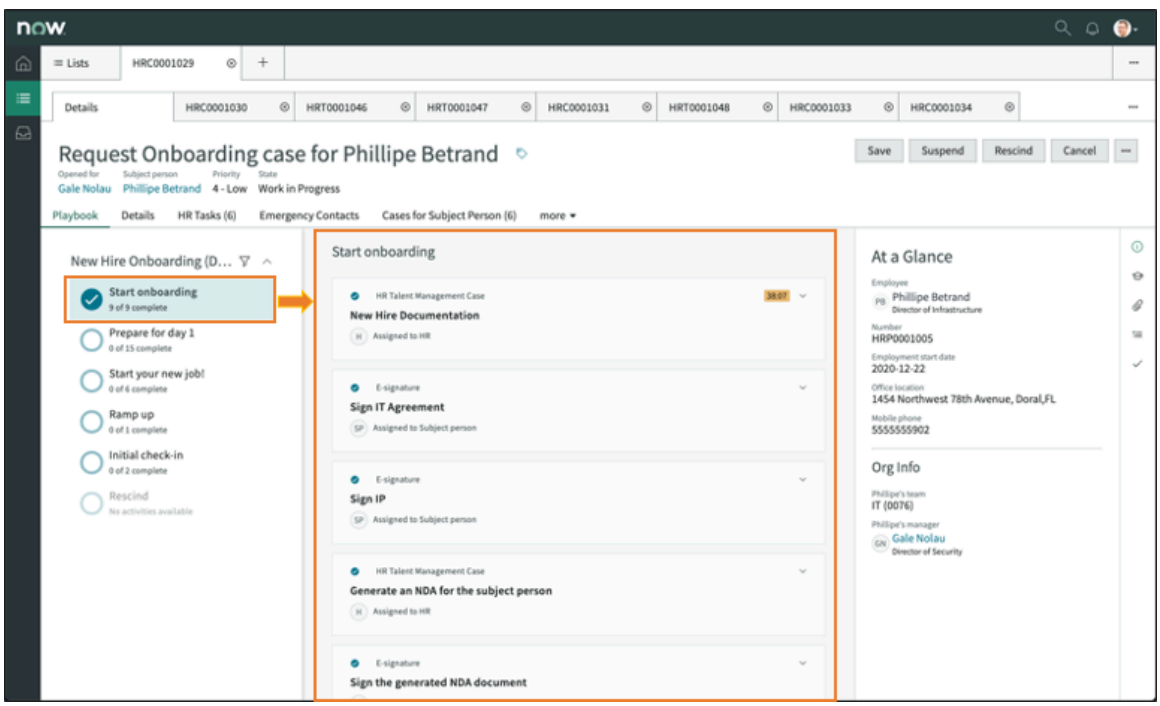
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




### Fluxo de atividades

Clique em um conjunto de atividades no painel de fases para exibir todas as atividades no conjunto de atividades.

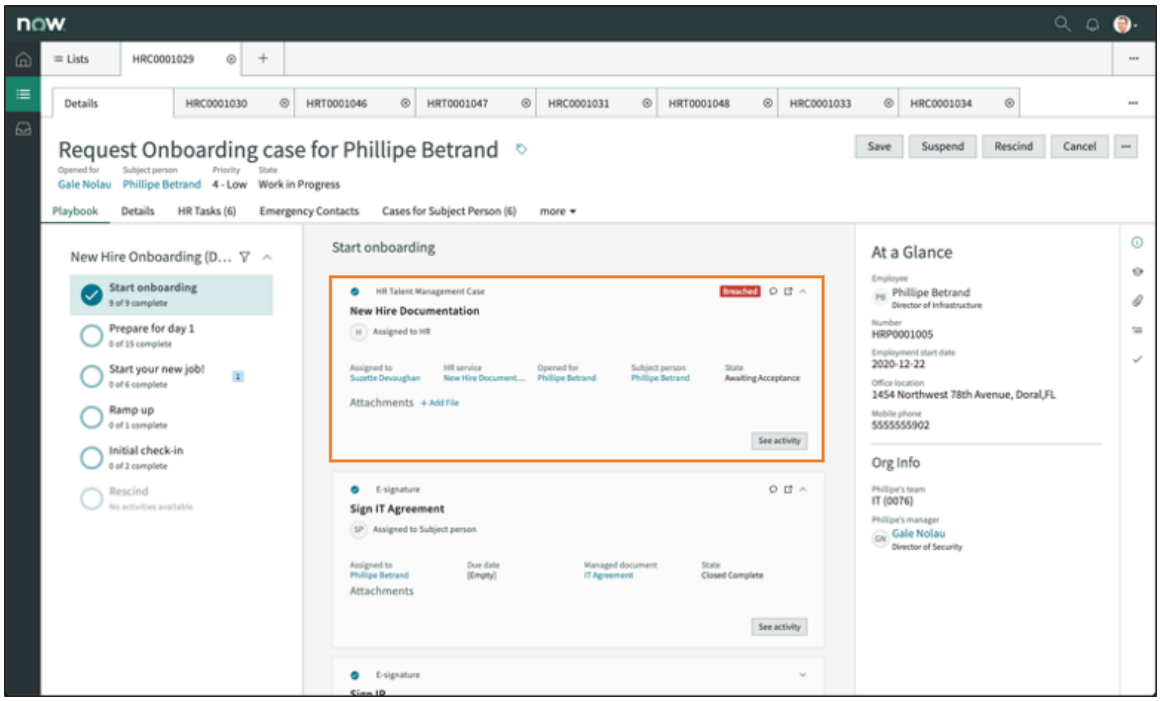



### Cartão de RH

Você pode detalhar uma atividade do fluxo de atividades clicando em uma atividade para exibir detalhes sobre o caso ou a tarefa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

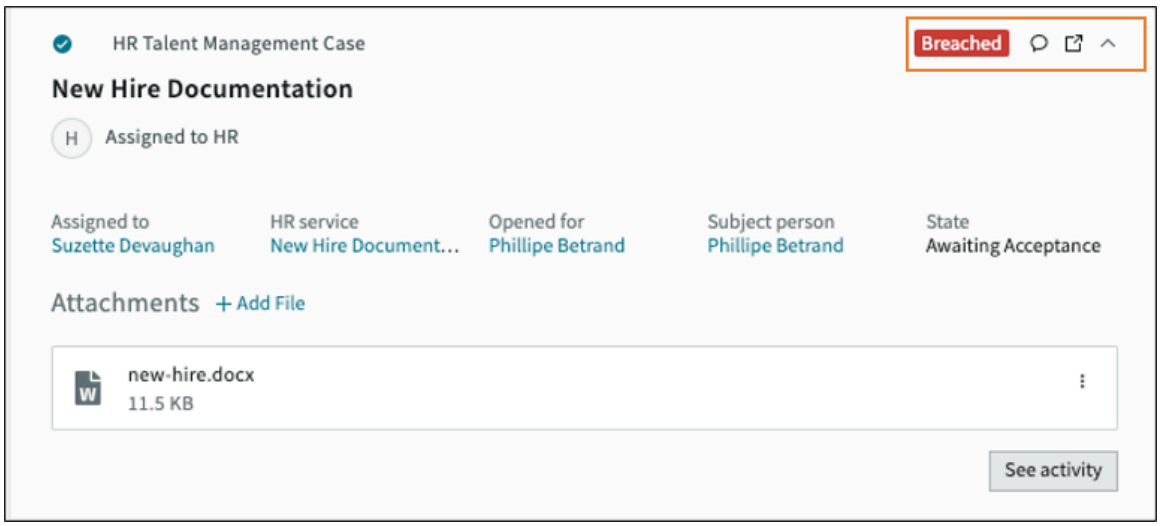



O caso de RH é aberto em uma janela e guia separadas.

**Detalhes do cartão de RH**

Clique na atividade e os anexos **Atribuído a**, **Serviço de RH**, **Aberto para**, **Pessoa afetada**, **Estado**e.

Na parte superior, à direita de um cartão do Playbook de RH, há uma série de ícones.




O primeiro ícone à esquerda fornece o estado do caso ou da tarefa de RH. Passar o mouse sobre mostra os detalhes do ANS.

Clique no ícone **Adicionar anotação ou comentário** ( ) para adicionar comentários ou anotações relacionadas à atividade.

Para exibir comentários ou anotações, clique no botão **Ver atividade**.

Clique no ícone Abrir tarefa ( ) para exibir os detalhes do caso ou da tarefa de RH. Uma nova guia com o caso ou a guia de RH é aberta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Clique no ícone Minimizar tarefa ( ) para fechar os detalhes do caso ou da tarefa de RH.

As outras áreas do Playbook são abordadas em Como explorar o HR Service Delivery Espaço do agente.

## Configurando HR Service Delivery Playbook

Configure o HR Service Delivery Playbook para que seus agentes possam gerenciar, rastrear e ciclo de vida de casos de evento com facilidade.

### Ativação

Para ativar o Playbook para RH, você deve ir para o ServiceNow Store para disponibilizá-lo em sua instância.

Ative os seguintes plug-ins:

Playbook Experience Core [com.glide.playbook_experience.config].

As próximas duas (2) aplicações são obtidas na loja:

- Playbook Experience [sn_playbook_exp]
- Componentes da Playbook Experience [now_playbook_exp]

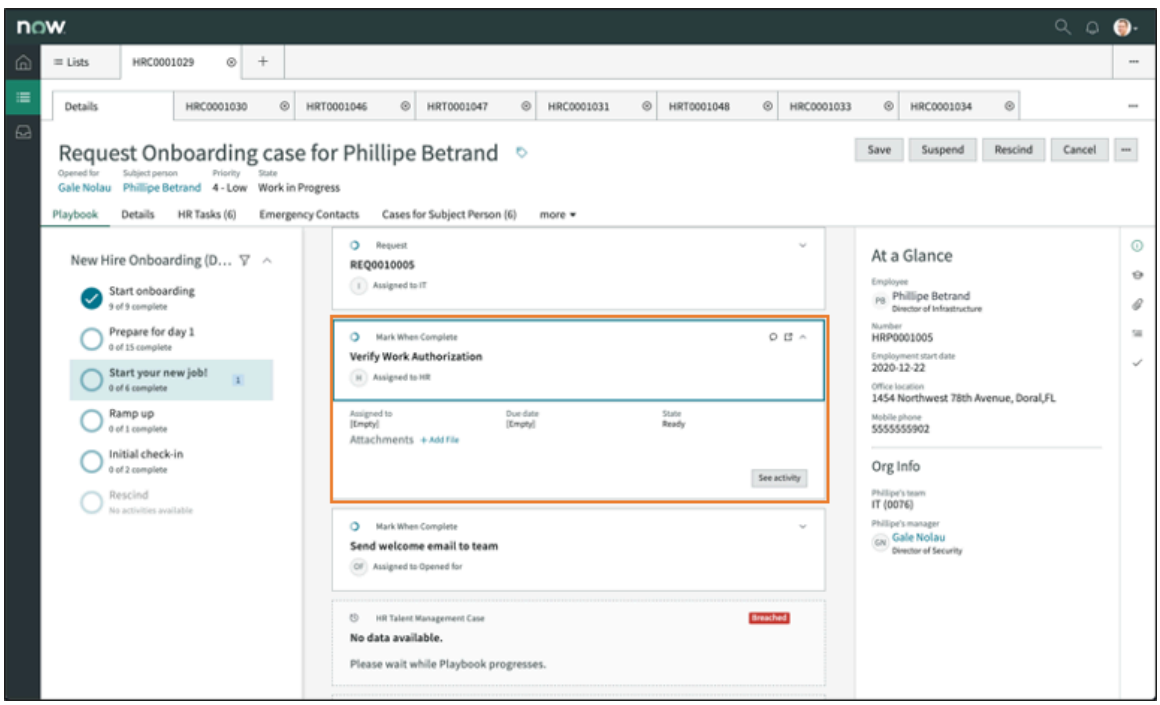
Para mais informações, consulte Instalar uma aplicação da ServiceNow Store .

### Cartões de RH

A guia Playbook em HR Service Delivery Espaço do agente tem cartões de RH.

Os cartões de RH representam cada atividade no conjunto de atividades que pode representar vários registros, como tarefas de RH, casos de RH, solicitações, incidentes, aprovações e muito mais.

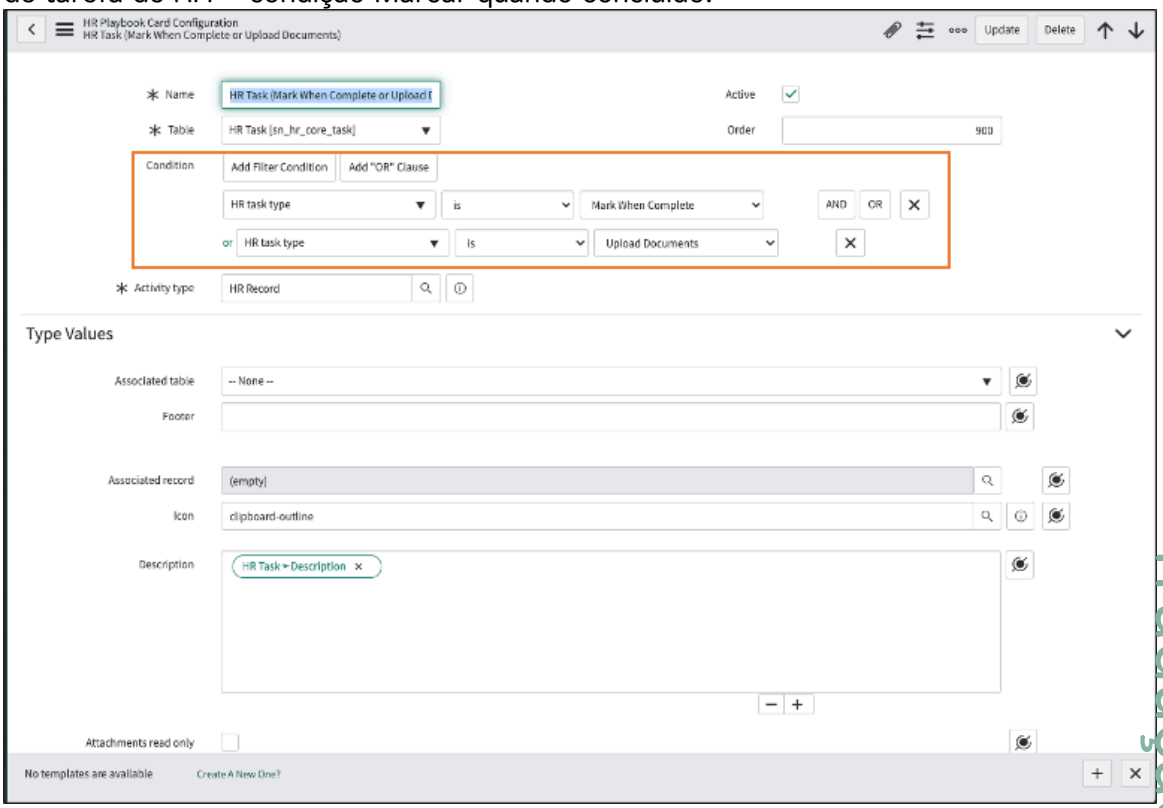
Abaixo está um exemplo de um cartão de RH mostrando um registro de tarefa de RH.




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O cartão Verificar autorização de trabalho tem um tipo de tarefa de RH = condição Marcar quando concluído.




- Cada atividade mostra uma tarefa de RH, caso, solicitação e outros. As atividades analisam a tabela Configuração do cartão do Playbook de RH para corresponder ao registro de pedido mais baixo.
- A configuração do cartão do Playbook de RH pode ter filtros para determinar quais valores renderizar.
- Use a configuração do cartão do Playbook de RH para configurar os cartões.
- Para obter mais informações, consulte Configurar cartão do playbook HR Service Delivery.

Como administrador de RH, use isso para configurar a aparência de cada playbook no HR Service Delivery Playbook para diferentes tipos de registros (caso de RH, tarefa e outros). Diferentes tipos de registro têm diferentes informações relevantes para mostrar.

O sistema de base fornece 19 registros.

**Nota:**
Para obter mais informações sobre a configuração do playbook, consulte Configurar um playbook.

### Configurar cartão do playbook HR Service Delivery

Use a configuração do cartão do Playbook para exibir e gerenciar o que aparece em cada cartão em um conjunto de atividades.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_ws.admin

Cada atividade tenta mostrar um registro (tarefa de RH, caso de RH, solicitação e assim por diante), passa pela configuração do cartão e tenta corresponder ao registro solicitado mais baixo na tabela. Por exemplo, o cartão "Verificar autorização de trabalho" é um cartão "marcar ao concluir" fornecido pelo sistema de base.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As propriedades do registro de configuração do cartão são preenchidas a partir do registro (tarefa de RH, caso de RH, solicitação e assim por diante).

**Nota:**
Para o Clássico HR Service Delivery Espaço do agente e Espaço do agente da Gestão de casos de RH, há duas configurações de cartão padrão separadas e substituições de atividade. A propriedade `sn_hr_agent_ws.use_uib_playbook_card_config` (valor padrão = falso) decide qual configuração de cartão será usada para HR Service Delivery Playbook quando você tiver cada Espaço do agente instalado. Por padrão, a configuração do cartão Clássico será selecionada na configuração do cartão.

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de RH** > **Configuração do Cartão do Playbook**.
2. No formulário, preencha os campos.

**Formulário de configuração do cartão do Playbook de RH**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | O nome que identifica a configuração do cartão do Playbook de RH. |
| Tabela | O tipo de registro da configuração.<br>Determina qual cartão aparece para cada atividade em um conjunto de atividades (raia). Também determina quais propriedades o cartão usa. |
| Condição | As condições que determinam se os valores de tipo são renderizados para um cartão do Playbook de RH.<br>**Nota:**<br>Ao definir condições como diferenciação entre maiúsculas e minúsculas ou valores nulos, consulte o API GlideFilter - Scoped, Global . |
| Tipo de atividade | O tipo de atividade de uma atividade de evento de ciclo de vida. Os tipos de atividade podem ser aprovações, atividades do funcionário, atividades do executante, notificações e muito mais.<br>**Nota:**<br>Para obter mais informações, consulte Configurar os componentes de suporte para um evento de ciclo de vida. |
| Ativo | Indica se o registro está ativo e disponível para uso. |
| Ordem | A ordem na qual a atividade tenta corresponder a este registro. Os valores mais baixos são avaliados primeiro. |

A seção Valores de tipo determina o que aparece em cada cartão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Valores de Tipo

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tabela associada | Não aplicável no momento. |
| Rodapé | Informações que você deseja que apareçam no rodapé de um cartão do Playbook de RH.<br><br>Insira o texto ou clique no ícone do seletor de cápsula ícone do de cápsula para exibir referências que você pode selecionar para automatizar o posicionamento de informações. |
| Registro associado | Não aplicável no momento. |
| Ícone | Exibe um ícone que aparece na parte superior esquerda do cartão.<br><br>Clique no ícone Pesquisar usando a lista ícone a lista para selecionar o ícone que deseja exibir. |
| Descrição | Selecione o ícone do de cápsula Ícone do seletor de cápsula para exibir uma descrição no cartão.<br><br>**Nota:**<br>Este não é um campo de formulário livre, você deve selecionar um dos disponíveis |
| Somente leitura de anexos | Marque para indicar que os anexos existentes só podem ser lidos.<br><br>**Nota:**<br>Este é um campo somente leitura e não para adicionar anexos à atividade. Consulte o campo **Origem do anexo**. |
| Título | O título do cartão. Você pode inserir texto de forma livre ou selecionar na lista depois de clicar no ícone do seletor de cápsula ícone do de cápsula . |
| Campos do formulário | Exibe uma coluna vertical de campos que são renderizados abaixo da linha de campos de registro.<br><br>**Nota:**<br>Os campos são editáveis quando pelo menos um botão no cartão informa **Campos de formulário obrigatórios**.<br><br>Você pode inserir texto separado por vírgulas ou selecionar campos clicando no ícone do seletor de cápsula ícone do de cápsula . |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | Os campos selecionados aparecem como uma coluna no lado esquerdo do cartão. |
| Mostrar ANS | Marque para indicar que você deseja que o ícone de SLA apareça na parte superior, no lado direito do cartão.<br><br>O ícone mostra o estado do SLA. |
| Slogan | Insira ou selecione as informações que aparecem na parte superior do cartão acima do título. |
| Origem do anexo | Use para permitir o carregamento de anexos.<br><br>Selecionarassociado_record permite que o usuário carregue um anexo do cartão. |
| Campos do registro | Campos que você deseja que apareçam na seção superior do cartão.<br><br>Insira uma lista separada por vírgulas de campos que você deseja exibir no cartão ou clique no ícone xx para selecionar referências. |
| Mostrar check-list | Marque para exibir a check-list da atividade.<br><br>Os usuários podem marcar as tarefas da mesma forma que fazem no formulário de caso. |
| Atribuído a | Identifica o agente **Atribuído a**.<br><br>Você pode inserir texto de forma livre ou selecionar as referências depois de clicar no ícone do seletor de cápsula ícone do de cápsula .<br><br>O nome aparece ao lado do título. |
| Visualização do formulário | Funciona com os **campos de formulário** e permite que você defina uma seção inteira que deseja que apareça no cartão. |

3. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

### Playbook Experience de RH

Use as Playbook Experiences para selecionar o playbook que sua empresa usa.

O Playbook base HR Service Delivery contém uma experiência de playbook pré-configurada.

Uma experiência do Playbook está vinculada às configurações do Playbook e às substituições de atividade do Playbook.

**Configuração do Playbook**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Decida se você deseja o ícone de estado da atividade no cartão.
- Determine quais campos usar no filtro do Playbook.
- Determine o número máximo de campos de formulário permitidos em um cartão antes que um modelo seja usado.
- Defina as condições a serem exibidas no cartão para o ícone de tempo de SLA.

**Playbook Experiences**

Controla a experiência do usuário do playbook.

- Configura filtros de exibição e de atividade.
- Fornece integração de ANS.
- Fornece controle de acesso.

**Substituições de Atividades**

O sistema de base usa substituições de atividade para mostrar o cartão de lista para solicitações e o cartão de registro padrão para recolher e expandir tarefas. As substituições de atividade também são para expandir os cartões atribuídos ao usuário, atrasados, ANS violados e assim por diante que os agentes veem por padrão.

As substituições de atividade controlam a lógica e as condições dos cartões expandidos e recolhidos.

Permite substituir três (3) padrões para cada cartão (na guia **O que substituir** ):

- O tipo de cartão usado (cartão padrão, cartão de lista, cartão de criação de registro, cartão de conhecimento e assim por diante).
- Expandir estado (este cartão deve ser aberto por padrão quando o playbook for carregado).
- Funções necessárias (você deve limitar este cartão a funções específicas).

**Ações de Atividade**

Define ações do playbook, como adicionar usando formulários, condições e scripts, e quais botões aparecem em um cartão. Você pode configurar estes botões:

- Local onde os botões aparecem.
- Tipo e cor do botão.
- Como o botão é implementado (script do servidor, ação do cliente ou um modal de componente de IU).

As ações de atividade também funcionam com botões e ícones de exibição que podem:

- Renderizar um componente (Adicionar Aprovadores ou Fechar Concluído).
- Atualize o registro (altere seu estado).

Para fazer mudanças nas configurações padrão, consulte Atualizar configurações da Playbook Experience.

### Configurar Playbook Experiences de RH

Use as Playbook Experiences para modificar as configurações padrão da Playbook Experience.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_ws.admin

**Nota:**
Para fazer mudanças, primeiro clone o registro da Playbook Experience de RH.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Playbook Experience** > **Playbook Experiences**.
2. Selecione **Playbook de RH**.
3. Selecione a guia **Configurações do Playbook** e **verdadeiro**.
   Para obter informações sobre os campos de formulário, consulte Atualizar configurações da Playbook Experience.
4. Selecione a guia **Substituições de atividade do Playbook** e uma substituição de atividade.
   Para obter informações sobre os campos de formulário, consulte Configurar substituições de atividade do playbook.
5. Depois de editar ou criar, clique em **Atualizar** ou **Enviar**.

## Configurar substituições de atividade do Playbook de RH

Crie substituições de atividades opcionais para o comportamento padrão das atividades no seu playbook de RH.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_ws.admin

**Nota:**
As substituições de atividade são afetadas pela propriedade do sistema *`sn_hr_agent_ws.use_uib_playbook_card_config`*.

Se esta propriedade do sistema for verdadeira, Espaço do agente para as configurações do cartão do Playbook da Gestão de casos de RH serão usadas e suas substituições de atividade serão aplicadas. Se esta propriedade do sistema for falsa, que é o valor padrão, as configurações de cartão do Playbook clássico HR Service Delivery Espaço do agente serão usadas e suas substituições de atividade serão aplicadas.

Você também pode acessar as Substituições de atividade do Playbook nas Playbook Experiences. Consulte Configurar Playbook Experiences de RH.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Playbook Experience** > **Substituições de Atividades**.
2. Selecione uma substituição de atividade ou **Novo**.
   Para obter informações sobre os campos de formulário, consulte Configurar substituições de atividade do playbook.
3. Depois de editar ou criar, clique em **Atualizar** ou **Enviar**.

## Configurar ações de atividade do Playbook de RH

Use ações do playbook para permitir que os usuários concluam (adicionem botões e listas) e ignorem atividades.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_ws.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Procedimento

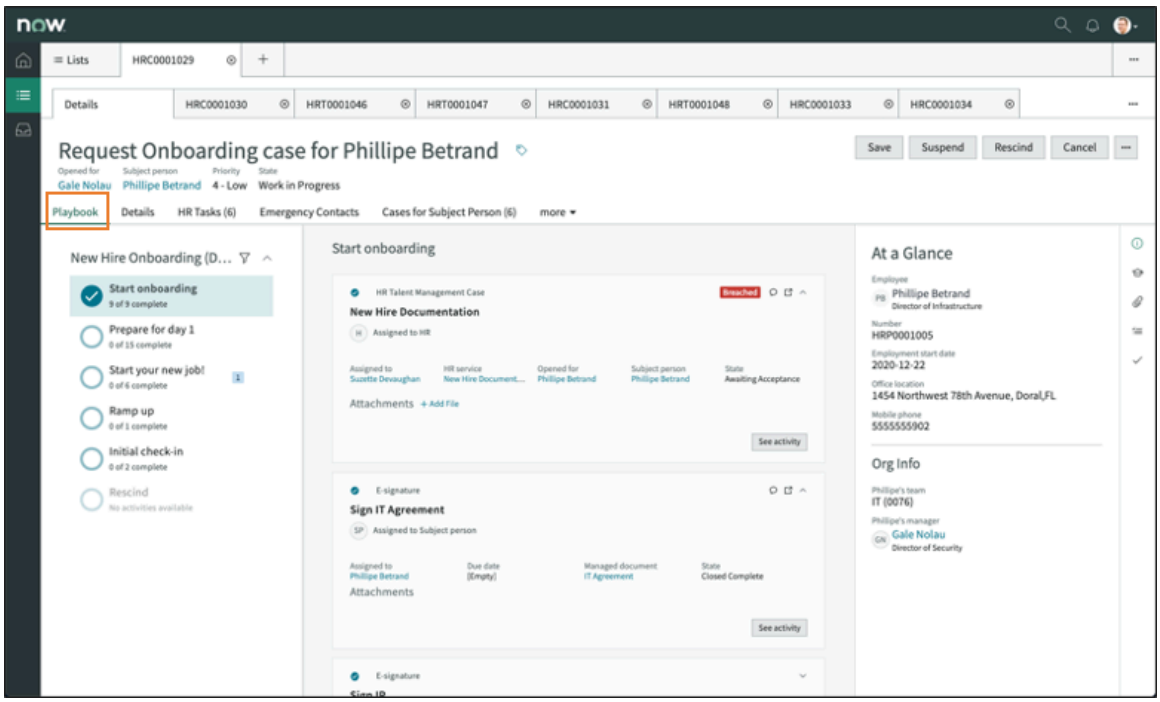
1. Navegar até **Todos** > **Playbook Experience** > **Ações de Atividade**.
2. Insira ou edite os campos do formulário.
   Para obter informações sobre os campos de formulário, consulte Personalizar ações do Playbook.
3. Depois de editar ou criar, clique em **Atualizar** ou **Enviar**.

### Usando HR Service Delivery Playbook

Atualmente, o Playbook HR Service Delivery está disponível somente para uso com casos de RH de evento de ciclo de vida.

O Playbook é exibido como uma guia no formulário do Espaço do agente de RH após a exibição de um caso de LE.

**Nota:**
A guia Playbook é exibida somente depois que o caso de RH é movido para **Pronto** ou **Trabalho em andamento**. Isso aciona o evento de ciclo de vida e os dados aparecem para todas as atividades iniciadas.




Selecionar a guia Playbook permite que você exiba e trabalhe todas as atividades de evento de ciclo de vida e suas tarefas secundárias em um único painel.

**Nota:**
As tarefas criadas ad-hoc e que não fazem parte do fluxo de trabalho não aparecem na guia, mas podem ser acessadas em listas relacionadas regulares.

**Evento de ciclo de vida**

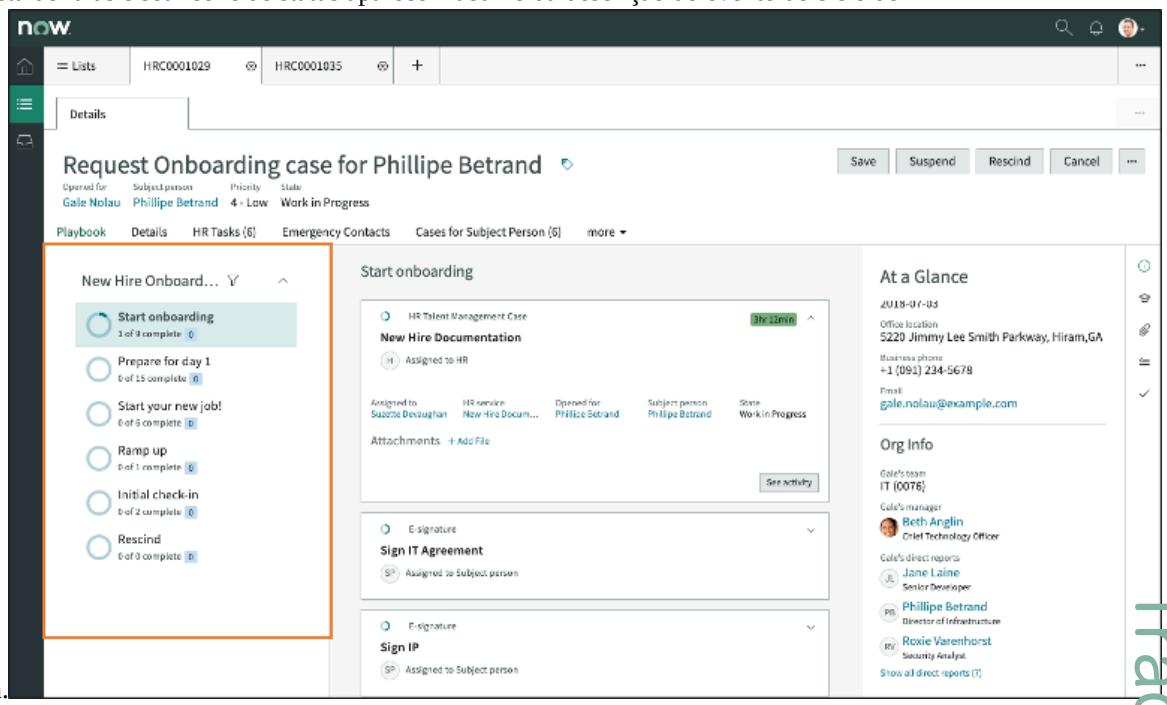
O título do evento de ciclo de vida está na parte superior, abaixo da guia **Playbook**, no painel de fases.

**Conjuntos de atividades**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A lista de raias e seu ícone de status aparecem abaixo da descrição do evento de ciclo de vida.




No evento de ciclo de vida Integração de recém-contratados (Demonstração), há cinco (5) conjuntos de atividades:

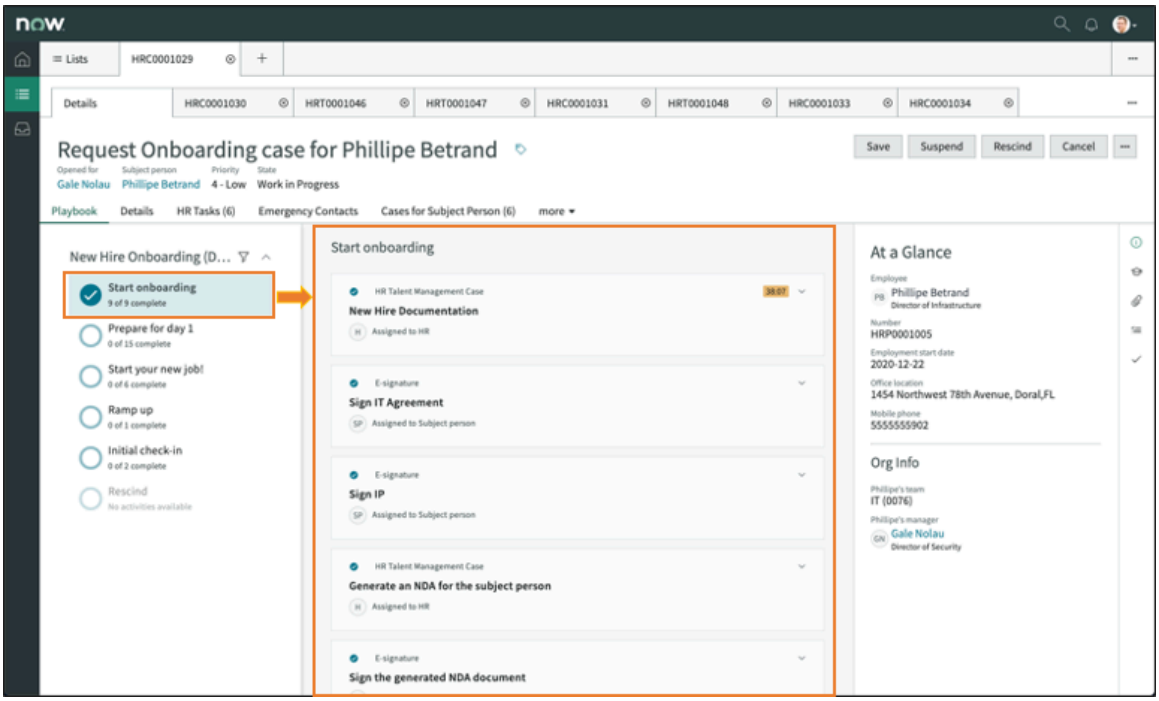
- Iniciar integração
- Preparar para o dia 1
- Inicie seu novo trabalho!
- Rampa para cima
- Check-in inicial

**Atividades**

Clique em um conjunto de atividades para exibir as atividades associadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




### Adicionar anotação ou comentário ao Playbook de RH

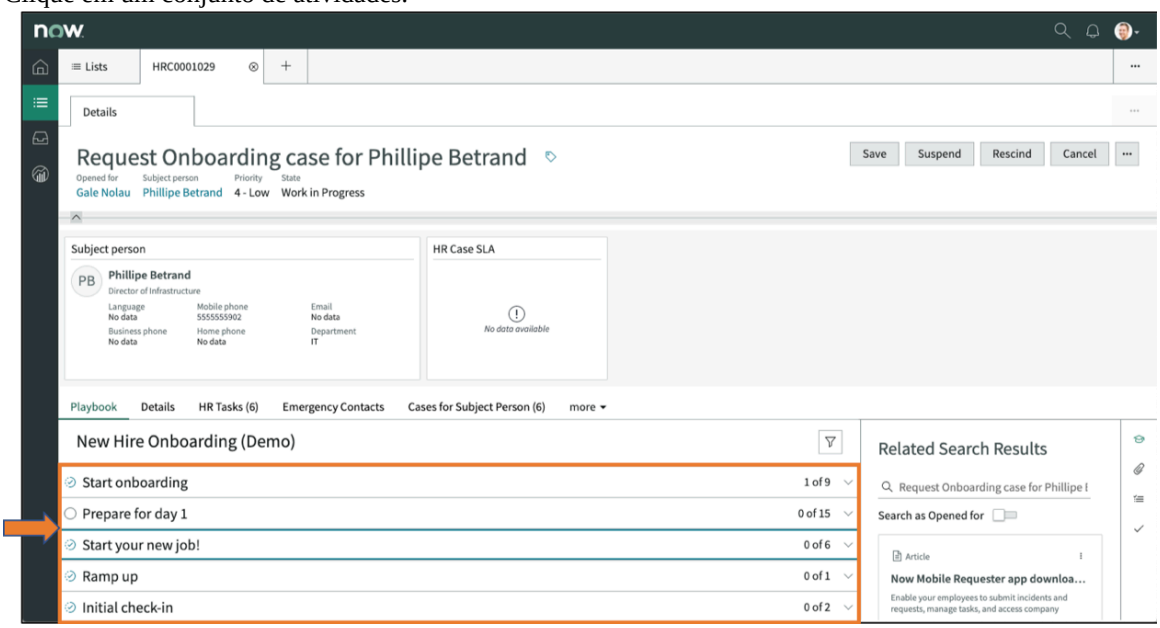
Você pode adicionar uma anotação de trabalho ou comentário a um caso de evento de ciclo de vida de RH no Playbook.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_le.case_writer

## Procedimento

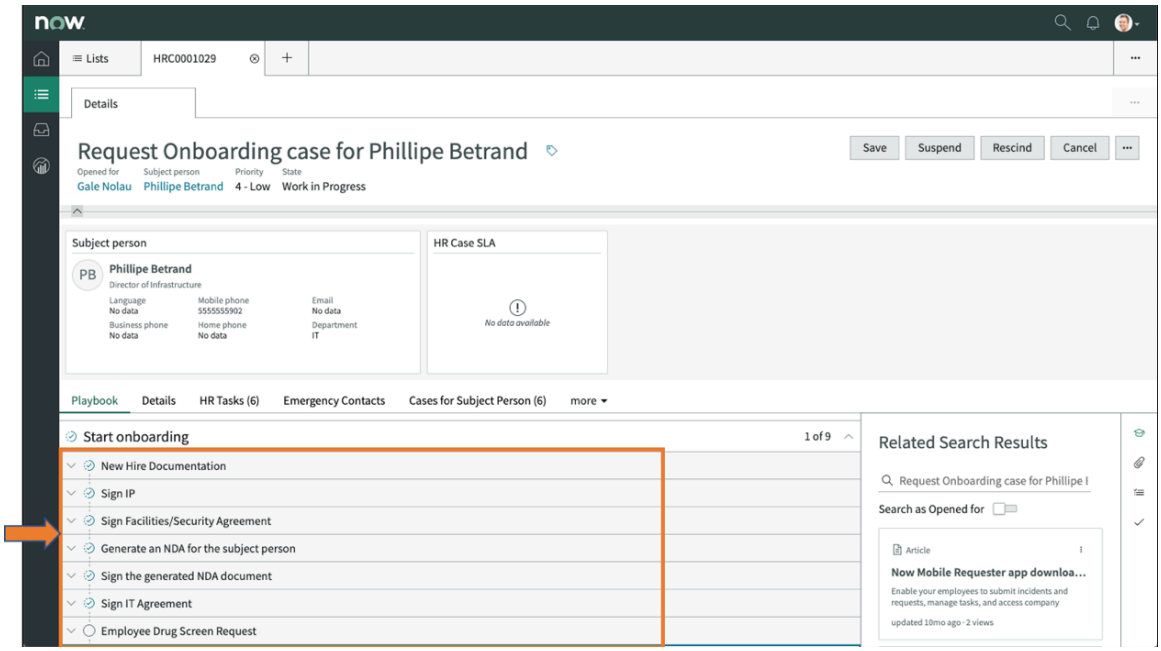
1. Navegar até **Todos** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente de RH**.
2. Selecione um caso de evento de ciclo de vida.
3. Clique em um conjunto de atividades.



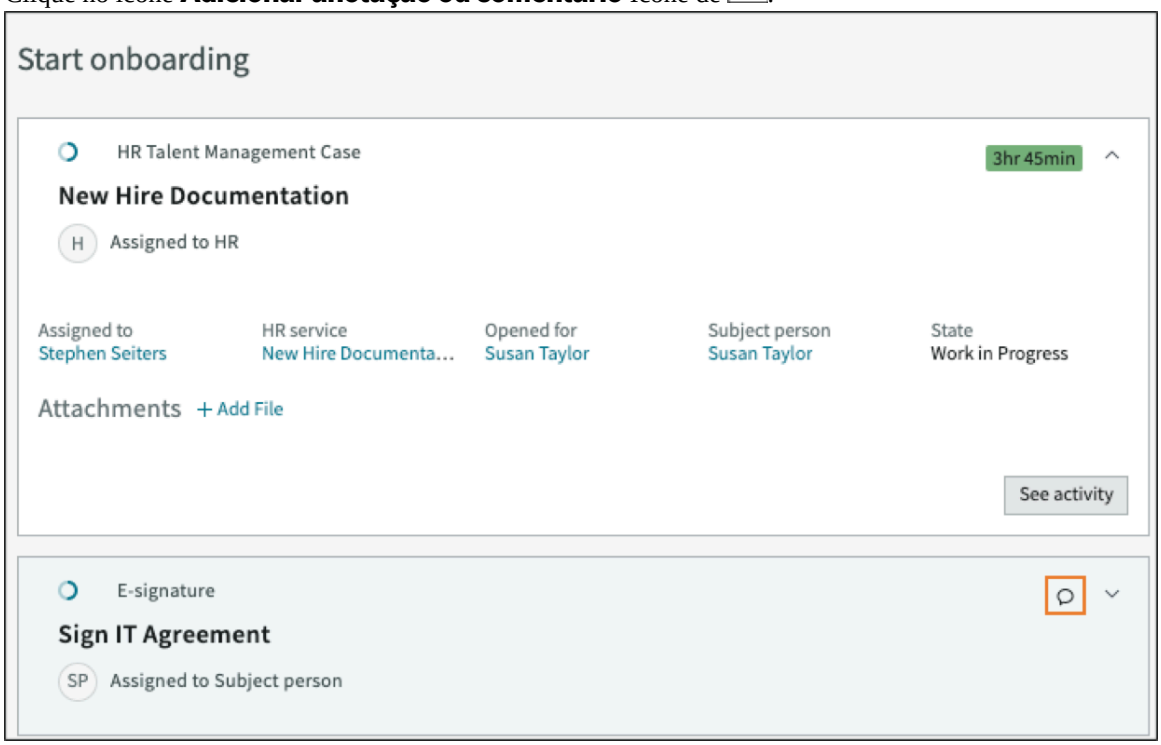

4. Clique em uma atividade no conjunto de atividades aberto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



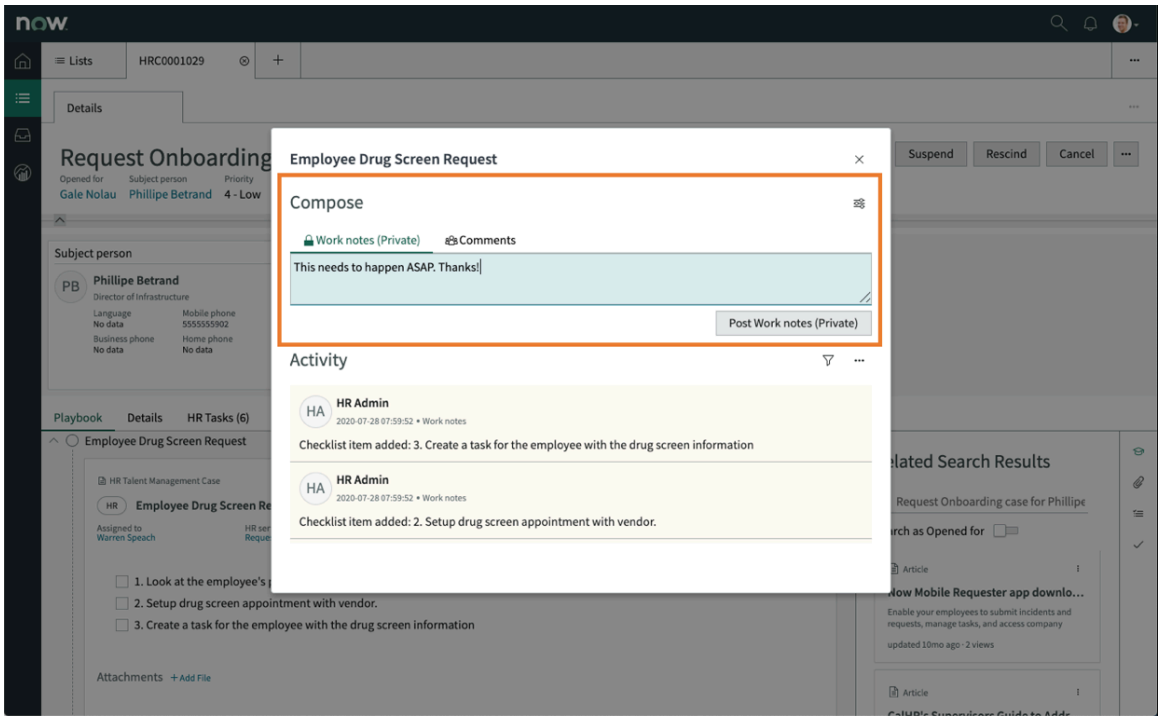

**5.** Clique no ícone **Adicionar anotação ou comentário** Ícone de .



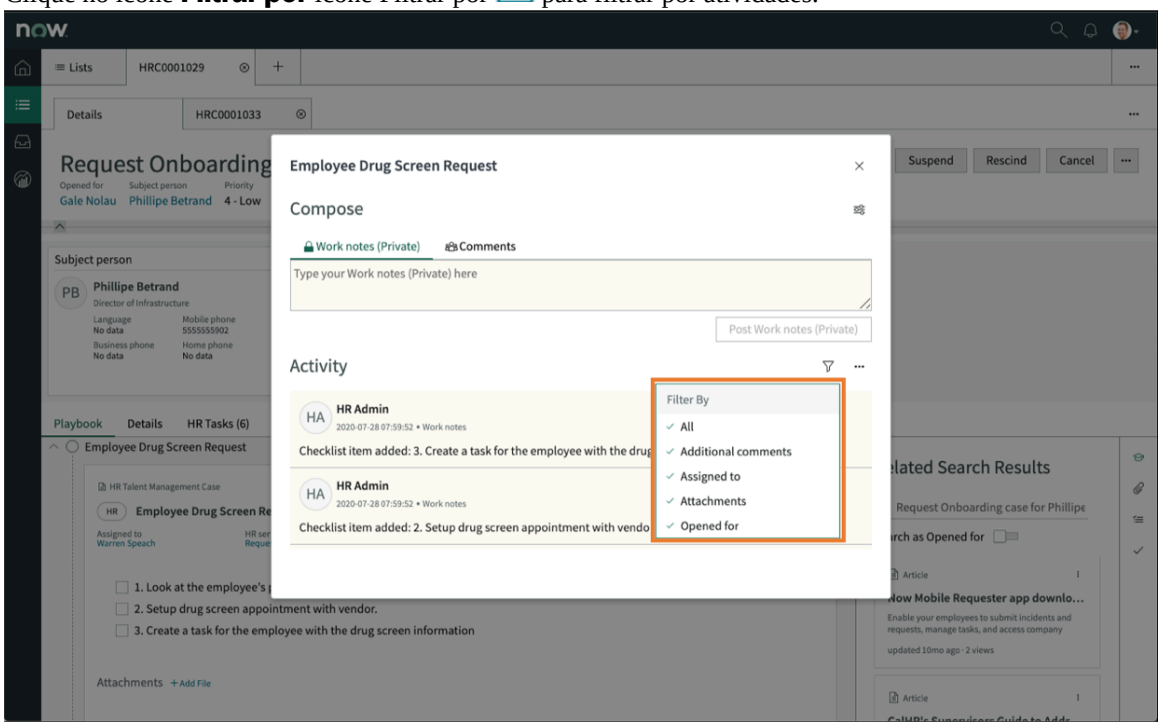

**6.** Selecione **Anotações de trabalho (privadas)** ou **Comentários**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



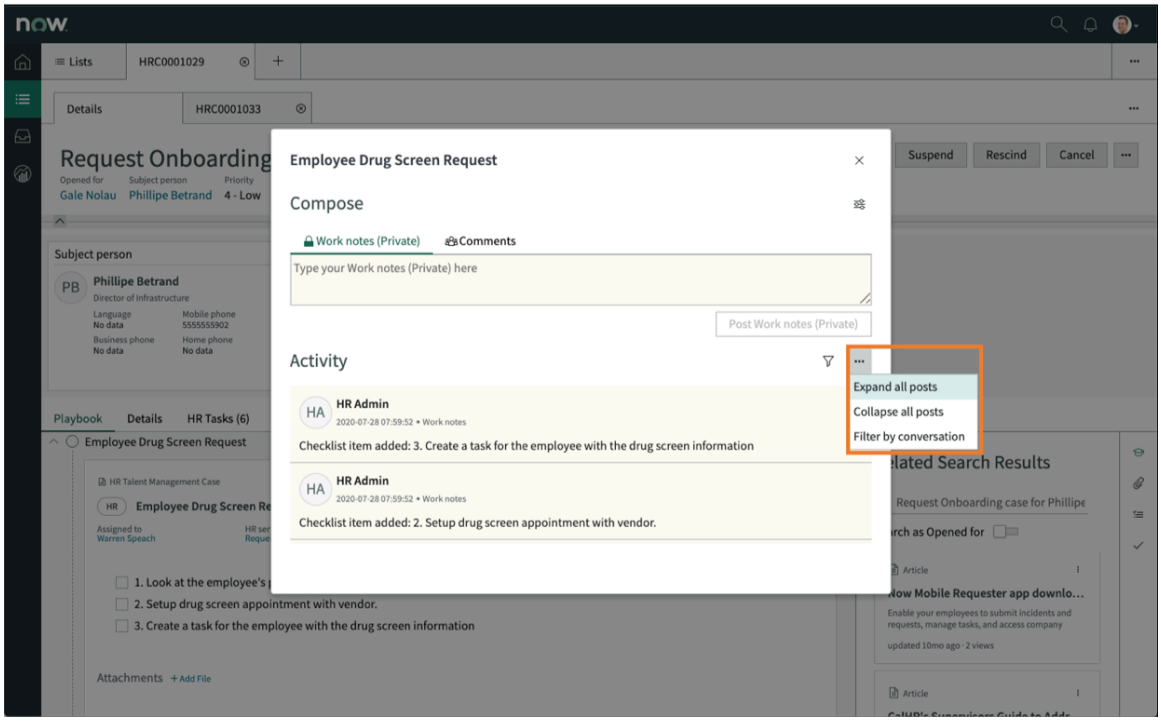

7. Insira o texto e clique em **Publicar anotações de trabalho (privado)** ou em **Publicar comentários**.
8. Clique no ícone **Filtrar por** ícone Filtrar por para filtrar por atividades.




9. Marque os filtros nos quais você deseja mostrar as atividades.
10. Clique no ícone Mais opções .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




**11.** Selecione os filtros que você deseja usar para mostrar atividades.

## Abrir um caso ou uma tarefa do HR Playbook

Você pode abrir um subcaso ou tarefa em um caso de evento de ciclo de vida de RH no Playbook.

### Antes de Iniciar

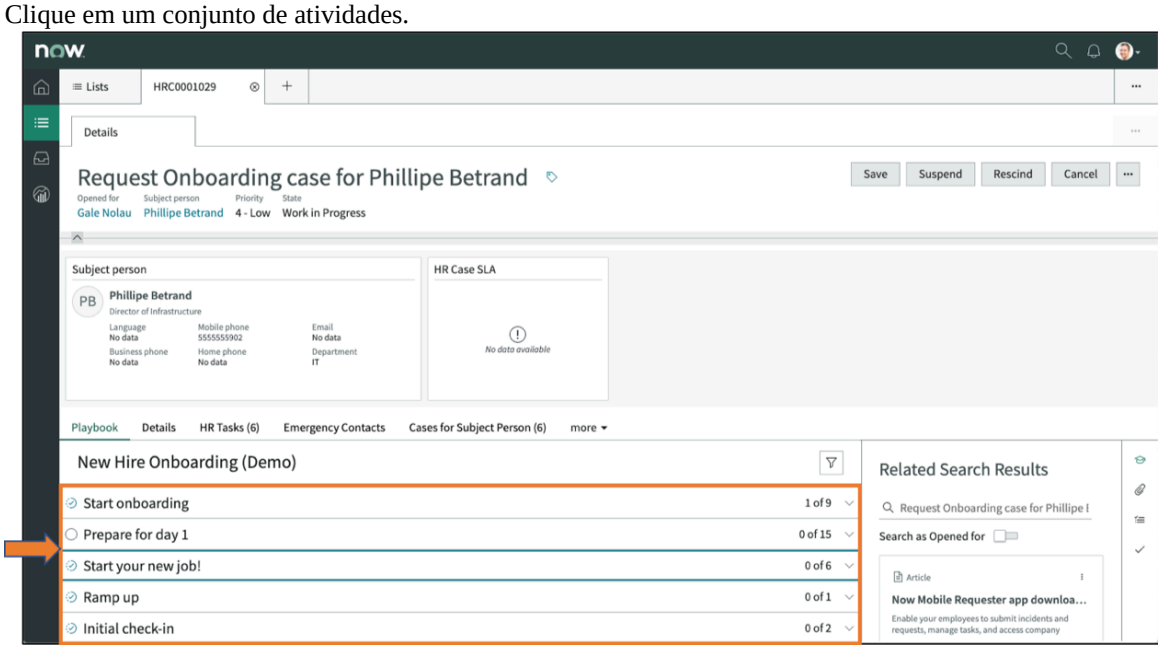
Função necessária: sn_hr_le.case_writer

### Procedimento

**1.** Navegar até **Todos** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente de RH**.

**2.** Selecione um caso de evento de ciclo de vida.

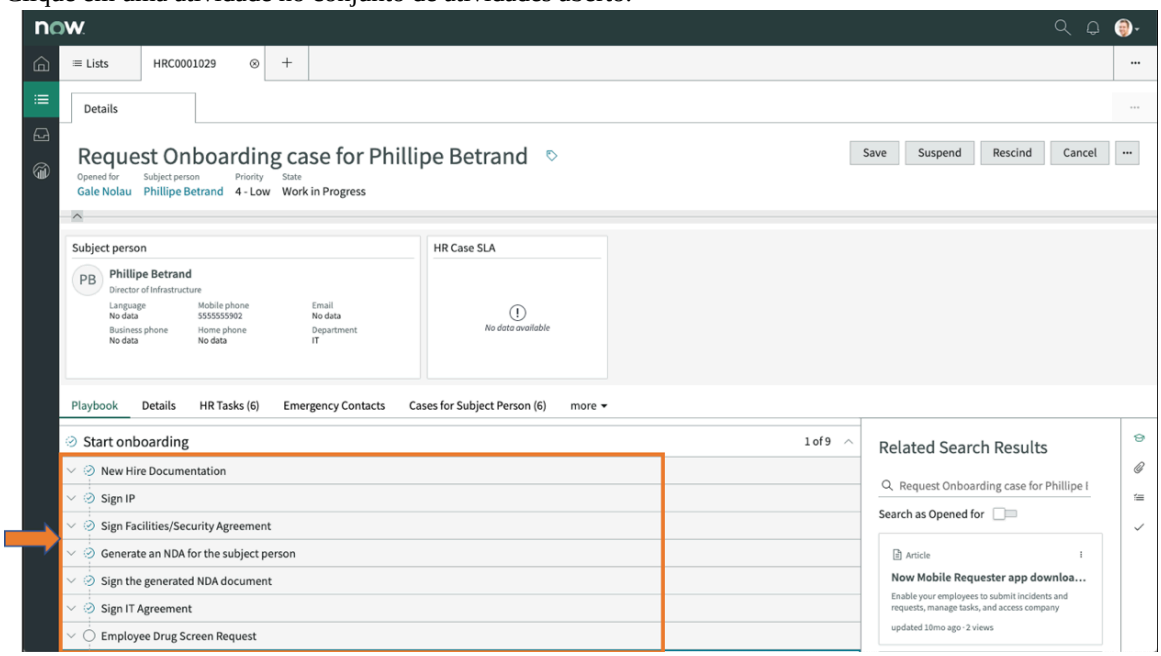
**3.** Clique em um conjunto de atividades.



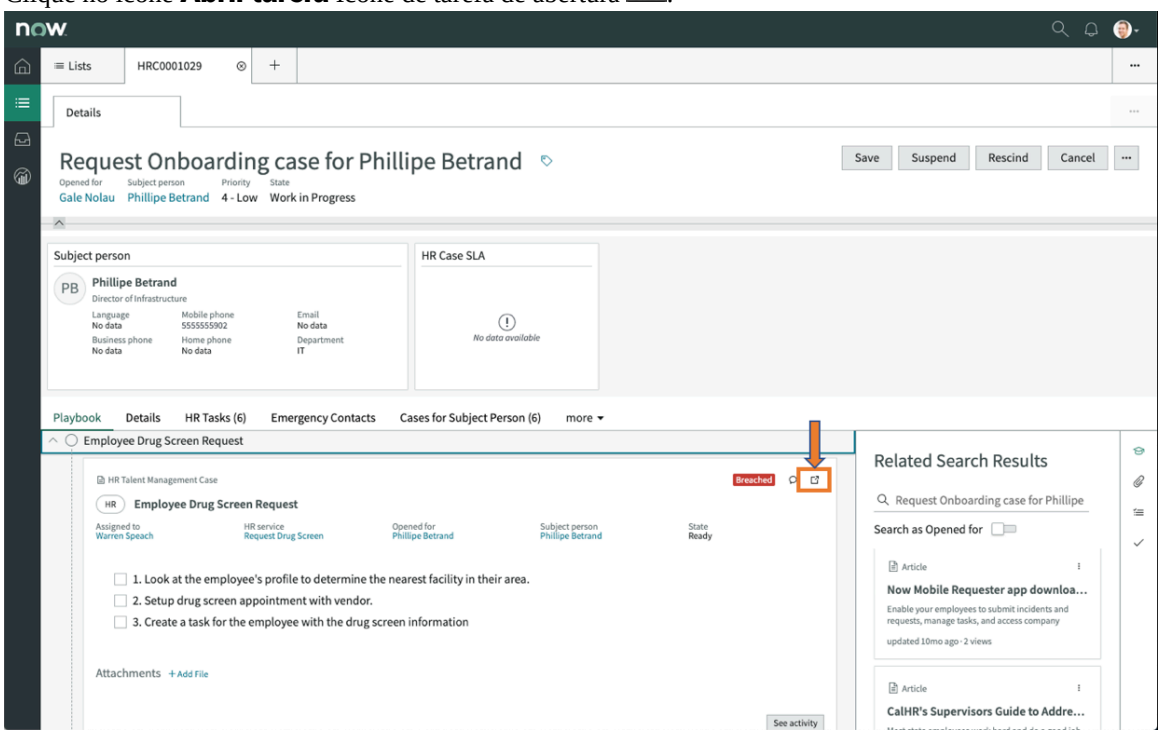

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**4.** Clique em uma atividade no conjunto de atividades aberto.



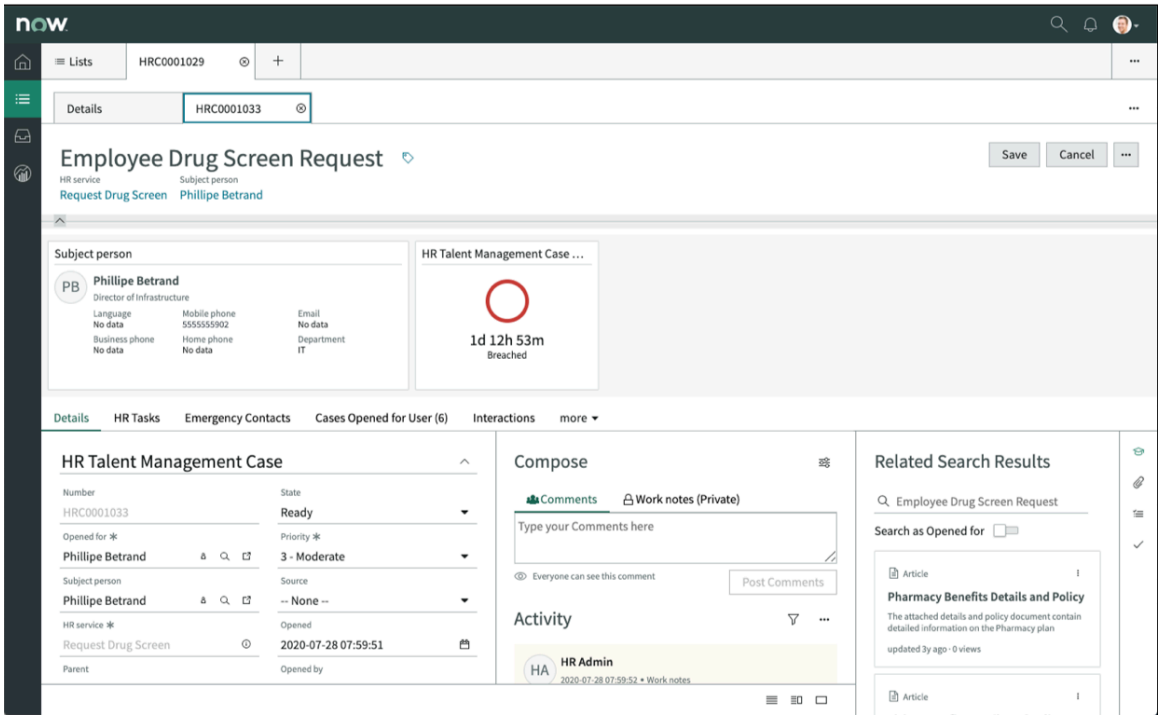

**5.** Clique no ícone **Abrir tarefa** Ícone de tarefa de abertura .




**6.** Os detalhes de um subcaso ou tarefa são abertos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




7. Você pode fazer edições e clicar em **Salvar**.
8. Para retornar ao Playbook, clique na guia **Detalhes**.

## Atividade de visualização do Playbook de RH

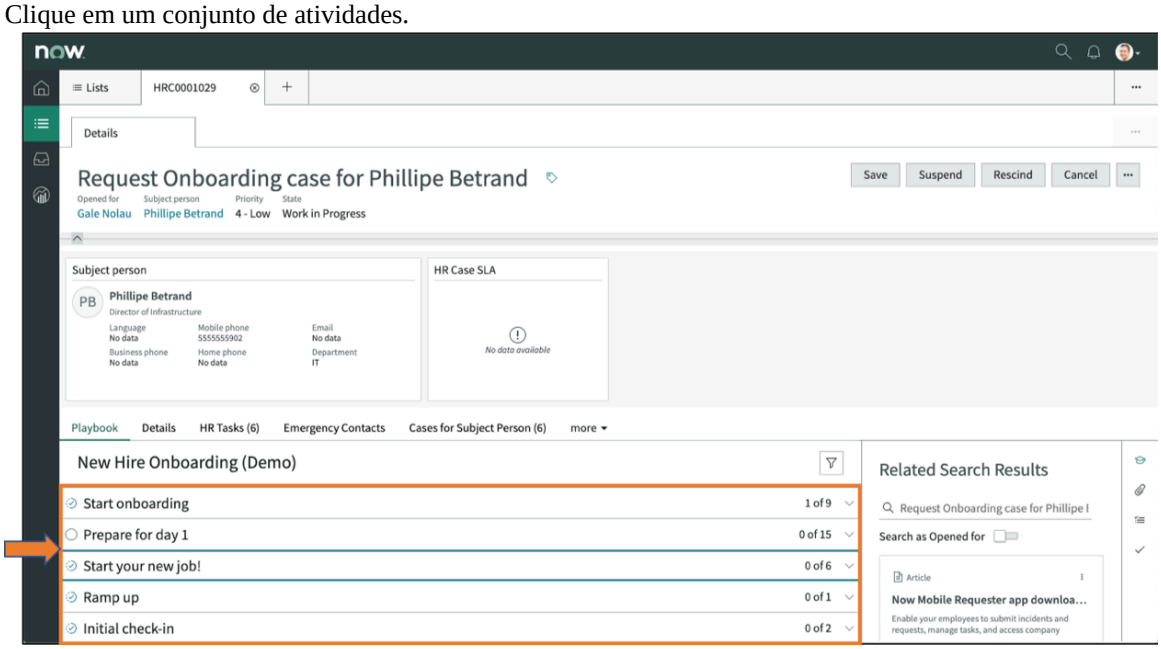
Você pode exibir o fluxo de atividades em um modal do Playbook de RH.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_le.case_writer

### Procedimento

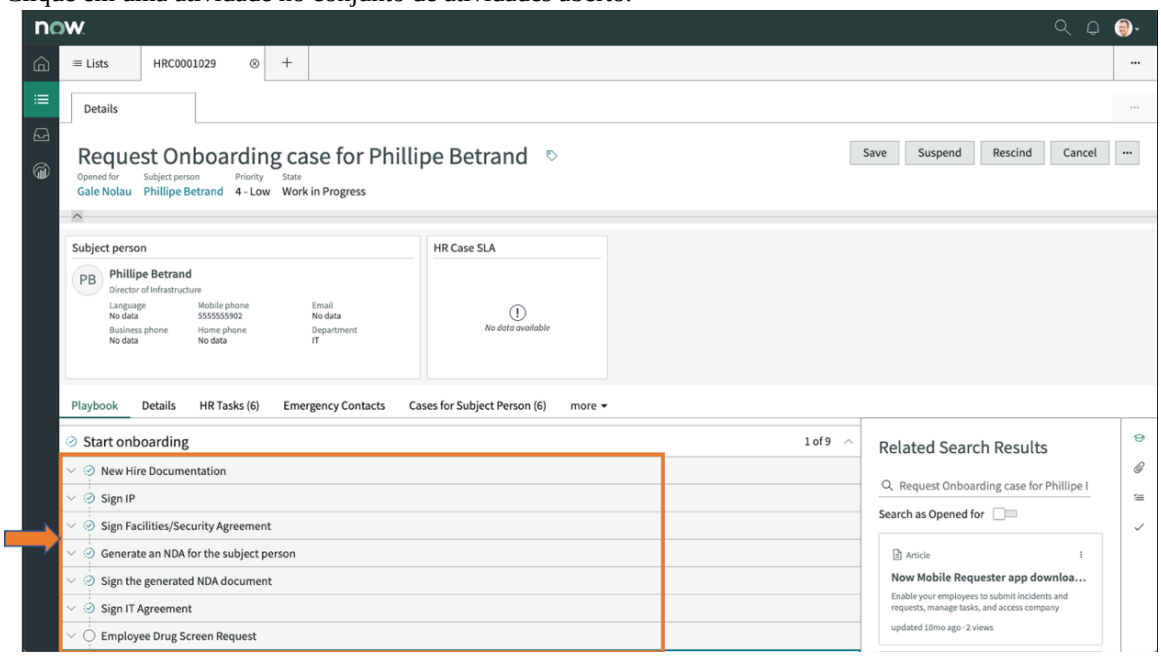
1. Navegar até **Todos** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente de RH**.
2. Selecione um caso de evento de ciclo de vida.
3. Clique em um conjunto de atividades.




Tradução automática

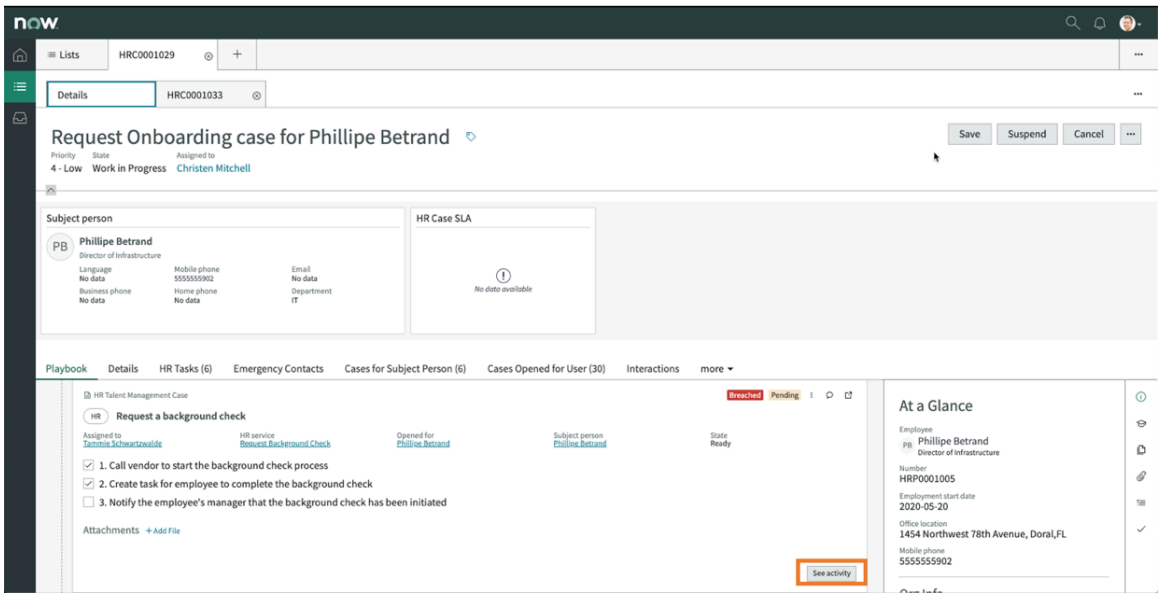
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**4.** Clique em uma atividade no conjunto de atividades aberto.




**5.** Clique no botão **Ver atividade**.

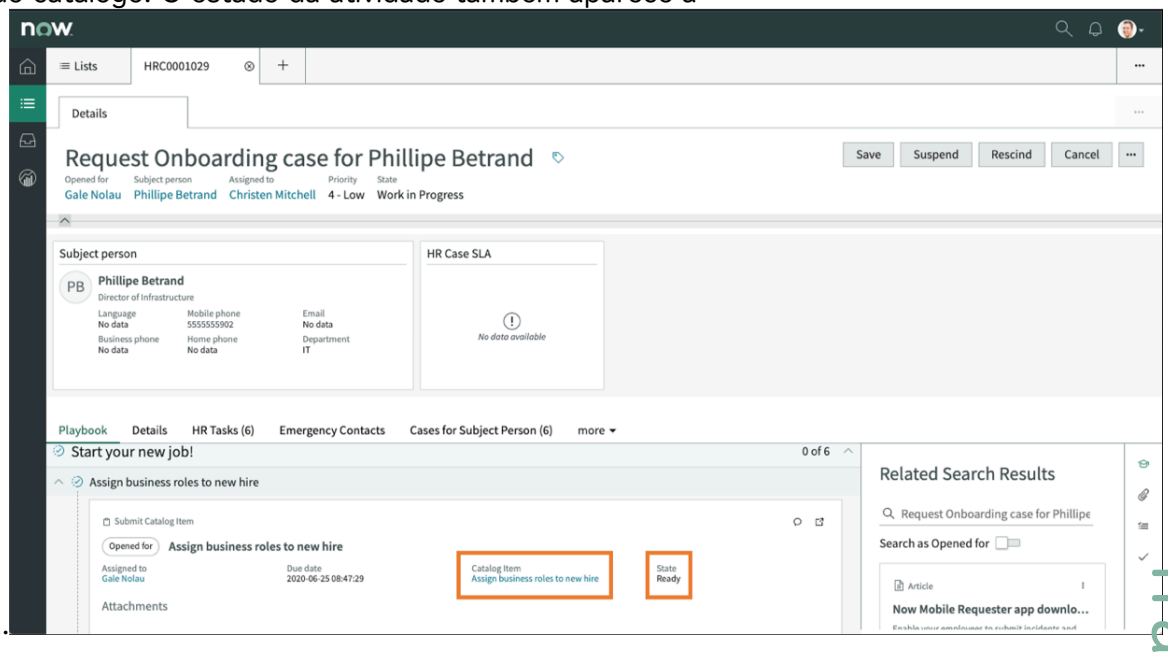
**Nota:**
Somente agentes com acesso ao cartão do caso e não atribuídos ao caso podem ver este botão. O agente Atribuído a não vê este botão.




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As atividades podem ter links para treinamento, vídeos ou itens do catálogo. O estado da atividade também aparece à direita.




**Nota:**
Clicar no link Item do catálogo abre a página do catálogo geral.

## Adicionar anexo ao Playbook de RH

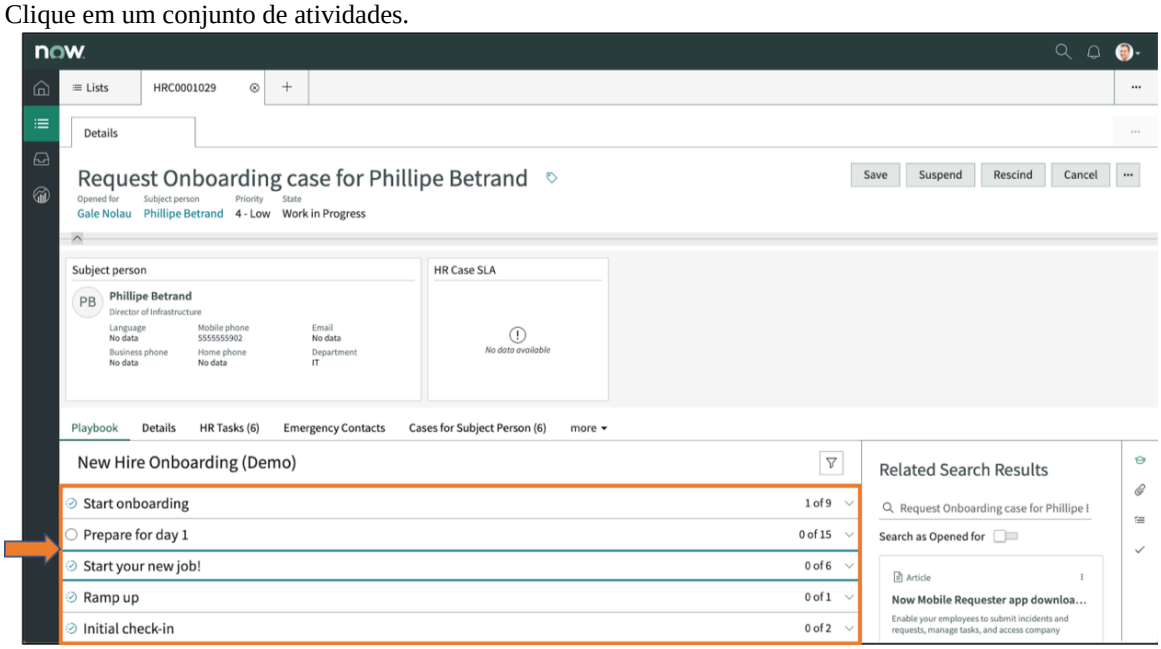
Dependendo da atividade, você pode adicionar anexos do Playbook.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_le.case_writer

### Procedimento

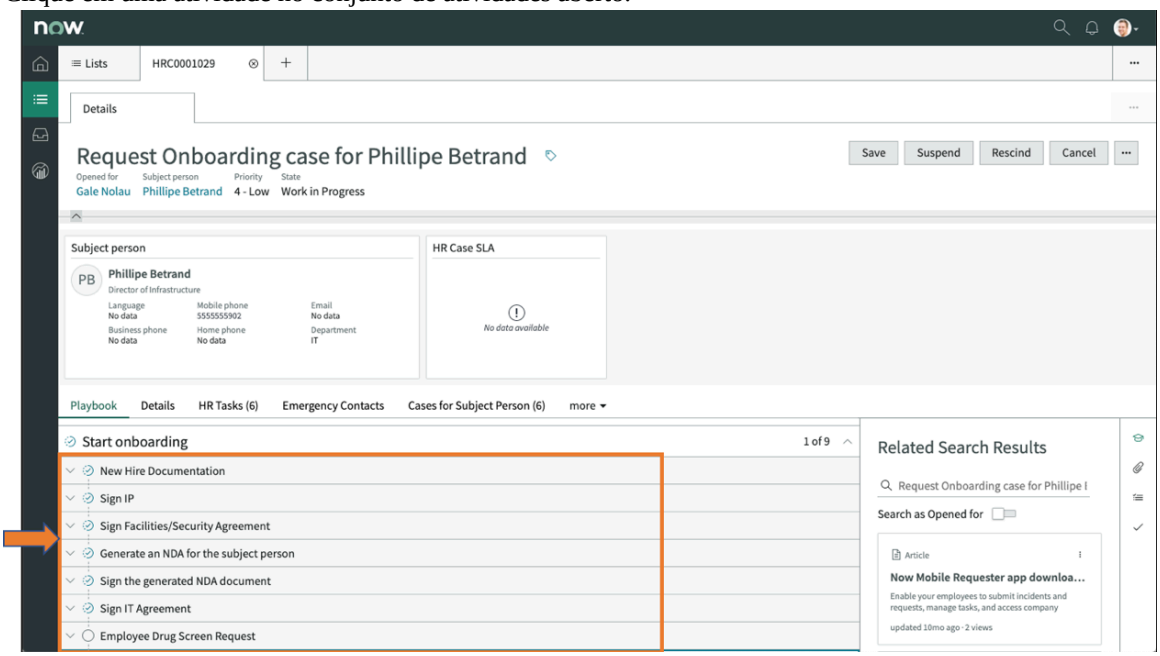
1. Navegar até **Todos** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente de RH**.
2. Selecione um caso de evento de ciclo de vida.
3. Clique em um conjunto de atividades.




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Clique em uma atividade no conjunto de atividades aberto.




5. Clique **em +Adicionar arquivo**.

6. Selecione o arquivo que deseja carregar e clique em **Abrir**.

## Rescindir uma atividade do Playbook de RH

Você pode cancelar e reverter o trabalho realizado em um caso de evento de ciclo de vida usando o processo de rescisão.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_le.case_writer

Para obter mais informações, consulte Configurar o processo de rescisão para um evento de ciclo de vida.

### Procedimento

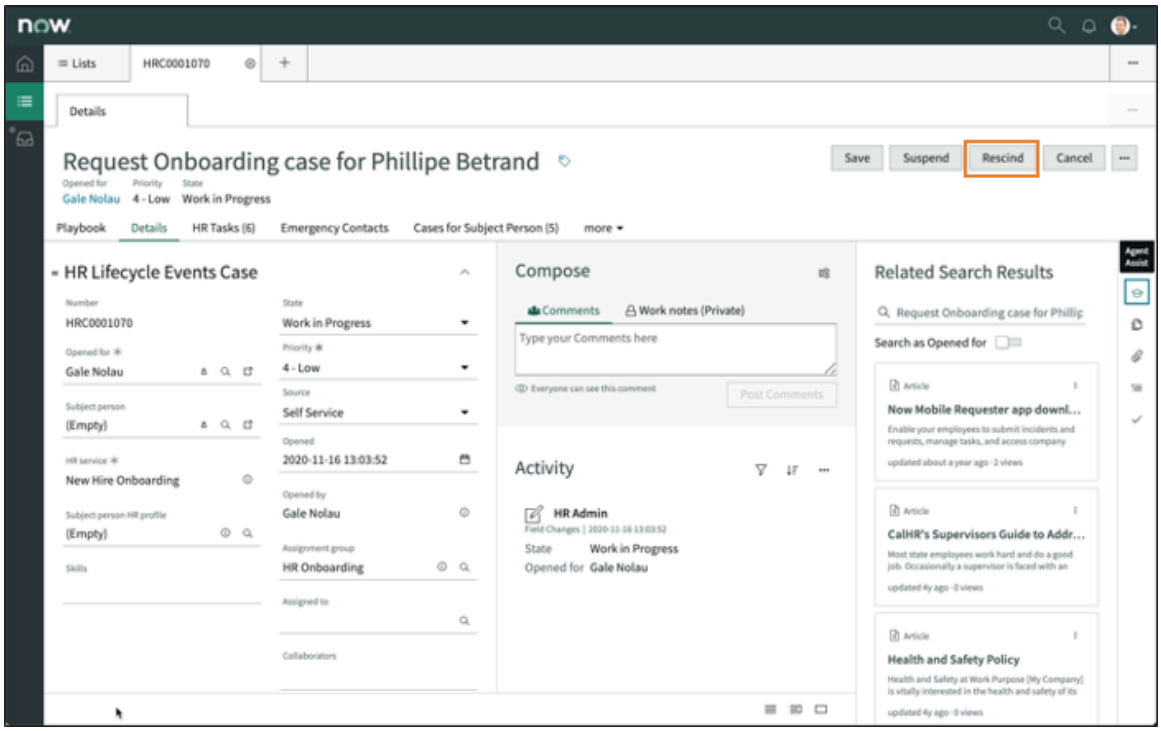
1. Navegar até **Todos** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente de RH**.

2. Selecione um caso de evento de ciclo de vida.

3. Clique **em Rescindir**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




4. Insira um motivo para a rescisão do caso.

> **Nota:**
> Você não pode desfazer uma rescisão, portanto, prossiga com cuidado.

5. Clique em **OK**.
   As atividades de rescisão aparecem e os conjuntos de atividades futuras são cancelados.

### Exibir e-mail enviado para aberto para ou pessoa afetada

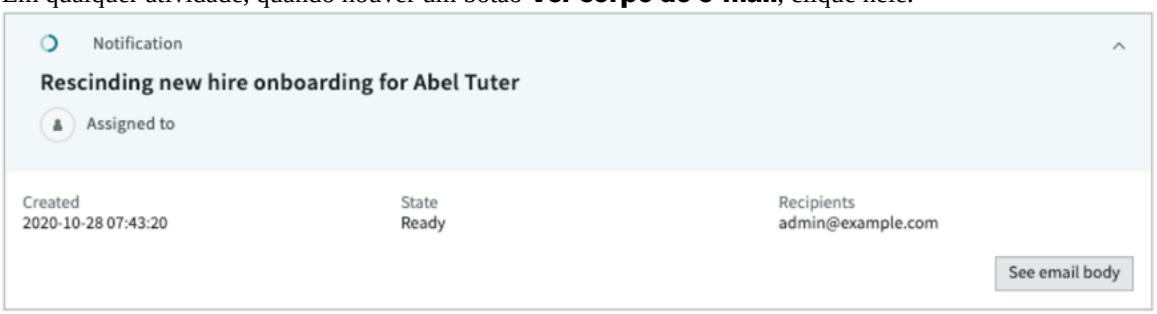
Como agente de RH, você pode exibir e-mails para o aberto para ou a pessoa afetada em um caso de evento de ciclo de vida.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_le.case_writer

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente de RH**.
2. Selecione um caso de evento de ciclo de vida.
3. Selecione um conjunto de atividades.
4. Em qualquer atividade, quando houver um botão **Ver corpo do e-mail**, clique nele.




5. Clique no **X** no canto superior direito do e-mail para fechá-lo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Integração do Espaço do agente do HR Service Delivery com Universal Request

Com a integração das aplicações Espaço do agente de entrega de serviços de RH e Universal Request, você pode fornecer uma experiência do usuário consistente para os funcionários ao criar solicitações de serviço.

### Visão geral

Uma solicitação universal é criada quando um funcionário clica na opção **Solicitar ajuda** em Central do funcionário. Um agente de roteamento de solicitação universal analisa o problema (como relacionado ao departamento de RH) e cria um caso de RH a partir dessa solicitação universal. Depois que o caso é resolvido por um agente de RH, o estado do caso de RH muda para **Aguardando aceitação**. Automaticamente, o estado da solicitação universal muda para **Aguardando resposta**. Por fim, depois que o funcionário aceita a resolução, a solicitação universal é encerrada e, por sua vez, o caso de RH é encerrado.

A qualquer momento, o agente de RH pode rotear o caso de RH de volta para a fila de solicitação universal com ou sem resolução.

Todos os detalhes importantes, como usuários que estão trabalhando no problema, transferências entre departamentos e anotações de trabalho, são registrados no tíquete de solicitação universal, fornecendo visibilidade completa ao funcionário que criou a solicitação.

### Ativação dos plug-ins necessários

Depois de ativar os plug-ins do Aplicativo com escopo de Human Resources: Workspace (com.sn_hr_agent_workspace) e Universal Request (com.snc.universal_request), você notará que:

- O formulário Solicitação universal tem a ação de IU para criar um caso de RH.
- O campo **Universal Request** aparece no formulário de caso de RH somente quando um caso de RH está associado a um registro de solicitação universal.
- O botão **Transferir** aparece no formulário de caso de RH para permitir que um agente de RH encaminhe um caso de RH de volta para a solicitação universal, outro departamento ou serviço.

#### Criar um caso de RH a partir da Solicitação universal no Espaço do agente de entrega de serviço de RH

Crie um caso de RH a partir de um registro de solicitação universal para restaurar o serviço a um cliente o mais rápido possível. Depois de criar o registro de caso de RH, você pode investigar possíveis soluções.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: routing_agent e sn_hr_core.case_writer

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente de RH**.
2. Navegar até **Solicitação universal** > **Todos**.
3. Abra o registro de solicitação universal a partir do qual você deseja criar um caso de RH.
4. Clique **em Criar caso de RH**.
5. Preencha os campos obrigatórios no formulário Caso de RH.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:**
Os valores do campo **Informações do funcionário** são copiados automaticamente da solicitação universal para o caso de RH.

6. Clique em **Enviar**.
   O número do caso de RH aparece no campo **Tíquete primário** no formulário de solicitação universal e o tíquete é listado na lista relacionada **de Tíquetes associados**. Além disso, o número de Universal Request a partir do qual o caso de RH é criado aparece no campo **Universal Request** no formulário de caso de RH.

### Trabalhar em um caso de RH da Solicitação universal no Espaço do agente de entrega de serviço de RH

Forneça resolução para um caso de RH que é iniciado a partir de uma solicitação universal.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: routing_agent e sn_hr_core.case_writer

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As mudanças de estado descritas no procedimento podem ser configuradas para atender aos seus requisitos. Para obter mais informações, consulte Mapeamento de estado da Solicitação universal.

#### Procedimento

1. Abra o caso de RH criado a partir de uma Universal Request.
2. Clique em **Iniciar trabalho**.
   O estado do caso muda para **Trabalho em andamento**.
3. Clique em **Encerrado concluído** quando a resolução for fornecida.
   O estado do caso de RH é alterado para **Aguardando aceitação** e o estado da solicitação universal é alterado automaticamente para **Aguardando resposta**. No Central do funcionário:
   - Se o usuário aceitar a resolução, o estado da solicitação universal será alterado para **Encerrado**. O estado do caso de RH é alterado automaticamente para **Encerrado concluído**.
   - Se o usuário rejeitar a resolução, o estado da solicitação universal será alterado para **Em andamento**. O estado do caso de RH é alterado automaticamente para **Trabalho em andamento.**

**Importante:**
Se, por algum motivo, o agente de RH clicar em **Encerrado incompleto** sem rotear o caso de RH de volta para a Universal Request, o comportamento será o seguinte:
- Se a caixa de seleção **Precisa de revisão adicional** estiver marcada na solicitação universal, a solicitação universal estará no estado **Em andamento** e o caso de RH estará no estado **Encerrado incompleto**.
- Se a caixa de seleção **Precisa de revisão adicional** estiver desmarcada na solicitação universal, a solicitação universal será encerrada com base no mapeamento de estado.

### Transferir um caso de RH para a Solicitação universal no Espaço do agente de entrega de serviço de RH

Transfira um caso de RH de volta para a fila do Universal Request ou para outro departamento com ou sem resolução.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar
Função necessária: routing_agent e sn_hr_core.case_writer

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Configure a propriedade *sn_uni_req.transfer_type* na página de propriedades da Solicitação universal para determinar como lidar com as transferências de tíquete primário. Para obter mais informações, consulte Propriedades de Universal Request.

### Procedimento

1. Abra o caso de RH que você deseja transferir.
2. Clique em **Transferir**.

   **Nota:**
   A opção **Transferir** será exibida somente se você fizer parte do grupo de atribuição ou se o caso for atribuído a você.

3. Na caixa de diálogo de transferência, forneça os detalhes a seguir.

   **Nota:**
   Com base na configuração do tipo de transferência, os campos fornecidos são exibidos. Para obter mais informações, consulte Propriedades do Universal Request.

   - **Ação**: selecione se o caso tiver que ser transferido para outro departamento ou de volta para Solicitação universal
   - **Departamento**: selecione o departamento na lista.
   - **Serviço**: selecione o serviço específico do departamento escolhido.
   - **Motivo da transferência**: selecione o motivo na lista.
   - **Notas de transferência**: uma breve descrição para rotear o tíquete primário que você deseja passar para o agente de roteamento UR.
   - **Copiar comentários e anexos adicionais**: desmarque se não quiser transferir o tíquete com comentários e anexos adicionais. Por padrão, todos os anexos e comentários são transferidos.

     **Nota:**
     As anotações de trabalho não são copiadas durante a transferência.

4. Clique em **Transferir**.

### Resultado

- No formulário Caso de RH, você pode exibir o motivo da transferência e as anotações da transferência.
- O estado do caso de RH é alterado para **Encerrado incompleto** e o motivo da transferência e as anotações de transferência são copiados para a solicitação universal.
- O estado da solicitação universal permanece **Em andamento**.

**Nota:**
As mudanças de estado mencionadas podem ser configuradas. Consulte Configuração de transferência para obter mais informações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

# Espaço do agente para Gestão de casos de RH (Configurável)

Espaço do agente para Gestão de casos de RH (Configurável) é um dos dois espaços disponíveis para a aplicação HR Service Delivery e usa a interface do usuário do Next Experience. Ele é criado em uma versão Construtor de IU configurável, o que facilita a configuração e a extensão de acordo com as necessidades de negócios.

## Comparação entre HR Service Delivery IU principal, Espaço do agente de entrega de serviços de RH (Classic) e Espaço do agente para Gestão de casos de RH (Configurável)

Os agentes de RH podem trabalhar em casos de RH usando HR Service Delivery IU principal, Espaço do agente de entrega de serviço de RH (Classic) ou Espaço do agente para Gestão de casos de RH (Configurável). Analise os detalhes a seguir para entender as principais ofertas e diferenças entre essas aplicações:

- A IU principal HR Service Delivery permite criar, exibir ou trabalhar em um caso de RH em uma exibição de formulário.
- O HR Service Delivery Espaço do agente (Classic) oferece a capacidade de criar espaços personalizados a partir da estrutura Espaço do agente.

  **Nota:**

  - O Espaço do agente do HR Service Delivery (Classic) está sendo preparado para descontinuação. Ele ficará oculto e não estará mais disponível para ativação, mas continuará a ser compatível até a versão Xanadu. Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento do Now Support.
  - Se você já é usuário do Espaço do agente de entrega de serviços de RH (Classic), pode migrar para o Espaço do agente para Gestão de casos de RH (Configurável) para obter recursos e capacidades aprimorados. Consulte Diretrizes de migração.

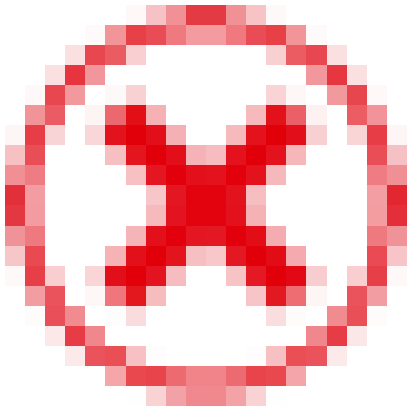
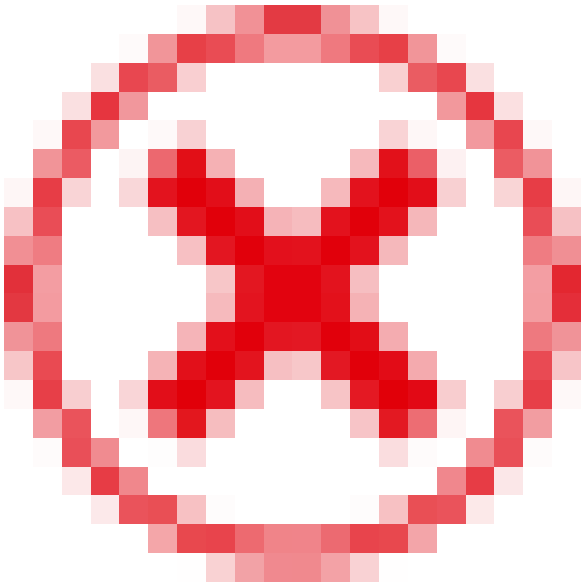
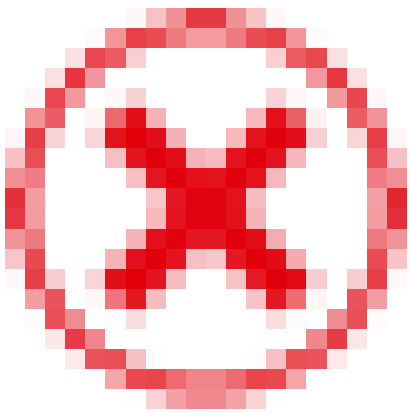
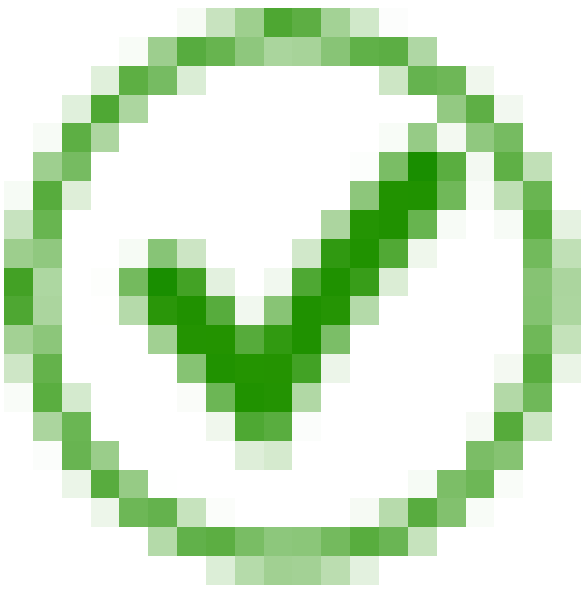
- O Espaço do agente para Gestão de casos de RH (Configurável) é uma versão refatorada da experiência clássica do Agent Workspace criada em uma versão Construtor de IU configurável. Esta aplicação coloca todas as ferramentas necessárias em um só lugar para que você possa interagir com os funcionários, responder a consultas e resolver problemas rapidamente.

  **Nota:**
  Se você for um novo cliente do HR Service Delivery, ative a aplicação Espaço do agente para Gestão de casos de RH (configurável) em ServiceNow® Store.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

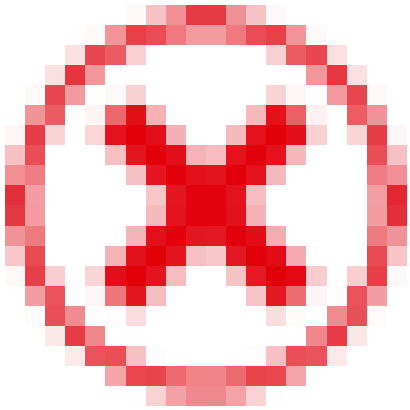
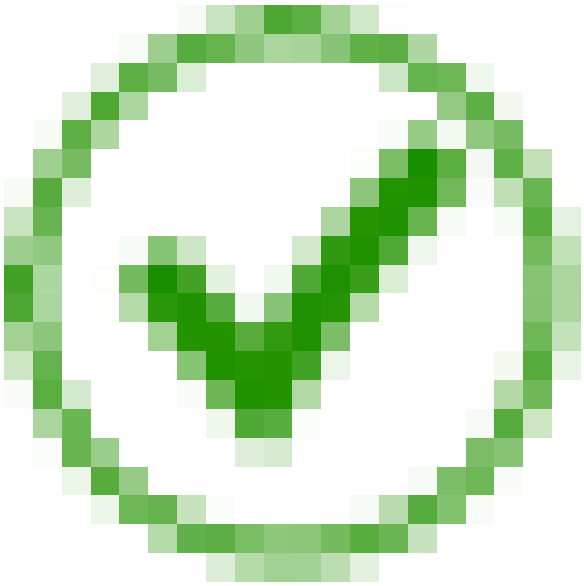
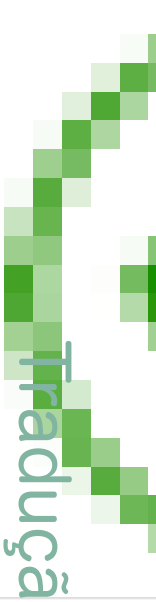
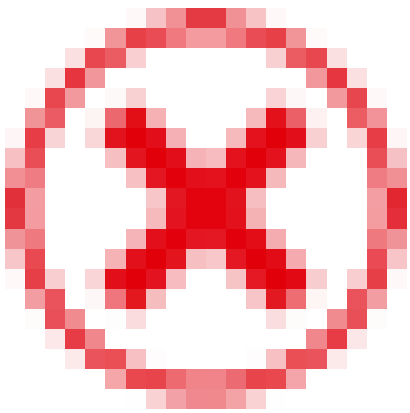
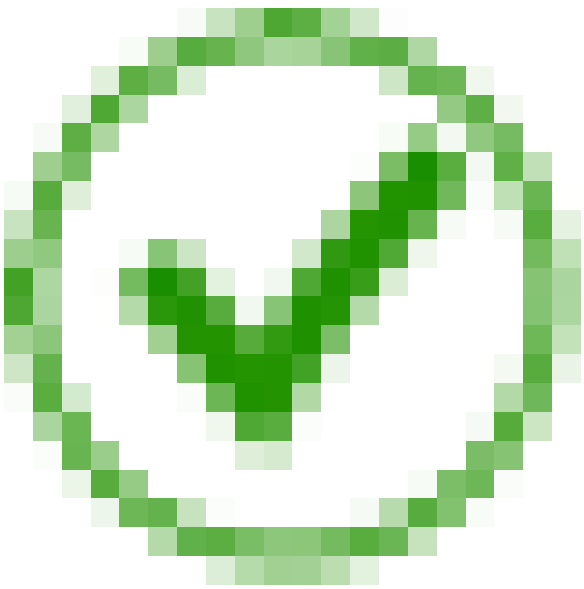
## Comparação de funcionalidade: IU principal do HR Service Delivery, Espaço do agente de entrega de serviços de RH (Classic) e Espaço do agente para Gestão de casos de RH (Configurável)

| Disponibilidade de funcionalidade | IU principal do HR Service Delivery | Espaço do agente do HR Service Delivery (Classic) | Espaço do ager (Configuráve |
|---|---|---|---|
| Personalizar as páginas principal, de registro, de lista e de criação de caso |  |  | |
| Exibição de painel único |  |  | |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

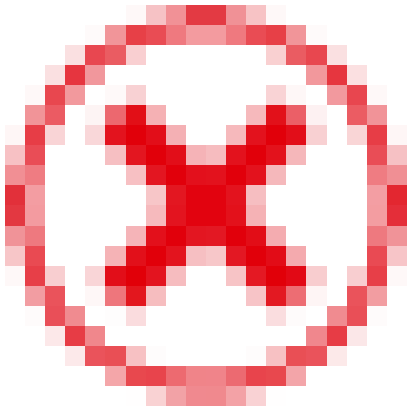
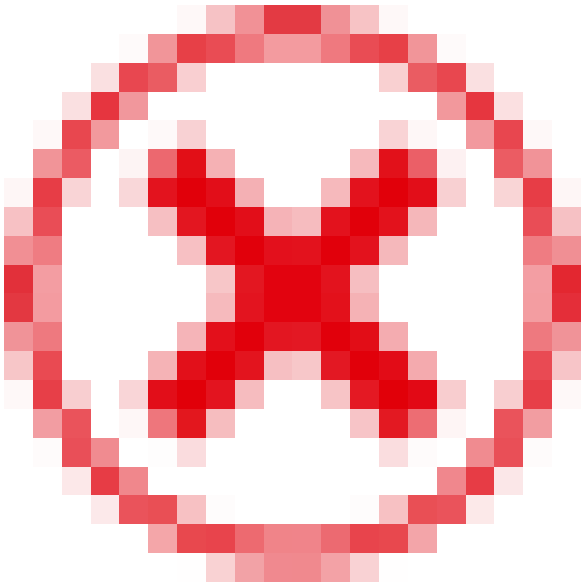
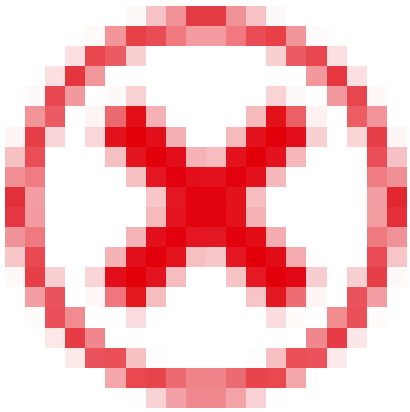
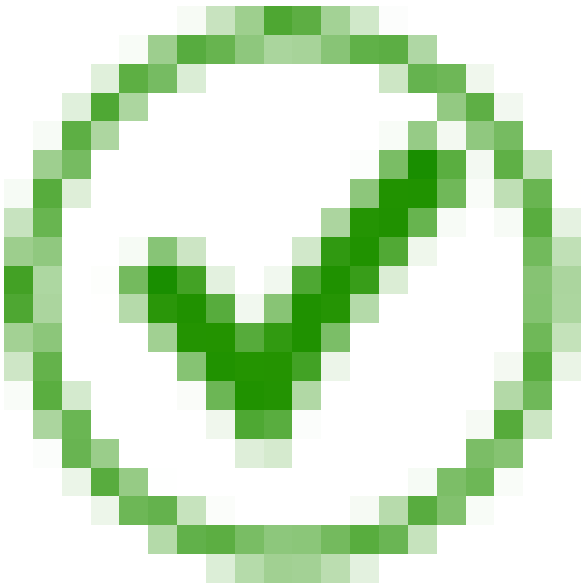
## Comparação de funcionalidade: IU principal do HR Service Delivery, Espaço do agente de entrega de serviços de RH (Classic) e Espaço do agente para Gestão de casos de RH (Configurável)

| Disponibilidade de funcionalidade | IU principal do HR Service Delivery | Espaço do agente do HR Service Delivery (Classic) | Espaço do ager (Configuráve |
|---|---|---|---|
| Integrar canais de comunicação |  |  |  |
| Assistência do agente |  |  | |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

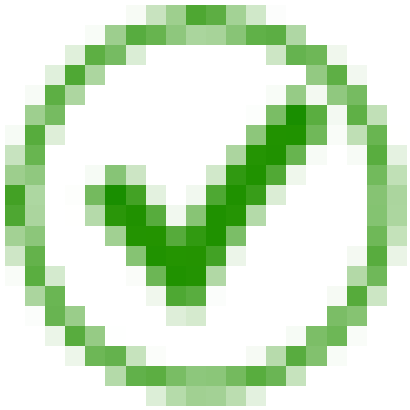
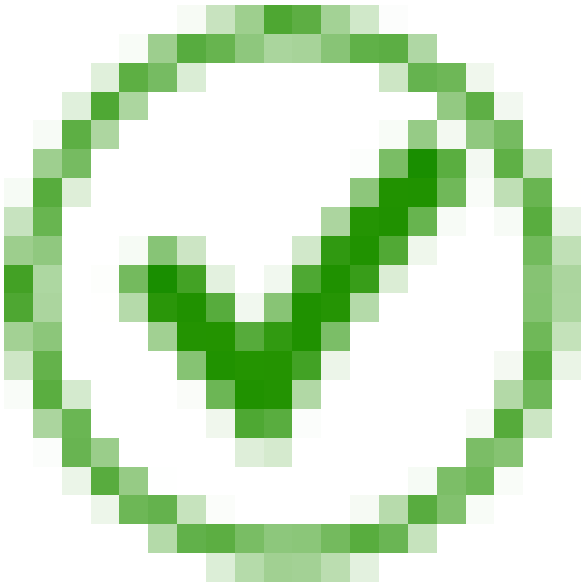
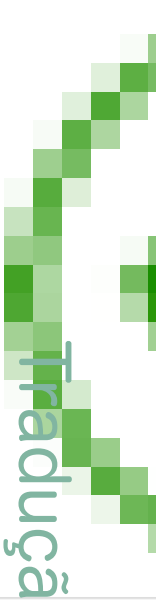
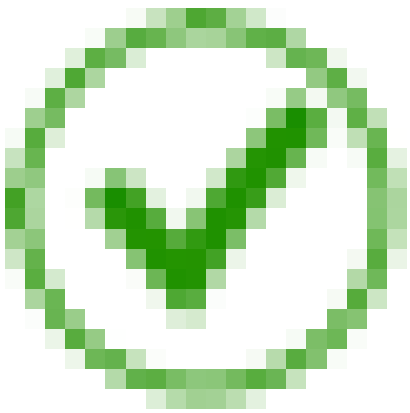
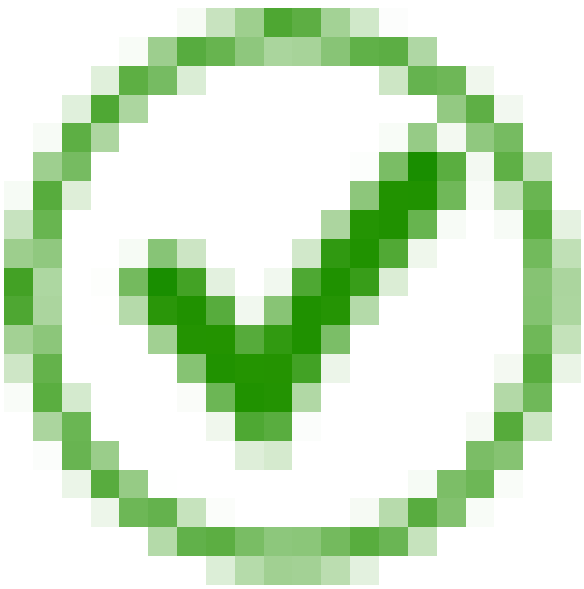
## Comparação de funcionalidade: IU principal do HR Service Delivery, Espaço do agente de entrega de serviços de RH (Classic) e Espaço do agente para Gestão de casos de RH (Configurável)

| Disponibilidade de funcionalidade | IU principal do HR Service Delivery | Espaço do agente do HR Service Delivery (Classic) | Espaço do ager (Configuráve |
|---|---|---|---|
| Aproveite o Construtor de IU<br>• Editar propriedades do componente<br>• Usar variantes e públicos<br>• Identidade visual da IU do Next Experience<br>• Configuração de estilo |  |  | |
| Exibição de várias guias |  |  | |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

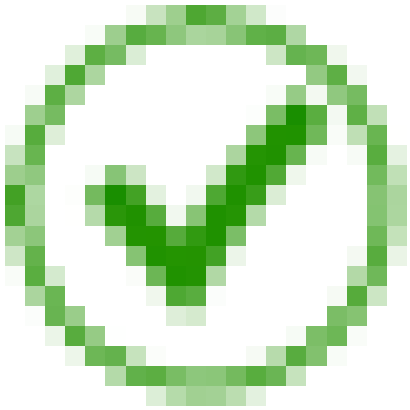
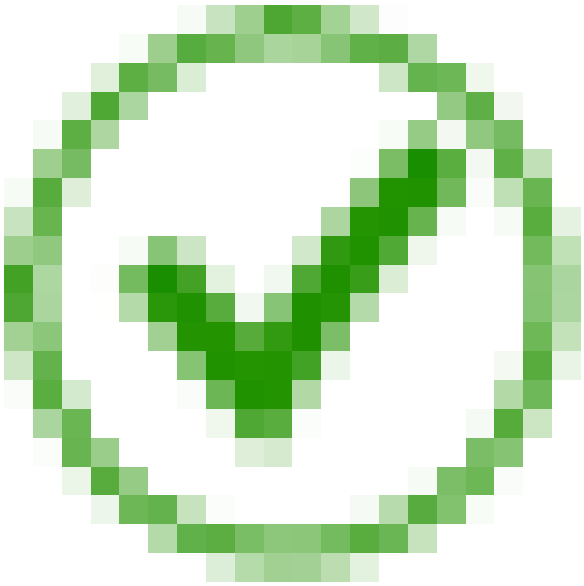
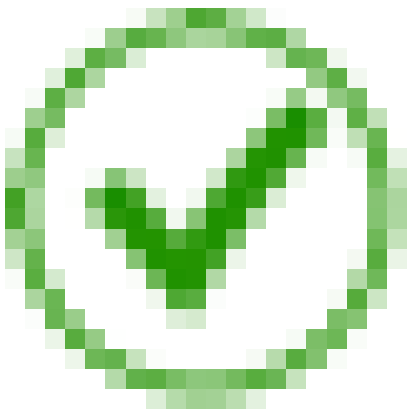
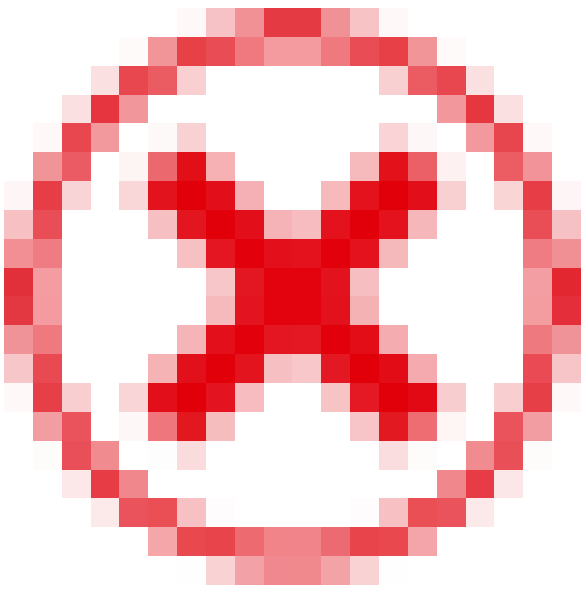
## Comparação de funcionalidade: IU principal do HR Service Delivery, Espaço do agente de entrega de serviços de RH (Classic) e Espaço do agente para Gestão de casos de RH (Configurável)

| Disponibilidade de funcionalidade | IU principal do HR Service Delivery | Espaço do agente do HR Service Delivery (Classic) | Espaço do ager (Configuráve |
|---|---|---|---|
| Exibição em lista |  |  |  |
| Exibição do registro |  |  | |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

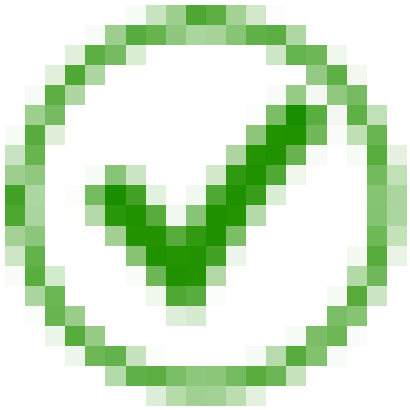
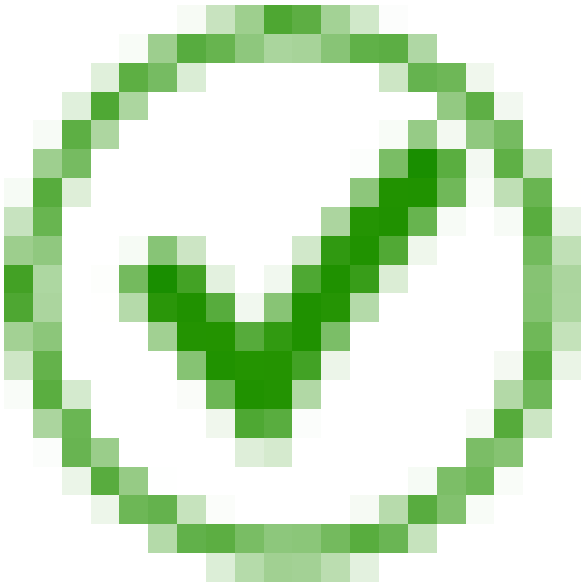
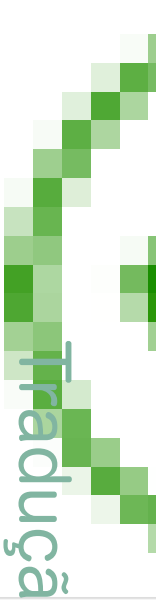
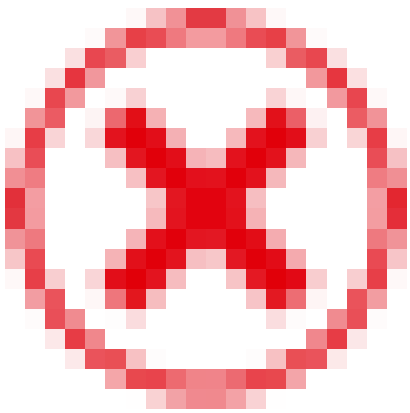
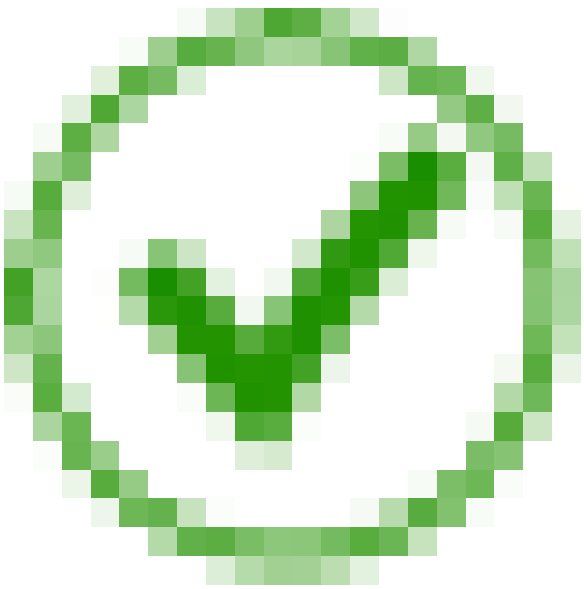
## Comparação de funcionalidade: IU principal do HR Service Delivery, Espaço do agente de entrega de serviços de RH (Classic) e Espaço do agente para Gestão de casos de RH (Configurável)

| Disponibilidade de funcionalidade | IU principal do HR Service Delivery | Espaço do agente do HR Service Delivery (Classic) | Espaço do ager (Configuráve |
|---|---|---|---|
| Criação de caso |  |  | |
| Criação de casos em massa |  |  | |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

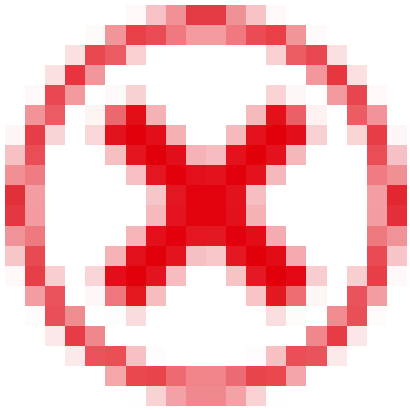
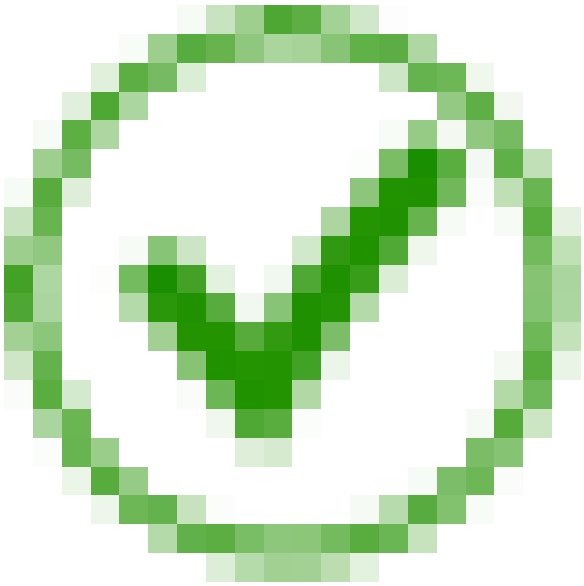
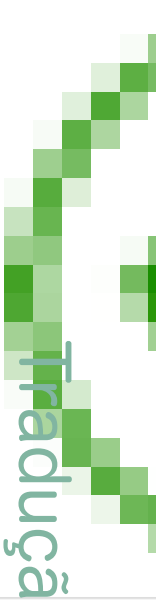
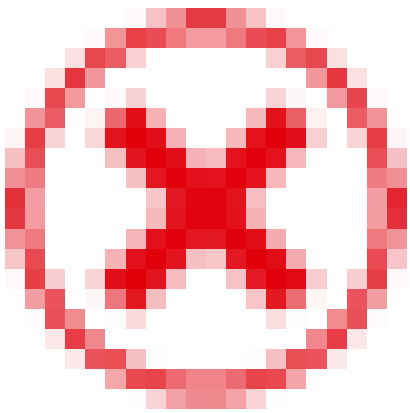
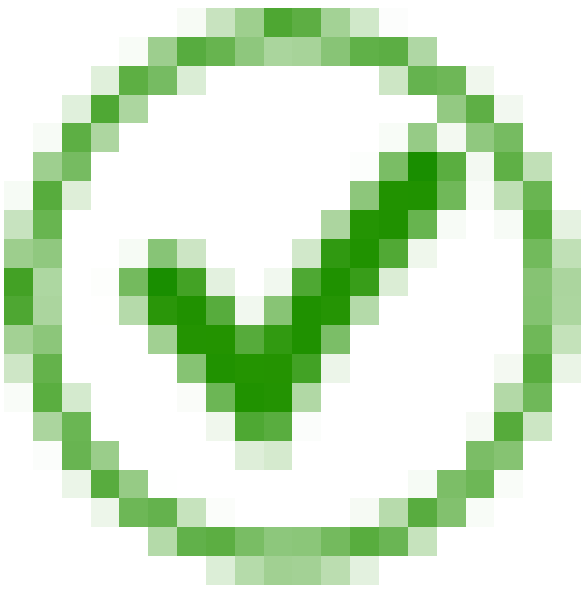
## Comparação de funcionalidade: IU principal do HR Service Delivery, Espaço do agente de entrega de serviços de RH (Classic) e Espaço do agente para Gestão de casos de RH (Configurável)

| Disponibilidade de funcionalidade | IU principal do HR Service Delivery | Espaço do agente do HR Service Delivery (Classic) | Espaço do ager (Configuráve |
|---|---|---|---|
| Adicionar check-lists para casos de RH |  |  |  |
| Painel lateral contextual |  |  <br> **Nota:** <br> Somente alguns recursos estão disponíveis no painel lateral contextual. Para obter um novo conjunto de recursos introduzido no painel, migre para Espaço do agente para Gestão de casos de RH (Configurável). | |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

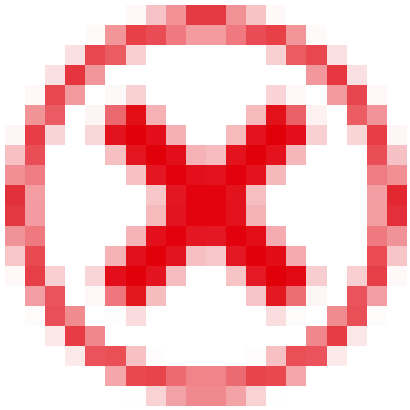
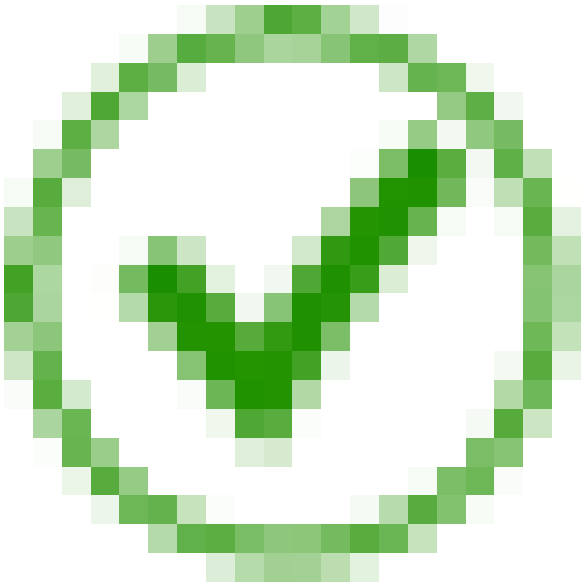
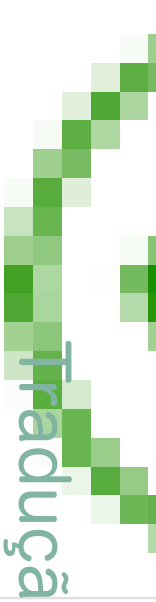
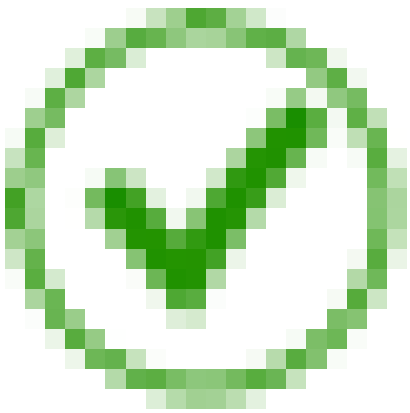
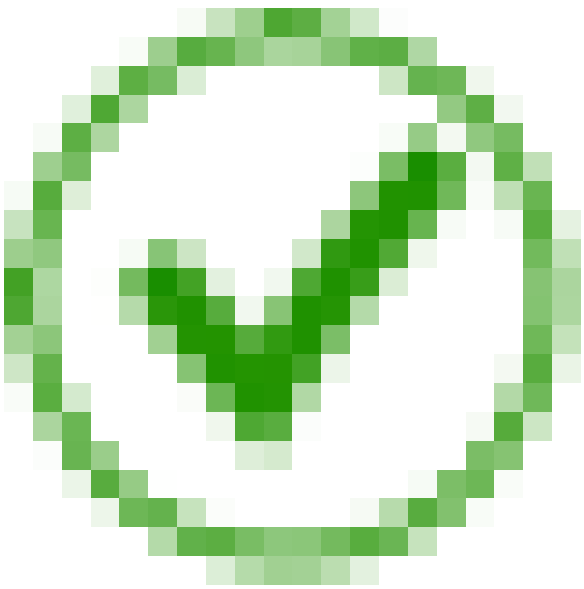
## Comparação de funcionalidade: IU principal do HR Service Delivery, Espaço do agente de entrega de serviços de RH (Classic) e Espaço do agente para Gestão de casos de RH (Configurável)

| Disponibilidade de funcionalidade | IU principal do HR Service Delivery | Espaço do agente do HR Service Delivery (Classic) | Espaço do ager (Configuráve |
|---|---|---|---|
| Criar lembretes para habilitar a comunicação oportuna |  |  |  |
| Criar casos adicionais enquanto estiver trabalhando em um caso de RH |  |  | |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

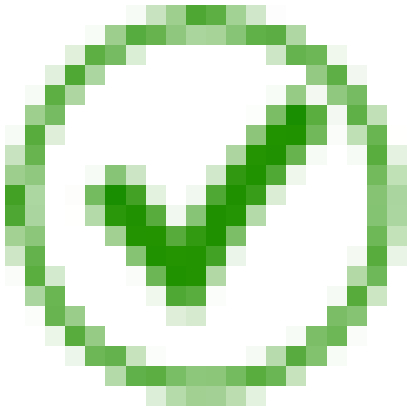
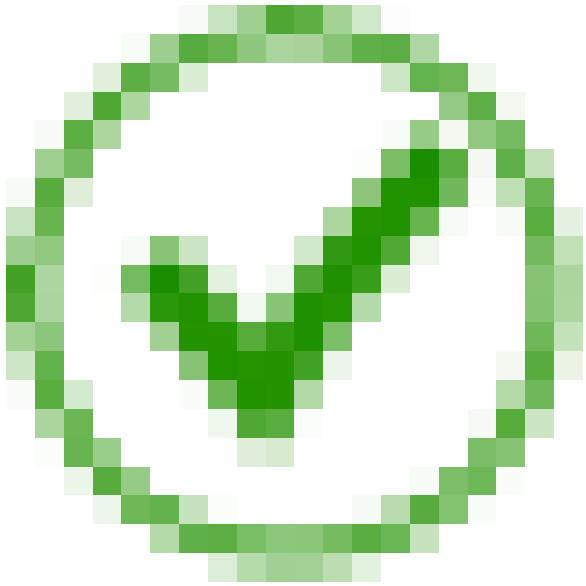
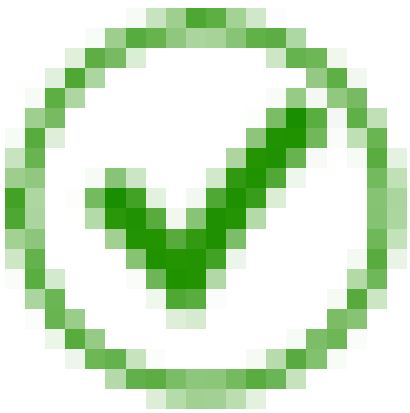
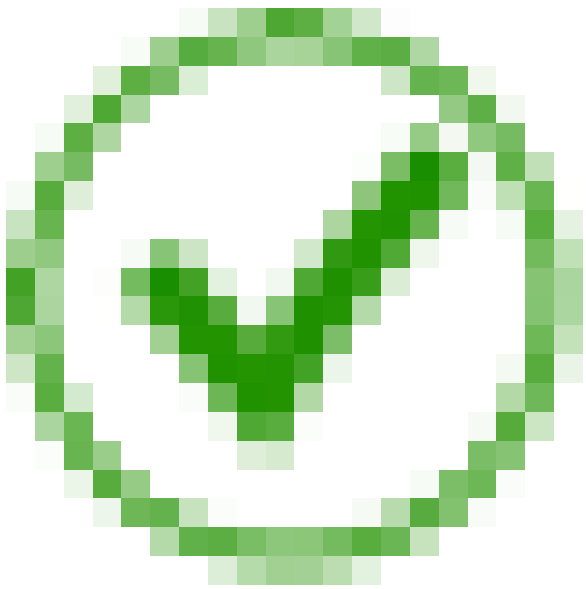
## Comparação de funcionalidade: IU principal do HR Service Delivery, Espaço do agente de entrega de serviços de RH (Classic) e Espaço do agente para Gestão de casos de RH (Configurável)

| Disponibilidade de funcionalidade | IU principal do HR Service Delivery | Espaço do agente do HR Service Delivery (Classic) | Espaço do ager (Configuráve |
|---|---|---|---|
| Recurso Enviar e-mail |  |  |  |
| Criar e usar registros de interação |  |  | |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

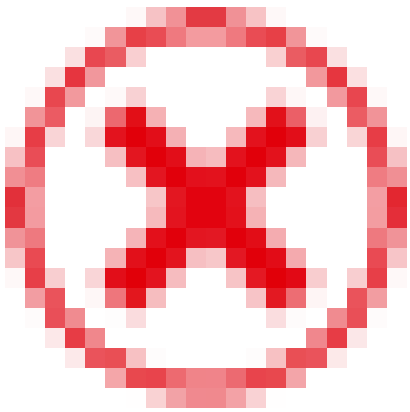
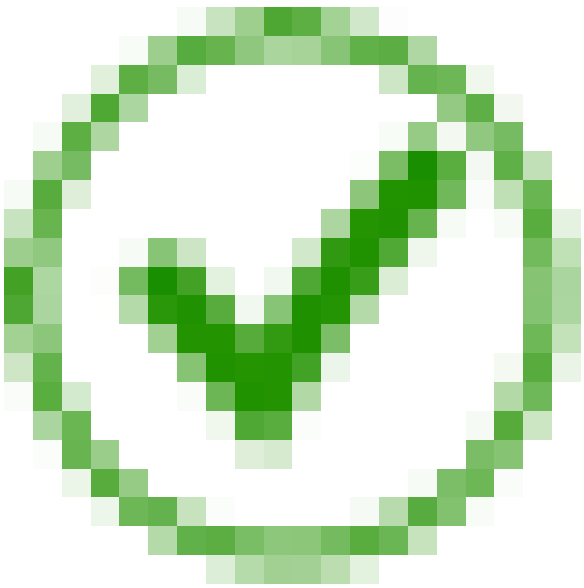
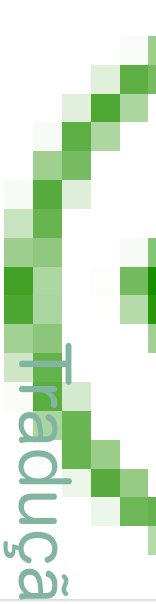
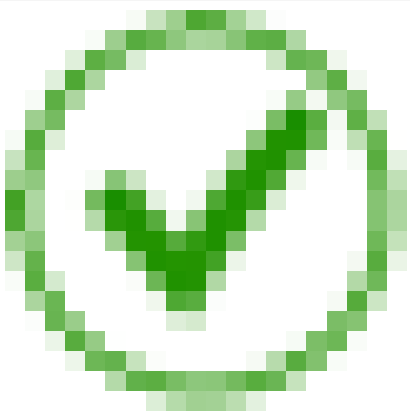
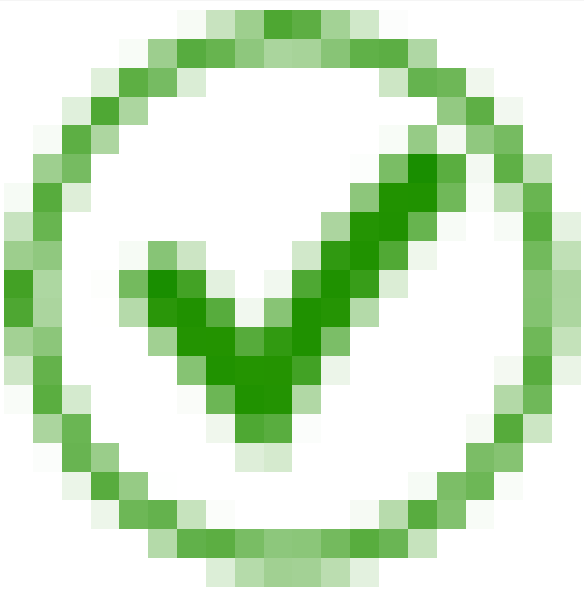
## Comparação de funcionalidade: IU principal do HR Service Delivery, Espaço do agente de entrega de serviços de RH (Classic) e Espaço do agente para Gestão de casos de RH (Configurável)

| Disponibilidade de funcionalidade | IU principal do HR Service Delivery | Espaço do agente do HR Service Delivery (Classic) | Espaço do ager (Configuráve |
|---|---|---|---|
| Personalizações orientadas por ML |  |  | |
| Oferece suporte à gestão de documentos do funcionário |  |  | |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

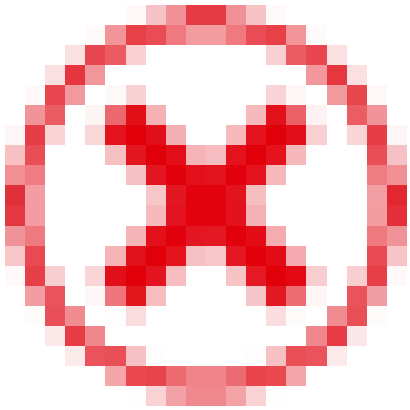
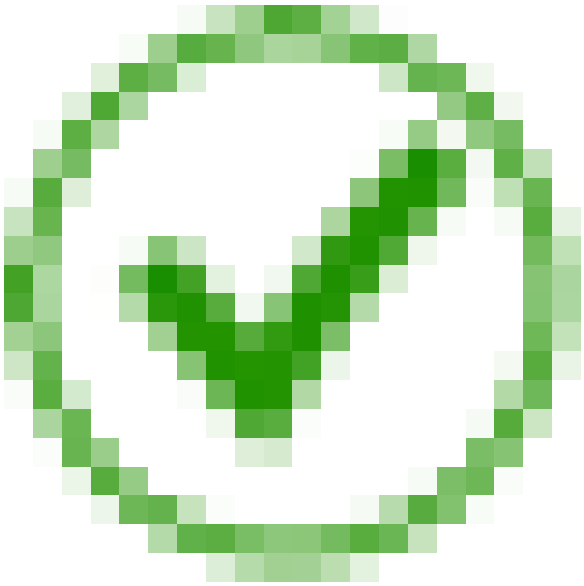
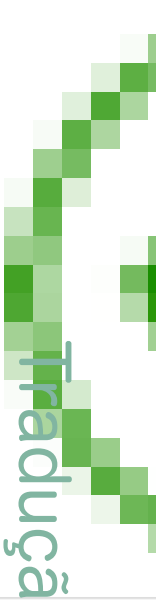
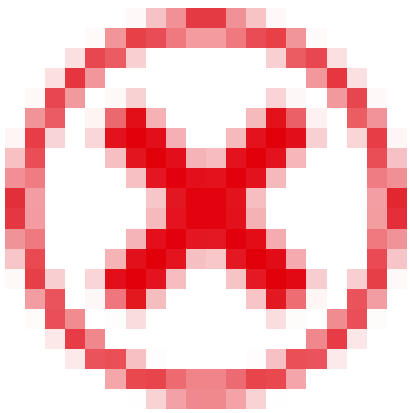
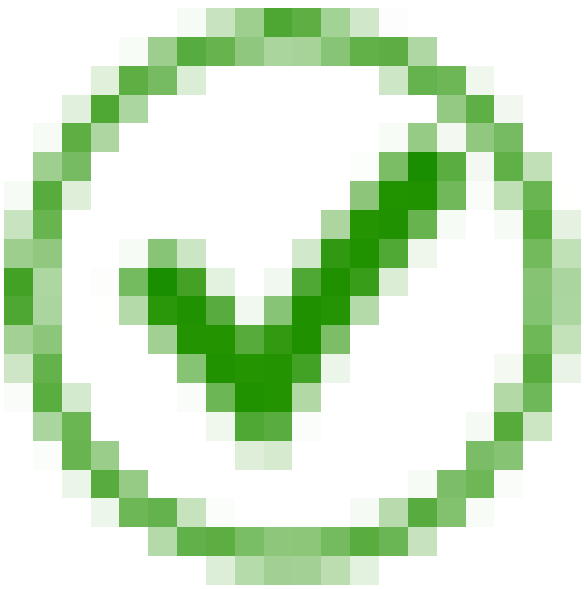
## Comparação de funcionalidade: IU principal do HR Service Delivery, Espaço do agente de entrega de serviços de RH (Classic) e Espaço do agente para Gestão de casos de RH (Configurável)

| Disponibilidade de funcionalidade | IU principal do HR Service Delivery | Espaço do agente do HR Service Delivery (Classic) | Espaço do ager (Configuráve |
|---|---|---|---|
| Bate-papo do agente |  |  |  |
| Exibir acordos de nível de serviço (ANS) |  |  | |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

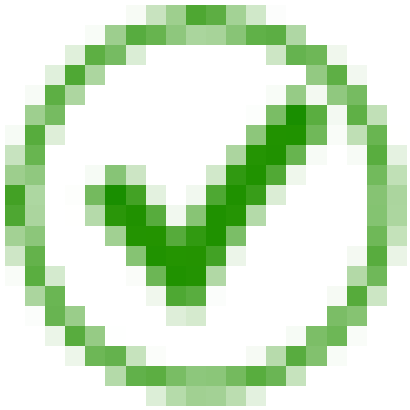
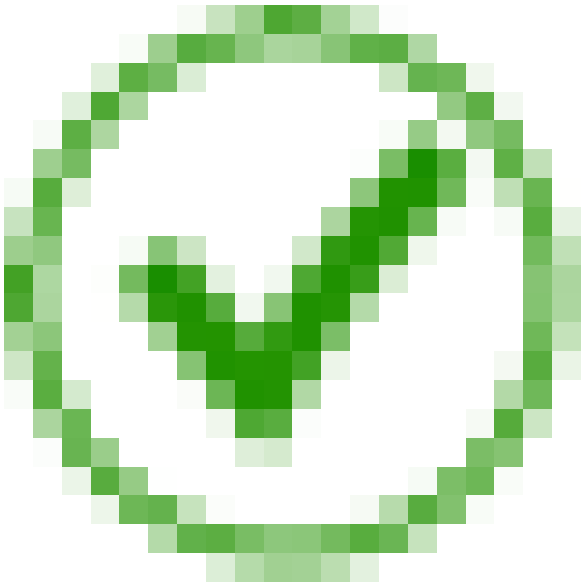
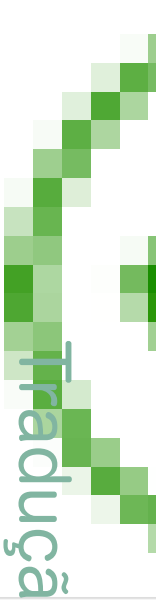
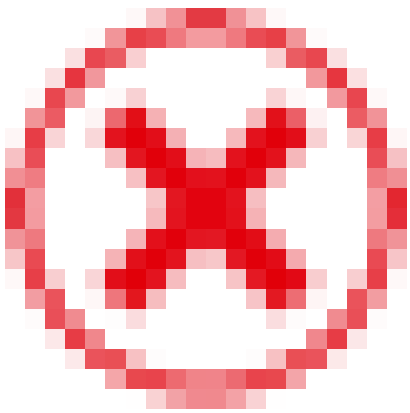
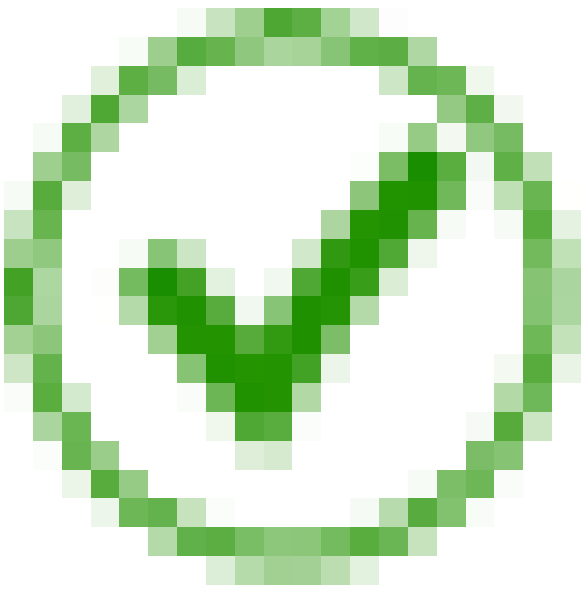
## Comparação de funcionalidade: IU principal do HR Service Delivery, Espaço do agente de entrega de serviços de RH (Classic) e Espaço do agente para Gestão de casos de RH (Configurável)

| Disponibilidade de funcionalidade | IU principal do HR Service Delivery | Espaço do agente do HR Service Delivery (Classic) | Espaço do ager (Configuráve |
|---|---|---|---|
| Compatível com a aplicação Conversational SMS Service Channel |  |  |  |
| Minhas Listas Personalizadas |  |  | |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Comparação de funcionalidade: IU principal do HR Service Delivery, Espaço do agente de entrega de serviços de RH (Classic) e Espaço do agente para Gestão de casos de RH (Configurável)**

| Disponibilidade de funcionalidade | IU principal do HR Service Delivery | Espaço do agente do HR Service Delivery (Classic) | Espaço do ager (Configuráve |
|---|---|---|---|
| Modelos de documento |  |  |  |
| Modelos de resposta |  |  | |

Tradução automática

## Iniciar

Explorar

Saiba mais sobre o Agent Workspace para HR Case Management.

Configurar

Planeje e configure sua implementação.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Usar | Referência |
| --- | --- |
| Saiba como usar o Espaço do agente de RH. | Veja detalhes sobre componentes como campos, tabelas e propriedades. |

## Espaço do agente para Gestão de casos de RH Configuração assistida

A Configuração assistida permite que você configure Espaço do agente para Gestão de casos de RH para que seus agentes possam acessar casos, tarefas e comunicações de RH em um só local.

Espaço do agente para Gestão de casos de RH A Configuração assistida fornece uma introdução para iniciar sua configuração. Ele também organiza as atividades de configuração em categorias. Conclua as atividades em cada uma das categorias para personalizar o espaço da sua organização de recursos humanos. Cada categoria fornece informações como orientação de planejamento, etapas de pré-configuração e links para informações úteis. Cada categoria também fornece links para as páginas em sua instância em que você executa a configuração.

Para acessar a Espaço do agente para Gestão de casos de RH Configuração assistida, navegue até **Gestão de casos de RH** e selecione Espaço do agente para Gestão de casos de RH Configuração assistida. Selecione o botão **Introdução** na página inicial do para iniciar a configuração.

Na página Configuração assistida Espaço do agente para Gestão de casos de RH, você verá uma lista de diferentes categorias. Selecione o botão **Introdução** em cada categoria para iniciar a configuração.

Para obter mais informações sobre a **Configuração assistida**, consulte Como usar a configuração assistida .

## Explorar o Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Use Espaço do agente para Gestão de casos de RH para gerenciar as solicitações de RH dos funcionários em um só lugar.

A página inicial é o ponto de partida para explorar Espaço do agente para Gestão de casos de RH. No lado esquerdo, você verá uma lista de ícones. Você pode acessar esses ícones em qualquer tela.

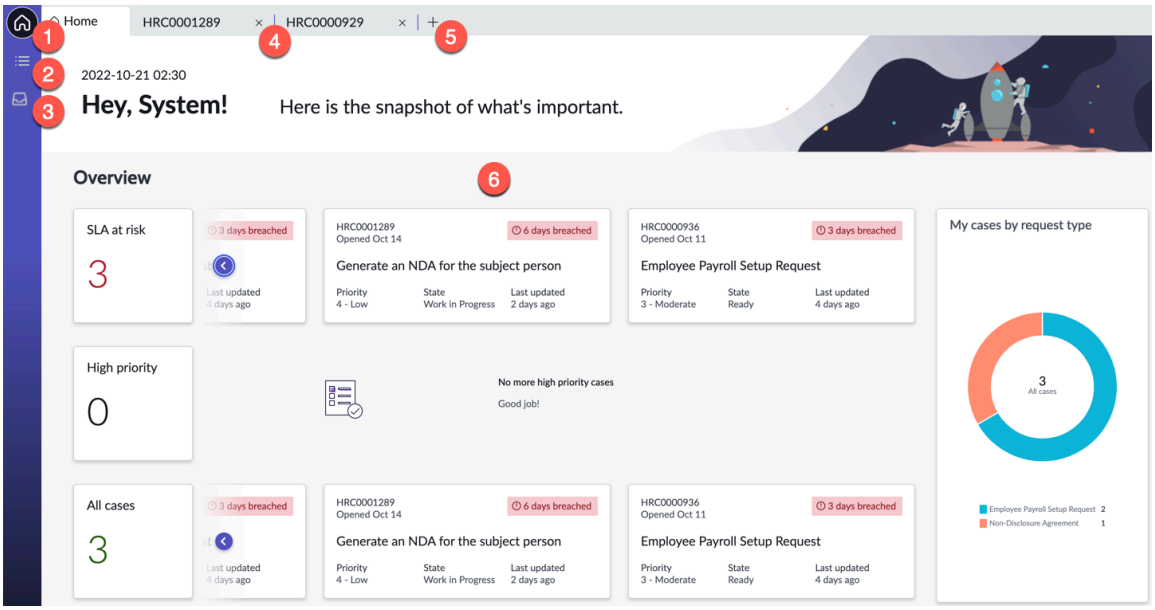
A página inicial mostra casos de alta prioridade, casos em risco de violação de acordos de nível de serviço (ANS) e casos com mudanças recentes.

As informações relacionadas às equipes às quais seus agentes de RH pertencem são exibidas abaixo da seção Visão geral.

A parte inferior da página principal fornece informações da empresa, links e ferramentas disponíveis. Esta seção faz parte da Entrega de conteúdo. Para obter mais informações, consulte Biblioteca de Conteúdo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




| Número | Elementos do espaço do agente | Descrição |
|---|---|---|
| 1 | Ícone de página inicial | A página inicial fornece uma visão geral rápida do seu trabalho. Ele fornece informações que podem ajudá-lo a decidir sobre o que você deve agir primeiro, como casos de RH e itens que afetam sua equipe. |
| 2 | Ícone Listas | As listas fornecem uma exibição de todos os casos de RH. Você pode filtrar e classificar pelo que é relevante para você. Selecione para exibir uma lista de casos de RH, interações, tarefas de RH e muito mais. Para obter mais informações, consulte Listas do Espaço do agente para Gestão de casos de RH. |
| 3 | Ícone Caixa de entrada | Caixa de entrada que contém os casos de RH atribuídos a você.<br><br>Bate-papos e interações também aparecem na caixa de entrada do agente. Para obter mais informações sobre como usar o bate-papo, consulte Como usar o bate-papo no HR Service Delivery Espaço do agente.<br><br>Você também pode indicar se você é:<br>• Disponível<br>• Off-line<br>• Afastado |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Número | Elementos do espaço do agente | Descrição |
|---|---|---|
| | | Para obter informações adicionais, consulte Como trabalhar com a caixa de entrada do agente .<br><br>**Nota:** Requer a ativação dos plug-ins Advanced Work Assignment (com.glide.awa) e Bate-papo do agente (com.glide.interaction.awa). Para obter mais informações, consulte Advanced Work Assignment (AWA) para HR Service Delivery Espaço do agente visão geral<br><br>. |
| 4 | Guias | As guias exibem listas, números de casos de RH e o ícone Adicionar. Se você passar o mouse sobre um número de caso de RH, poderá ver rapidamente mais detalhes relacionados a um caso, por exemplo, a descrição do caso, o serviço de RH e a pessoa afetada.<br><br>Quando você tem várias guias abertas, só pode ver o número do caso na guia por padrão. No entanto, você também pode configurar as informações que deseja exibir na guia. Para obter mais informações, consulte Personalizar rótulo da guia no Espaço do agente para Gestão de casos de RH. |
| 5 | Ícone de adicionar | Selecione para criar instantaneamente um dos seguintes:<br><br>• **Criar caso de RH**. Para obter mais informações, consulteCriar um caso no Espaço do agente para Gestão de casos de RH.<br><br>• **Criar interação**. Uma interação é quando um funcionário entra em contato com um agente de RH e você deseja garantir que a interação |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Número | Elementos do espaço do agente | Descrição |
|---|---|---|
| | | seja documentada e capturada. Para obter mais informações, consulte Como usar interações no Espaço do agente para Gestão de casos de RH. |
| 6 | Painel | Exibe a representação gráfica dos dados com base nos casos gerais de RH. Use este painel para entender os casos que precisam de prioridade ou o status do ANS (Acordo de nível de serviço), informações gerais e comunicados etc. |

## Configuração do Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Configure Espaço do agente para Gestão de casos de RH para que seus agentes possam interagir com seus funcionários, responder a perguntas, criar casos e resolver problemas.

## Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

- Instale a aplicação Espaço do agente para Gestão de casos de RH [com.sn_hr_agent_ws].
- Configure estes componentes:
  - Canais de comunicação e roteamento.
  - Componentes e configurações adicionais que são específicos para HR Service Delivery.
  - Formulários no espaço. Consulte Personalizar campos em um formulário no Espaço do agente para Gestão de casos de RH.
  - Configuração do espaço. Consulte Configuring Configurable Workspace .

## Funções instaladas

Ao instalar o HR Service Delivery Espaço configurável [com.sn_hr_agent_ws], você instala as seguintes funções:

| Título da função de RH [name] | Descrição | Contém funções de espaço |
|---|---|---|
| Gerente de RH [sn_hr_core.manager] | Concede acesso a todos os casos de RH, perfis e informações seguras.<br><br>Com esta função, você pode gerenciar Espaço do agente para Gestão de casos de RH listas e categorias. | Administrador de lista do espaço [workspace_list_admin]<br><br>Usuário do espaço [workspace_user] |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Título da função de RH [name] | Descrição | Contém funções de espaço |
|---|---|---|
| | Esta função contém o administrador da lista de espaço, que é uma função elevada. Para obter mais informações sobre funções elevadas, consulte Funções de privilégio elevado.<br><br>A função Usuário do espaço [workspace_user] permite que você acesse Espaço do agente para Gestão de casos de RH e crie e acesse interações. | |
| Escritor de caso de RH [sn_hr_core.case_writer] | Concede acesso para gravar todos os casos de RH.<br><br>Com esta função, você pode acessar Espaço do agente para Gestão de casos de RH e exibir, criar e trabalhar em casos existentes. Você também pode acessar todas as áreas de Case and Knowledge Management.<br><br>Esta função contém a função de usuário do espaço, que permite executar transferências de agente de interação e de fila de interação. | Usuário do espaço [workspace_user]<br><br>Agente de interação [interaction_agent] |
| Agente de RH [sn_hr_core.basic] | Concede acesso a agentes de RH básicos para módulos Espaço do agente para Gestão de casos de RH.<br><br>Esta função contém a função de Advanced Work Assignment Agent [awa_agent], que permite que um agente de RH trabalhe nas interações do cliente e gerencia a carga de trabalho em vários canais de serviço. | • Agente do Advanced Work Assignment [awa_agent]<br>• Para ver todas as funções contidas na função de agente de RH [sn_hr_core.basic], consulte Componentes instalados com Case e Knowledge Management. |
| Gerenciador de conteúdo do espaço [sn_cd.workspace_content_manager] | Permite programar conteúdo para o espaço.<br>• A função uxframework_user permite que você navegue e selecione na biblioteca de registros de componente de UX para que eles possam | • Usuário da estrutura de UX [uxframework_user]<br>• Content Delivery Content Manager [sn_cd.content_manager] |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Título da função de RH [name] | Descrição | Contém funções de espaço |
|---|---|---|
| | definir um campo de referência de componente em qualquer tabela acessível.<br>• A função sn_cd.content_manager concede acesso a Publicação de conteúdo.<br>  ○ A função sn_esign.config_manager pode gerenciar as configurações de assinatura eletrônica.<br>  ○ A função sn_cd.content_approver pode aprovar o conteúdo que está programado para aparecer no Central do funcionário. | ○ Gerenciador de configuração de assinatura eletrônica [sn_esign.config_manager]<br>○ Aprovador de entrega de conteúdo [sn_cd.content_approver] |
| Administrador do espaço de RH [sn_hr_agent_ws.admin] | Permite configurar todos os aspectos de Espaço do agente para Gestão de casos de RH.<br>A função workspace_admin permite que você configure Espaço do agente<br>• A função chat_admin administra as tabelas de bate-papo.<br>• A função uxframework_designer tem acesso de gravação a registros de elemento de página de UX para projetar IUs.<br>• A função agent_workspace_user permite que você execute transferências de agente de interação e de fila de interação.<br>• A função sn_agent_recommend.recommendation_admin gerencia as configurações de recomendação da assistência do agente.<br>• A função interaction_admin permite que você administre | Administrador do espaço [workspace_admin]<br>• Administrador de bate-papo [chat_admin]<br>• Designer de estrutura de UX [uxframework_designer]<br>• Usuário do Agent Workspace [agent_workspace_user]<br>• Administrador de recomendação de agente [sn_agent_recommend.recommendation_admin]<br>• Administrador de interação [interaction_admin]<br>• Administrador da lista do espaço [workspace_list_admin]<br>• Administrador de ação de IU [ui_action_admin]<br>• Administrador do Construtor de IU [ui_builder_admin]<br>• Usuário da estrutura de UX [uxframework_user]<br>• Analisador de semelhança [sn_intel_analyzer.similarity_analyzer_admin]<br>• Administrador de formulário [form_admin] |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Título da função de RH [name] | Descrição | Contém funções de espaço |
| --- | --- | --- |
| | o sistema Interaction Management.<br>• A função workspace_list_admin permite que você gerencie listas e categorias de espaço.<br>• A função ui_action_admin permite que você gerencie ações de IU.<br>• A função ui_builder_admin fornece permissão para usar as APIs do UI Builder para que você possa criar, atualizar, ler e excluir páginas de UX.<br>• A função uxframework_user permite que você navegue e selecione na biblioteca de registros de componente de UX para que eles possam definir um campo de referência de componente em qualquer tabela acessível.<br>• A função sn_intel_analyzer.similarity _analyzer_admin permite que você administre o Analisador de semelhança. O Analisador de semelhança define padrões e tendências que podem ajudá-lo a resolver um registro.<br>• A função form_admin gerencia formulários, seções de formulário e elementos de seção.<br>• A função personalize_form permite que você personalize formulários.<br>• A função ui_notification_admin permite que você configure gatilhos de notificação. | • Personalizar formulário [personalize_form]<br>• Administrador de notificação de IU [ui_notification_admin] |

Tradução automática

### Como instalar Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Instale o Espaço do agente para Gestão de casos de RH da ServiceNow Store.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar

Ir para o ServiceNow Armazenamento e baixe o aplicativo Espaço do agente para Gestão de casos de RH.

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre a aplicação usando os filtros e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar uma aplicação, pode ser necessário solicitá-la na ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Instalar exibida, todas as dependências instaladas junto com a aplicação são listadas.
4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   **Importante:**
   Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.
6. Selecione **Instalar**.

### O que Fazer Depois

Ir para **Todos** > **Gestão de casos de RH** > **Configuração assistida do espaço configurável de RH**. Conclua as atividades em cada uma das categorias para personalizar o espaço da sua organização.

#### Aprovações de RCA no Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Depois de instalar ou atualizar para a versão mais recente Espaço do agente para Gestão de casos de RH de ServiceNow Store, você pode encontrar mensagens de aprovação de Acesso restrito de solicitante (RCA) no Espaço do agente de RH.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Instale a aplicação Agent Workspace for HR Case Management. Os RCAs gerados após a instalação estão no estado Solicitado e você deve marcar manualmente os RCAs como permitidos, o que pode ser demorado.

Para automatizar as aprovações de RCA para qualquer registro, você pode executar o script de aprovação de RCAs em massa do WS do agente de RH em que o escopo de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

origem é a aplicação Espaço do agente para Gestão de casos de RH. Baixe o arquivo de aprovação de RCAs em massa do WS do Agente de RH em ServiceNow Store.

Execute as seguintes ações:

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Corrigir Scripts**.
2. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho e escolha **Importar XML**.
3. Clique **em Escolher arquivo** e selecione o arquivo XML que você baixou.
4. Pesquise e localize o registro do script de aprovação de RCAs em massa do WS do agente de RH.
5. Clique em **Executar script** para aprovar todos os RCAs solicitados.

**Nota:**
O script de correção de RCA pode aprovar os RCAs existentes no momento da execução. Depois de executar o script RCA (se você instalar os plug-ins Modelos de documento de ServiceNow Store, Aplicativo com escopo de Human Resources: eventos de ciclo de vida e Aplicativo com escopo de Human Resources: Relacionamentos do funcionário), execute novamente o script RCA para aprovar os novos RCAs.

## Construtor de IU para Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Use Construtor de IU para criar páginas em Espaço do agente para Gestão de casos de RH usando o Next Experience e componentes da web personalizados.

Para obter mais informações sobre Construtor de IU, consulte UI Builder .

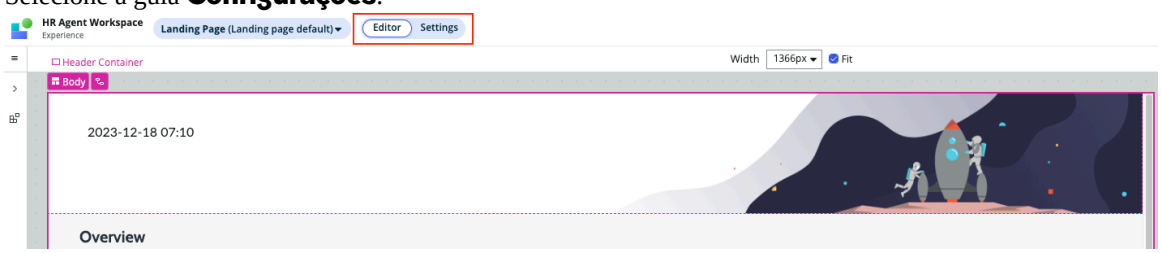
## Criar uma variante de página principal

Crie uma variante da sua página principal para criar uma experiência de portal personalizada para os usuários.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_agent_ws.admin e sn_hr_core.basic

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de casos de RH** > **Construtor de IU para Espaço do agente para Gestão de casos de RH**.
2. Selecione **Padrão da página principal**.
3. Selecione a guia **Configurações**.




4. Selecione **Duplicar**.

   Se a ação **Duplicar** na coluna **Ações** não for selecionável e uma mensagem sobre um escopo da aplicação diferente for exibida, selecione o botão **Editar no escopo original**.

5. Insira o nome da sua variante.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. **Opcional:** Defina quem pode exibir sua página selecionando **Adicionar público** e selecionando ou definindo o público.
   Para obter mais informações, consulte Learn about audiences .
7. Selecione **Criar**.
8. No campo **Ordem**, defina a ordem da variante com um valor menor do que o padrão da página principal.
   A ordem da variante define a cópia a ser usada.

### Exemplo de configuração da página principal

Saiba como configurar uma página principal por meio de um processo de configuração de exemplo.

## Antes de Iniciar

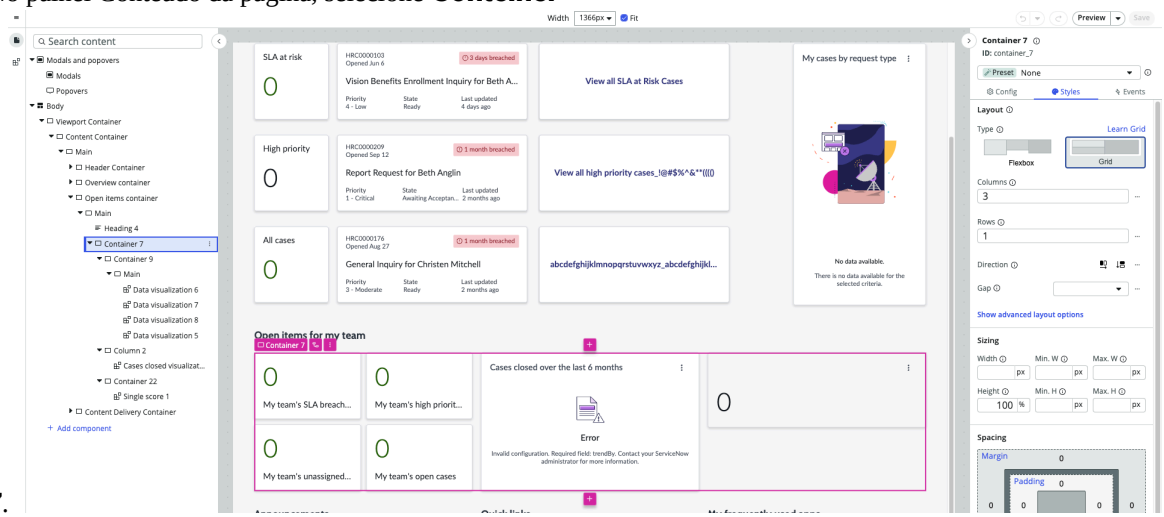
Crie uma variante da sua página principal. Para obter mais informações, consulte Criar uma variante de página principal.

Função necessária: sn_hr_agent_ws.admin e sn_hr_core.basic

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O exemplo de configuração mostra como você configuraria um relatório de **Casos de RH encerrados na última semana** ao lado do relatório **Casos encerrados nos últimos 6 meses** em uma página principal.

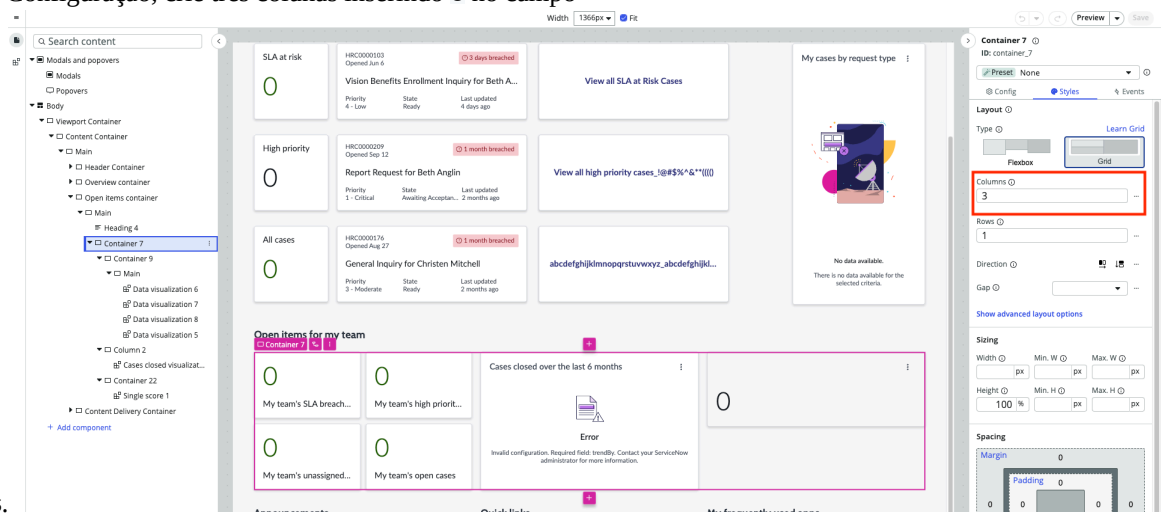
## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de casos de RH** > **Construtor de IU para Espaço do agente para Gestão de casos de RH**.
2. Selecione sua variante.
3. Selecione a guia **Editor** se ainda não estiver selecionada.
4. No painel Conteúdo da página, selecione **Contêiner**
7. 


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

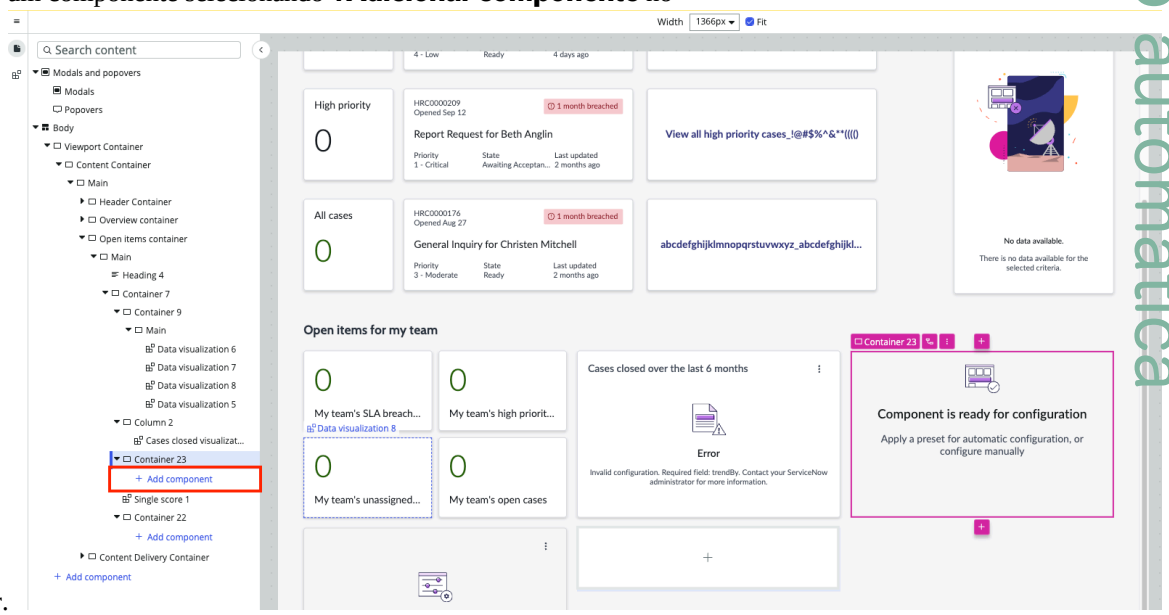
5. No painel Configuração, crie três colunas inserindo 3 no campo **Colunas**.




6. Selecione o ícone mais (ícone ⋮ ) ao lado da **Coluna 2**.
7. Selecione **Adicionar após**.
8. Selecione a guia **Componentes** e selecione **Contêiner**.

   Um contêiner é uma área da página onde você adiciona informações, imagens ou funcionalidade (seus componentes). Você pode ter vários contêineres em uma página, aninhar contêineres em contêineres e incluir vários componentes nos contêineres.

9. Adicione um componente selecionando **+Adicionar componente** no contêiner.
   Este exemplo usa **o Contêiner 23**.

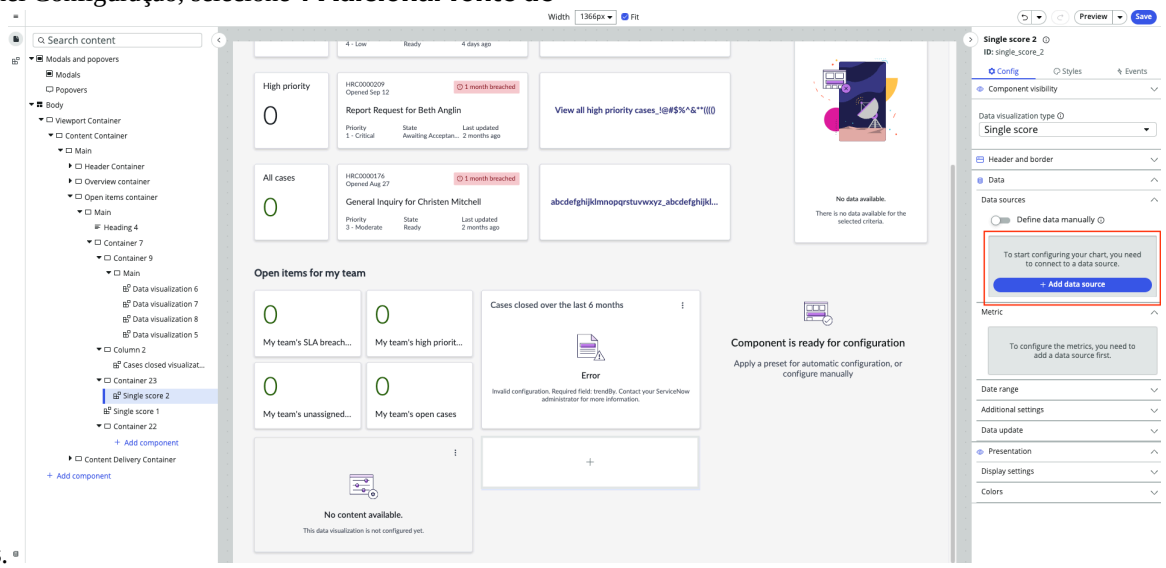



10. Selecione o componente **Visualização de dados**.
11. Adicione uma fonte de dados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**a.** No painel Configuração, selecione **+ Adicionar fonte de dados**.




**b.** No campo **Selecionar uma origem**, insira Caso de RH.

**c.** Selecione a tabela **sn_hr_core_case**.

**d.** Selecione **+Adicionar condições personalizadas**.

**e.** Adicione uma condição com os seguintes valores:

- Selecionar campo: Grupo de atribuição
- Selecionar operador: is(dynamic)
- Inserir valor: Um dos Meus grupos

**f.** Refine a condição selecionando **E.**
Você pode criar condições dependentes selecionando **E** ou **OU**.

**g.** Adicione uma condição com os seguintes valores:

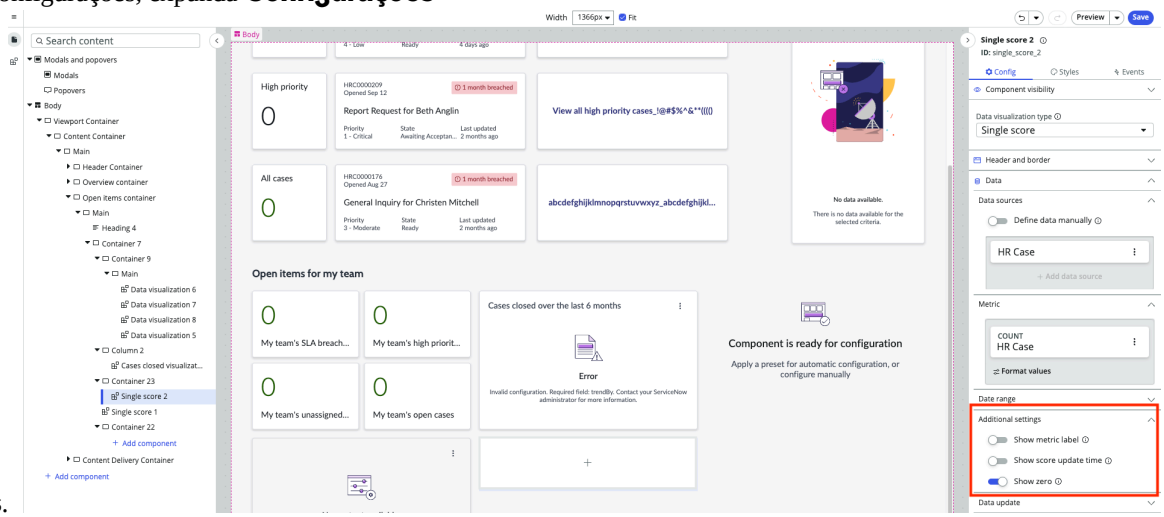
- Selecionar campo: Encerrado
- Selecionar operador: em ou após
- Inserir valor: Última semana

**h.** Selecione **Adicionar esta fonte**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

12. No painel Configurações, expanda **Configurações adicionais**.




13. Adicione mais dados a serem exibidos habilitando **Mostrar rótulo de métrica** e **Mostrar hora de atualização da pontuação**.
14. Selecione **Salvar**.
15. Transforme a variante na página principal padrão alterando a ordem da página principal original.
    a. Selecione **Padrão da página** principal na lista suspensa.
    b. Selecione a guia **Configurações**.
    c. Insira um número maior que 0 no campo **Pedido**.
    d. Selecione **Salvar**.

### Habilitar uma exibição de dados detalhados em um relatório

Permita que os usuários visualizem um subconjunto de dados de relatório.

### Antes de Iniciar

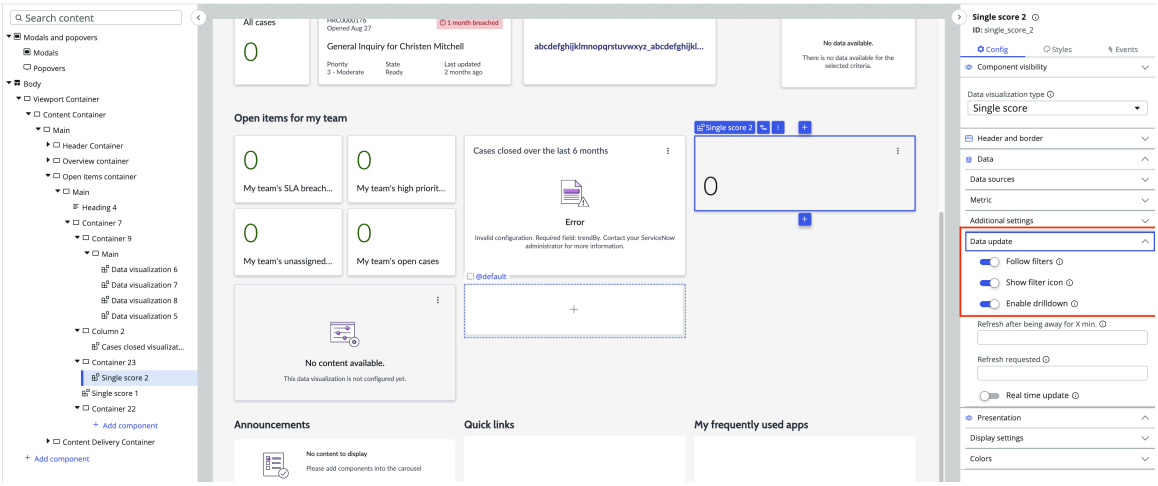
Função necessária: sn_hr_agent_ws.admin e sn_hr_core.basic

### Procedimento

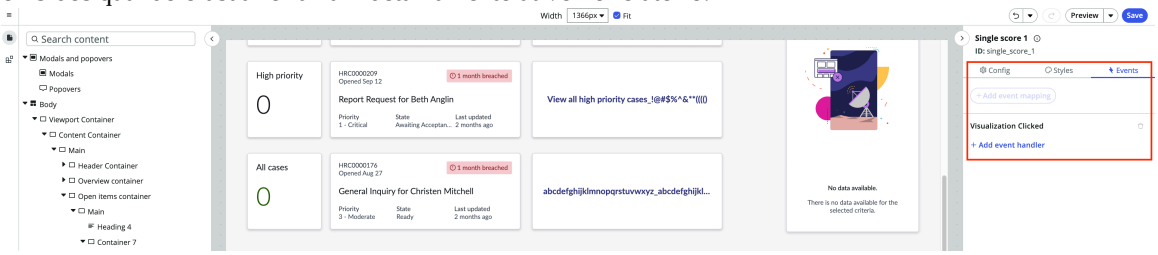
1. Navegar até **Todos** > **Gestão de casos de RH** > **Construtor de IU para Espaço do agente para Gestão de casos de RH**.
2. Selecione sua variante.
3. Selecione o contêiner que contém seu relatório.
4. No painel Configuração, selecione **Atualização de dados**.
5. Ative a opção **Habilitar detalhamento**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



6. No painel Eventos, selecione **+Adicionar manipulador de eventos** para mapear os dados que são exibidos quando o usuário faz um detalhamento ativo no relatório.



7. No campo **Item de pesquisa**, insira Casos em aberto - página de lista simples.
8. Selecione **Casos em aberto - página de lista simples**.
9. Selecione **Adicionar**.
10. Selecione **Salvar**.

## Configurar links rápidos no Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Configure links rápidos para acessar rapidamente recursos internos e externos relacionados a departamentos específicos em sua organização.

### Antes de Iniciar

O Employee Center Pro deve ser instalado. Para obter mais informações, consulte Instalação do Central do funcionário - Pro.

Função necessária: sn_hr_agent_ws.admin e sn_hr_core.basic

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Publicação de conteúdo** > **Componentes reutilizáveis** > **Conteúdo do link**.
2. Crie o link.
   a. Selecione **Novo**.
   b. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Formulário de conteúdo do link**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome do link para o conteúdo. |
| Tipo | O tipo de conteúdo, que para um link rápido é **Link**. |
| URL | O link da URL para o conteúdo a ser exibido no portal de serviços. |

**c.** Para o campo **Carregar link em**, selecione **Página atual** para carregar o link na página atual do portal.

**d.** Selecione **Enviar**.

**3.** Defina quando e onde você deseja que seu conteúdo esteja disponível.

**a.** Navegar até **Todos** > **Publicação de conteúdo** > **Conteúdo da Programação**.

**b.** Selecione **Novo**.

**c.** No formulário, preencha os campos.

**Formulário Programar conteúdo**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Conteúdo | O conteúdo ou as informações que você deseja disponibilizar conforme definido na definição do link. |
| Ativo | Opção para habilitar o formulário. |
| Título | Nome do registro de conteúdo da programação. |
| Público | Público do conteúdo. |
| Local de conteúdo | Local onde o conteúdo que você está programando aparece. |
| Aprovadores | Usuários que podem aprovar o conteúdo antes que ele seja disponibilizado. |
| Tipo de componente | Deve ser definido como **Links rápidos**. |
| Data de início da disponibilidade | Data em que o conteúdo deve estar disponível pela primeira vez para o público. |
| Data de término da disponibilidade | Data final em que o conteúdo é válido. |

**d.** Insira ou verifique os valores de campo na tabela a seguir.

| Campo | valor |
|---|---|
| Conteúdo | O registro recém-criado |
| Local de conteúdo | Espaço do UIB |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | valor |
| --- | --- |
| Tipo de componente | Links rápidos |

e. Selecione **Enviar**.

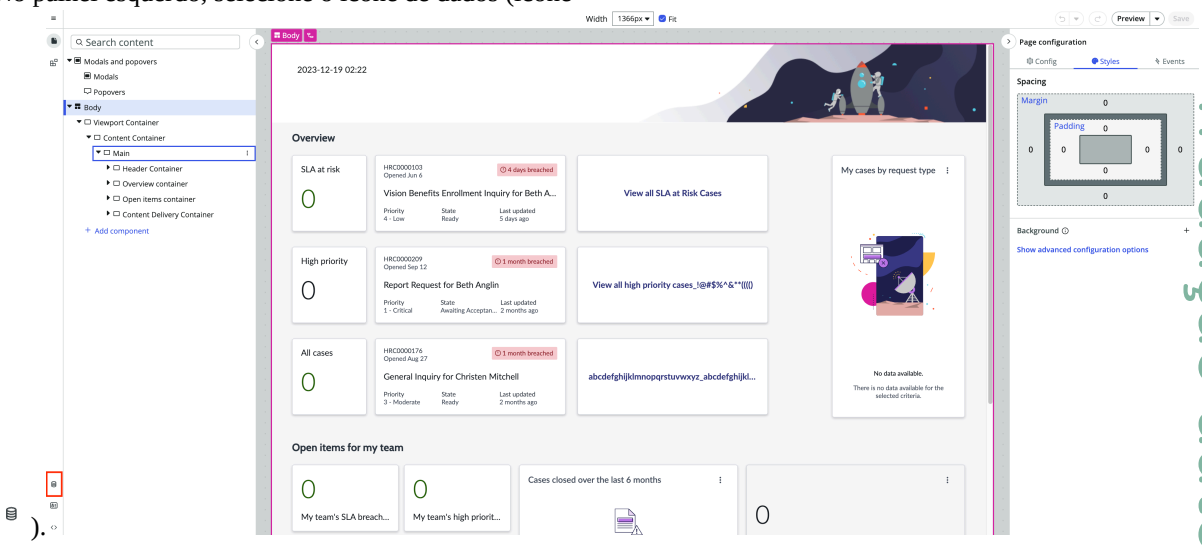
4. Mapeie o link criado acima para o componente de link rápido no Construtor de IU.

a. Navegar até **Todos** > **Gestão de casos de RH** > **Construtor de IU para Espaço do agente para Gestão de casos de RH**.

b. **Opcional:** Selecione **Padrão da página principal** se você não configurou uma variante da página principal.

c. **Opcional:** Selecione a variante da página principal.

d. No painel esquerdo, selecione o ícone de dados (ícone

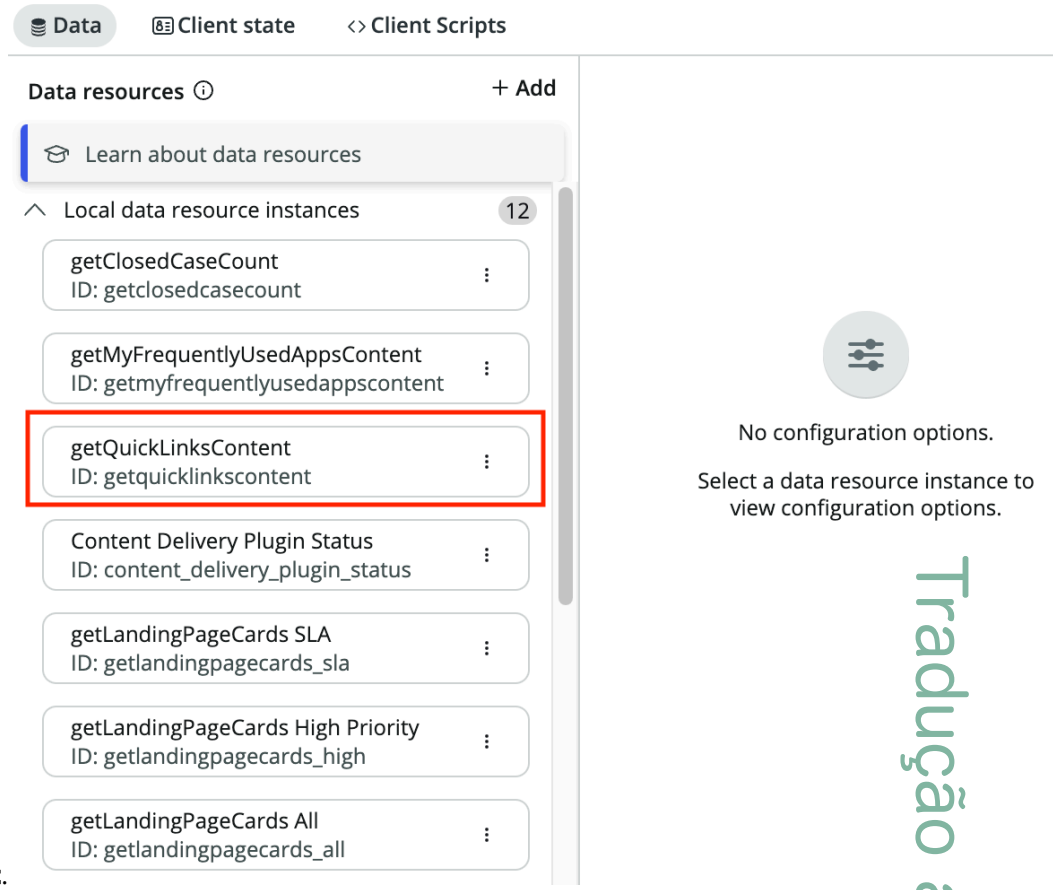


).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**e.** Selecione




**getQuickLinksContent**.

**f.** No campo **content_id**, insira o nome fornecido ao grupo de conteúdo.

**g.** Selecione **Salvar**.

## Como configurar as guias do painel lateral contextual do Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Adicione ou exclua as guias do painel contextual lateral que está disponível em todas as páginas de registro do Espaço do agente para Gestão de casos de RH.

### Antes de Iniciar

Você deve ter uma variante de registro SRP de caso. Para obter mais informações, consulte Criar uma variante de página principal.

Função necessária: sn_hr_agent_ws.admin e sn_hr_core.basic

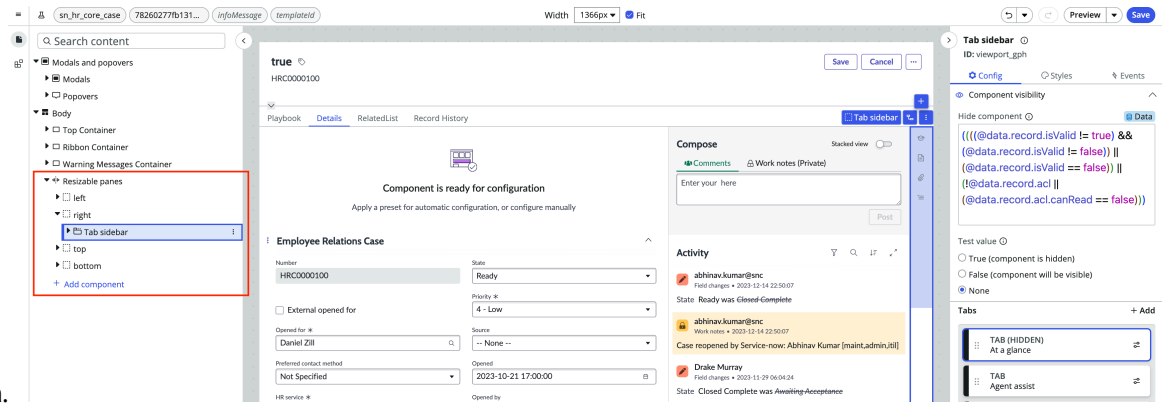
### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de casos de RH** > **Construtor de IU para Espaço do agente para Gestão de casos de RH**.
2. Na lista Páginas e variantes, selecione a variante de registro **SRP do caso**.
3. No painel Conteúdo da página, navegue até **Corpo** > **Painéis redimensionáveis** > **direita**.

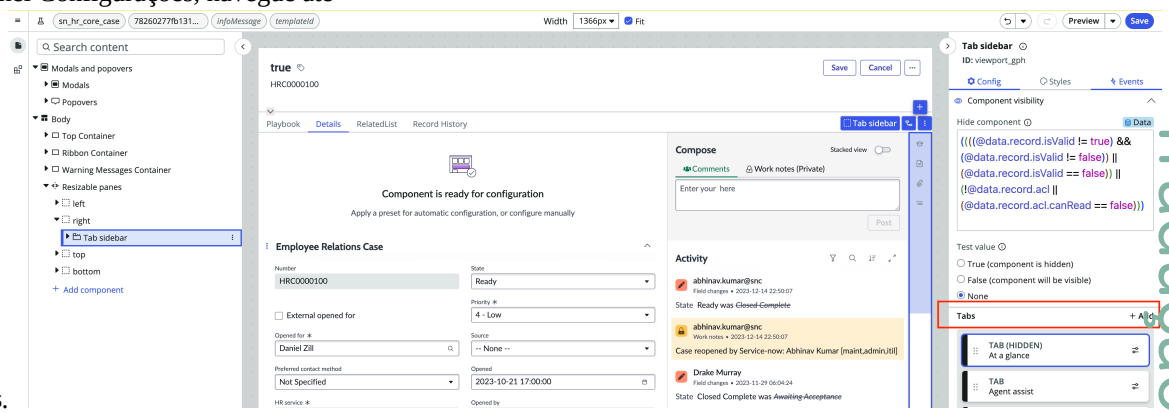
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Selecione **Barra lateral da guia**.




5. No painel Configurações, navegue até **Guias**.




6. Adicione, oculte ou exclua uma guia na barra lateral.

## Configurações de página

Use as configurações de página em Espaço do agente para Gestão de casos de RH para fornecer uma experiência personalizada para os usuários.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Espaço do agente de RH**.
2. Selecione o ícone de configurações (ícone de ⚙).
3. Personalize as configurações da sua página.
   Para obter uma descrição dos campos, consulte Referência de configurações de página.

## Como usar Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Como agente de RH, use o Espaço do agente para Gestão de casos de RH para interagir com funcionários, responder a consultas e resolver problemas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:**
Os COEs disponíveis podem diferir dependendo do pacote de RH que você possui.

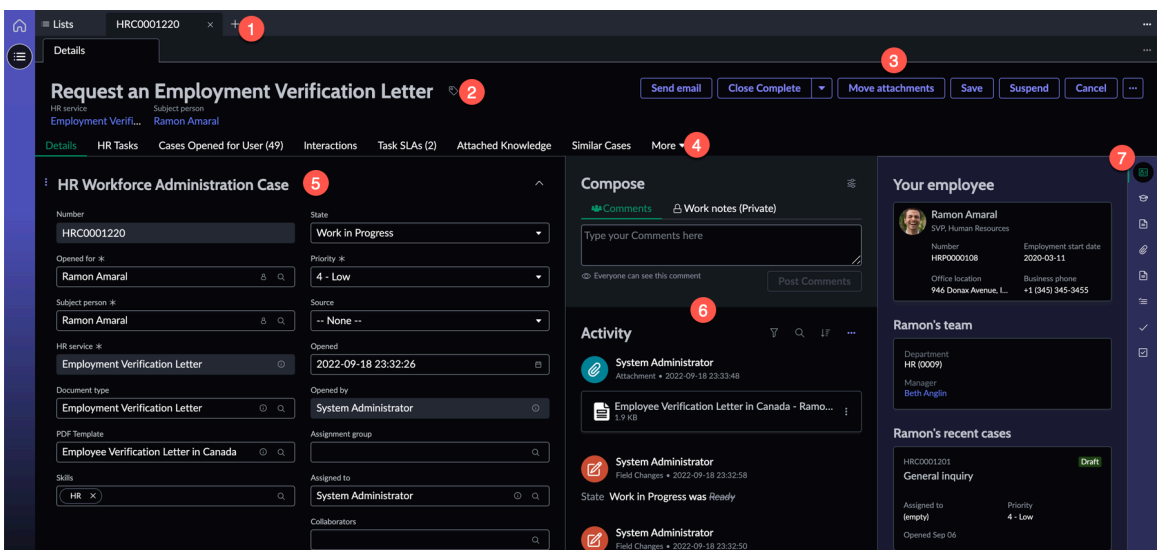
- A categorização de itens do catálogo de RH é voltada somente para o funcionário e não tem relação com a categorização de serviços de RH no modelo de dados de Centros de excelência (COEs) de RH.
- Se você estiver criando um novo serviço de RH e planeja disponibilizá-lo para o autoatendimento do funcionário, consulte Configuração de item do catálogo de RH. Criar um novo item do catálogo de RH cria automaticamente um serviço de RH correspondente e você pode evitar a criação de serviços duplicados.
- Se você tiver um serviço de RH existente que deseja disponibilizar para o autoatendimento do funcionário, não crie um item do catálogo de RH. (A criação de um item do catálogo de RH cria automaticamente um serviço de RH correspondente.) Em vez disso, consulte Configurar um produtor de registro para um serviço de RH para adicionar o serviço existente como um item do catálogo de RH no catálogo de serviços de RH.
- O Espaço do agente para Gestão de casos de RH é altamente configurável para agentes de RH. Ele oferece suporte à mesma funcionalidade no Clássico HR Service Delivery Espaço do agente.

Você pode começar a trabalhar no Espaço do agente para Gestão de casos de RH de uma destas áreas:

- Página inicial
- Listar fila
- Caixa de entrada do agente
- Bate-papo
- Telefone
- Pesquisa global

Para obter informações adicionais sobre como trabalhar em Espaço do agente, consulte Como usar o espaço de trabalho .

O formulário de caso de RH permite que você gerencie vários casos, exiba informações relacionadas a um caso e use artigos de conhecimento ou casos semelhantes para gerenciar o caso.




© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.


Tradução automática

| Número | Recurso do Espaço do agente | Descrição |
|---|---|---|
| 1 | Guias | Use guias para exibir os registros associados a um caso de RH, como detalhes do caso e tarefas. Você pode selecionar uma guia e pular para as informações. As guias secundárias aparecem abaixo das guias superiores e exibem detalhes do caso, informações de perfil de RH e tarefas.<br>**Nota:** Qualquer referência selecionada em uma guia primária é aberta como uma guia secundária. |
| 2 | Cabeçalho do formulário | Exibe detalhes resumidos de um caso de RH, como serviço de RH, prioridade, estado e agente atribuído. |
| 3 | Ações de IU | Botão de ação que permite salvar as mudanças feitas, mudar o status, cancelar ou outras ações relevantes para um caso.<br>**Nota:** Os botões exibidos são semelhantes à IU da plataforma nativa.<br>Os tipos de botão exibidos dependem do tipo e do status do caso de RH. |
| 4 | Itens relacionados | Use o menu Itens relacionados para ver informações sobre os detalhes, tarefas e outras informações associadas a um caso. Também mostra detalhes dos registros de outras tabelas que têm um relacionamento com o caso de RH. Este menu fornece uma maneira rápida e fácil de pesquisar informações sobre um caso e a pessoa afetada.<br>**Nota:** O tipo de caso de RH determina as guias que aparecem neste menu. Quando um caso aparece no Playbook, essas guias mudam. Para obter mais informações, consulte Explorando o Playbook HR Service Delivery. |
| 5 | Detalhes do caso | Informações sobre o caso:<br>• Pessoa afetada<br>• Serviço de RH solicitado |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Número | Recurso do Espaço do agente | Descrição |
|---|---|---|
| | | • Prioridade atribuída<br>• Grupo de atribuição<br>• Agente atribuído<br>• Descrição<br>• Comentários e Anotações de trabalho |
| 6 | Fluxo de atividades | Comentários, anotações de trabalho e estados atuais e anteriores do caso. |
| 7 | Painel lateral contextual | Gerencie e trabalhe no caso usando vários ícones orientados por tarefa. Os ícones que aparecem no painel lateral Contextual dependem do tipo de caso em que você está trabalhando. Para obter mais informações, consulte HR Service Delivery Espaço do agente painel lateral contextual. |

## Ícones de perfil de RH

Ícones que permitem obter acesso rápido a informações sobre a abertura para e a pessoa afetada.

- : selecione o ícone **Abrir perfil de RH** para acessar informações detalhadas relacionadas à pessoa no caso de RH. Você verá detalhes como perfil de RH, informações do funcionário, informações de contato, casos abertos para a pessoa etc. As mesmas informações são exibidas resumidamente no painel lateral Resumo.
- : selecione o ícone **Pesquisar registro** para acessar uma lista de todos os registros relacionados em sua empresa. A lista exibida é relevante para o campo que você está pesquisando. Você pode filtrar ou classificar na lista para refinar os resultados da pesquisa.
- : selecione o ícone Abrir link profundo para acessar informações fora da aplicação para ajudar a preencher o caso. Para obter informações sobre como configurar links profundos, consulte Gerador de link para HR Service Delivery.

**Nota:**
Para obter informações sobre como configurar ações personalizadas em campos de registro, consulte Configuração de ações personalizadas em campos de registro no espaço.

### Listas do Espaço do agente para Gestão de casos de RH

As listas são uma maneira fácil de acessar casos em várias categorias. Por exemplo, você pode obter rapidamente uma lista de casos de RH em eventos de ciclo de vida ou casos relacionados à folha de pagamento.

As **listas** padrão mostram casos de RH categorizados da seguinte forma:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Listas de casos de RH

| Tipos de listas | Descrição |
|---|---|
| Todos os casos de RH | Todos os tipos de casos de RH são exibidos em categorias como Aberto, Encerrado, Atribuído a mim, Aberto - não atribuído, ANS de caso e Colaborações. Para obter mais informações, consulte Criar um caso no Espaço do agente para Gestão de casos de RH. |
| Eventos de ciclo de vida | Casos de RH atendidos por eventos de ciclo de vida. Para obter mais informações, consulte Casos de evento de ciclo de vida no Espaço do agente para Gestão de casos de RH. |
| Outro | Casos de RH nas seguintes categorias:<br>• Casos de RHTI<br>• Casos de folha de pagamento<br>• Casos de gestão de talentos<br>• Total de casos de gratificações<br>• Casos de administração de força de trabalho<br>• Casos de relacionamentos do funcionário |
| Interações | |
| Tarefas de RH | Todas as tarefas de RH nas categorias Aberto, Encerrado, Atribuído a mim ou Aberto - não atribuído. Para obter mais informações, consulte Criar uma tarefa para um caso usando Espaço do agente para Gestão de casos de RH. |
| Perfil de RH | Vários tipos de perfis de RH. |
| Documentos de funcionário | Documentos pertencentes a funcionários. |
| Conhecimento | Artigos de conhecimento usados e publicados pela equipe de RH. |
| Lembretes | Lembretes criados pelos agentes de RH. Para obter mais informações, consulte Criar um lembrete no Espaço do agente para Gestão de casos de RH. |

Você pode criar suas próprias listas para mostrar casos específicos que são relevantes para você na guia **Minhas listas**. Ter **Minhas listas** personalizadas ajuda você a trabalhar com mais rapidez e eficiência. Para obter mais informações, consulte Criar Minhas Listas. Para obter informações gerais sobre como usar listas, consulte Using lists to find work to do .

### Criar Minhas Listas

Use **Minhas listas** para criar uma lista personalizada de casos de RH que você pode acessar imediatamente e começar a trabalhar.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.case_writer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**.
2. Clique no ícone **Listas** ( ícone ).
3. Clique **em Minhas listas**.
4. Clique em **Adicionar nova lista**.
5. Clique **em Iniciar a partir de existente** ou **Criar seu próprio**.
   Clicar **em Iniciar a partir de existentes** fornece listas de casos de RH existentes que você pode selecionar para criar **Minhas listas**personalizadas. Clicar em **Criar o seu próprio** fornece uma lista de todas as tabelas a partir das quais você pode criar uma lista.
6. Selecione como você deseja criar sua **Minha lista** e preencha os campos.

### Iniciar a partir de existente

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Lista | Selecione as categorias de caso de RH nas quais você deseja basear suas **Minhas listas**. |
| Nome da Lista | Preenche com base no que você seleciona na **Lista**. Você pode mudar o nome digitando sobre o que é exibido. |
| Selecionar colunas | As colunas são pré-exibidas para você. Clique no**X** para excluir as colunas que você não deseja exibir. |
| Adicionar filtros | Adicione filtros para definir melhor quais casos aparecem em **Minhas listas**.<br>**Nota:**<br>Os critérios são preenchidos previamente com base no que você selecionou na **Lista**. Você pode editar, adicionar ou excluir os padrões. |

### Crie o seu próprio

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome da lista | O nome que identifica **Minhas listas**.<br>Insira um nome para sua lista. |
| Selecionar uma fonte | A tabela na qual suas **Minhas listas** se baseiam.<br>Insira letras ou o nome da tabela para iniciar uma pesquisa e selecione a tabela q. |
| Selecionar colunas | As colunas que você deseja que apareçam em **Minhas listas**.<br>Uma lista de colunas aparece com base na tabela selecionada. Clique no**X** para excluir as colunas que você não deseja exibir. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Adicionar filtros | Adicione filtros para definir melhor quais casos aparecem em **Minhas listas**.<br><br>**Nota:**<br>Os critérios são preenchidos previamente com base no que você selecionou na **Lista**. Você pode editar, adicionar ou excluir os padrões. |

7. Clique em **Criar**.

### Resultado
Uma nova lista será criada para você. Altere a ordem das suas listas usando o botão **Reordenar**. Para obter mais informações, consulte Create My Lists in workspace .

**Nota:**
Alguns usuários (especialmente não administradores) podem não ter acesso/visibilidade às listas nos espaços. Para obter informações sobre solução de problemas, consulte https://support.servicenow.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article=KB1325208 .

## Criar um caso no Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Crie um novo caso de RH em Espaço do agente para Gestão de casos de RH.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_core.case_writer

### Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**.
2. Para criar um caso de RH, selecione o ícone **Adicionar** (sinal de adição).
3. No campo de pesquisa, insira um nome, um nome parcial ou um número de caso.

   Pesquisar um funcionário ajuda a verificar se você está criando um caso para a pessoa correta.

   **Nota:**
   - Ao contrário da IU baseada na Web da plataforma, você não pode pesquisar ou criar casos para usuários inativos.
   - **Nota:**
     Se sua empresa usa **Relacionamentos do funcionário**, você pode selecionar o link **Ignorar verificação** para criar um caso de ER sem identificar uma pessoa em Aberto para. Para obter mais informações sobre Relacionamentos do funcionário, consulte Criar um HR Service Delivery caso de Relacionamentos do funcionário usando a IU legada.
4. Selecione **Avançar**.
5. Na seção de detalhes, insira informações sobre o caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Forneça os detalhes do caso

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| COE | Selecione o **Centro de Excelência** associado ao caso de RH que você está criando. A seleção de um COE filtra as opções de serviço de RH. Para obter mais informações, consulte Modelo de dados de Centros de Excelência de RH.<br><br>**Nota:**<br>Você também pode selecionar um serviço de RH primeiro e o COE associado será preenchido automaticamente. |
| Serviço de RH | O serviço de RH com base no COE selecionado ou o que você selecionou com base na comunicação com a solicitação do funcionário. Quais serviços de RH estão disponíveis para um funcionário filtrar por:<br>○ COE selecionado.<br>○ Critérios de RH para a **pessoa** afetada com base na configuração do serviço de RH.<br><br>Limite o filtro de serviços no formulário **Configuração de criação de caso**. Se o campo Serviço de RH estiver vazio, verifique se você não removeu o campo Aberto para. |
| Aberto para | O funcionário para o qual o caso foi criado. Essa pessoa pode ser diferente da pessoa afetada. Por exemplo, pode ser o gerente da pessoa afetada. |
| Pessoa afetada | O funcionário para o qual o caso foi criado. A pessoa que precisa de algum tipo de serviço de RH.<br><br>**Nota:**<br>Os qualificadores de referência avançados em um campo de referência não são compatíveis com a página de configuração de criação de caso. Quando o filtro de limite de pesquisa de usuário for aplicado à pesquisa de funcionário, ele não será aplicado a **Aberto para** e **Pessoa do assunto**. |
| Anotações de trabalho | Informações relacionadas à interação que podem ajudar outros agentes de RH. As anotações de trabalho não ficam visíveis para a pessoa Aberto para. |

6. Selecione **Criar caso**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se o caso que está sendo criado tiver a mesma pessoa afetada, serviço de RH, e se o caso for criado em três dias (configurável em Administração de RH/Propriedades), será exibido um aviso de que já existe um caso semelhante. Você pode optar por **Criar novo caso** ou **Cancelar**.

**Nota:**
Para obter informações sobre a propriedade sn_hr_core.duplicate_hr_case_time_out, consulte Propriedades de RH.

### Aprimorar critérios de pesquisa

Restrinja os critérios de pesquisa especificando a coluna na qual você deseja que os usuários sejam pesquisados. Quando um agente de RH pesquisa um usuário ao criar um caso, forneça resultados de pesquisa mais precisos.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

#### Procedimento

1. Navegar até **Administração de RH** > **Configuração de Criação de Caso**.
2. Habilite a opção **Forçar pesquisa parcial**.
3. Em Nome da tabela de prioridade, selecione uma tabela.
4. Na coluna de prioridade, selecione uma coluna na qual você deseja aplicar a pesquisa primeiro.
   Por exemplo, suponha que você tenha selecionado o sobrenome na coluna de prioridade. Quando um agente de RH pesquisa um funcionário, a pesquisa é realizada primeiro no sobrenome e, em seguida, nas outras colunas.

### Criar uma tarefa para um caso usando Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Escolha um tipo de tarefa ao criar uma tarefa em um caso. Ao atribuir a tarefa a um funcionário em Central do funcionário, você também pode solicitar como o funcionário confirma a conclusão dessa tarefa.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_core.case_writer

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH** e selecione um caso ao qual você deseja adicionar uma tarefa.
2. Nas guias secundárias acima da seção Detalhes do caso, selecione a guia **Tarefas de RH**.
3. Selecione **Novo**.
4. Selecione um **tipo de tarefa de RH**.

Os diferentes tipos de tarefa que você pode selecionar são:

#### Tipos de tarefa de RH

| Tipo de tarefa | Descrição |
|---|---|
| Serviço de RH: | Um serviço de RH executa a tarefa de RH. No campo **Serviço de RH**, selecione um serviço de RH. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Tipo de tarefa | Descrição |
| --- | --- |
| | **Nota:**<br>**Caso primário em massa** só aparece como uma seleção ao criar um caso primário para casos secundários em massa. Consulte Criar uma solicitação de caso em massa. |
| Enviar item do catálogo: | Um item do catálogo atende à tarefa de RH. No campo **Item do catálogo**, selecione um item do catálogo. |
| Enviar Guia de pedido: | Um guia de pedido executa a tarefa de RH. No campo **Guia de pedido**, selecione um guia de pedido. |
| Coletar entrada do funcionário: | Coleta informações de funcionários. No campo Formulário do **funcionário**, selecione o formulário do funcionário que o usuário preenche ou verifica.<br>**Nota:**<br>Os formulários do funcionário são questionários criados usando o designer de pesquisa para coletar informações dos funcionários. Para obter mais informações, consulte Coletar entrada do funcionário. |
| Check-list: | No campo **Itens** da check-list, forneça os itens da check-list. As check-lists são instruções ou etapas sobre como concluir a tarefa.<br>**Nota:**<br>Para obter mais informações, consulte Uso de check-lists no HR Service Delivery Espaço do agente. |
| Credencial: | Indica que você deseja que o usuário confirme a leitura de um documento fazendo login com suas credenciais de login. Os campos **Texto** de **confirmação e Documento** de confirmação são exibidos. O uso desses campos mostra uma caixa de seleção e um texto acima das credenciais de login. No campo Documento de confirmação, selecione um documento que você deseja que o usuário leia.<br>**Nota:**<br>Esta opção está disponível somente para clientes existentes que ainda não migraram para a assinatura eletrônica. Para obter mais informações, consulte Migrar modelos de tarefa de RH existentes e abrir tarefas de RH para assinatura eletrônica. |
| Assinatura eletrônica: | O usuário assina eletronicamente um documento. No campo **Modelo de assinatura** eletrônica, |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Tipo de tarefa | Descrição |
| --- | --- |
| | selecione o modelo de assinatura eletrônica a ser usado.<br><br>**Nota:**<br>○ A assinatura eletrônica é uma aplicação com escopo que permite assinar documentos gerenciados, artigos de conhecimento ou modelos de documento de RH. Você pode digitar ou desenhar sua assinatura, credenciais ou confirmação. Para obter mais informações, consulte Assinatura eletrônica de RH.<br>○ Se o modelo de documento de RH tiver um tipo de documento de assinatura eletrônica, selecione o modelo de documento de RH que o signatário assina no formulário de caso de RH. Para obter mais informações, consulte Selecione um modelo de documento de RH para uma tarefa de assinatura eletrônica. |
| Marcar quando concluído: | Notifique o usuário de que um botão **Concluído** aparece no Portal de serviços de RH. Use a **Descrição resumida** para fornecer detalhes sobre esta tarefa.<br><br>**Nota:**<br>**Marcar quando concluído** muda o estado da tarefa para **Encerrado concluído**. |
| Assinar documento: | Solicita que o usuário assine um documento. Um exemplo é o envio de um acordo educacional para assinatura em um reembolso de taxa de matrícula. O campo **Texto de confirmação** é exibido. O uso deste campo mostra uma caixa de seleção e um texto acima da assinatura. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Tipo de tarefa | Descrição |
| --- | --- |
| | **Nota:**<br>○ Esta opção está disponível somente para clientes existentes que ainda não migraram para a assinatura eletrônica. Para obter mais informações, consulte Migrar modelos de tarefa de RH existentes e abrir tarefas de RH para assinatura eletrônica.<br>○ Depois que o usuário assina o documento, o documento é gerado com a assinatura e anexado à tarefa. A tarefa é fechada e o documento é anexado ao caso. |
| Agendar uma reunião | Permite que você crie um convite de reunião para um funcionário enquanto estiver trabalhando em um caso de RH. Por exemplo, você pode agendar uma reunião com um recém-contratado como parte do processo de integração.<br>○ Você pode exibir os slots disponíveis de um funcionário e agendar uma reunião. O funcionário receberá um convite de reunião no Microsoft Outlook.<br>○ Você também pode enviar o convite da reunião para participantes externos.<br>**Nota:**<br>Para o convite da reunião e a capacidade de programação, você deve instalar o ServiceNow Microsoft Outlook spoke. |
| Responder pesquisa: | No campo **Pesquisa**, selecione uma pesquisa que o usuário está atribuído a fazer. |
| Carregar documentos: | Solicita que a pessoa atribuída à tarefa carregue documentos. Exemplos são recibos, registro de curso ou transcrições para reembolso de taxa de matrícula. Use o campo **Descrição resumida** para fornecer instruções.<br>**Nota:**<br>A tarefa deve estar em **Pronto** ou **Trabalho em andamento**. |
| URL: | O campo **URL** é exibido. Insira um link de URL que o usuário reconheça quando acessado. |
| Exibir vídeo: | O campo **URL** é exibido. Solicita que a pessoa atribuída à tarefa exiba um vídeo. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:**
Para obter informações sobre todos os campos, consulte Como adicionar uma tarefa de RH a um caso de RH.

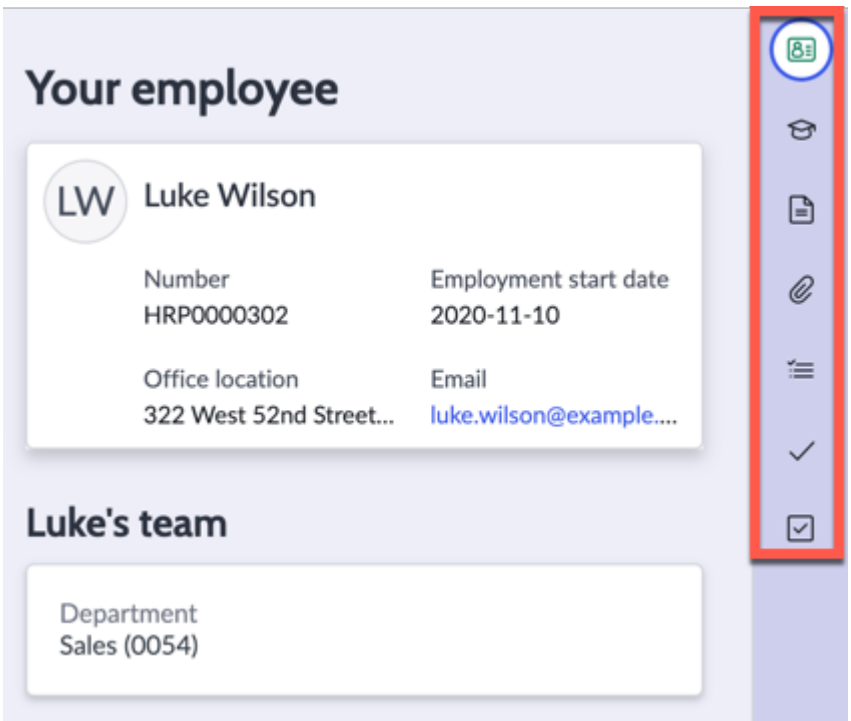
5. Selecione **Salvar**.

Você também pode adicionar uma tarefa selecionando **Adicionar tarefa** no ··· em **Detalhes**.

### Espaço do agente para Gestão de casos de RH painel lateral contextual

O painel lateral contextual em Espaço do agente para Gestão de casos de RH fornece informações projetadas para ajudá-lo a trabalhar em um caso de RH e interagir com seus funcionários.

O painel lateral contextual fornece uma coluna de ícones que fornecem informações. Use as informações ao interagir com seus funcionários ou para concluir o caso.




Os ícones exibidos dependem do tipo de caso de RH que você está vendo.

| Ícone | Descrição |
|---|---|
| | Resumo: fornece detalhes importantes do perfil de RH para cancelamento rápido. Ter essas informações prontamente disponíveis ajuda os agentes a entender quem eles estão tentando ajudar ao se comunicar com um funcionário. |
| | Assistência do agente: fornece artigos de conhecimento relevantes sobre o caso. Você também pode fornecer comentários (visíveis para o funcionário) ou anotações de trabalho (não visíveis para o funcionário) ou exibir todas as atividades relacionadas ao caso.<br>**Nota:**<br>A Assistência do agente também está disponível para interações de RH. |
| | Documentos do funcionário: lista os documentos relacionados ao caso em que você está. Selecione o documento e você poderá baixá-lo ou renomeá-lo. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Ícone | Descrição |
| --- | --- |
| | **Nota:**<br>O painel lateral contextual requer o plug-in Employee Document Management [com.sn_employee_document_management] para exibir os documentos do funcionário. Para obter mais informações, consulte Gestão de documentos de funcionários. |
| | Anexos: documentos relevantes ou relacionados ao caso de RH são exibidos como anexos. Esses documentos podem ser movidos para a Gestão de documentos do funcionário (EDM) para fins de arquivamento e histórico. Por exemplo, os recibos de reembolso de taxa de matrícula são anexos de um caso de RH. Depois de mover os anexos para o Employee Document Management, eles se tornarão documentos do funcionário. Consulte Mover documentos do funcionário usando HR Service Delivery Espaço do agente.<br><br>Selecione um documento para baixar ou excluí-lo.<br><br>**Nota:**<br>Um pequeno ponto verde indica que há anexos . |
|  | Modelos de resposta: mostra mensagens reutilizáveis que você pode usar ao responder a um funcionário que tem uma pergunta sobre o caso.<br><br>Copie o texto do modelo de resposta que você deseja usar e cole o texto na seção Comentários ou Anotações de trabalho do caso de RH.<br><br>Um serviço de RH configura modelos de resposta e são uma maneira rápida, consistente e eficiente de responder a perguntas comuns relacionadas a casos de RH.<br><br>Para obter mais informações, consulte Modelos de resposta para HR Service Delivery. |
|  | Instruções de execução: fornece informações focadas e direcionadas sobre como concluir um caso de RH com mais rapidez e eficiência.<br><br>Pode incluir instruções específicas, artigos da base de conhecimento ou uma check-list do que fazer no caso.<br><br>Para obter mais informações, consulte Instruções de execução de RH. |
| | Check-list: fornece uma lista de itens que precisam ser verificados ou feitos. A check-list ajuda você a resolver um problema com eficiência e rapidez.<br><br>Para obter mais informações, consulte Uso de check-lists no HR Service Delivery Espaço do agente. |

### Como usar o Resumo no Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Use o recurso **Resumo** no painel lateral contextual para exibir rapidamente as informações de perfil de RH da **pessoa Aberto para** em um caso de RH, permitindo que os agentes de RH ajudem e resolvam melhor as solicitações do funcionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O painel Resumo exibe os principais detalhes do perfil de RH sobre o funcionário, como o cargo do funcionário, data de início do emprego, local do escritório, informações de contato e detalhes organizacionais. Os agentes podem acessar rapidamente essas informações para entender melhor os funcionários que estão tentando ajudar.

## Perfil de RH

O que aparece na seção **Seu funcionário** depende do que você configurou no perfil de RH. Você pode abrir qualquer perfil de RH e editar os campos que deseja exibir, adicionando ou removendo-os. Os campos selecionados aparecem para todos os perfis de RH, mas os campos com dados são exibidos somente na seção **Seu funcionário**. Para obter mais informações, consulte Configurar o painel Resumo.

**Nota:**
Se a pessoa afetada em um caso de RH não tiver um registro de perfil de RH, o ícone Resumo não aparecerá no painel lateral contextual.

Se você alterar a pessoa afetada, as informações de perfil dessa pessoa também serão atualizadas imediatamente na seção **Seu funcionário**, permitindo que você verifique a pessoa certa antes mesmo de salvar a mudança.

Para obter mais informações, consulte Configuração do campo editável do perfil de RH.

### Configurar o painel Resumo

Você pode configurar o painel Resumo adicionando ou removendo campos de perfil de RH das seções Detalhes do funcionário e Contatos.

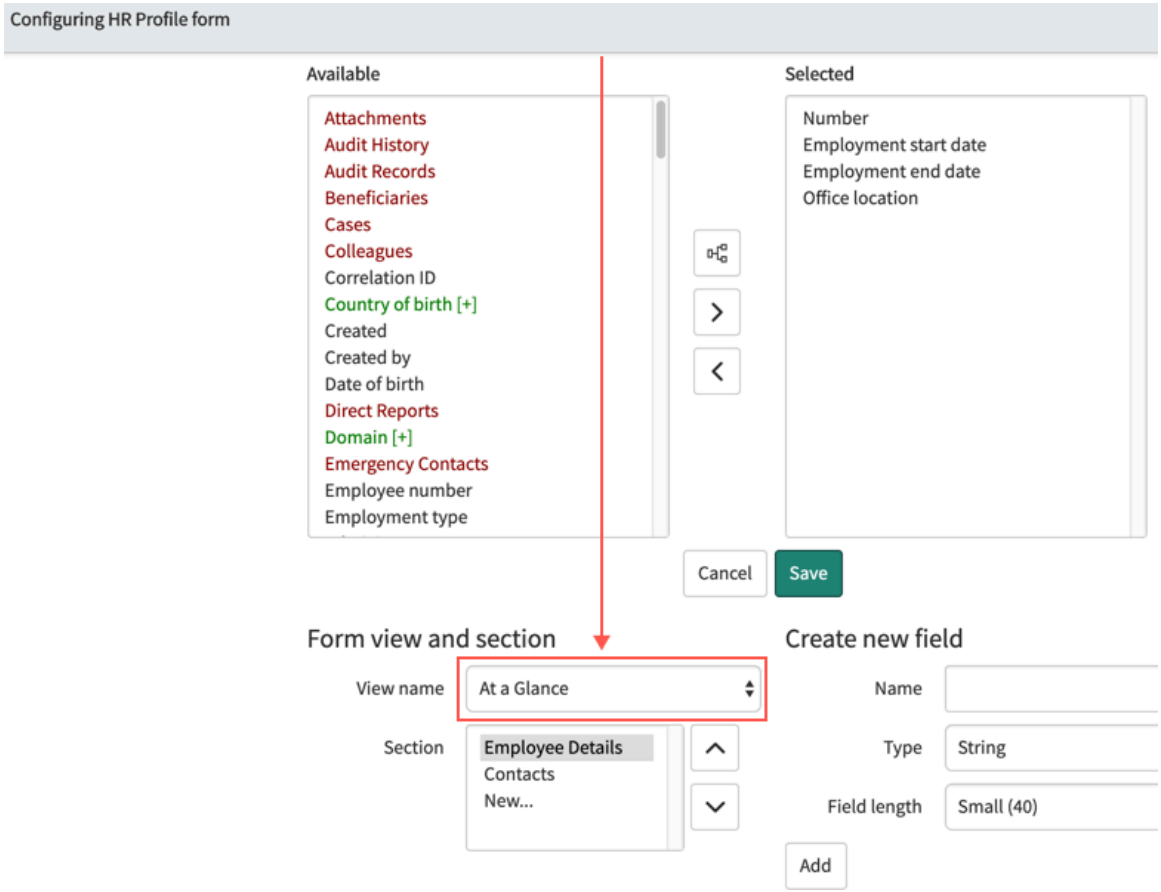
**Antes de Iniciar**
Função necessária: sn_hr_core.admin

**Procedimento**

1. Navegar até **Todos** > **Perfil de RH** > **Perfis de RH**.
2. Abra qualquer registro de perfil de RH.
3. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário e navegue até **Configurar** > **Layout do formulário**.
4. Na **exibição e seção Formulário**, clique no menu suspenso **Exibir nome** e selecione o campo **Resumo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




5. Selecione os campos que você deseja configurar nas seções Detalhes do funcionário e Contatos.
   Por padrão, o painel Resumo é configurado para exibir detalhes básicos do funcionário. Você pode selecionar campos nas seções Detalhes do funcionário e Contatos para adicionar ou remover campos do painel Resumo.

   **Nota:**
   O painel Resumo substitui o componente Faixa de opções 360 do cliente.

6. Adicione ou remova campos dessa seção.

   Se um campo não tiver um valor correspondente, ele não aparecerá no painel.

7. Clique em **Salvar**.

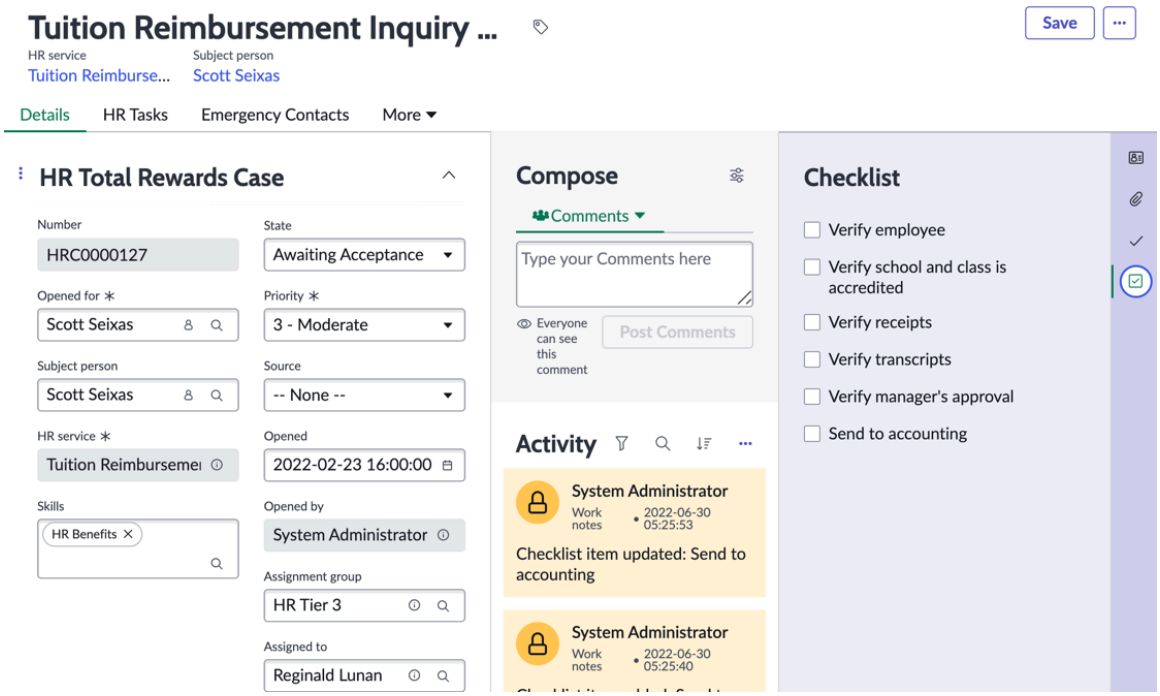
### Uso de check-lists no Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Criar e usar check-lists em um caso ou tarefa de RH ajuda a resolver problemas com mais rapidez, eficiência e menos erros.

As check-lists aparecem como uma guia no painel lateral contextual.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




Quando a configuração de um serviço de RH ou modelo de tarefa de RH tem check-lists, elas aparecem automaticamente. Ter uma check-list para um serviço de RH ou modelo de tarefa de RH garante consistência ao resolver problemas. Para obter informações sobre como configurar check-lists, consulte Configurar um serviço de RH e Configurar um modelo de tarefa de RH.

### Como criar uma check-list diretamente em um caso de RH

Para criar uma check-list diretamente em um caso de RH, selecione **Check**-lists.

1. Clique **em Adicionar item**.
   a. Em **Texto da caixa de seleção**, adicione instruções.
   b. Selecione **Adicionar link** para adicionar texto e link.
   c. Selecione **Aplicar** e **Salvar**.
2. Para renomear um item da check-list, selecione **Editar**. Faça as mudanças necessárias e selecione **Salvar**.
3. Para reordenar um item da check-list, selecione **Editar**.
   a. Selecione **Reordenar item** .
   b. Arraste e coloque o item na posição necessária.
   c. Selecione **Salvar**.
4. Para excluir um item da check-list, selecione **Remover item** .

### Como criar uma check-list diretamente em uma Tarefa de RH

Crie uma tarefa de RH com check- **list** para o **tipo de tarefa de RH**. Consulte Criar uma tarefa para um caso usando HR Service Delivery Espaço do agente.

Vá para a Gestão de casos de RH legada e abra a tarefa que você criou.

Na guia **Instruções** de execução, crie sua check-list.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:**
Esses tipos de check-lists são de uso único e só aparecem para o caso ou tarefa específica.

### Modelos de resposta no Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Os modelos de resposta fornecem informações sobre como resolver um caso de RH ou como ajudar um funcionário a fazer uma consulta.

Os modelos de resposta ajudam você a ser eficiente e consistente ao trabalhar em casos de RH semelhantes.

Os modelos de resposta fornecem mensagens reutilizáveis. Copie e cole essas mensagens em um e-mail, bate-papo, comentários, anotações de trabalho ou use como pontos de discussão ao telefone.

## Canais de modelo de resposta

Os canais de modelo de resposta separam seus modelos de resposta em categorias de mídia. Você pode querer que as respostas tenham um texto um pouco diferente em uma resposta de bate-papo em comparação com uma resposta de e-mail. Ou você não deseja que um modelo específico apareça para o bate-papo. O sistema de base fornece os seguintes canais:

- Bate-papo
- E-mail
- Formulário

**Nota:**
O formulário fornece texto que você pode usar nos comentários ou anotações de trabalho em um caso de RH.

Para obter mais informações sobre como configurar um canal de modelo de resposta, consulte Crie um canal de modelo de resposta.

Para obter mais informações sobre como configurar modelos de resposta, consulte Modelos de resposta para HR Service Delivery.

### Uso de um modelo de resposta em um caso de RH

Use modelos de resposta como mensagens reutilizáveis que você pode copiar e colar nos comentários ou anotações de trabalho de um caso de RH.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: sn_hr_core.case_writer

**Procedimento**

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**.
2. Selecione um caso de RH.
3. No painel lateral contextual, clique no ícone **Modelos** de ).
4. Selecione o botão Copiar para a área de transferência para copiar todo o texto e colar na área de **Comentários** ou **Anotações de trabalho**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:**
Use o espaço ao lado do ícone Pesquisar **registro** ( ícone ) para pesquisar um modelo de resposta específico.

5. Clique **em Publicar comentários**.

### Como usar um modelo de resposta no bate-papo

Use modelos de resposta como mensagens reutilizáveis que você pode copiar e colar em um bate-papo.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_core.case_writer

O plug-in Advanced Work Assignment for HRSD (com.sn_hr_awa) deve ser ativado para usar modelos de resposta no bate-papo. Para obter mais informações, consulte Modelos de resposta para HR Service Delivery.

**Nota:**
Atualmente, o bate-papo está disponível somente para interações em Espaço do agente para Gestão de casos de RH.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**.
2. Certifique-se de que o status da sua **caixa** de entrada esteja definido como **Disponível**.
3. Quando um bate-papo for direcionado para você, selecione Aceitar.
4. Um registro de interação é criado automaticamente e você pode começar a conversar com o funcionário. Para exibir modelos de resposta, insira um / na área de bate-papo e uma lista de modelos de resposta será exibida.
5. Selecione o modelo de resposta e o texto aparecerá na janela de bate-papo.
6. Selecione o botão Enviar para transmitir a mensagem.

### Usando um modelo de resposta em um e-mail

Use modelos de resposta como mensagens reutilizáveis que você pode copiar e colar em um e-mail.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_core.case_writer

#### Procedimento

1. Na guia **Detalhes** de um caso de RH, selecione o botão **Mais ações** e selecione **Compor e-mail**.
2. Na guia Novo rascunho de e-mail, clique no ícone Modelos de ).
3. Abra o modelo de resposta, copie e cole o texto no corpo do e-mail.
   O campo **Para** é preenchido automaticamente com o endereço de e-mail da pessoa afetada. No entanto, você pode alterar o endereço de e-mail para enviar o e-mail para uma pessoa diferente.
4. Clique **em Enviar e-mail**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Adicionar anotações pessoais

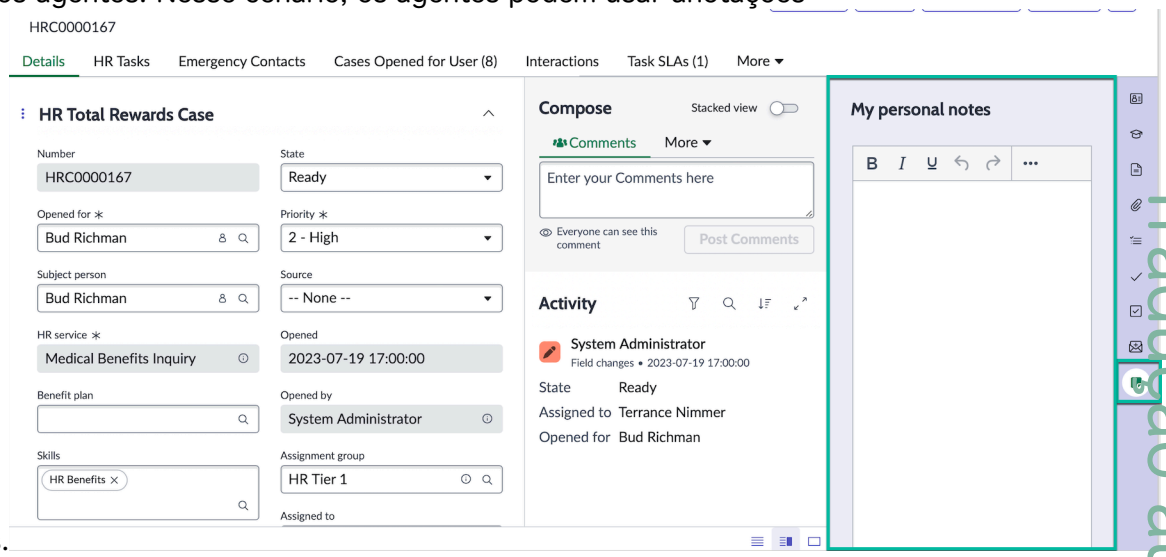
Use anotações pessoais para adicionar informações que não estão finalizadas e não devem ser rastreadas no histórico do caso.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.case_writer

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As anotações de trabalho podem ser acessadas por todos os agentes que estão trabalhando em um caso. Em alguns casos, os agentes podem não querer que anotações privadas ou partes móveis das informações de um caso (por exemplo, caso do Relacionamento do funcionário) sejam exibidas por outros agentes. Nesse cenário, os agentes podem usar anotações pessoais.




### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**.
2. Em Listas, selecione um caso de RH.
3. No painel lateral contextual, clique em **Anotações pessoais** .

> **Nota:**
> Somente o agente a quem o caso foi atribuído terá acesso para editar as anotações pessoais. Em caso de transferência de caso, o último agente terá acesso somente leitura às anotações pessoais.

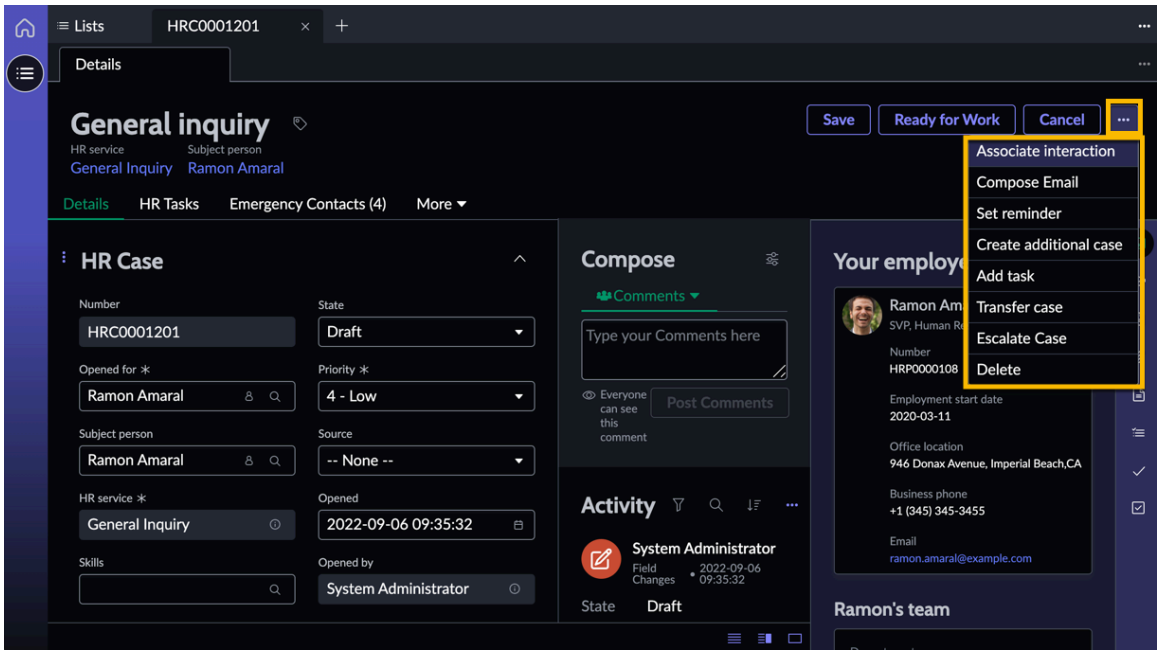
### Usando o ícone Mais no Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Você pode usar o mais de Espaço do agente para Gestão de casos de RH para executar muitas tarefas relacionadas ao trabalho em um caso de RH.

O ícone Mais é exibido no canto superior direito da guia Detalhes ao trabalhar em um caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




A partir daqui, você pode:

- Associar interação: associe o caso exibido a uma interação. Para obter mais informações, consulte Como usar interações no HR Service Delivery Espaço do agente.
- Compor e-mail: envie um e-mail de um caso de RH. A guia **Novo rascunho de e-mail** é aberta para compor e enviar o e-mail. O campo **Para** é atualizado automaticamente com o ID de e-mail da pessoa afetada. O agente pode reter o e-mail ou adicionar um novo e-mail. Para obter mais informações, consulte Envio de um e-mail no Espaço do agente para Gestão de casos de RH.
- Definir lembrete: crie um lembrete para garantir o acompanhamento até uma data específica. Para obter mais informações, consulte Criar um lembrete no Espaço do agente para Gestão de casos de RH.
- Criar caso adicional: crie outro caso de RH sem sair do caso que você está exibindo ou no qual está trabalhando. Para obter mais informações, consulte Criando um caso a partir de um caso de RH.
- Adicionar tarefa: adicione uma tarefa de RH ao caso. Para obter mais informações, consulte Criar uma tarefa para um caso usando Espaço do agente para Gestão de casos de RH.
- Caso de transferência: reclassifique um caso para outro serviço de RH. Para obter mais informações, consulte Transferir um caso no Espaço do agente para Gestão de casos de RH.
- Escalar caso: atribua casos importantes a outro nível ou agente com mais experiência. Para obter mais informações, consulte Escalando um caso no Espaço do agente para Gestão de casos de RH.
- Excluir: exclua o caso no qual você está trabalhando.

### Criar um lembrete no Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Você pode criar lembretes a partir de um caso ou tarefa de RH para receber uma notificação que permitirá o acompanhamento até uma data específica. Os lembretes permitem a comunicação oportuna e garantem que as ações sejam realizadas.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.case_writer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**.
2. Encontre o caso para o qual você deseja adicionar um lembrete.
   Para obter mais informações sobre como encontrar um caso de RH, consulte Como usar Espaço do agente para Gestão de casos de RH.
3. Selecione o ••• mais.
4. Selecione **Definir lembrete**.
5. Preencha os campos.

#### Criar novo lembrete

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Descrição resumida | Texto que descreve o lembrete. |
| Data e hora | A data e a hora em que você deseja receber o lembrete. |
| Tarefa | A tarefa ou o caso associado ao lembrete. Aparece automaticamente com base no caso ou na tarefa que você exibiu ao criar o lembrete. |
| Usuário | O nome do usuário conectado que criou o lembrete. |
| Lembrete | Status do lembrete. |

6. Clique em **Salvar**.
   Você pode exibir seus lembretes na lista de casos de RH, rolando para baixo e selecionando **Lembretes**.

**Nota:**

Quando o alerta está ativado, um número aparece dentro do ícone ) e a mensagem de notificação rola pela tela para lembrá-lo.

## Criando um caso a partir de um caso de RH

Crie casos adicionais diretamente do caso de RH em que você está trabalhando no Espaço do agente para Gestão de casos de RH.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.case_writer

Um recurso conveniente e de economia de tempo do Espaço do agente para Gestão de casos de RH é ter tudo o que você precisa como agente de RH em um só lugar.

Para criar um caso, você não precisa sair de um caso no qual está trabalhando e tentar localizá-lo mais tarde. Crie outro caso de RH a partir de:

- um caso de RH que você está exibindo.
- um perfil de RH que é exibido no caso que você está exibindo.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**.
2. Selecione um caso a partir do qual você deseja criar um caso adicional.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Clique no no canto superior direito da guia Detalhes.
4. Selecione **Criar caso adicional**.
5. Na nova guia, pesquise por nome ou número de caso para verificar o funcionário que está solicitando este caso.
6. Clique em **Avançar**.
7. Insira os detalhes como COE, Serviço de RH e Aberto para.
8. Clique **em Criar caso**.

### Transferir um caso no Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Muitos casos são criados como um caso de consulta geral. Depois de pesquisar as necessidades do funcionário, você pode transferir um caso existente para um serviço de RH diferente.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.case_writer

Para obter informações sobre como configurar as propriedades de transferência ou classificação de caso de RH, consulte Transferir um caso de RH.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**.
2. Encontre o caso que você deseja transferir.
   Para obter mais informações sobre como encontrar um caso de RH, consulte Como usar Espaço do agente para Gestão de casos de RH.
3. Selecione o  mais.
4. Selecione **Caso de transferência**.
5. Selecione uma das duas opções em **Tipo de transferência**.
   - **Transferir com número de caso existente**: o número do caso de RH não muda, os links são redirecionados para o novo caso e as anotações de trabalho são transferidas para o novo caso.
   - **Transferir para um novo número de caso**: o número do caso de RH muda, os links não são redirecionados e as anotações de trabalho não são transferidas. Ambos os números de caso de RH aparecem no caso de RH para referência. O estado do caso original é alterado para **Encerrado concluído** e é cancelado.
6. Selecione um COE apropriado.
7. Em **Novo serviço de RH**, selecione o serviço de RH que você deseja atribuir ao seu caso.
8. Clique em **OK**.

Quando você transfere um caso de RH de um serviço de RH para outro, alguns valores de campos não são transferidos para o novo caso. O caso atual e suas tarefas secundárias são encerrados.

**Nota:**
A prioridade é transferida do caso original e não substitui o modelo de RH para o novo caso de RH.

A pessoa afetada recebe um e-mail de notificação com o caso encerrado e as informações do caso transferido. As respostas ao e-mail aparecem na seção Comentários

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

do caso de RH. Se a pessoa afetada responder ao e-mail associado ao caso encerrado, a resposta aparecerá nos comentários dos casos encerrados e transferidos.

**Nota:**
Se a propriedade do sistema sn_hr_core.restrict_guest_email for False, o texto de um e-mail aparecerá no campo Anotações de trabalho quando o funcionário estiver respondendo de uma conta de e-mail pessoal. Falso é a propriedade padrão.

Consulte Configuração de e-mail .

### Escalando um caso no Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Escale um caso de RH quando você não conseguir resolver um problema e precisar ampliar a importância de um caso.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_core.case_writer

As regras de correspondência que você implementou determinarão o grupo e o agente para os quais o caso será escalado. Para obter mais informações, consulte Regras de atribuição e correspondência no RH e Adicionar ou modificar regras de escalação.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**.
2. Encontre o caso que você deseja transferir.
   Para obter mais informações sobre como encontrar um caso de RH, consulte Como usar Espaço do agente para Gestão de casos de RH.
3. Selecione o ••• mais.
4. Selecione **Escalar caso**.
5. Nas Anotações de trabalho, insira um motivo para escalar o caso.
6. Clique em **OK**.
   O formulário é atualizado e agora está atribuído ao próximo grupo de atribuição de nível.

### Proteger documentos

Adicione uma camada extra de segurança aos documentos vinculados a um caso. Conceda acesso a documentos com dados confidenciais ou privados a grupos, usuários, critérios do usuário ou funções.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_core.case_writer

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**.
2. Em Listas, selecione um caso de RH.
3. Navegar até **Mais** > **Documentos**.
4. Selecione o documento necessário.
5. Revise as guias a seguir para executar as ações necessárias.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Guia | Etapas |
| --- | --- |
| Detalhes | Altere as configurações de acesso de **Por registros referenciados** para **Permissões de compartilhamento**.<br><br>**Nota:**<br>Esta é uma etapa obrigatória. |
| Permissão da função | Para conceder acesso a um documento com base em uma função:<br>**a.** Clique em **Nova**. O modal Permissões de função é aberto.<br>**b.** Na lista **Permissão**, selecione **Leitor** ou **Gravador**.<br>**c.** No campo **Função do usuário**, selecione um valor.<br>**d.** Clique em **Salvar**. |
| Permissões pelos critérios do usuário | Para conceder acesso a um documento com base nos critérios do usuário:<br>**a.** Clique em **Nova**. O modal Permissões de critérios do usuário é aberto.<br>**b.** Na lista **Permissão**, selecione **Leitor** ou **Gravador**.<br>**c.** No campo **Critérios do usuário**, selecione um valor.<br>**d.** Clique em **Salvar**. |
| Permissões do usuário | Para conceder acesso a um documento com base nas permissões do usuário:<br>**a.** Clique em **Mais**.<br>**b.** Selecione **Permissões do usuário**.<br>**c.** Clique em **Nova**. O modal Permissões do usuário é aberto.<br>**d.** Na lista **Permissão**, selecione **Leitor** ou **Gravador**.<br>**e.** No campo **Usuário**, selecione um valor.<br>**f.** Clique em **Salvar**. |
| Permissões do grupo | Para conceder acesso a um documento com base em permissões de grupo:<br>**a.** Clique em **Mais**.<br>**b.** Selecione **Permissões de grupo**.<br>**c.** Clique em **Nova**. O modal Permissões de grupo é aberto.<br>**d.** Na lista **Permissão**, selecione **Leitor** ou **Gravador**.<br>**e.** No campo **Grupo de usuários**, selecione um valor.<br>**f.** Clique em **Salvar**. |

### Modelos em Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Crie documentos recorrentes consistentes desenvolvendo modelos usando Modelos de documentos e use-os em um fluxo de trabalho genérico em Espaço do agente para Gestão de casos de RH.

Instale o plug-in Modelos de documentos para usar este recurso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Use modelos para cartas de comunicação para funcionários, como cartas de verificação ou cartas de oferta. Associar modelos a um caso de RH e movê-lo para um status de trabalho apropriado, como Trabalho em andamento, recupera os dados do caso e os integra ao modelo. Para obter mais informações, consulte Configurar um modelo de documento HTML.

Os agentes podem usar modelos para gerar tarefas de documento e obter aprovações das partes interessadas. Depois que todos os participantes assinarem o modelo, o documento será criado. Para obter mais informações, consulte Criar e assinar tarefas de documento a partir de tarefas de documento no Espaço do agente.

**Nota:**
Modelos do tipo HTML só podem ser usados para os modelos de documento.

### Criar e assinar tarefas de documento no Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Crie tarefas de documento diretamente no Espaço do agente para Gestão de casos de RH usando modelos de documento e assine-os em Espaço do agente.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**.
2. Selecione um caso de RH para a tarefa de documento.
   No campo **Serviço de RH**, certifique-se de que um serviço de RH que tenha um modelo de documento esteja selecionado. Por exemplo, solicite uma carta de verificação de emprego ou gere uma carta de oferta. Para obter mais informações, consulte Criar um caso no Espaço do agente para Gestão de casos de RH.
3. Clique no botão **Iniciar trabalho**.
4. Selecione a opção **Visualizar documento**.
   O documento é exibido com opções para cancelar, editar, gerar ou iniciar a tarefa de documento. Para obter mais informações, consulteGeração de tarefas de documento em Modelos de documento.
5. Selecione o botão **Iniciar tarefa de documento**.
   As tarefas de documento que fazem parte do caso de RH selecionado são geradas e listadas na guia **Tarefas de documento**. Os participantes receberão tarefas de documento conforme configurado no modelo
6. Selecione a tarefa de documento.
7. No registro de tarefa do documento, assine o documento.
   a. Selecione o botão **Assinar documento**.
   b. Na caixa de diálogo que aparece, assine o documento.

      **Nota:**
      Se o **tipo de assinatura** no modelo for Adobe Sign ou DocuSign, depois de clicar em **Assinar documento**, o documento será aberto em uma nova guia para permitir que você use o tipo de assinatura associado.

   c. Clique em **Assinar** para concluir o processo de assinatura.
      O status da tarefa de documento é definido automaticamente como **Encerrado**.

#### Resultado
Depois que todos os documentos associados ao caso forem encerrados, o documento será gerado e listado em **Anexos**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Editar um documento gerado no Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Suporte à renderização de valores de variáveis, scripts e blocos no modo de edição em Visualizar documento. Exiba o conteúdo de variáveis, scripts ou blocos em vez de exibir apenas os nomes de variáveis ou de bloco.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.case_writer

**Nota:**
Este recurso está disponível somente quando o documento é gerado a partir de um modelo no plug-in Document Template.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**.
2. Clique **em Listas**.
3. Abra um caso de RH atribuído a você.
4. Clique **em Visualizar documento**.
5. Na janela Visualizar documento:
   a. Clique em **Editar**. Exceto para tokens de assinatura, todas as outras variáveis, scripts e blocos são renderizados com seus valores.
   b. Adicione texto, tokens válidos ou tokens de assinatura.

      **Nota:**
      Tokens inválidos serão removidos durante o salvamento.

   c. Clique em **Salvar**.
   O documento é salvo e enviado como um anexo nas tarefas de documento criadas para os participantes.

### Gerar um relatório resumido

Crie e salve quantos modelos forem necessários usando a aplicação ServiceNow Modelos de documentos. Crie um relatório resumido selecionando um modelo de documento para o relatório. Exporte os detalhes do caso, em formato PDF, para fins de documentação e compartilhamento.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente para gestão de casos**.
2. Crie um caso de RH no COE de Relacionamentos do funcionário selecionando o ícone **Adicionar** (sinal de adição).
   Para obter instruções detalhadas, consulte Criar um caso no Espaço do agente para Gestão de casos de RH.
   Um caso de Relacionamentos do funcionário é criado.
3. Selecione **Relatório de resumo**.
4. Na janela Relatório de resumo, selecione um formato de modelo de documento predefinido no qual os detalhes do caso sejam capturados.
   Para obter detalhes sobre como criar e usar modelos de documento, consulte Modelos de documentos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Selecione **Gerar**.
   O relatório resumido é gerado com detalhes do caso, incluindo anotações de trabalho, e adicionado como um anexo ao caso.

### Envio de um e-mail no Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Envie qualquer comunicação relacionada a casos de RH com documentos anexados usando o recurso Enviar e-mail. Minimize os erros de digitação preenchendo automaticamente o endereço de e-mail da pessoa afetada (do caso) no e-mail.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_core.case_writer

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**.
2. Selecione um caso para o qual você deseja enviar um e-mail.

   **Nota:**
   Se você quiser enviar diretamente o documento em um caso como um e-mail, clique no botão **Enviar e-mail** na guia do caso.

3. Clique no no canto superior direito da guia.
   - Para o serviço de RH do serviço **Verificação de emprego**, preencha os campos **Categoria de modelo**de **documento**, Modelo de documento , **Pessoa** afetada.
   - Para o serviço de RH de **Carta de verificação do funcionário**, preencha os campos **Tipo de documento**, **Modelo em PDF**e **Pessoa** afetada.

   Clique **em Visualizar documento**. Na janela, clique em **Gerar**. Um documento é gerado e adicionado como um anexo ao caso.
4. Selecione **Compor e-mail**.
   O novo rascunho de e-mail é aberto em outra guia.
   O campo **Para** será preenchido automaticamente com o ID de e-mail da pessoa afetada. No entanto, você pode alterar o destinatário do e-mail.
5. O campo **Assunto** no e-mail será atualizado com o título do caso.
6. Componha seu e-mail no espaço fornecido.
   Você pode usar o modelo de resposta para o conteúdo do e-mail.
7. Clique **em Enviar e-mail**.
   Um e-mail com o documento gerado é enviado ao destinatário pretendido.

   Clique **em Salvar como rascunho**se você ainda não estiver pronto para enviar o e-mail.

### Enviar uma notificação por e-mail após a reatribuição

Depois de reatribuir um agente a um caso de RH, você pode enviar um e-mail para notificar o agente.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**.
2. Selecione um caso para o qual você deseja enviar um e-mail.
3. Selecione ao lado do campo **Atribuído a**.
4. Selecione um agente.
5. Clique no ícone Abrir registro ( ícone ) ao lado do nome do agente.
   Os detalhes do agente são abertos em uma nova guia.
6. No campo E-mail, clique no ícone de e- (ícone de e-mail).
7. Adicione uma linha de **assunto** e escreva o e-mail no espaço fornecido.
8. Clique em **Enviar**.

## Como usar interações no Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Use registros de interação para criar um caso de RH ou fazer referência a informações do funcionário para decidir criar um caso ou solicitar de diferentes tipos de comunicações do funcionário.

Uma interação é uma solicitação de assistência feita por meio de bate-papo, telefone ou pessoalmente. Você pode rotear interações por habilidade, grupo ou diretamente para um agente de RH.

Você também pode criar uma interação para solicitações simples em que decide que talvez não queira criar um caso de RH ou tarefas associadas.

Os registros de interação são criados automaticamente quando você está usando o bate-papo do agente.

**Nota:**
A Assistência do agente está disponível para interações.

Para obter mais informações sobre interações, consulte Registros de interação no Agent Workspace .

## Criar interações em Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Crie registros de interação a partir do formulário Espaço do agente para Gestão de casos de RH configurável.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.case_writer

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**.
2. Para criar uma interação, selecione o ícone **Adicionar** (sinal de mais) e selecione **Criar interação**.
3. Digite um nome ou número de caso para verificar o funcionário nesta interação e selecione **Avançar**
4. Na seção de detalhes, insira informações sobre a interação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Campos de detalhes da interação

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tipo | O tipo de comunicação que iniciou a criação da interação:<br>○ Nenhum<br>○ Bate-papo<br>○ Mensagens<br>○ Telefone |
| Aberto para | O funcionário sobre o qual se trata a interação. |
| Descrição resumida | Uma descrição resumida sobre a interação. |
| Atribuído a | O agente de RH responsável pela interação. |
| Anotações de trabalho | Informações relacionadas à interação que podem ajudar outros agentes de RH. As anotações de trabalho não ficam visíveis para a pessoa Aberto para. |

5. Selecione **Criar interação**.

## O que Fazer Depois

Os agentes usam uma interação para ajudar a concluir e criar tarefas e casos.

### Guias de registro de interação

| Guia | Descrição |
|---|---|
| Tarefas relacionadas | Todas as tarefas ou casos abertos a partir da interação, por exemplo, um novo incidente ou novo caso. |
| Tarefas do usuário | Incidentes relacionados à interação. |
| Interações do usuário | Registra em log todas as interações vinculadas ao funcionário para o qual a interação foi aberta. |
| Casos em aberto para "Abertos para" | Mostra todos os casos de RH relacionados à pessoa Aberto para. |

### Botão

| Botão | Descrição |
|---|---|
| Criar caso de RH | Cria um caso de RH a partir da interação e copia as discussões e os documentos da interação para o caso de RH. Os documentos da interação são exibidos na seção **Anexos** do registro do caso. |

### Casos de evento de ciclo de vida no Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Gerencie casos de evento de ciclo de vida usando Espaço do agente para Gestão de casos de RH.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Um caso de evento de ciclo de vida é um caso de RH preenchido por um evento de ciclo de vida. Por exemplo, o serviço de RH para integração de recém-contratados atende ao evento de ciclo de vida para integração de recém-contratados.

**Nota:**
Esta seção pressupõe que você tenha a integração empresarial e as transições ativadas. Para obter mais informações, consulte Noções básicas do Enterprise Onboarding and Transitions.

Você pode ver todos os casos de evento de ciclo de vida no Listas Listas na seção **Eventos de ciclo** de vida.

### Criar um caso de evento de ciclo de vida usando Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Existem várias maneiras de criar um caso de Evento de ciclo de vida.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_le.case_writer

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**.
2. Na lista Casos de eventos de ciclo de vida, selecione o botão **Novo**.
   Como alternativa, clique no Adicionar novo e selecione **Caso de RH**.
3. Insira o nome de um funcionário ou o número do caso.
4. Verifique se o funcionário é a pessoa correta para o caso.
5. Insira Integração de recém- **contratados** no campo **Serviço de RH**.
6. Selecione **Criar caso**.
7. Selecione **Pronto para trabalho**.
   O **Estado** muda para **Pronto**. Na seção Detalhes, os campos **Grupo de atribuição** e **Atribuído a** são preenchidos com base nas regras de atribuição de caso ou no modelo de caso de RH. Para obter mais informações, consulte Regras de atribuição e correspondência no RH e Modelos de RH.

### Como usar o fluxo de atividades no Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Use a seção de fluxo de atividades de Espaço do agente para Gestão de casos de RH para documentar anotações de trabalho (privadas) ou comentários, responder a e-mails ou exibir o estado do caso de RH.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_core.case_writer

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**.
2. Na seção Compor, selecione **Comentários** (visíveis para a pessoa afetada) ou **Anotações de trabalho** (não visíveis para a pessoa afetada).
3. Digite suas entradas no espaço fornecido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Clique **em Publicar comentários**.

> **Nota:**
> Há também uma seção de **Comentários/Anotações** de trabalho na parte inferior esquerda do formulário. Esta seção está desativada por padrão, mas pode ser usada para inserir texto clicando no ícone de acordeão ( ). Depois de inserir o texto, clique em **Salvar**.

### Soluções de aprendizado de máquina no Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Use soluções de aprendizado de máquina para determinar automaticamente o serviço de RH e o grupo de atribuição corretos para casos em Espaço do agente para Gestão de casos de RH.

### Determinação automática do serviço de RH no Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Determine automaticamente o serviço de RH correto para um caso em Espaço do agente para Gestão de casos de RH. Permita que um agente de RH transfira o caso para o serviço de RH apropriado em vez de gastar um tempo significativo fazendo a triagem manual de casos para os serviços de RH apropriados.

> **Importante:**
> Este recurso está disponível com os pacotes HR Professional e HR Enterprise quando você ativa as aplicações Espaço do agente para Gestão de casos de RH e Inteligência preditiva. Se você não quiser usar este recurso, desabilite a propriedade do sistema `sn_hr_core.case_auto_categorization`.

Depois de criar o caso, a definição da solução de classificação de caso de RH determina automaticamente o serviço de RH com base na descrição resumida do caso. O serviço de RH apropriado para o caso é exibido em uma faixa.

> **Importante:**
> A faixa não será exibida se:
>
> - você registrou o caso no serviço de RH correto
> - você transferiu manualmente ou automaticamente o caso
> - o caso não está no estado pronto ou rascunho

## Treinando automaticamente o modelo preditivo

A definição da solução de classificação de caso de RH é configurada e o modelo preditivo é treinado automaticamente somente quando todas as condições a seguir são atendidas.

- O plug-in Human Resources Scoped App: Workspace (com.sn_hr_agent_workspace) está instalado.
- O plug-in Predictive Intelligence (com.glide.platform_ml) está instalado.
- Há 10.000 registros de estudo de caso de RH correspondentes aos filtros definidos na definição da solução.
- A propriedade do sistema será definida como `glide.platform_ml.auto_training.enabled` verdadeira.

> **Nota:**
> O treinamento automático não acontece se qualquer uma das condições anteriores não for atendida. Nesse caso, Treinar manualmente o modelo preditivo de RH. Navegue até o módulo de **configuração de IA de RH**, abra o registro de classificação de caso de RH e mapeie a definição de solução configurada manualmente.



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Determinação automática do grupo de atribuição no Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Determinar automaticamente o grupo de atribuição para um caso em Espaço do agente para Gestão de casos de RH. Permita que um agente de RH transfira o caso para o grupo de atribuição correto em vez de gastar um tempo significativo identificando manualmente grupos para os casos de RH.

**Importante:**
Este recurso está disponível com os pacotes HR Professional e HR Enterprise quando você ativa as aplicações Espaço do agente para Gestão de casos de RH e Inteligência preditiva. Se você não quiser usar este recurso, desabilite a propriedade do sistema `sn_hr_core.case_auto_assignment`.

Depois que um caso é criado, a definição da solução Grupo de atribuição automática para casos de RH determina automaticamente o grupo de atribuição da Descrição resumida, Descrição, Aberto para título, Aberto para nome do local e serviço de RH do caso. O grupo de atribuição apropriado para o caso é exibido em uma faixa.

**Importante:**
A faixa não será exibida se:

- Você atribuiu manualmente o caso a um grupo de atribuição.
- O grupo de atribuição não está identificado para o caso.
- O caso não está no estado pronto ou rascunho.

### Treinando automaticamente o modelo preditivo

Por padrão, a definição da solução Grupo de atribuição automática para casos de RH é configurada e o modelo preditivo é treinado automaticamente quando todas as seguintes condições são atendidas:

- O plug-in Human Resources Scoped App: Workspace (com.sn_hr_agent_workspace) está instalado.
- O plug-in Predictive Intelligence (com.glide.platform_ml) está instalado.
- Há 10.000 registros de estudo de caso de RH correspondentes aos filtros definidos na definição da solução.
- A propriedade do sistema será definida como `glide.platform_ml.auto_training.enabled` verdadeira.

**Nota:**
O treinamento automático não acontece se qualquer uma das condições anteriores não for atendida. Nesse caso, treine manualmente o modelo preditivo de RH . Navegue até o módulo de **configuração de IA de RH**, abra o registro do grupo de atribuição de caso e mapeie a definição de solução configurada manualmente.

### Exibir casos semelhantes encerrados em Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Ajude um agente de RH a resolver o caso atual exibindo casos encerrados semelhantes.

**Importante:**
Este recurso está disponível com os pacotes HR Professional e HR Enterprise quando você ativa as aplicações Espaço do agente para Gestão de casos de RH e Inteligência preditiva.



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Casos de RH encerrados semelhantes

Quando os casos de RH semelhantes encerrados (ml_sn_sn_hr_core_global_similar_closed_hr_cases) estão configurados e o modelo preditivo é treinado:

- Casos encerrados semelhantes são exibidos em **Casos de RH semelhantes encerrados** na seção Resultados da pesquisa relacionada. Se houver três ou mais casos de RH semelhantes encerrados cujo COE corresponda ao do caso atual, o caso com a maior confiança será exibido como um caso de RH recomendado.
- Se não houver nenhum caso de RH recomendado, o artigo de conhecimento anexado a mais de três casos semelhantes encerrados será exibido como um artigo recomendado. O artigo recomendado pode ser anexado ao caso de RH atual.

## Treinando automaticamente o modelo preditivo

Os casos de RH semelhantes encerrados (ml_sn_sn_hr_core_global_similar_closed_hr_cases) são configurados e o modelo preditivo é treinado automaticamente quando todas as seguintes condições são atendidas:

- O plug-in Human Resources Scoped App: Workspace (com.sn_hr_agent_workspace) está instalado.
- O plug-in Predictive Intelligence (com.glide.platform_ml) está instalado.
- A propriedade do sistema será definida como *`glide.platform_ml.auto_training.enabled`* verdadeira.

### Criar um lembrete no Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Você pode criar lembretes a partir de um caso ou tarefa de RH para receber uma notificação que permitirá o acompanhamento até uma data específica. Os lembretes permitem a comunicação oportuna e garantem que as ações sejam realizadas.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.case_writer

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**.
2. Encontre o caso para o qual você deseja adicionar um lembrete.
   Para obter mais informações sobre como encontrar um caso de RH, consulte Como usar Espaço do agente para Gestão de casos de RH.
3. Selecione o ••• mais.
4. Selecione **Definir lembrete**.
5. Preencha os campos.

**Criar novo lembrete**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Descrição resumida | Texto que descreve o lembrete. |
| Data e hora | A data e a hora em que você deseja receber o lembrete. |
| Tarefa | A tarefa ou o caso associado ao lembrete. Aparece automaticamente com base no caso ou na tarefa que você exibiu ao criar o lembrete. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Usuário | O nome do usuário conectado que criou o lembrete. |
| Lembrete | Status do lembrete. |

6. Clique em **Salvar**.
   Você pode exibir seus lembretes na lista de casos de RH, rolando para baixo e selecionando **Lembretes**.

**Nota:**

Quando o alerta está ativado, um número aparece dentro do ícone ) e a mensagem de notificação rola pela tela para lembrá-lo.

### Como trabalhar com aprovadores para um caso no Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Os casos de RH podem ser configurados para exigir aprovações antes que possam progredir até a conclusão.

O serviço de RH configura ações relacionadas a aprovações. Para obter mais informações sobre a configuração do serviço de RH, consulte Configurar um serviço de RH.

Quando um caso requer um aprovador, a solicitação de aprovação aparece no Central do funcionário do aprovador ou no portal em Tarefas pendentes.

Em Espaço do agente para Gestão de casos de RH, a guia **secundária Aprovadores** lista todos os aprovadores solicitados.

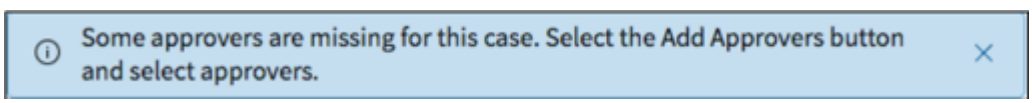
### Vários aprovadores

Os serviços de RH também podem ter vários aprovadores. Ao configurar um serviço de RH, uma configuração opcional permite selecionar aprovadores nos campos do caso de RH. Por exemplo, o gerente da pessoa afetada pode ser selecionado como aprovador. O uso de campos de um caso fornece flexibilidade máxima ao atribuir um aprovador. . Por exemplo:

Quando um aprovador é atribuído a partir do caso, é possível que o aprovador não seja encontrado. A seguir estão algumas circunstâncias em que o aprovador pode estar ausente:

- o gerente da pessoa afetada é o aprovador.
- o perfil de RH da pessoa afetada não contém um gerente.
- o gerente da pessoa afetada saiu recentemente da empresa.

Quando um aprovador está ausente, a seguinte mensagem é exibida:




### Adicionar ou substituir um aprovador em um caso

Usando Espaço do agente para Gestão de casos de RH, você pode adicionar um aprovador ou substituir os aprovadores ausentes para casos que exigem aprovação.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: sn_hr_core.case_writer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**.
2. Localize e abra um caso de RH que requer aprovadores.
3. Selecione **Adicionar aprovadores** na lista de ações de IU (guias na parte superior do formulário).
4. Selecione aprovadores de substituição ou adicione novos.
5. Selecione **OK**.
6. Selecione **Salvar**.

## Como adicionar aprovadores ad hoc a um caso de RH

Forneça aos seus agentes a flexibilidade de adicionar aprovadores ad hoc a um caso que faz parte de um serviço de RH.

### Antes de Iniciar

Por exemplo, em determinados cenários em que as solicitações de um funcionário estão fora dos limites do processo padrão ou o agente precisa de uma aprovação adicional, um agente de RH pode precisar solicitar uma aprovação ad hoc antes de prosseguir com a execução.

Função necessária: sn_hr_core.case_writer

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**.
2. Abra o caso atribuído a você.
3. Clique **em Mais ações** e selecione **Adicionar uma aprovação**.

**Nota:**

- O administrador deve ter configurado a opção **O agente pode adicionar uma aprovação** no serviço de RH ao qual o caso de RH está associado.
- Esta opção aparece somente para o usuário **Atribuído a**, quando o caso está no estado **Pronto** ou **Trabalho em andamento**.

4. Preencha os campos obrigatórios no formulário **Adicionar uma aprovação**.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Usuários aprovadores | Usuários que devem aprovar a solicitação. |
| Aguardar | Condições que você deseja definir para o fluxo de aprovação.<br>○ **Qualquer um pode aprovar**: se qualquer um dos aprovadores aprovar a solicitação, o fluxo de aprovação será concluído.<br>○ **Todos devem aprovar**: somente se todos os aprovadores aprovarem a solicitação, o fluxo de aprovação será concluído.<br>○ **Primeira resposta de qualquer pessoa**: a primeira resposta de qualquer aprovador é levada em consideração. Por exemplo, se um dos aprovadores rejeitar a solicitação primeiro, o fluxo será rejeitado; se um dos aprovadores aprovar a solicitação primeiro, o fluxo será aprovado. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Ao rejeitar | Condições que você deseja definir quando um aprovador rejeita uma solicitação, por exemplo, permitir o reenvio de aprovações ou marcá-la como encerrada incompleta. |
| Motivo | Motivo para iniciar o fluxo de aprovação. |
| Comentários Adicionais | Qualquer outra informação que você queira compartilhar com os aprovadores. |

5. Clique em **Enviar**.

### Exibir histórico de aprovação no Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Revise o histórico de aprovação no fluxo de atividades. Entenda melhor quando a solicitação de aprovação foi criada, quem foram os aprovadores e quando a solicitação foi rejeitada ou aprovada.

#### Antes de Iniciar

- Função necessária: sn_hr_core.case_writer
- Certifique-se de que os seguintes plug-ins estejam instalados: Aplicativo com escopo de Human Resources: Core, Aplicativo com escopo de Human Resources: Lifecycle Events, Aplicativo com escopo de Human Resources: Lifecycle Events for Enterprise, Espaço configurável de HRSD e Espaço do app de Recursos Humanos com escopo.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**.
2. Abra um caso que esteja no estado Pronto.
3. O fluxo de atividades contém o histórico de aprovação, por exemplo, quando a solicitação de aprovação foi criada, quem foram os aprovadores e quando a solicitação foi rejeitada ou aprovada.

**Nota:**

- O histórico de aprovação aparece no fluxo de atividades somente quando a propriedade **glide.workflow.user_approval_history** em **sys_properties.list** está definida como verdadeira.
- Se esta propriedade for definida como verdadeiro no HR Service Delivery espaço, também será verdadeiro para todas as outras instalações em Now Platform.

### Personalizar rótulo da guia no Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Altere o título da guia dos Casos de RH, em Espaço do agente para Gestão de casos de RH, com base em qualquer um dos valores de campo de caso, permitindo que você veja mais detalhes na guia quando várias guias estiverem abertas.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Estrutura do Now Experience** > **Experiências**.
2. Selecione Espaço do agente de RH.
3. Na guia Propriedades da página de UX, selecione a propriedade **caseTabTitleField**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O valor do campo a ser exibido no título da guia pode ser configurado aqui.

4. No campo **Valor**, forneça o par de chave-valor.

   A chave sendo o nome da tabela e o valor sendo o valor do campo. Por exemplo, "sn_hr_core_case": "opened_for". O campo de valor deve ser um JSON válido.

   Os títulos da guia também podem conter vários campos. O valor da chave continua sendo o nome da tabela, mas o valor pode ser uma lista de cadeias de caracteres. Por exemplo: "sn_hr_core_case": ["opened_for", "number"].

5. Clique em **Atualizar**.

### Personalizar listas relacionadas no Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Personalize quais listas relacionadas ficarão visíveis para os usuários no Espaço do agente para a Gestão de casos de RH.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de casos de RH** > **Todos os casos de RH** > **Todos**.
2. Selecione o caso para o qual você deseja personalizar as listas relacionadas.
3. Selecione o ícone de ações ícone Ações adicionais .
4. Navegar até **Configurar** > **Listas relacionadas**.
5. Selecione as listas relacionadas e a ordem desejada.
6. Em **Nome de exibição**, selecione **UIB do espaço**.
7. Selecione **Salvar**.

### Personalizar Fluxo de atividades no Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Personalize o Fluxo de atividades para reduzir o esforço do agente para entender o contexto do caso.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de casos de RH** > **Todos os casos de RH** > **Todos**.
2. Selecione um caso para personalizar o Fluxo de atividades.
3. Selecione o ícone de fluxo de .
4. Selecione o ícone de atividade de filtro Ícone de .
5. Selecione as atividades necessárias e a ordem desejada.
6. Selecione **Salvar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Personalizar campos em um formulário no Espaço do agente para Gestão de casos de RH

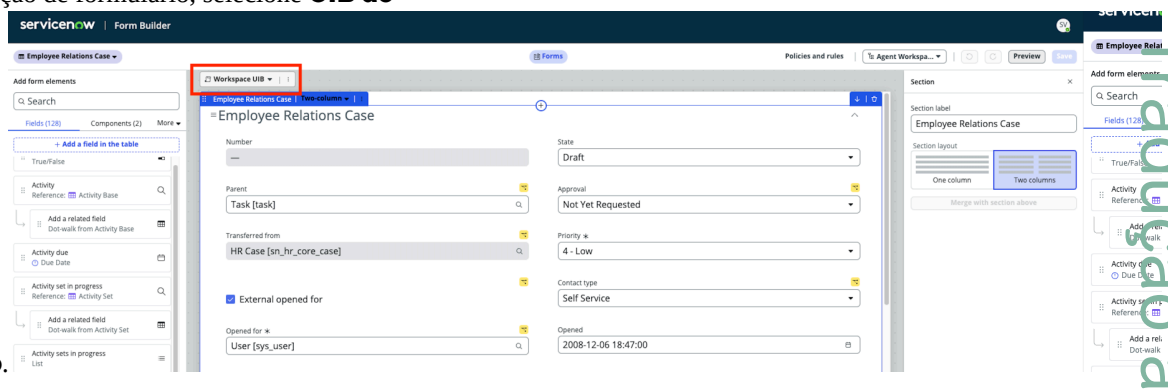
Adicione e organize os campos em um layout de formulário para corresponder aos requisitos do formulário usando o Construtor de formulário em Espaço do agente para Gestão de casos de RH.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de casos de RH** > **Todos os casos de RH** > **Todos**.
2. Selecione o caso para o qual você deseja personalizar os campos de formulário.
3. Selecione o ícone de ações ícone Ações adicionais .
4. Navegar até **Configurar** > **Construtor de formulário**.
5. Na exibição de formulário, selecione **UIB do espaço**.




6. Personalize os campos executando uma das ações a seguir.

## Destacar campos no Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Destaque os campos no espaço para chamar a atenção de um agente para eles.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Experiência de espaço** > **Administração** > **Valores Em Destaque**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

#### Formulário Valor em destaque

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tabela | Nome da tabela que contém os campos que você deseja realçar. |
| Campo | Nome do campo que você deseja destacar se as condições de acionamento forem atendidas. |
| Aplicação | Escopo de aplicações ao qual este realce se refere. |
| Espaço | O espaço ao qual este realce se aplica. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | Selecionar **Espaço do agente** |

4. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho e selecione **Salvar**.
5. Em **Condições de valor realçado**, selecione **Novo**.
6. No formulário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores de campos, consulte Formulário de condição de valor realçado.
7. Selecione **Enviar**.

### Gestão de documentos de funcionários para Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Gestão de documentos de funcionários fornece espaço de armazenamento, um sistema de arquivamento, a capacidade de recuperar documentos facilmente, definindo quem pode exibir documentos confidenciais e quando limpar documentos.

Para obter mais informações sobre Gestão de documentos de funcionários, consulte Gestão de documentos de funcionários.

### Criar ou carregar documentos do funcionário usando Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Crie ou carregue documentos do funcionário em um caso de RH usando o Espaço do agente para Gestão de casos de RH.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_ef.document_writer

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**.
2. Clique no ícone **Listas** ( ícone ).
3. Clique **em Documentos do funcionário**.
4. Clique em **"Tudo"**.
5. Clique em **Nova**.
   Como alternativa, você também pode criar um documento de funcionário a partir de **Perfis de RH**.
   Selecione um Perfil de RH e, no menu de mais ações, clique em **Novo documento**.
6. No formulário, preencha os campos.

#### Formulário de documento do funcionário

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Documento de funcionário | Documento do funcionário a ser carregado.<br><br>Clique em **Procurar** para carregar um documento do funcionário.<br><br>Por padrão, o tamanho máximo permitido de um documento é de 30 MB. O padrão pode ser alterado no campo**Tamanho máximo de carregamento de arquivo** |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | **em megabytes** em Propriedades do documento do funcionário. Para obter mais informações, consulte Propriedades da aplicação Employee Document Management.<br><br>Depois de selecionar um documento, os campos somente leitura mostram o tamanho e o formato do arquivo, criado em e criado por.<br><br>O visualizador na IU oferece suporte somente à exibição de documentos .pdf. Outros tipos de documentos podem ser baixados e exibidos.<br><br>Para obter resultados de pesquisa ideais, não use hífen (-) no nome do documento. Usar palavras completas separadas por espaços ou barras inferiores fornece melhores resultados de pesquisa.<br><br>Marque **Sim** em **Habilitar o Visualizador de documento para visualizar documentos pdf** na propriedade Documentos do funcionário para exibir documentos .pdf.<br><br>**Nota:**<br>FedRAMP, clientes no local, dispositivos móveis, clientes que usam criptografia de borda ou suporte de criptografia não oferece suporte à exibição de documentos. |
| Descrição | Descrição do documento do funcionário. |
| Funcionário | Nome do funcionário ao qual o documento está associado. |
| Tipo de documento | Tipo de documento associado ao documento do funcionário.<br><br>Os tipos de documento fornecem categorização, segurança e políticas de retenção. |
| Caso de RH | Número do caso de RH ao qual o documento do funcionário está associado quando movido de um caso de RH. |
| Limpeza em espera | Limpar o status de espera de um documento.<br><br>○ Autorização de limpeza pendente: aguardando autorização para limpeza de documento.<br><br>○ Limpeza aprovada: o documento tem autorização para programar a limpeza. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | ○ Limpo rejeitado: o documento não recebeu autorização de limpeza.<br><br>**Importante:**<br>A política de segurança do tipo de documento determina a autorização de limpeza. As funções a seguir têm permissão para alterar a autorização de limpeza:<br>▪ Administrador de EF [sn_hr_ef.admin]<br>▪ Gerenciador de gestão de arquivos de funcionários [sn_hr_ef.manager] |

7. Clique em **Salvar** para criar o registro de documento do funcionário.
   A guia **Trilha de auditoria** é exibida.

   Fornece exibição de todas as ações de um documento de funcionário, desde a criação ou carregamento até o momento em que é limpo.

### Mover documentos do funcionário para o Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Mova documentos do funcionário de um caso em Espaço do agente para Gestão de casos de RH para o repositório de documentos do funcionário. O repositório de documentos do funcionário fornece um repositório central para identificação rápida e fácil de documentos usando diferentes recursos de classificação.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_ef.document_writer, sn_hr_core.case_writer

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**.
2. Selecione um caso que tenha documentos do funcionário anexados.

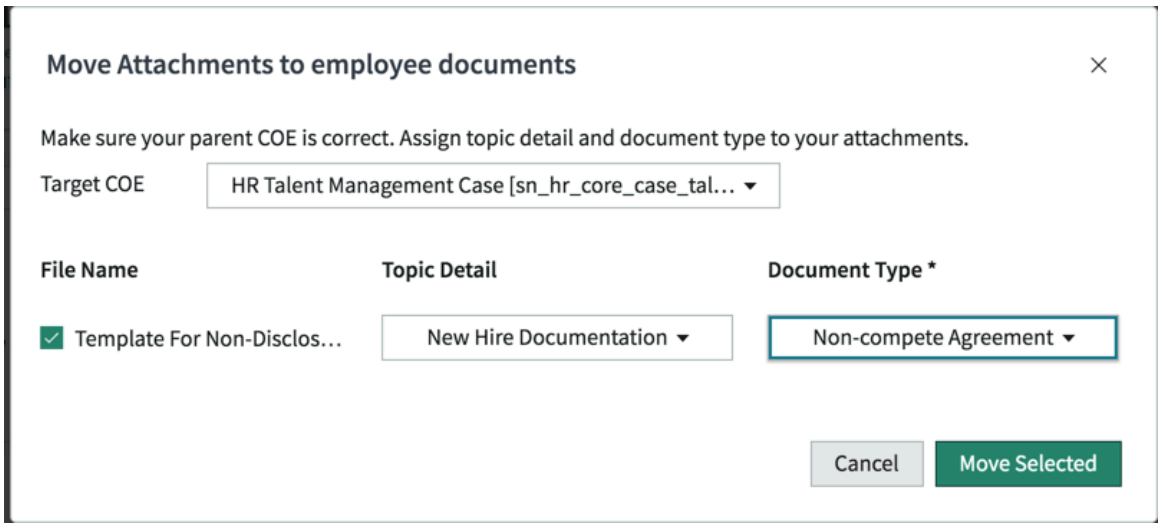
   **Nota:**
   Na exibição de lista, não há como identificar casos de RH com documentos do funcionário anexados. Para localizar um caso de RH, você precisa do número do caso de RH ou da pessoa Aberto para.

3. Clique **em Mover anexos**.
4. Na janela Mover anexos para documentos do funcionário:
   a. Marque a caixa de seleção ao lado dos documentos que você deseja mover.
   b. Selecione o **tipo de documento** para cada documento. O tipo de documento determina a categorização, quem pode acessá-lo e a política de retenção. Crie um tipo de documento se nenhum aparecer para o detalhe do tópico associado. Criar um tipo de documento garante a categorização correta.
   c. Clique **em Mover selecionado**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:**
Os campos **COE de destino** e **Detalhe do tópico** podem ser modificados somente se o documento tiver sido adicionado ao tipo incorreto de caso de RH.




### Resultado

- Os documentos do funcionário são movidos do caso de RH para o repositório de documentos do funcionário.
- Para exibir uma lista de todos os documentos do funcionário na coluna da lista, selecione **Documentos do funcionário**.
- Os anexos movidos aparecem no painel lateral contextual sob o ícone de documentos do funcionário no caso.

## Assinatura eletrônica no Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Ao trabalhar em um caso de RH ou tarefa de RH, você pode usar a assinatura eletrônica para assinar documentos que exigem assinaturas.

Quando um funcionário cria um caso solicitando uma carta de verificação de emprego, você pode:

- Visualizar o documento: garante que você assine o documento correto. Esta etapa é útil se você tiver várias letras de verificação de emprego.
- Usar assinatura eletrônica para assinar - Você tem vários métodos para assinar. Escolha digitar seu nome ou usar o mouse para desenhar sua assinatura. Para obter mais informações, consulte Assinar e gerar um documento no HR Service Delivery Espaço do agente.

  Opcionalmente, você pode exigir que um usuário marque uma caixa de confirmação antes que a assinatura seja aceita.

- Gerar o documento - Combine o modelo de documento com sua assinatura e crie um anexo para o caso. Se você usar Gestão de documentos de funcionários, poderá mover o anexo para o repositório de documentos para armazenamento.

**Nota:**
Para obter mais informações, consulte Configurar um modelo de assinatura eletrônica .

## Assinar e gerar um documento no Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Dependendo do caso ou da situação, você pode assinar um documento eletronicamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.case_writer

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**.
2. Localize e abra um caso de RH.
   Certifique-se de que o estado do caso seja **Trabalho em andamento**.
3. Selecione o botão **Assinar documento**.
4. Visualize o documento.
   Certifique-se de que seja o documento correto para o caso.
5. Selecione **Digitar assinatura** para digitar sua assinatura ou selecione **Desenhar assinatura** para desenhar sua assinatura usando o mouse.
6. Selecione Gerar para anexar sua assinatura ao documento.
   O documento gerado é exibido em Anexos no painel lateral contextual. Se sua empresa usa Gestão de documentos de funcionários (EDM), você pode mover o documento para o repositório EDM. Para obter mais informações sobre EDM, consulte Criar ou carregar documentos do funcionário usando HR Service Delivery Espaço do agente.

### Como usar o recurso de link profundo no Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Links profundos são uma maneira de acessar informações de fora de Espaço do agente para Gestão de casos de RH.

Use links profundos para acessar informações ou aplicações que não estão prontamente disponíveis em Espaço do agente para Gestão de casos de RH. Por exemplo, use links profundos para acessar um aplicativo de terceiros que você usa com frequência.

Para obter mais informações sobre como configurar links profundos, consulte Gerador de link para HR Service Delivery.

### Como usar o bate-papo no Espaço do agente para Gestão de casos de RH

O Bate-papo do agente para Espaço do agente para Gestão de casos de RH permite que você faça perguntas e receba informações por meio do bate-papo do atendente ou do virtual agent.

**Ativação**

Certifique-se de ter ativado o plug-in Bate-papo do agente [com.glide.interaction.awa] antes de usar este recurso. Para obter mais informações sobre como configurar o bate-papo, consulte Bate-papo do Agent Workspace.

**Grupos de RH**

Certifique-se de que seus agentes de RH façam parte de um grupo ou subgrupo de RH. Ter subgrupos ajuda a garantir que os agentes de RH com as habilidades e os conhecimentos corretos se emparelhem quando um funcionário iniciar um bate-papo.

Por exemplo, um funcionário inicia um bate-papo solicitando informações sobre os benefícios da sua empresa. Ter um subgrupo de benefícios com agentes especializados nos benefícios da sua empresa garante que o bate-papo do funcionário seja direcionado para os agentes corretos.

Para obter mais informações sobre grupos de RH, consulte Gerenciar Grupos de RH.

**Registros de interação**

O bate-papo do agente cria automaticamente registros de interação. Quando um funcionário inicia um bate-papo com um agente de RH, um caso de interação é criado automaticamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Ações rápidas**

Usando ações rápidas, você pode:

- Crie um caso de RH.
- Mostrar modelos de resposta aplicáveis.
- Transfira o bate-papo para outro agente.
- Transfira o bate-papo para outra fila.

**Virtual agent**

A automatização do bate-papo pode aprimorar a experiência do funcionário, abordando as dúvidas imediatamente. A qualquer momento durante um bate-papo virtual, o funcionário pode solicitar interação com um agente de RH.

Para obter mais informações sobre o Virtual Agent, consulte Virtual Agent para HR Service Delivery.

### Como trabalhar com a caixa de entrada do agente no Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Use a caixa de entrada do agente para gerenciar seu trabalho de entrada, como bate-papos, casos de RH e interações.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.case_writer

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**.
2. Selecione o caixa de entrada.
3. Em **Status**, selecione **Disponível**.
4. Quando um bate-papo passar pela fila de bate-papo, selecione **Aceitar**.
5. No painel de bate-papo ativo, você pode iniciar o bate-papo.
6. Selecione o de ação rápida ou insira uma barra invertida (/) na área de bate-papo.
7. Selecione uma ação rápida para criar rapidamente um caso de RH, mostrar modelos de resposta relacionados, transferir o bate-papo para outro agente ou transferir o bate-papo para outra fila.

### Exibição de ANS para HR Service Delivery Espaço do agente

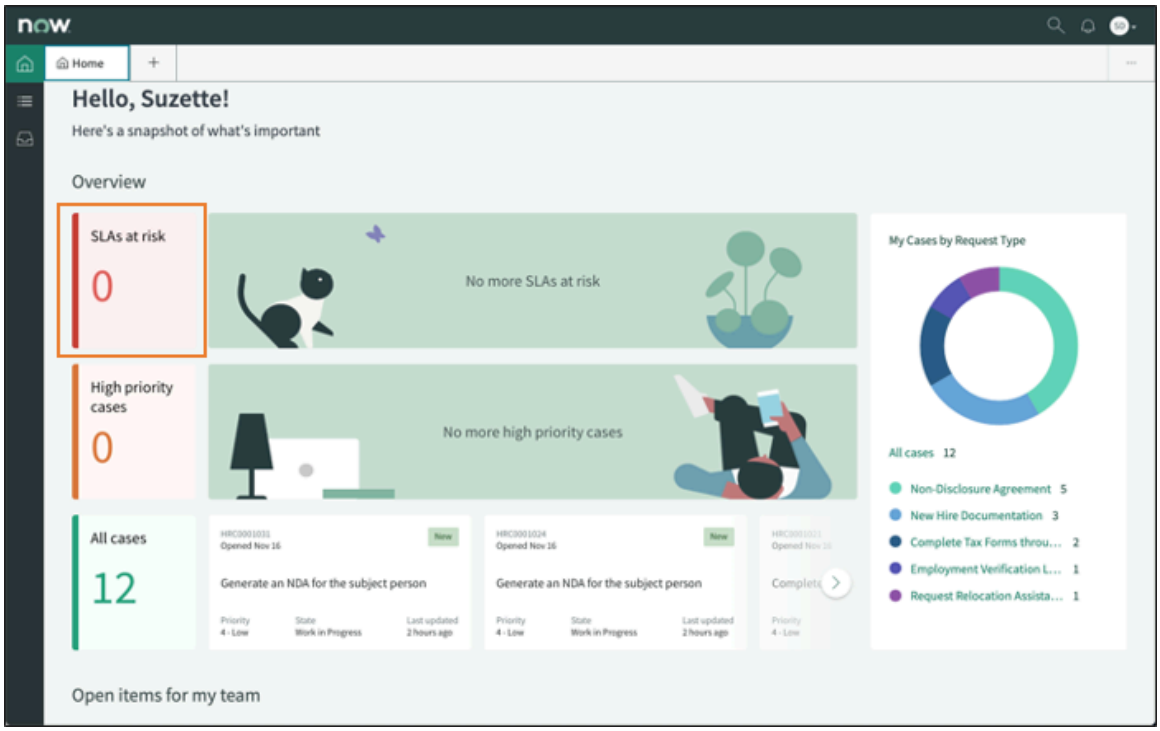
Os acordos de nível de serviço (ANSs) podem ser exibidos para casos ou tarefas e fornecem informações de andamento.

## ANS do Espaço do agente de RH

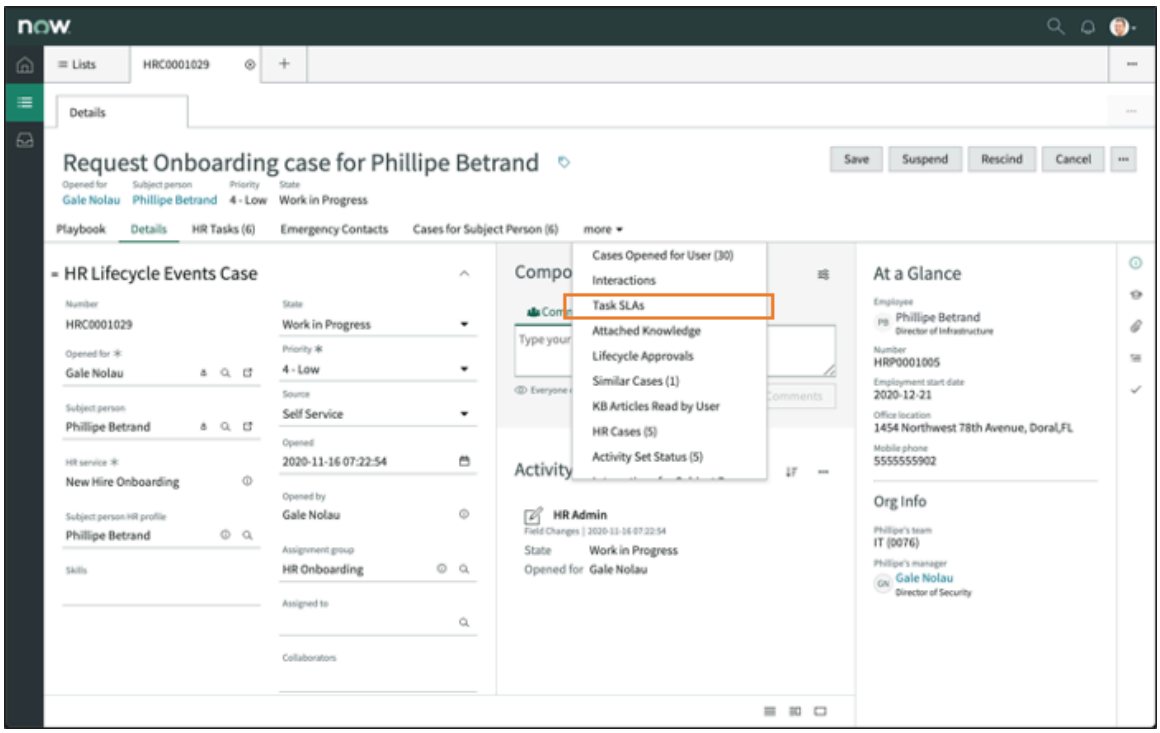
Exiba ANS para casos de RH na página inicial do Agent Workspace:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




Exiba SLAs para tarefas de RH no menu Itens relacionados.

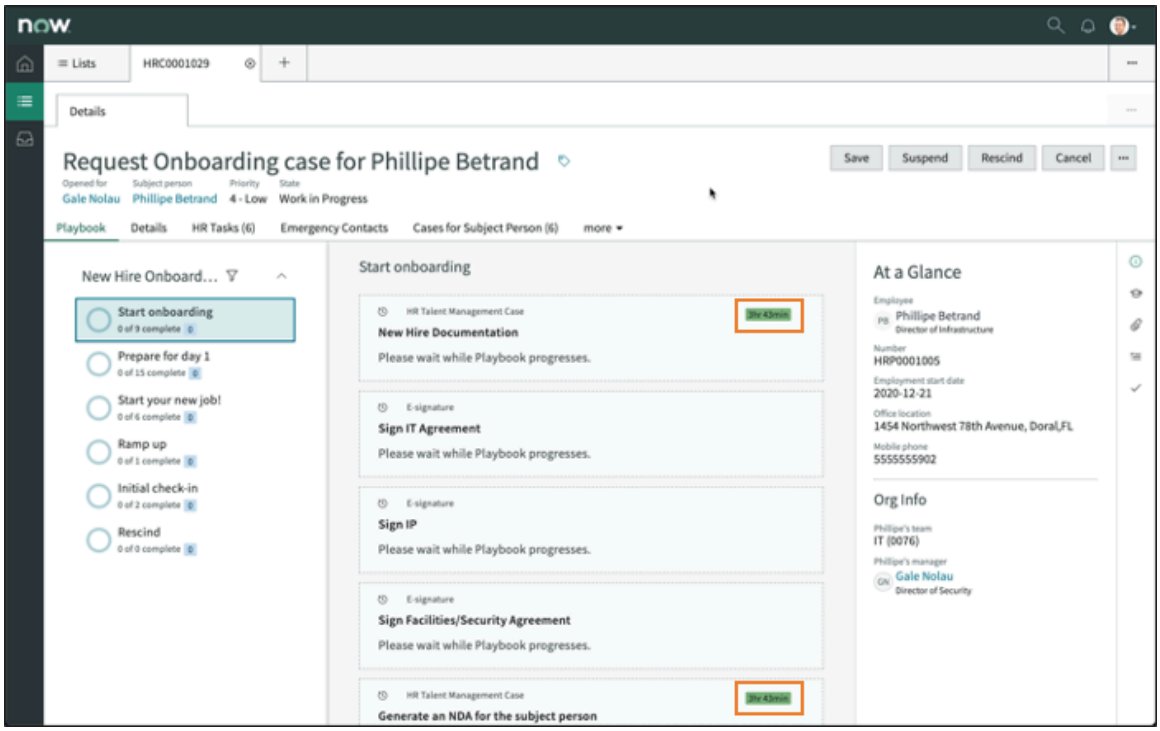



## ANS do Playbook de RH

Exiba os ANS do Playbook de RH no cartão do caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




**Nota:**
Para obter mais informações sobre SLAs, consulte Service Level Management .

### Conversas por SMS no HR Service Delivery Espaço do agente

Usando o aplicativo Conversational SMS Service Channel, disponível no ServiceNow Store, os agentes de RH podem fornecer suporte para conversas de longa duração por SMS via HR Service Delivery Espaço do agente. Os solicitantes podem iniciar conversas de suporte de RH por SMS.

## Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

## Conversas de suporte por SMS

As conversas de suporte por SMS podem ser longas. Por esse motivo, os agentes do espaço HR Service Delivery precisam da capacidade de rastrear conversas em andamento no canal de serviço de SMS de RH. Os agentes do espaço HR Service Delivery podem iniciar ou continuar conversas por SMS e também aceitar itens de trabalho por SMS da HR Service Delivery Espaço do agente Caixa de entrada.

Para conversas de suporte por SMS, no Espaço painel de bate-papo, quando o tipo de interação é **Mensagens**, um subtipo de interação de **SMS** é indicado como **SMS ativo**.

Para obter detalhes completos sobre conversas de suporte por SMS, canais de serviço associados, conversas por SMS iniciadas pelo solicitante e pelo agente, consulte Conversational SMS Service Channel .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Conversas de suporte por SMS para HR Service Delivery agentes

Os agentes de RH podem acessar novas interações de mensagens por SMS, bem como acessar conversas de mensagens por SMS em andamento. Os agentes podem alternar de uma interação de mensagens em andamento, como um bate-papo, para uma nova interação de mensagens por SMS.

Advanced Work Assignment Agentes e gerentes de RH podem encerrar uma conversa de mensagens por SMS. Os agentes de RH com a função awa_agent podem encerrar uma conversa ativa de mensagens por SMS atribuída a eles usando o botão de ação **Encerrar conversa**. Usuários com a função awa_manager podem encerrar a conversa mesmo quando ela não estiver atribuída a eles na interação. Quando um agente encerra a conversa, uma confirmação para encerrar a interação é exibida.

Os agentes e gerentes do AWA de RH podem alternar de uma interação de mensagens em andamento para uma nova conversa de mensagens. Alternar para uma nova interação de mensagens não encerra a interação de mensagens original, mas permite que os agentes tenham várias conversas por mensagens. Os agentes do AWA podem acessar conversas de mensagens em andamento quando os agentes e gerentes do AWA de RH têm acesso a conversas de mensagens em andamento e são notificados quando há uma nova mensagem em qualquer interação atribuída de longa execução. Quando uma conversa de mensagens em andamento tem uma nova mensagem que precisa de atenção, um ícone é exibido após o ícone da Caixa de entrada em HR Service Delivery Espaço. Uma nova guia carrega um selo de contador que indica o número de conversas de mensagens que têm mensagens não lidas. Os agentes e gerentes do AWA podem exibir cartões para conversas de mensagens.

Os agentes e gerentes do AWA de RH podem exibir uma lista de todos os itens de trabalho de mensagens **em andamento** ou **em espera** atribuídos a outros agentes. A lista indica o canal de serviço, o número da interação e a data da última atualização. Os agentes podem clicar no item da lista para abri-lo em uma guia Espaço. Os agentes podem abrir uma interação de mensagens em uma subguia e, se a interação estiver ativa, exibir o painel de bate-papo no registro da interação. Os agentes podem digitar mensagens no painel de bate-papo para ter uma conversa por SMS com um funcionário.

## Ações rápidas para agentes

Acesse ações rápidas baseadas em bate-papo existentes para mensagens SMS. Para obter detalhes, consulte Bate- papo do agente .

## Notificações da área de trabalho de conversa

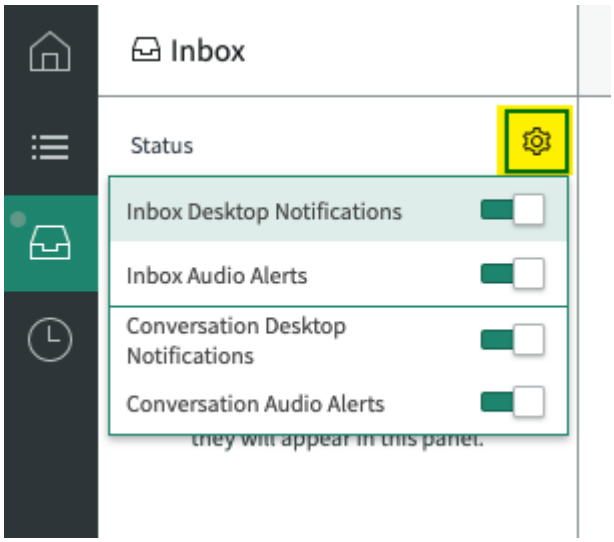
Os agentes de RH podem definir preferências para receber notificações de conversa na área de trabalho, alertas de áudio e notificações do navegador Google Chrome. Os alertas de áudio e as notificações da área de trabalho ocorrem quando os agentes optam por receber **alertas de áudio** de **conversa e notificações da área de trabalho de conversa** por meio das HR Service Delivery Espaço do agente configurações da caixa de entrada.

Depois de aceitar, os agentes ouvem um alerta de áudio quando ocorre uma nova mensagem em uma conversa que está aberta em uma guia do espaço, mas não em foco. Os alertas de áudio também notificam quando uma conversa de longa duração é atribuída a um agente, mas não está aberta em uma guia do espaço. Os agentes decidem se desejam habilitar esses alertas e notificações.

Use o menu de de edição na caixa de entrada HR Service Delivery Espaço do agente para habilitar alertas e notificações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




Os agentes podem receber Google Chrome notificações do navegador quando os seguintes critérios são atendidos:

- O agente optou por receber **notificações de conversa na área**de trabalho .
- O agente está usando o navegador Google Chrome.
- A guia do navegador Espaço não está em foco.
- Uma nova mensagem em uma conversa existente, atribuída ao agente, está em um dos seguintes locais:
  - Uma guia Espaço aberta no momento.
  - Não em uma guia Espaço aberta no momento, mas em uma conversa de longa duração em uma seção em andamento de Espaço.

## Conversas por SMS iniciadas pelo funcionário

Os funcionários podem iniciar conversas de suporte de RH por SMS. Os agentes podem esperar que o sistema associe automaticamente o número de telefone do remetente ao perfil de usuário do canal. Se uma mensagem SMS for recebida para um perfil de usuário do canal inexistente, um novo perfil de usuário do canal será criado automaticamente pelo sistema. O sistema consulta o campo **Telefone celular** no perfil de RH do funcionário para uma correspondência. Quando uma correspondência é encontrada, o sistema associa o funcionário ao perfil de usuário do canal recém-criado. Se mais de uma correspondência for encontrada, nenhuma associação será feita no perfil de usuário do canal. Se nenhuma correspondência for encontrada, nenhuma associação será feita no perfil de usuário do canal.

Quando um funcionário adiciona um número de telefone a uma interação de mensagens por SMS ou atualiza um número de telefone na interação, o campo Número na interação é atualizado de nulo para o nome do funcionário. O perfil de RH desse funcionário está associado ao número de telefone. Pode haver apenas um perfil de usuário de canal ativo para um determinado número de telefone a qualquer momento.

### Configurar HR Service Delivery Conversational SMS Service Channel

Configure a aplicação da Store do Conversational SMS Service Channel para HR Service Delivery.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

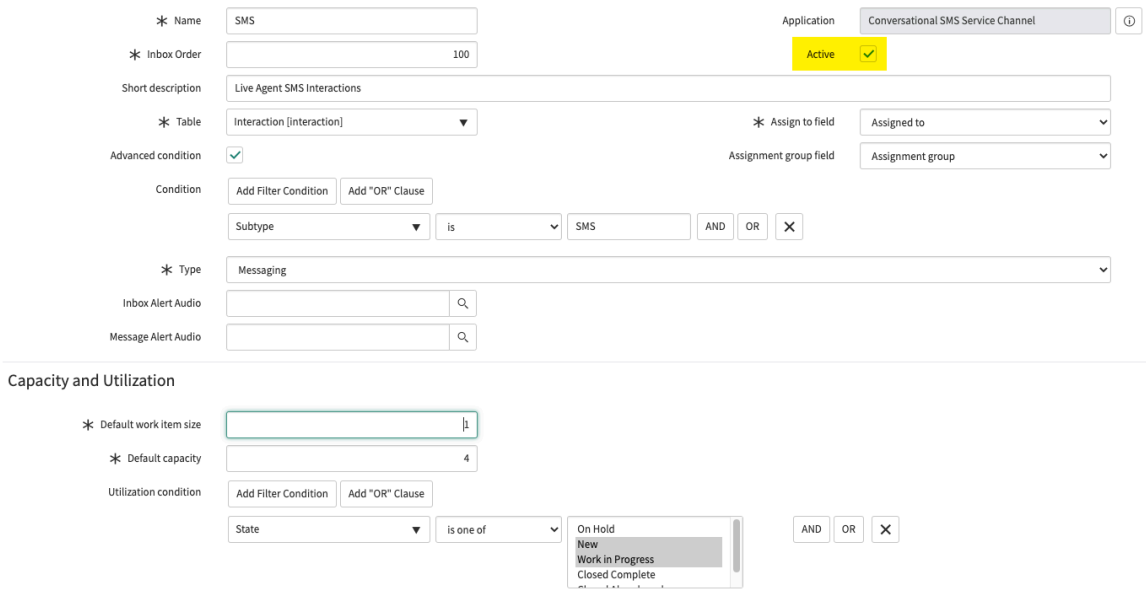
## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O sistema base HR Service Delivery inclui a fila do canal de serviço de **SMS de RH** com o grupo de atribuição padrão **de Grupo de Suporte de SMS de RH**. A **regra de atribuição de agente** é baseada na capacidade por padrão. Para HR Service Delivery, configure o canal de serviço de SMS para a fila de SMS de RH.

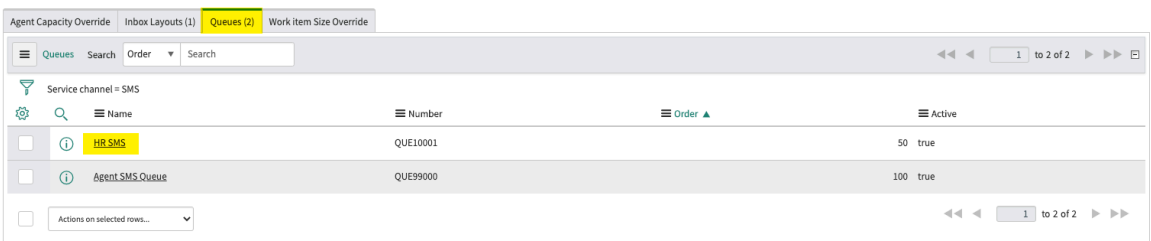
## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Advanced Work Assignment** > **Canais de serviço**.
2. Clique no canal de serviço de **SMS**.
3. No formulário SMS do canal de serviço, marque a caixa de seleção **Ativo** para ativar o canal de serviço.

> **Nota:**
> Por padrão, a maior parte do formulário é preenchida para você. Os campos**Capacidade e Utilização** são definidos como 1 para **Tamanho de item de trabalho padrão** e 4 para **Capacidade padrão**. Você pode mudar esses e qualquer valor de formulário, se desejar.



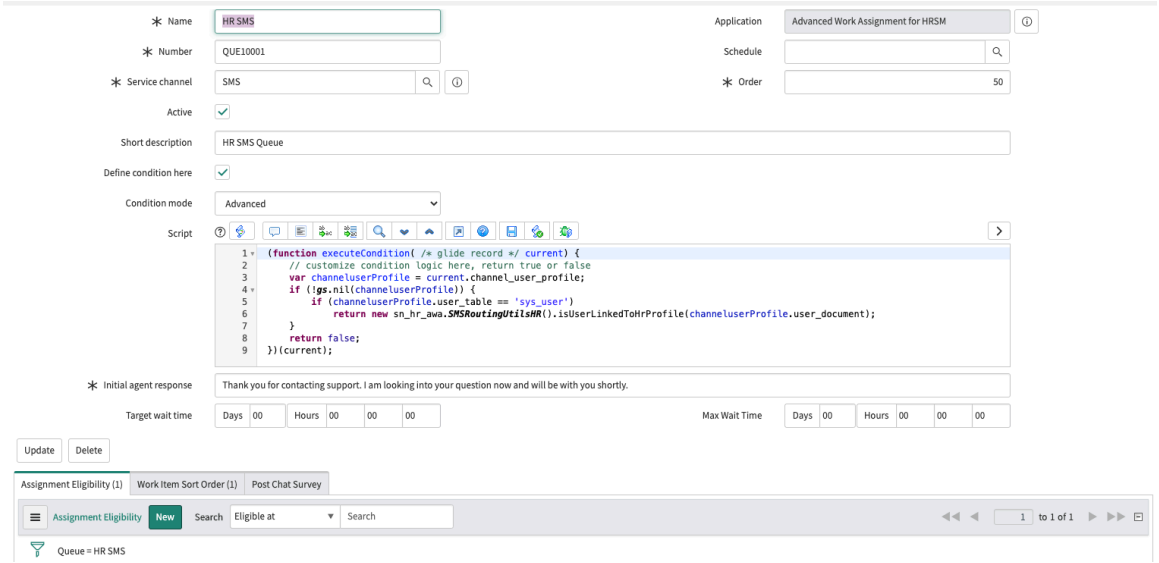

4. Clique na lista relacionada Filas para exibir e configurar a fila de SMS de RH.




5. Exiba as configurações padrão no formulário SMS de Fila de RH, garantindo que a caixa de seleção **Ativo** esteja marcada.
6. Modifique os valores conforme desejado.

Tradução automática

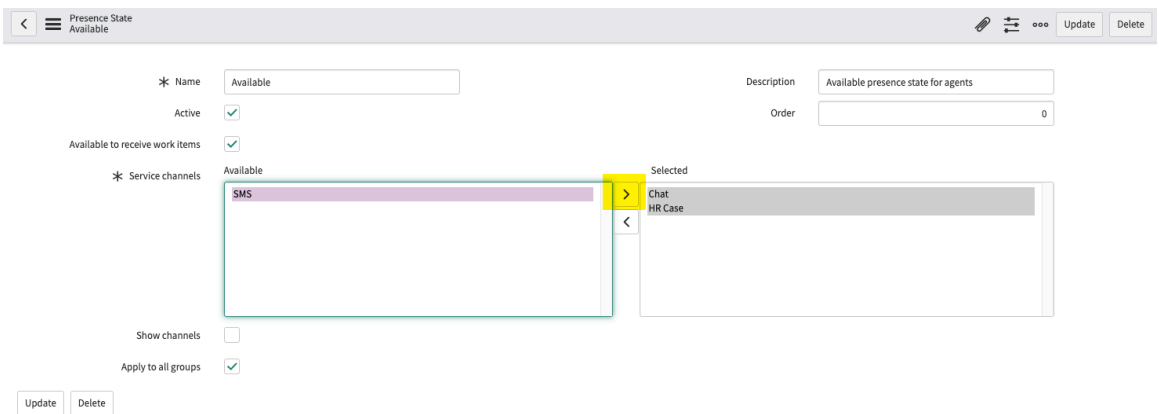
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




7. Clique em qualquer uma das listas relacionadas para exibir ou modificar os valores configurados padrão.

**Nota:**
Observe que a lista relacionada Qualificação de atribuição é padronizada como **Grupo de suporte de SMS de RH**. Adicione manualmente usuários a este grupo para rotear atribuições. Consulte Adicionar um usuário a um grupo para saber como adicionar usuários a este grupo.

8. Clique em **Atualizar** para salvar as mudanças feitas.
9. Atualize os Advanced Work Assignment Estados de presença navegando até **Advanced Work Assignment** > **Configurações** > **Estados de presença**.
10. Clique em **Disponível** na lista Estados de presença.
11. No formulário Estado de presença disponível, selecione **SMS** na coluna **Canais de serviço disponíveis** e mova-o para a coluna **Selecionado** usando a seta que aponta para a direita.




12. Clique em **Atualizar**.

**Nota:**
Para obter informações completas sobre os canais de serviço de SMS de conversa e orientação de configuração, consulte Canal de serviço de SMS de conversa .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Compor uma mensagem SMS de um bate-papo no HR Service Delivery Espaço do agente

Crie e envie uma mensagem SMS de saída para um destinatário diretamente de uma interação de bate-papo. Acesse interações atribuídas a você para acompanhamento por mensagem SMS quando precisar de mais detalhes do funcionário.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.case_writer

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma interação é uma solicitação de assistência feita por meio de bate-papo, telefone ou pessoalmente. Os registros de interação são criados automaticamente quando você está usando o bate-papo do agente.

A opção **Compor SMS** só está habilitada para interações de bate-papo ativas. Para obter mais informações sobre interações em HR Service Delivery, consulte Como usar interações no HR Service Delivery Espaço do agente.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente de RH**.
2. Selecione o de lista ícone de lista de casos de RH e navegue até **Interações** > **Atribuído a mim**.
3. Selecione uma interação de bate-papo ativa para a qual você deseja responder ao destinatário por meio de uma mensagem SMS.
4. No modal de interação de bate-papo, clique no ícone de mais mais opções e selecione **Compor SMS** para iniciar uma conversa por SMS com o destinatário.
   O modal **Enviar via SMS** é iniciado com os campos **Enviar de** e **Enviar para**.
5. Use o campo suspenso **Enviar para** para selecionar o destinatário do SMS.
   Você pode escolher um número de telefone preenchido automaticamente ou escolher **Outro** para inserir o número de telefone manualmente no campo **Outro número**. Os números de telefone preenchidos automaticamente são exibidos com base nos seguintes critérios:

   O campo **Aberto para** é preenchido na interação com o número de telefone.

   Os números de telefone especificados no registro do Perfil de RH. O rótulo de cada número de telefone no modal **Enviar via SMS** corresponderá ao rótulo do campo **Número de telefone** no registro do Perfil de RH.

   Se um número de telefone adicionado manualmente não estiver associado a um registro de perfil de usuário de canal ativo existente, o registro será criado automaticamente quando você enviar a mensagem SMS.

   **Nota:**
   Quando uma interação é criada com o número de telefone p1, não associado a um perfil de RH existente, um perfil de usuário do canal é criado como um convidado. Quando o usuário atualiza um perfil de RH, HRP1, com um número de telefone p1, o usuário é tratado como HRP1.

6. Componha a mensagem SMS, adicione um anexo se necessário e envie para o funcionário.
   Você também pode selecionar o de ação rápida ou inserir uma barra invertida (/) na área de bate-papo para usar ações rápidas em mensagens SMS. Consulte Bate- papo do agente para obter mais informações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você receberá uma confirmação quando a mensagem SMS for enviada. Clique na confirmação para exibir os detalhes da interação, se desejar.

**Nota:**
Para obter detalhes completos sobre como iniciar conversas por SMS em Espaço do agente, consulte Conversa por SMS iniciada pelo agente . Para obter detalhes sobre como usar Espaço do agente com HR Service Delivery, consulte Usando o HR Service Delivery Espaço do agente.

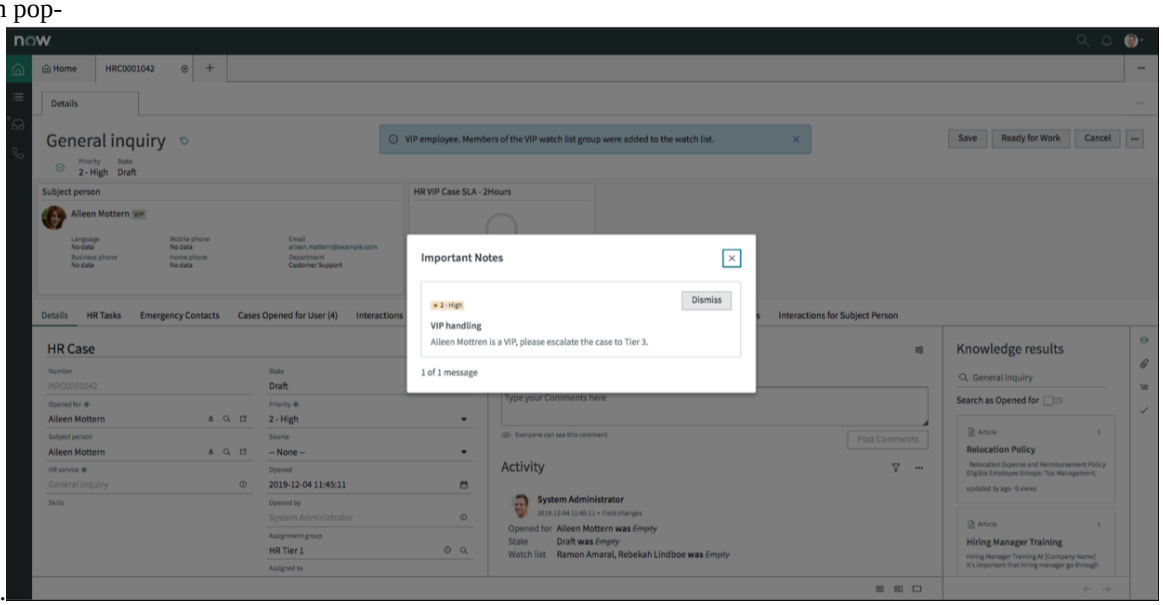
### Exibir uma observação de tratamento especial no HR Service Delivery Espaço do agente

Quando configurado, anotações de tratamento especial aparecem para casos de RH que requerem atenção especial.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_core.case_writer

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente de RH**.
2. Localize e exiba um caso de RH.
   Se o caso de RH estiver configurado para mostrar uma observação de tratamento especial, ela aparecerá como um pop-up.




3. Leia a anotação e selecione **Descartar**.

## Referência do Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre Espaço do agente para Gestão de casos de RH componentes e formulários.

### Referência de configurações de página

Uma descrição das definições de configuração da página em Espaço do agente para Gestão de casos de RH.

#### Definições de configuração

| Propriedade | Descrição |
|---|---|
| **Registro** | |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Definições de configuração

| Propriedade | Descrição |
|---|---|
| Entrada mínima para pesquisa do usuário de aprovação adhoc | Número mínimo de valores alfanuméricos necessários para iniciar uma pesquisa no pop-up **Adicionar uma aprovação**. |
| Campo de título da guia do caso | Título da guia exibido para cada caso de RH.<br>**Nota:**<br>Se o **campo Título da guia Caso** não for especificado, a propriedade sn_hr_core_case será aplicada a todas as extensões associadas. |
| Configuração do cartão do playbook | Alterne para determinar a tabela de configuração do cartão do playbook, dependendo das versões instaladas. |
| ID do modelo de e-mail do gerente | Sys_id do modelo de e-mail exibido, quando o ID de e-mail do gerente é selecionado no pop-up do nome do gerente na barra lateral **Visão geral**. |
| Painel lateral contextual | |
| Resumo | |
| Limite de casos | Número máximo de casos recentes exibidos no painel **Resumo**. |
| Campos do gerente para popover | Campos exibidos no pop-up quando o nome do gerente é selecionado na barra lateral **Visão geral**. |
| Campo de usuário | Pares de campo-valor que determinam qual usuário é exibido no painel **Resumo**. |
| Assistência do agente | |
| Configuração da Assistência do agente | Lista de nomes de tabela e sys_id do registro de configuração da assistência do agente associado.<br>**Nota:**<br>Um sys_id é um GUID exclusivo de 32 caracteres (ID exclusivo globalmente) que identifica cada registro em uma instância. Para obter mais informações, consulte Unique record identifier (sys_id) . |
| Modelos de resposta | |
| Configuração de modelos de resposta | Lista de nomes de tabela e sys_id do registro de configuração do modelo de resposta associado. |
| **Lista** | |
| ID da configuração da lista | O Sys_id do registro de configuração da lista [sys_ux_list_menu_config] na tabela Configuração do menu da lista de UX. |
| ID da configuração do valor destacado | Sys_id do registro de configuração do valor realçado [sys_ux_highlighted_value_config] na tabela Configuração de valor do realçador de UX. |
| **Criação de caso** | |
| Campos de funcionário de criação de caso | Campos de funcionário exibidos na página de criação de caso. |
| **Página inicial** | |
| Configurações do cartão de caso de RH | |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Definições de configuração

| Propriedade | Descrição |
|---|---|
| Casos de RH de alta prioridade | Filtre para determinar quais casos de alta prioridade são exibidos na página principal.<br><br>Você também pode definir o texto a ser exibido quando um usuário exibir registros ou quando uma lista estiver vazia. |
| Casos de RH atualizados recentemente | Filtre para determinar quais casos de RH atualizados recentemente são exibidos na página principal.<br><br>Você também pode definir o texto a ser exibido quando um usuário exibir registros ou quando uma lista estiver vazia. |
| ANS do caso de RH em risco | Filtre para determinar quais casos de alta prioridade são exibidos na página principal.<br><br>Você também pode definir o texto a ser exibido quando um usuário exibir registros ou quando uma lista estiver vazia. |

## Formulário de condição de valor realçado

Use o formulário de condição de valor realçado para criar condições para realçar um campo.

### Formulário de condição de valor realçado

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Condições | Condições que acionam um campo a ser realçado. |
| Cor | Cor do campo realçado. |
| Aplicação | Escopo de aplicações ao qual este realce se refere. |
| Ordem | A ordem na qual as condições serão avaliadas.<br><br>Quando você tem várias condições para realçar o mesmo campo, elas são avaliadas do menor para o maior. |
| Ocultar rótulo | Alterne para ocultar o nome do rótulo. |
| Rótulo | Nome do campo realçado que aparece quando a condição é atendida. |
| Mostrar Ícone | Alterne para exibir o marcador inicial quando um campo for realçado.<br><br>Exemplo - |
| Substituição de Valor | Texto que substitui os valores de campo da tabela.<br><br>Se você não fornecer uma Substituição de valor, o espaço realçará o valor do campo na tabela. Se você fornecer um valor, o espaço |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Formulário de condição de valor realçado**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | substituirá o valor do campo pelo seu texto e o destacará. Exemplo - |



## HR Service Delivery Playbook

Atualmente, o HR Service Delivery Playbook oferece um único painel para exibir e trabalhar em todas as tarefas e etapas necessárias para resolver um caso de evento de ciclo de vida.

**Nota:**
Somente casos de evento de ciclo de vida são compatíveis no momento.

Ter todas as informações do caso em um único painel permite que você decida de forma rápida e fácil quais são suas principais prioridades. Ter as principais prioridades permite que você:

- Exiba todas as etapas em andamento em diferentes departamentos para não perder tempo pesquisando e abrindo diferentes formulários.
- Exibir todas as ações concluídas.
- Veja com facilidade e rapidez o que você deve fazer em seguida.

## Casos de evento de ciclo de vida

Como pode haver vários conjuntos de atividades em um caso de evento de ciclo de vida que também contém várias atividades, exibir todos os aspectos é essencial para um agente de RH.

Usando um botão de acordeão, você pode expandir ou recolher conjuntos de atividades para exibir as atividades nele contidas.

Em um conjunto de atividades, você pode exibir todas as tarefas, estados, proprietários e ter a capacidade de agir.

**Nota:**
Para obter mais informações sobre eventos de ciclo de vida, consulte Enterprise Onboarding and Transitions.

### Explorando o Playbook HR Service Delivery

Use HR Service Delivery Espaço do agente para gerenciar casos de evento de ciclo de vida.

## Formulário de caso do Espaço do agente de RH com Playbook

Quando o Playbook é ativado com HR Service Delivery Espaço do agente, a guia **Playbook** aparece no menu Itens relacionados.

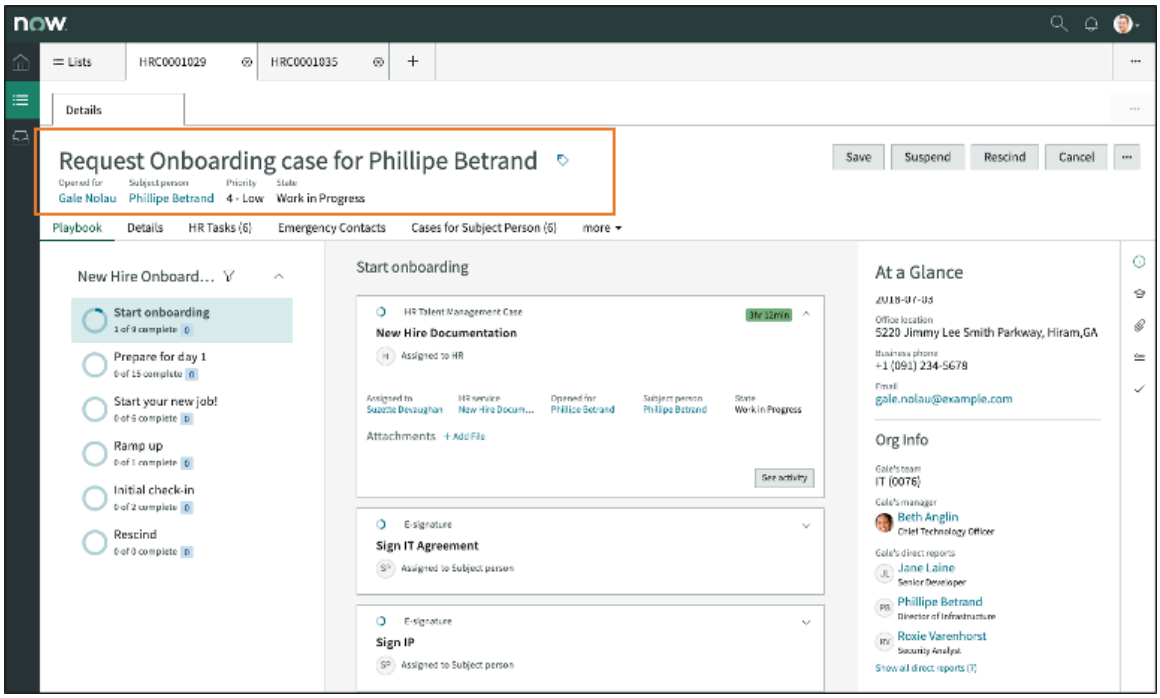
**Cabeçalho do Playbook**

O cabeçalho do Playbook mostra o título de um conjunto de atividades.

**Nota:**
Para obter mais informações sobre a estrutura do evento de ciclo de vida, consulte Configurar um evento de ciclo de vida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




**Painel Fase**

No lado esquerdo do formulário do Playbook, você verá o painel de fases que mostra o evento de ciclo de vida e cada conjunto de atividades. Abaixo de cada conjunto de atividades, é exibido o número de atividades concluídas e um círculo de status. Uma marca dentro do círculo indica um conjunto de atividades concluído.

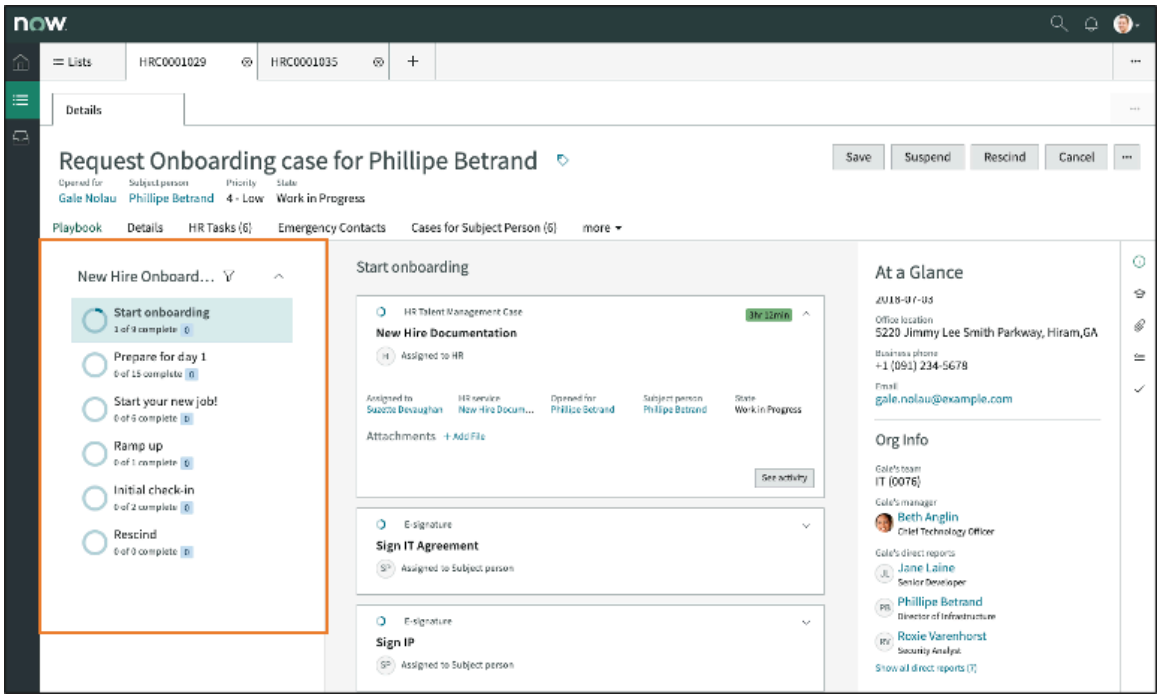
Uma marca de seleção dentro do cabeçalho do Playbook indica que o conjunto de atividades está concluído.

Você pode ver rapidamente quantas atividades existem para um conjunto de atividades e quantas foram concluídas.

No exemplo, o conjunto de atividades Iniciar integração tem um total de nove atividades com uma concluída (1 de 9).

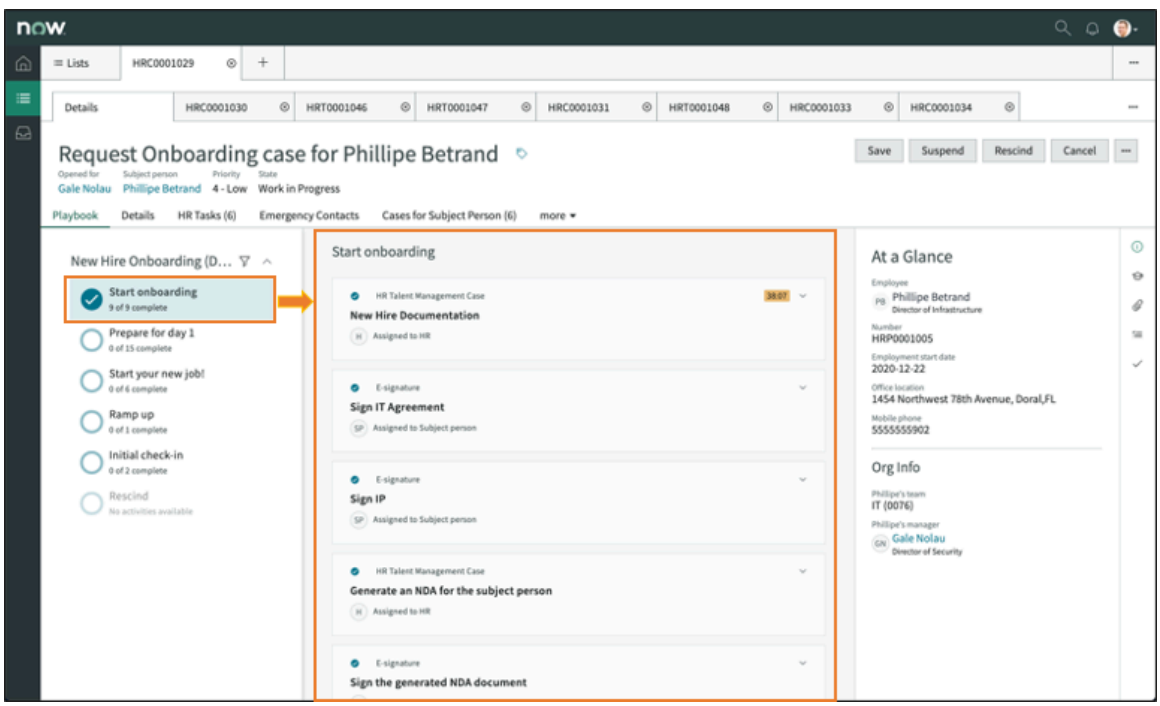
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




### Fluxo de atividades

Clique em um conjunto de atividades no painel de fases para exibir todas as atividades no conjunto de atividades.

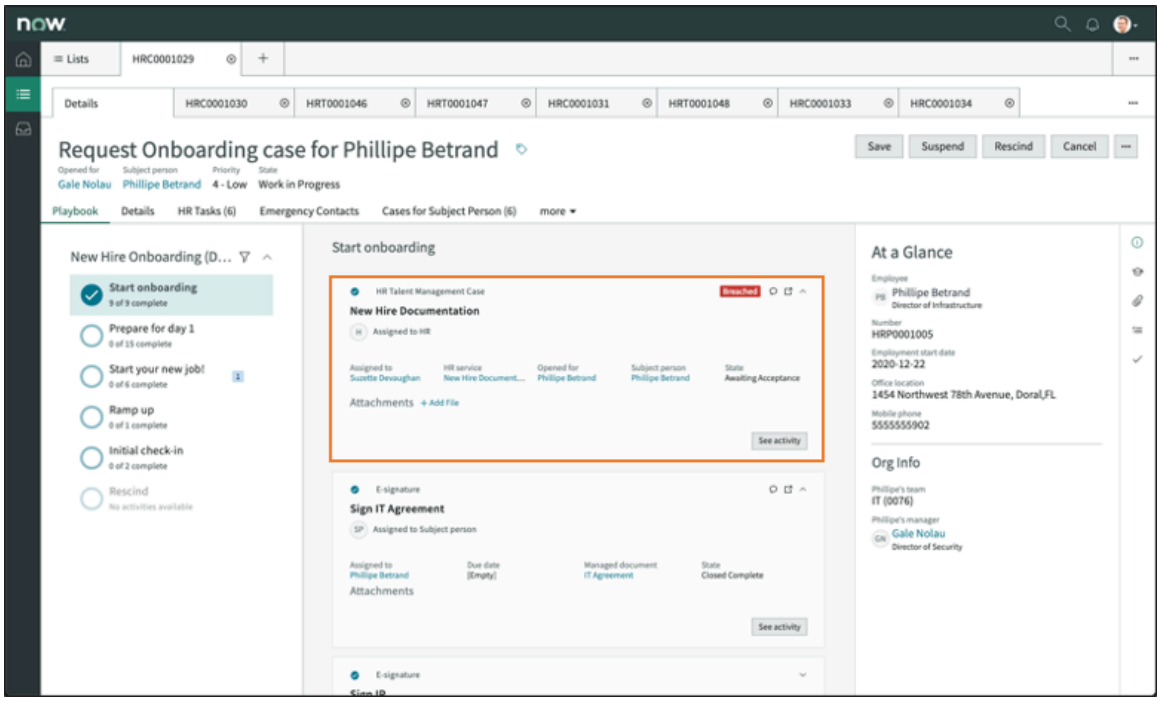



### Cartão de RH

Você pode detalhar uma atividade do fluxo de atividades clicando em uma atividade para exibir detalhes sobre o caso ou a tarefa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

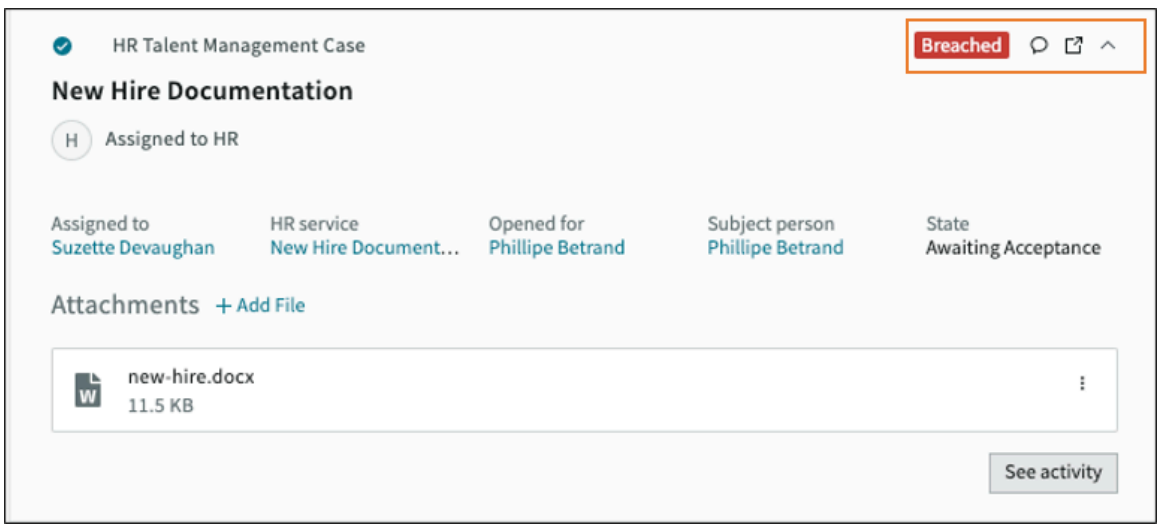



O caso de RH é aberto em uma janela e guia separadas.

### Detalhes do cartão de RH

Clique na atividade e os anexos **Atribuído a**, **Serviço de RH**, **Aberto para**, **Pessoa afetada**, **Estado**e.

Na parte superior, à direita de um cartão do Playbook de RH, há uma série de ícones.




O primeiro ícone à esquerda fornece o estado do caso ou da tarefa de RH. Passar o mouse sobre mostra os detalhes do ANS.

Clique no ícone **Adicionar anotação ou comentário** ( ) para adicionar comentários ou anotações relacionadas à atividade.

Para exibir comentários ou anotações, clique no botão **Ver atividade**.

Clique no ícone Abrir tarefa ( ) para exibir os detalhes do caso ou da tarefa de RH. Uma nova guia com o caso ou a guia de RH é aberta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Clique no ícone Minimizar tarefa ( ) para fechar os detalhes do caso ou da tarefa de RH.

As outras áreas do Playbook são abordadas em Como explorar o HR Service Delivery Espaço do agente.

## Configurando HR Service Delivery Playbook

Configure o HR Service Delivery Playbook para que seus agentes possam gerenciar, rastrear e ciclo de vida de casos de evento com facilidade.

### Ativação

Para ativar o Playbook para RH, você deve ir para o ServiceNow Store para disponibilizá-lo em sua instância.

Ative os seguintes plug-ins:

Playbook Experience Core [com.glide.playbook_experience.config].

As próximas duas (2) aplicações são obtidas na loja:

- Playbook Experience [sn_playbook_exp]
- Componentes da Playbook Experience [now_playbook_exp]

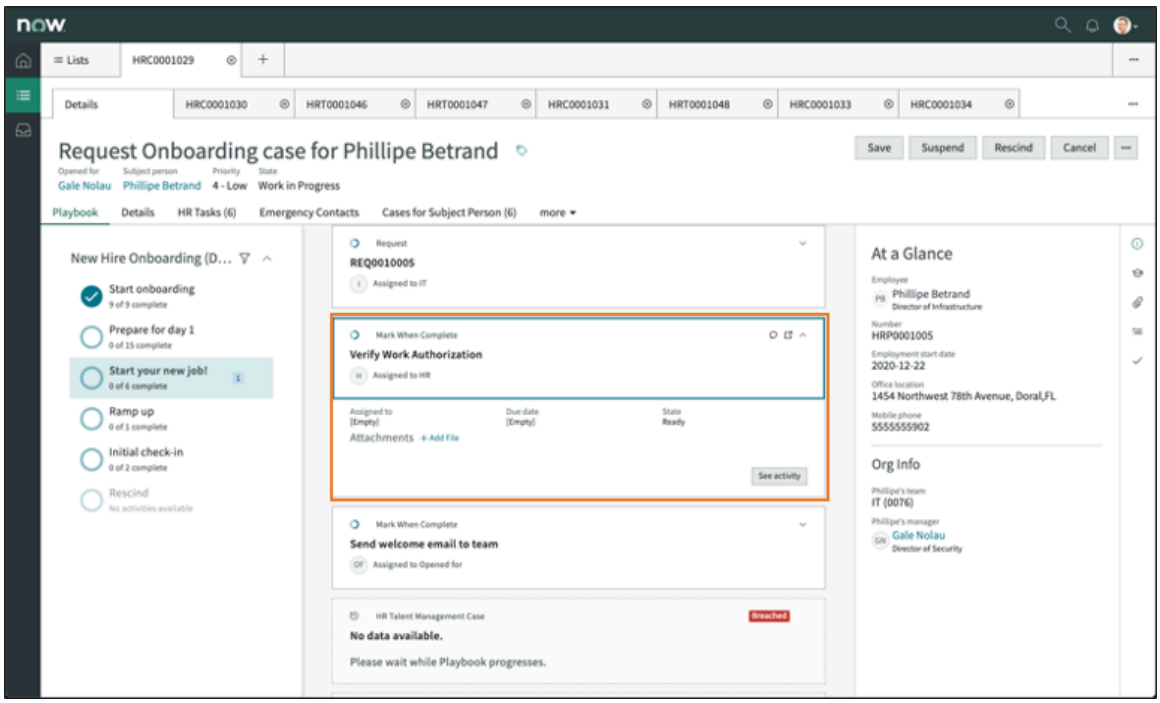
Para mais informações, consulte Instalar uma aplicação da ServiceNow Store .

### Cartões de RH

A guia Playbook em HR Service Delivery Espaço do agente tem cartões de RH.

Os cartões de RH representam cada atividade no conjunto de atividades que pode representar vários registros, como tarefas de RH, casos de RH, solicitações, incidentes, aprovações e muito mais.

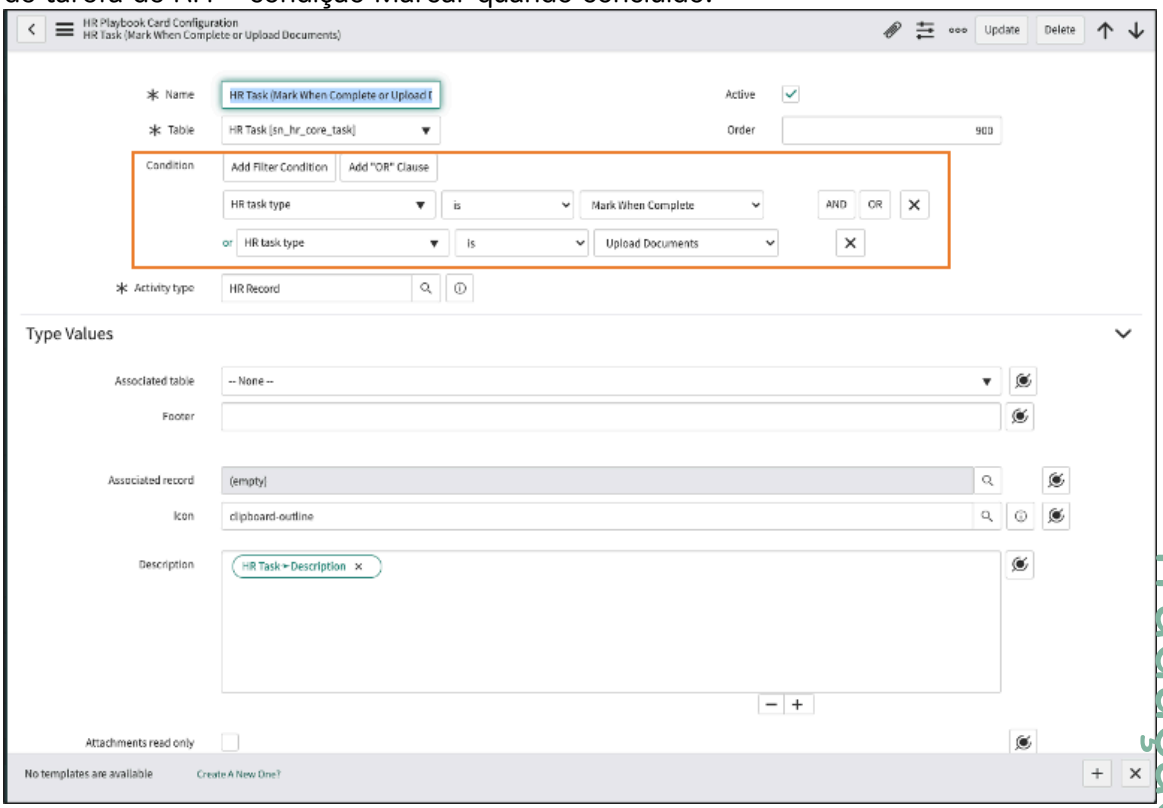
Abaixo está um exemplo de um cartão de RH mostrando um registro de tarefa de RH.




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O cartão Verificar autorização de trabalho tem um tipo de tarefa de RH = condição Marcar quando concluído.




- Cada atividade mostra uma tarefa de RH, caso, solicitação e outros. As atividades analisam a tabela Configuração do cartão do Playbook de RH para corresponder ao registro de pedido mais baixo.
- A configuração do cartão do Playbook de RH pode ter filtros para determinar quais valores renderizar.
- Use a configuração do cartão do Playbook de RH para configurar os cartões.
- Para obter mais informações, consulte Configurar cartão do playbook HR Service Delivery.

Como administrador de RH, use isso para configurar a aparência de cada playbook no HR Service Delivery Playbook para diferentes tipos de registros (caso de RH, tarefa e outros). Diferentes tipos de registro têm diferentes informações relevantes para mostrar.

O sistema de base fornece 19 registros.

**Nota:**
Para obter mais informações sobre a configuração do playbook, consulte Configurar um playbook.

### Configurar cartão do playbook HR Service Delivery

Use a configuração do cartão do Playbook para exibir e gerenciar o que aparece em cada cartão em um conjunto de atividades.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_ws.admin

Cada atividade tenta mostrar um registro (tarefa de RH, caso de RH, solicitação e assim por diante), passa pela configuração do cartão e tenta corresponder ao registro solicitado mais baixo na tabela. Por exemplo, o cartão "Verificar autorização de trabalho" é um cartão "marcar ao concluir" fornecido pelo sistema de base.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As propriedades do registro de configuração do cartão são preenchidas a partir do registro (tarefa de RH, caso de RH, solicitação e assim por diante).

**Nota:**
Para o Clássico HR Service Delivery Espaço do agente e Espaço do agente da Gestão de casos de RH, há duas configurações de cartão padrão separadas e substituições de atividade. A propriedade `sn_hr_agent_ws.use_uib_playbook_card_config` (valor padrão = falso) decide qual configuração de cartão será usada para HR Service Delivery Playbook quando você tiver cada Espaço do agente instalado. Por padrão, a configuração do cartão Clássico será selecionada na configuração do cartão.

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de RH** > **Configuração do Cartão do Playbook**.
2. No formulário, preencha os campos.

**Formulário de configuração do cartão do Playbook de RH**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | O nome que identifica a configuração do cartão do Playbook de RH. |
| Tabela | O tipo de registro da configuração.<br>Determina qual cartão aparece para cada atividade em um conjunto de atividades (raia). Também determina quais propriedades o cartão usa. |
| Condição | As condições que determinam se os valores de tipo são renderizados para um cartão do Playbook de RH.<br>**Nota:**<br>Ao definir condições como diferenciação entre maiúsculas e minúsculas ou valores nulos, consulte o API GlideFilter - Scoped, Global . |
| Tipo de atividade | O tipo de atividade de uma atividade de evento de ciclo de vida. Os tipos de atividade podem ser aprovações, atividades do funcionário, atividades do executante, notificações e muito mais.<br>**Nota:**<br>Para obter mais informações, consulte Configurar os componentes de suporte para um evento de ciclo de vida. |
| Ativo | Indica se o registro está ativo e disponível para uso. |
| Ordem | A ordem na qual a atividade tenta corresponder a este registro. Os valores mais baixos são avaliados primeiro. |

A seção Valores de tipo determina o que aparece em cada cartão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Valores de Tipo

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tabela associada | Não aplicável no momento. |
| Rodapé | Informações que você deseja que apareçam no rodapé de um cartão do Playbook de RH.<br><br>Insira o texto ou clique no ícone do seletor de cápsula ícone do de cápsula para exibir referências que você pode selecionar para automatizar o posicionamento de informações. |
| Registro associado | Não aplicável no momento. |
| Ícone | Exibe um ícone que aparece na parte superior esquerda do cartão.<br><br>Clique no ícone Pesquisar usando a lista ícone a lista para selecionar o ícone que deseja exibir. |
| Descrição | Selecione o ícone do de cápsula Ícone do seletor de cápsula para exibir uma descrição no cartão.<br><br>**Nota:**<br>Este não é um campo de formulário livre, você deve selecionar um dos disponíveis |
| Somente leitura de anexos | Marque para indicar que os anexos existentes só podem ser lidos.<br><br>**Nota:**<br>Este é um campo somente leitura e não para adicionar anexos à atividade. Consulte o campo **Origem do anexo**. |
| Título | O título do cartão. Você pode inserir texto de forma livre ou selecionar na lista depois de clicar no ícone do seletor de cápsula ícone do de cápsula . |
| Campos do formulário | Exibe uma coluna vertical de campos que são renderizados abaixo da linha de campos de registro.<br><br>**Nota:**<br>Os campos são editáveis quando pelo menos um botão no cartão informa **Campos de formulário obrigatórios**.<br><br>Você pode inserir texto separado por vírgulas ou selecionar campos clicando no ícone do seletor de cápsula ícone do de cápsula . |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | Os campos selecionados aparecem como uma coluna no lado esquerdo do cartão. |
| Mostrar ANS | Marque para indicar que você deseja que o ícone de SLA apareça na parte superior, no lado direito do cartão.<br><br>O ícone mostra o estado do SLA. |
| Slogan | Insira ou selecione as informações que aparecem na parte superior do cartão acima do título. |
| Origem do anexo | Use para permitir o carregamento de anexos.<br><br>Selecionarassociado_record permite que o usuário carregue um anexo do cartão. |
| Campos do registro | Campos que você deseja que apareçam na seção superior do cartão.<br><br>Insira uma lista separada por vírgulas de campos que você deseja exibir no cartão ou clique no ícone xx para selecionar referências. |
| Mostrar check-list | Marque para exibir a check-list da atividade.<br><br>Os usuários podem marcar as tarefas da mesma forma que fazem no formulário de caso. |
| Atribuído a | Identifica o agente **Atribuído a**.<br><br>Você pode inserir texto de forma livre ou selecionar as referências depois de clicar no ícone do seletor de cápsula ícone do de cápsula .<br><br>O nome aparece ao lado do título. |
| Visualização do formulário | Funciona com os **campos de formulário** e permite que você defina uma seção inteira que deseja que apareça no cartão. |

3. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

### Playbook Experience de RH

Use as Playbook Experiences para selecionar o playbook que sua empresa usa.

O Playbook base HR Service Delivery contém uma experiência de playbook pré-configurada.

Uma experiência do Playbook está vinculada às configurações do Playbook e às substituições de atividade do Playbook.

**Configuração do Playbook**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Decida se você deseja o ícone de estado da atividade no cartão.
- Determine quais campos usar no filtro do Playbook.
- Determine o número máximo de campos de formulário permitidos em um cartão antes que um modelo seja usado.
- Defina as condições a serem exibidas no cartão para o ícone de tempo de SLA.

**Playbook Experiences**

Controla a experiência do usuário do playbook.

- Configura filtros de exibição e de atividade.
- Fornece integração de ANS.
- Fornece controle de acesso.

**Substituições de Atividades**

O sistema de base usa substituições de atividade para mostrar o cartão de lista para solicitações e o cartão de registro padrão para recolher e expandir tarefas. As substituições de atividade também são para expandir os cartões atribuídos ao usuário, atrasados, ANS violados e assim por diante que os agentes veem por padrão.

As substituições de atividade controlam a lógica e as condições dos cartões expandidos e recolhidos.

Permite substituir três (3) padrões para cada cartão (na guia **O que substituir** ):

- O tipo de cartão usado (cartão padrão, cartão de lista, cartão de criação de registro, cartão de conhecimento e assim por diante).
- Expandir estado (este cartão deve ser aberto por padrão quando o playbook for carregado).
- Funções necessárias (você deve limitar este cartão a funções específicas).

**Ações de Atividade**

Define ações do playbook, como adicionar usando formulários, condições e scripts, e quais botões aparecem em um cartão. Você pode configurar estes botões:

- Local onde os botões aparecem.
- Tipo e cor do botão.
- Como o botão é implementado (script do servidor, ação do cliente ou um modal de componente de IU).

As ações de atividade também funcionam com botões e ícones de exibição que podem:

- Renderizar um componente (Adicionar Aprovadores ou Fechar Concluído).
- Atualize o registro (altere seu estado).

Para fazer mudanças nas configurações padrão, consulte Atualizar configurações da Playbook Experience.

### Configurar Playbook Experiences de RH

Use as Playbook Experiences para modificar as configurações padrão da Playbook Experience.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_ws.admin

**Nota:**
Para fazer mudanças, primeiro clone o registro da Playbook Experience de RH.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Playbook Experience** > **Playbook Experiences**.
2. Selecione **Playbook de RH**.
3. Selecione a guia **Configurações do Playbook** e **verdadeiro**.
   Para obter informações sobre os campos de formulário, consulte Atualizar configurações da Playbook Experience.
4. Selecione a guia **Substituições de atividade do Playbook** e uma substituição de atividade.
   Para obter informações sobre os campos de formulário, consulte Configurar substituições de atividade do playbook.
5. Depois de editar ou criar, clique em **Atualizar** ou **Enviar**.

## Configurar substituições de atividade do Playbook de RH

Crie substituições de atividades opcionais para o comportamento padrão das atividades no seu playbook de RH.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_ws.admin

**Nota:**
As substituições de atividade são afetadas pela propriedade do sistema *`sn_hr_agent_ws.use_uib_playbook_card_config`*.

Se esta propriedade do sistema for verdadeira, Espaço do agente para as configurações do cartão do Playbook da Gestão de casos de RH serão usadas e suas substituições de atividade serão aplicadas. Se esta propriedade do sistema for falsa, que é o valor padrão, as configurações de cartão do Playbook clássico HR Service Delivery Espaço do agente serão usadas e suas substituições de atividade serão aplicadas.

Você também pode acessar as Substituições de atividade do Playbook nas Playbook Experiences. Consulte Configurar Playbook Experiences de RH.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Playbook Experience** > **Substituições de Atividades**.
2. Selecione uma substituição de atividade ou **Novo**.
   Para obter informações sobre os campos de formulário, consulte Configurar substituições de atividade do playbook.
3. Depois de editar ou criar, clique em **Atualizar** ou **Enviar**.

## Configurar ações de atividade do Playbook de RH

Use ações do playbook para permitir que os usuários concluam (adicionem botões e listas) e ignorem atividades.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_ws.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Procedimento

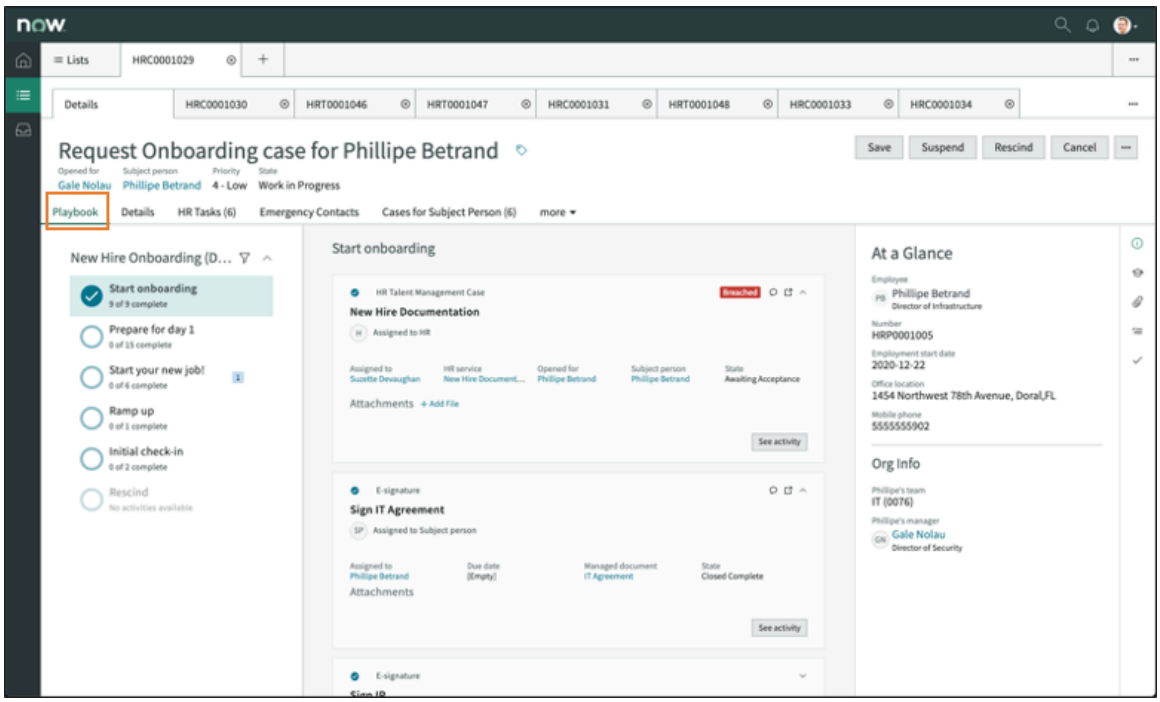
1. Navegar até **Todos** > **Playbook Experience** > **Ações de Atividade**.
2. Insira ou edite os campos do formulário.
   Para obter informações sobre os campos de formulário, consulte Personalizar ações do Playbook.
3. Depois de editar ou criar, clique em **Atualizar** ou **Enviar**.

### Usando HR Service Delivery Playbook

Atualmente, o Playbook HR Service Delivery está disponível somente para uso com casos de RH de evento de ciclo de vida.

O Playbook é exibido como uma guia no formulário do Espaço do agente de RH após a exibição de um caso de LE.

**Nota:**
A guia Playbook é exibida somente depois que o caso de RH é movido para **Pronto** ou **Trabalho em andamento**. Isso aciona o evento de ciclo de vida e os dados aparecem para todas as atividades iniciadas.




Selecionar a guia Playbook permite que você exiba e trabalhe todas as atividades de evento de ciclo de vida e suas tarefas secundárias em um único painel.

**Nota:**
As tarefas criadas ad-hoc e que não fazem parte do fluxo de trabalho não aparecem na guia, mas podem ser acessadas em listas relacionadas regulares.

**Evento de ciclo de vida**

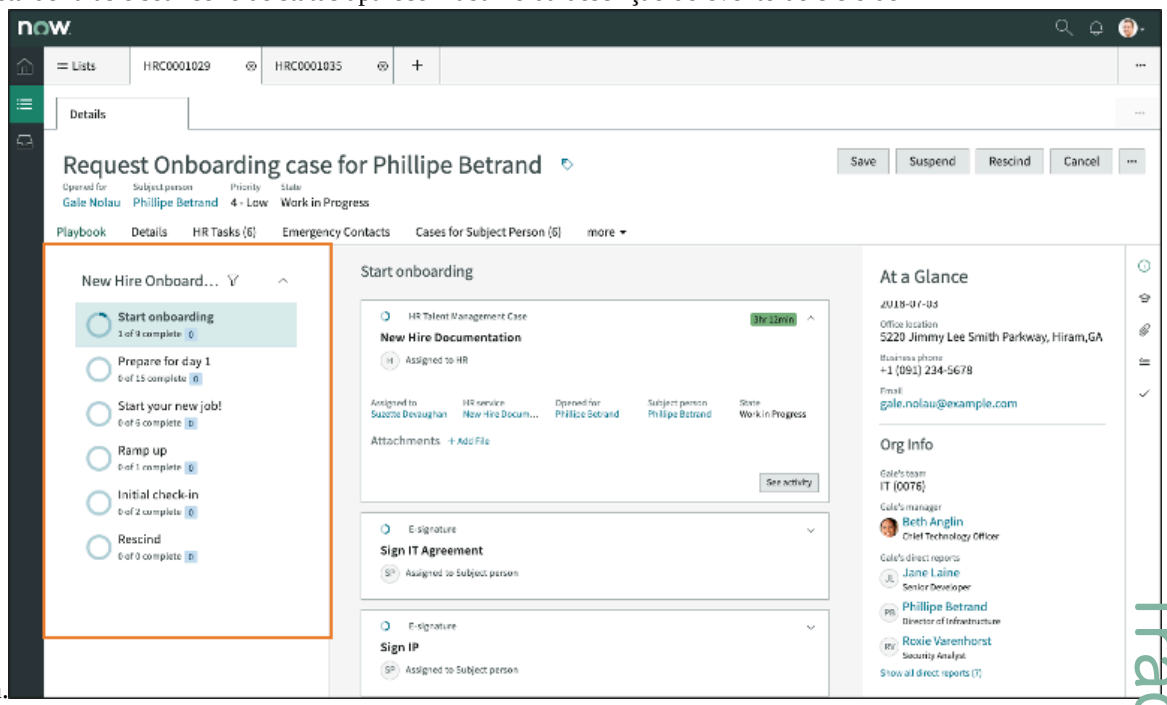
O título do evento de ciclo de vida está na parte superior, abaixo da guia **Playbook**, no painel de fases.

**Conjuntos de atividades**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A lista de raias e seu ícone de status aparecem abaixo da descrição do evento de ciclo de vida.




No evento de ciclo de vida Integração de recém-contratados (Demonstração), há cinco (5) conjuntos de atividades:

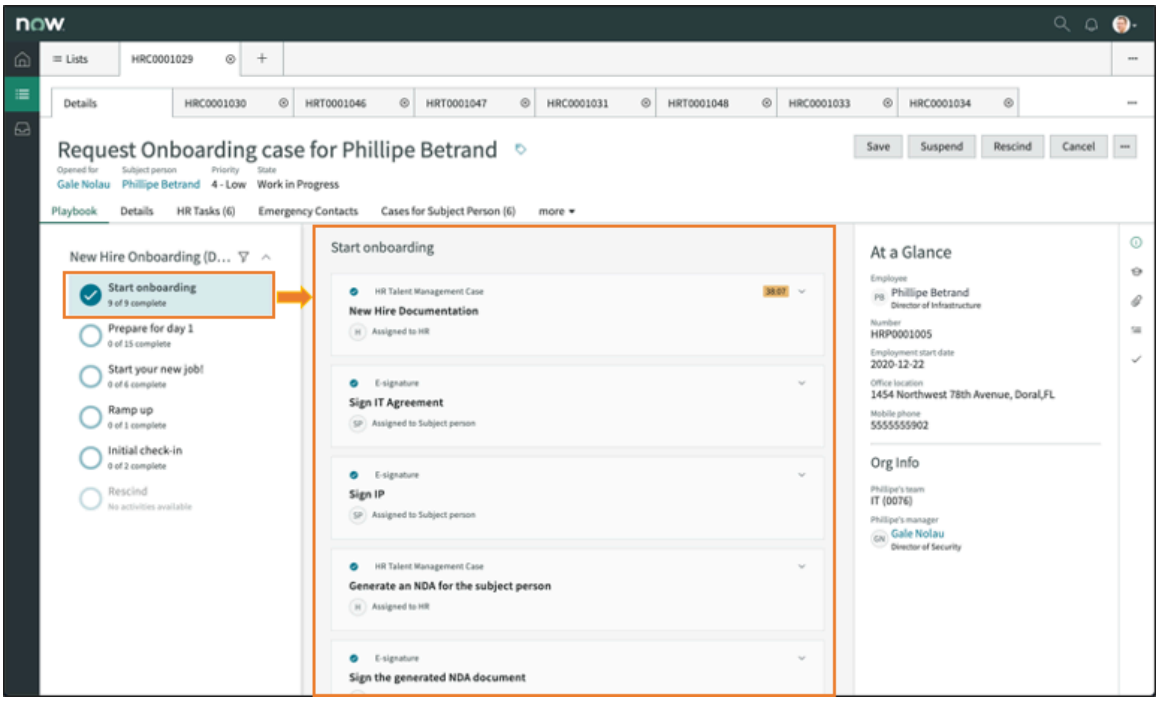
- Iniciar integração
- Preparar para o dia 1
- Inicie seu novo trabalho!
- Rampa para cima
- Check-in inicial

**Atividades**

Clique em um conjunto de atividades para exibir as atividades associadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




## Adicionar anotação ou comentário ao Playbook de RH

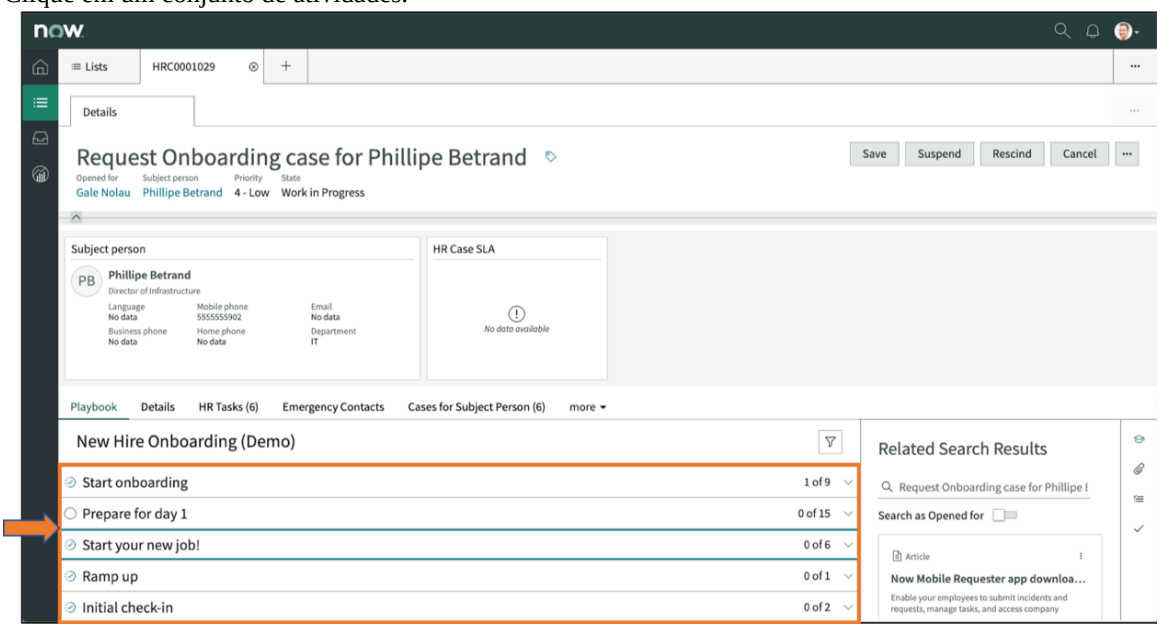
Você pode adicionar uma anotação de trabalho ou comentário a um caso de evento de ciclo de vida de RH no Playbook.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_le.case_writer

### Procedimento

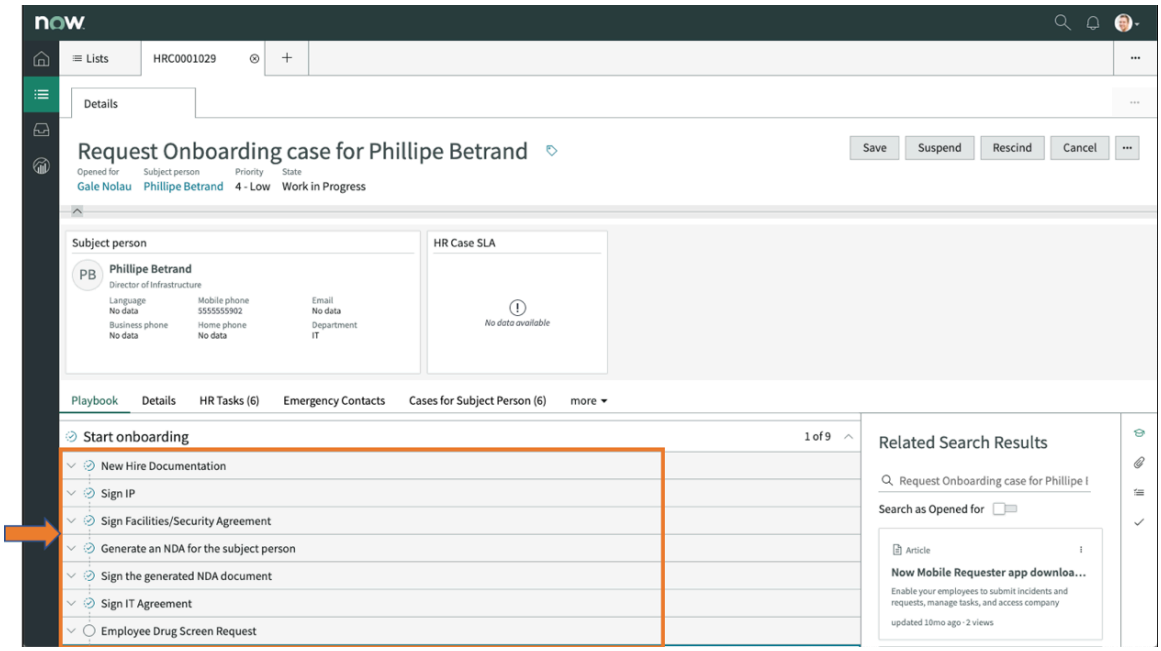
1. Navegar até **Todos** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente de RH**.
2. Selecione um caso de evento de ciclo de vida.
3. Clique em um conjunto de atividades.



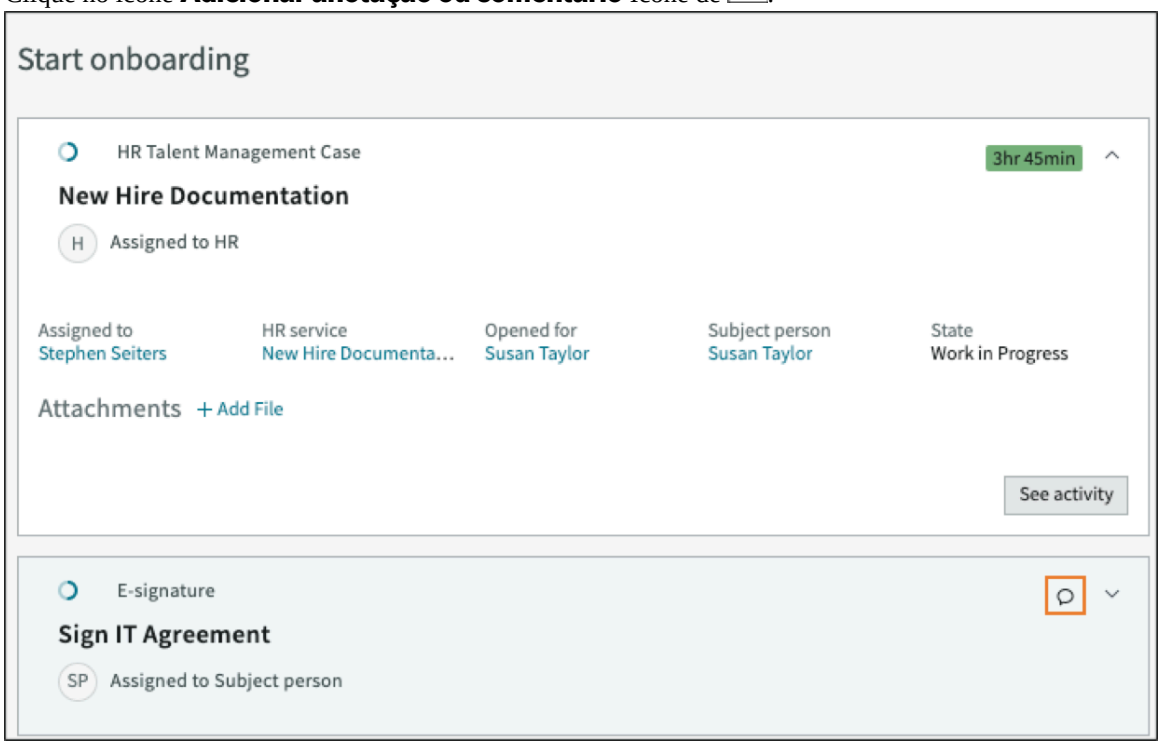

4. Clique em uma atividade no conjunto de atividades aberto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



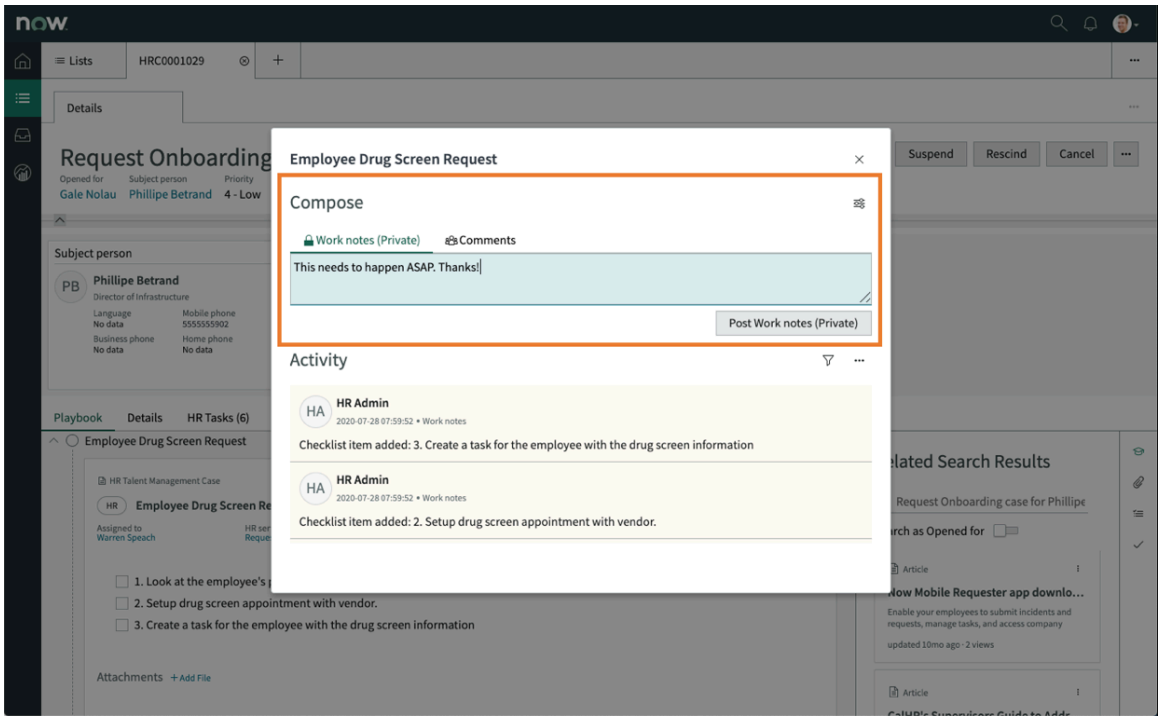

**5.** Clique no ícone **Adicionar anotação ou comentário** Ícone de .




**6.** Selecione **Anotações de trabalho (privadas)** ou **Comentários**.

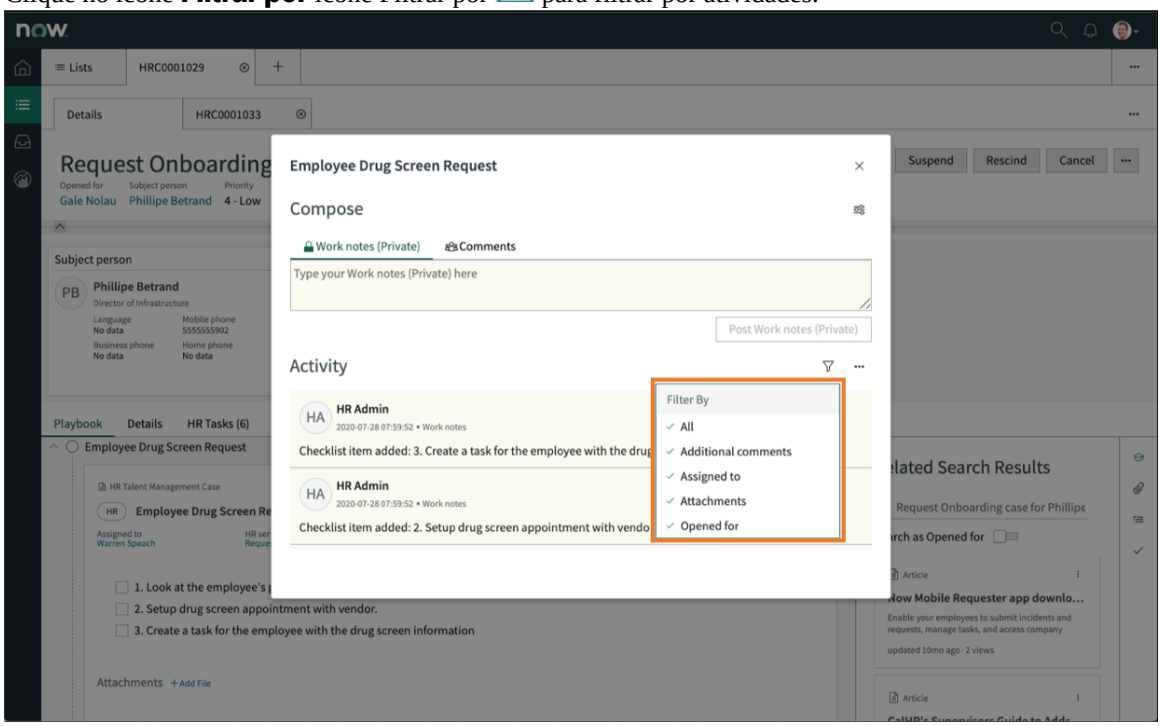
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




7. Insira o texto e clique em **Publicar anotações de trabalho (privado)** ou em **Publicar comentários**.

8. Clique no ícone **Filtrar por** ícone Filtrar por para filtrar por atividades.

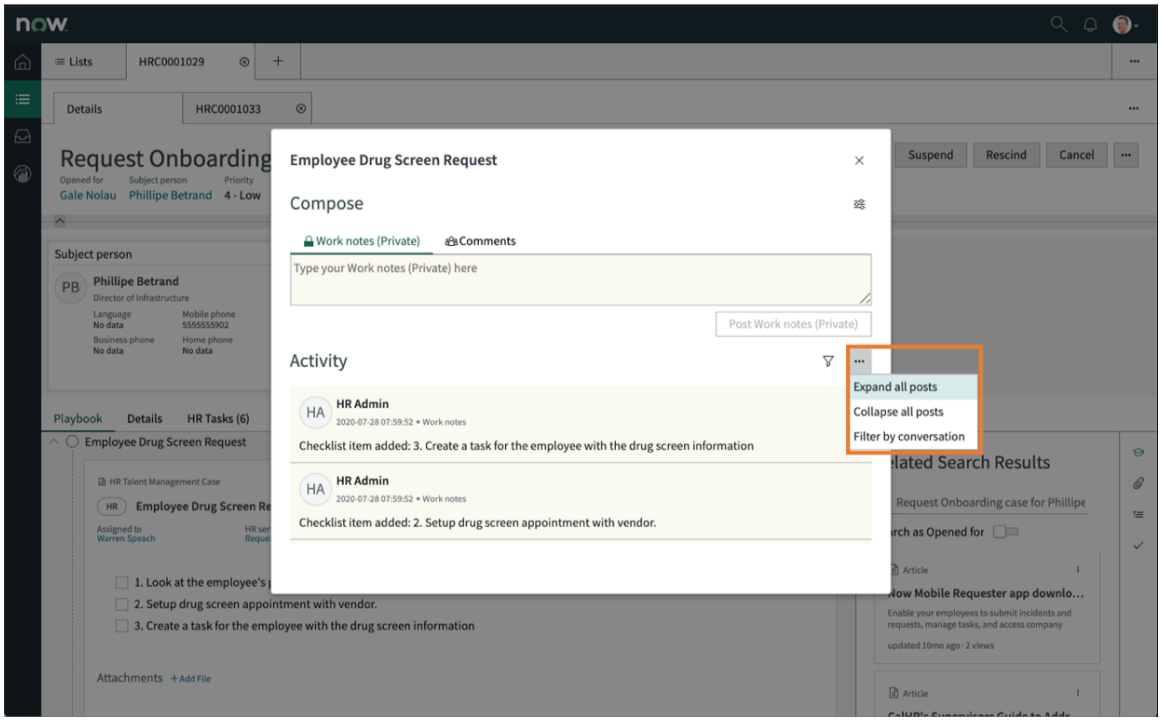



9. Marque os filtros nos quais você deseja mostrar as atividades.

10. Clique no ícone Mais opções .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




**11.** Selecione os filtros que você deseja usar para mostrar atividades.

## Abrir um caso ou uma tarefa do HR Playbook

Você pode abrir um subcaso ou tarefa em um caso de evento de ciclo de vida de RH no Playbook.

### Antes de Iniciar

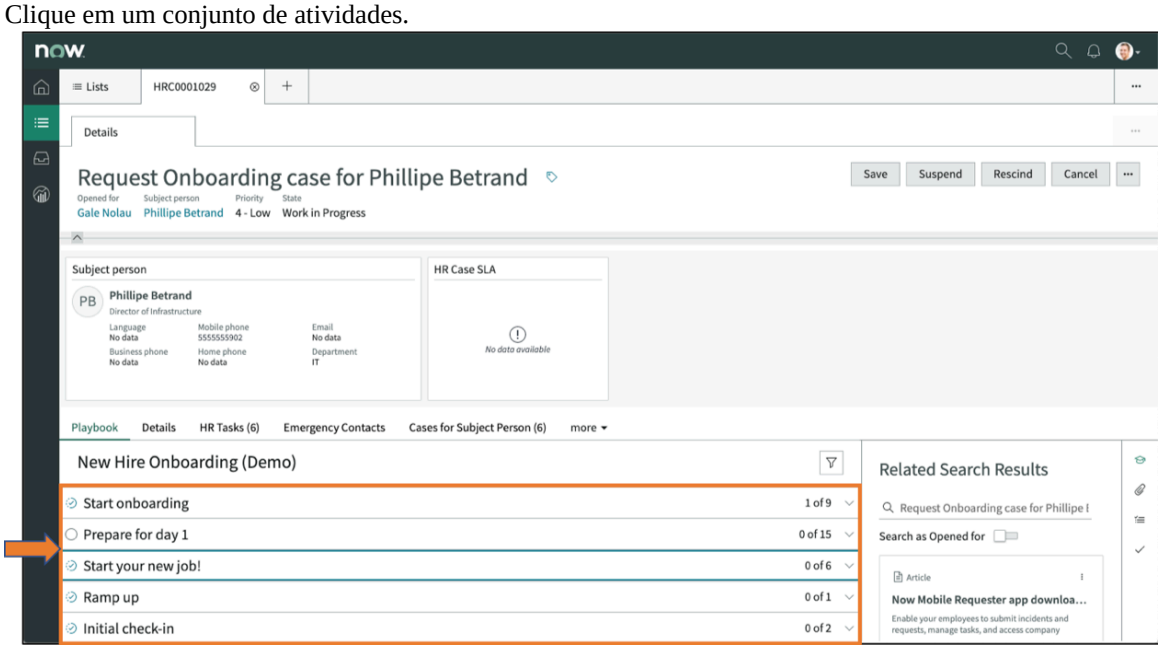
Função necessária: sn_hr_le.case_writer

### Procedimento

**1.** Navegar até **Todos** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente de RH**.

**2.** Selecione um caso de evento de ciclo de vida.

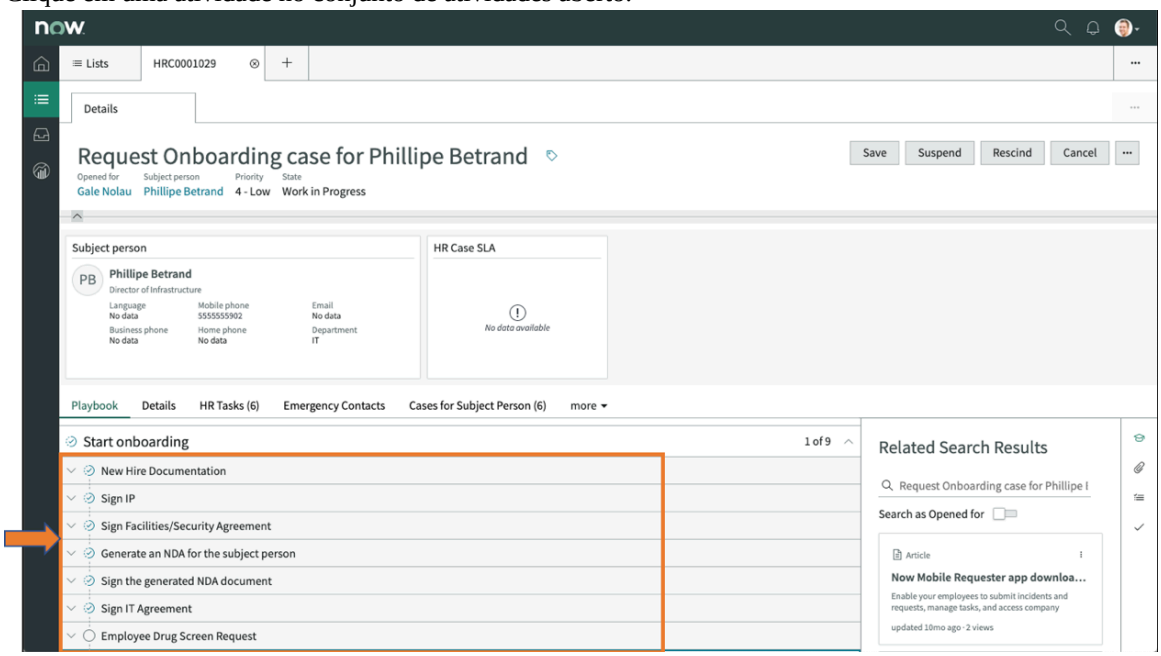
**3.** Clique em um conjunto de atividades.



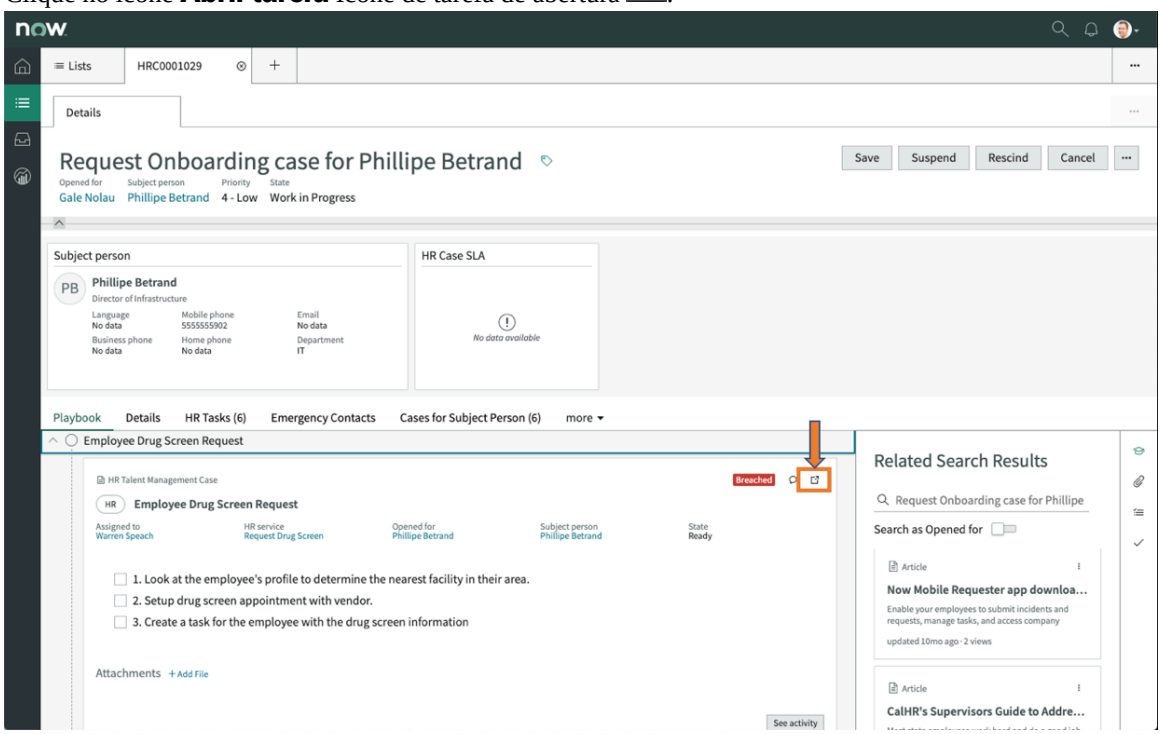

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**4.** Clique em uma atividade no conjunto de atividades aberto.



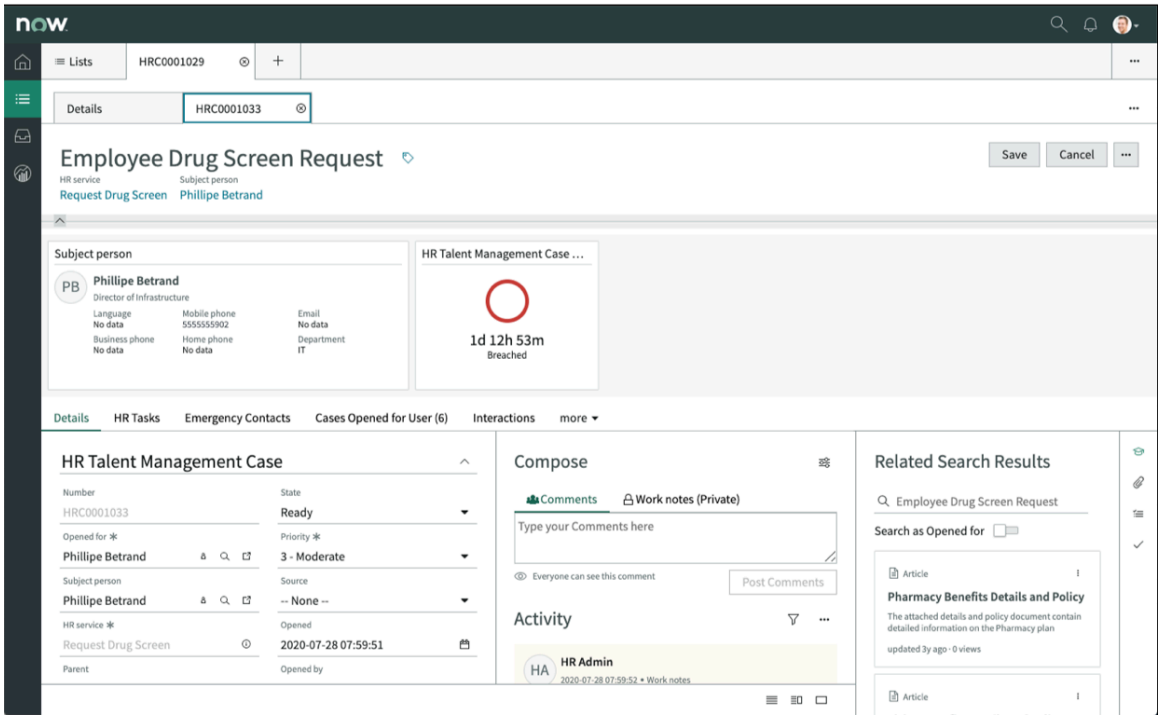

**5.** Clique no ícone **Abrir tarefa** Ícone de tarefa de abertura .




**6.** Os detalhes de um subcaso ou tarefa são abertos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




7. Você pode fazer edições e clicar em **Salvar**.
8. Para retornar ao Playbook, clique na guia **Detalhes**.

## Atividade de visualização do Playbook de RH

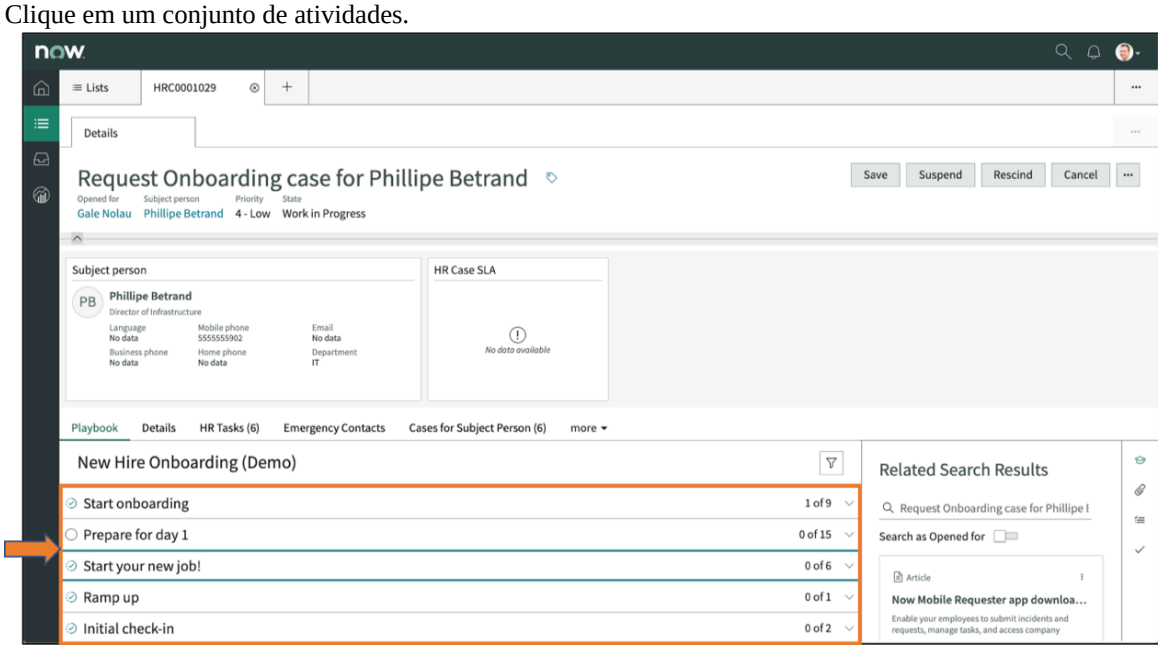
Você pode exibir o fluxo de atividades em um modal do Playbook de RH.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_le.case_writer

### Procedimento

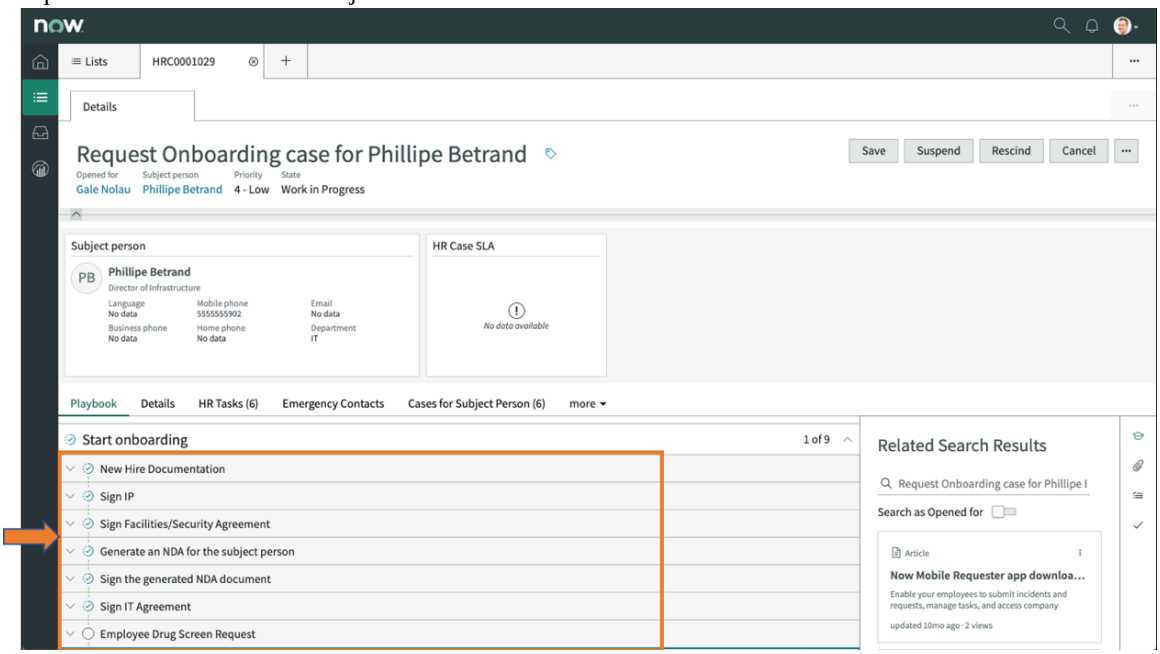
1. Navegar até **Todos** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente de RH**.
2. Selecione um caso de evento de ciclo de vida.
3. Clique em um conjunto de atividades.




Tradução automática

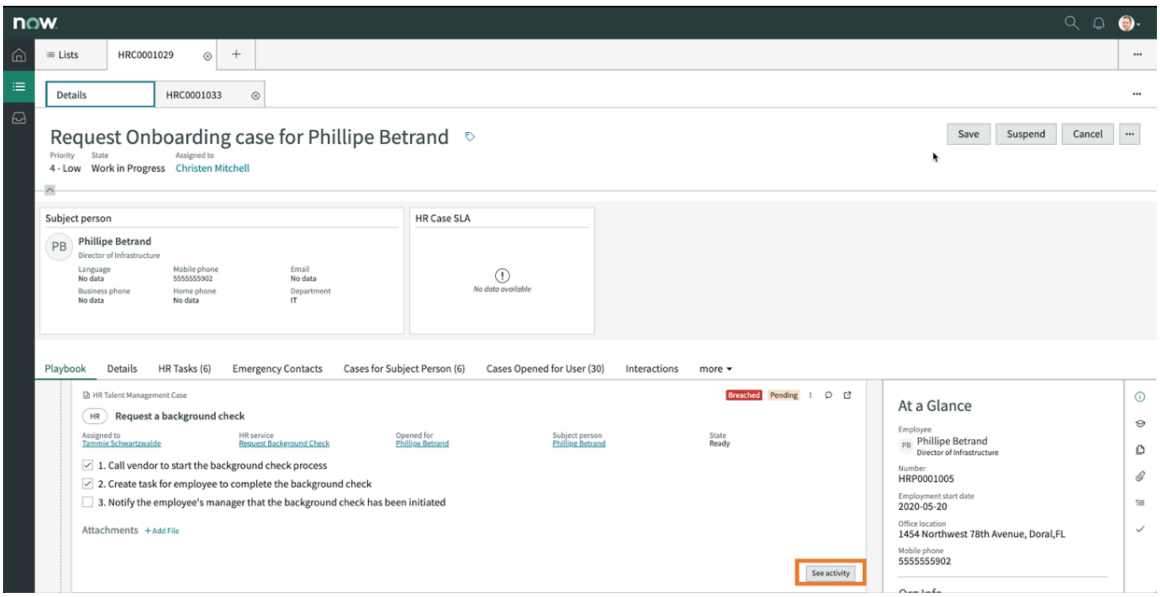
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**4.** Clique em uma atividade no conjunto de atividades aberto.




**5.** Clique no botão **Ver atividade**.

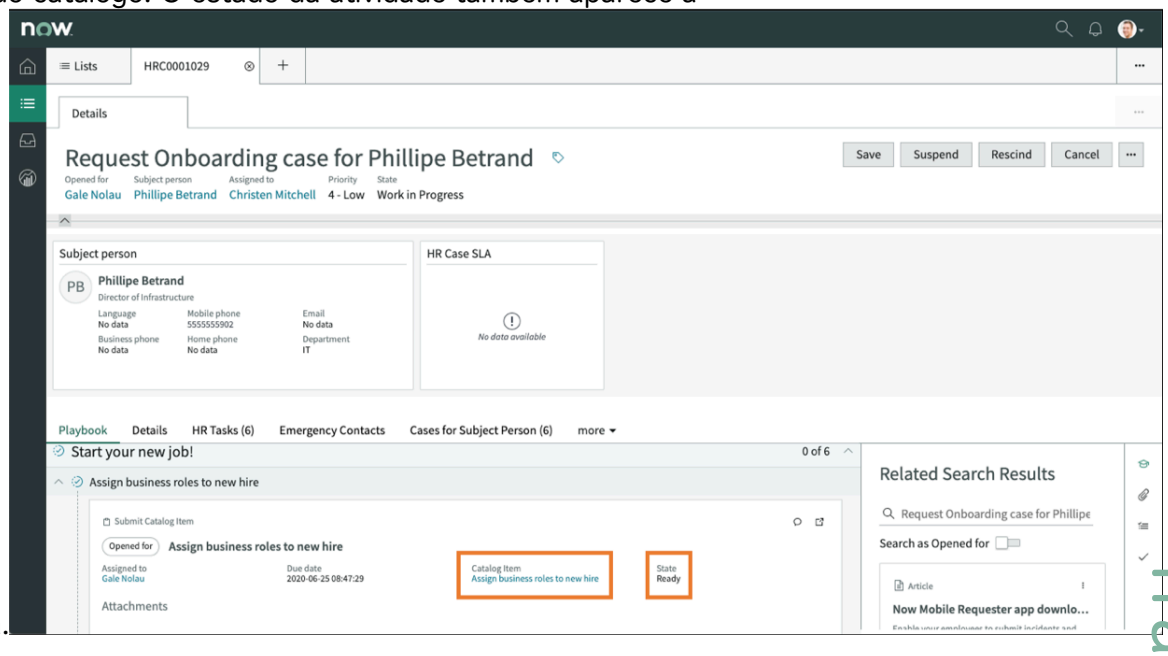
> **Nota:**
> Somente agentes com acesso ao cartão do caso e não atribuídos ao caso podem ver este botão. O agente Atribuído a não vê este botão.




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As atividades podem ter links para treinamento, vídeos ou itens do catálogo. O estado da atividade também aparece à direita.




**Nota:**
Clicar no link Item do catálogo abre a página do catálogo geral.

## Adicionar anexo ao Playbook de RH

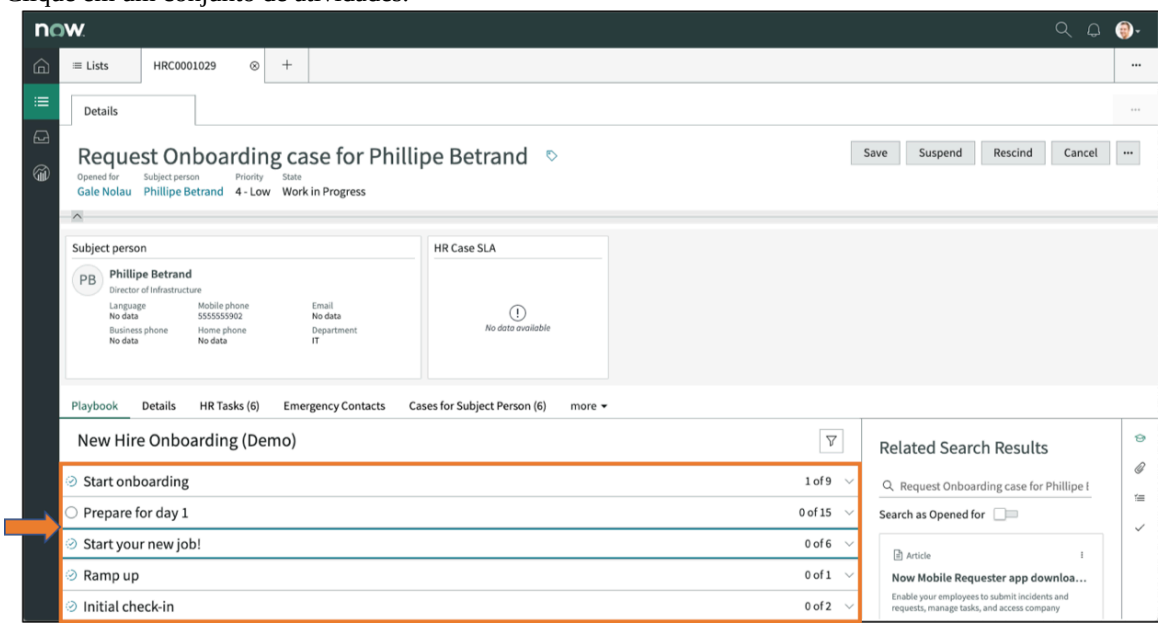
Dependendo da atividade, você pode adicionar anexos do Playbook.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_le.case_writer

### Procedimento

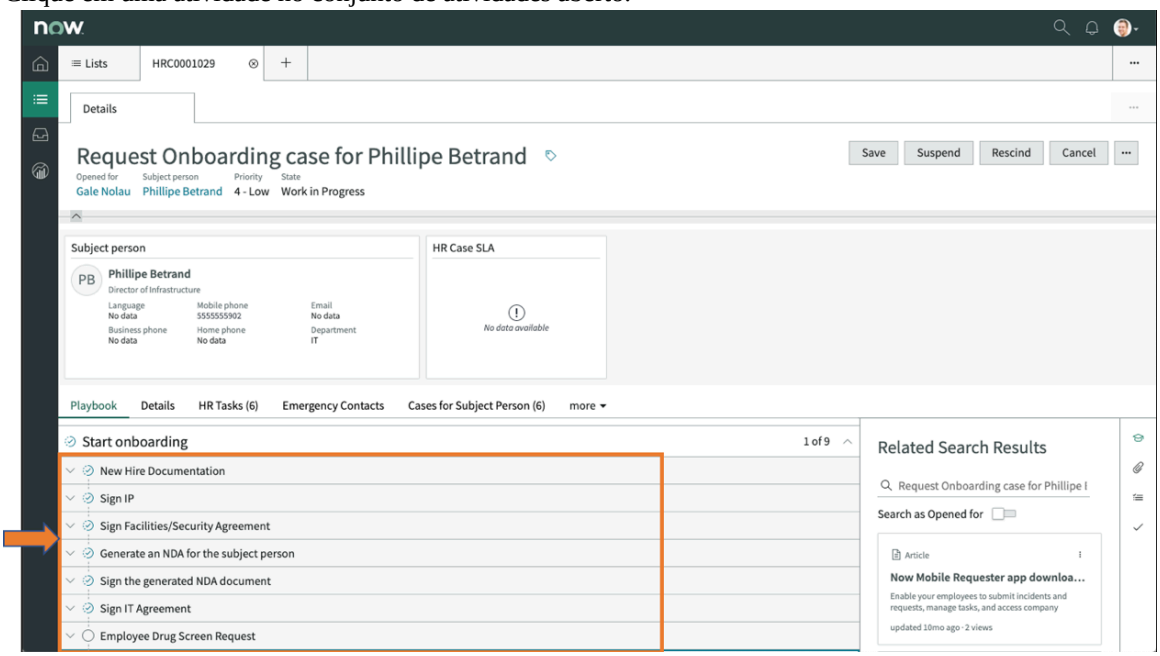
1. Navegar até **Todos** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente de RH**.
2. Selecione um caso de evento de ciclo de vida.
3. Clique em um conjunto de atividades.




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Clique em uma atividade no conjunto de atividades aberto.




5. Clique **em +Adicionar arquivo**.

6. Selecione o arquivo que deseja carregar e clique em **Abrir**.

## Rescindir uma atividade do Playbook de RH

Você pode cancelar e reverter o trabalho realizado em um caso de evento de ciclo de vida usando o processo de rescisão.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_le.case_writer

Para obter mais informações, consulte Configurar o processo de rescisão para um evento de ciclo de vida.

### Procedimento

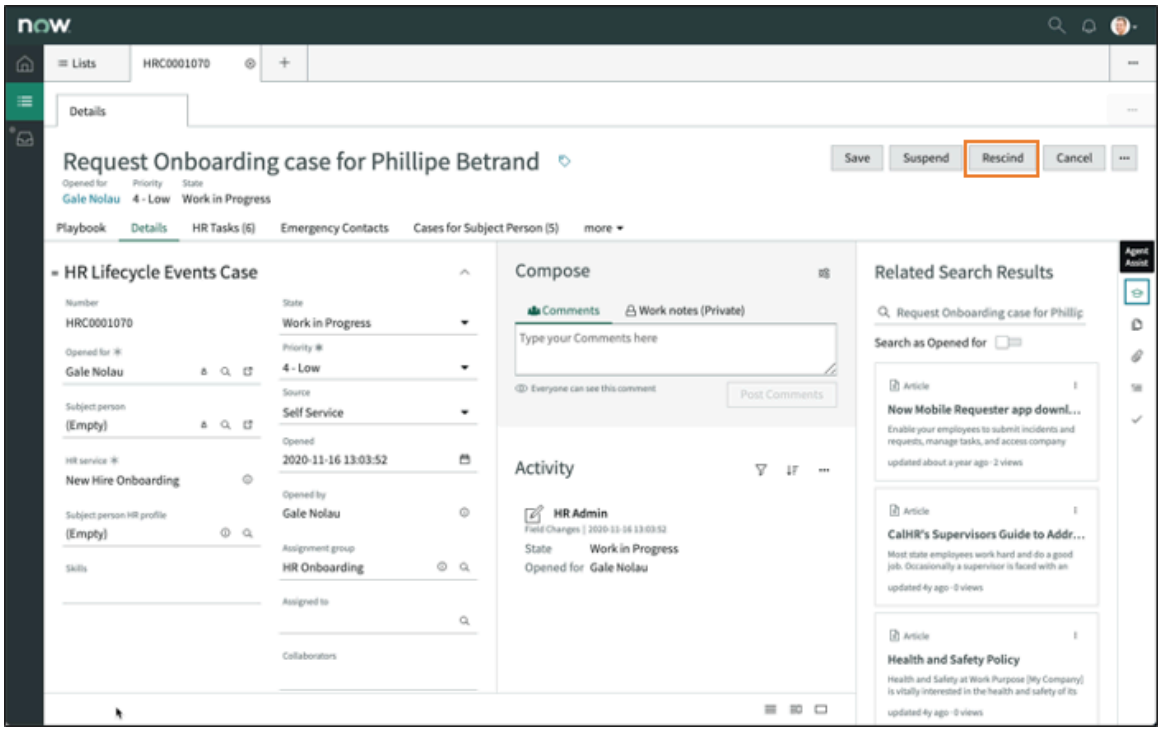
1. Navegar até **Todos** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente de RH**.

2. Selecione um caso de evento de ciclo de vida.

3. Clique **em Rescindir**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




4. Insira um motivo para a rescisão do caso.

> **Nota:**
> Você não pode desfazer uma rescisão, portanto, prossiga com cuidado.

5. Clique em **OK**.
   As atividades de rescisão aparecem e os conjuntos de atividades futuras são cancelados.

### Exibir e-mail enviado para aberto para ou pessoa afetada

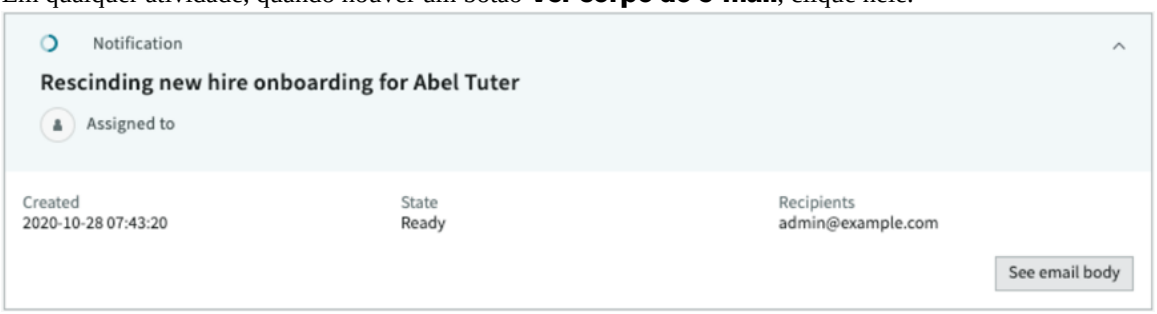
Como agente de RH, você pode exibir e-mails para o aberto para ou a pessoa afetada em um caso de evento de ciclo de vida.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_le.case_writer

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente de RH**.
2. Selecione um caso de evento de ciclo de vida.
3. Selecione um conjunto de atividades.
4. Em qualquer atividade, quando houver um botão **Ver corpo do e-mail**, clique nele.




5. Clique no **X** no canto superior direito do e-mail para fechá-lo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Integração do Espaço do agente do HR Service Delivery com Universal Request

Com a integração das aplicações Espaço do agente de entrega de serviços de RH e Universal Request, você pode fornecer uma experiência do usuário consistente para os funcionários ao criar solicitações de serviço.

### Visão geral

Uma solicitação universal é criada quando um funcionário clica na opção **Solicitar ajuda** em Central do funcionário. Um agente de roteamento de solicitação universal analisa o problema (como relacionado ao departamento de RH) e cria um caso de RH a partir dessa solicitação universal. Depois que o caso é resolvido por um agente de RH, o estado do caso de RH muda para **Aguardando aceitação**. Automaticamente, o estado da solicitação universal muda para **Aguardando resposta**. Por fim, depois que o funcionário aceita a resolução, a solicitação universal é encerrada e, por sua vez, o caso de RH é encerrado.

A qualquer momento, o agente de RH pode rotear o caso de RH de volta para a fila de solicitação universal com ou sem resolução.

Todos os detalhes importantes, como usuários que estão trabalhando no problema, transferências entre departamentos e anotações de trabalho, são registrados no tíquete de solicitação universal, fornecendo visibilidade completa ao funcionário que criou a solicitação.

### Ativação dos plug-ins necessários

Depois de ativar os plug-ins do Aplicativo com escopo de Human Resources: Workspace (com.sn_hr_agent_workspace) e Universal Request (com.snc.universal_request), você notará que:

- O formulário Solicitação universal tem a ação de IU para criar um caso de RH.
- O campo **Universal Request** aparece no formulário de caso de RH somente quando um caso de RH está associado a um registro de solicitação universal.
- O botão **Transferir** aparece no formulário de caso de RH para permitir que um agente de RH encaminhe um caso de RH de volta para a solicitação universal, outro departamento ou serviço.

#### Criar um caso de RH a partir da Solicitação universal no Espaço do agente de entrega de serviço de RH

Crie um caso de RH a partir de um registro de solicitação universal para restaurar o serviço a um cliente o mais rápido possível. Depois de criar o registro de caso de RH, você pode investigar possíveis soluções.

**Antes de Iniciar**

Função necessária: routing_agent e sn_hr_core.case_writer

**Procedimento**

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente de RH**.
2. Navegar até **Solicitação universal** > **Todos**.
3. Abra o registro de solicitação universal a partir do qual você deseja criar um caso de RH.
4. Clique **em Criar caso de RH**.
5. Preencha os campos obrigatórios no formulário Caso de RH.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:**
Os valores do campo **Informações do funcionário** são copiados automaticamente da solicitação universal para o caso de RH.

6. Clique em **Enviar**.
   O número do caso de RH aparece no campo **Tíquete primário** no formulário de solicitação universal e o tíquete é listado na lista relacionada **de Tíquetes associados**. Além disso, o número de Universal Request a partir do qual o caso de RH é criado aparece no campo **Universal Request** no formulário de caso de RH.

### Trabalhar em um caso de RH da Solicitação universal no Espaço do agente de entrega de serviço de RH

Forneça resolução para um caso de RH que é iniciado a partir de uma solicitação universal.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: routing_agent e sn_hr_core.case_writer

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As mudanças de estado descritas no procedimento podem ser configuradas para atender aos seus requisitos. Para obter mais informações, consulte Mapeamento de estado da Solicitação universal.

#### Procedimento

1. Abra o caso de RH criado a partir de uma Universal Request.
2. Clique em **Iniciar trabalho**.
   O estado do caso muda para **Trabalho em andamento**.
3. Clique em **Encerrado concluído** quando a resolução for fornecida.
   O estado do caso de RH é alterado para **Aguardando aceitação** e o estado da solicitação universal é alterado automaticamente para **Aguardando resposta**. No Central do funcionário:
   - Se o usuário aceitar a resolução, o estado da solicitação universal será alterado para **Encerrado**. O estado do caso de RH é alterado automaticamente para **Encerrado concluído**.
   - Se o usuário rejeitar a resolução, o estado da solicitação universal será alterado para **Em andamento**. O estado do caso de RH é alterado automaticamente para **Trabalho em andamento.**

**Importante:**
Se, por algum motivo, o agente de RH clicar em **Encerrado incompleto** sem rotear o caso de RH de volta para a Universal Request, o comportamento será o seguinte:
- Se a caixa de seleção **Precisa de revisão adicional** estiver marcada na solicitação universal, a solicitação universal estará no estado **Em andamento** e o caso de RH estará no estado **Encerrado incompleto**.
- Se a caixa de seleção **Precisa de revisão adicional** estiver desmarcada na solicitação universal, a solicitação universal será encerrada com base no mapeamento de estado.

### Transferir um caso de RH para a Solicitação universal no Espaço do agente de entrega de serviço de RH

Transfira um caso de RH de volta para a fila do Universal Request ou para outro departamento com ou sem resolução.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar
Função necessária: routing_agent e sn_hr_core.case_writer

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Configure a propriedade *sn_uni_req.transfer_type* na página de propriedades da Solicitação universal para determinar como lidar com as transferências de tíquete primário. Para obter mais informações, consulte Propriedades de Universal Request.

### Procedimento

1. Abra o caso de RH que você deseja transferir.
2. Clique em **Transferir**.

   **Nota:**
   A opção **Transferir** será exibida somente se você fizer parte do grupo de atribuição ou se o caso for atribuído a você.

3. Na caixa de diálogo de transferência, forneça os detalhes a seguir.

   **Nota:**
   Com base na configuração do tipo de transferência, os campos fornecidos são exibidos. Para obter mais informações, consulte Propriedades do Universal Request.

   - **Ação**: selecione se o caso tiver que ser transferido para outro departamento ou de volta para Solicitação universal
   - **Departamento**: selecione o departamento na lista.
   - **Serviço**: selecione o serviço específico do departamento escolhido.
   - **Motivo da transferência**: selecione o motivo na lista.
   - **Notas de transferência**: uma breve descrição para rotear o tíquete primário que você deseja passar para o agente de roteamento UR.
   - **Copiar comentários e anexos adicionais**: desmarque se não quiser transferir o tíquete com comentários e anexos adicionais. Por padrão, todos os anexos e comentários são transferidos.

     **Nota:**
     As anotações de trabalho não são copiadas durante a transferência.

4. Clique em **Transferir**.

### Resultado

- No formulário Caso de RH, você pode exibir o motivo da transferência e as anotações da transferência.
- O estado do caso de RH é alterado para **Encerrado incompleto** e o motivo da transferência e as anotações de transferência são copiados para a solicitação universal.
- O estado da solicitação universal permanece **Em andamento**.

**Nota:**
As mudanças de estado mencionadas podem ser configuradas. Consulte Configuração de transferência para obter mais informações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

# HR Success Dashboard indicators

RH Os indicadores do Success Dashboard fornecem informações de serviço e desempenho para a equipe de liderança de RH e os responsáveis pelo processo. Você pode medir o desempenho da implementação RH usando os diferentes KPIs.

O Success Dashboard está disponível para RH Service Delivery e Gestão de serviços de TI por meio dos seguintes aplicativos:

- HR Success Dashboard indicators
- Painel de sucesso do ITSM indicators

  Para obter mais informações sobre o painel ITSM, consulte Indicadores do ITSM Success Dashboard .

## Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

## Iniciar

Explorar

Saiba mais RH sobre os conceitos e recursos dos indicadores do Success Dashboard.

Configurar

Configure o ambiente, as ferramentas e o acesso do usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usar

Saiba como você pode usar os indicadores do Painel de sucesso RH.

Referência

Veja os detalhes sobre Painel de sucesso do ITSM os RH componentes dos indicadores do Success Dashboard, como funções e aplicações dependentes.

## Solucionar problemas e obter ajuda

Contato Suporte e atendimento ao cliente

## Explore os indicadores do Painel de sucesso RH

Obtenha uma visão geral dos indicadores do Painel de sucesso RH para entender os diferentes componentes do painel e como você pode usar o painel para sua organização.

A equipe RH pode analisar e entender as principais métricas, como desvios de chamada e autoatendimento, para medir o sucesso da implementação de RH. A equipe de liderança pode exibir as seguintes informações:

- O número de vezes que os usuários conseguem resolver seus problemas por conta própria.
- O número de vezes que os usuários podem enviar suas solicitações e problemas sem a ajuda de agentes de nível 1.
- Os canais (Base de conhecimento artigos, Virtual Agent conversas, envios de catálogo) que estão contribuindo para a solução automática e o desvio de chamadas.
- O número de vezes que a Inteligência preditiva previu com sucesso um campo de tíquete de RH que tem um impacto descendente no tempo de resolução.

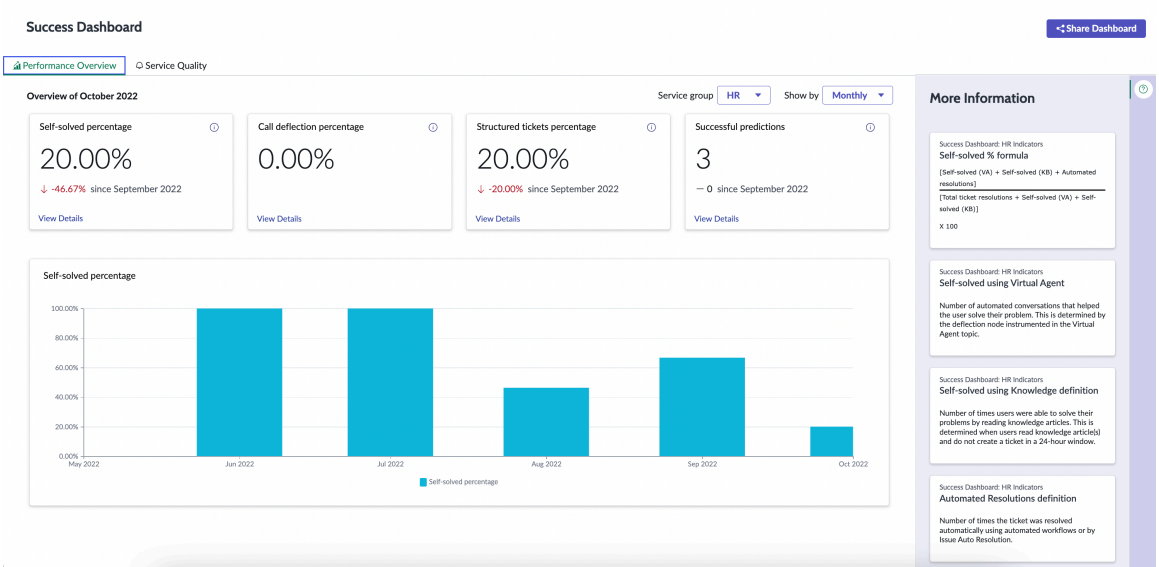
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- As fórmulas e definições dos dados.
- A tendência dos dados mês a mês, trimestre a trimestre ou ano a ano.

Além disso, os responsáveis pelos processos podem exibir os registros que contribuem para essas informações, fazer uma análise profunda e gerar planos de melhoria.

### RH Visão geral do painel de sucesso



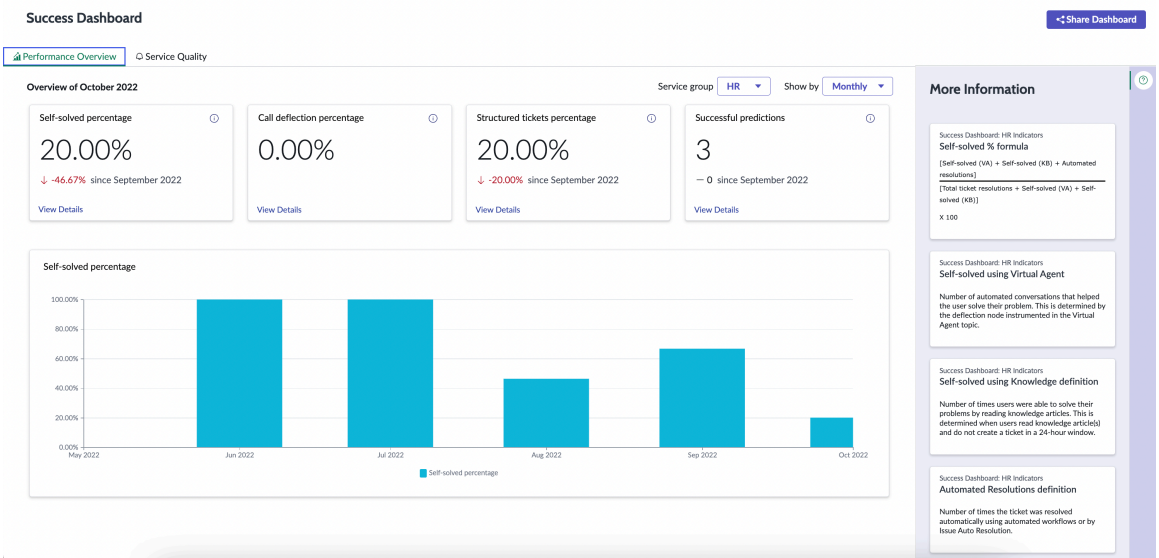

### Componentes dos indicadores do RH Painel de sucesso

Analise visualmente os dados de desempenho e resolução automática e gere resultados de negócios com a ajuda dos componentes do painel.

## Visão geral do desempenho nos indicadores do Painel de sucesso RH

Meça os principais indicadores de desempenho (KPIs), como porcentagem de autorresolução, porcentagem de desvio de chamada, porcentagem de tíquetes estruturados e previsões bem-sucedidas na guia Visão geral do desempenho. Para obter mais informações, consulte RH Definições e fórmulas de KPI dos indicadores do Success Dashboard.

### Visão geral dos indicadores do Success Dashboard de RH

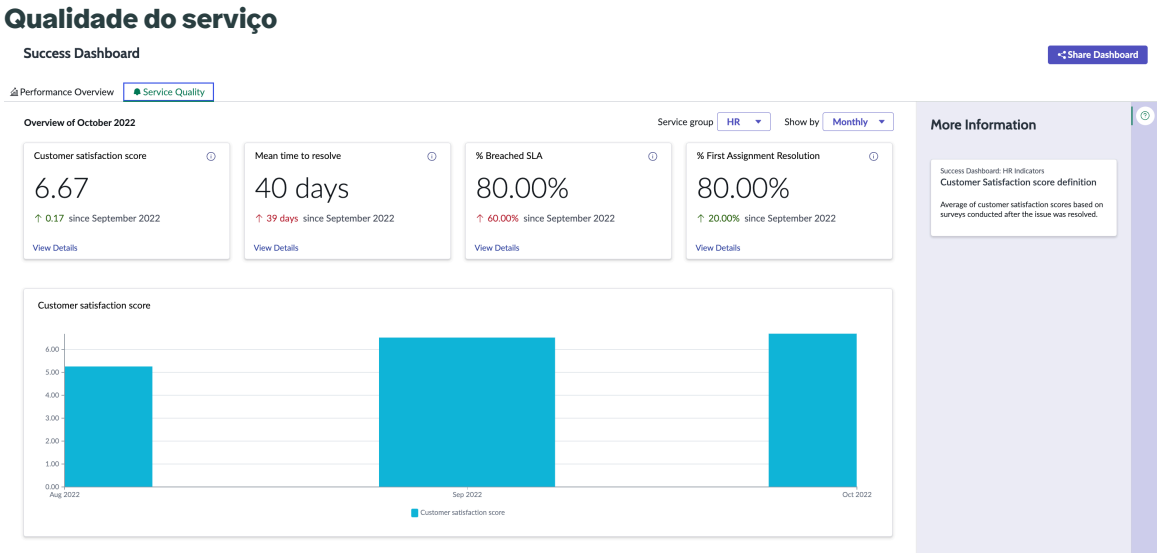



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Qualidade de serviço em RH indicadores do Success Dashboard

Meça os KPIs (Key Performance Indicators, principais indicadores de desempenho), como pontuação de satisfação do cliente, tempo médio de resolução, % de ANSs violados e % de resolução na primeira atribuição na guia Qualidade de serviço. Para obter mais informações, consulte RH Definições e fórmulas de KPI dos indicadores do Success Dashboard




## Cartões de pontuação em RH Indicadores do Success Dashboard

Exiba a agregação dos valores diários dos KPIs no período selecionado nos cartões de pontuação.

- **Pontuação do período atual**: exibe a pontuação agregada do período atual. Selecione uma das seguintes opções.
  - **Mensal:** exibe os dados agregados por mês. Para contagens, esses dados são a soma mensal dos valores diários. Para porcentagens, esses dados são a média mensal das porcentagens diárias.
  - **Trimestral:** exibe os dados agregados por trimestre. Para contagens, esses dados são a soma trimestral dos valores diários. Para porcentagens, esses dados são a média trimestral das porcentagens diárias.
  - **Anual:** exibe os dados agregados por ano. Para contagens, esses dados são a soma anual dos valores diários. Para porcentagens, esses dados são a média anual das porcentagens diárias.
- **Comparação com o período anterior**: exibe a variação percentual em relação à agregação do período anterior. Os dados são exibidos em uma comparação mês a mês, trimestre a trimestre e ano a ano com base na disponibilidade dos dados.

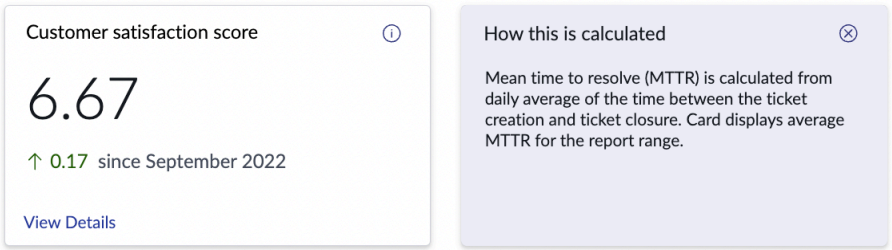
## Ícones de informações nos indicadores do Success Dashboard RH

Exiba a descrição resumida do indicador e entenda como o valor do indicador é calculado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Ícones e cartões de informações




## Tendências nos indicadores do Painel de sucesso RH

Selecione e exiba a tendência das pontuações agregadas do cartão de pontuação de métrica:

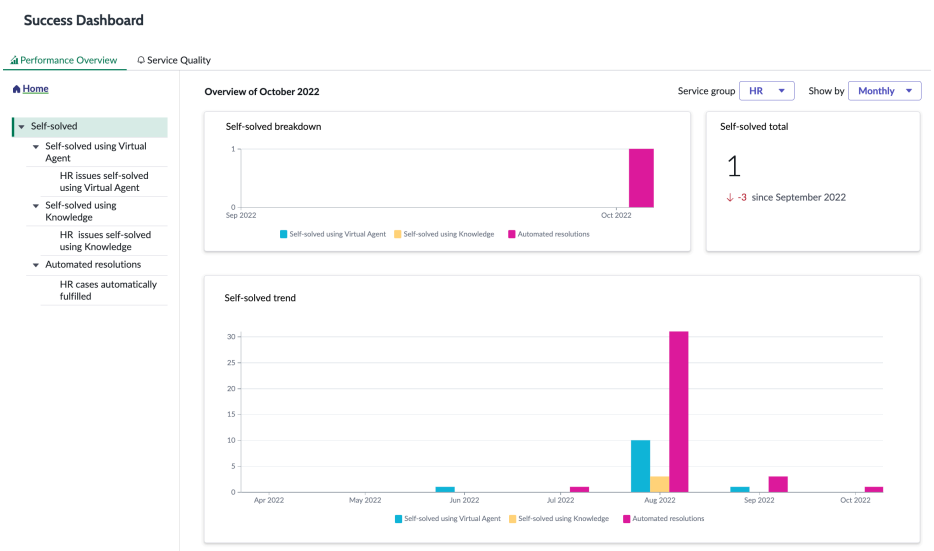
- Tendência de desvio de chamadas
- Tendência de tíquetes estruturados

## Exibir detalhes nos indicadores do Painel de sucesso RH

Veja as exibições de detalhamento constituintes e suas descrições contextuais para os KPIs. As informações detalhadas podem ser exibidas selecionando **Exibir detalhes**.

- Veja os indicadores primários.

### Indicadores primários



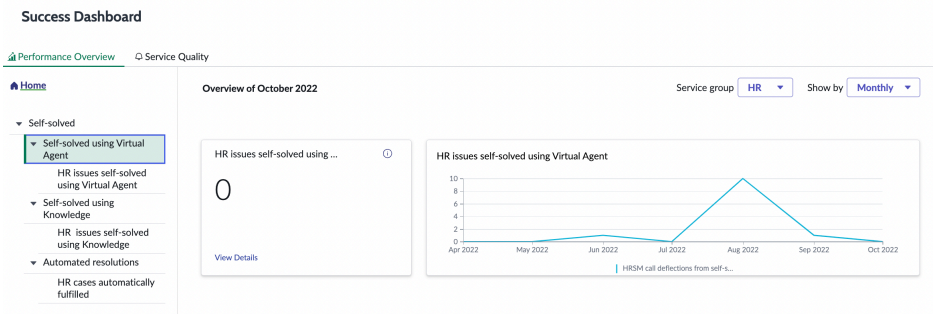

Você pode substituir ou adicionar novos indicadores para se adequar à sua implementação, além dos indicadores do sistema de base. Para obter mais detalhes, consulte RH Definições e fórmulas de KPI dos indicadores do Success Dashboard.

- Veja os indicadores contribuintes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

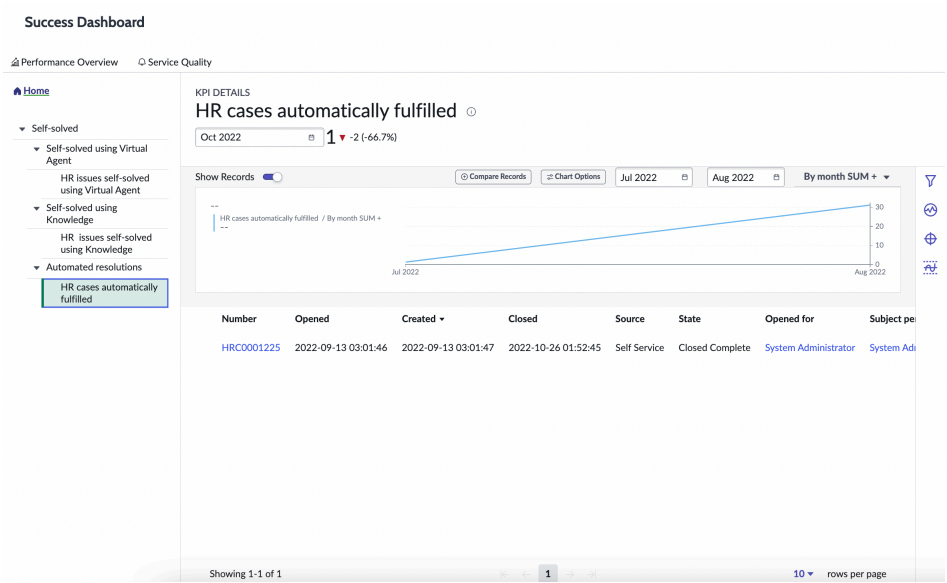
### Indicadores secundários




Você pode exibir um gráfico das pontuações dos indicadores contribuintes ao longo do tempo junto com o valor do KPI.

- Como exibir o detalhamento em nível do registro

### Indicadores de detalhamento de terceiro nível




Esse detalhamento de nível ajuda a exibir os detalhes em nível de registro do indicador quando você tem as permissões de usuário `sn_sd.success_dashboard_details_read`. Consulte Detalhes de KPI para obter mais informações.

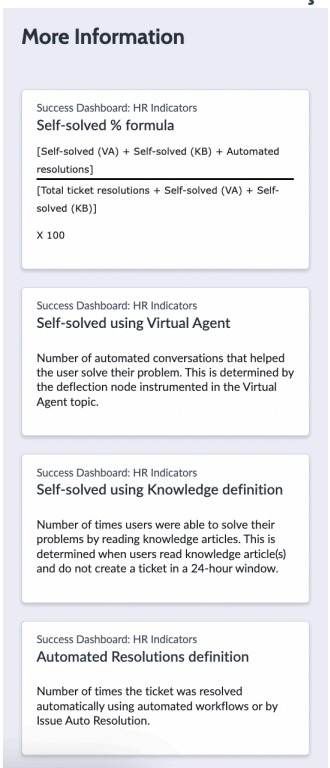
## Painel Mais informações em RH Indicadores do Success Dashboard

Exiba a fórmula contextual, as definições ou qualquer outra informação sobre a métrica ou o KPI selecionado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Cartão de mais informações




## Configurar RH Indicadores do Success Dashboard

Configure o Painel de sucesso RH para que as equipes de liderança de TI e os responsáveis pelo processo possam começar a usar o painel.

## Comece com RH Indicadores do Success Dashboard

1. Obtenha a licença do HRSM Pro para aplicações ServiceNow HR Service Delivery.
2. Instale a aplicação de indicadores do Success Dashboard RH (com.snc.success_dashboard_hrsm).
3. Configure o Base de conhecimento para HR Service Delivery.
4. Configurar o Virtual Agent Tópicos do com nós de desvio do VA.
5. Defina o nível de automação da execução para o item do catálogo RH.
6. Configure os KPIs (Key Performance Indicators, principais indicadores de desempenho) nos indicadores do Painel de sucesso RH.
7. Execute o script UpdateFormulasSD para recalcular as fórmulas.
8. Ative os trabalhos do Performance Analytics.

### Instalar os indicadores do Success Dashboard RH

Instale a aplicação de indicadores do Success Dashboard RH para obter informações de serviço e desempenho para sua organização. A aplicação instala aplicações relacionadas ServiceNow® Store e plug-ins caso eles ainda não estejam instalados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito de um ServiceNow produto ou aplicação .
- Instale os plug-ins a seguir antes de instalar a aplicação de indicadores do Success Dashboard RH.
  - Performance Analytics - Pacote de conteúdo para RH
  - Performance Analytics - Premium
  - Núcleo de análise de autoatendimento
- O RH RH Success Dashboard tem uma dependência na aplicação Success Dashboard Core. Isso deve ser adquirido separadamente.

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre a aplicação de indicadores do RH Success Dashboard (sn_sd_hrsm) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Na lista ao lado do botão **Instalar**, são exibidas as versões disponíveis.
3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Instalar exibida, todas as dependências instaladas junto com a aplicação são listadas.
4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
5. Selecione **Instalar**.

## Configurar os artigos Base de conhecimento

Inclua os artigos de RH somente Base de conhecimento ao determinar o KPI Resolução **automática usando conhecimento** nos indicadores do Painel de sucesso RH.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

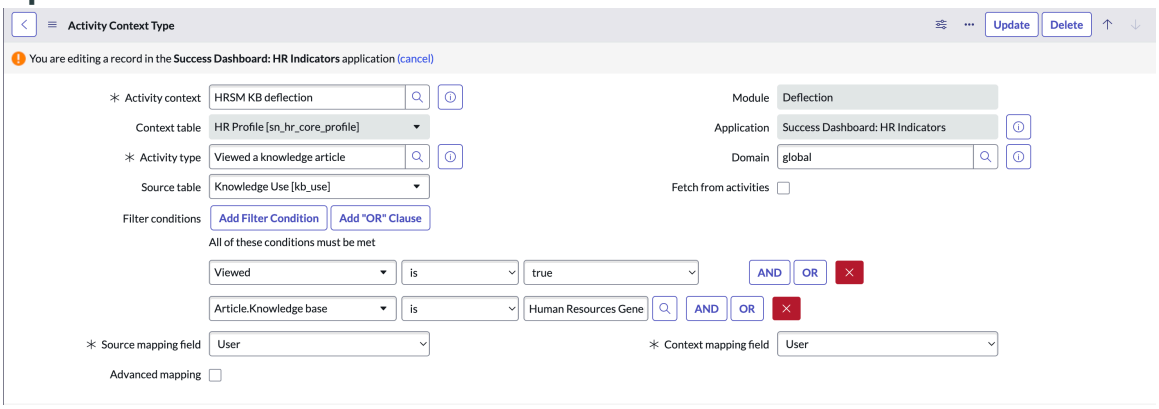
### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Análise de Autoatendimento** > **Contexto de Atividades**.
2. Selecione o desvio da base de conhecimento de **HSRM** na lista.
3. Na guia **Tipos de contexto da atividade**, selecione o ícone de visualização correspondente a um tipo de atividade Exibiu um artigo de conhecimento.
4. Selecione **Abrir registro**.
5. No formulário Tipo de contexto da atividade, mude a condição do filtro para incluir as bases de conhecimento relevantes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Tipo de contexto de atividade




6. Selecione **Atualizar**.

## Configurar os tópicos Virtual Agent

Configure os tópicos Virtual Agent (VA) dos indicadores do Success Dashboard RH para exibir os dados corretamente, caso você tenha tópicos diferentes dos tópicos do sistema de base.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Mapeie os tópicos com padrões de desvio do rastreador de desvio **padrão do VA de RH**. O rastreador de desvio ajuda a analisar o desempenho de uma conversa e a utilidade dos tópicos do Virtual Agent para os usuários.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos > Virtual Agent > Designer**.
2. Selecione o tópico RH para o qual você deseja adicionar o rastreador de desvio.
3. Habilite a exibição do fluxograma desabilitando o comutador de alternância **Exibição de tabela**.
4. Arraste e solte o nó de **desvio** da seção **Utilitários** para o local do fluxograma onde você deseja adicionar o padrão de desvio.
5. Insira os seguintes detalhes no painel Propriedades do desvio à direita.

#### Parâmetros de entrada do desvio

| Campo | Valor |
|---|---|
| Configuração de desvio | Padrão de VA de RH |
| Padrão de Desvio | **Resolução automática do VA de RH:** quando o nó no tópico indica que o Virtual Agent é capaz de resolver o problema do usuário completamente sem criar um tíquete de TI (incidente ou solicitação) e, consequentemente, contribuir para os KPIs de autorresolução. |
| Tabela de Atividade | Tabela onde ocorre a atividade de desvio. Essa tabela está associada à tabela da atividade primária. Para obter mais informações, consulte Como criar configurações e padrões de desvio . |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Valor |
| --- | --- |
| IDs de atividade | Lista de IDs do sistema de atividades separados por vírgula. |

6. Selecione **Salvar**.

### O que Fazer Depois

Configure o nível de automação da execução dos itens do catálogo de RH. Consulte Definir nível de automação da execução do item do catálogo .

Você também pode configurar os KPIs de indicadores do painel, adicionar indicadores de contribuição ou atualizar o cartão Mais informações, conforme necessário.

1. Para obter mais informações sobre como configurar os KPIs de indicadores do Success Dashboard, consulte Como configurar os KPIs de indicadores do Success Dashboard .
2. Para obter mais informações sobre como adicionar indicadores de contribuição, consulte Adicionar indicadores de contribuição .
3. Para obter mais informações sobre como atualizar o cartão Mais informações, consulte Atualizar cartões de mais informações .

**Tópicos relacionados**

Acompanhamento de desvios usando blocos de tópico de desvio

Como criar configurações e padrões de desvio

## Executar script de atualização de fórmula para indicadores do Painel de sucesso RH

Execute o script de atualização de fórmula para recalcular todas as fórmulas nos indicadores do Painel de sucesso RH, caso haja dados desatualizados no painel.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

**Nota:**
Esta ação só é necessária para mudanças personalizadas.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Execuções programadas de script**.
2. Abra UpdateFormulasSD na lista.
3. Selecione **Executar agora**.

## Ativar trabalhos do Performance Analytics

Ative os trabalhos do PA (Performance Analytics) para os indicadores do Painel de sucesso RH para coletar dados diários e históricos.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegue até **Todos > Performance Analytics > Coletor de dados > Trabalhos** .
2. Para executar os trabalhos diários:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**a.** Filtre a lista de trabalhos para selecionar o seguinte:
[SD HRSM] Coleta diária de dados

**b.** Ative os relatórios programados marcando a caixa de seleção **Ativo** correspondente ao trabalho.

**3.** Para executar os relatórios programados para a coleta de dados históricos:

**a.** Filtre a lista de trabalhos para selecionar o seguinte:
[SD HRSM] Coleta de dados históricos

**b.** Selecione **Executar agora** para ver os dados dos últimos 60 dias no painel.

## Medir o desempenho da implementação RH

Use os indicadores do Success Dashboard RH para medir o desempenho da sua implementação RH usando diferentes KPIs.

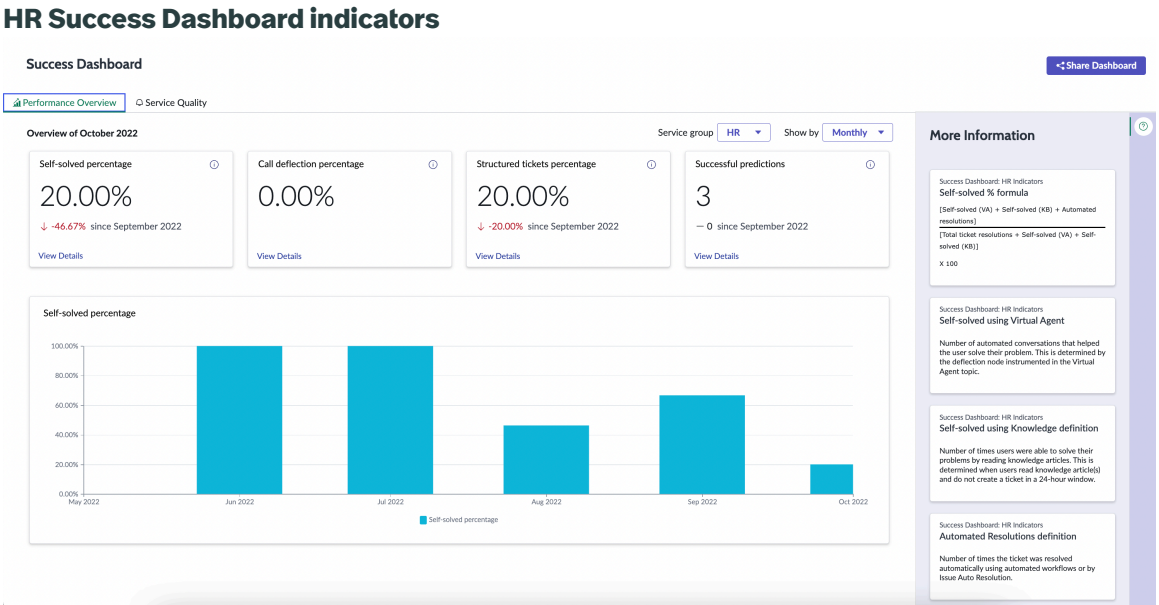
Para obter mais informações sobre como compartilhar o Dashboard com sua liderança, consulte Compartilhar os indicadores do Success Dashboard .

Para obter mais informações sobre como exibir os KPIs de parâmetro de comparação dos indicadores do Success Dashboard, consulte Parâmetro de comparação dos indicadores do Success Dashboard.

### Monitorar os KPIs da implementação de RH

Exiba e monitore os indicadores do Success Dashboard RH para medir o desempenho da sua implementação RH usando diferentes KPIs.

Acesse os dados de KPI agregados nos indicadores do Painel de sucesso RH. Navegando até **Todos>** > **Painel de sucesso** > **Painel de sucesso** se você tiver a função sn_sd.success_dashboard_admin, sn_sd.success_dashboard_read ou sn_sd.success_dashboard_details_read.




Você pode monitorar os dados em agregações de tempo **Mensal**, **Trimestral**ou **Anual**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Mensalmente**: mostra os dados agregados mensalmente. Para contagens, esses dados são a soma mensal dos valores diários. Para porcentagens, esses dados são a média mensal das porcentagens diárias.
- **Trimestralmente**: mostra os dados agregados trimestralmente. Para contagens, esses dados são a soma trimestral dos valores diários. Para porcentagens, esses dados são a média trimestral das porcentagens diárias.
- **Anual**: mostra os dados agregados por ano. Para contagens, esses dados são a soma anual dos valores diários. Para porcentagens, esses dados são a média anual das porcentagens diárias.

Uma vez definida a agregação de tempo, todos os cartões de pontuação mostram os dados desse período.

Para obter mais informações sobre os componentes do painel, consulte Componentes dos indicadores do RH Painel de sucesso.

Para obter mais informações sobre as definições e fórmulas de KPI, consulte RH Definições e fórmulas de KPI dos indicadores do Success Dashboard.

## RH Referência dos indicadores do Success Dashboard

Consulte informações adicionais sobre os componentes instalados com os indicadores do Success Dashboard RH.

Para obter mais informações sobre as funções e responsabilidades necessárias para executar diferentes tarefas, consulte Funções e responsabilidades do usuário .

**Nota:**

As funções são universais para ITSM e RH, ou seja, todos os grupos de serviço dos indicadores do Success Dashboard.

Para obter mais informações sobre como determinar a configuração do painel para usar o KPI e as fórmulas, consulte RH Definições e fórmulas de KPI dos indicadores do Success Dashboard.

### RH Definições e fórmulas de KPI dos indicadores do Success Dashboard

Habilite RH Indicadores do Success Dashboard e configure para determinar e usar os KPIs (Key Performance Indicators, principais indicadores de desempenho) e as fórmulas.

## Visão geral do desempenho

RH Os indicadores do Success Dashboard usam os seguintes KPIs e definições:

- Resolução**automática:** calculado a partir do número médio diário de vezes que os usuários alcançaram uma resolução sem intervenção de agentes de nível 1 no intervalo do relatório. Inclui números de Resolução automática usando o Virtual Agent, Resolução automática usando conhecimento e Resoluções automatizadas (por exemplo, resolução automática de tíquetes de RH via Virtual Agent). Veja a fórmula:

```
[Self-solved using Virtual Agent + Self-solved using Knowledge + Automated resolutions] /
 [Total ticket resolutions + Self-solved (VA) + Self-solved (KB)] x 100
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Resolução automática usando o Virtual Agent:** número de conversas automatizadas que ajudaram o usuário a resolver seu problema. No sistema de base. Isso é determinado pelo nó de desvio instrumentado no tópico do VA.
  - **Problemas de RH resolvidos automaticamente usando o Virtual Agent:** número de vezes que os usuários resolveram seus problemas ou solicitações em uma conversa do Virtual Agent. Isso é registrado na tabela de métricas de desvio pelo padrão de desvio de resolução automática do **VA de RH** instrumentado na conversa.

  - **Nota:**
    Para usar um método diferente para determinar esse KPI, consulte Configuração de KPIs de indicadores do Success Dashboard .

- **Resolução automática usando artigos de conhecimento:** número de vezes que os usuários conseguem resolver seus problemas lendo Knowledge artigos. Isso é determinado quando os usuários leem Knowledge artigos e não criam um tíquete em uma janela de 24 horas.
  - **Problemas de RH resolvidos automaticamente usando o Knowledge:** número de vezes que os usuários resolveram seus problemas ou solicitações por conta própria lendo Base de conhecimento artigos. Isso é determinado quando o usuário abriu o(s) artigo(s) fornecido(s) e não criou um caso em uma janela de 24 horas. Isso é registrado na tabela de métricas de desvio com o **desvio do caso de RH usando o padrão de desvio de conhecimento**.

  - **Nota:**
    Para usar um método diferente para determinar esse KPI, consulte Configuração de KPIs de indicadores do Success Dashboard .

- **Definição de resoluções automatizadas:** número de vezes que o tíquete é resolvido automaticamente usando fluxos de trabalho automatizados ou por resolução automática de problemas.
  - O valor de Resolução automática de problemas é determinado pelo nó de desvio configurado no tópico Resolução automática de problemas do Virtual Agent.
  - O valor Solicitação atendida automaticamente é o número de itens solicitados que são atendidos usando fluxos de trabalho automatizados. Quando o item de catálogo usa um fluxo de trabalho automatizado, o campo **Nível de automação de execução** do item do catálogo deve ser definido como **Totalmente automatizado** para que seja incluído nessa métrica.
    - **Casos de RH atendidos automaticamente:** casos de RH que são atendidos usando fluxos de trabalho automatizados. Quando o item do catálogo usa um fluxo de trabalho automatizado, o campo de nível de automação da execução do item de nível de produtor de registro deve ser definido como Totalmente automatizado. Depois que esse item é enviado, o nível de automação é registrado.

    - **Nota:**
      Para usar um método diferente para determinar esse KPI ou adicionar mais origens (por exemplo, fluxos de trabalho de catálogo automatizados), consulte Configurar KPIs de indicadores do Success Dashboard .

- **Total de resoluções de tíquete:** o número de problemas de RH resolvidos.



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Desvio de chamadas:** calculado a partir do número de vezes por dia que os solicitantes executaram as ações, envios de tíquetes usando o Catálogo de serviços, envios de tíquetes usando o Virtual Agent, resoluções automáticas usando o Virtual Agent e resoluções automáticas usando artigos de conhecimento sem intervenção do agente de nível 1. Veja a fórmula:

  ```
  [Catalog ticket submissions + VA ticket submissions + Self-solved (VA) + Self-solved (KB)]/
  [Total tickets submitted + Self-solved (VA) + Self-solved (KB)] x 100
  ```

  - **Envios de tíquetes do catálogo:** casos de RH enviados usando Catálogo de serviços em Portal de serviços ou Aplicativo Now Mobile.
    - **Casos de RH enviados usando o Catálogo de serviços:** número de envios de casos de RH de Portal de serviços ou Aplicativo Now Mobile, conforme registrado na tabela de casos de RH com origem como Autoatendimento.

    - **Nota:**
      Se você usar um método diferente para determinar esse KPI ou adicionar mais origens (por exemplo, fluxos de trabalho de catálogo automatizados), consulte Configurar KPIs de indicadores do Success Dashboard .

  - **Envios de tíquetes do VA:** número de vezes que o tíquete foi enviado usando o Virtual Agent. É determinado pelo nó de desvio instrumentado no tópico do Virtual Agent.
    - **Casos de RH enviados usando VA:** número de envios de casos de RH de Portal de serviços ou Aplicativo Now Mobile, conforme registrado na tabela de casos de RH com a origem como Virtual Agent.

    - **Nota:**
      Se você usar um método diferente para determinar esse KPI ou adicionar mais origens (por exemplo, fluxos de trabalho de catálogo automatizados), consulte Configurar KPIs de indicadores do Success Dashboard .

  - **Desvios resolvidos automaticamente:** número de problemas ou solicitações que os usuários resolveram por conta própria usando os artigos Virtual Agent e Base de conhecimento.

    ```
    [Self-solved using Virtual Agent + Self-solved using Knowledge Articles]
    ```

    - **Problemas de RH resolvidos automaticamente usando o Virtual Agent:** número de vezes que os usuários resolveram problemas ou solicitações em uma conversa do Virtual Agent. Isso é registrado na tabela de métricas de desvio pelo padrão de desvio de resolução automática do **VA de** RH instrumentado na conversa.
    - **Problemas de RH resolvidos automaticamente usando conhecimento:** número de vezes que os usuários resolveram seus problemas ou solicitações por conta própria lendo Base de conhecimento artigos. Isso é determinado quando o usuário abriu os artigos fornecidos e não criou um caso em uma janela de 24 horas. Isso é registrado na tabela de métricas de desvio com o **desvio do caso de RH usando o padrão de desvio de conhecimento**.

    - **Nota:**
      Se você usar um método diferente para determinar esse KPI ou adicionar mais origens (por exemplo, fluxos de trabalho de catálogo automatizados), consulte Configurar KPIs de indicadores do Success Dashboard .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Tíquetes estruturados concluídos:** número total de casos de RH concluídos com sucesso no intervalo do relatório.
  - **Casos de RH estruturados encerrados:** número de casos de RH com um estado de **Encerrado concluído** em que o serviço RH associado tem qualquer tipo de execução diferente de **Manual**.

  - **Nota:**
    Se você usar um método diferente para determinar esse KPI, consulte Configuração de KPIs de indicadores do Success Dashboard .

- Previsões bem-sucedidas**: as previsões** bem-sucedidas funcionam por soluções de Inteligência preditiva, contadas quando a previsão feita pela solução é igual ao valor final. No sistema de base, esse valor é determinado quando o sistema usa a classificação para prever e o valor final na tabela de casos é igual ao valor previsto.
  - **Previsões bem-sucedidas:** total de previsões bem-sucedidas das soluções Predictive Intelligence e Natural Language Understanding (NLU).
  - **Previsões de NLU bem-sucedidas:** a previsão bem-sucedida do número de vezes que o modelo de previsão de NLU entendeu com precisão a intenção da conversa do usuário ou selecionou um tópico automaticamente.
    - **Previsões de caso de RH bem-sucedidas:** número de vezes que as previsões bem-sucedidas foram feitas pelas soluções da Inteligência preditiva. É contado quando a previsão feita pela solução é igual ao valor final do campo na tabela de casos RH.

    - **Nota:**
      Se você usar um método diferente para determinar esse KPI, consulte Configuração de KPIs de indicadores do Success Dashboard .

## Qualidade do serviço

- **Pontuação de satisfação do cliente:** é a média das pontuações de satisfação do cliente com base nas pesquisas realizadas depois que o problema foi resolvido.

  Índice de**satisfação do cliente médio de RH:** pontuação de satisfação normalizada do caso de RH ou as HR Service Delivery instâncias de pesquisa.

- **Tempo médio de resolução:** é a média do tempo entre a criação e o fechamento do tíquete.

  **MTTR do caso de RH:** a soma da duração dos casos de RH encerrados ou o número de casos de RH encerrados.

- **Percentual de ANS violados:** é a porcentagem de problemas que foram resolvidos depois que os Acordos de nível de serviço (ANSs) foram violados.

  **Casos de RH com ANS violado%:**

  ```
  (Number of Closed HR cases with Breached SLAs / Number of Closed HR cases) * 100
  ```

- Percentual de tíquetes**resolvidos sem reatribuição:** é a porcentagem de tíquetes que são resolvidos sem reatribuir o tíquete a um usuário diferente.

  Percentual de**casos de RH encerrados sem reatribuição:** mostra os casos de RH que foram encerrados e tem a contagem de reatribuições como zero.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

# Now Assist para HR Service Delivery (HRSD)

Use a aplicação ServiceNow® Now Assist para HR Service Delivery (HRSD) para resumir as informações do caso, gerar anotações de resolução e resumir as informações do bate-papo para uma interação. Você pode permitir que seus agentes entendam o bate-papo e o contexto do caso para que eles possam propor soluções mais rápidas aos solicitantes.

## Iniciar

| Explorar | Configurar | Usar |
| --- | --- | --- |
| | | |
| Saiba mais sobre as habilidades e capacidades de IA generativa oferecidas por Now Assist para HRSD | Configure a aplicação para começar | Forneça níveis mais altos de serviço usando as habilidades e capacidades de IA generativa que são oferecidas por Now Assist para HRSD |

## Solucionar problemas e obter ajuda

- Comunidade da ServiceNow na IA e Inteligência
- Pesquise artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente.

## Limitações de IA

Esta aplicação usa inteligência artificial (IA) e aprendizado de máquina, que são campos de estudo em rápida evolução que geram previsões com base em padrões de dados. Como resultado, esta aplicação nem sempre produz informações precisas, completas ou apropriadas. Além disso, não há garantia de que esta aplicação tenha sido totalmente treinada ou testada para o seu caso de uso. Para ajudar a atenuar esses problemas, recomendamos que você teste e avalie o uso desta aplicação quanto à precisão conforme apropriado para o seu caso de uso, empregue a revisão humana conforme apropriado e evite depender apenas de resultados gerados por IA para fins de tomada de decisão. Isso é especialmente importante se você optar por implantar esta aplicação em áreas com impactos importantes, como saúde, finanças, jurídico, emprego, segurança ou infraestrutura.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Processamento de dados

Esta aplicação requer que os dados sejam transferidos de ServiceNow instâncias individuais dos clientes para um ambiente centralizado ServiceNow, que pode estar localizado em uma região de datacenter diferente daquela em que sua instância se encontra e, potencialmente, para um provedor de nuvem de terceiros, como o Microsoft Azure. Esses dados são tratados pelas políticas e procedimentos internos da ServiceNow, incluindo as políticas disponíveis por meio do nosso Portal de conformidade CORE .

## Coleta de dados

ServiceNow coleta e usa as entradas, saídas e edições nas saídas desta aplicação para desenvolver e melhorar tecnologias ServiceNow, incluindo modelos e produtos de IA ServiceNow. Além disso, esta aplicação coletará informações sobre dados de caso de RH (Assistência de caso) e transcrições de bate-papo (Assistência de bate-papo), incluindo comentários e anotações de trabalho. Os clientes podem recusar a coleta futura de dados a qualquer momento, conforme descrito na página Now Assist Recusar .

Para obter mais informações, consulte Now Assist documentação .

## Explorar o Now Assist para HR Service Delivery (HRSD)

Com a aplicação Now Assist para HR Service Delivery (HRSD), seus agentes podem resumir as conversas de bate-papo do cliente e os detalhes do caso para obter o contexto do caso, gerar as anotações de resolução do caso e encerrar os casos com mais rapidez.

## Visão geral

Os seguintes recursos de IA generativa estão disponíveis para um agente:

- Um resumo de caso fornece aos agentes um resumo conciso de um caso. Ele permite que os agentes obtenham o contexto coletando informações sobre um problema e realizando ações com mais rapidez. Também permite que os agentes atualizem e publiquem o resumo nas anotações de trabalho.
- As anotações de resolução de caso podem ajudar os agentes a encerrar casos mais rapidamente e fornecer o contexto sobre a resolução de caso para outros agentes que podem encontrar casos semelhantes.
- Um histórico de bate-papo de interação fornece o contexto sobre a conversa de bate-papo entre os agentes e solicitantes em diferentes pontos da entrega, como quando o histórico de bate-papo da conversa Virtual Agent é entregue a um atendente.

As seguintes capacidades de IA generativa estão disponíveis para funcionários ou administradores:

- Obtenha respostas diretas e acionáveis em conteúdo específico do cliente usando a IA generativa na pesquisa.
- Aprimore o autoatendimento usando a nova experiência Virtual Agent fornecida por LLM com uma experiência de configuração simplificada.

## Habilidades

A aplicação Now Assist para HRSD inclui as habilidades e os recursos de IA generativa que permitem que os agentes entendam o bate-papo e o contexto do caso para que possam propor soluções ao solicitante com mais rapidez:

**Resumo do bate-papo**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

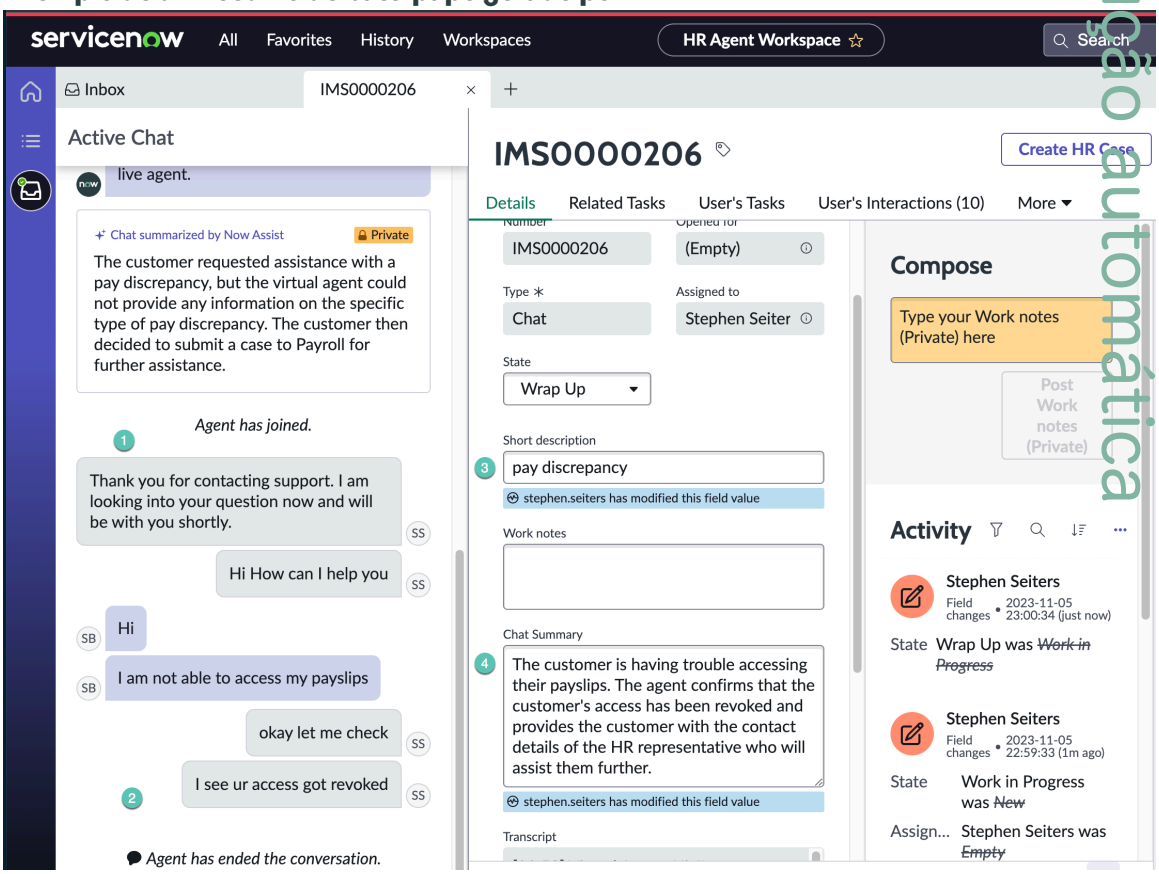
Fornece a um agente um resumo do bate-papo de todos os pontos da entrega, incluindo a conversa Virtual Agent e a conversa do atendente:

- Resumo da ação rápida: fornece um resumo conciso das interações com as ações rápidas que o agente realizou.
- Virtual Agent resumo de entrega: resume o bate-papo quando Virtual Agent entrega o bate-papo para um atendente.
- Resumo de encerramento do bate-papo: acelera o tempo de encerramento preenchendo o resumo completo do bate-papo quando uma conversa termina.
- Descrição resumida de encerramento do bate-papo: acelera o tempo de encerramento preenchendo a descrição resumida que resume os problemas do solicitante quando a conversa termina.

Para obter informações sobre como ativar a habilidade de resumo do bate-papo, consulte Configurar Now Assist para HR Service Delivery (HRSD).. Para obter informações sobre como usar a habilidade em Espaço do agente para Gestão de casos de RH, consulte Resumir a conversa de bate-papo usando Now Assist para HR Service Delivery (HRSD).

O exemplo a seguir mostra um resumo do bate-papo gerado por IA.

**Exemplo de um resumo de bate-papo gerado por IA**




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- 1: o agente aceita o bate-papo com o solicitante e obtém todos os detalhes adicionais.
- 2: o agente fornece os detalhes necessários e encerra a conversa.
- 3 e 4: a habilidade de resumo do bate-papo atualiza automaticamente os campos **Descrição resumida** e **Resumo do bate** -papo.

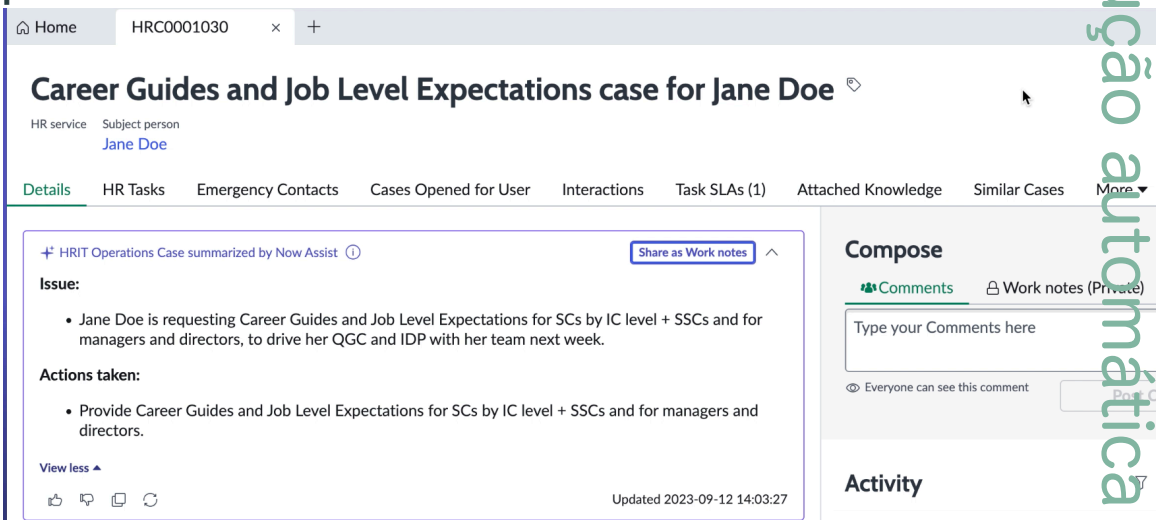
### Resumo do caso

Fornece a um agente um resumo conciso de um caso, incluindo o problema, as ações que foram realizadas e as informações de resolução, dependendo do estado do caso. Um agente pode exibir um resumo de um caso para entender o contexto do caso, atualizar o resumo e publicá-lo nas anotações de trabalho do caso.

Para obter informações sobre como ativar a habilidade de resumo de caso, consulte Configurar Now Assist para HR Service Delivery (HRSD).. Para obter informações sobre como usar a habilidade em Espaço do agente para Gestão de casos de RH ou IU principal, consulte Gerar um resumo do caso usando Now Assist para HR Service Delivery (HRSD).

O exemplo a seguir mostra um resumo de caso gerado por IA.

**Exemplo de um resumo de caso gerado por IA em Espaço do agente para Gestão de casos de RH**




### Anotações de resolução

Gera automaticamente as anotações de resolução para os agentes quando o estado de um caso é alterado para Encerrado concluído. Os agentes podem aceitar as anotações geradas por IA ou editá-las antes de salvá-las no caso.

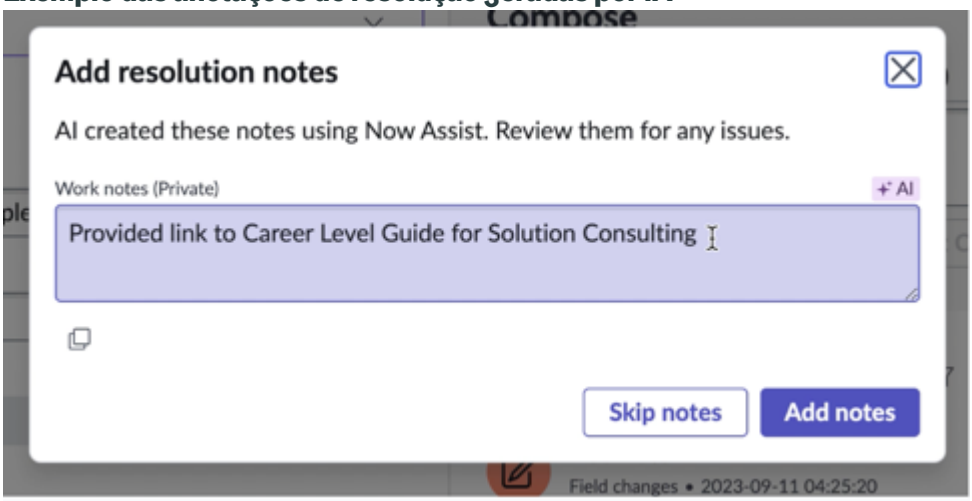
Para obter informações sobre como ativar a habilidade de anotações de resolução, consulte Configurar Now Assist para HR Service Delivery (HRSD).. Para obter informações sobre como usar a habilidade em Espaço do agente para Gestão de casos de RH, consulte Gerar as anotações de resolução para um caso usando o Now Assist para HR Service Delivery (HRSD).

O exemplo a seguir mostra as anotações de resolução geradas por IA.

Tradução automática

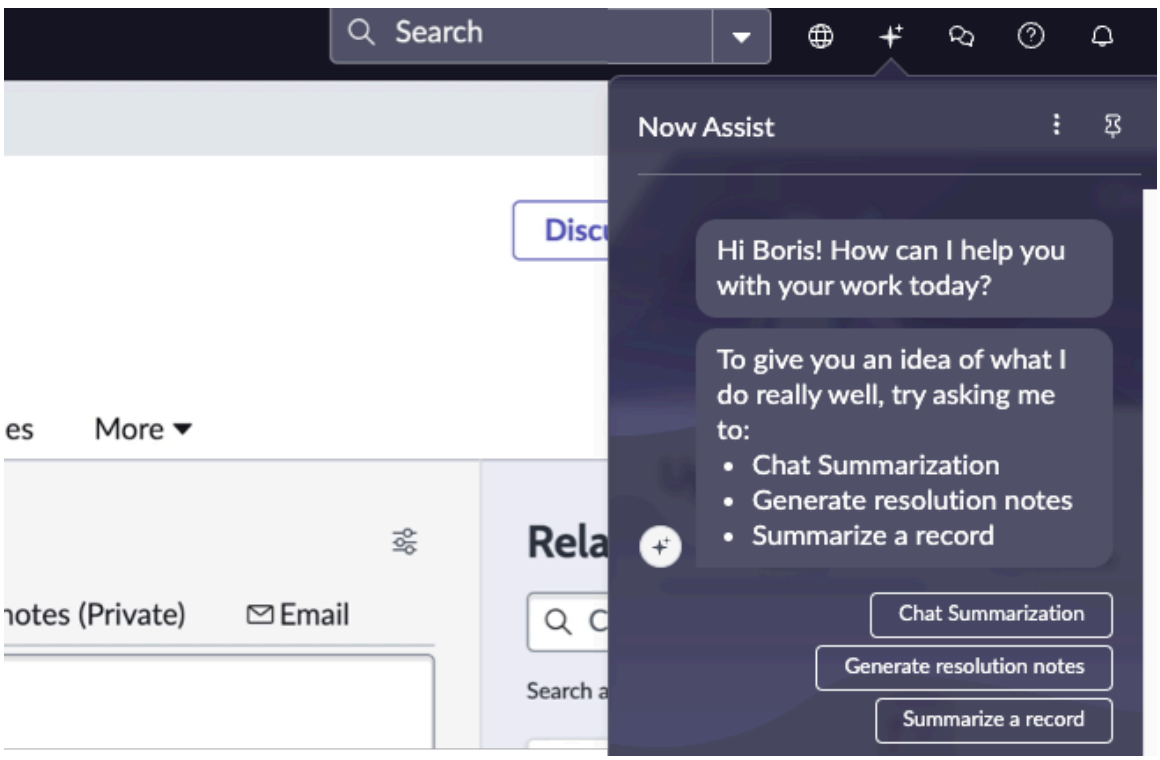
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Exemplo das anotações de resolução geradas por IA**




## Now Assist painel no Espaço do agente para Gestão de casos de RH

O painel Now Assist fornece aos agentes uma interface de conversa que eles podem usar para solicitar o bate-papo e os resumos do caso sob demanda.




### Informações de suporte para Now Assist para HR Service Delivery (HRSD)

Obtenha uma visão geral rápida das informações importantes relacionadas a Now Assist para HR Service Delivery (HRSD).

## Versões compatíveis

Patch 2 do Vancouver ou versões posteriores.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Interfaces do usuário compatíveis

| Interface | Habilidade |
|---|---|
| Espaço do agente para Gestão de casos de RH | • Resumo do caso<br>• Resumo do bate-papo<br>• Anotações de resolução |
| IU principal | Resumo do caso |

## Informações da aplicação

Instale a aplicação Now Assist para HRSD (sn_hr_gen_ai) de ServiceNow Store para usar o bate-papo, o caso e as habilidades de resolução.

A aplicação Now Assist para HRSD tem as seguintes dependências:

- Aplicativo com escopo de Human Resources: Core (com.sn_hr_core)
- Plataforma Now Assist (com.sn.now.platform)

## Configurar Now Assist para HR Service Delivery (HRSD).

Se você tiver a função de administrador, poderá configurar a aplicação Now Assist para HR Service Delivery (HRSD) para que os agentes possam usar os recursos de IA generativa em Espaço do agente para Gestão de casos de RH e IU principal.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use o console do Administrador do Now Assist para configurar Now Assist para HR Service Delivery (HRSD). Este console contém tudo o que você precisa para instalar os plug-ins e configurar as habilidades de IA generativa. Para obter informações adicionais, confira Now Assist Admin console .

A tabela a seguir lista os recursos e as habilidades que você pode acessar no console do Administrador do Now Assist.

**Now Assist para HRSD recursos e habilidades no console Administrador do Now Assist**

| Recursos de RH | Habilidades |
|---|---|
| Assistência de bate-papo | Resumo do bate-papo |
| Assistência de caso | • Resumo do caso<br>• Geração de anotações de resolução |

Now LLM é atualmente o único provedor para as habilidades desta aplicação do Now Assist.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Se necessário, instale o plug-in Now Assist para HR Service Delivery (HRSD) (sn_hr_gen_ai).
   - Para obter informações sobre as dependências do plug-in e a ordem de ativação do plug-in, consulte Informações de suporte para Now Assist para HR Service Delivery (HRSD).
   - Para obter informações sobre o processo de instalação, consulte Install Now Assist plugins .
2. Navegar até **Todos** > **Administrador do Now Assist** > **Recursos** para acessar a guia **Recursos** do console Administrador do Now Assist.
3. Ative e configure as habilidades para os recursos do Now Assist para HR Service Delivery (HRSD). Esses recursos são agrupados no grupo de fluxo de trabalho do **funcionário**. Cada recurso tem habilidades associadas.
4. No cartão de recurso associado à habilidade que você deseja ativar, selecione **Exibir detalhes**.
5. Na seção Todas as habilidades disponíveis, selecione **Ativar habilidade**.
6. Na primeira etapa da configuração da habilidade, selecione as entradas ou os gatilhos da habilidade selecionada.
   Para obter informações sobre as entradas e os gatilhos de cada habilidade, confira Entradas de habilidade e gatilhos para Now Assist para HR Service Delivery (HRSD).
7. Depois de configurar as entradas ou os gatilhos da habilidade selecionada, escolha **"Salvar e continuar"** para avançar à próxima etapa.
   Você pode retornar à etapa anterior usando o botão **Voltar**.
8. Na segunda etapa da configuração da habilidade, defina a disponibilidade da habilidade.

   **Nota:**
   Esta etapa se aplica às habilidades de geração de anotações de resolução e resumo de caso. Não se aplica à habilidade de resumo do bate-papo. Se você estiver configurando a habilidade de resumo do bate-papo, prossiga para a Etapa 10.

9. Depois de configurar a disponibilidade de habilidade, selecione **Salvar e continue** para a próxima etapa.
10. Na terceira etapa da configuração da habilidade, selecione onde você deseja exibir a habilidade.
    - **No produto**: quando selecionada essa opção, as habilidades de Now Assist são exibidas em formulários e espaços.

      Para as habilidades que aparecem em **No produto**, selecione a seta para baixo para identificar as funções que podem usar a habilidade. A função sn_hr_core.basic está disponível por padrão.
    - **Painel do Now Assist**: quando selecionada essa opção, as habilidades de Now Assist ficam disponíveis no painel Now Assist. Se você não vir esta opção, deverá ativar o painel do Now Assist. Para obter mais informações, consulte Turn on the Now Assist panel .

      Para as habilidades que aparecem no painel do Now Assist, selecione a seta para baixo para identificar as funções que podem usar a habilidade.
11. Depois de configurar a exibição para a habilidade selecionada, escolha **Salvar e continuar** para avançar à próxima etapa.
12. Na quarta etapa da configuração de habilidades, revise suas escolhas e selecione **Ativar** para concluir a configuração.
    Sua habilidade está configurada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Tópicos relacionados**

- Now Assist Admin console
- Configuring Now Assist settings and features
- Record summarization
- Chat summarization

### Entradas de habilidade e gatilhos para Now Assist para HR Service Delivery (HRSD)

Obtenha uma descrição geral rápida das entradas de habilidade e dos gatilhos do Now Assist para HR Service Delivery (HRSD). Ao configurar as entradas ou os gatilhos de uma habilidade, você pode determinar como e quando uma habilidade é usada.

## Habilidade de resumo do bate-papo

Para a habilidade de resumo do bate-papo, selecione os gatilhos que determinam quando um resumo do bate-papo é gerado e como um resumo do bate-papo é exibido.

A tabela a seguir lista os gatilhos que você pode configurar para a habilidade de resumo de bate-papo do recurso de Assistência de bate-papo.

### Gatilhos para a habilidade de resumo de bate-papo

| Gatilho | Descrição |
|---|---|
| Transferência do Virtual Agent para o atendente | Resumo do bate-papo gerado quando a transferência do bate-papo é feita do Virtual Agent para um atendente. |
| Ação rápida | O resumo de bate-papo gerado quando o atendente executa a ação rápida `/ summarize`. |
| Descrição resumida | Campo **Descrição resumida**, que é atualizado para a interação quando o atendente encerra o bate-papo. |
| Encerramento do bate-papo | Resumo do bate-papo gerado quando o atendente encerra o bate-papo. O campo **Resumo do bate-papo** é atualizado para a interação. |
| Lista com marcadores | Resumo do bate-papo como uma lista não ordenada. |
| Criação de tarefa | Campos **Descrição resumida** e **Descrição**, preenchidos automaticamente quando uma tarefa é criada. |

## Habilidade de resumo de caso

A habilidade de resumo de caso inclui as entradas que identificam a tabela e os campos que são usados quando um resumo de caso é gerado.

**Nota:**
Esses campos são somente leitura.

A tabela a seguir lista as entradas para a habilidade de resumo de caso.

### Entradas para a habilidade de resumo de caso

| Entrada | Descrição |
|---|---|
| Tabela de entrada | Caso de RH [sn_hr_core_case] |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Entradas para a habilidade de resumo de caso**

| Entrada | Descrição |
| --- | --- |
| Campos de entrada | • Descrição<br>• Prioridade<br>• Descrição resumida<br>• Estado<br>• Comentários adicionais<br>• Anotações de trabalho |

## Habilidade de geração de anotações de resolução

A habilidade de geração de anotações de resolução inclui as entradas que identificam a tabela e os campos que são usados quando as anotações de resolução são geradas para um caso.

**Nota:**
Esses campos são somente leitura.

A tabela a seguir lista as entradas para a habilidade de geração de anotações de resolução.

**Entradas para a habilidade de geração de anotações de resolução**

| Entrada | Descrição |
| --- | --- |
| Tabela de entrada | Caso de RH [sn_hr_core_case] |
| Campos de entrada | • Descrição resumida<br>• Descrição<br>• Estado<br>• Comentários adicionais<br>• Anotações de trabalho |

### Aprovações de RCA para Now Assist para HR Service Delivery (HRSD)

Depois de instalar o Now Assist para HR Service Delivery (HRSD), você pode encontrar mensagens de aprovação de Acesso restrito de solicitante (RCA) solicitando uma atualização na solicitação de acesso.

#### Antes de Iniciar

- Função necessária: administrador
- Os RCAs gerados após a instalação estão no estado **Solicitado** e você deve marcar manualmente os RCAs como **Permitidos**, o que pode ser demorado.

  Para automatizar as aprovações de RCA para qualquer registro, você pode executar o script **de aprovação de RCA em massa do Now Assist para HRSD** em que o escopo de origem é Now Assist para HR Service Delivery (HRSD). Baixe o arquivo de **aprovação RCA em**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**massa do Now Assist para HRSD** na seção **Links e documentos** de suporte na aplicação [ Now Assist para HR Service Delivery (HRSD) em ServiceNow Store. Este arquivo é um script autônomo para reduzir o esforço manual envolvido. Depois de baixar o arquivo de script, execute as seguintes etapas:

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Corrigir Scripts**.
2. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho e escolha **Importar XML**.
3. Clique **em Escolher arquivo** e selecione o arquivo XML que você baixou.
4. Pesquise e encontre o registro do script de **aprovação RCA em massa do Now Assist para HRSD**.
5. Clique em **Executar script** para permitir todos os RCAs solicitados.

## Configurar Gen AI Virtual Agent para HRSD

Permita que seus solicitantes tenham uma experiência de conversa simplificada baseada em IA generativa ao enviar uma solicitação de item do catálogo no Virtual Agent. Ao oferecer essa experiência de IA generativa, sua organização pode aumentar o autoatendimento e reduzir os custos operacionais.

### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As capacidades de IA generativa podem fornecer uma experiência de solicitação de catálogo eficiente e semelhante à humana na interface de conversa do Virtual Agent. Ao usar os recursos de IA generativa com o Virtual Agent, sua organização pode reduzir o tempo de resposta do envio da solicitação.

Quando a experiência de IA generativa é configurada para envios de solicitação de item do catálogo, a seguinte experiência está disponível para um solicitante:

- Perguntas contextuais que permitem uma conversa mais humana com base nas respostas às perguntas já realizadas.
- Preenchimento de slot que reconhece respostas para uma ou mais perguntas na entrada do solicitante. Por exemplo, perguntando sobre benefícios de RH ou solicitando licença de dispensa.
- Capacidade de responder a perguntas de item do catálogo.
- Capacidade de sair do processo de envio de solicitação a qualquer momento.
- Embora os seguintes tipos de pergunta de item do catálogo sejam compatíveis com o modo de conversa, as respostas em idioma natural não são compatíveis:
  - Referência
  - Caixa de seleção de pesquisa
  - Múltipla Escolha de Pesquisa
  - Solicitado para
  - Anexo
  - Pergunta de múltipla escolha com mais de 10 opções

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Ative as habilidades do Virtual Agent necessárias: **Solicitação de catálogo de várias turnos de várias assistências** e/ou **Resultados do Genius de perguntas e respostas do Now Assist**.
2. Configure o Now Assist no Virtual Agent.
   Para obter detalhes completos sobre como ativar as habilidades e configurar o Gen AI Virtual Agent, consulte Configuring Now Assist in Virtual Agent .

**Nota:**

- Configure as condições necessárias para as habilidades do Virtual Agent.
- O Virtual Agent do HR Service Delivery será substituído pelo Virtual Agent da IA generativa.

## Como usar Now Assist para HR Service Delivery (HRSD)

Se você tiver uma função sn_hr_core.case_writer, poderá resumir um caso, gerar anotações de resolução, resumir as interações de bate-papo com um solicitante e propor resoluções mais rapidamente com a aplicação Now Assist para HR Service Delivery (HRSD).

### Gerar um resumo do caso usando Now Assist para HR Service Delivery (HRSD)

Entenda rapidamente o contexto do caso e responda às consultas de um solicitante usando a habilidade Resumo de caso na aplicação Now Assist para HR Service Delivery (HRSD).

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.case_writer

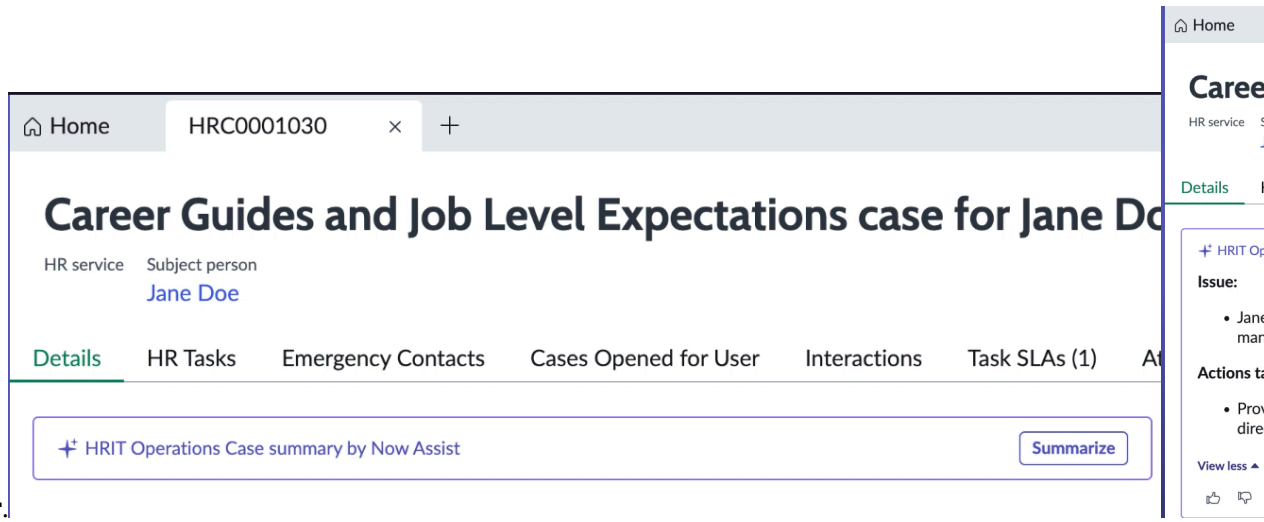
### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode usar a habilidade Resumo de caso em IU principal ou Espaço do agente para Gestão de casos de RH.

- Em IU principal, o resumo aparece em uma faixa no registro do caso.
- Em Espaço do agente para Gestão de casos de RH, o resumo é gerado na guia **Detalhes**.

### Procedimento

1. Abra um caso de RH atribuído a você.
2. Selecione **Resumir**.




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Um resumo conciso de um caso, incluindo o problema, as ações realizadas e as informações de resolução, é exibido. As informações exibidas são baseadas no estado do caso:

- Rascunho ou pronto: problema
- Trabalho em andamento: problema e ações realizadas
- Aguardando aceitação, Aguardando aprovação, Encerrado concluído ou Encerrado incompleto: Problema, Ações realizadas e Resolução
- Cancelado ou suspenso: o resumo não está visível

**Nota:**
Um resumo de caso é gerado somente quando há um mínimo de 200 palavras em um caso.

3. **Opcional:** Quando terminar de resumir um caso, você poderá adicioná-lo às anotações de trabalho, expandi-lo ou recolhê-lo, fornecer feedback, copiá-lo ou exibir informações sobre ele.

### Gerar as anotações de resolução para um caso usando o Now Assist para HR Service Delivery (HRSD)

Atualize automaticamente as anotações de resolução de caso em Now Assist para HR Service Delivery (HRSD). Você pode melhorar a qualidade das anotações de resolução fornecendo um resumo das etapas realizadas para resolver o caso.

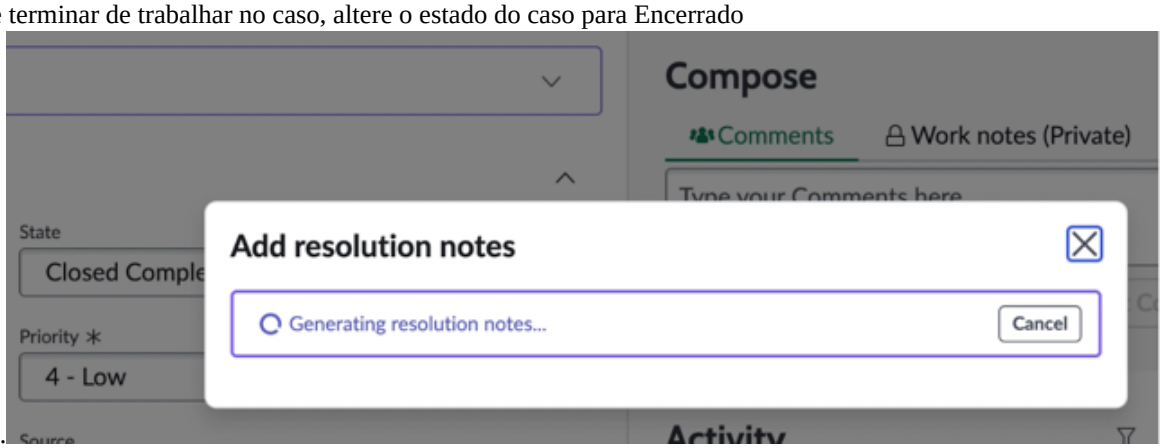
#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_core.case_writer

#### Procedimento

1. No Espaço do agente de RH, abra um caso de RH atribuído a você.
2. Escreva um mínimo de 200 palavras no caso para que a IA generativa gere as anotações de resolução automaticamente.

**Nota:**
Para revisar os campos de entrada das habilidades de Anotações de resolução no Now Assist para Console de administrador, consulte Entradas de habilidade e gatilhos para Now Assist para HR Service Delivery (HRSD).

3. Depois de terminar de trabalhar no caso, altere o estado do caso para Encerrado concluído.

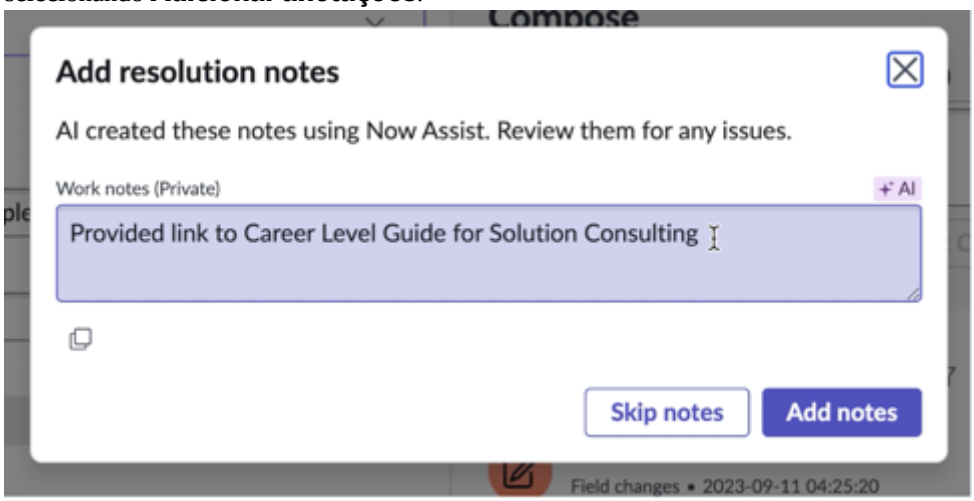



As anotações de resolução geradas por IA são exibidas. A janela Adicionar anotações de resolução também será exibida se você fechar o caso selecionando o botão **Encerrar concluído**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Adicione as anotações de resolução geradas por IA ao caso e altere o estado para Encerrado concluído selecionando **Adicionar anotações**.




   - Quando você seleciona **Ignorar anotações**, as anotações de resolução não são salvas no caso e o estado do caso não muda para Encerrado concluído.
   - Copie as anotações de resolução selecionando **Copiar para a área de transferência**.

### Resumir a conversa de bate-papo usando Now Assist para HR Service Delivery (HRSD)

Resuma o histórico do bate-papo Virtual AgentNow Assist para HR Service Delivery (HRSD) na aplicação []. Você também pode resumir uma interação quando o bate-papo terminar. O resumo inclui todos os pontos da entrega, incluindo a conversa Virtual Agent.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_core.case_writer

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Em uma conversa do Virtual Agent, quando um solicitante opta por se conectar a um atendente, uma interação de bate-papo aparece na caixa de entrada de um agente. Você também pode resumir uma interação quando o bate-papo terminar. O resumo inclui todos os pontos da entrega, incluindo a conversa Virtual Agent.

**Nota:**

A configuração do administrador de resumo do bate-papo é comum para ITSM e RH. Se pelo menos um deles estiver habilitado, a geração de resumo do bate-papo será feita em ambos os espaços.

#### Procedimento

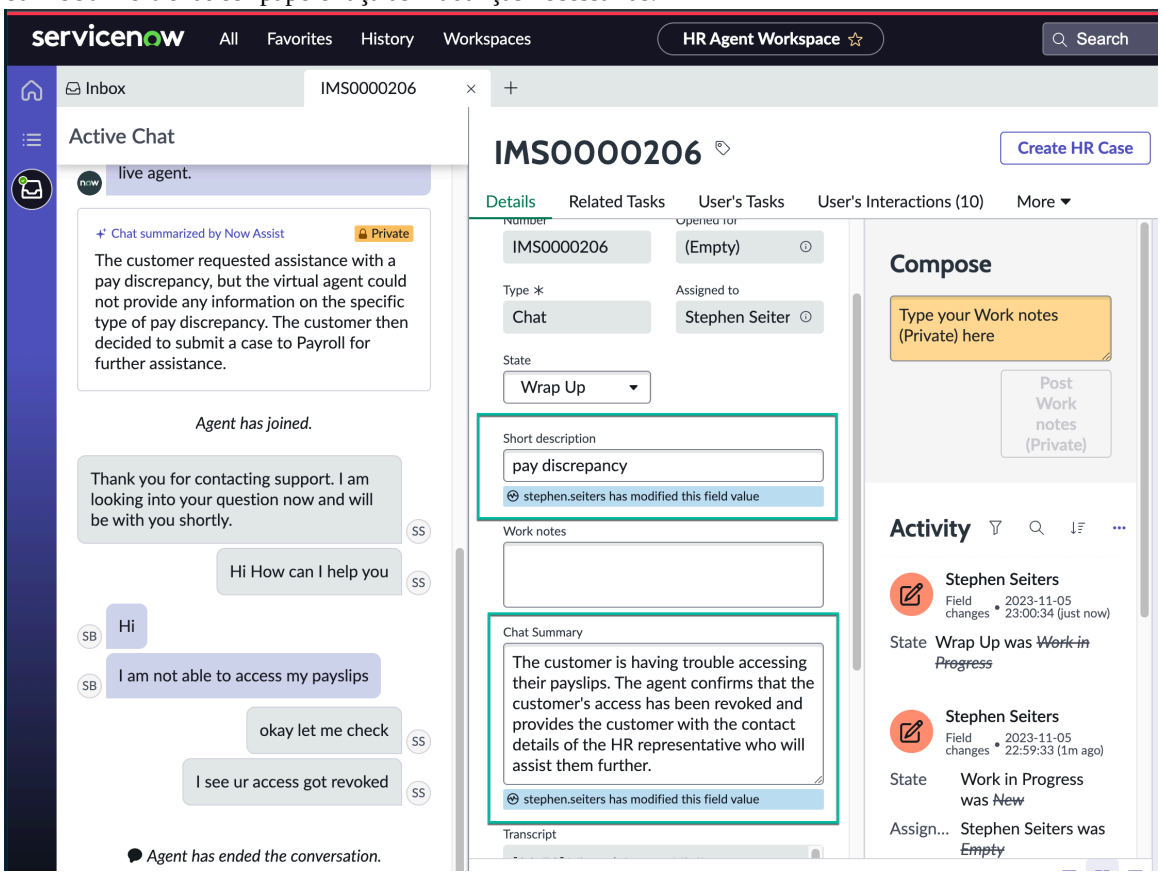
1. No Espaço do agente de RH, abra a caixa de entrada.
2. Aceite a interação de bate-papo.
   Na janela de bate-papo ativo, um resumo da conversa Virtual Agent é gerado. O resumo inclui as ações realizadas antes de o solicitante interagir com o atendente.
3. Converse com o solicitante para obter detalhes adicionais.
4. Na janela de bate-papo ativo, use a ação rápida `/resumir` para resumir o bate-papo durante a conversa com o solicitante.
5. Encerre a conversa de bate-papo selecionando **Encerrar bate-papo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O resumo do bate-papo atualiza os campos **Descrição resumida** e **Resumo** do bate-papo quando você encerra o bate-papo.

6. **Opcional:** Revise o texto nos campos **Descrição resumida** ou **Resumo do bate** -papo e faça as mudanças necessárias.




Como as informações nesses campos são geradas automaticamente, é uma boa ideia revisar o texto e verificar se ele é preciso.

7. Selecione **Salvar**.
8. **Opcional:** Se você acha que precisa de mais ajuda após a solução de problemas inicial antes ou depois de encerrar o bate-papo, crie um caso a partir da interação selecionando **Criar caso de RH**.
9. **Opcional:** Quando você cria um caso antes ou depois de encerrar o bate-papo, os campos Descrição **resumida** e **Descrição** do caso são atualizados com o resumo da interação.

> **Nota:**
> A IA generativa não substituirá uma descrição resumida existente adicionada pelo modelo de caso de RH.

### Resumir ações ao transferir um caso de RH

Transfira um caso de RH para outro agente ou grupo de atribuição resumindo as ações até a entrega. Por exemplo, um agente pode transferir o caso para outro agente se o caso for atribuído incorretamente ou precisar de solução de problemas por outro agente ou grupo de atribuição.

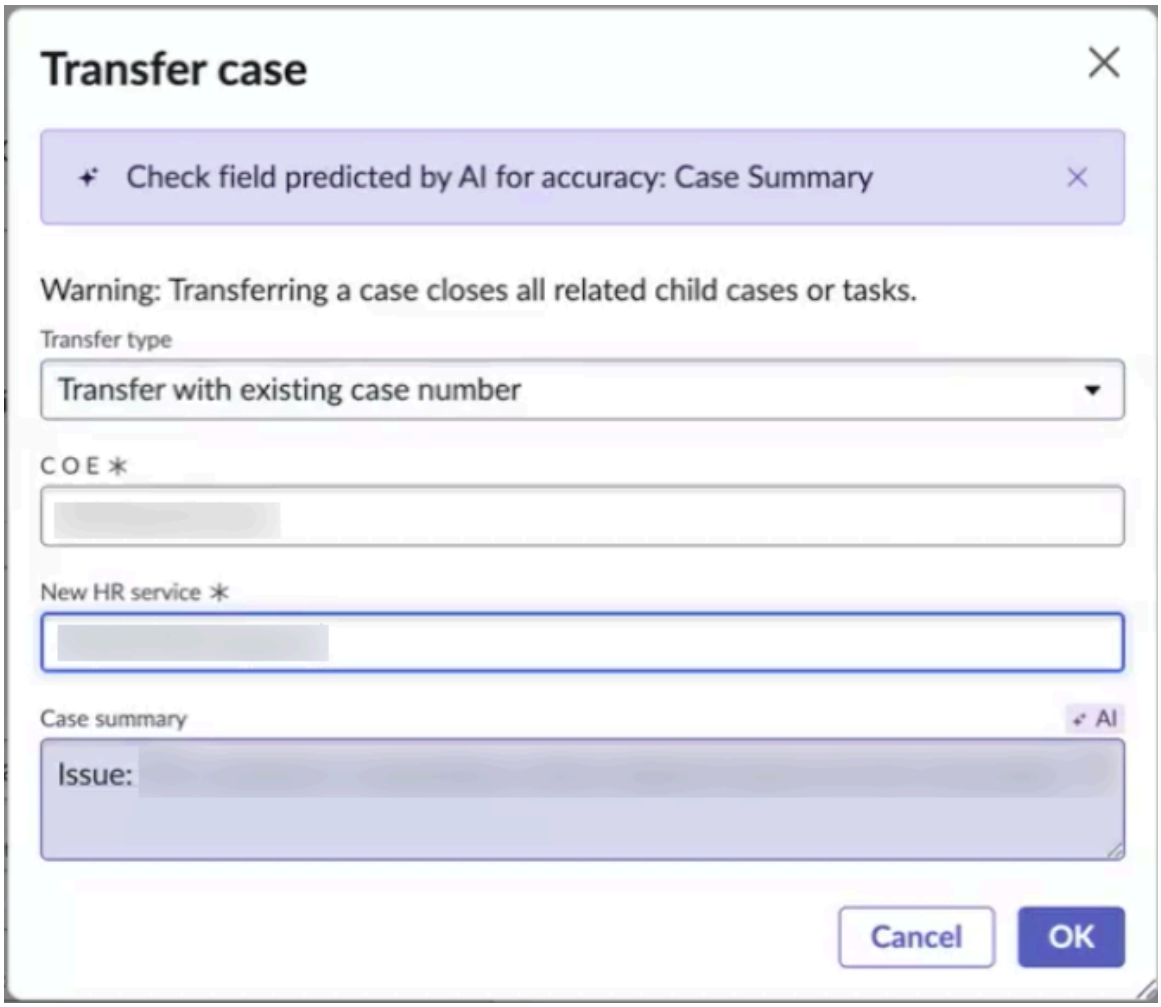
**Antes de Iniciar**
Função necessária: sn_hr_core.case_writer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. No Espaço do agente de RH, abra um caso de RH atribuído a você.
2. Clique no ··· no canto superior direito da página.
3. Selecione **Caso de transferência**.
   A caixa de diálogo de caso de transferência aparece com o resumo do caso gerado por IA no campo **Resumo do caso**.




   a. No campo **Tipo de transferência**, selecione se você deseja transferir o caso com o mesmo número de caso ou com um novo número de caso.
   b. No campo **COE**, especifique o Centro de excelência de RH (por exemplo, Folha de pagamento) para o qual você deseja transferir o caso.
   c. No campo **Novo serviço de RH**, especifique o serviço de RH (por exemplo, Discrepância no pagamento) para o qual você deseja transferir o caso.
   d. Revise e faça edições no resumo gerado por IA no campo **Resumo do caso**.

      **Nota:**
      A IA generativa requer um mínimo de 200 palavras no caso para gerar um resumo.

   e. Clique em **OK**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Use o painel [ Now Assist em Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Gere resumos de bate-papo e caso e anotações de resolução usando o painel [ Now Assist em Espaço do agente para Gestão de casos de RH ou IU principal.

## Antes de Iniciar

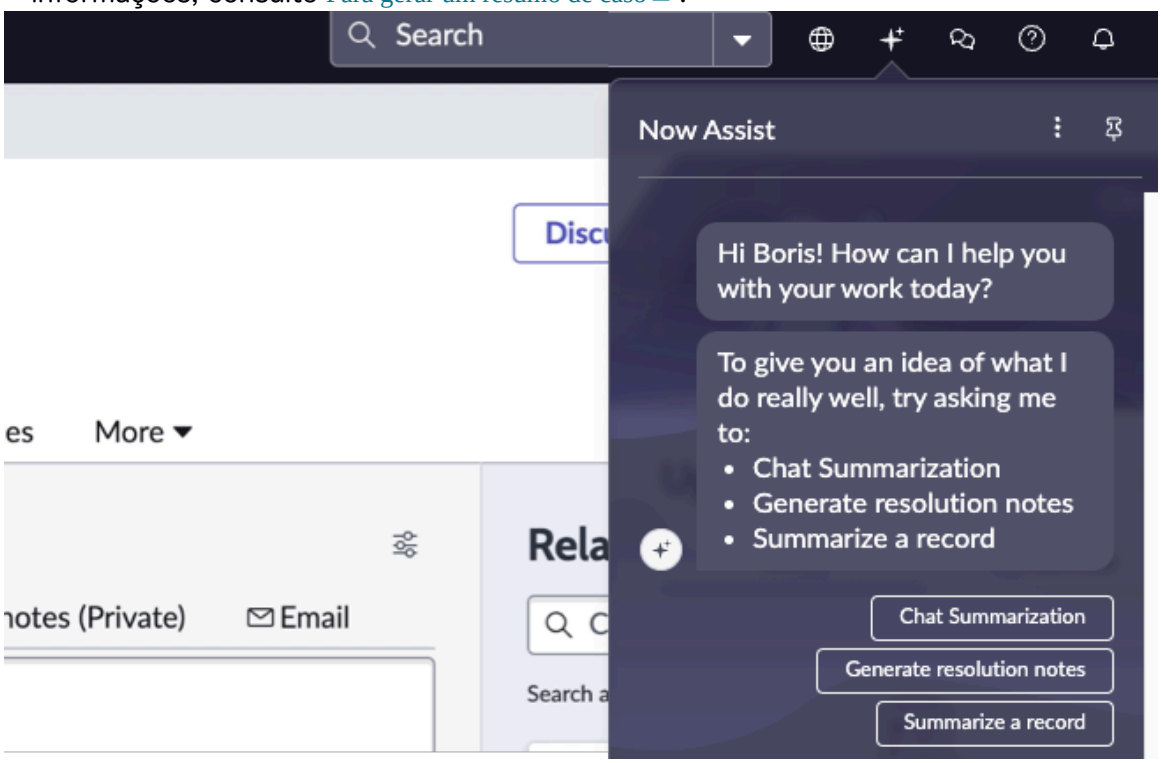
Função necessária:

- sn_hr_core.case_writer: Espaço do agente para Gestão de casos de RH
- sn_hr_core.basic: IU principal

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

## Procedimento

1. Abra um caso de RH atribuído a você.
2. Selecione o ícone Now Assist ícone do .
3. Selecione uma habilidade no menu:
   - Para gerar um resumo do bate-papo, selecione Resumo do bate- **papo**. Para obter mais informações, consulte Para gerar um resumo do bate-papo .
   - Para gerar anotações de resolução, selecione **Gerar anotações de resolução**. Para obter mais informações, consulte Para gerar anotações de resolução .
   - Para gerar um resumo de caso, selecione **Resumir um registro**. Para obter mais informações, consulte Para gerar um resumo de caso .




### Enviar uma solicitação de RH com o Gen AI Virtual Agent

Faça uma solicitação de RH usando a experiência de conversa e simplificada oferecida pelo Gen AI Virtual Agent.

## Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

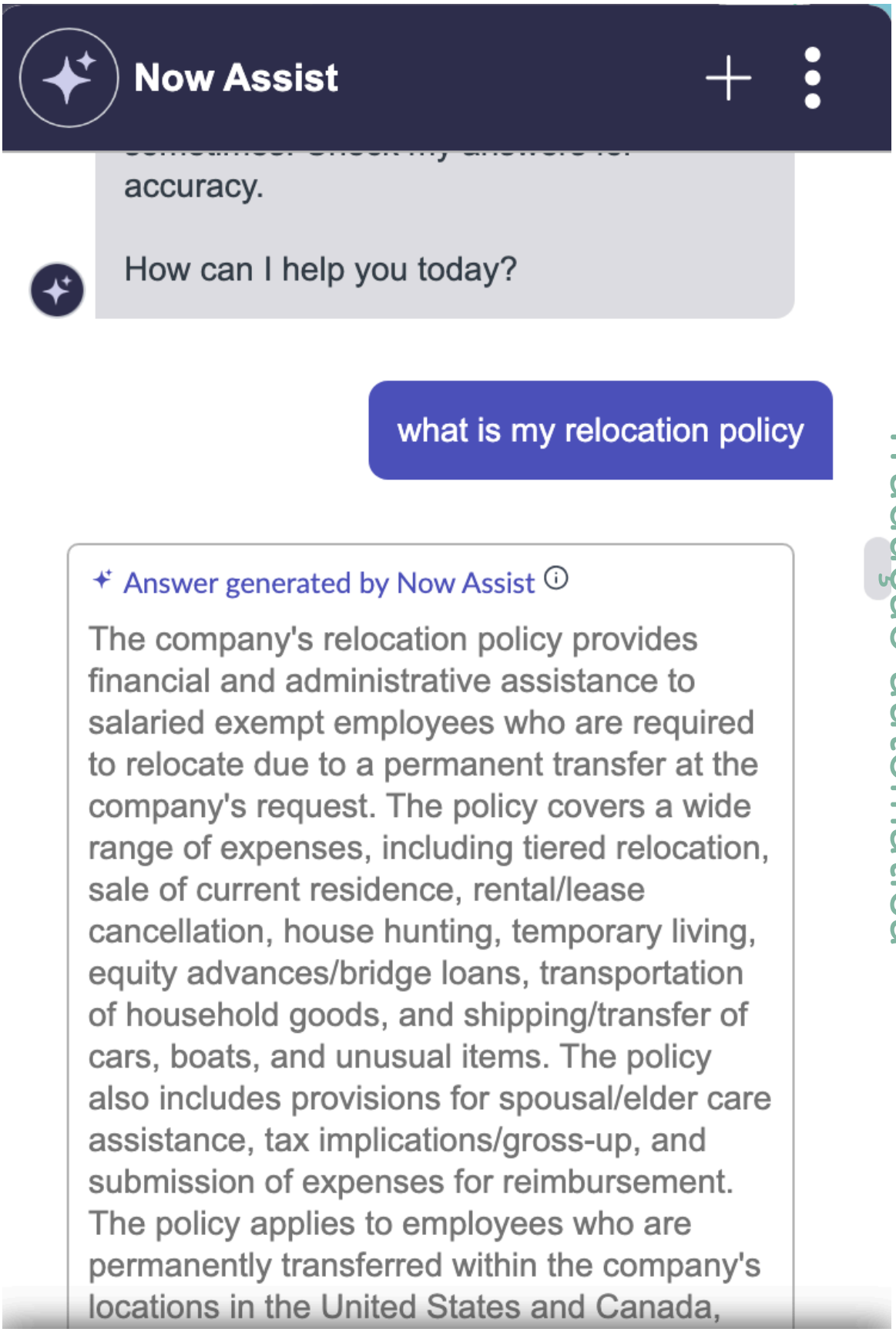
### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Central do funcionário**.
2. Clique **em Abrir bate-papo**.
   O Virtual Agent de IA generativa é exibido.
3. Insira sua consulta e selecione o item do catálogo necessário.
   Para determinados itens do catálogo, os artigos da base de conhecimento são fornecidos para assistência.
   Para alguns itens do catálogo, você será direcionado para uma página diferente para fazer a solicitação e, para determinados itens do catálogo, o Virtual Agent de IA generativa cria um caso de RH para você.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

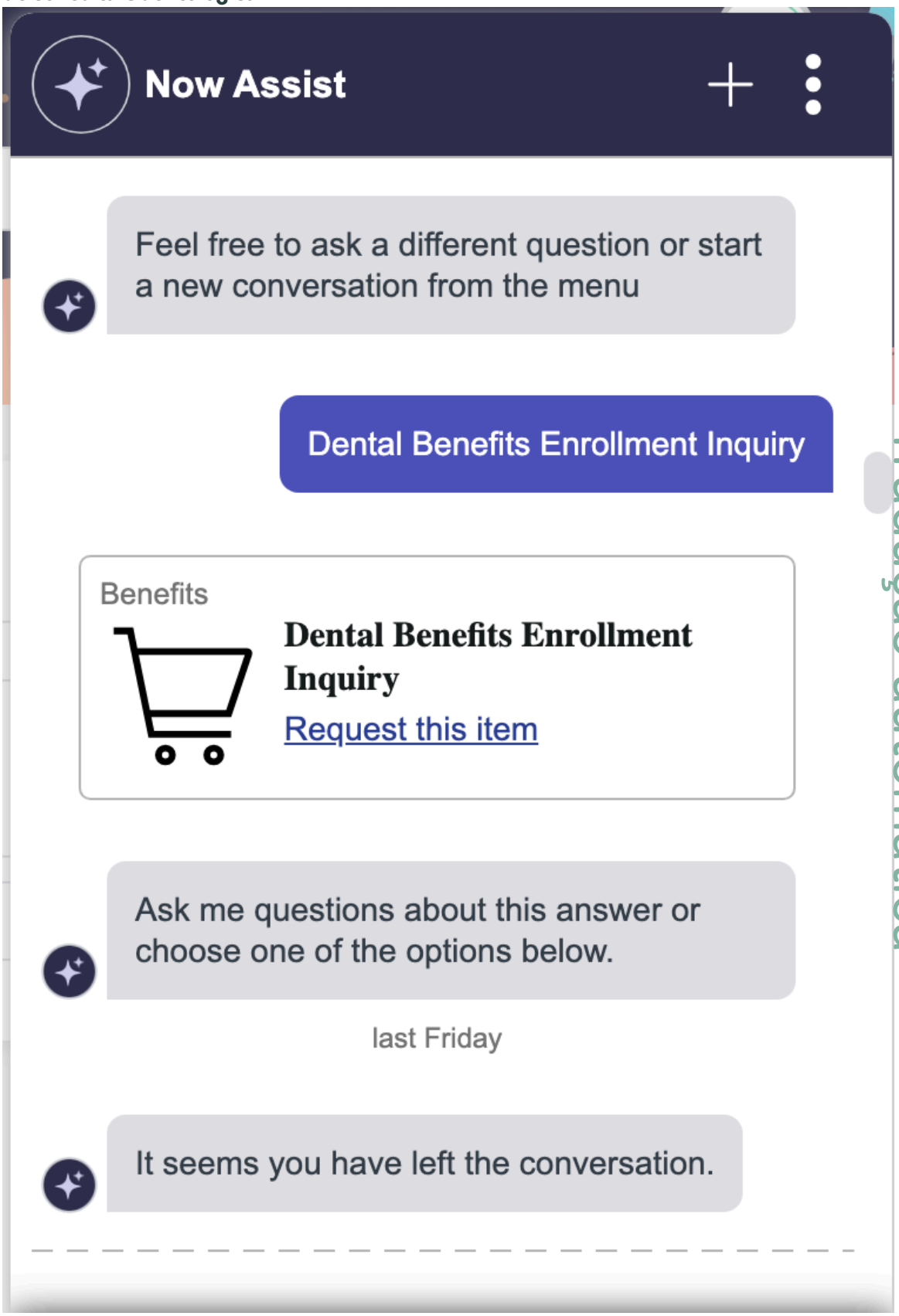
**Exemplo: assistência do Virtual Agent da IA generativa com um artigo da base de conhecimento**




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

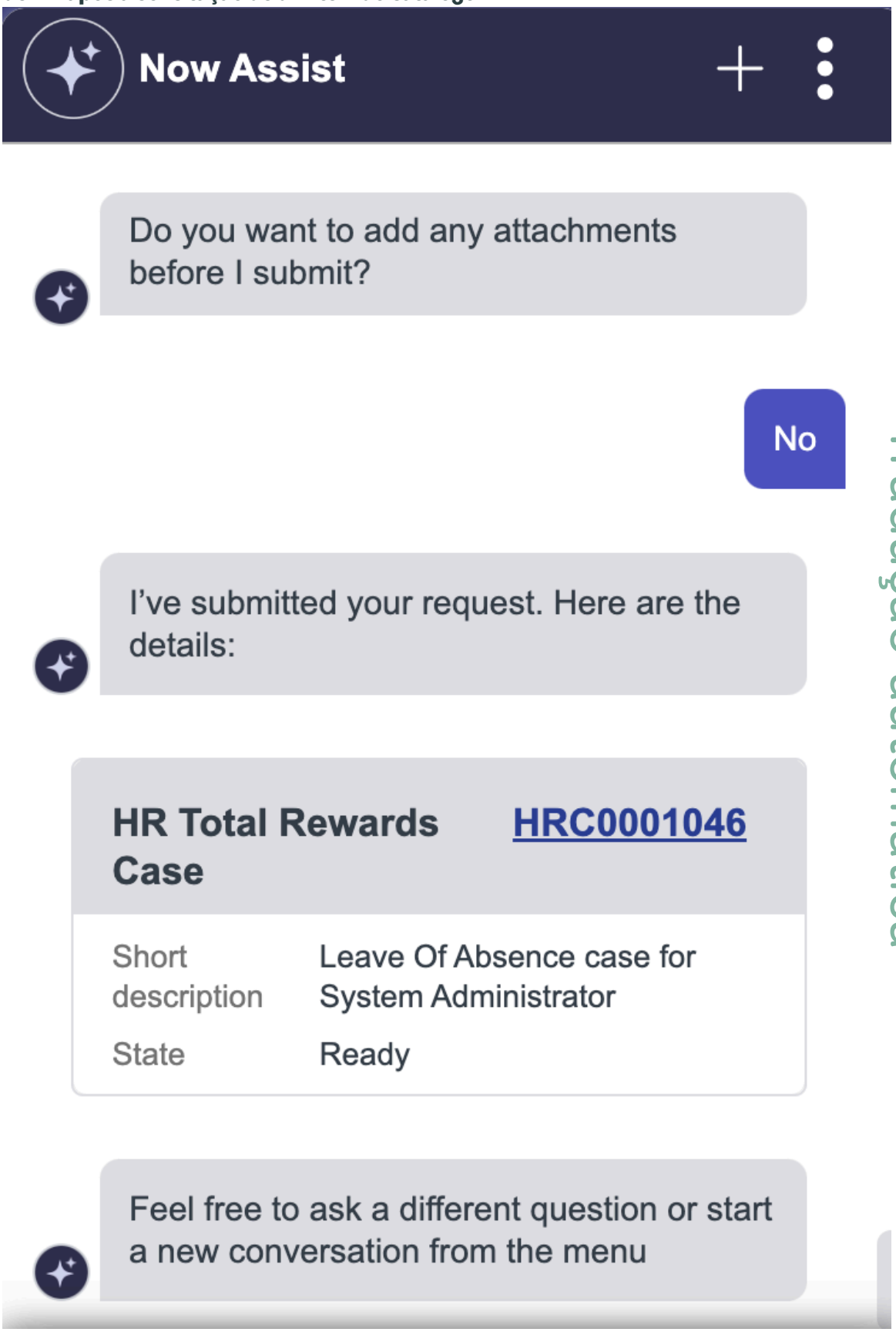
**Exemplo: assistência do Virtual Agent da IA generativa ao fazer uma solicitação de consulta Odontológica**




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Exemplo: assistência do Virtual Agent da IA generativa na criação de um caso de RH após a solicitação de um item do catálogo**




Tradução automática

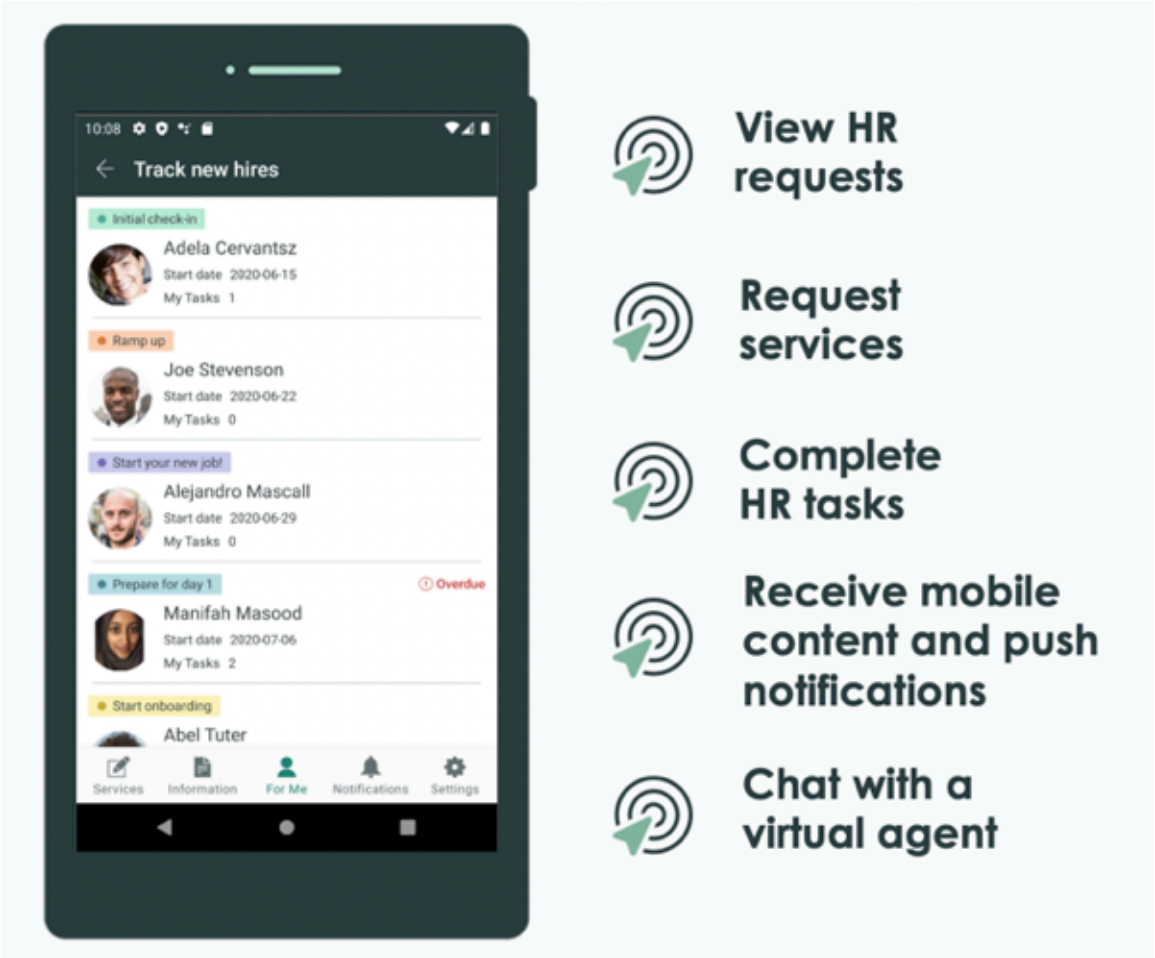
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

# Now Mobile app para HR Service Delivery

Você pode permitir que seus funcionários exibam solicitações de RH, solicitem ajuda, concluam tarefas de RH, recebam conteúdo móvel direcionado e notificações por push, conversem com um agente virtual e muito mais usando o aplicativo [ Now Mobile para HR Service Delivery.

## Principais recursos

### Now Mobile app para HR Service Delivery



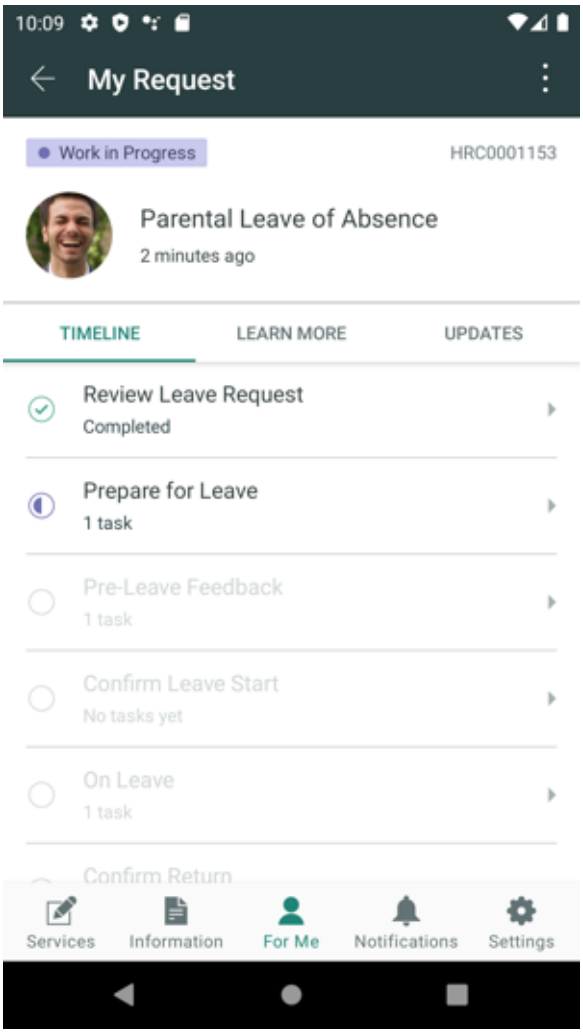

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Exibir solicitações de RH

Os funcionários podem exibir suas solicitações de RH navegando até a guia **Para mim** e tocando em **Ver tudo** na seção Minhas solicitações.

**Nota:**
Se você estiver usando o app Now Mobile com o plug-in Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent], os gerentes de contratação poderão acompanhar o andamento da integração de seus novos contratados em uma seção única e consolidada. Para obter mais informações, consulte Experiência do gerente de contratação para integração de novos contratados.

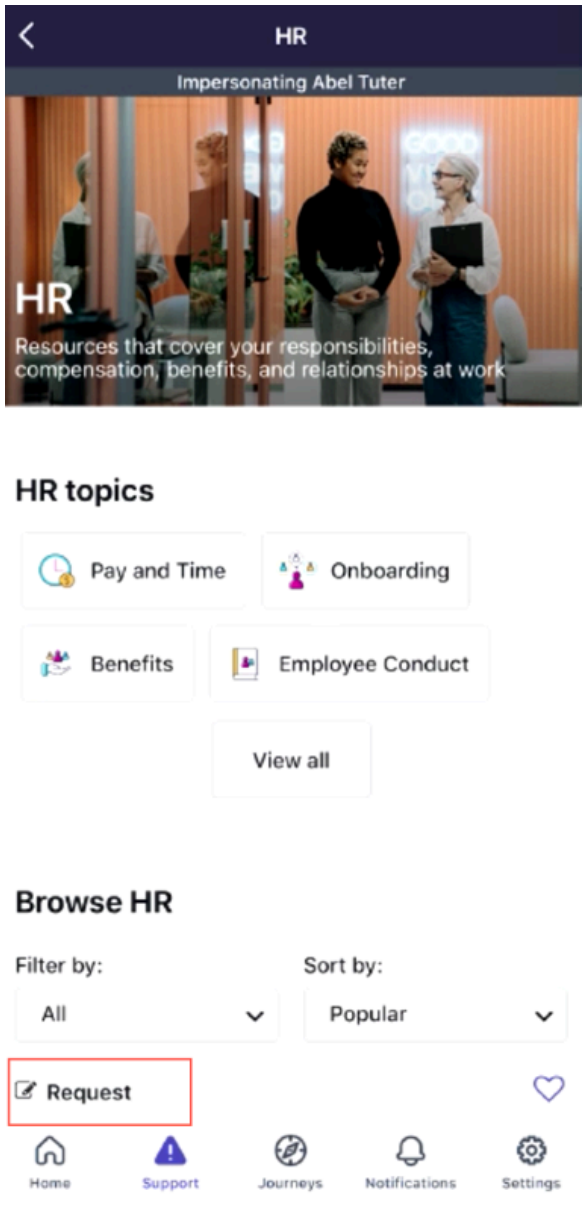



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Solicitar ajuda

Os funcionários podem enviar solicitações de RH navegando até a guia **Serviços** e pesquisando ou navegando pelos serviços de RH. Eles também podem tocar no ícone de adição e em **Criar caso de RH** para criar um caso de RH de consulta geral.



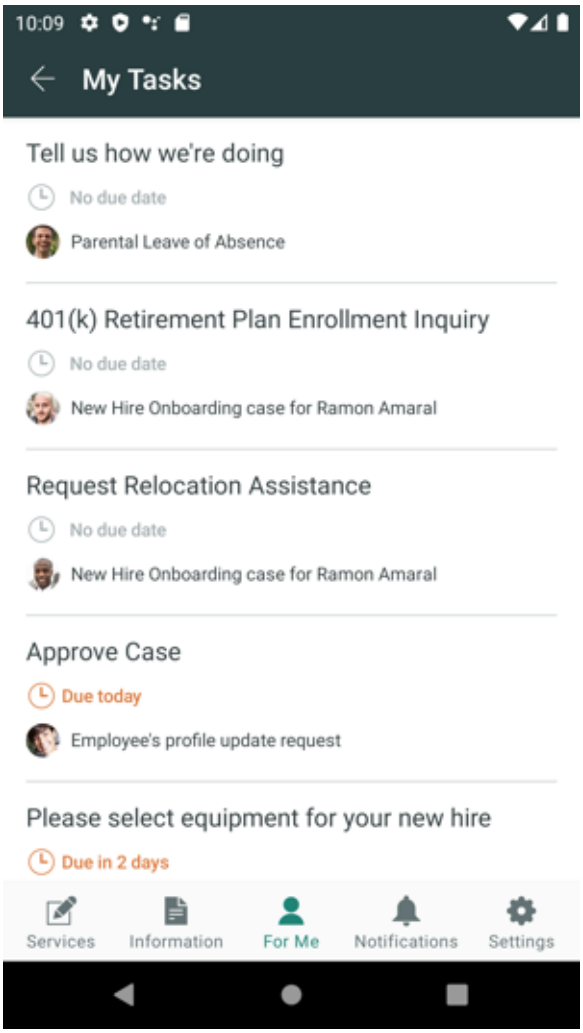

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Concluir tarefas de RH

Os funcionários podem exibir e concluir suas tarefas de RH navegando até a guia **Para mim** e tocando em **Ver tudo** na seção Minhas tarefas pendentes. Os tipos de tarefa compatíveis incluem:

- Tarefas de RH, como assinar documentos eletrônicos, carregar anexos e assistir a vídeos.
- Tarefas de evento de ciclo de vida, incluindo atividades futuras e atividades de rescisão. Consulte Enterprise Onboarding and Transitions para obter mais informações sobre eventos de ciclo de vida.
- Tarefas de integração, como para os serviços SuccessFactors, DocuSignou Adobe Sign. Consulte Integrações de RH para obter mais informações sobre integrações de terceiros.
- Tarefas de conteúdo. Para obter mais informações, consulte a página de tarefas pendentes do funcionário.

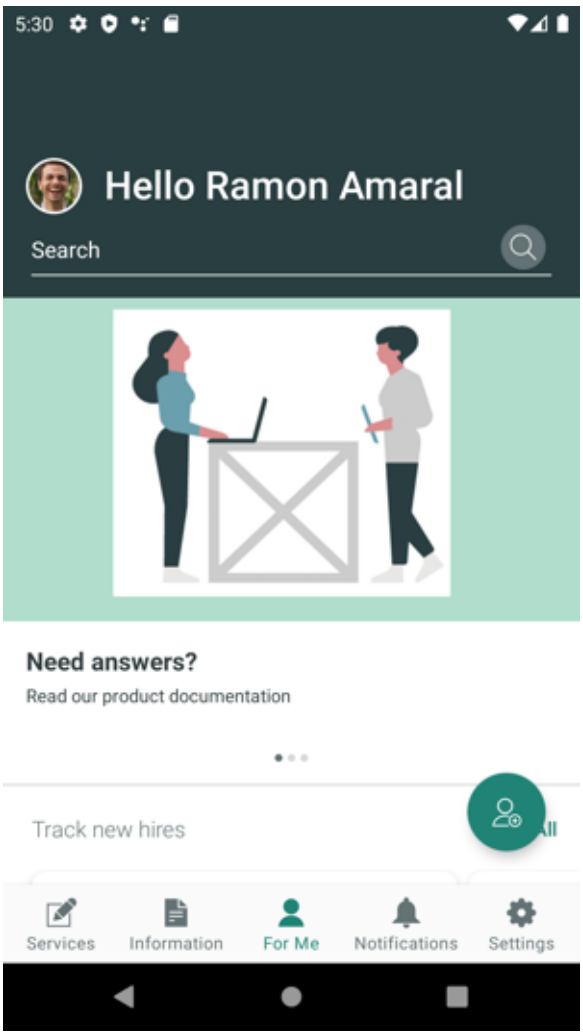



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Receba conteúdo móvel direcionado e notificações por push

Os funcionários podem receber conteúdo móvel direcionado, como faixas, cartões de texto, vídeos e notificações por push. Consulte Configurar conteúdo da Central do funcionário para dispositivos móveis e de notificação para obter detalhes de configuração para Publicação de conteúdo ou para uso em campanhas.



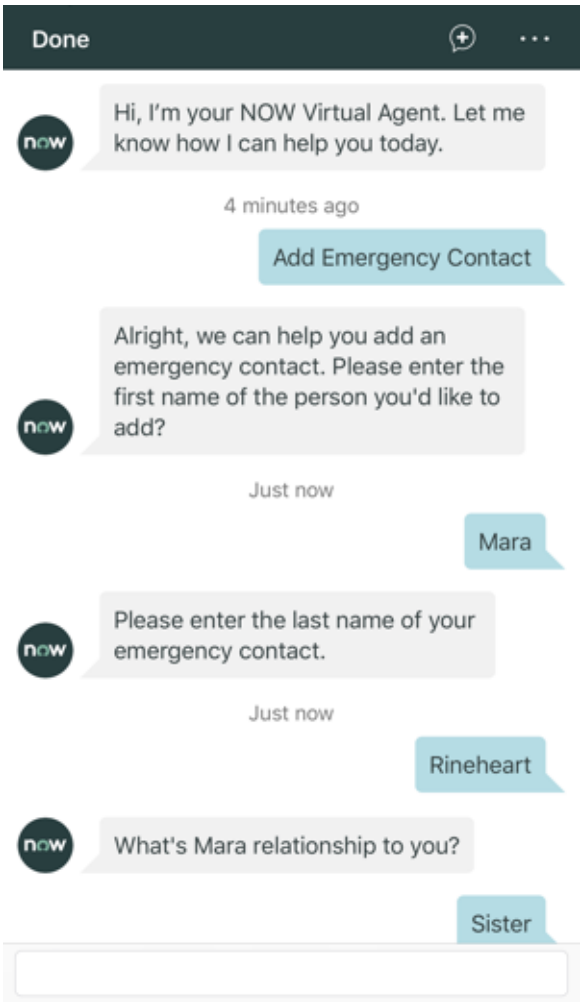

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Bate-papo com um agente virtual

Se habilitado, os funcionários podem bater papo com um agente virtual. Consulte Habilitar atendente no aplicativo Now Mobile para obter detalhes de configuração.

**Nota:**
O bate-papo pode ser iniciado em qualquer tela do aplicativo para celular, exceto nas telas de pesquisa e lista.




## Informações de ativação

Now Mobile para HR Service Delivery é ativado automaticamente quando você ativa Case and Knowledge Management. Se não estiver ativado, você poderá ativar manualmente Now Mobile para RH.

**Tópicos relacionados**

App Now Mobile

## Ativar Now Mobile para HR Service Delivery

Ative o plug-in Human Resources Scoped App: Mobile (com.sn_hr_mobile) se você tiver a função de administrador. Este plug-in inclui dados de demonstração e ativa plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos.

### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Aplicativo com escopo de Human Resources: Mobile ativa esses plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem ativos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Plug-ins para a aplicação com escopo de Human Resources: Mobile

| Plug-in | Descrição |
|---|---|
| Telas do aplicativo nativo Now Mobile Request e inicializador do miniaplicativo<br><br>[com.glide.mobile-employee] | Este plug-in contém a aplicação e as configurações necessárias para configurar a aplicação ServiceNow Mobile Request Native. |

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** e, na caixa de diálogo Ativar plug-in, selecione **Ativar**.

**Nota:**
Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação do aplicativo não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

### Componentes instalados com Now Mobile para HR Service Delivery

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in Now Mobile para HR Service Delivery, incluindo tabelas e funções do usuário.

**Nota:**
A tabela Arquivos da Aplicação lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso. Carregue os dados de demonstração no momento da instalação do plug-in ou adicione os dados de demonstração usando o recurso de reparo para instalações de plug-in. Consulte Demonstração do aplicativo Now Mobile.

**Nota:**
O plug-in Now Mobile [sn_me] ativa a propriedade do sistema sn_hr_mobile.min_admin_count [sys_properties.list]. Esta propriedade evita que você exclua seu único usuário administrador móvel, exigindo um número mínimo (o padrão é dois) de usuários ativos com esta função.

## Funções instaladas

| Título da função [nome] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| Now Mobile para administrador de RH<br><br>[sn_hr_mobile.admin] | | Nenhum |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Tabelas instaladas

| Tabela | Descrição |
| --- | --- |
| Contexto do Conjunto de Atividades com Script<br><br>[v_st_hr_activity_set_context] | |

### Configurações da aplicação [ Now Mobile para HR Service Delivery

Configure as opções da aplicação Now Mobile para HR Service Delivery.

Para obter mais informações sobre como configurar o app [ Now Mobile para HR Service Delivery para:

- A página Para Mim
  - Saudação
  - Minhas Tarefas Pendentes
- Minhas solicitações
- Pesquisar
  - Pesquisa de pessoas
    - Observação: para os clientes que não usam Central do funcionário (EC), a configuração de pesquisa de pessoas do sistema básico é usada. Para obter mais informações, consulte Pesquisa móvel .
    - Para obter informações sobre o AI Search, consulte Configurar o AI Search para dispositivos móveis.
  - Análise e sugestões
- Itens e serviços
  - Catálogo
  - Ações rápidas
- Conhecimento
- Atalhos da Siri

Consulte Configurações do Now Mobile.

## Administrar Now Mobile

Configure a experiência Now Mobile para seus funcionários para permitir que eles acessem recursos de Eventos de ciclo de vida, Journey Designere Bate-papo do agente em seus dispositivos móveis.

Configure as diferentes seções de mídia para fornecer conteúdo relevante aos novos contratados em diferentes fases do processo de integração. E você pode habilitar o bate-papo para que os recém-contratados possam conversar com um atendente ou agente virtual de dentro do app.

O vídeo a seguir fornece uma visão geral de como configurar a integração móvel.

Assista a este vídeo para saber como configurar e testar o aplicativo Mobile Onboarding.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Selecione um Evento de ciclo de vida para Now Mobile

Selecione o Evento de ciclo de vida que você deseja usar com Now Mobile. Quando um caso de integração para esse tipo de evento é criado, o novo contratado conclui as tarefas pendentes associadas a esse caso.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_le.admin

Você também deve garantir que a opção **Exibir conjuntos de atividades para a pessoa** afetada esteja selecionada, bem como a opção **Mostrar caso para a pessoa** afetada no serviço de RH correspondente.

Um administrador de Evento de ciclo de vida deve ter configurado o Evento de ciclo de vida e o serviço de RH correspondente que você deseja usar com Now Mobile. Para obter mais informações, consulte Como criar um evento de ciclo de vida.

## Procedimento

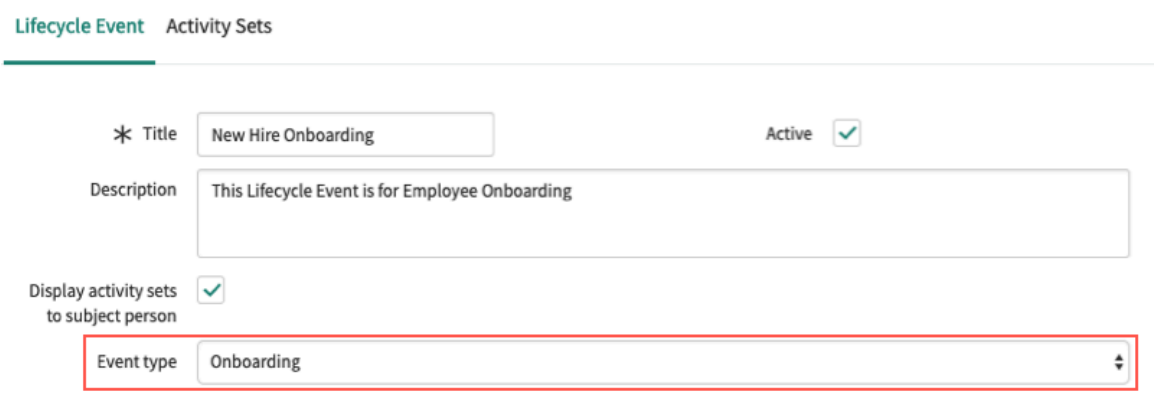
1. Selecione o Evento de ciclo de vida que você deseja usar com Now Mobile.
   Certifique-se também de que a opção **Exibir conjuntos de atividades para a pessoa** afetada esteja selecionada.

   a. Navegar até **Eventos de ciclo de vida** > **Administração** > **Gerenciar eventos de ciclo de vida**.

   b. Abra o registro de Evento de ciclo de vida.

   **Nota:**
   Um evento de ciclo de vida pré-configurado chamado Integração de recém-contratados está disponível para uso.

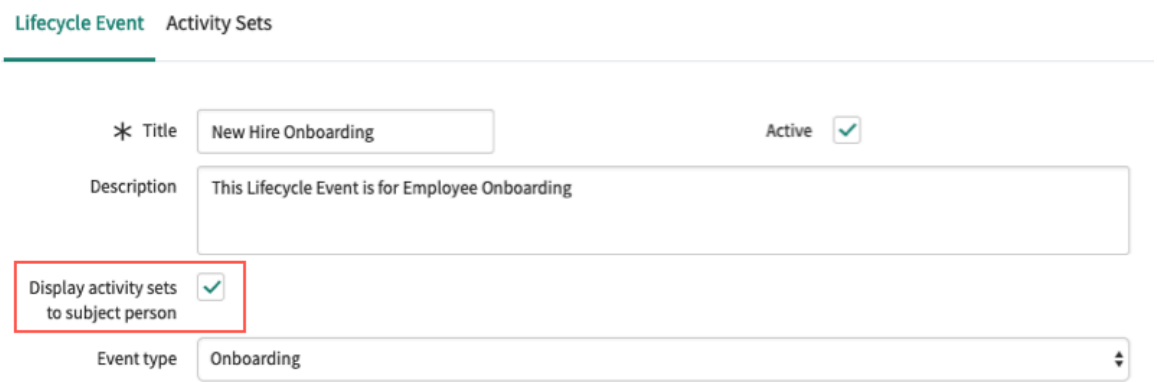
   c. No formulário de Evento de ciclo de vida, defina o campo **Tipo de evento** como Integração.




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**d.** Certifique-se de que a opção **Exibir conjuntos de atividades para a pessoa** afetada esteja selecionada.



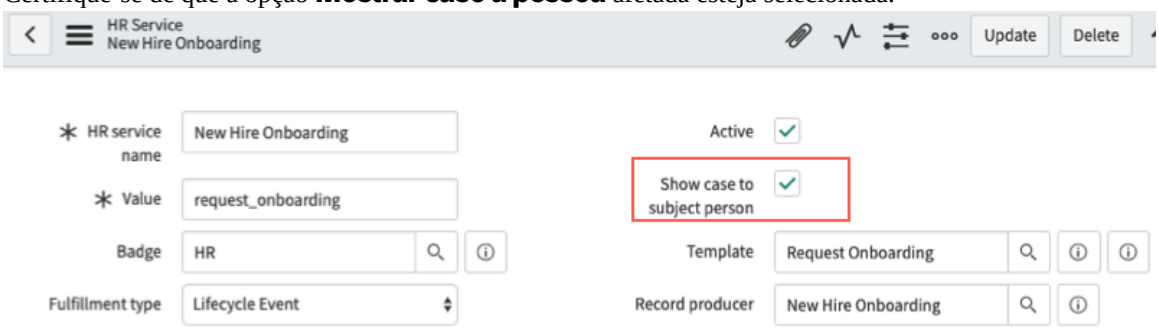

**2.** No formulário de serviço de RH correspondente, certifique-se de que a opção **Mostrar caso à pessoa** afetada esteja selecionada.

**a.** Navegar até **Administração de RH** > **Serviços de RH** > **Configuração do Serviço de RH**.

**b.** Abra o registro de serviço de RH correspondente.

**Nota:**
Um serviço de RH pré-configurado chamado Integração de recém-contratados está disponível para uso.

**c.** Certifique-se de que a opção **Mostrar caso à pessoa** afetada esteja selecionada.




## Configurar uma seção de mídia para Now Mobile

Configure uma ou mais seções de mídia para Now Mobile para fornecer conteúdo relevante para novos contratados em diferentes fases do processo de integração.

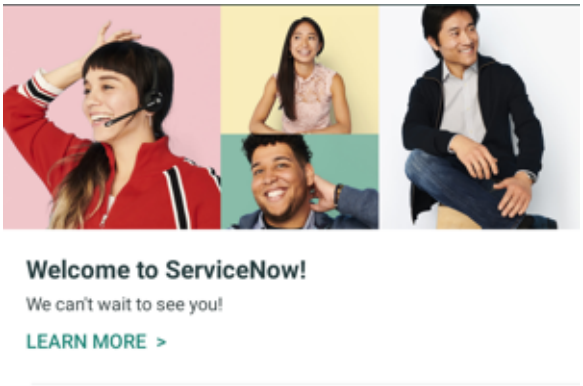
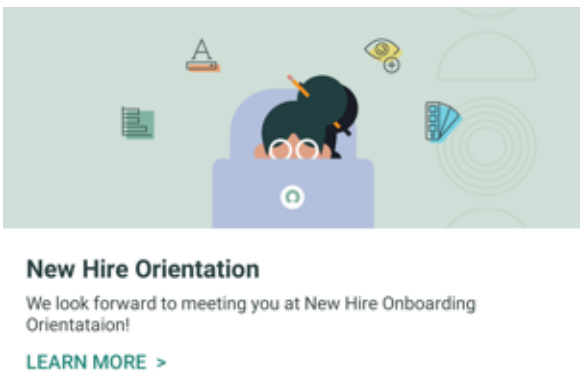
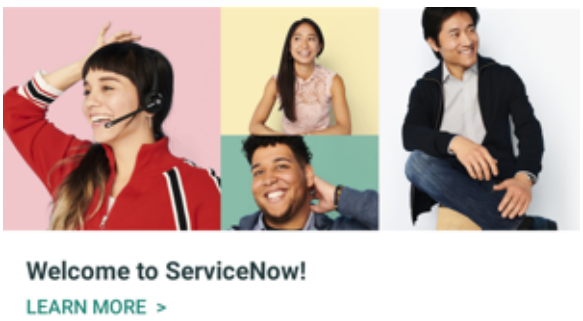
### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_le.admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As seções de mídia são um tipo de seção de IU que você pode adicionar a um inicializador de miniaplicativo. As seções de mídia a seguir aparecem na tela de boas-vindas em diferentes fases do processo de integração e você pode personalizar o conteúdo com seus próprios títulos, imagens, vídeos, textos e instâncias de função.

**Nota:**
A partir da versão Paris, as seções de mídia não são habilitadas por padrão para novos clientes.

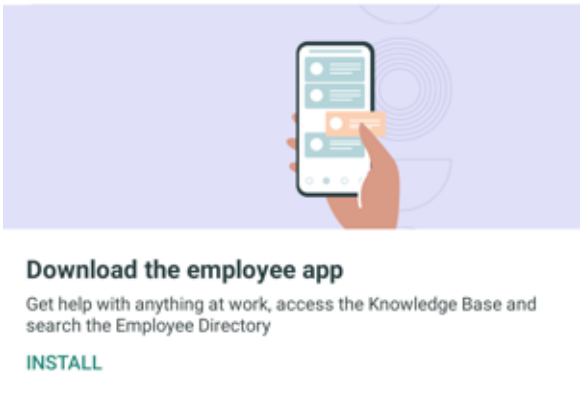
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| | |
|---|---|
|  | Bem-vindo(a) à ServiceNow (Antes de ingressar)<br><br>Exibe quando o caso de integração é criado até um dia antes da data de início da nova contratação. |
| Orientação de recém-contratados<br><br>Exibe a partir de um dia antes do estado inicial do recém-contratado até o primeiro dia. |  |
|  | Bem-vindo(a) à ServiceNow (após ingressar)<br><br>Exibe a partir da data de início do funcionário até que o caso de integração seja concluído. |
| Caso concluído<br><br>É exibido na metade superior da tela de boas-vindas após a conclusão do caso de integração. | |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

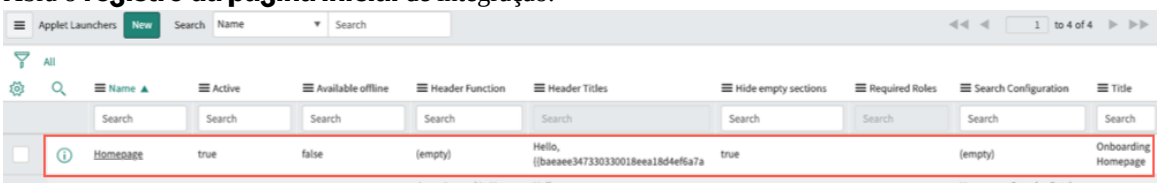



Baixar o app do funcionário

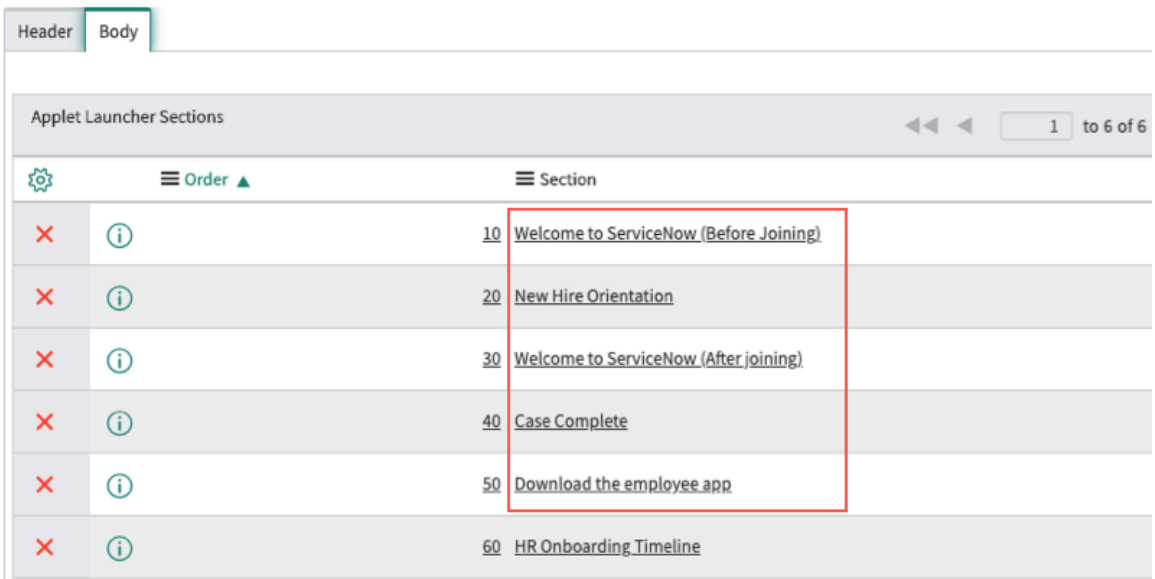
É exibido na metade inferior da tela de boas-vindas após a conclusão do caso de integração.

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Sistema Móvel** > **Inicializador do applet**.
2. Abra o **registro da página inicial** de integração.




3. Na lista relacionada Corpo, abra um registro de seção de mídia.




4. Configure a seção de mídia.
   Você pode personalizar o título, o texto, a imagem/vídeo ou a instância da função.
   - Títulos
   - Texto
   - Imagem ou vídeo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Instância de função

**Nota:**
Você pode personalizar o rótulo e configurar a função associada. Para saber mais sobre como configurar funções, consulte Funções no ServiceNow Mobile .

5. Clique em **Atualizar**.

### Habilitar Bate-papo do agente no Now Mobile

Ative a ação rápida de bate-papo para que seus novos contratados possam conversar com um atendente ou agente virtual.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_le.admin

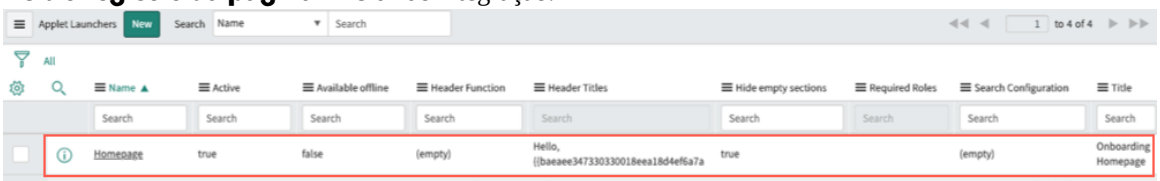
Certifique-se de que o bate-papo ao vivo e/ou virtual esteja configurado para uso no Employee Service Center.

- Visão geral do bate-papo ao vivo do funcionário
- Virtual Agent para HR Service Delivery

Função necessária: sn_hr_le.admin

## Procedimento

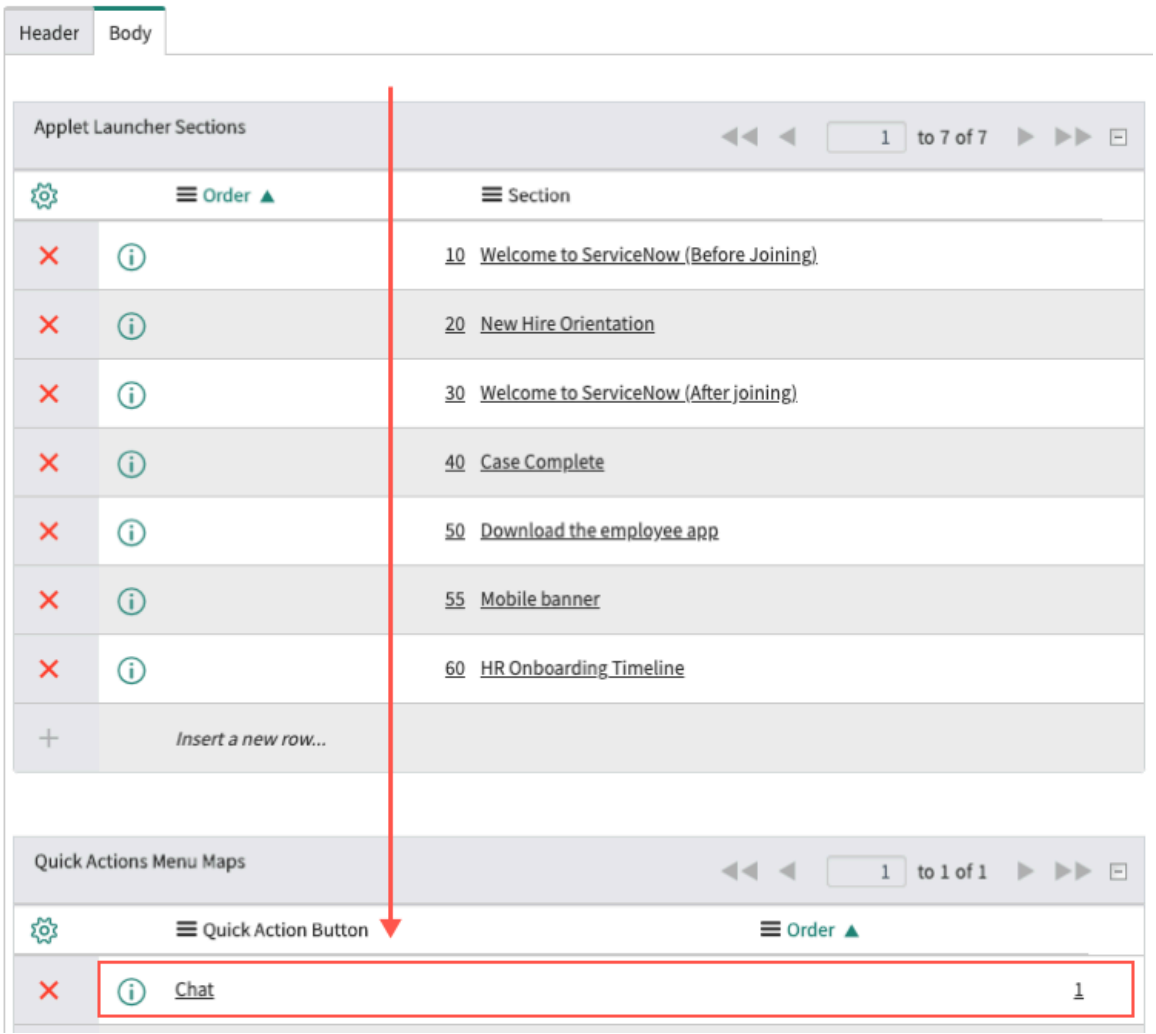
1. Navegar até **Todos** > **Sistema Móvel** > **Inicializadores do applet**.
2. Abra o **registro da página inicial** de integração.




3. Na lista relacionada Corpo, na seção Mapas do menu de ações rápidas, abra o registro de **bate** -papo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




4. Selecione a opção **Ativo** para ativar a ação rápida para uso.
5. Clique em **Atualizar**.

### Configurar jornadas para Now Mobile

Configure Journey Designer em Now Mobile para permitir que gerentes, mentores e funcionários interajam com suas jornadas em seus dispositivos móveis.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Plug-ins: Journey Designer (sn_jny), Journey Accelerator (sn_ja), HR Service Delivery for mobile (sn_hr_mobile)

Atribua a jornada ao funcionário e publique a jornada. Veja Criar uma jornada

Para obter mais informações sobre jornadas, consulte Journey Designer.

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Journey Designer** > **Gerenciar configurações da jornada**.
2. Clique no nome da configuração da jornada.

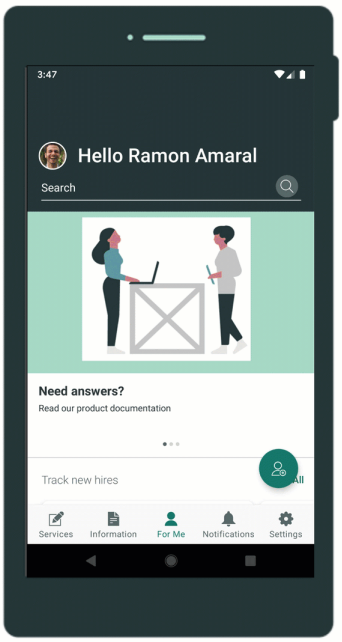
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Carregue uma imagem para aparecer na parte superior da jornada quando exibida em Now Mobile. Para obter um exemplo de como uma jornada aparece em Now Mobile, consulte Jornadas ativadas Now Mobile.

## Experiência do gerente de contratação para integração de novos contratados

Se você estiver usando o app Now Mobile com o plug-in Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent], os gerentes de contratação poderão acompanhar o andamento da integração de seus novos contratados em uma seção única e consolidada.




A experiência do gerente de contratação fornece uma exibição consolidada de todos os casos de integração ativos dos relatórios desse gerente. O gerente pode fazer uma busca detalhada em cada formulário de caso para exibir e concluir suas tarefas, bem como rastrear tarefas que estão atrasadas, exibir a linha do tempo e verificar se há atualizações de caso.

**Importante:**
Para que a seção do gerente de contratação seja exibida, o gerente de contratação deve:

- Ser o gerente da pessoa afetada do caso de integração
- Ser a pessoa aberta para no caso de integração

Os casos de integração que são mostrados na seção Rastrear recém-contratados não aparecem na seção **Minhas solicitações**. Se não houver casos ativos, a seção do gerente de contratação não aparecerá no app.

Para saber mais sobre a integração de recém-contratados e os eventos de ciclo de vida, consulte Enterprise Onboarding and Transitions.

## Jornadas ativadas Now Mobile

As jornadas são criadas na aplicação ServiceNow® Journey Designer para ajudar os funcionários a passar por transições de várias etapas, como integração, licença maternidade ou transferência entre departamentos. A aplicação Now Mobile permite que os usuários executem tarefas relacionadas à jornada com a conveniência de seus dispositivos móveis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Como usar jornadas no Now Mobile

### Os gerentes podem

- Veja as tarefas pendentes e filtre-as por jornada ou prioridade do funcionário.
- Exibir e concluir suas próprias jornadas.
- Veja informações importantes sobre jornadas pendentes e veja os detalhes.

**Nota:**
Os gerentes podem criar jornadas, adicionar mentores e publicar as jornadas no Central do funcionário somente na área de trabalho.

### Os mentores podem

- Exiba e conclua as tarefas pendentes.
- Receba notificações quando eles forem atribuídos à jornada de um funcionário.

### Os funcionários podem

- Exibir e concluir tarefas e treinamento.
- Navegue por todas as suas tarefas e marcos.
- Mensagem ao mentor ou gerente
- Pesquise artigos de ajuda.
- Cursos de aprendizagem completos adicionados pela organização ou pelo gerente.
- Receber notificações quando uma jornada for criada para eles.

## Manager Hub

O ServiceNow® Manager Hub aumenta o autoatendimento dos gerentes e o engajamento proativo com sua equipe, fornecendo informações e ações recomendadas para o que é mais urgente e importante para impulsionar o sucesso da equipe. Ele permite que os gerentes se desenvolvam como líderes por meio de recursos selecionados e personalizados.

Os gerentes têm um trabalho complexo que é se concentrar em alcançar resultados de negócios e também ajudar seus funcionários a se desenvolver e crescer. Manager Hub ajuda a reduzir o tempo, a energia e as ações dos gerentes e os ajuda a se concentrar em coisas que manterão sua equipe com suporte e engajada.

A seguir estão alguns dos principais recursos de Manager Hub:

### Envolva-se com sua equipe

Aprove as solicitações da equipe e aja imediatamente em todas as tarefas que precisam de atenção.

Tenha um compromisso melhor com sua equipe, mantendo-se informado sobre os próximos eventos da equipe, como aniversários de funcionários, aniversários de trabalho ou lembretes sobre datas de ingresso de novos contratados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Veja os fusos horários dos funcionários em todo o mundo. Esteja mais atento ao horário em que as reuniões são programadas ou quando determinadas solicitações são enviadas para a equipe.

### Concentre-se nas necessidades da sua equipe

Gerencie com eficácia uma equipe globalmente desembolsada com uma combinação de subordinados diretos, bem como gerentes que têm seus próprios subordinados diretos. Tenha informações sobre os dados de todos os trabalhadores, incluindo funcionários, estagiários e trabalhadores temporários, e as várias transições que eles podem ter.

Crie e publique planos personalizados para as principais transições de funcionários, como crescimento de carreira, mobilidade interna, promoções, usando os modelos do Journey Accelerator. Automatize o processo de integração de novos contratados usando o Journey Designer.

Entenda a posição dos funcionários no processo de suas jornadas. Identifique se alguma solicitação de equipe multifuncional está bloqueando a produtividade de seus funcionários.

### Obter informações da sua equipe

Exiba tendências históricas e estatísticas sobre sua equipe e organização. Receba sugestões baseadas em informações sobre como melhorar os processos com dicas e ferramentas, ou os próximos prazos, ou como oferecer um melhor suporte às jornadas dos funcionários.

Encontre visualizações de dados sobre sua equipe, suas solicitações de serviço, jornadas e aprendizados.

### Crescer como líder de pessoas

Aprimorar suas habilidades e crescer como líder de pessoas por meio de materiais e recursos fornecidos na Biblioteca do gerente.

Use recursos para desenvolvimento de carreira, habilitação de líderes, contratações e transições, avaliação de desempenho de funcionários, eventos gerenciais futuros, artigos da base de conhecimento e ferramentas gerenciais que ajudam você a trabalhar com eficiência.

### Personalize a experiência do usuário

Um administrador do Manager Hub pode configurar campos, personalizar o texto de exibição e os ícones de acordo com os requisitos dos gerentes da sua organização. Para obter mais informações, consulte Como configurar o Manager Hub.

Um conjunto predefinido de configurações também está disponível para uso depois que você ativou o Manager Hub em ServiceNow Store.

### Iniciar

| Explorar | Configurar | Usar |
| --- | --- | --- |
| Informações detalhadas sobre o Manager Hub | Configure a aplicação para começar | |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| | | |
|---|---|---|
| | | Apoie sua equipe e encontre recursos para crescer como líder |
| Integrar<br> <br>Estenda as capacidades do Manager Hub integrando-as a outras aplicações | Referência<br> <br>Obter detalhes sobre funções de usuário, tabelas e configurações padrão no Manager Hub | |

## Explorar Manager Hub

Saiba como configurar e começar a usar o Manager Hub.

## 1. Ativação da aplicação

Ativar ServiceNow Manager Hub de ServiceNow Store.

**Nota:**
Manager Hub está disponível com a aplicação Central do funcionário - Pro. Alguns dos recursos de Manager Hub funcionam somente quando as aplicações HR Service Delivery e Employee Journey Management estão ativadas.

## Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

## 2. Configuração de dados

Configure funções, dados de equipe, solicitações de equipe, datas importantes, dados de coluna de equipe, filtros de equipe, estatísticas diárias e Central do funcionário e outros portais de serviço. Exiba dados selecionados e personalizados para os gerentes em Manager Hub.

Para saber mais sobre isso, consulte Como configurar o Manager Hub e Referência para Manager Hub.

## 3. Usando Manager Hub em Central do funcionário

Tenha um compromisso melhor com sua equipe: atue em itens que precisam de atenção imediata, mantenha-se atualizado sobre os próximos eventos da equipe e transições de funcionários e expanda suas habilidades de liderança.

Para saber mais sobre isso, consulte Usar Manager Hub.

## Como configurar o Manager Hub

Configure Manager Hub configurando dados adequados às necessidades dos gerentes de pessoas em sua organização.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Aprovações de RCA para Manager Hub

Depois de instalar o Manager Hub, você pode encontrar mensagens de aprovação de Acesso restrito de solicitante (RCA) solicitando uma atualização na solicitação de acesso.

#### Antes de Iniciar

- Função necessária: administrador
- Os RCAs gerados após a instalação estão no estado **Solicitado** e você deve marcar manualmente os RCAs como **Permitidos**, o que pode ser demorado.

  Para automatizar as aprovações de RCA para qualquer registro, você pode executar o script de **aprovação de RCAs em massa do MH** em que o escopo de origem é o Manager Hub. Baixe o arquivo de aprovação de RCAs em massa do MH na seção **Links e documentos de suporte** na ServiceNow Store . Este arquivo é um script autônomo para reduzir o esforço manual envolvido. Depois de baixar o arquivo de script, execute as seguintes etapas:

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Corrigir Scripts**.
2. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho e escolha **Importar XML**.
3. Clique **em Escolher arquivo** e selecione o arquivo XML que você baixou.
4. Pesquise e localize o registro do script de **aprovação de RCAs em massa do MH**.
5. Clique em **Executar script** para permitir todos os RCAs solicitados.

**Nota:**
O script de correção pode aprovar os RCAs existentes no momento da execução. Depois de executar o script RCA, se você instalar novos plug-ins, como Human Resources Scoped App [com.sn_hr_core], Human Resources: Integrations [sb_hr_integration], Journey Accelerator [sn_ja], Journey Designer [sn_jny] e Document Template [sn_doc] ), execute novamente o script RCA para aprovar os novos RCAs.

### Ativar um trabalho programado

Ative e execute o trabalho programado Adicionar função de usuário do Manager Hub para atribuir a função de usuário do Manager Hub a novos gerentes de pessoas. Quando o trabalho programado é executado, ele considera as mudanças delta e atribui a função de usuário do Manager Hub somente a novos gerentes.

#### Antes de Iniciar

- Função necessária: administrador
- Um administrador deve revisar os critérios antes de atribuir a função de usuário do Manager Hub aos gerentes. Critério padrão: o campo de gerente da tabela sys_user é considerado para atribuir a função de usuário do Manager Hub.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos programados**.
2. Abra o trabalho programado Adicionar função do usuário do Manager Hub.
3. Configure a hora e a programação em que você deseja executar o trabalho programado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Habilite a caixa de seleção **Ativo**.
5. Clique em **Atualizar**.

### Configurar datas importantes

Configure datas importantes, como licenças de funcionários, aniversários de funcionários ou datas especiais, que você deseja exibir no widget **Eventos futuros da equipe** em Manager Hub em Central do funcionário.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_mh.admin

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Manager Hub** > **Administração** > **Configuração de datas importantes**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos:

### Formulário Configuração de datas importantes

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tabela | Tabela na qual você deseja aplicar condições de filtro. |
| Condição | Condições que você deseja aplicar à tabela selecionada. |
| Ativo | Opção para ativar ou desativar o registro de configuração de datas importantes. |
| Campo de usuário | Campo da tabela em que o filtro de gerente é aplicado para buscar os detalhes do funcionário que gerou o relatório, como nome ou e-mail. |
| Exibir detalhes | |
| É evento anual recorrente | Habilite a caixa de seleção se o evento ocorrer todos os anos, por exemplo, aniversários ou datas especiais.<br>**Nota:**<br>Para um evento recorrente anual, o intervalo de datas de deslocamento deve ser inferior a 365 dias. |
| Unidade de compensação de data | Número de dias, semanas ou meses que define suas unidades de deslocamento. Por exemplo, semana, dia ou mês. |
| Compensação de data antes da quantidade | Você deseja que seu deslocamento seja anterior ao campo de data de início que você selecionou, por exemplo, 1. |
| Compensação de data após quantidade | Você deseja que o deslocamento seja posterior ao campo de data de início que você especificou, por exemplo, 1. |
| Campo data de início | Indica a data de início a partir da qual você deseja extrair datas importantes.<br>Por exemplo: suponha que o registro de configuração de datas importantes esteja sendo criado para exibir os aniversários dos membros da equipe. A unidade de deslocamento de dados é **Semana** e deslocamento de data antes da quantidade e Deslocamento de data após a quantidade ser **1**. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | Todos os aniversários antes e depois de uma semana da data de início são extraídos e exibidos no widget Datas importantes em Manager Hub em Central do funcionário. |
| Campo de data de término | Indica a data de término até a qual você deseja extrair datas importantes. |
| Exibir fonte de dados | Origem de exibição para agrupamento com base no campo selecionado. Por exemplo, os descansos remunerados podem ser agrupados por tipo de descanso remunerado. |
| Ordem | Ordem na qual os registros de configuração de datas importantes devem ser exibidos no Manager Hub da Central do funcionário. O registro de configuração de datas importantes com o número de ordem mais baixo aparece primeiro e o registro de configuração de datas importantes com o número de ordem mais alto aparece por último na interface do usuário. |
| Tipo de ação | Tipo de ação exibida em relação ao registro de data importante no Manager Hub em Central do funcionário, como URL ou e-mail. |
| URL | URL a ser exibido em relação ao registro de data importante no Manager Hub em Central do funcionário. |
| Ícone Ação | Ícone de exibição a ser exibido no registro de data importante no Manager Hub em Central do funcionário. |
| Dica de ferramentas de ação | Texto que aparece quando você aponta para o ícone de ação no registro de data importante no Manager Hub em Central do funcionário. |
| Rótulo de exibição de registro único | Texto que deve aparecer somente se um único registro de configuração de data importante for exibido em Manager Hub em Central do funcionário. Por exemplo: aniversário de ${employee_name}.<br>**Nota:**<br>Use tokens em rótulos de exibição para mostrar variáveis dinâmicas aos usuários finais. Tokens disponíveis: ${employee_name}, ${display_data} |
| Rótulo de exibição de vários registros | Texto que deve aparecer quando vários registros de configuração de data importantes são exibidos em Manager Hub em Central do funcionário. Por exemplo: ${count} funcionário faz aniversário.<br>**Nota:**<br>Use tokens em rótulos de exibição para mostrar variáveis dinâmicas aos usuários finais. Tokens disponíveis: ${display_data}, ${count} |

4. Clique em **Enviar**.

### Configurar solicitações da equipe

Configure o tipo de solicitações de equipe que você deseja exibir no widget **Solicitações abertas por sua equipe**em Manager Hub em Central do funcionário.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: sn_mh.admin

Isso permite que os gerentes sejam informados sobre todas as solicitações de suporte que sua equipe tenha, das quais eles queiram estar cientes, mesmo que nenhuma aprovação ou tarefa específica tenha sido atribuída a eles.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Além da função sn_mh.manager_hub_user, o gerente conectado também deve ter as ACLs ou funções necessárias para exibir determinadas solicitações da equipe. Por exemplo, se houver solicitações em aberto relacionadas a casos de RH, o gerente conectado também deverá ter a função sn_hr_core.case_reader para exibir essas solicitações.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Manager Hub** > **Administração** > **Configurações de solicitações da equipe**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos:

**Formulário Configuração de solicitações da equipe**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tabela | Nome da tabela na qual as condições são aplicadas. Por exemplo: item solicitado |
| Tipo de solicitação | Campo da tabela no qual as condições são aplicadas. Por exemplo: cat_item<br>Este campo pode ser usado para agrupar as solicitações e exibir ${request_type} em rótulos de registros únicos e múltiplos. |
| Status da solicitação | Estado da solicitação. |
| Campo de usuário | Usuário para quem a solicitação é feita. Por exemplo: Solicitado para |
| Ativo | Opção para ativar ou desativar o registro de configuração de solicitação da equipe. |
| Exibir detalhes | |
| Tipo de ação | Tipo de ação exibido em relação à solicitação da equipe no Manager Hub em Central do funcionário, como URL ou E-mail. |
| URL | URL a ser exibido em relação à solicitação da equipe no Manager Hub em Central do funcionário. |
| Ícone Ação | Ícone de exibição a ser exibido na solicitação da equipe no Manager Hub em Central do funcionário. |
| Ordem | Ordem na qual os registros de configuração de solicitação da equipe devem ser exibidos no Manager Hub em Central do funcionário. O registro de configuração de solicitação da equipe com o número de ordem mais baixo aparece primeiro e o registro de configuração de solicitação da equipe com o número de ordem mais alto aparece por último na interface do usuário. |
| Rótulo de exibição de registro único | Texto que deve aparecer quando uma única solicitação for exibida no Manager Hub em Central do funcionário.<br>Por exemplo: ${employee_name} solicitado para ${request_type}<br>**Nota:**<br>Use tokens em rótulos de exibição para mostrar variáveis dinâmicas aos usuários finais. Tokens disponíveis: ${employee_name}, ${request_type} |
| Rótulo de exibição de vários registros | Texto que deve aparecer quando várias solicitações forem exibidas no Manager Hub em Central do funcionário.<br>Por exemplo: ${count} funcionário solicitado para ${request_type} |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | **Nota:**<br>Use tokens em rótulos de exibição para mostrar variáveis dinâmicas aos usuários finais. Tokens disponíveis: ${request_type}, ${count} |

4. Clique em **Enviar**.

### Configurar dados da equipe

Configure os dados da equipe que você deseja exibir nos cartões de funcionário e no modal na guia [ Membros da equipe no menu Sua equipe em em Central do funcionário. As configurações de dados da equipe são necessárias para oferecer suporte a configurações de coluna e configurações de filtro.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_mh.admin

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Manager Hub** > **Administração** > **Configuração de dados da equipe**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos:

### Formulário Configuração de dados da equipe

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome do registro de configuração de dados da equipe. Por exemplo, o registro de configuração de dados da equipe está sendo criado para a **Licença**. |
| Tabela | Tabela na qual você deseja aplicar condições de filtro. Por exemplo, a tabela pode ser **Licença de dispensa**. |
| Campo de usuário | Campo da tabela ao qual você deseja aplicar condições. Por exemplo, o campo de usuário pode ser funcionário. |
| Condições | Condições aplicadas à tabela selecionada para exibir os valores necessários. Por exemplo, as condições estão sendo aplicadas na tabela **de licença de** dispensa para extrair os detalhes necessários. Posteriormente, os sys_IDs do funcionário são extraídos. |
| Usar rótulo alternativo | Opção para exibir um texto quando os registros corresponderem ou não à configuração de dados da equipe.<br>Por exemplo:<br>○ **Use rótulo alternativo** para exibir folhas.<br>○ **Use um rótulo alternativo** para exibir o número de incidentes gerados por qualquer funcionário. |
| Rótulo alternativo | Valor exibido quando um ou mais registros correspondem às condições definidas.<br>Por exemplo:<br>○ **O rótulo alternativo** pode ser: De licença<br>○ **O rótulo alternativo** pode ser: ${count} incidentes encontrados |
| Nenhum rótulo | Valor exibido quando nenhum registro corresponde às condições definidas. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| alternativo de dados | Por exemplo, **Nenhum rótulo alternativo de dados** pode ser: nenhum incidente encontrado |
| Avançado | Opção para adicionar um script para recuperar os registros preferenciais. Esta opção permite configurar valores de exibição de várias fontes de dados, controlar os valores e fornecer um hiperlink para os valores de exibição. |

4. Clique em **Enviar**.

### Configurar dados da coluna da equipe

Configure os títulos de coluna que você deseja exibir na guia [ Membros da equipe em Sua equipe menu em Central do funcionário. Por exemplo, configure um título de coluna para denotar o status atual de um funcionário, como recém-contratado ou de licença.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_mh.admin

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Manager Hub** > **Administração** > **Configuração da coluna da equipe**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos:

### Formulário Configuração de coluna da equipe

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Título da coluna | Nome do registro de configuração da coluna da equipe. Por exemplo, Local. |
| Ordem | Ordem na qual a coluna deve aparecer na guia [ Membros da equipe em Sua equipe menu em Central do funcionário. |
| Ativo | Opção para ativar ou desativar a configuração da coluna da equipe. |

4. Clique em **Enviar**.

## O que Fazer Depois

Associe o registro a uma configuração de dados de coluna de equipe.

1. Na lista relacionada Configuração de dados da coluna da equipe, clique em **Novo**.
2. No formulário, preencha os campos.

### Formulário Configuração de dados da coluna da equipe

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Configuração da coluna da equipe | Nome do registro de configuração da coluna da equipe. Por exemplo, Local. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Configuração de dados da equipe | Configuração de dados da equipe à qual você deseja associar o registro de configuração da coluna Equipe. Por exemplo, Usuário. |
| Tabela | Tabela que está associada à configuração de dados da equipe. Este campo é preenchido automaticamente ao selecionar a configuração de dados da equipe. Por exemplo, sys_user |
| Campos de exibição de coluna | Campos da tabela que você deseja exibir na guia [ Membros da equipe em Sua equipe menu em Central do funcionário<br>Por exemplo, você deseja exibir os campos de fuso horário, cidade, estado e país (de funcionários) da tabela sys_user na coluna Local na guia [ Membros da equipe em Sua equipe menu em Central do funcionário |
| Ordem | Ordem na qual você deseja exibir os campos de exibição da coluna na guia [ Membros da equipe no menu Sua equipe em Central do funcionário. O campo de exibição da coluna com o número de ordem mais baixo aparece primeiro e o campo de exibição da coluna com o número de ordem mais alto aparece por último na interface do usuário.<br>**Nota:**<br>Nos cartões compactos (exibição de lista ou grade), há um limite do que é exibido, mas no modal do funcionário, todos os dados são exibidos. Além disso, se não houver dados disponíveis para um funcionário para um dos registros de dados da equipe, o próximo que estiver disponível na ordem será exibido. |

3. Clique em **Enviar**

### Configurar filtros de equipe

Configure os filtros de equipe que você deseja exibir na guia Membros da equipe no menu Sua equipe em Central do funcionário. Por exemplo, um filtro de equipe pode ser Tipo de funcionário, que por sua vez contém outros filtros, como cargo e tipo de local.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_mh.admin

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Manager Hub** > **Administração** > **Configuração de filtro da equipe**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos:

**Formulário Grupos de filtros da equipe**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Título do filtro | Título exclusivo para o registro do grupo de filtros. Por exemplo, Tipo de funcionário. |
| Ordem | Ordem na qual você deseja que o filtro de grupo apareça na guia Membros da equipe no menu Sua equipe em Central do funcionário. |
| Agrupar todos os filtros | Opção para filtro de grupo. Por exemplo, você pode agrupar filtros como posição e tipo de local em um filtro chamado Tipo de funcionário. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Ativo | Opção para ativar ou desativar o registro do grupo de filtros. Quando você desativa um registro de grupo de filtros, o registro não aparece na interface do usuário. |

4. Clique em **Enviar**.

### O que Fazer Depois

Associe o filtro a uma configuração de dados de equipe. O grupo de filtros é um shell de IU, onde você pode configurar valores de exibição e ordenar itens relacionados. Os dados exibidos no grupo de filtros são obtidos de uma configuração de dados de equipe.

1. Na lista relacionada **Dados do grupo de filtros de equipe**, clique em **Novo**.

2. No formulário, preencha os campos.

**Formulário Dados do grupo de filtros da equipe**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Rótulo | Nome exclusivo do grupo de filtros. |
| Grupo de filtros da equipe | Nome do grupo de filtros da equipe, por exemplo, Tipo de funcionário. |
| Configuração de dados da equipe | Contém configurações aplicadas à tabela e aos campos da tabela e assim por diante. Por exemplo, para Tipo de funcionário, a configuração dos dados da equipe é Perfil de RH e Perfil do funcionário. |
| Tabela | Tabela associada à configuração de dados da equipe. Ele é selecionado por padrão depois que você seleciona a configuração de dados da equipe. |
| Coluna | Coluna a ser exibida na guia Sua equipe. |
| Ordem | Ordem na qual você deseja que o filtro apareça na guia Membros da equipe no menu Sua equipe em Central do funcionário. |
| Mostrar selecionar todas as opções | Opção para exibir **Selecionar tudo em {}** no filtro na guia Membros da equipe no menu Sua equipe em Central do funcionário.<br>Suponha que haja 10 cidades em um filtro e, se você quiser fornecer uma opção ao usuário para selecionar todas as cidades com um único link, habilite **Mostrar opção de selecionar tudo**. |
| Ocultar se todos tiverem o mesmo valor | Opção para ocultar os mesmos valores de filtro na guia Membros da equipe no menu Sua equipe em Central do funcionário.<br>Suponha que a opção **Ocultar se todos tiverem o mesmo valor** esteja selecionada e a **opção Mostrar opção de filtro vazio** esteja desmarcada; todos os funcionários residem na mesma cidade, por exemplo, Londres.<br>Nesse caso, o filtro Londres não aparecerá na guia Membros da equipe no menu Sua equipe em Central do funcionário. |
| Mostrar opção de filtro vazio | Opção para exibir **Nenhum dado** como um valor de filtro para que os gerentes possam filtrar sua lista de funcionários por usuários que não têm dados disponíveis. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | Suponha que as opções **Ocultar se todos tiverem o mesmo valor** e **Mostrar filtro vazio** estejam selecionadas; todos os funcionários residem na mesma cidade, por exemplo, Londres.<br><br>Nesse caso, os valores de Londres e Sem dados aparecem no filtro Local na guia Membros da equipe no menu Sua equipe em Central do funcionário.<br><br>**Nota:**<br>**A opção Mostrar filtro vazio** não deve ser selecionada se você quiser que os gerentes filtrem somente os valores de dados disponíveis para os funcionários. Por exemplo, se esta opção não estiver selecionada e a maioria dos funcionários residir em Londres, mas alguns não tiverem um local definido no registro do usuário, o gerente só terá a opção Londres para selecionar. |

3. Clique em **Enviar**.

### Configurar Exibir como subordinados diretos

Configure Exibir como subordinados diretos para ajudar os gerentes a orientar os membros da equipe exibindo artigos conforme vistos por seus subordinados diretos no Manager Hub.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: administrador

**Nota:**

- Altere o valor padrão `glide.knowman.enable_view_as_user` para **Verdadeiro** para que o recurso Exibir como funcione. O valor padrão desta propriedade do sistema é **Falso**.
- Atualize o ID do sistema do portal para a propriedade do sistema `ec_portal_viewas_association`, caso você tenha um portal personalizado. A menos que o ID do portal padrão seja alterado para o ID personalizado, o recurso não funcionará.
- O recurso funciona com Tokyo e versões posteriores da família.

**Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa**
Exibir como recurso de relatório direto é útil para gerentes que têm relatórios diretos. Frequentemente, os gerentes não têm acesso a determinados artigos específicos de local ou de designação Base de conhecimento. Portanto, para ajudar os respectivos membros da equipe, os gerentes podem exibir os artigos Base de conhecimento como seus respectivos relatórios diretos.

Use o procedimento a seguir para personalizar a experiência Exibir como para seus funcionários com relatórios diretos.

**Procedimento**

1. Navegar até **Todos** > **Central do funcionário**.
2. Selecione Manager Hub no canto superior esquerdo da tela e selecione **Sua equipe** na lista.
   Você pode ver toda a sua equipe em uma exibição de lista.
3. Para alterar a exibição da página para **Primária** ou **Secundária,** dependendo da sua preferência, clique com o botão direito do mouse na página e selecione as **Opções de instância**.
4. **Opcional:** Para obter uma experiência de mecanismo de pesquisa, selecione **Primário** e **Salvar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

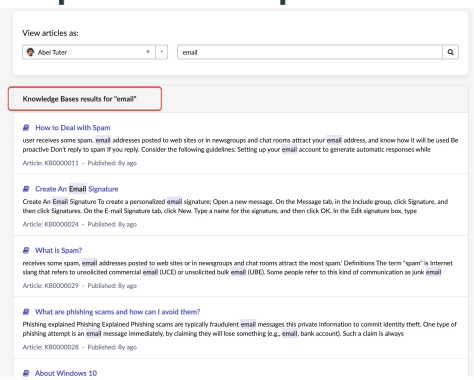
**Opção de exibição primária em Exibir artigos como página**

5. **Opcional:** Para obter uma experiência do usuário compacta, selecione **Secundário** e **Salvar**.

**Opção de exibição secundária em Exibir artigos como página**

6. **Opcional:** Gerencie o número de Base de conhecimento artigos visíveis como um resultado de pesquisa ou adicione **Paginação** por meio das **opções de Instância**dos resultados da pesquisa .
O resultado padrão é 15 artigos.

**Pesquisar resultados para Exibir como recurso**




Tradução automática

## Resultado

Configure a experiência da página Exibir como, adicione a paginação e ajuste o número de artigos exibidos como resultado da pesquisa para fornecer a experiência do usuário ideal para um gerente que está pesquisando Knowledge artigos usando o recurso.

### Configurar estatísticas diárias

Configure os registros de estatísticas diárias que você deseja exibir no Manager Hub e guia Membros da equipes no menu Sua equipe em Central do funcionário. As estatísticas diárias podem ser informações relacionadas ao descanso remunerado do funcionário, ao local do funcionário e assim por diante.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_mh.admin

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Manager Hub** > **Administração** > **Estatísticas diárias da equipe**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos:

**Formulário Estatística diária da equipe**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome do registro de configuração de estatística diária. |
| Rótulo de exibição | Exiba o nome do registro de estatística diário no Manager Hub e guia Membros da equipes no menu Sua equipe em Central do funcionário. |
| Ativo | Opção para ativar ou desativar o registro de configuração de estatística diária. |
| Ordem | Ordem na qual você deseja que o registro de estatística diário apareça no Manager Hub e guia Membros da equipes no menu Sua equipe em Central do funcionário. O registro de configuração de estatística diária com o número de ordem mais baixo aparece primeiro e o registro de configuração de estatística diária com o número de ordem mais alto aparece por último na interface do usuário. |

4. Clique em **Enviar**.

### O que Fazer Depois

1. Na lista relacionada **Origens de filtro**, clique em **Novo**.
2. No formulário, preencha os campos.

**Formulário Filtrar origens**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Origem do filtro | Filtre o registro de configuração ao qual você deseja associar o filtro de estatísticas diárias. |
| Ativo | Opção para ativar ou desativar um registro de grupo de filtros. |
| Todos | Opção para selecionar todos os valores de filtro na origem de uma só vez. Por exemplo, a cidade é a origem do filtro. Ele contém cidades comoChicago, Hyderabad,Madion e Nova York. Se você quiser selecionar todas as cidades de uma vez, selecione **Todas**. Se você quiser selecionar apenas algumas cidades, selecione **Opções**. |
| Opções | Opção para selecionar somente valores de filtros específicos na origem. |

3. Clique em **Enviar**.

## Configurar mapeamentos de tarefas pendentes

Crie condições ou mapeamentos adicionais para exibir tarefas gerenciais e solicitações em Manager Hub em Central do funcionário.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_mh.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:**

- Antes desta versão Utah, você poderia criar condições adicionais para mapeamentos de tarefas usando o formulário Configuração de tarefas pendentes em Central do funcionário. Começando com a versão Utah, você pode criar condições adicionais para mapeamentos de tarefas usando o módulo de mapeamento de tarefas em Manager Hub.
- Se você estiver atualizando para a versão Utah, as condições adicionais que foram criadas para mapeamentos de tarefas pendentes no formulário Configuração de tarefas pendentes em Central do funcionário deverão ser criadas novamente no módulo de mapeamento de tarefas pendentes em Manager Hub.

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Manager Hub** > **Administração** > **Mapeamentos de tarefas pendentes**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos:

**Formulário de mapeamento de tarefas pendentes**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Condição de filtro de tarefas pendentes | Condição de filtro de tarefas pendentes na qual condições adicionais são aplicadas. Para obter mais informações sobre a condição do filtro de tarefas pendentes, consulte Criar ou modificar umfiltro de tarefas pendentes. |
| Tabela | Campo somente leitura que é selecionado na tabela de configuração de tarefas pendentes. Por exemplo, Tarefa de RH [sn_hr_core_task]. |
| Primário do mapa | Opção para habilitar a seleção de campos de relator na tabela de configuração de tarefas pendentes ou em sua tabela primária. |
| Campo de referência do mapeamento primário | Opção para selecionar um campo de referência na tabela primária.<br>**Nota:**<br>Esta opção aparece somente quando o campo **Primário do mapa** está habilitado. |
| Campos de relator primário | Opção para selecionar campos de relator na tabela primária. Por exemplo, selecione campos de relator na tabela Caso de RH [sn_hr_core_case].<br>**Nota:**<br>Esta opção aparece somente quando o campo **Primário do mapa** está habilitado. |
| Campos de relator | Opção para selecionar campos de relator na tabela de configuração de tarefas pendentes. Por exemplo, selecione campos de relator na Tarefa de RH [sn_hr_core_task]. |
| Ativo | Opção para ativar o uso de condições de filtro adicionais. |
| Ordem | Ordem na qual condições de filtro adicionais são aplicadas. |

4. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Configurar widgets

Configure os widgets no Manager Hub e página de Informações da equipes no menu Sua equipe em Central do funcionário de acordo com seus requisitos de negócios.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_mh.admin, sp_admin

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Central do funcionário**.
   O portal Central do funcionário é aberto.
2. Navegar até **Manager Hub** > **Informações da equipe**.
3. **CTRL + clique com o botão direito do mouse** em qualquer widget e selecione **Página no Designer**.
   A página Designer do Portal de serviços é aberta.
   a. No widget de avisos do Manager Hub, clique no ícone **Editar** :
      - Em **Título**, forneça um título adequado para o widget.
      - Em **Categorias de sugestão**, especifique as categorias nas quais você deseja aplicar as configurações.
      - Em **Apresentação**, **Sugestão por linha**, especifique o número de prompts que você deseja exibir em uma linha no widget.
      - Clique em **Salvar**.
   b. Em Sobre a equipe ou nas Jornadas do funcionário, clique no ícone **Editar** :
      - Em **Título da seção**, forneça um título adequado para o widget.
      - Em **Relatórios**, selecione os relatórios que você deseja exibir no widget. Especifique a ordem na qual você deseja que os relatórios apareçam no widget.
      - Em **Widgets do PA**, selecione os relatórios do PA que você deseja exibir no widget.

        **Nota:**
        Para configurações de gráfico avançadas, use sysIDs das tabelas de widgets Relatório e PA.

      - Em **Categorias de sugestão**, especifique as categorias nas quais você deseja aplicar as configurações.
      - Em **Layout de gráfico**, especifique o número de gráficos em uma linha. O valor padrão é dois gráficos por linha.
      - Em **Altura do gráfico**, indique a altura do gráfico.
      - Em **Avançado**, adicione um script para personalizar e exibir o conteúdo no widget.
      - Clique em **Salvar**.

## Usar Manager Hub

Apoie sua equipe e encontre recursos para crescer como líderes usando a aplicação Manager Hub.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar

- Função necessária: sn_mh.manager_hub_user
- Ative o Manager Hub de ServiceNow Store. Manager Hub está disponível com a aplicação Central do funcionário - Pro. Alguns dos recursos de Manager Hub funcionam somente quando as aplicações HR Service Delivery e Employee Journey Management estão ativadas.
- Como configurar o Manager Hub.

### Procedimento

1. Obtenha um resumo da sua equipe.
2. Conheça os membros da sua equipe.
3. Obter informações da equipe.
4. Utilizar a Biblioteca do gerenciador.
5. Exibir e editar planos de crescimento dos funcionários

#### Obtenha um resumo da sua equipe

Resume as informações e ações mais importantes para você se concentrar. Exibe itens que precisam de sua atenção, os próximos eventos da equipe e as solicitações abertas pelos membros da sua equipe.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_mh.manager_hub_user

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Central do funcionário**.
   O portal Central do funcionário é aberto.
2. Navegar até **Sua equipe** > **Manager Hub**.
3. Veja os fusos horários dos funcionários em todo o mundo.
   Seja mais consciente sobre o horário em que as reuniões são programadas ou as solicitações são enviadas para a equipe.
4. No widget **Suas tarefas de gestão**, exiba o número total de tarefas que exigem sua aprovação.
   Clicar em **Todas as tarefas** o levará até a página Pendências na Central do funcionário. Conclua as ações necessárias.
5. No widget **Eventos futuros da equipe**, exiba os próximos eventos, como aniversários de funcionários, datas especiais ou ingresso de recém-contratados.
   Clicar no ícone de e- **mail** abre um link de envio com e-mails de trabalho dos relatórios pretendidos no campo Para (cliente de e-mail padrão) com uma linha de assunto em branco.
6. No widget **Solicitações abertas pela sua equipe**, exiba todas as solicitações abertas pelos membros da sua equipe.
   Preste mais atenção às solicitações que são sensíveis ao tempo e exigem colaboração em toda a empresa.

   **Nota:**
   Além da função sn_mh.manager_hub_user, o gerente conectado também deve ter as ACLs ou funções necessárias para exibir determinadas solicitações da equipe. Por exemplo, se houver solicitações em aberto relacionadas a casos de RH, o gerente conectado também deverá ter a função sn_hr_core.case_reader para exibir essas solicitações.

7. No widget **Sugestão para você e sua equipe**, aja nos itens que requerem sua atenção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Este widget aparecerá somente se os prompts forem gerados para você. Para obter mais informações, consulte Sugestões proativas para gerentes.

8. Revise as estatísticas diárias da sua equipe, como número de funcionários de licença, número de funcionários em integração e assim por diante.
   Para obter mais detalhes, clique em **Todos os membros da equipe**. Você será direcionado para a guia Membros da equipe.
9. Encontre informações sobre iniciativas corporativas nas quais se concentrar no trimestre, como metas anuais e feedback.

### Sugestões proativas para gerentes

Recomende ações aos gerentes com base nos dados coletados e nas práticas recomendadas, ajude os gerentes a entender as informações da equipe e os oriente nas próximas etapas. Permita que os gerentes atuem de forma proativa em possíveis problemas.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_mh.manager_hub_user

Certifique-se de ativar a aplicação [ Sugestões proativas de ServiceNow Store.

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Central do funcionário** > **Sua equipe** > **Manager Hub**.
2. No widget Sugestões para você e sua equipe, trabalhe em seus itens acionáveis:

### Sugestões baseadas em informações

| Sugestão | Descrição |
|---|---|
| Apoie sua nova contratação | Exibe os funcionários recém-contratados. Apoie-os melhor.<br>○ Para marcar a sugestão como concluída, selecione ✔.<br>○ Para descartar a sugestão, selecione ✖.<br>○ Para enviar um e-mail para os novos contratados do seu Outlook, selecione Enviar e- **mail ao funcionário**. |
| Incentivar o equilíbrio entre vida pessoal e profissional | Exibe os funcionários que não tiraram folga. Incentive o equilíbrio entre a vida pessoal e profissional de seus funcionários.<br>○ Para marcar a sugestão como concluída, selecione ✔.<br>○ Para descartar a sugestão, selecione ✖.<br>○ Para enviar um e-mail para os funcionários do seu Outlook, selecione **Enviar lembrete**.<br>○ Para abrir um artigo da base de conhecimento que tenha detalhes sobre como incentivar o equilíbrio entre a vida pessoal e profissional, selecione **Saiba por que é importante**. |
| Apoie seus funcionários com learning | Exibe os funcionários que não usaram as learnings atribuídas. Verifique se eles precisam de tempo para se concentrar. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Sugestão | Descrição |
| --- | --- |
| | ◦ Para marcar a sugestão como concluída, selecione ✔.<br>◦ Para descartar a sugestão, selecione ✖.<br>◦ Para enviar um e-mail para os funcionários do seu Outlook, selecione **Perguntar se eles precisam de ajuda**. |
| Ajude seu funcionário a progredir na carreira | Exibe os funcionários que não mudaram de emprego há algum tempo.<br>◦ Para marcar a sugestão como concluída, selecione ✔.<br>◦ Para descartar a sugestão, selecione ✖.<br>◦ Para saber mais sobre conversas de carreira, selecione **Saiba mais sobre conversas de carreira**. |
| | |
| | |
| | |
| | |

3. Para definir suas preferências na exibição de avisos:
   a. Selecione o ícone Menu no widget **Sugestões para você e sua equipe**.
   b. Selecione **Gerenciar preferências**.
   c. Desative os avisos que você não deseja exibir no widget.
   Suas preferências serão salvas e os avisos que foram desativados não aparecerão no widget na próxima vez que você fizer login na página do Manager Hub. Você pode mudar suas preferências a qualquer momento.

### Conheça os membros da sua equipe

Gerencie com eficácia uma equipe com gastos globais. Entenda as necessidades de serviço e as atividades da sua equipe para oferecer um melhor suporte.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_mh.manager_hub_user

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Central do funcionário**.
   O portal Central do funcionário é aberto.
2. Navegar até **Sua equipe** > **Membros da equipe**.
3. Revise as estatísticas diárias da sua equipe, como número de funcionários de licença, número de funcionários em integração e assim por diante.
4. Exibir detalhes dos funcionários que estão subordinados a você.
   ◦ Concentre-se no que a equipe está fazendo em várias atividades, como jornadas e crescimento e desenvolvimento (se o EGD estiver instalado).
   ◦ Filtre os dados por jornada do funcionário, tipo de funcionário, local ou status. Se o EGD estiver instalado, os filtros poderão ser aplicados no tipo de resultado dos planos de crescimento dos membros da equipe e nas aprendizagens que os membros da equipe estão buscando no momento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Pesquise um funcionário específico digitando pelo menos dois caracteres no campo **Pesquisar**.
- Veja os detalhes do funcionário em uma exibição de cartão ou de lista.

5. Forneça assistência aos seus funcionários que ignoram o nível quando o gerente de subordinação direta estiver indisponível, por exemplo, de licença.
   Para exibir detalhes de seus funcionários que ignoram o nível junto com seus funcionários subordinados diretos, habilite a opção **Mostrar relatórios** que ignoram o nível.
6. Para exibir a estrutura de relatórios da sua organização, clique em **Exibir organograma**.
7. Para enviar um e-mail para todos os funcionários de relatórios de uma só vez, clique no **Exibir Menu Exibir** e **Equipe de e-mail**.

   Abre um link de envio de e-mails com e-mails de trabalho de relatórios diretos no campo Para (cliente de e-mail padrão) com uma linha de assunto em branco.
8. Para exibir o perfil, enviar e-mail ou ligar para um funcionário específico, clique no **Exibir menu Exibir** em um cartão de funcionário e execute a ação necessária.

   **Nota:**
   As ações no cartão do funcionário são configuráveis. Para obter mais informações, consulte Estrutura de ação na Central do funcionário.
9. Para atribuir um curso de aprendizagem ao seu funcionário, clique no e clique em **Atribuir aprendizagem**.

   **Nota:**

   Para atribuir um curso a todos os funcionários subordinados de uma só vez, clique no ao lado de **Exibir organograma** e selecione **Atribuir learning**.

   a. Preencha os campos obrigatórios na janela Atribuir aprendizagem:

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Atribuir esta learning a | Funcionário a quem você deseja atribuir o curso de aprendizagem |
| Material atribuído | Curso de aprendizagem que você deseja atribuir ao funcionário |
| Descrição da atribuição | Informações adicionais sobre o curso de aprendizagem |
| Vencem em | Data em que você deseja que o funcionário conclua o curso |
| Nota | Observação para o funcionário |
| Esta tarefa é opcional | Opção para indicar que a atribuição de aprendizagem é opcional |

   b. Clique **em Atribuir**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Configurar Exibir como subordinados diretos

Configure Exibir como subordinados diretos para ajudar os gerentes a orientar os membros da equipe exibindo artigos conforme vistos por seus subordinados diretos no Manager Hub.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

#### Nota:

- Altere o valor padrão *glide.knowman.enable_view_as_user* para **Verdadeiro** para que o recurso Exibir como funcione. O valor padrão desta propriedade do sistema é **Falso**.
- Atualize o ID do sistema do portal para a propriedade do sistema *ec_portal_viewas_association*, caso você tenha um portal personalizado. A menos que o ID do portal padrão seja alterado para o ID personalizado, o recurso não funcionará.
- O recurso funciona com Tokyo e versões posteriores da família.

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Exibir como recurso de relatório direto é útil para gerentes que têm relatórios diretos. Frequentemente, os gerentes não têm acesso a determinados artigos específicos de local ou de designação Base de conhecimento. Portanto, para ajudar os respectivos membros da equipe, os gerentes podem exibir os artigos Base de conhecimento como seus respectivos relatórios diretos.

Use o procedimento a seguir para personalizar a experiência Exibir como para seus funcionários com relatórios diretos.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Central do funcionário**.
2. Selecione Manager Hub no canto superior esquerdo da tela e selecione **Sua equipe** na lista.
   Você pode ver toda a sua equipe em uma exibição de lista.
3. Para alterar a exibição da página para **Primária** ou **Secundária,** dependendo da sua preferência, clique com o botão direito do mouse na página e selecione as **Opções de instância**.
4. **Opcional:** Para obter uma experiência de mecanismo de pesquisa, selecione **Primário** e **Salvar**.

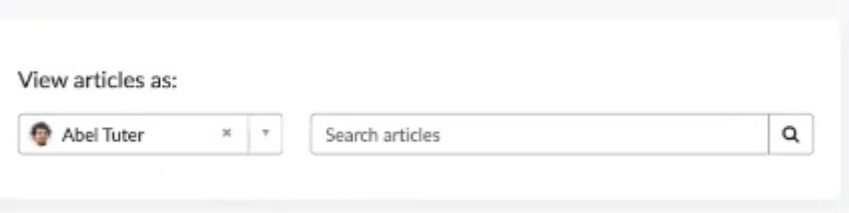
**Opção de exibição primária em Exibir artigos como página**

5. **Opcional:** Para obter uma experiência do usuário compacta, selecione **Secundário** e **Salvar**.

Tradução automática

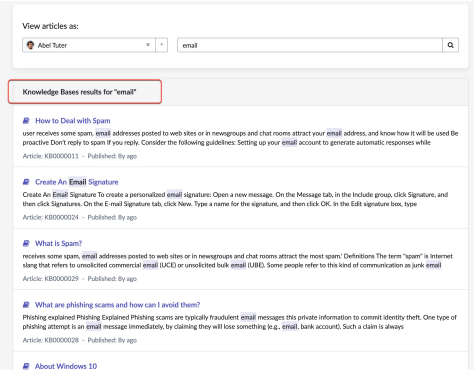
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Opção de exibição secundária em Exibir artigos como página**




6. **Opcional:** Gerencie o número de Base de conhecimento artigos visíveis como um resultado de pesquisa ou adicione **Paginação** por meio das **opções de Instância**dos resultados da pesquisa .
   O resultado padrão é 15 artigos.

**Pesquisar resultados para Exibir como recurso**




## Resultado

Configure a experiência da página Exibir como, adicione a paginação e ajuste o número de artigos exibidos como resultado da pesquisa para fornecer a experiência do usuário ideal para um gerente que está pesquisando Knowledge artigos usando o recurso.

### Obter informações da equipe

Encontre visualizações de dados sobre sua equipe, suas solicitações de serviço, jornadas e aprendizados.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_mh.manager_hub_user

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Central do funcionário**.
   O portal Central do funcionário é aberto.
2. Navegar até **Sua equipe** > **Informações da equipe**.
3. Em **Sobre o widget de equipe**, exiba os relatórios de ignorar nível e relatórios diretos de: Licenças de funcionários (descanso remunerado usado e não usado), funcionários cargo na organização e o tempo gasto pelos funcionários em suas funções atuais.
4. No widget **de serviço e suporte**, exiba relatórios sobre o tipo e o número de solicitações geradas por sua equipe (solicitações de TI, solicitações de RH, exceto solicitações de ciclo de vida), tempo necessário para resolver as solicitações, solicitações em aberto em um nível de organização e solicitações que foram atribuído a você e por você.
5. No widget de **jornadas do funcionário**, exiba relatórios que ignoram o nível e relatórios diretos de: o status atual das jornadas dos funcionários (em risco, rascunho ou em andamento) e das jornadas iniciadas este ano.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Veja um detalhamento das jornadas por tipo: crescimento profissional ou integração.

**Nota:**
Este widget aparece somente quando você instala a aplicação Journey Designer.

6. No widget **Noções básicas sobre as jornadas do funcionário**, clique em **Iniciar uma jornada**.
   Usando um modelo, você pode personalizar a experiência específica dos membros da sua equipe para ajudá-los com transições, crescimento, eventos pessoais e de carreira.

**Nota:**
Este widget aparece somente quando você instala a aplicação Journey Designer.

### Conheça as habilidades da sua equipe

Entenda as habilidades atuais e as habilidades direcionadas da equipe para que você tenha a capacidade de desenvolver o conjunto de habilidades certo na equipe para os requisitos de negócios atuais e futuros. Ajude seus funcionários a utilizar diferentes ferramentas de crescimento e desenvolvimento de funcionários, como aprendizagem, planos de crescimento, mentoria para desenvolver novas habilidades ou preencher lacunas de habilidades existentes.

#### Antes de Iniciar

- Função necessária: sn_mh.manager_hub_user
- Certifique-se de que a aplicação Skills Intelligence esteja instalada.
- A implementação de habilidades ou função da vaga é obrigatória. Isso é orientado por uma propriedade do sistema. Se for definido como falso, a guia Habilidades não aparecerá no Manager Hub.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Central do funcionário**.
   O portal Central do funcionário é aberto.
2. Em aberto **Sua equipe** > **Habilidades**.
3. Na seção Resumo de habilidades, exiba todas as habilidades, os principais pontos fortes e as áreas de crescimento da sua equipe.
   Para obter mais informações, consulte Resumo de habilidades da sua equipe.
4. Na seção Distribuição de habilidades, exiba as habilidades de sua equipe, em todos os níveis de proficiência, por funções de trabalho.
   Obtenha uma compreensão profunda das habilidades na página de distribuição de habilidades. Para obter mais informações, consulte Exibir a distribuição de habilidades da sua equipe.
5. Na seção Expectativas de habilidades, exiba os percentuais de pontuação de um funcionário com base nas habilidades e proficiências validadas de um funcionário, em comparação com seus requisitos de habilidade baseados em função.
   Para obter mais informações, consulte Exibir cartões de funcionário na seção Expectativas de habilidades.
6. Na seção Habilidades que estão sendo aprendidas, exiba os funcionários que estão buscando uma habilidade específica.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre uma habilidade que está sendo aprendida, selecione ⋮ e selecione **Exibir detalhes da habilidade**. Para exibir todos os cartões de aprendizagem de habilidades, selecione **Exibir tudo**.

**Nota:**
Para que a seção Habilidades que estão sendo aprendidas exiba dados, você deve instalar as aplicações Learning e Employee Growth and Development e associá-las a habilidades.

### Resumo de habilidades da sua equipe

Faça uma análise mais profunda das habilidades da sua equipe. Entenda os principais pontos fortes e as áreas de crescimento da sua equipe.

Os detalhes a seguir são exibidos na seção Resumo de habilidades na página Habilidades:

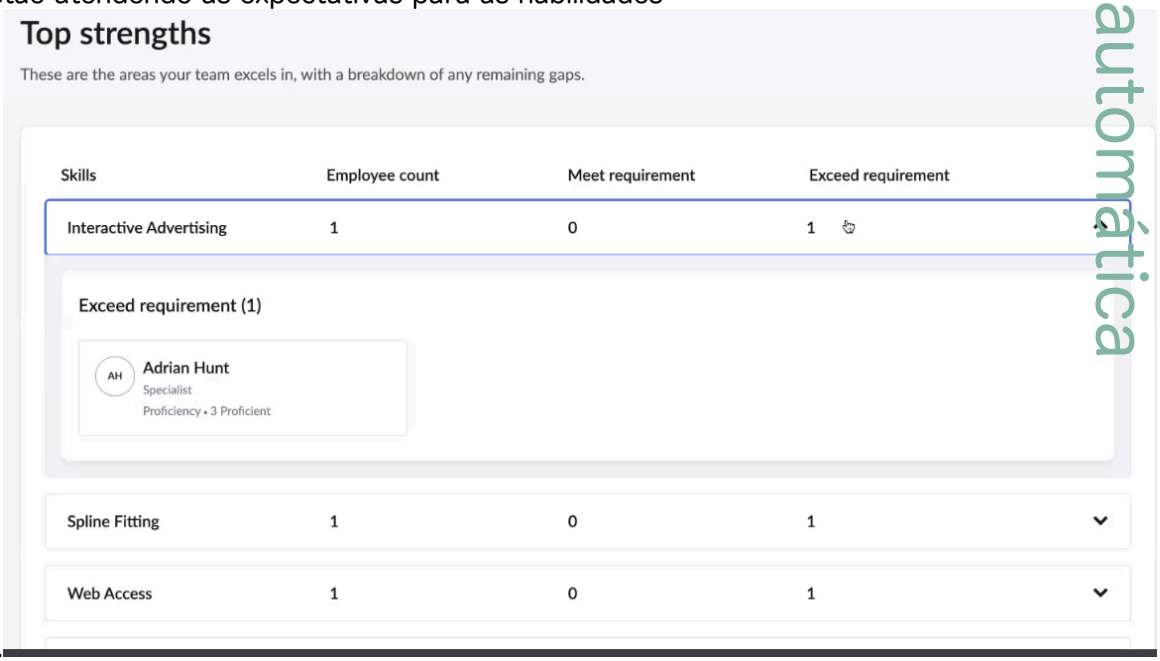
**Todas as habilidades**

Ajuda a entender o número total de habilidades em sua equipe, junto com a divisão do total de habilidades necessárias para os membros da equipe e o total de habilidades adicionais dos membros da equipe.

**Principais Pontos Fortes**

Destaca as habilidades fortes de sua equipe e fornece os detalhes dos membros da equipe que possuem essas habilidades fortes.

Selecionar a opção **Exibir tudo** fornece detalhes granulares, como os níveis de proficiência dos indivíduos para as habilidades fortes. Os gerentes também podem obter uma compreensão dos membros que estão excedendo as expectativas e daqueles que estão atendendo às expectativas para as habilidades fortes.



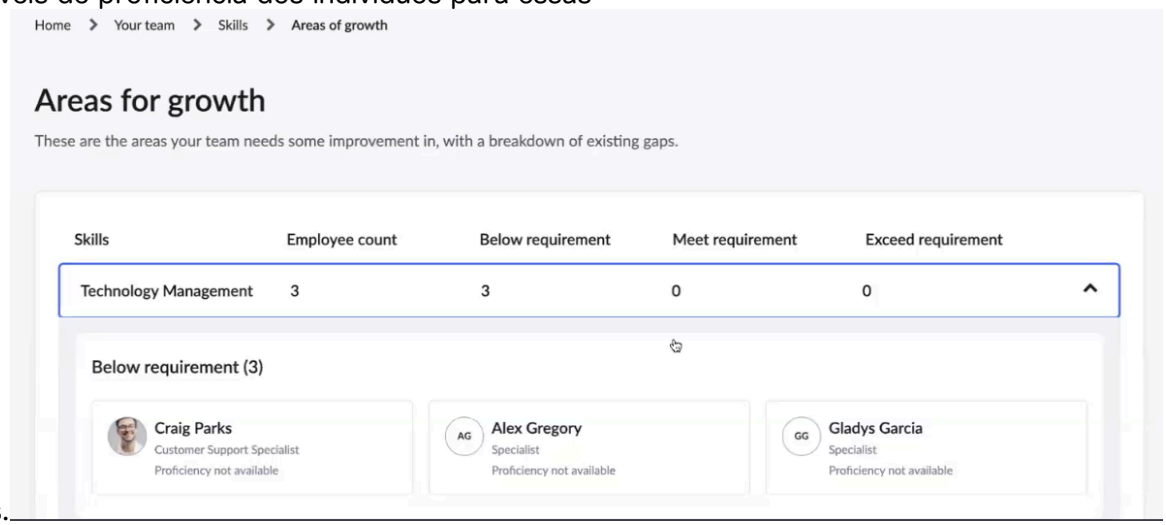

**Áreas para crescimento**

Ajuda você a entender as habilidades da equipe que precisam de atenção junto com os detalhes dos membros da equipe que podem precisar de aprimoramento de habilidades.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Selecionar a opção **Exibir tudo** fornece detalhes granulares, como os níveis de proficiência dos indivíduos para essas habilidades.




**Nota:**
Os funcionários devem adicionar níveis de proficiência às suas habilidades. Esses dados ajudam a calcular os principais pontos fortes e as áreas de crescimento.

### Exibir a distribuição de habilidades da sua equipe

Obtenha uma compreensão aprofundada das habilidades da sua equipe. Obtenha uma visão geral das diferentes habilidades que os membros da equipe possuem junto com a contagem de pessoas em cada habilidade na equipe.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_mh.manager_hub_user

**Nota:**
Os funcionários devem adicionar níveis de proficiência às suas habilidades. Esses dados ajudam a exibir detalhes da distribuição de habilidades.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Central do funcionário**.
   O portal Central do funcionário é aberto.
2. Em aberto **Sua equipe** > **Habilidades**.
3. Na seção Distribuição de habilidades, selecione **Exibir tudo**.
   A página Distribuição de habilidades é aberta.
4. Se você tiver membros da equipe relatando de diferentes funções de trabalho, poderá filtrar a distribuição de habilidades para cada função de trabalho na lista Exibir.
5. Na guia **Exibição de habilidades**, você pode executar as seguintes ações:

| Nome do cartão | Etapas |
|---|---|
| Cartão de habilidade | **a.** Em um cartão de habilidade, selecione ⋮.<br>**b.** Selecione **Exibir detalhes da habilidade**. Um modal é aberto fornecendo mais detalhes sobre a habilidade. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Nome do cartão | Etapas |
|---|---|
| Cartão do funcionário | Em um cartão de funcionário, selecione ⋮. Selecione uma das seguintes opções:<br>○ **Validar habilidades**: a página Validar habilidades do funcionário é exibida:<br>**a.** Analise as proficiências de habilidade atuais do funcionário e selecione as habilidades que você deseja validar.<br>**b.** Selecione **Validar habilidades selecionadas**.<br>○ **Exibir habilidades**: a página de detalhes da habilidade é exibida. Para obter mais informações, consulte Detalhes da habilidade de um funcionário.<br>○ **Exibir perfil**: a página de perfil do funcionário é exibida com detalhes como estrutura de relatório, colegas de trabalho e designação do funcionário. |

**6.** Na guia de **exibição Funcionário**, você pode executar as seguintes ações:

| Nome do cartão | Etapas |
|---|---|
| Cartão do funcionário | Em um cartão de funcionário, selecione ⋮. Selecione uma das seguintes opções:<br>○ **Exibir habilidades**: a página de detalhes da habilidade fornece detalhes granulares das habilidades do funcionário, níveis de proficiência e lacunas. Para obter mais informações, consulte Detalhes da habilidade de um funcionário.<br>○ **Exibir perfil**: a página de perfil do funcionário é exibida com detalhes como estrutura de relatório, colegas de trabalho e designação do funcionário. |
| Cartão de habilidade | Em um cartão de habilidade, selecione ⋮. Selecione uma das seguintes opções:<br>○ **Exibir detalhes da habilidade**: um modal é aberto fornecendo mais detalhes sobre a habilidade.<br>○ **Validar para funcionários**: a página Validar habilidades é exibida:<br>**a.** Selecione os funcionários para os quais você deseja validar esta habilidade e revise suas classificações de proficiência.<br>**b.** Selecione **Validar funcionários selecionados**. |

Tradução automática

### Exibir cartões de funcionário na seção Expectativas de habilidades

Exiba as porcentagens de pontuação de um funcionário com base nas habilidades e proficiências validadas de um funcionário, em comparação com seus requisitos de habilidade com base na função.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_mh.manager_hub_user

#### Procedimento

**1.** Navegar até **Todos** > **Central do funcionário**.
O portal Central do funcionário é aberto.

**2.** Em aberto **Sua equipe** > **Habilidades**.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Na seção Expectativas de habilidades, selecione ⋮ em um cartão de funcionário e escolha uma das seguintes opções:

| Opção | Etapas |
|---|---|
| Validar habilidades | **a.** Analise as proficiências de habilidade atuais de um funcionário e selecione as habilidades que você deseja validar.<br>**b.** Selecione **Validar habilidades selecionadas**.<br>**Nota:** Para a análise de pontuação, você deve validar as habilidades. |
| Exibir habilidades | A página de detalhes da habilidade fornece detalhes granulares das habilidades do funcionário, níveis de proficiência e lacunas. Para obter mais informações, consulte Detalhes da habilidade de um funcionário. |
| Exibir perfil | A página de perfil do funcionário aparece com detalhes como estrutura de relatório, colegas de trabalho e designação do funcionário. |

4. Para exibir todos os cartões de funcionário, selecione **Exibir tudo**.
5. Se você tiver membros da equipe se reportando a diferentes funções de trabalho, poderá filtrar a distribuição de habilidades por função de trabalho.

### Detalhes da habilidade de um funcionário

Obtenha uma compreensão mais profunda dos detalhes da habilidade de um funcionário, dos níveis de proficiência e das lacunas.

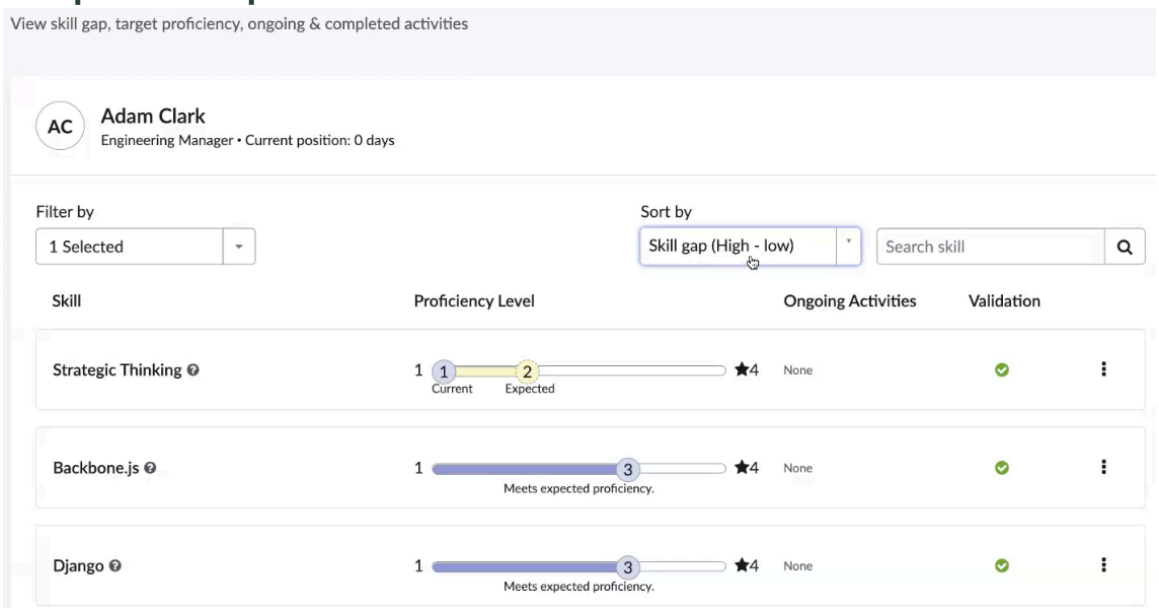
Em um cartão de funcionário, quando você seleciona ⋮ e seleciona a opção **Exibir habilidades**, a página de Detalhes da habilidade é exibida. Nesta página, você pode:

- Exiba as habilidades possuídas por um funcionário e os níveis de proficiência de cada habilidade.
- Filtrar habilidades por habilidades validadas versus não validadas
- Classificar habilidades por nome, lacuna de habilidade (alta para baixa) ou (baixa para alta)
- Atribua um curso de aprendizado ao funcionário quando o nível de proficiência de uma habilidade for baixo. Selecione ⋮ e **Atribuir learning**. Somente os cursos relacionados a essa habilidade são exibidos para seleção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Exemplo: níveis de proficiência na habilidade de um funcionário**




### Utilizar a Biblioteca do gerenciador

Descubra recursos de liderança selecionados e personalizados para vários departamentos e sistemas. Obtenha ferramentas e recursos para gerenciar com eficiência sua equipe e a si mesmo.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_mh.manager_hub_user

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Conteúdo personalizado e sazonal de comunicações e campanhas de destino, conhecimento ou itens do catálogo (ServiceNow), sites de ponto de compartilhamento ou outros aplicativos de terceiros também podem ser adicionados à Biblioteca do gerenciador. As configurações necessárias podem ser feitas por um usuário com a função sn_mh.admin.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Central do funcionário**.
   O portal Central do funcionário é aberto.
2. Navegar até **Sua equipe** > **Biblioteca do gerenciador**.
3. Encontre informações sobre iniciativas corporativas nas quais se concentrar no trimestre, como metas anuais e feedback.
4. Use recursos para desenvolvimento de carreira, habilitação de líderes, contratações e transições, eventos gerenciais, avaliação de desempenho de funcionários ou outras ferramentas gerenciais para ajudá-lo a trabalhar com eficiência.
5. Clique nos links rápidos para navegar por aplicações ServiceNow que estão integradas com Manager Hub. Para obter mais informações, consulte Integrar Manager Hub.

## Integrar Manager Hub

Estenda as capacidades de Manager Hub integrando-as a outras aplicações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Integração com o Journey Accelerator

Use os modelos do Journey Accelerator para criar e publicar planos personalizados para as principais transições de funcionários. Crie e acesse os planos de jornada no Manager Hub na Central do funcionário.

Para que esta integração funcione, você deve instalar as aplicações Manager Hub, Journey Accelerator e Employee Center Pro.

### Integração com o Journey Designer

Facilite as atividades diárias entre vários processos e departamentos multifuncionais e automatize processos como a integração de novos contratados.

Para que essa integração funcione, você precisa instalar as aplicações Manager Hub, Journey Designer e Employee Center Pro.

### Integração com Enterprise Employee Experience Pack

Administre e coordene o retorno de seus funcionários ao local de trabalho de uma maneira que promova os requisitos de segurança da sua empresa. Clique no link Gerenciar retorno ao escritório na guia Biblioteca do gerente na Central do funcionário.

Para que esta integração funcione, você deve instalar as aplicações Manager Hub, Enterprise Employee Experience Pack e Employee Center Pro.

### Integração com o COE de Relacionamentos do funcionário

Relate qualquer má conduta ou problemas confidenciais por meio do aplicativo Relacionamentos do funcionário, que fornece uma segurança mais rígida para proteger a privacidade do funcionário. Clique no link rápido Relatar má conduta do funcionário na guia Biblioteca do gerente na Central do funcionário.

Para que esta integração funcione, você deve instalar as aplicações Manager Hub, Employee Relations e Employee Center Pro.

### Integração com a aplicação de Recursos Humanos com escopo

Entre em contato com uma equipe de RH clicando no link rápido Perguntar ao RH na guia Biblioteca do gerente na Central do funcionário.

Para que esta integração funcione, você deve instalar o Manager Hub, a aplicação de Recursos Humanos com escopo e os plug-ins do Employee Center Pro.

### Integração com experiências de conteúdo

Encontre artigos e recursos úteis que ajudam a expandir suas habilidades como líder de pessoas. Use a guia Biblioteca do gerente no Manager Hub da Central do funcionário.

Conteúdo personalizado e sazonal de comunicações e campanhas de destino, conhecimento ou itens do catálogo (ServiceNow), sites de ponto de compartilhamento ou outros aplicativos de terceiros também podem ser adicionados à Biblioteca do gerenciador.

A Biblioteca do gerenciador está disponível com a aplicação Experiências de conteúdo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Integração com o Núcleo da Central do funcionário

Conclua suas tarefas e aprove todas as solicitações da equipe na guia Visão geral no Manager Hub da Central do funcionário.

Tarefas e solicitações da equipe aparecem somente quando a aplicação Employee Center Core está instalada.

## Integração com sugestões proativas

Forneça avisos na página Informações da equipe no Manager Hub. Incentive os gerentes ou funcionários a realizar ações rapidamente.

Para que esta integração funcione, você deve instalar as aplicações Manager Hub, Proactive Prompts e Employee Center Pro.

[store-future: BEGIN review]

## Integração com Learning

Atribua cursos e ajude os membros da sua equipe a obter treinamento para crescer em todos os aspectos da carreira. Atribua cursos de aprendizado aos membros da sua equipe na guia Membros da equipe no menu Sua equipe no Manager Hub.

[End]

[store-future: BEGIN review]

## Integração com Employee Growth Plan and Development

Ajude sua equipe a alcançar o próximo marco na carreira. Revise os planos de desenvolvimento dos membros da sua equipe e conclua as aprovações nas guias Manager Hub e Membros da equipe no menu Sua equipe no Manager Hub.

[End]

## Referência para Manager Hub

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre funções de usuário, tabelas e configurações padrão no Manager Hub.

### Componentes instalados com o Manager Hub

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in Manager Hub [sn_mh], incluindo tabelas, funções de usuário e trabalhos programados.

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

## Funções instaladas

| Título da função [nome] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| Administrador do Manager Hub<br><br>[sn_mh.admin] | Concede acesso de gravação ao conteúdo do Manager Hub. Um administrador do Manager Hub pode:<br>• Ative e execute o trabalho programado Adicionar função de usuário do Manager Hub para atribuir a função de | • sn_mh.manager_hub_user<br>• sn_mh.content_manager |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Título da função [nome] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| | usuário do Manager Hub a novos gerentes de pessoas.<br>• Atribua manualmente a função de usuário do Manager Hub a novos gerentes de pessoas.<br>• Configure dados da equipe, solicitação da equipe, registros de datas importantes, dados de coluna da equipe, filtros de equipe e registros de estatísticas diárias para exibir dados em Manager Hub. | |
| Gerenciador de conteúdo do Manager Hub<br>[sn_mh.content_manager] | Concede acesso de leitura ao conteúdo do Manager Hub. Um gerenciador de conteúdo do Manager Hub pode:<br>• Exiba dados da equipe, solicitações da equipe, datas importantes, dados de coluna da equipe, filtros da equipe e registros de configuração de estatísticas diárias.<br>• Personalize o texto exibido em widgets em Manager Hub. | |
| Usuário do Manager Hub<br>[sn_mh.manager_hub_user] | Pode exibir informações sobre seus funcionários subordinados em Manager Hub. | Função de exibição de conhecimento |

## Tabelas instaladas

| Tabela | Descrição |
|---|---|
| Configuração de datas importantes<br>[sn_mh_important_dates_config] | Armazena registros de configuração de datas importantes. |
| Configuração da coluna da equipe<br>[sn_mh_team_column_config] | Armazena registros de configuração de colunas de equipe. |
| Estatística diária da equipe<br>[sn_mh_team_daily_stat] | Armazena registros de configuração de estatísticas diárias da equipe. |
| Configuração de dados da equipe<br>[sn_mh_team_data_config] | Armazena registros de configuração de dados da equipe. |
| Configuração de dados da coluna da equipe | Armazena mapeamentos de colunas e dados de equipe. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Tabela | Descrição |
|---|---|
| [sn_mh_team_data_m2m_column] | |
| Dados do grupo de filtros da equipe<br>[sn_mh_team_data_m2m_filter_group] | Armazena registros de configuração de dados do grupo de filtros da equipe. |
| Grupo de filtros da equipe<br>[sn_mh_team_filter_group] | Armazena registros de configuração de grupos de filtros de equipe. |
| Fontes do filtro<br>[sn_mh_team_m2m_filter_sources] | Armazena registros de configuração de origens de filtro. |
| Configuração de solicitações da equipe<br>[sn_mh_team_requests_config] | Armazena registros de configuração de solicitações da equipe. |

### Configurações de campanha para Manager Hub

As configurações de campanha padrão estão disponíveis para uso depois que você ativou o Manager Hub. As campanhas exibem conteúdo predefinido em Manager Hub.

A campanha da Biblioteca do gerenciador é publicada por padrão. Ele exibe uma faixa com o seguinte conteúdo na guia Biblioteca do gerenciador no menu Sua equipe em Central do funcionário.

#### Campanha da Biblioteca do gerente

| Conteúdo da campanha | Descrição |
|---|---|
| Voz dos funcionários | Exiba informações sobre a Pesquisa de voz do funcionário (EVS). Revise os resultados de EVS de sua equipe e concentre-se nas áreas que receberam pontuação menor. |
| Objetivos anuais | Use o guia ou uma ferramenta que ajuda a definir suas metas anuais. |
| Coaching e feedback | Conheça as práticas recomendadas para dar feedback e aprimorar seu estilo de coaching. |

**Nota:**
A campanha de exemplo do Manager Hub também está disponível para uso. Você deve publicar a campanha para exibir uma faixa na página do Manager Hub no menu Sua equipe em Central do funcionário.

Para obter mais detalhes sobre essas campanhas, navegue até **Todos** > **Experiências de conteúdo** > **Configurações** > **Conteúdo da campanha**.

### Configurações padrão para datas importantes

O conjunto predefinido de configurações de datas importantes está disponível para uso depois que você ativou Manager Hub de ServiceNow Store.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Configurações de datas importantes

| Nome | Descrição |
|---|---|
| Aniversário do funcionário | Configuração para exibir os aniversários dos funcionários em Manager Hub. |
| Aniversário do funcionário | Configuração para exibir os aniversários dos funcionários em Manager Hub. |
| Folga do funcionário | Configuração para exibir as folgas dos funcionários em Manager Hub. |
| Licença de funcionário | Configuração para exibir as licenças longas dos funcionários, como licenças maternidade/paternidade em Manager Hub. |
| Data de ingresso do funcionário | Configuração para exibir as datas de ingresso dos funcionários em Manager Hub. |
| Data de saída do funcionário | Configuração para exibir as datas de saída dos funcionários em Manager Hub. |

Para obter mais detalhes, navegue até **Todos** > **Manager Hub** > **Administração** > **Configuração de datas importantes**.

### Configurações padrão para solicitações da equipe

O conjunto predefinido de configurações de solicitação da equipe está disponível para uso depois que você ativou o Manager Hub em ServiceNow Store.

### Configurações de solicitações da equipe OOB

| Tipo de solicitação | Descrição |
|---|---|
| cat_item | Configuração para exibir itens (do tipo hardware e software) que são solicitados por um funcionário no Manager Hub |
| hr_service | Configuração para exibir casos (exceto casos de relações do funcionário) abertos por um funcionário em Manager Hub. |

Para obter mais detalhes, navegue até **Todos** > **Manager Hub** > **Administração** > **Configurações de solicitações da equipe**.

### Configurações padrão para dados de equipe

O conjunto predefinido de configurações de dados da equipe está disponível para uso depois que você ativou o Manager Hub em ServiceNow Store.

As configurações de dados da equipe a seguir são compatíveis com configurações de coluna e de filtro: jornada, e-mail, jornadas do funcionário, perfil do funcionário, perfil de RH, jornadas, licença, sairá em breve, nova contratação, descanso remunerado, licença futura, usuário e telefone comercial.

Para obter mais detalhes, navegue até **Todos** > **Manager Hub** > **Administração** > **Configuração de dados da equipe**.

### Configurações padrão para dados de coluna de equipe

O conjunto predefinido de configurações de dados da equipe está disponível para uso depois que você ativou Manager Hub de ServiceNow Store.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Configurações da coluna da equipe

| Nome | Descrição |
|---|---|
| Status | Configuração para exibir o status de um funcionário na guia Membros da equipe no menu Sua equipe na Central do funcionário. Por exemplo, o status de um funcionário pode ser recém-contratado ou saindo da organização. |
| Local | Configuração para exibir detalhes do local do funcionário com base em fuso horário, cidade, estado ou país. |
| Jornada ativa | Configuração para exibir jornadas ativas de funcionários, como integração ou crescimento de carreira. |
| Contato | Configuração para exibir detalhes de contato do funcionário, como e-mail e telefone comercial. |

Para obter mais detalhes, navegue até **Todos** > **Manager Hub** > **Administração** > **Configuração da coluna da equipe**.

## Configurações padrão para grupos de filtros

O conjunto predefinido de configurações de grupo de filtros está disponível para uso depois que você ativou Manager Hub de ServiceNow Store.

### Configurações de grupos de filtros da equipe

| Nome | Descrição |
|---|---|
| Jornada | Configuração para agrupar jornadas de crescimento de carreira e integração de funcionários no filtro Jornada na guia Membros da equipe no menu Sua equipe em Central do funcionário. |
| Tipo de funcionário | Configuração para agrupar tipo de funcionário, cargo e tipo de local no grupo de filtros Tipo de funcionário na guia Membros da equipe no menu Sua equipe em Central do funcionário. |
| Local | Configuração para agrupar cidades no grupo de filtros Local na guia Membros da equipe no menu Sua equipe em Central do funcionário. |
| Status | Configuração para exibir descanso remunerado, licença ou recém-contratados do funcionário no grupo de filtros de status em Manager Hub. |

Para obter mais detalhes, navegue até **Todos** > **Manager Hub** > **Administração** > **Configuração de filtro da equipe**.

## Configurações padrão para estatísticas diárias

O conjunto predefinido de configurações de estatísticas diárias está disponível para uso depois que você ativou Manager Hub de ServiceNow Store.

### Configurações de estatísticas diárias da equipe

| Nome | Descrição |
|---|---|
| Em jornadas | Configuração para exibir o número total de jornadas de funcionários ativas em Manager Hub. |
| Admissão | Configuração para exibir o número total de funcionários que estão integrando em Manager Hub. |
| Em descanso remunerado | Configuração para exibir o número total de funcionários que estão em descanso remunerado em Manager Hub. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Configurações de estatísticas diárias da equipe

| Nome | Descrição |
|---|---|
| De licença | Configuração para exibir o número total de funcionários que estão em licença longa, como licença maternidade/paternidade em Manager Hub. |

Para obter mais detalhes, navegue até **Todos** > **Manager Hub** > **Administração** > **Estatísticas diárias da equipe**.

### Configurações padrão de Tarefas

O conjunto padrão de configurações de tarefas pendentes está disponível para uso após a ativação do Employee Center Core. Essas configurações exibem tarefas e solicitações gerenciais em Manager Hub.

Filtros de tarefas pendentes é um módulo da Central do funcionário. Para obter mais detalhes sobre como configurar os filtros, consulte Criar ou modificar um filtro de tarefas pendentes

### Filtro de pendências

| Nome | Descrição |
|---|---|
| Aprovações | Filtros para exibir solicitações que exigem aprovação de um gerente no Manager Hub. |
| Tarefas da minha equipe | Filtre para exibir as tarefas da equipe para um gerente no Manager Hub. |

As seguintes condições de filtro também estão disponíveis: aprovações de RH, tarefas de RH, tarefas de RH para UR, tarefas pendentes do Journey Accelerator, tarefas pendentes do Journey Accelerator - Adhoc, aprovações de solicitações, tarefa universal e aprovações de UR.

Para obter mais informações sobre os filtros, navegue até **Central do funcionário** > **Administração** > **Configuração de tarefas pendentes** > **Filtros de tarefas pendentes**.

Para obter mais informações sobre as condições do filtro, navegue até **Central do funcionário** > **Administração** > **Configuração de tarefas pendentes** > **Condições do filtro de configuração de tarefas pendentes**.

### Sugestões proativas padrão para Manager Hub

Configurações de sinal padrão, categorias de sinal e um URL de ação estão disponíveis para uso na ativação de Manager Hub e Sugestões proativas.

Para saber como usar Sugestões proativas, consulte a documentação Sugestões proativas.

## Configurações de sinal

Para obter informações detalhadas sobre como configurar sinais em Sugestões proativas, consulte Configuração do Sugestões proativas.

### Configurações de sinal padrão

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Falta de compromisso de | Configuração de sinal padrão para exibir o widget de **aprendizagem de suporte aos funcionários** na página do Manager Hub. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Configurações de sinal padrão

| Campo | Descrição |
|---|---|
| aprendizagem atribuída | Esta configuração está disponível somente quando a aplicação Núcleo do Learning está instalada.<br><br>Um trabalho programado é executado a cada duas semanas e identifica os usuários com base nos critérios a seguir. Esses usuários são exibidos para o gerente no widget **de aprendizagem Suporte aos funcionários**.<br>• curso ou caminho de aprendizagem foi atribuído pelo gerente<br>• a data de atribuição está um mês ou mais no passado<br>• curso de aprendizagem em não está no estado Trabalho em andamento ou concluído |
| Tempo desde a mudança de trabalho | Configuração de sinal padrão para exibir o widget **Ajude seu funcionário a crescer na carreira** na página do Manager Hub.<br><br>Esta configuração está disponível somente quando o plug-in do Aplicativo com escopo de Human Resources: Core está instalado.<br><br>Um trabalho programado é executado a cada seis meses e identifica os usuários com base neste critério: 36 meses ou mais desde a data de início da função da vaga atual. |
| O funcionário não aceitou o PTO | Configuração de sinal padrão para exibir o widget **Incentivar o equilíbrio entre vida pessoal e profissional** na página do Manager Hub.<br><br>Esta configuração está disponível somente quando o plug-in do Aplicativo com escopo de Human Resources: Core está instalado.<br><br>Um trabalho programado é executado a cada três meses e identifica os usuários usando um dos seguintes critérios:<br>• o saldo de folga é de 50% ou mais do total disponível e é 1º de outubro ou posterior no ano atual<br>• a última data em que a folga foi tirada foi de 6 meses ou mais no passado e o saldo da folga é maior que zero |
| Solicitações de recém-contratados acima da média | Configuração de sinal padrão para exibir o widget **Apoie seus recém-contratados** na página do Manager Hub.<br><br>Esta configuração está disponível somente quando o plug-in Human Resources Scoped App: Core está instalado.<br><br>Um trabalho programado é executado a cada 14 dias para identificar usuários com base nos seguintes critérios:<br>• a data de início do funcionário está 30 dias ou menos no passado<br>• funcionário abriu seis ou mais solicitações nos últimos 14 dias<br>• solicitações são caso de RH (exceto caso de evento de ciclo de vida) ou o item do catálogo é solicitação de software ou hardware ou uma única solicitação de alta prioridade<br>• solicitações não estão encerradas concluídas |
| | |
| | |
| | |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Categorias de sinal

As categorias de sinal são os grupos lógicos para dividir os sinais. As categorias de sinal permitem que você extraia prompts específicos da categoria no widget de prompt.

Carreira, Atendimento ao funcionário, Nova contratação, Informações da equipe e Bem-estar são as categorias de sinal padrão que estão disponíveis para Manager Hub. Para obter mais informações sobre essas categorias de sinal, consulte Configurar categorias de sinal no Sugestões proativas.

### Ações de sinal

As ações de sinal permitem que os usuários finais que recebem o prompt atuem. **Abrir uma URL** é a ação de sinal padrão que está disponível para Manager Hub.

Para obter mais informações sobre ações de sinal, consulte Configurar ações de sinal para Sugestões proativas.

## Sugestões proativas

Sugestões proativas permita o engajamento contextual e proativo para gerentes e funcionários, fornecendo informações acionáveis como sugestões para o fluxo de trabalho.

### Impulsionar engajamento

Impulsione experiências proativas para permitir a formação de comportamentos positivos para gerentes e funcionários por meio de microações contínuas de canais de mensagens. Por exemplo, Sugestões proativas incentiva os gerentes a adotar jornadas e outros recursos ServiceNow.

### Aumentar produtividade

Defina e capacite os gerentes para receber informações oportunas e conduzir ações positivas. Permita que os funcionários permaneçam na tarefa, encontrando-os em seu fluxo de trabalho, por exemplo, publicando informações e ações no portal Manager Hub. Crie lembretes em Employee Journey Management para permitir que os funcionários permaneçam na tarefa, solicitando-os em seu fluxo de trabalho.

### Acessibilidade

Envolva gerentes e funcionários por meio de sugestões exibidas nos canais mais acessíveis, como Microsoft Teams. Motive os funcionários enviando sugestões curtas em seus espaços naturais de trabalho, atendendo-os em seu fluxo de trabalho.

### Iniciar

| Explorar | Configurar |
| --- | --- |
| Informações detalhadas sobre sugestões proativas | Configure a aplicação para começar |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Usar | Referência |
| --- | --- |
| Saiba como você pode usar sugestões proativas | Obter detalhes sobre tokens, fontes de dados, ações e canais em Sugestões proativas |

## Explorar o Sugestões proativas

Saiba como usar a aplicação Sugestões proativas em sua organização, configurando o sinal para prompts, gerando os prompts e exibindo-os com ações nos canais selecionados.

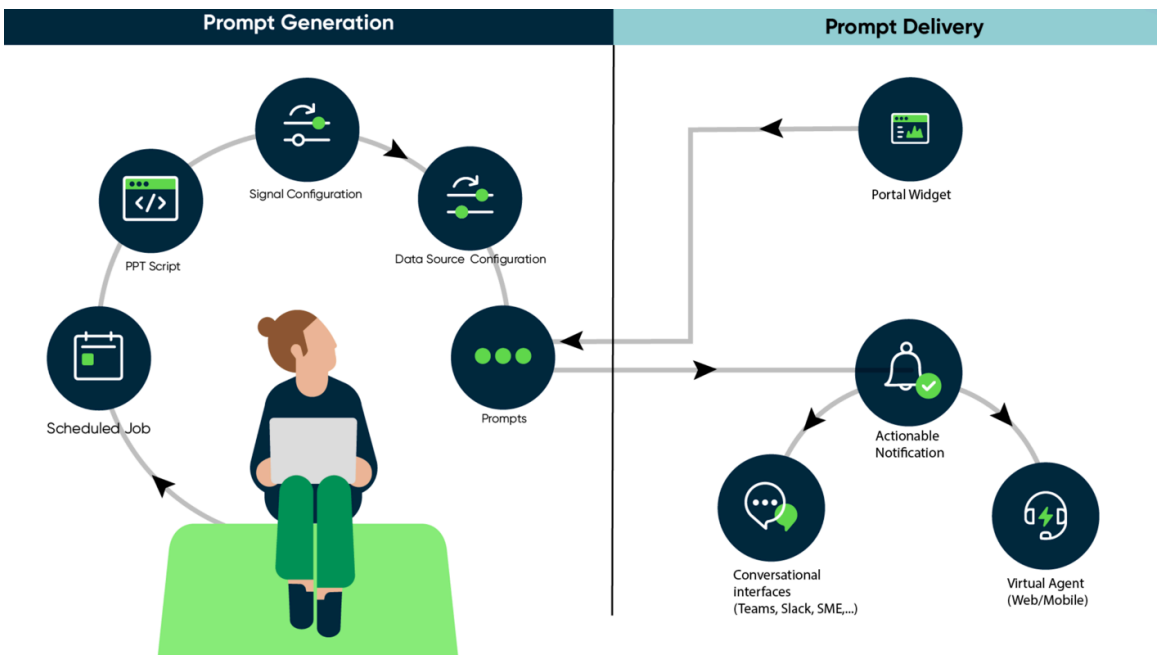
## Fluxo de trabalho do Sugestões proativas

Um trabalho programado aciona o script Sugestões proativas que avalia a configuração do sinal. A configuração de sinal contém duas partes:

- Detalhes do sinal, como para quem enviar o prompt, em quais canais, quais ações são disponibilizadas e modelos para a mensagem de prompt exibida para o usuário.
- Fonte de dados de sinal que contém tabelas de dados e condições.

As solicitações são geradas e enviadas para plataformas configuradas como Portal de serviços, Microsoft Teams, Slackou Virtual Agent.

A imagem a seguir ilustra este fluxo de trabalho Sugestões proativas.




## Canais no Sugestões proativas

Os canais são o meio pelo qual os prompts são exibidos para o usuário final em seu fluxo de trabalho.

A tabela a seguir descreve os canais disponíveis em Sugestões proativas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Canais | Descrição |
| --- | --- |
| Widget de portal | As solicitações são exibidas por meio de um widget no Portal do funcionário.<br><br>**Nota:**<br>Para ver os prompts no portal, o widget Aviso deve ser adicionado à página do portal. Para obter informações sobre como configurar páginas do portal, consulte Criar e editar uma página usando o Designer do Portal de serviços. Para obter informações sobre como adicionar widgets a uma página, consulte Widgets do Portal de serviços. |
| Virtual Agent | As sugestões também podem ser entregues a diferentes canais de Interface de conversa (IC) por meio de Virtual Agent, por exemplo, Microsoft Teams ou Slack. |

**Nota:**
Para obter mais informações, consulte Configurar canais de entrega no Sugestões proativas.

## Configuração de dados

Configure sinais, fontes de dados, canais, categorias, ações e programações para exibir avisos para gerentes e funcionários em seu fluxo de trabalho. Para obter mais informações, consulte Configuração do Sugestões proativas.

## Sugestões proativas no Manager Hub

Gere e exiba microinformações para gerentes usando Manager Hub a Sugestões proativas. As informações contêm lembretes sobre solicitações de serviço, jornadas e aprendizados da equipe, acompanhados de ações relevantes para comunicar as informações aos funcionários. Para obter mais informações, consulte Sugestões proativas para gerentes.

## Como instalar Sugestões proativas

Você pode instalar a aplicação Sugestões proativas (com.sn_pp) se tiver a função de administrador.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

**Nota:**
Você deve instalar o plug-in Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot) antes de instalar o plug-in Sugestões proativas para começar a usar a aplicação.

Plug-ins e apps dependentes para Sugestões proativas:

- Employee Center Pro (com.snc.employee_center_pro) - para ações do portal e widgets.
- Microsoft Integrations – Core (com.snc.ms_teams) - para usar a ação Iniciar bate-papo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre a aplicação Sugestões proativas (com.sn_pp) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Na lista ao lado do botão **Instalar**, são exibidas as versões disponíveis.
3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Instalar exibida, todas as dependências instaladas junto com a aplicação são listadas.
4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   **Importante:**
   Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.
6. Selecione **Instalar**.

## Configuração do Sugestões proativas

Como administrador, instale a aplicação Sugestões proativas e configure-a para exibir avisos relevantes para os gerentes e funcionários de sua organização, permitindo eficiência do fluxo de trabalho e retorno mais rápido.

Um sinal é a configuração de prompts sobre quando enviá-los, o que enviar, para quem enviá-los, para onde enviá-los e ações relacionadas para gerá-los e entregá-los. Você pode definir para quem enviar o sinal, com que frequência e em quais canais. Sugestões proativas oferece suporte a todos os canais de Interface de conversa (IC), exceto o portal.

Configurar Sugestões proativas é um processo de várias etapas:

- Criação de um sinal. Um sinal determina quando enviar o prompt, o que enviar, para quem enviá-lo, para onde enviá-lo e ações relacionadas para gerar e entregar os prompts.
- Criando uma fonte de dados para o sinal. A fonte de dados de sinal traz as informações mais relevantes para gerentes ou funcionários.
- Configuração de canais. Escolha onde exibir os prompts para beneficiar mais os usuários.
- Configurar ações. Determine ações para gerar e entregar os prompts.
- Configurando programações. Escolha a frequência para processar os dados da fonte de dados e gerar avisos nos canais selecionados.

### Criar um sinal em Sugestões proativas

Configure sinais para determinar quais solicitações enviar, para quem enviá-las, para onde e quando enviá-las e para gerá-las para envio ao usuário final.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_pp.admin

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Solicitações proativas** > **Configurações de sinal**.
2. Selecione **Novo**.
3. Insira um nome para a configuração do sinal no campo **Nome**.
4. Insira uma breve narrativa sobre o sinal no campo **Descrição**.
5. Ative o sinal selecionando a opção **Ativo**.
6. Selecione uma programação que determina a frequência de envio do prompt ao usuário no campo **Programação**.
   Para obter mais informações sobre programações, consulte Configurar programações de sinal em Sugestões proativas.
7. Selecione a prioridade para determinar a ordem de exibição dos prompts no widget de prompt no campo **Prioridade**.
   Os valores disponíveis são Alto, Baixo ou Médio.
8. Selecione a ordem relacionada ao sinal no campo **Ordem**.
9. Selecione a categoria do sinal, que é usada para extrair prompts específicos no widget de prompt no campo **Marcadores de categoria**.
   Para obter mais informações, consulte Configurar categorias de sinal no Sugestões proativas.
10. Selecione o canal em que os prompts devem ser exibidos e as ações associadas ao canal no campo **Canais e ações**.
    Para obter mais informações, consulte Configurar canais de entrega no Sugestões proativas.
11. Selecione o usuário que receberá o aviso, seja o gerente ou um funcionário no campo **Usuário de recebimento**.

    **Nota:**

    - O valor do funcionário é obtido do campo **Usuário** da fonte de dados especificada no campo **Fonte** de dados.
    - O gerente de um funcionário é derivado do campo **Gerente** na tabela Usuário [sys_user].

12. Na guia Origem do sinal, selecione o método de fonte de dados para recuperar os dados no campo **Fonte** de dados.
    Para obter mais informações, consulte Tipos de fontes de dados no Sugestões proativas.
13. Na guia Modelo de prompt, crie um modelo que será exibido como conteúdo do prompt para o usuário final.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Cabeçalho da sugestão | Escolha um cabeçalho para o prompt ou crie um novo cabeçalho. Para obter informações sobre como adicionar um novo cabeçalho, consulte Adicione um novo cabeçalho de prompt para identificar o prompt.<br><br>O cabeçalho é um ícone e um rótulo exibidos no prompt para identificar o tipo de prompt no Portal do funcionário. Por exemplo, você pode ter cabeçalhos para |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | Habilidades, Aprendizagem, Funções e assim por diante.<br><br>**Nota:**<br>Se nenhum cabeçalho for selecionado, o cabeçalho marcado como padrão será adicionado ao prompt e exibido. |
| Título | Título da mensagem quando o prompt é exibido para o usuário. |
| Exibição de registro único | Um modelo para a mensagem a ser exibida para o usuário quando o prompt for gerado para um único registro. |
| Exibição de vários registros | Um modelo para a mensagem a ser exibida para os usuários quando o prompt for gerado para vários registros.<br><br>Para obter mais informações sobre tokens, consulte Tokens em Sugestões proativas. |
| URL | Um URL que o usuário pode acessar na opção **Exibir detalhes** em Portal do funcionário ou na opção **Executar ação** em Virtual Agent.<br><br>Para obter mais informações, consulte Ações e grupos de ação no Sugestões proativas. |

Você criou um modelo que é entregue como uma mensagem no prompt para o usuário.

14. Selecione **Enviar**.
    Você configurou um sinal que entrega a mensagem de aviso ao usuário na frequência programada.

### Adicione um novo cabeçalho de prompt para identificar o prompt

Adicione cabeçalhos intuitivos aos prompts exibidos no Portal do funcionário para permitir que os usuários identifiquem o tipo de prompt facilmente.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O cabeçalho padrão predefinido é Sugestão.

#### Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Solicitações proativas** > **Administração** > **Configurações de sinal**.
2. Selecione **Novo**.
3. No campo **Nome**, insira um nome para a configuração do sinal.
4. No campo **Programação**, determine a frequência de envio do prompt ao usuário.
5. Selecione a guia **Modelo** de aviso.
6. Selecione o ícone Pesquisar usando a lista ( ) ao lado do campo de **cabeçalho Aviso**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Na página Configurações do cabeçalho do aviso, selecione **Novo**.
8. No campo **Rótulo**, insira um nome para descrever o cabeçalho.
9. Selecione **Ativo** para ativar o novo cabeçalho.
10. **Opcional:** Adicione um ícone para acompanhar o cabeçalho.
    a. No campo **Ícone**, selecione o link **Clique para adicionar**.
    b. Selecione **Escolher arquivo** para selecionar uma imagem da sua unidade local.
    Os tipos de arquivo compatíveis são .jpg, .png, .bmp, .gif, .jpeg, .ico e .svg.
    c. Selecione **OK**.
11. **Opcional:** Selecione o campo **É padrão** para marcar o cabeçalho como padrão.
    Este cabeçalho será selecionado se nenhum valor for fornecido no campo **Cabeçalho** do aviso.

    Se um cabeçalho padrão já tiver sido selecionado, uma mensagem de erro será exibida. Você deve desmarcar essa seleção antes de definir este cabeçalho como padrão.

    **Nota:**

    (Optional) Se você não vir o campo **É padrão**, poderá adicioná-lo ao layout.
12. Selecione **Enviar**.
13. **Opcional:** Adicione mais cabeçalhos repetindo as etapas 4 a 10.

**Resultado**
O cabeçalho mais recente adicionado é selecionado no campo **Cabeçalho** do aviso.

### Criar uma fonte de dados para um sinal no Sugestões proativas

Especifique onde e como obter os dados que você deseja usar para enviar informações aos usuários.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: sn_pp.admin

**Procedimento**

1. Navegar até **Todos** > **Solicitações proativas** > **Fontes de dados do sinal**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário de fonte de dados de sinal, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores de campo, consulte Formulário de fonte de dados de sinal.
4. Selecione **Enviar**.

### Configurar canais de entrega no Sugestões proativas

Configure um canal para exibir os prompts para os usuários finais em seu fluxo de trabalho.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: sn_pp.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Solicitações proativas** > **Configurações do canal de sinal**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos:

**Formulário de configuração do canal de sinal**

| Campos | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome da configuração do canal de sinal. |
| Aplicação | O escopo no qual a aplicação é criada. |
| Portal | Opção para selecionar Portal do funcionário como o canal para exibir os avisos. |
| Grupo de ação do portal | O grupo de ação aplicável aos prompts exibidos no portal.<br>Os grupos de ação incluem algumas ações usadas com frequência para acesso rápido ao usuário final. Para obter mais informações, consulte Grupos de ação. |
| Virtual agent | Opção para selecionar Virtual Agent como o canal para exibir os avisos. |
| Ações do Virtual Agent | As ações do agente virtual da tabela Ação de sinal [ [sn_pp_signal_action] que podem ser realizadas pelo usuário final. Para obter mais informações, consulte Configurar ações de sinal para Sugestões proativas.<br>**Nota:** No máximo três Virtual Agent ações só podem ser selecionadas para cada registro de configuração de canal. |

4. Clique em **Enviar**.

## Configurar categorias de sinal no Sugestões proativas

Crie e configure categorias para habilitar a pesquisa eficiente de prompts agrupados nas mesmas categorias.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_pp.admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Categorias de sinal são os grupos lógicos usados para rotular e dividir os sinais. As categorias também permitem que você extraia prompts específicos da categoria no widget de prompt.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Solicitações proativas** > **Categorias de sinal**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos:

**Formulário de categorias de sinal**

| Campos | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome da categoria de sinal. |
| Descrição | Uma breve descrição da categoria de sinal. |
| Ativo | Opção para ativar o registro da categoria de sinal. |

4. Selecione **Enviar**.

## Configurar ações de sinal para Sugestões proativas

Defina ações de sinal para permitir que os usuários finais que recebem um aviso por meio de Virtual Agent atuem.

### Antes de Iniciar

**Nota:**
As ações de sinal são usadas para Virtual Agent. Portal do funcionário usa o grupo de ação para ações.

Função necessária: sn_pp.admin

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Solicitações proativas** > **Ações de sinal**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos:

**Formulário de ações de sinal**

| Campos | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome da ação de sinal. |
| Tópico de VA | O tópico Virtual Agent relevante para a ação de sinal. |
| Ativo | Opção para ativar o registro de ação de sinal. |

4. Selecione **Enviar**.

## Configurar programações de sinal em Sugestões proativas

Programação que determina quando executar a configuração de sinal para gerar avisos que notificam o usuário para agir.

### Antes de Iniciar

A programação de sinal é a ação de gatilho no fluxo de trabalho do prompt que avalia a configuração e gera prompts que são entregues aos usuários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função necessária: sn_pp.admin

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Solicitações proativas** > **Programações de sinal**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos:

**Formulário de programação de sinal**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome do trabalho de programação de sinal. |
| Ativo | Opção para ativar o trabalho de programação de sinal. |
| Condicional | Opção para executar o trabalho programado com base em determinadas condições no script associado. |
| Condição | Script condicional que determina se um trabalho programado deve ser executado. A última expressão do script deve ser avaliada como um valor booliano (verdadeiro ou falso).<br>**Nota:** Este campo é exibido somente quando a opção **Condicional** é selecionada. |
| Executar | Tipo de programação para executar o trabalho. As opções disponíveis são:<br>○ Diariamente<br>○ Semanalmente<br>○ Mensalmente<br>○ Periodicamente<br>○ Uma vez<br>○ Sob demanda<br>○ Calendário comercial: início da entrada<br>○ Calendário comercial: fim da entrada |
| Fuso horário | Fuso horário do trabalho de programação de sinal.<br>A opção Usar Fuso horário do sistema faz com que o trabalho seja executado no fuso horário da instância que executa o trabalho. Se nenhum fuso horário for selecionado, o trabalho será executado no fuso horário do usuário que inseriu a hora. |
| Hora | A hora em que a programação deve ser executada no formato de relógio de 24 horas. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | **Nota:** Este campo está disponível somente quando o valor do campo **Executar** é Diariamente, Semanalmente ou Mensalmente. |

4. Selecione **Enviar**.

### Adicionar e configurar o widget de prompt

Adicione e configure o widget de prompt para acessar Sugestões proativas em um portal.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Portal de serviços* > **Páginas**.
2. Pesquise e selecione uma página para adicionar o widget de prompt.
   Você também pode criar uma nova página e adicionar o widget. Para obter mais informações, consulte Criar e editar uma página usando os widgets Designer do Portal de serviços e Portal de serviços.
3. Selecione o link relacionado **Abrir no Designer**.
   O Designer do Portal de serviços é exibido.
4. Na guia Widgets, pesquise por prompts e arraste o widget de prompts para a área de edição.
5. Selecione o ícone de edição no canto superior direito do widget.
6. Edite o formulário.

### Solicitar campos de contêiner

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Categorias de aviso | Categorias para extrair e adicionar prompts específicos da categoria no widget de prompt. Para obter informações sobre categorias de sinal, consulte Configurar categorias de sinal no Sugestões proativas. |
| Persona | Persona para filtrar e exibir os prompts no widget. As opções são Gerente ou Funcionário. |
| Título | Título a ser exibido no widget. |
| Mostrar Menu | Exibe o menu Gerenciar preferências no widget que permite ativar ou desativar a exibição dos prompts individualmente. |
| Contagem máxima de prompts | O número máximo de prompts exibidos no widget. |
| Prompts por linha | O número de prompts exibidos por vez no widget. O próximo conjunto de avisos pode ser acessado com um controle deslizante no widget. |

7. Selecione **Salvar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Como usar Sugestões proativas

Você pode usar a aplicação Sugestões proativas para enviar informações informativas e acionáveis a gerentes e funcionários, mantendo-os informados e incentivando-os a agir imediatamente.

Depois de uma configuração de sinal bem-sucedida em Sugestões proativas, os prompts são gerados de acordo com a programação na configuração.

Para ver a lista de sugestões, navegue até **Todos** > **Solicitações proativas** > **Avisos**. Os detalhes a seguir são exibidos para cada prompt: Nome do receptor, Nome do sinal, Status, Modelo de prompt, Tokens e Data de criação. Para obter mais detalhes, como a **tabela Ação** relacionada e os campos **Ação realizada**, selecione o ícone Exibir detalhes do conteúdo (ícone ⓘ).

**Nota:**
As solicitações são excluídas automaticamente após 180 dias da criação usando o recurso de Limpeza Automática.

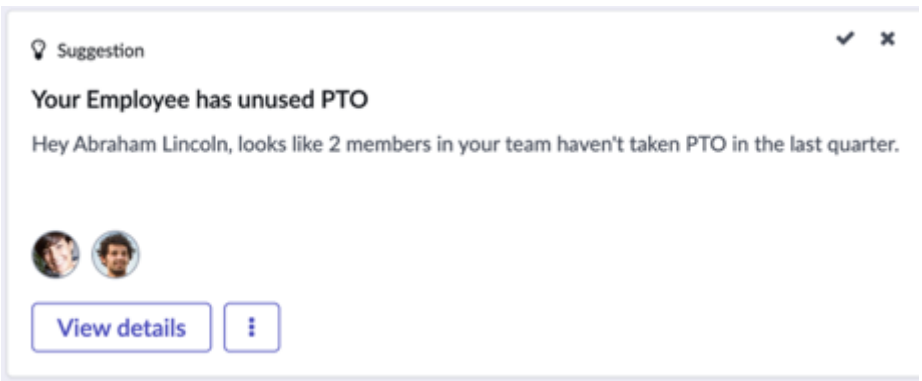
## Sugestões nos canais de entrega

As sugestões são entregues aos usuários finais por meio de vários canais, como Portal do funcionário, Virtual Agentou Microsoft Teams.

As notificações de prompts e a aparência do prompt são diferentes em canais diferentes.

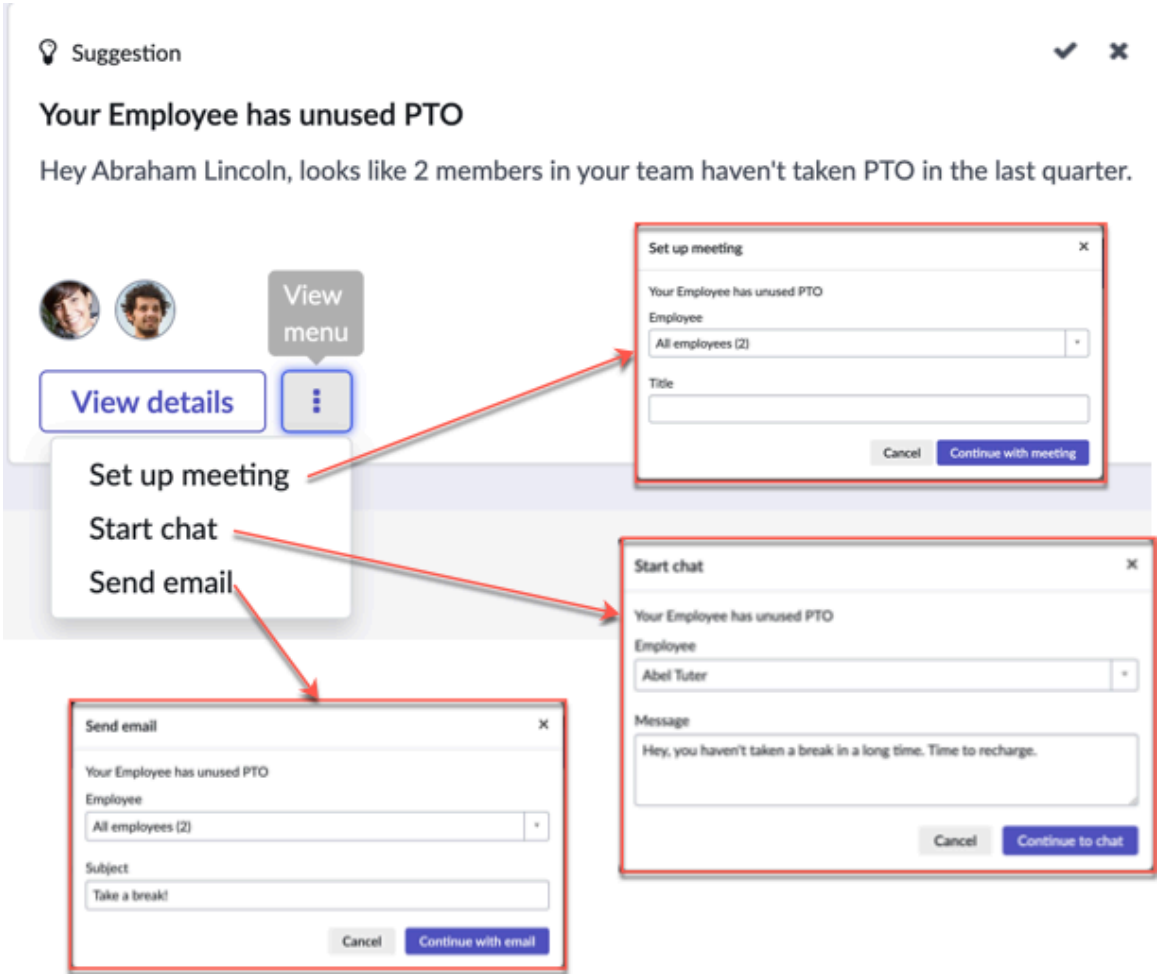
- Widget de aviso - Em qualquer portal, os avisos são exibidos por meio de um widget. O widget Aviso está disponível por padrão, mas deve ser adicionado ao portal. Para obter mais informações, consulte Adicionar e configurar o widget de prompt.

  A imagem a seguir mostra um exemplo de um widget de prompt no Portal do funcionário. O botão **Exibir detalhes** fornece mais detalhes do prompt. Os detalhes exibidos dependem do tipo de fonte de dados, do usuário de recebimento e do modelo (exibição de registro único ou múltiplo) selecionado. Para obter mais informações, consulte Criar um sinal em Sugestões proativas. Para obter mais informações sobre ações no widget, consulte Ações e grupos de ação no Sugestões proativas.




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



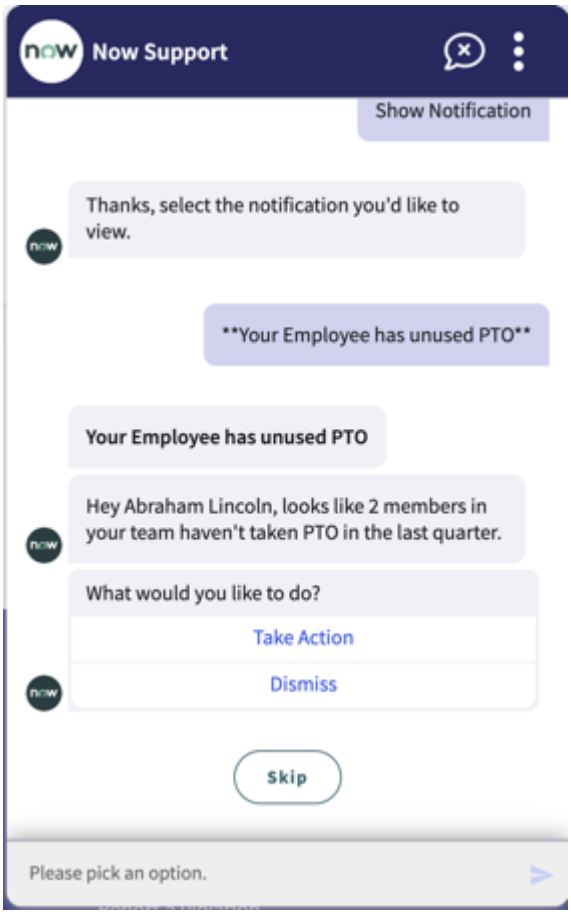

**Nota:**
Os avisos gerados são entregues ao widget somente quando o usuário abre o portal.

- Virtual Agent - Uma notificação é exibida no ícone de bate-papo Virtual Agent para indicar que há uma mensagem de aviso. Selecionar o botão **Abrir janela de bate** -papo inicia o bate-papo exibindo a mensagem de aviso e as opções para realizar outras ações.

  A imagem a seguir mostra um exemplo de uma notificação de prompt em Virtual Agent.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

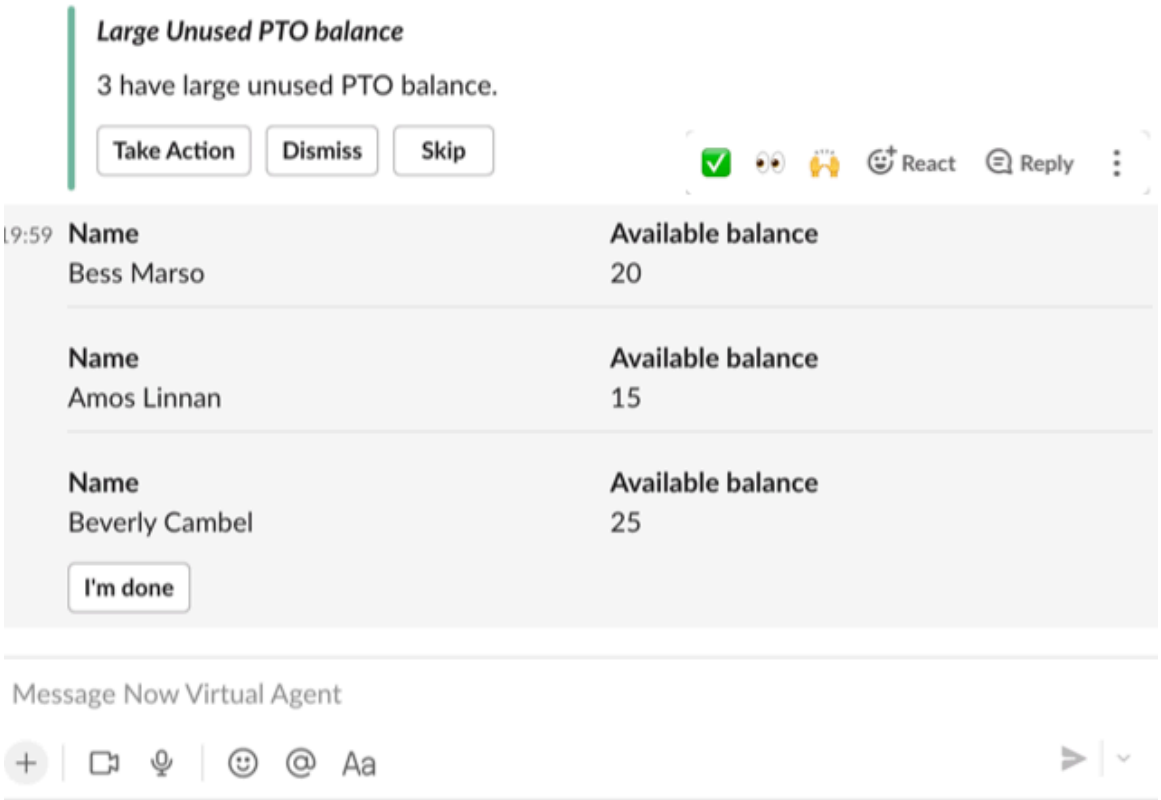



- Microsoft Teams - Semelhante ao bate-papo Virtual Agent, uma notificação é exibida no painel de bate-papo. Selecionar o contato Now Virtual Agent inicia o bate-papo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A imagem a seguir mostra um exemplo de uma notificação de prompt em Microsoft Teams.




### Recusando um prompt no Portal do funcionário

Escolha não receber um aviso específico recusando o sinal exibido em Portal do funcionário.

## Antes de Iniciar

Função necessária: none

- Certifique-se de que Manager Hub e Employee Growth and Development estejam instalados para acessar essas guias no Portal do funcionário.
- Para acessar os prompts em qualquer outra página do portal no Portal do funcionário, o widget Aviso deve ser adicionado. Para obter informações sobre como configurar páginas do portal, consulte Criar e editar uma página usando o Designer do Portal de serviços . Para obter informações sobre como adicionar widgets a uma página, consulte Widgets do Portal de serviços .

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Central do funcionário**.
2. Em Central do funcionário, navegue até o hub apropriado, dependendo se você é um gerente ou funcionário.
   - Se você for um gerente, navegue até **Sua equipe** > **Manager Hub**.
   - Se você for um funcionário, navegue até **A sua carreira** > **Central de carreiras**.
3. No widget de prompt, exiba uma lista de todos os sinais selecionando o ícone Gerenciar preferências ( ).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:**
Todos os sinais para os quais há um prompt na tabela de prompts são listados, independentemente de seu status.

4. Selecione **Desativado** para o sinal que você deseja recusar.

**Nota:**
Se você decidir que deseja receber o aviso novamente, selecione **Ativado**.

5. Selecione **Atualizar**.

**Resultado**
Você não receberá avisos do sinal selecionado. Os avisos de recusa são movidos para o estado Descartar.

### Recusando um prompt no Virtual Agent

Escolha não receber um aviso específico recusando o sinal exibido em Virtual Agent.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: none

**Procedimento**

1. Navegar até **Todos** > **Central do funcionário**.
2. Selecione o ícone de bate-papo ( ) para iniciar o Virtual Agent.
3. Digite Mostrar notificações.
   Todas as suas notificações serão exibidas.
4. Selecione o sinal que você deseja recusar.
5. Selecione a opção **Ignorar** para se retirar do sinal.
6. No próximo conjunto de ações, selecione **Recusar** para cancelar a assinatura do sinal.

**Nota:**
A ação **Não relevante para mim** descarta o prompt atual e não o sinal inteiro.

7. Selecione **Sim** para confirmar sua escolha.

**Resultado**
Você não receberá avisos do sinal selecionado. Os avisos de recusa são movidos para o estado Descartar.

## Painel do Sugestões proativas

Use o painel Sugestões proativas para exibir as análises de uso e as principais métricas dos prompts que são gerados para fornecer informações acionáveis no fluxo de trabalho.

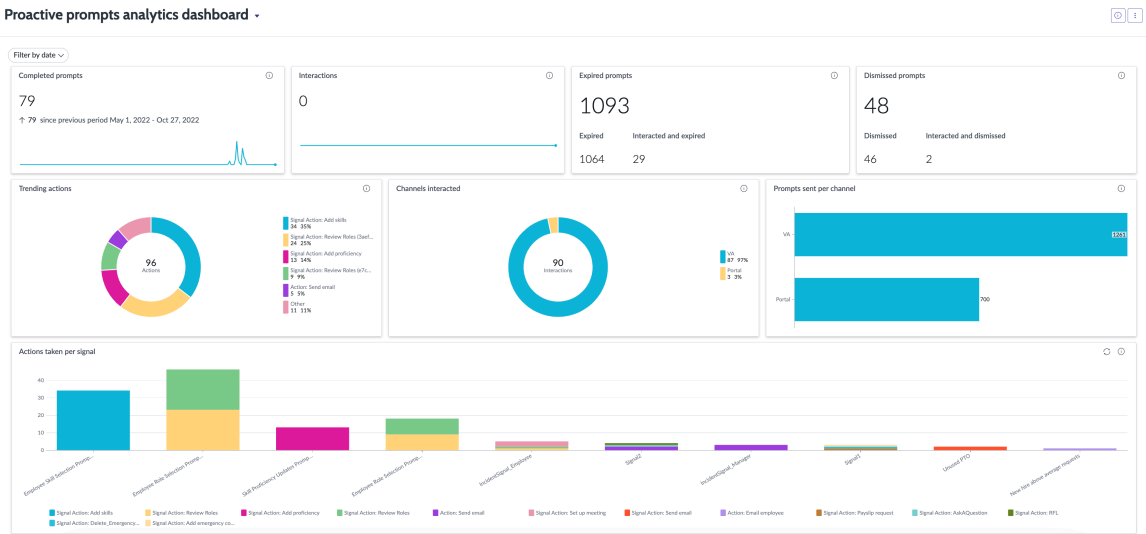
Para acessar o painel, navegue até **Todos** > **Solicitações proativas** > **Administração** > **Uso do painel de análise**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Funções e usuário finais

| Usuário final e objetivo | Função necessária |
|---|---|
| Visualizador do painel: tem visibilidade do painel com várias métricas de prompt para o período selecionado. | sn_pp.dashboard_viewer |




## Relatórios e indicadores

| Título | Tipo | Descrição |
|---|---|---|
| Sugestões concluídas | Pontuação única | Número de sugestões marcadas como Concluídas por Sugestões proativas usuários. |
| Interações | Pontuação única | Número de interações (cliques de ação) realizadas como resultado de sugestões. |
| Sugestões expiradas | Pontuação única | Número de sugestões que expiraram após o período de tempo limite. O número é dividido em Sugestões expiradas, que expiraram sem interação do usuário, e Sugestões interagidas e expiradas, que envolveram uma interação do usuário em algum momento, mas expiraram posteriormente. |
| Sugestões descartadas | Pontuação única | Número de sugestões exibidas e descartadas pelos usuários. O número é dividido em Sugestões descartadas, com as quais não houve interação, e Sugestões interagidas e descartadas, que envolveram uma interação do |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Título | Tipo | Descrição |
|---|---|---|
| | | usuário, mas que posteriormente foram descartadas. |
| Ações em alta | Donut | Ações preferenciais por usuários que interagem com prompts. |
| Canais interagidos | Donut | Canais nos quais os usuários estão interagindo com prompts. |
| Sugestões enviadas por canal | Barra horizontal | Número de sugestões geradas para cada canal. |
| Ações realizadas por sinal | Coluna empilhada | Várias ações realizadas pelos usuários com base em um prompt de sinal. |

Para obter uma exibição detalhada e uma análise detalhada do widget, clique nele.

Use a opção **Filtrar por data** para selecionar um período e exibir as análises no período fornecido.

## Referência para Sugestões proativas

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre funções de usuário, tabelas e configurações padrão em Sugestões proativas.

### Componentes instalados com Sugestões proativas

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação da aplicação Sugestões proativas, incluindo funções de usuário e tabelas.

## Funções Sugestões proativas

| Nome da função | Operações | Contém as funções |
|---|---|---|
| sn_pp.admin | Pode criar e gerenciar todas as Sugestões proativas configurações e recursos. Acesso CRUD (criar, ler, atualizar e excluir) a todas as tabelas. | • sn_pp.reader<br>• sn_pp.writer |
| sn_pp.reader | Acesso de leitura nas tabelas Prompt [sn_pp_prompt], Prompt users [sn_pp_prompt_users] e Prompt details [sn_pp_prompt_details]. | |
| sn_pp.writer | Pode exibir, modificar ou criar prompts. Acesso de gravação nas tabelas Prompt [sn_pp_prompt], Prompt users [sn_pp_prompt_users] e Prompt details [sn_pp_prompt_details]. | sn_pp.reader |

Você pode atribuir essas funções às funções, grupos ou usuários apropriados na sua aplicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para atribuir uma função a outra função, consulte Adição de uma função a uma existente.
- Para atribuir uma função a um grupo, consulte Atribuição de uma função a um grupo.
- Para atribuir uma função a um usuário, consulte Atribuição de uma função a um usuário.

## Tabelas instaladas

| Tabela | Descrição |
|---|---|
| Configuração de sinal<br>[sn_pp_signal_config] | Armazena dados de configuração de sinal, como usuário de recebimento, frequência de envio de prompts, título, modelo de prompt, categoria, prioridade, canais e ações. |
| Sinal automático<br>[sn_pp_auto_signal] | Armazena as programações para o sinal ser executado. |
| Configuração do canal de sinal<br>[sn_pp_signal_channel_config] | Armazena a configuração de canais para um sinal, como os canais para os quais este prompt de sinal deve ser enviado e as ações de cada canal. |
| Ações de sinal<br>[sn_pp_signal_action] | Armazena as Virtual Agent ações que o usuário pode realizar ao receber o prompt. |
| Fonte de dados de sinal<br>[sn_pp_signal_data_source] | Armazena a definição da tabela de origem e a lógica de extração de dados de condições simples ou com agregações ou script avançado ou Indicador Performance Analytics. Também inclui o limite para avaliar os dados. |
| Configuração do usuário de sinal<br>[sn_pp_signal_user_config] | Armazena critérios adicionais aplicados a usuários qualificados para prompt. |
| Categoria de sinal<br>[sn_pp_signal_category] | Armazena a categoria de sinal usada para identificar o tipo de prompt. |
| Avisos<br>[sn_pp_prompt] | Armazena todos os avisos gerados por um sinal. |
| Detalhes da solicitação<br>[sn_pp_prompt_details] | Armazena as informações do funcionário qualificadas para o aviso ou sinal quando o usuário de recebimento é o gerente. |
| Avisar usuários<br>[sn_pp_prompt_users] | Armazena as informações de nível de registro qualificadas para o prompt quando o campo **Coletar registros** é selecionado. |

### Tokens em Sugestões proativas

Os espaços reservados de token indicam os dados que serão substituídos durante o tempo de execução.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ao criar um sinal, a mensagem exibida para o usuário é gravada nos campos Exibição de registro único e Exibição de vários registros. Use tokens nessas mensagens para indicar dados que serão substituídos dinamicamente durante o tempo de execução. Por exemplo, a mensagem "Olá, ${receiving_user}, parece que ${user_count} membros da sua equipe não fizeram um descanso remunerado no último trimestre" será exibida como "Olá, Abel Tuter, parece que 2 membros da sua equipe fizeram t realizado PTO no último trimestre".

## Tipos de tokens

- recebimento_user: nome do destinatário do prompt.
- user_name: nome do funcionário.

**Nota:**
Se o destinatário for o gerente e apenas um funcionário abaixo desse gerente se qualificar para o sinal, use o nome do funcionário diretamente com este token.

- user_count: contagem de funcionários sob o gerente que se qualificam para o sinal.
- item_count: contagem de registros pertencentes ao funcionário que qualificou o sinal.
- item: se apenas um registro pertencer ao funcionário que qualifica o sinal, o valor no campo Exibir da fonte de dados será armazenado neste token.
- pontuação: a pontuação usada na avaliação de limite.

**Nota:**
* indica que os tokens só podem ser usados quando o campo **Coletar registros** está selecionado.

### Tokens para modelos de aviso

| Tipo de fonte de dados | Persona | Tokens (registro único) | Tokens (vários registros) |
|---|---|---|---|
| Simples | Gerente | Nenhum | recebimento_usuário, user_count |
| Agregar como contagem | Gerente | recebimento_usuário, item_contagem, nome_usuário | recebimento_usuário, user_count |
| Agregar como nenhum | Gerente | recebimento_usuário, item_contagem, nome_usuário | recebimento_usuário, user_count |
| Script | Gerente | recebimento_usuário, item_contagem*, nome_usuário | recebimento_usuário, user_count |
| Indicador do Performance Analytics | Gerente | recebimento_usuário, pontuação, item_count*, nome_usuário | recebimento_usuário, user_count |
| Simples | Funcionário | | |
| Agregar como contagem | Funcionário | recebimento_usuário, pontuação, item* | recebimento_usuário, item_contagem |
| Agregar como nenhum | Funcionário | recebimento_usuário, pontuação, item* | recebimento_usuário, item_contagem |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Tokens para modelos de aviso

| Tipo de fonte de dados | Persona | Tokens (registro único) | Tokens (vários registros) |
|---|---|---|---|
| Script | Funcionário | recebimento_usuário, pontuação, item* | recebimento_usuário, item_contagem* |
| Indicador do Performance Analytics | Funcionário | recebimento_usuário, pontuação, item* | recebimento_usuário, item_contagem* |

### Tipos de fontes de dados no Sugestões proativas

Fontes de dados são os diferentes tipos de métodos de recuperação de dados de tabelas de dados em Sugestões proativas.

| Tipo de fonte de dados | Descrição |
|---|---|
| Simples | Recupera dados de uma única tabela de dados. Por exemplo, este tipo de tabela pode ser usado para informar o gerente sobre o funcionário não mudar a função atual ou informar o funcionário sobre o saldo alto de descanso remunerado não utilizado.<br>**Nota:**<br>Use o tipo Simples de fonte de dados quando tiver certeza de que a saída da fonte de dados retorna um registro por usuário selecionado no campo **Usuário**. Caso contrário, a estrutura considerará somente o primeiro registro e ignorará os registros restantes. Para vários registros, escolha a Fonte de dados agregada. |
| Agregado | Permite o uso de funções agregadas na fonte de dados, por exemplo, Contagem. Por exemplo, este tipo de tabela pode ser usado para informar os gerentes sobre um grande número de solicitações de novas contratações ou informar o funcionário sobre o número de tarefas atrasadas.<br>**Nota:**<br>• Se o valor agregado for nenhum, o administrador deverá selecionar um campo de pontuação na tabela a ser usado na avaliação de limite.<br>• A agregação (Contagem) é agrupada pelo campo **Usuário**. |
| Script | Para condições complexas, use esta fonte de dados para escrever código e recuperar dados. Por exemplo, este tipo de tabela pode ser usado para informar o |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Tipo de fonte de dados | Descrição |
|---|---|
| | gerente sobre um grande número de comentários em um caso.<br><br>O script deve retornar uma lista separada por vírgulas de objetos com os seguintes pares de chave-valor:<br>• usuário: sys_id do registro sys_user.<br>• pontuação: cadeia de caracteres de pontuação numérica se Coletar registros estiver marcado.<br>• registro: sys_id do registro correspondente na sourceTable.<br>• sourceTable: a tabela da qual as pontuações são obtidas.<br>• displayValue: nome mostrado em Exibir detalhes.<br>• displayLabel: nome do rótulo que representa o displayValue. |
| Indicador do Performance Analytics | Usa os dados coletados pelo trabalho Performance Analytics para o indicador e o detalhamento selecionados. Por exemplo, este tipo de tabela pode ser usado para informar o gerente sobre o número de incidentes em aberto.<br><br>**Nota:**<br>O trabalho Performance Analytics deve ser executado para processar os dados. Para obter mais informações, consulte Ativar trabalhos do Performance Analytics. |

### Ações e grupos de ação no Sugestões proativas

As ações fornecem ao usuário a capacidade de agir no prompt.

Os tipos de ações disponíveis diferem de acordo com o canal. A menos que seja informado de outra forma, as ações na tabela a seguir estão disponíveis para Portal do funcionário e Virtual Agent.

| Ação | Descrição |
|---|---|
| Exibir detalhes | Permite que o usuário veja mais detalhes sobre o prompt, incluindo qualquer URL fornecido na configuração do sinal. Os usuários também podem acessar links diretamente para itens/tarefas/registros com base no URL configurado na fonte de dados do script. Para obter mais informações, consulte Criar um sinal em Sugestões proativas. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Ação | Descrição |
| --- | --- |
| | **Nota:**<br>• A exibição de links para itens/tarefas/registros funciona somente com a fonte de dados Script.<br>• Os detalhes exibidos são influenciados pela seleção no campo Coletar registros.<br>• Esta ação está disponível somente para o Portal do funcionário. Em Virtual Agent, os detalhes são exibidos por padrão. |
| Enviar e-mail | O usuário pode enviar um e-mail diretamente do prompt. Esta ação leva o usuário diretamente para a janela de escrita, dependendo do cliente de e-mail padrão configurado em sua organização. Os usuários podem optar por enviar o e-mail para um usuário ou todos os usuários ao mesmo tempo.<br>**Nota:**<br>Somente usuários ativos com o e-mail configurado na tabela Usuário [sys_user] podem ser selecionados para enviar o e-mail. |
| Marcar reunião | O usuário pode agendar uma reunião por meio do cliente de e-mail padrão, como Outlook ou Gmail, com base na configuração da sua organização.<br>**Nota:**<br>• Esta ação tem um parâmetro de ação configurável *mailClient* do tipo cadeia de caracteres. Por padrão, o cliente de e-mail é o Outlook. Você pode alterá-lo para o Gmail.<br>• Somente usuários ativos com o e-mail configurado na tabela Usuário [sys_user] podem ser selecionados para configurar uma reunião.<br>• Este parâmetro é aplicável somente para ações Portal do funcionário. |
| Iniciar bate-papo | O usuário pode falar com a parte interessada individualmente por Microsoft Teams. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Ação | Descrição |
| --- | --- |
| | **Nota:**<br>• A ação Iniciar bate-papo requer que o plug-in com.snc.ms_teams tenha sido instalado.<br>• Somente usuários ativos com o e-mail configurado na tabela Usuário [sys_user] podem ser selecionados para iniciar um bate-papo. |

**Nota:**
O parâmetro de ação configurável **selectindividual** em Ações na estrutura de Ação da Central do funcionário determina se você pode selecionar todos os funcionários ou um funcionário individual para as ações Enviar e-mail, Marcar reunião e Iniciar bate-papo. O valor padrão é falso. Este parâmetro é aplicável somente para ações em Portal do funcionário.

## Grupos de ação

Grupos de ação são uma coleção de ações usadas com frequência em uma estrutura para acesso rápido. Grupos de ação são usados somente em Portal do funcionário. Para Sugestões proativas, os grupos de ação disponíveis são:

- Grupo de ação de bate-papo
- Grupo de ação de e-mail

Para obter mais informações, consulte Grupo de ação.

### Formulário de fonte de dados de sinal

Formulário para criar uma fonte de dados para o sinal.

| Campos | Descrição |
| --- | --- |
| Nome | Nome da fonte de dados do sinal. |
| Descrição | Breve descrição da fonte de dados do sinal. |
| Tipo | O tipo de fonte de dados que você deseja criar. Os valores disponíveis são:<br>• Simples<br>• Agregados<br>• Com script<br>• Indicador (Indicador do Performance Analytics)<br>• Subfluxo<br>Para obter mais informações, consulte Tipos de fontes de dados no Sugestões proativas. |
| Script | O script para recuperar a fonte de dados. Siga o script de exemplo fornecido no campo para obter uma execução bem-sucedida do script. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campos | Descrição |
| --- | --- |
| | **Nota:** Este campo está disponível somente quando a opção Com script é selecionada no campo **Tipo**. |
| Subfluxo | Qualquer subfluxo publicado criado usando Flow Designer como fonte de dados. |
| Indicador | O tipo de medição de desempenho para o tipo de fonte de dados Indicador.<br>**Nota:** Somente indicadores automatizados publicados no Hub de análise são compatíveis. |
| Detalhamento | O campo para agrupar ou filtrar pontuações do indicador por um atributo qualitativo, como Prioridade, Categoria ou Grupo de atribuição.<br>**Nota:** Somente detalhamentos cujo campo de origem de detalhamento está disponível na tabela Usuário [sys_user] podem ser selecionados. |
| Tabela | A tabela usada como origem para obter os dados. |
| Condição | Critérios que devem ser atendidos para recuperar os dados da tabela. Por exemplo, a condição **[Saldo disponível][Maior que][10]** recuperaria um saldo de descanso remunerado não utilizado de mais de 10 dias. |
| Campo de usuário | O campo da tabela de dados usada para agrupar os registros de fonte de dados. |
| Aplica-se a | A configuração do usuário para filtrar os dados no campo **Usuário**. |
| Coletar registros | Opção para obter detalhes do registro ao entregar a mensagem de aviso. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campos | Descrição |
| --- | --- |
| | **Nota:**<br>• Se o Indicador for selecionado como o tipo de fonte de dados, a opção **Coletar registros** também deverá ser definida como verdadeira no registro do indicador selecionado.<br>• Selecionar esta opção armazena o valor do campo de exibição na tabela Detalhes do prompt [sn_pp_prompt_details].<br>• A seleção desta opção influencia a ação Exibir detalhes.<br>• Se o campo **Incluir registros zero** estiver selecionado, a opção **Coletar registros** não poderá ser usada. |
| Campo de exibição | Um campo da tabela de origem que é exibido na ação Exibir detalhes e na mensagem de prompt para representar um registro da tabela. Por exemplo, na tabela Caso de RH [sn_hr_core_case], um caso de RH pode ser representado com um número de caso, uma descrição resumida ou qualquer outro campo na tabela.<br>**Nota:**<br>• Este campo é exibido somente quando o campo **Coletar registros** está selecionado.<br>• O token do item contém o valor deste campo. |
| Condição do limite | |
| Agregado | Tipo agregado. Este campo está disponível somente quando a fonte de dados selecionada é Agregada. |
| Condição | Condição para o valor limite. Os valores disponíveis são:<br>• Menos de<br>• Menor que ou é<br>• É<br>• Superior a ou é<br>• Maior que |
| valor | Um valor para a condição fornecida no campo **Condição**. Por exemplo, para encontrar a contagem de mais de cinco tarefas atrasadas, o número do |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campos | Descrição |
|---|---|
| | **valor** seria 5 e a condição completa seria **[Tarefas atrasadas][Maior que][5]**. |
| Campo de pontuação | O campo usado para avaliação de pontuação.<br>**Nota:** Este campo está disponível somente quando o tipo de fonte de dados selecionado é Agregado e o valor do campo **Agregado** é Nenhum. Somente os campos que têm valores numéricos podem ser selecionados. |
| Usar percentil | Opção para usar a comparação relativa em vez da comparação estática em relação a um número fixo. |
| Valor de percentil | Valor de percentil para a condição de limite. Este campo é exibido somente quando o campo **Usar percentil** é selecionado. Os valores disponíveis são:<br>• Valores atípicos inferiores<br>• Percentil 25<br>• Mediana<br>• Percentil 75<br>• Valores atípicos mais altos |
| Incluir zero registros | Opção para incluir usuários sem registros na tabela. Por exemplo, selecione esta opção para enviar um aviso aos funcionários que não têm saldo de descanso remunerado.<br>**Nota:** Você pode restringir os usuários com zero registros selecionando uma configuração de usuário no campo **Aplica-se a**. Por exemplo, você pode enviar avisos para funcionários do departamento de RH sem registros na tabela selecionada. |

### Formulário de configuração de sinal

Formulário para criar um sinal em Sugestões proativas.

| Campos | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome da configuração do sinal. |
| Descrição | Breve descrição da configuração do sinal. |
| Ativo | Opção para ativar a configuração do sinal. |
| Programação | Determina a frequência com que o prompt será enviado ao usuário. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campos | Descrição |
| --- | --- |
| | Para obter mais informações, consulte Configurar programações de sinal em Sugestões proativas. |
| Prioridade | Determina a ordem de exibição dos prompts no widget de prompt. Os valores disponíveis são Alto, Baixo ou Médio. |
| Ordem | Armazena a ordem relacionada ao sinal. |
| Marcadores de categoria | A categoria do sinal, que é usada para extrair prompts específicos no widget de prompt.<br><br>Para obter mais informações, consulte Configurar categorias de sinal no Sugestões proativas. |
| Canais e ações | O canal em que os prompts devem ser exibidos e as ações associadas ao canal.<br><br>Para obter mais informações, consulte Configurar canais de entrega no Sugestões proativas. |
| Usuário de recebimento | O usuário que receberá o prompt, seja o gerente ou um funcionário.<br><br>**Nota:**<br>• O valor do funcionário é obtido do campo **Usuário** da fonte de dados especificada no campo **Fonte** de dados.<br>• O gerente de um funcionário é derivado do campo **Gerente** na tabela Usuário [sys_user]. |
| Origem do sinal | |
| Fonte de dados | O método de fonte de dados para recuperar os dados.<br><br>Para obter mais informações, consulte Tipos de fontes de dados no Sugestões proativas. |
| Modelo de solicitação | |
| Cabeçalho da sugestão | Ícone e rótulo exibidos no Portal do funcionário para identificar o tipo de prompt. Por exemplo, você pode ter cabeçalhos para Habilidades, Aprendizagem, Funções e assim por diante.<br><br>Para obter informações sobre como adicionar cabeçalhos, consulte Adicione um novo cabeçalho de prompt para identificar o prompt. |
| Título | Título da mensagem quando o prompt é exibido para o usuário. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campos | Descrição |
| --- | --- |
| Exibição de registro único | Um modelo para a mensagem a ser exibida para o usuário quando o prompt for gerado para um único registro. |
| Exibição de vários registros | Um modelo para a mensagem a ser exibida para os usuários quando o prompt for gerado para vários registros.<br><br>Para obter mais informações sobre tokens, consulte Tokens em Sugestões proativas. |
| URL | Um URL que o usuário pode acessar na ação **Exibir detalhes** em Portal do funcionário ou **Executar** ação para Virtual Agent.<br><br>Para obter mais informações, consulte Ações e grupos de ação no Sugestões proativas. |

## Integração de HR Service Delivery com sistemas de terceiros

Estenda as capacidades HR Service Delivery integrando-as a outros sistemas de terceiros.

- Integrações de RH
- Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais
- HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand
- HR Service Delivery integration with Magnit
- HR Service Delivery Integration with Workday
- HR Service Delivery Advanced Integration with Workday
- HR Service Delivery integration with Oracle Cloud HCM
- HR Service Delivery Advanced Integration with Oracle HCM
- HR Service Delivery Integration with SuccessFactors
- HR Service Delivery com Ultimate Kronos Group
- Integração de modelo de documento com AdobeSign
- Document Template integration with DocuSign
- Integração de relacionamentos do funcionário com Navex Ethicspoint

### Integrações de RH

Integre HR Service Delivery aos sistemas de gestão de RH para sincronizar perfis de funcionários, tarefas pendentes e outros dados; sistemas de verificação de antecedentes para solicitar verificações de antecedentes; sistemas de assinatura eletrônica para solicitar assinaturas eletrônicas; e muito mais.

Para sistemas selecionados, integrações pré-configuradas estão disponíveis para uso. Você também pode configurar sua própria integração personalizada com sistemas de terceiros que usam serviços SOAP ou REST.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Importante:**
A integração do Workday e a integração do SuccessFactors que estavam disponíveis com o plug-in HR Integrations foram descontinuadas. Para a integração do Workday, você pode usar a aplicação HR Service Delivery Integration with Workday e, para a integração do SuccessFactors, você pode usar a aplicação HR Service Delivery Integration with SuccessFactors.

## Integrações pré-configuradas

HR Service Delivery fornece integrações pré-configuradas para os seguintes sistemas de terceiros.

| Sistema de terceiros | Integração pré-configurada |
|---|---|
| Sistema de verificação em segundo plano | • Integração com o serviço First Advantage<br>• Integração com o serviço em segundo plano preciso<br>• Integração com o serviço da Sterling Talent Solutions |
| Sistema de assinatura eletrônica | • Integração com o serviço DocuSign<br>• Integração com o serviço Adobe Sign |
| Sistema de gestão de formulários de impostos | Integração com o serviço CIC Plus |

## Informações de suporte e solução de problemas

Para obter informações sobre suporte e solução de problemas de integrações de RH, consulte o artigo Perguntas frequentes de integrações de RH [KB0678031] na Base de conhecimento HI.

**Nota:**
Há cenários que não são compatíveis com a integração inicial, especificamente quando um funcionário é recontratado ou quando um funcionário passa de temporário para integral.

## Informações de ativação

As integrações de RH são ativadas automaticamente quando você ativa o Case and Knowledge Management. Se não estiver ativado, você poderá ativar manualmente as integrações de RH. Para obter informações sobre quais componentes são instalados com a aplicação, consulte Componentes instalados com o HR Integrations.

### Ativar integrações de RH

Você pode ativar o Aplicativo com escopo de Human Resources: Integrations [com.sn_hr_integrations] se tiver a função de administrador. Este plug-in inclui dados de demonstração e ativa plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: administrador

**Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa**
Aplicativo com escopo de Human Resources: Integrations permite que você integre HR Service Delivery com sistemas de terceiros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** e, na caixa de diálogo Ativar plug-in, selecione **Ativar**.

**Nota:**
Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação do aplicativo não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

### Componentes instalados com o HR Integrations

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in de integrações de RH, incluindo tabelas, funções de usuário e trabalhos programados.

**Nota:**
A tabela Arquivos da Aplicação lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

**Nota:**
O plug-in Human Resources Scoped App: Integrations [com.sn_hr_integrations] ativa a propriedade do sistema sn_hr_integrations.min_admin_count [sys_properties.list]. Esta propriedade evita que você exclua seu único usuário administrador de integrações de RH, exigindo um número mínimo (o padrão é dois) de usuários ativos com esta função.

## Funções instaladas

| Título da função [nome] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| Administrador de integrações de RH<br><br>[sn_hr_integrations.admin] | Pode acessar e configurar a aplicação de integrações de RH. | sn_hr_integrations.usuário |
| Usuário de integrações de RH<br><br>[sn_hr_integrations.user] | Pode acessar e ler dados na aplicação de integrações de RH. | Nenhum |

## Trabalhos programados instalados

| Trabalho programado | Descrição |
|---|---|
| Atribuir funções de cliente de RH para sincronização de usuários de integração | Atribui funções de RH para usuários de integração diariamente. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Trabalho programado | Descrição |
|---|---|
| Integrações de RH - Trabalho de nova tentativa de envio por push da interface externa | Recupera o envio de dados por push para o sistema de terceiros periodicamente. |
| Integrações de RH - Verificação precisa em segundo plano - Obter atualizações de pedido | Obtém atualizações de pedido de verificação em segundo plano para a integração precisa periodicamente. |

## Tabelas instaladas

| Tabela | Descrição |
|---|---|
| Entradas Adicionais de Integrações de RH [sn_hr_integrations_additional_inputs] | Tabela para entradas adicionais. |
| Pacote de Verificação do Histórico sn_hr_integrations_background_check_package] | Tabela para pacotes de verificação de antecedentes. |
| Preparação de Verificação do Histórico de Integrações de RH [sn_hr_integrations_background_check_staging] | Tabela de preparação para verificações em segundo plano. |
| Preparação do Departamento de Integrações de RH [sn_hr_integrations_dept_staging] | Tabela de preparação para departamentos. |
| Interface externa de integrações de RH [sn_hr_integrations_external_interface] | Tabela para interfaces externas de RH. |
| Perfil de Trabalho de Integrações de RH [sn_hr_integrations_job_profile] | Tabela de preparação para perfis de trabalho. |
| Rastreador de Trabalhos de Integrações de RH [sn_hr_integrations_job_tracker] | Tabela para rastreadores de trabalho. |
| Tipos de Licenças [sn_hr_integrations_leave_type] | Tabela para tipos de licença. |
| Preparação do Local de Integrações de RH [sn_hr_integrations_loc_staging] | Tabela de preparação para locais. |
| Mapeamento de Esquema de Saída de Integrações de RH [sn_hr_integrations_outbound_schema_mapping] | Tabela para mapeamentos de esquema de saída de RH. |
| Serviço de Saída de Integrações de RH [sn_hr_integrations_outbound_service] | Tabela para serviços de saída de integração de RH. |
| Gatilho de serviço de saída de integrações de RH | Tabela para gatilho de serviço de saída. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Tabela | Descrição |
| --- | --- |
| [sn_hr_integrations_outbound_service_trigger] | |
| Mapeamento de Esquema de Integrações de RH<br>[sn_hr_integrations_schema_mapping] | Tabela para mapeamentos de esquema de RH. |
| Serviço de integrações de RH<br>[sn_hr_integrations_service] | Tabela para serviços de integração de RH. |
| Rastreador de trabalhos do serviço de integrações de RH<br>[sn_hr_integrations_service_job_tracker] | Tabela para rastreadores de trabalho de serviço. |
| Mapeamento de serviços de integrações de RH<br>[sn_hr_integrations_service_mapping] | Tabela para mapeamentos de serviços de RH. |
| Origem de Integrações de RH<br>[sn_hr_integrations_source] | Tabela para origens. |
| Propriedades de origem de integrações de RH<br>[sn_hr_integrations_source_properties] | Tabela para propriedades de origem. |
| Versão de Origem de Integrações de RH<br>[sn_hr_integrations_source_version] | Tabela para versões de origem. |
| Preparação de Integrações de RH<br>[sn_hr_integrations_staging] | Tabela de preparação de integrações de RH principais.<br>**Nota:**<br>Todas as tabelas de preparação de integrações de RH devem ser uma extensão desta tabela principal. |
| Perfil de Trabalhador de Integrações de RH<br>[sn_hr_integrations_worker_profile] | Tabela de preparação para perfis de trabalhador, perfis de trabalhador efetivos e perfis de trabalhador futuro. |

### Integração com o serviço First Advantage

A integração pré-configurada do First Advantage usa serviços SOAP para solicitar verificações em segundo plano por meio do serviço First Advantage. Você pode usar a integração pré-configurada como está ou personalizá-la para atender às suas necessidades.

## Visão geral da integração do First Advantage

A integração do First Advantage está configurada para solicitar verificações em segundo plano da seguinte forma.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O agente de RH cria um caso para solicitar uma verificação de antecedentes por meio do serviço First Advantage.
- O serviço First Advantage avalia a solicitação para:
  - Atualize o caso com o ID e o status do candidato da verificação de antecedentes.
  - Crie uma tarefa, bem como envie um e-mail, para que o funcionário se inscreva e conclua uma aplicação de verificação de antecedentes por meio do site do First Advantage.
- Depois que o funcionário conclui a tarefa, o serviço First Advantage executa a verificação de antecedentes.
- Quando a verificação de antecedentes é concluída, o serviço First Advantage atualiza o caso com o status e os detalhes da verificação de antecedentes.

## Configuração da integração do First Advantage

Para configurar a integração do First Advantage, você deve fornecer as credenciais de origem, verificar as configurações de integração e adicionar os pacotes de verificação de histórico apropriados. Depois que a integração estiver concluída, você poderá solicitar verificações em segundo plano por meio do serviço First Advantage.

### Fornecer credenciais de origem para o serviço First Advantage

Forneça a origem e as credenciais SOAP para o serviço First Advantage para que ele possa ser acessado para integração.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: sn_hr_integrations.admin

Para que o serviço First Advantage possa ser acessado para integração, você deve fornecer:

- Credenciais SOAP, incluindo a URL do endpoint, o nome de usuário e a senha
- Conta primária
- Conta
- Endereço de e-mail do solicitante

**Procedimento**

1. Navegar até **Todos** > **Integrações de RH** > **Origens**.
2. Abra o registro do **First Advantage**.
3. Na lista relacionada **Credenciais SOAP**, forneça as credenciais SOAP a serem usadas com sua integração.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| URL de endpoint | URL de endpoint exclusivo fornecido pelo sistema de terceiros. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | **Nota:**<br>◦ O valor padrão é somente um URL de espaço reservado. Certifique-se de substituí-lo pelo URL do endpoint exclusivo que você obtém do seu provedor de terceiros.<br>◦ Os dados transferidos entre a instância do cliente e o sistema de terceiros são protegidos por meio de SSL padrão. Para uma conexão segura, forneça um link HTTPS criptografado. |
| Nome de Usuário de Entrada | Nome de usuário para extração de dados de entrada. |
| Entrada de senha | Senha para o nome de usuário de entrada.<br>**Nota:**<br>Você deve inserir um valor explícito para este campo. O valor inserido é criptografado com a chave da instância, portanto, os valores importados de outras instâncias usando arquivos XML ou conjuntos de atualizações não funcionam. |
| Nome de Usuário de Saída | Nome de usuário para envio por push de dados de saída. |
| Senha de Saída | Senha para o nome de usuário de saída.<br>**Nota:**<br>Você deve inserir um valor explícito para este campo. O valor inserido é criptografado com a chave da instância, portanto, os valores importados de outras instâncias usando arquivos XML ou conjuntos de atualizações não funcionam. |

4. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e, em seguida, clique em **Salvar**.
5. Na lista relacionada **Entradas adicionais de integrações de RH**, forneça o valor de cada chave.
   - parent_account
   - conta
   - solicitante_email_address
6. Na lista relacionada **Propriedades de origem de integrações de RH**, você pode ativar ou desativar as seguintes propriedades de origem.

| Propriedade | Descrição |
| --- | --- |
| sn_hr_integrations.debug | Permite que o log de depuração exiba respostas do sistema de terceiros. Ative para solucionar problemas e depurar a integração conforme a necessidade. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Propriedade | Descrição |
| --- | --- |
| | ○ Tipo: verdadeiro ou falso<br>○ Valor padrão: falso<br>○ Local: Navegue até **Integrações de RH** > **Logs** para exibir os logs de desenvolvimento. |

### O que Fazer Depois
Se você precisar configurar ainda mais as credenciais de origem, consulte .

#### Verificar integração para o serviço First Advantage

A integração está configurada para enviar dados de verificação em segundo plano entre o serviço de RH em HR Service Delivery e o serviço First Advantage. Você pode verificar as configurações pré-configuradas e determinar se elas atendem às suas necessidades ou se é necessária personalização adicional.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_integrations.admin

### Procedimento

**1.** Verifique o mapeamento de serviços de RH, que mapeia o serviço de RH para o serviço Web de RH.

**a.** Navegar até **Integrações de RH** > **Mapeamento de serviços de RH**.

**b.** Clique com o botão direito do mouse na coluna **Origem externa de RH** e selecione **Agrupar por origem externa de RH**.

**c.** Para o grupo **First Advantage**, clique na seta para expandir a lista.
Para cada registro, clique no ícone de informações para verificar se o serviço de RH está mapeado corretamente para o serviço Web de RH apropriado.

| Mapeamento de serviços de RH | Serviço de RH | Serviço web de RH |
| --- | --- | --- |
| First Advantage - Solicitar verificação em segundo plano pelo First Advantage | Solicitar verificação em segundo plano da First Advantage | Serviço web First Advantage |

**2.** Verifique os mapeamentos de esquema de saída de RH.

**a.** Navegar até **Integrações de RH** > **Mapeamento de Esquema de Saída de RH**.

**b.** Clique com o botão direito do mouse na coluna **Tabela de origem** e selecione **Agrupar por tabela de origem**.

**c.** Para o grupo Caso de gestão de talentos de RH [sn_hr_core_case_talent_management], clique na seta para expandir a lista.

**d.** Clique no ícone de informações de cada registro do First Advantage para verificar se os campos de dados das tabelas de origem estão mapeados corretamente para os campos apropriados no First Advantage.

**3.** Verifique os mapeamentos do esquema de RH.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Navegar até **Integrações de RH** > **Mapeamento de Esquema de RH**.

b. Clique com o botão direito do mouse na coluna **Origem** e selecione **Agrupar por origem**.

c. Para o grupo **First Advantage**, clique na seta para expandir a lista.

d. Para cada registro, clique no ícone de informações para verificar se os campos de dados do First Advantage estão mapeados corretamente para os campos apropriados nas tabelas de preparação.

4. Verifique os mapas de transformação de RH.

a. Navegar até **Integrações de RH** > **Mapas de transformação de RH**.

b. Na lista **Mapas de transformação da tabela**, verifique se as tabelas de preparação estão mapeadas corretamente para as tabelas de destino apropriadas.

| Tabela de preparação | Tabela de destino |
|---|---|
| Preparação de verificação em segundo plano de integrações de RH [sn_hr_integrations_background_check_staging] | Caso de gestão de talentos de RH [sn_hr_core_case_talent_management] |

## O que Fazer Depois

Se você precisar personalizar ainda mais a integração, consulte .

### Adicionar pacotes de verificação de antecedentes para o serviço First Advantage

Adicione um ou mais pacotes de verificação de histórico à sua instância para que eles possam ser acessados quando uma solicitação de verificação de histórico por First Advantage for feita. Por exemplo, você pode adicionar um pacote somente para verificação de antecedentes e um pacote para verificação de antecedentes e triagem de drogas.

## Antes de Iniciar

Um pacote de verificação de histórico é um conjunto de atividades que são definidas pelo sistema de terceiros para serem incluídas em uma verificação de histórico. Você pode ter um pacote apenas para verificação de antecedentes, um pacote para verificação de antecedentes e triagem de drogas e assim por diante. Para cada pacote de verificação de antecedentes, você deve fornecer:

- ID de Pacote
- Nome do pacote
- Descrição do pacote

Função necessária: sn_hr_integrations.admin

## Procedimento

1. Navegar até **Integrações de RH** > **Pacote de Verificação do Histórico**.
2. Clique em **Novo** ou abra um registro.
3. No formulário, preencha os campos.

### Formulário de pacote de verificação do histórico

| Campo | Descrição |
|---|---|
| ID de Pacote | ID do pacote de verificação em segundo plano. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome do pacote | Nome do pacote de verificação em segundo plano. |
| Descrição | Descrição do pacote de verificação em segundo plano. |
| Fonte | Nome do sistema de verificação de antecedentes de terceiros. |

4. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

### O que Fazer Depois

Se você tiver mais pacotes de verificação em segundo plano para adicionar, repita o processo. Se você quiser definir um pacote de verificação de antecedentes para aparecer como o pacote padrão no formulário de serviço de RH, consulte . Caso contrário, a configuração da integração estará concluída.

#### Integração com o serviço em segundo plano preciso

A integração pré-configurada do Accurate Background usa serviços REST para solicitar verificações em segundo plano por meio do serviço Accurate Background. Você pode usar a integração pré-configurada como está ou personalizá-la para atender às suas necessidades.

## Visão geral precisa da integração

A integração precisa está configurada para solicitar verificações em segundo plano da seguinte forma.

- O agente de RH cria um caso para solicitar uma verificação de antecedentes por meio do serviço Accurate.
- O serviço Accurate avalia a solicitação para:
  - Atualize o caso com o ID e o status do candidato da verificação de antecedentes.
  - Envie um e-mail para o funcionário com um link para se inscrever e preencher uma aplicação de verificação de antecedentes por meio do site da Accurate.
- Depois que o funcionário conclui a aplicação de verificação de antecedentes, o serviço Accurate executa a verificação de antecedentes.
- Quando a verificação de antecedentes estiver concluída, o serviço Accurate atualizará o caso com o status e os detalhes da verificação de antecedentes.

## Configuração de integração precisa

Para configurar a integração precisa, você deve fornecer as credenciais de origem, verificar as configurações de integração e adicionar os pacotes de verificação de histórico apropriados. Depois que a integração estiver concluída, você poderá solicitar verificações em segundo plano por meio do serviço Accurate.

#### Forneça credenciais de origem para o serviço preciso

Forneça a origem e as credenciais REST do serviço preciso para que ele possa ser acessado para integração.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_integrations.admin

Para que o serviço Preciso possa ser acessado para integração, você deve fornecer:

- Credenciais REST, incluindo a URL do endpoint, o nome de usuário e a senha

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

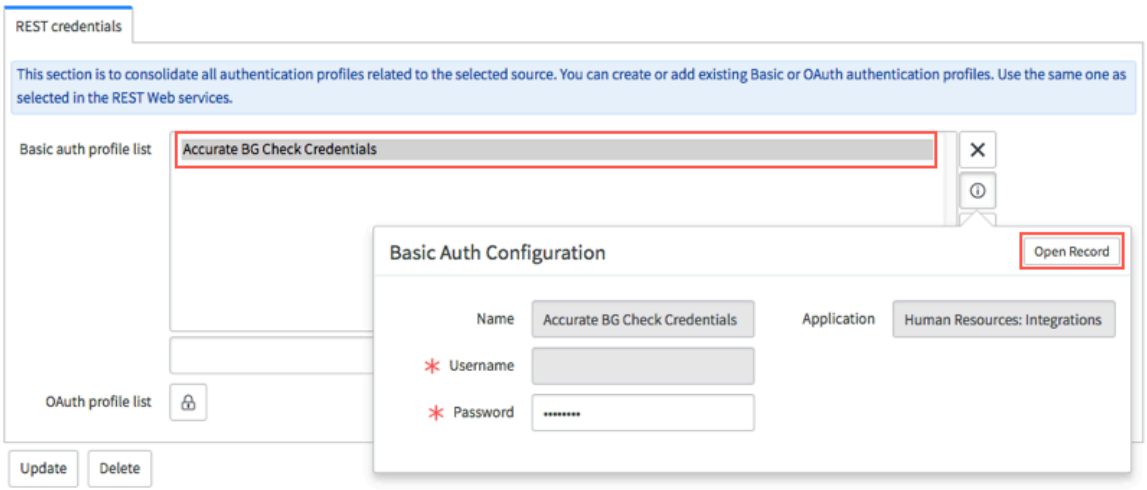
## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Integrações de RH** > **Origens**.
2. Abra o registro de **Verificação precisa em segundo plano**.
3. Na lista relacionada **Credenciais REST**, forneça as credenciais do perfil de autenticação básica para usar com sua integração.

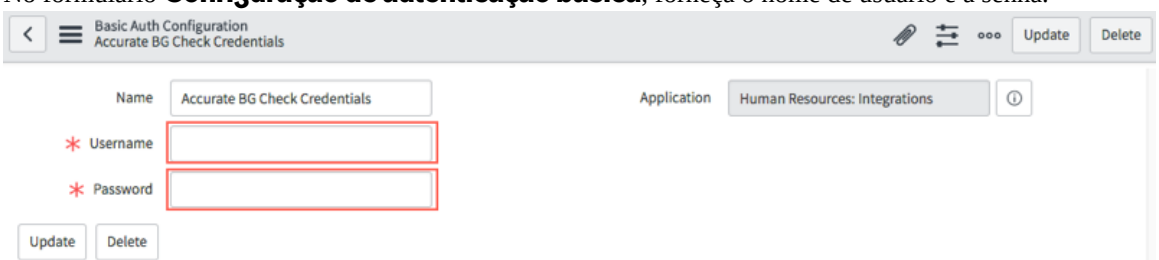
> **Importante:**
> No serviço REST de RH correspondente, você deve fornecer o URL do endpoint exclusivo que você obtém do seu provedor terceirizado.

   a. No campo da **lista Perfil de autenticação básica**, clique no ícone **Desbloquear**.

   b. Selecione o perfil **Verificação precisa de credenciais** de fundo, clique em **Visualizar** e abra o registro.




   c. No formulário **Configuração de autenticação básica**, forneça o nome de usuário e a senha.




   d. Clique em **Atualizar**.

4. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e, em seguida, clique em **Salvar**.
5. Na lista relacionada **Propriedades de origem de integrações de RH**, você pode ativar ou desativar as seguintes propriedades de origem.

| Propriedade | Descrição |
|---|---|
| sn_hr_integrations.debug | Permite que o log de depuração exiba respostas do sistema de terceiros. Ative para solucionar problemas e depurar a integração conforme a necessidade. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Propriedade | Descrição |
| --- | --- |
| | ○ Tipo: verdadeiro ou falso<br>○ Valor padrão: falso<br>○ Local: Navegue até **Integrações de RH** > **Logs** para exibir os logs de desenvolvimento. |

### O que Fazer Depois
Se você precisar configurar ainda mais as credenciais de origem, consulte .

### Verificar integração para o serviço Accurate

A integração está configurada para enviar dados de verificação em segundo plano entre o serviço de RH em HR Service Delivery e o serviço Accurate. Você pode verificar as configurações pré-configuradas e determinar se elas atendem às suas necessidades ou se é necessária personalização adicional.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_integrations.admin

### Procedimento
1. Verifique os mapeamentos de serviço de RH, que mapeiam o serviço de RH ou os serviços de saída de integração de RH para os serviços Web de RH.

   a. Navegar até **Integrações de RH** > **Mapeamento de serviços de RH**.

   b. Clique com o botão direito do mouse na coluna **Origem externa de RH** e selecione **Agrupar por origem externa de RH**.

   c. Para o grupo **Preciso**, clique na seta para expandir a lista.

   d. Para cada registro, clique no ícone de informações para verificar se o serviço de RH ou os serviços de saída de integração de RH estão mapeados corretamente para os serviços Web de RH apropriados.

   **Nota:**
   Certifique-se de verificar o URL do endpoint para o registro da **API de verificação precisa** do histórico.

| Mapeamento de serviços de RH | Serviço de RH ou serviço de saída de integração de RH | Serviço web de RH |
| --- | --- | --- |
| Verificação precisa do histórico - Verificação precisa do histórico - Obter atualizações do pedido | Verificação precisa do histórico - Obter atualizações do pedido | API de verificação precisa do histórico |
| Verificação precisa do histórico - Verificação precisa do histórico - Obter dados do relatório | Verificação precisa do histórico - Obter dados do relatório | API de verificação precisa do histórico |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Mapeamento de serviços de RH | Serviço de RH ou serviço de saída de integração de RH | Serviço web de RH |
|---|---|---|
| Verificação precisa do histórico - Verificação precisa do plano de fundo - Fazer pedido | Verificação precisa do histórico - Fazer pedido | API de verificação precisa do histórico |
| Verificação precisa em segundo plano - Solicitar verificação em segundo plano por precisa | Solicitar verificação de antecedentes pelo Accurate | API de verificação precisa do histórico |

2. Verifique os mapeamentos de esquema de saída de RH.
   a. Navegar até **Integrações de RH** > **Mapeamento de Esquema de Saída de RH**.
   b. Clique com o botão direito do mouse na coluna **Tabela de origem** e selecione **Agrupar por tabela de origem**.
   c. Para o grupo Caso de gestão de talentos de RH [sn_hr_core_case_talent_management], clique na seta para expandir a lista.
   d. Clique no ícone de informações de cada registro preciso para verificar se os campos de dados das tabelas de origem estão mapeados corretamente para os campos apropriados em preciso.
3. Verifique os mapeamentos do esquema de RH.
   a. Navegar até **Integrações de RH** > **Mapeamento de Esquema de RH**.
   b. Clique com o botão direito do mouse na coluna **Origem** e selecione **Agrupar por origem**.
   c. Para o grupo **Preciso**, clique na seta para expandir a lista.
   d. Para cada registro, clique no ícone de informações para verificar se os campos de dados de Preciso estão mapeados corretamente para os campos apropriados nas tabelas de preparação.
4. Verifique os mapas de transformação de RH.
   a. Navegar até **Integrações de RH** > **Mapas de transformação de RH**.
   b. Na lista **Mapas de transformação da tabela**, verifique se as tabelas de preparação estão mapeadas corretamente para as tabelas de destino apropriadas.

| Tabela de preparação | Tabela de destino |
|---|---|
| Preparação de verificação em segundo plano de integrações de RH [sn_hr_integrations_background_check_staging] | Caso de gestão de talentos de RH [sn_hr_core_case_talent_management] |

## O que Fazer Depois

Se você precisar personalizar ainda mais a integração, consulte .

### Adicionar pacotes de verificação de antecedentes para o serviço preciso

Adicione um ou mais pacotes de verificação de histórico à sua instância para que eles possam ser acessados quando for feita uma solicitação de verificação de histórico pela Accurate. Por exemplo, você pode adicionar um pacote somente para verificação de antecedentes e um pacote para verificação de antecedentes e triagem de drogas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar

Um pacote de verificação de histórico é um conjunto de atividades que são definidas pelo sistema de terceiros para serem incluídas em uma verificação de histórico. Você pode ter um pacote apenas para verificação de antecedentes, um pacote para verificação de antecedentes e triagem de drogas e assim por diante. Para cada pacote de verificação de antecedentes, você deve fornecer:

- ID de Pacote
- Nome do pacote
- Descrição do pacote

Função necessária: sn_hr_integrations.admin

### Procedimento

1. Navegar até **Integrações de RH** > **Pacote de Verificação do Histórico**.
2. Clique em **Novo** ou abra um registro.
3. No formulário, preencha os campos.

**Formulário de pacote de verificação do histórico**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| ID de Pacote | ID do pacote de verificação em segundo plano. |
| Nome do pacote | Nome do pacote de verificação em segundo plano. |
| Descrição | Descrição do pacote de verificação em segundo plano. |
| Fonte | Nome do sistema de verificação de antecedentes de terceiros. |

4. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

### O que Fazer Depois

Se você tiver mais pacotes de verificação em segundo plano para adicionar, repita o processo. Se você quiser definir um pacote de verificação de antecedentes para aparecer como o pacote padrão no formulário de serviço de RH, consulte . Caso contrário, a configuração da integração estará concluída.

#### Integração com o serviço da Sterling Talent Solutions

A integração pré-configurada do Sterling Talent Solutions usa serviços REST para solicitar verificações em segundo plano por meio do serviço Sterling. Você pode usar a integração pré-configurada como está ou personalizá-la para atender às suas necessidades.

## Visão geral da integração do Sterling

A integração do Sterling está configurada para solicitar verificações em segundo plano da seguinte forma.

- O agente de RH cria um caso para solicitar uma verificação de antecedentes por meio do serviço Sterling.
- O serviço do Sterling avalia a solicitação para:
  - Atualize o caso com o ID do pedido de verificação em segundo plano.
  - Envie um e-mail para o funcionário com um link para se inscrever e preencher uma aplicação de verificação de antecedentes por meio do site da Sterling.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Depois que o funcionário conclui a aplicação de verificação de antecedentes, o serviço do Sterling executa a verificação de antecedentes.
- Quando a verificação de antecedentes estiver concluída, o serviço da Sterling atualizará o caso com o status e os detalhes da verificação de antecedentes.

## Configuração de integração do Sterling

Para configurar a integração do Sterling, você deve fornecer as credenciais de origem, verificar as configurações de integração e adicionar os pacotes de verificação de histórico apropriados. Depois que a integração estiver concluída, você poderá solicitar verificações em segundo plano por meio do serviço Sterling.

### Fornecer credenciais de origem para o serviço Sterling

Forneça a origem e as credenciais REST do serviço Sterling para que ele possa ser acessado para integração.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: sn_hr_integrations.admin

Para que o serviço Sterling possa ser acessado para integração, você deve fornecer:

- Credenciais REST, incluindo a URL do endpoint
- user_id
- client_reference_id
- integration_id
- password
- conta

**Procedimento**

1. Navegar até **Todos** > **Integrações de RH** > **Origens**.
2. Abra o registro de **Sterling Background Check**.
3. Na lista relacionada de **credenciais REST**, não forneça as credenciais para usar com sua integração. Em vez disso, você deve fornecer essas credenciais na lista relacionada **de Entradas adicionais de integrações de RH**.

   **Importante:**
   No serviço REST de RH correspondente, você deve fornecer o URL do endpoint exclusivo que você obtém do seu provedor terceirizado.

4. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e, em seguida, clique em **Salvar**.
5. Na lista relacionada **Entradas adicionais de integrações de RH**, forneça o valor de cada chave.
   - user_id
   - client_reference_id
   - integration_id
   - password
   - conta

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Na lista relacionada **Propriedades de origem de integrações de RH**, você pode adicionar a seguinte propriedade de origem.

| Propriedade | Descrição |
|---|---|
| sn_hr_integrations.debug | Permite que o log de depuração exiba respostas do sistema de terceiros. Ative para solucionar problemas e depurar a integração conforme a necessidade.<br>○ Tipo: verdadeiro ou falso<br>○ Valor padrão: falso<br>○ Local: Navegue até **Integrações de RH** > **Logs** para exibir os logs de desenvolvimento. |

## O que Fazer Depois

Se você precisar configurar ainda mais as credenciais de origem, consulte .

### Verificar integração para o serviço Sterling

A integração está configurada para enviar dados de verificação em segundo plano entre o serviço de RH em HR Service Delivery e o serviço Sterling. Você pode verificar as configurações pré-configuradas e determinar se elas atendem às suas necessidades ou se é necessária personalização adicional.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_integrations.admin

## Procedimento

1. Verifique os mapeamentos de serviço de RH, que mapeiam o serviço de RH para o serviço Web de RH.

   a. Navegar até **Integrações de RH** > **Mapeamento de serviços de RH**.

   b. Clique com o botão direito do mouse na coluna **Origem externa de RH** e selecione **Agrupar por origem externa de RH**.

   c. Para o grupo **Sterling**, clique na seta para expandir a lista.

   d. Para cada registro, clique no ícone de informações para verificar se o serviço de RH está mapeado corretamente para o serviço Web de RH apropriado.

   **Nota:**
   Certifique-se de fornecer o URL do endpoint para o registro da **API Sterling Background Check**.

| Mapeamento de serviços de RH | Serviço de RH | Serviço web de RH |
|---|---|---|
| Sterling Background Check - Solicitar verificação em segundo plano por Sterling | Verificação de solicitação em segundo plano por Sterling | API de verificação em segundo plano do Sterling |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Verifique os mapeamentos de esquema de saída de RH.
   a. Navegar até **Integrações de RH** > **Mapeamento de Esquema de Saída de RH**.
   b. Clique com o botão direito do mouse na coluna **Tabela de origem** e selecione **Agrupar por tabela de origem**.
   c. Para o grupo Caso de gestão de talentos de RH [sn_hr_core_case_talent_management], clique na seta para expandir a lista.
   d. Clique no ícone de informações de cada registro do Sterling para verificar se os campos de dados das tabelas de origem estão mapeados corretamente para os campos apropriados no Sterling.
3. Verifique os mapeamentos do esquema de RH.
   a. Navegar até **Integrações de RH** > **Mapeamento de Esquema de RH**.
   b. Clique com o botão direito do mouse na coluna **Origem** e selecione **Agrupar por origem**.
   c. Para o grupo **Sterling**, clique na seta para expandir a lista.
   d. Para cada registro, clique no ícone de informações para verificar se os campos de dados do Sterling estão mapeados corretamente para os campos apropriados nas tabelas de preparação.
4. Verifique os mapas de transformação de RH.
   a. Navegar até **Integrações de RH** > **Mapas de transformação de RH**.
   b. Na lista **Mapas de transformação da tabela**, verifique se as tabelas de preparação estão mapeadas corretamente para as tabelas de destino apropriadas.

| Tabela de preparação | Tabela de destino |
|---|---|
| Preparação de verificação em segundo plano de integrações de RH [sn_hr_integrations_background_check_staging] | Caso de gestão de talentos de RH [sn_hr_core_case_talent_management] |

### O que Fazer Depois
Se você precisar personalizar ainda mais a integração, consulte .

## Adicionar pacotes de verificação de antecedentes para o serviço Sterling

Adicione um ou mais pacotes de verificação de antecedentes à sua instância para que eles possam ser acessados quando uma solicitação de verificação de antecedentes por Sterling for feita. Por exemplo, você pode adicionar um pacote somente para verificação de antecedentes e um pacote para verificação de antecedentes e triagem de drogas.

### Antes de Iniciar
Um pacote de verificação de histórico é um conjunto de atividades que são definidas pelo sistema de terceiros para serem incluídas em uma verificação de histórico. Você pode ter um pacote apenas para verificação de antecedentes, um pacote para verificação de antecedentes e triagem de drogas e assim por diante. Para cada pacote de verificação de antecedentes, você deve fornecer:

- ID de Pacote
- Nome do pacote
- Descrição do pacote

Função necessária: sn_hr_integrations.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Integrações de RH** > **Pacote de Verificação do Histórico**.
2. Clique em **Novo** ou abra um registro.
3. No formulário, preencha os campos.

**Formulário de pacote de verificação do histórico**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| ID de Pacote | ID do pacote de verificação em segundo plano. |
| Nome do pacote | Nome do pacote de verificação em segundo plano. |
| Descrição | Descrição do pacote de verificação em segundo plano. |
| Fonte | Nome do sistema de verificação de antecedentes de terceiros. |

4. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

### O que Fazer Depois

Se você tiver mais pacotes de verificação em segundo plano para adicionar, repita o processo. Se você quiser definir um pacote de verificação de antecedentes para aparecer como o pacote padrão no formulário de serviço de RH, consulte . Caso contrário, a configuração da integração estará concluída.

#### Integração com o serviço DocuSign

Solicite assinaturas eletrônicas por meio do serviço DocuSign com a integração do DocuSign.

Essa integração depende do DocuSign spoke no IntegrationHub e está habilitada para a assinatura de documentos ad hoc (modelos de documento PDF de RH) e modelos DocuSign. Um serviço de RH pré-configurado, fluxo e modelo de caso de RH para o fluxo de documentos ad hoc e o fluxo de modelo DocuSign estão disponíveis para uso.

## Spoke do DocuSign

A integração do DocuSign depende do DocuSign spoke no IntegrationHub. Antes de começar, um administrador deve ter configurado o DocuSign spoke, incluindo o registro como um provedor OAuth e a criação de registros de credencial e conexão. Você também deve sincronizar o DocuSign com sua instância ServiceNow.

- Configurar spoke do DocuSign
- Sincronizar DocuSign com a ServiceNow

**Nota:**

- Você deve sincronizar sempre que precisar obter modelos DocuSign novos ou atualizados. Para sincronizar, navegue até **DocuSign** > **Contas** e clique no link relacionado **Obter contas**.
- Se sua organização tiver mais de uma conta DocuSign, o fluxo de documentos ad hoc usará a primeira conta disponível.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Configuração da integração do DocuSign

Depois que o DocuSign spoke estiver configurado e sincronizado, você poderá configurar a integração para RH. Dependendo se o usuário está assinando um documento ad hoc (modelo de documento PDF de RH) ou um modelo DocuSign, a integração tem dois fluxos que você pode usar. Para cada documento que você deseja disponibilizar para assinatura por meio do serviço DocuSign, configure da seguinte forma.

| Fluxo | Requisitos de configuração |
|---|---|
| Fluxo de documentos ad hoc | **1.** Crie um documento gerenciado que você deseja disponibilizar para assinatura. Consulte Managed Documents para obter mais informações.<br>**2.** Configurar um modelo de documento PDF de RH para um documento ad hoc<br>**3.** Configurar um serviço de RH para a integração do DocuSign |
| Fluxo de modelo do DocuSign | **1.** Crie um modelo DocuSign que você deseja disponibilizar para assinatura. Consulte o Guia do usuário da Assinatura eletrônica do DocuSign para obter mais informações.<br>**2.** Configurar um modelo de documento PDF de RH para um modelo DocuSign<br>**3.** Configurar um serviço de RH para a integração do DocuSign |

O fluxo de documentos ad hoc é para a assinatura de documentos estáticos que se originam de um documento gerenciado no sistema ServiceNow. Cada documento ad hoc é configurado como um modelo de documento PDF de RH padrão. Você pode adicionar signatários ao documento com **Marcar assinaturas**e, em seguida, mapear cada campo de assinatura para um campo de usuário apropriado em uma tabela. (O posicionamento das marcações não é usado e a integração do DocuSign permite que o signatário assine em qualquer lugar do documento.) Você também pode analisar o PDF para mapear campos do documento para campos de tabela correspondentes para preencher automaticamente o documento quando ele for gerado para assinatura. O documento gerado é estático, o que significa que é somente leitura e o signatário não pode atualizar nenhum campo.

O fluxo de modelo DocuSign é para a assinatura de documentos dinâmicos que se originam do sistema DocuSign. Cada modelo DocuSign é trazido para o sistema ServiceNow e, em seguida, configurado em um modelo de documento PDF de RH para habilitar mapeamentos. Você deve mapear cada campo de assinatura do modelo DocuSign para um campo de usuário apropriado em uma tabela. Você também pode mapear campos do modelo DocuSign para campos de tabela correspondentes para preencher automaticamente o documento para assinatura. O documento gerado é dinâmico, o que significa que o signatário pode escrever em campos editáveis, como para atualizar um endereço ou fornecer informações W-4. No entanto, todas as atualizações feitas são salvas somente no documento. Eles não são mapeados de volta para a tabela de origem.

## Solicitação de assinaturas eletrônicas por meio do serviço DocuSign

Quando a configuração da integração estiver concluída, os agentes de RH da sua organização poderão solicitar assinaturas eletrônicas por meio do serviço DocuSign.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações, consulte Solicitar uma assinatura eletrônica por meio do serviço DocuSign.

### Configurar um modelo de documento PDF de RH para um documento ad hoc

Se você estiver usando a integração DocuSign, configure um modelo de documento PDF de RH para cada documento ad hoc que deseja disponibilizar para assinatura.

#### Antes de Iniciar

Crie o documento gerenciado que você deseja disponibilizar para assinatura por meio do sistema DocuSign. Consulte Managed Documents para obter mais informações.

Função necessária: sn_hr_core.admin

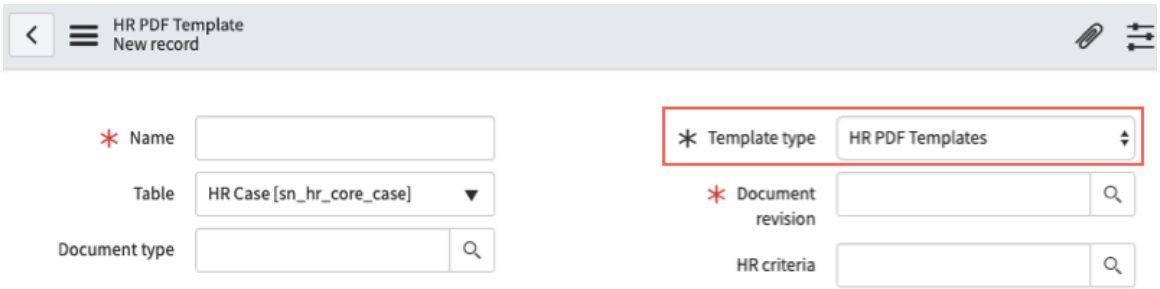
Você pode usar um modelo de documento PDF de RH existente ou criar um novo. Você pode adicionar signatários ao documento com **Marcar assinaturas**e, em seguida, mapear cada campo de assinatura para um campo de usuário apropriado em uma tabela. Você também pode analisar o PDF para mapear campos de documento para campos de tabela correspondentes para preencher automaticamente o documento quando ele for gerado para assinatura. Como parte somente da integração DocuSign, você também pode habilitar a assinatura serial para documentos que exigem vários signatários.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de RH** > **Modelos de documento**.
2. Clique em **Novo** ou abra um registro

   **Nota:**
   Se você estiver criando um novo registro, certifique-se de selecionar **Modelo de documento PDF**.

3. No formulário Modelo de documento PDF, defina o campo **Tipo de modelo como Modelos** em PDF de RH.




4. Configure o modelo de documento PDF de RH, conforme apropriado.
   Você pode adicionar signatários ao documento com **Marcar assinaturas**e, em seguida, mapear cada campo de assinatura para um campo de usuário apropriado em uma tabela. Você também pode analisar o PDF para mapear campos de documento para campos de tabela correspondentes para preencher automaticamente o documento quando ele for gerado para assinatura. Para obter mais detalhes sobre como configurar um modelo de documento PDF de RH, consulte Configurar um modelo de documento PDF de RH.

   **Nota:**
   O posicionamento de **Marcar Assinaturas** não é usado e a integração permite que o signatário assine em qualquer lugar do documento.

5. Se você quiser habilitar a assinatura serial para documentos que exigem vários signatários, atribua a ordem de assinatura para cada campo de assinatura na seção Mapeamentos de modelo em PDF.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:**

- Por padrão, se um documento tiver dois ou mais campos de assinatura, a assinatura paralela será habilitada.
- Se a coluna **Ordem de assinatura** não estiver visível, clique no ícone de engrenagem para personalizar as colunas da lista. Adicione o campo **Ordem de assinatura** à coluna Selecionado.

**Example**

6. Clique em **Atualizar**.

### Configurar um modelo de documento PDF de RH para um modelo DocuSign

Se você estiver usando a integração DocuSign, configure um modelo de documento PDF de RH para cada modelo DocuSign que deseja disponibilizar para assinatura.

**Antes de Iniciar**

Crie o modelo DocuSign que você deseja disponibilizar para assinatura por meio do sistema DocuSign. Consulte o Guia do usuário da Assinatura eletrônica do DocuSign para obter mais informações. Você também deve sincronizar suas contas para trazer o modelo DocuSign (e quaisquer outros modelos novos ou atualizados) para o sistema ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Synchronize Docusign with ServiceNow .

**Nota:**

Cada modelo DocuSign deve ter um documento associado. Não há suporte para vários documentos por modelo.

Função necessária: sn_hr_core.admin

**Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa**

Você deve mapear cada campo de assinatura do modelo DocuSign para um campo de usuário apropriado em uma tabela. Você também pode mapear campos do modelo DocuSign para campos de tabela correspondentes para preencher automaticamente o documento quando ele for gerado para assinatura.

**Procedimento**

1. Navegar até **Todos** > **Administração de RH** > **Modelos de documento**.
2. Clique em **Novo** ou abra um registro.

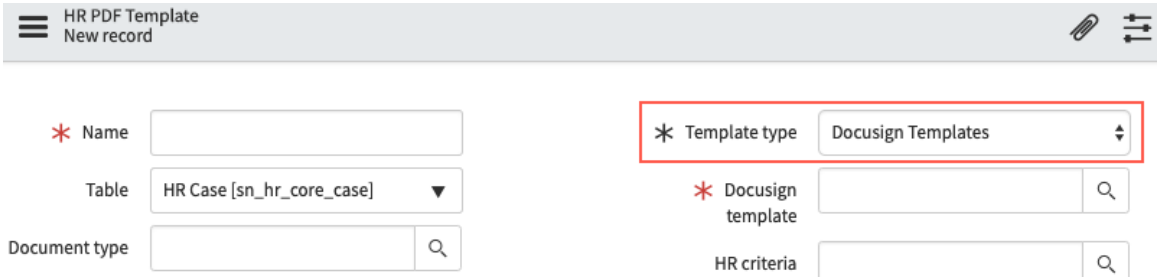
**Nota:**

Se você estiver criando um novo registro, certifique-se de selecionar **Modelo de documento PDF**.

3. No formulário Modelo de documento PDF, defina o campo **Tipo de modelo** como Modelo do DocuSign.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




4. Preencha os campos no formulário, conforme apropriado.

**Formulário de Modelo em PDF de RH**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome do modelo de documento de RH. |
| Tabela | Tabela de RH à qual o modelo de documento de RH está associado. |
| Tipo de documento | Tipo de documento sob o qual o modelo de documento de RH está categorizado. |
| Ativo | Opção para ativar o modelo de documento de RH para uso. |
| Tipo de Modelo | Defina o valor como Modelo do DocuSign. |
| Modelo do DocuSign | Selecione o modelo DocuSign a ser usado.<br>**Nota:**<br>Você deve sincronizar sempre que precisar obter modelos DocuSign novos ou atualizados. Para sincronizar, navegue até **DocuSign** > **Contas** e clique no link relacionado **Obter contas**. Para obter mais informações, consulte Synchronize Docusign with ServiceNow . |
| Critérios do RH | Define as condições que a pessoa afetada de um caso de RH deve atender para que um agente de RH possa acessar o modelo de documento de RH em seu nome.<br>**Nota:**<br>Ao definir condições como diferenciação entre maiúsculas e minúsculas ou valores nulos, consulte o API GlideFilter - Scoped, Global . |

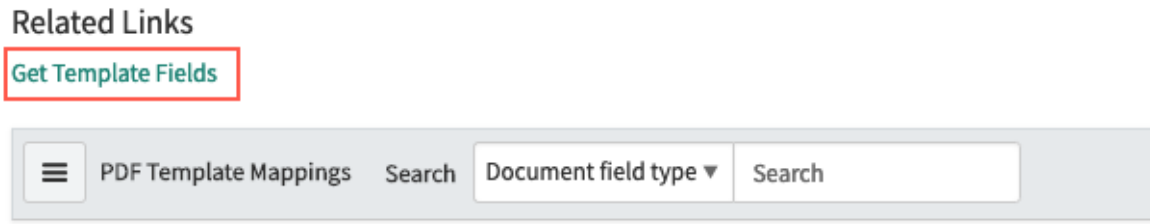
5. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**.
O campo Obter **status** dos campos de modelo, o link relacionado **Obter campos de modelo** e a seção Mapeamentos de modelo em PDF são exibidos.

6. Clique no link relacionado **Obter campos de modelo**.

**Nota:**
Se alguma mudança for feita nos campos de assinatura ou documento no modelo DocuSign, você deverá clicar no link relacionado **Obter campos de modelo** para sincronizar essas mudanças. Os mapeamentos existentes não são afetados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




7. Quando o campo **Obter status dos campos de modelo** mudar para **Concluído**, recarregue o formulário.

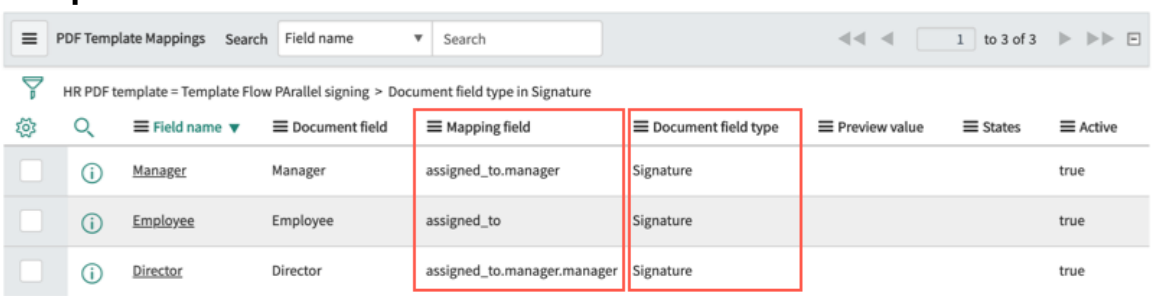
**Nota:**
Se você estiver usando um navegador Safari, deverá recarregar o formulário para ver o estado alterado.

Na seção **Mapeamentos de modelo em PDF**, uma lista dos campos mapeáveis é exibida.

8. Na seção **Mapeamentos de modelo em PDF**, você deve mapear cada campo de assinatura do modelo DocuSign para um campo de usuário apropriado em uma tabela.

**Nota:**
A configuração dos campos de assinatura, inclusive para assinatura paralela e serial, deve ser concluída no sistema DocuSign. Você não pode adicionar ou configurar os campos de assinatura no modelo de documento PDF de RH.

**Example**




9. Na seção **Mapeamentos de modelo em PDF**, você também pode mapear campos do modelo DocuSign para campos de tabela correspondentes para preencher automaticamente o documento quando ele for gerado para assinatura.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:**

- Certifique-se de que o tipo de dados do campo DocuSign corresponda ao do campo da tabela.
- O mapeamento não é compatível com os seguintes tipos de campo DocuSign:
  - Inicial
  - Data de assinatura
  - Item de pagamento
  - Fórmula
  - Anexo
  - Nota
  - Aprovar
  - Recusar

**10.** Clique em **Atualizar**.

### Configurar um serviço de RH para a integração do DocuSign

Crie ou modifique um serviço de RH para solicitar assinaturas eletrônicas por meio do serviço DocuSign. Fluxos pré-configurados para coletar assinaturas para um documento ad hoc (modelo de documento PDF de RH) ou um modelo DocuSign estão disponíveis para uso. Você também deve configurar um modelo de caso de RH associado para definir um documento ad hoc padrão ou modelo DocuSign para assinatura.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Dependendo se o usuário está assinando um documento ad hoc (modelo de documento PDF de RH) ou um modelo DocuSign, os seguintes serviços de RH pré-configurados, fluxos e modelos de caso de RH estão disponíveis para uso e exemplo. Consulte Serviços de RH para saber mais sobre a configuração de serviço de RH, em geral.

| Fluxo | Componente | Nome |
|---|---|---|
| Fluxo de documentos ad hoc | Serviço de RH | Solicitar assinatura usando DocuSign em documento ad hoc |
| | Fluxo | Fluxo de integração do DocuSign - Documento ad hoc |
| | Modelo de caso de RH | Assinatura usando DocuSign no documento ad hoc |
| DocuSign fluxo de modelo | Serviço de RH | Solicitar assinatura usando o modelo DocuSign |
| | Fluxo | Integração do DocuSign - Modelo do DocuSign |
| | Modelo de caso de RH | Assinatura usando o modelo DocuSign |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Procedimento

1. Configure um serviço de RH para a integração do DocuSign.

   a. Navegar até **Administração de RH** > **Configuração do Serviço de RH**.

   b. Clique em **Novo** ou abra um registro.

   c. No formulário de serviço de RH, forneça os seguintes valores.

| Fluxo | Campo | valor |
|---|---|---|
| Fluxo de documentos ad hoc | Nome de serviço de RH | <Name of the HR service> |
| | Tipo de execução | Fluxo |
| | Fluxo | Fluxo de integração do DocuSign - Documento ad hoc |
| Fluxo de modelo do DocuSign | Nome de serviço de RH | <Name of the HR service> |
| | Tipo de execução | Fluxo |
| | Fluxo | Integração do DocuSign - Modelo do DocuSign |

   d. Preencha os outros campos do formulário, conforme apropriado.
   Para obter mais detalhes sobre como criar um serviço de RH, consulte Configurar um serviço de RH.

   **Nota:**
   Na lista relacionada Informações adicionais do serviço de RH, verifique se o campo **Modelo em PDF** está incluído para que ele apareça no formulário de caso de RH quando uma solicitação deste serviço for feita. Para obter mais informações, consulte Configurar o formulário de caso de RH para um serviço de RH.

   e. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e, em seguida, clique em **Salvar**.

2. Configure um modelo de caso de RH acompanhante.

   a. No campo **Modelo**, clique no ícone de pesquisa.

   b. Na lista **Modelos de RH**, clique em **Novo** ou abra um registro.

   c. Na lista **Adicionar campos**, selecione **Modelo de PDF.**

   d. No campo **Modelo de PDF**, selecione o modelo de documento PDF de RH que você deseja disponibilizar para assinatura.

   **Nota:**

   - Para o fluxo de documentos ad hoc, selecione um modelo de documento PDF de RH com o campo **Tipo de modelo** definido como Modelos em PDF de RH.
   - Para o fluxo de modelo DocuSign, certifique-se de selecionar um modelo de documento PDF de RH com o campo **Tipo de modelo** definido como Modelos DocuSign.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

e. Preencha os outros campos do formulário, conforme apropriado.
Para obter mais detalhes sobre como criar um modelo de caso de RH, consulte Configurar um modelo de caso de RH.

f. Clique em **Enviar**.

g. No formulário de serviço de RH, clique em **Atualizar**.

### Integração com o serviço Adobe Sign

Solicite assinaturas eletrônicas por meio do serviço Adobe Sign com a integração do Adobe Sign. Essa integração depende do spoke do Adobe Sign no IntegrationHub e está habilitada para a assinatura de documentos ad hoc (modelos de documento PDF de RH) e modelos do Adobe Sign.

Um serviço de RH pré-configurado, fluxo e modelo de caso de RH para o documento ad hoc e o documento do Adobe Sign estão disponíveis para uso.

## Spoke do Adobe Sign

A integração do Adobe Sign depende do spoke do Adobe Sign no IntegrationHub. Antes de começar, o administrador deve ter:

- ativou o spoke do Adobe Sign
- configurar o spoke do Adobe Sign

## Configuração da integração do Adobe Sign

Depois que o spoke do Adobe Sign estiver configurado, você poderá configurar a integração para RH. A integração tem um único fluxo que se ramifica em subfluxos, um para assinar um documento ad hoc (modelo de documento PDF de RH) e outro para assinar um modelo do Adobe Sign. O subfluxo acionado para um documento depende do tipo de modelo de PDF configurado para esse documento.

Para cada documento que você deseja disponibilizar para assinatura por meio do serviço Adobe Sign, configure da seguinte forma.

| Tipo de documento | Requisitos de configuração |
| --- | --- |
| Documento ad hoc (modelo de documento PDF de RH) | 1. Crie um documento gerenciado que você deseja disponibilizar para assinatura. Consulte Managed Documents para obter mais informações.<br>2. Configure um serviço de RH para o documento ad hoc.<br>3. Configurar um modelo de documento PDF de RH para um documento ad hoc. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Tipo de documento | Requisitos de configuração |
| --- | --- |
| Documento do Adobe Sign | 1. Crie um modelo Adobe Sign que você deseja disponibilizar para assinatura.<br>2. Configurar um serviço de RH para a integração do Adobe Sign.<br>3. Configurar um modelo de documento PDF de RH para um modelo do Adobe Sign. |

Cada documento ad hoc é configurado como um modelo de documento PDF de RH padrão. Você pode adicionar signatários ao documento com **Marcar assinaturas**e, em seguida, mapear cada campo de assinatura para um campo de usuário apropriado em uma tabela. O posicionamento das marcações não é usado e a integração do Adobe Sign permite que o signatário assine em qualquer lugar do documento. Você também pode analisar o PDF para mapear campos de documento para campos de tabela correspondentes para preencher automaticamente o documento quando ele for gerado para assinatura. O documento gerado é estático, o que significa que é somente leitura e o signatário não pode atualizar nenhum campo.

Cada modelo do Adobe Sign é trazido para o sistema ServiceNow e configurado em um modelo de documento PDF de RH para habilitar mapeamentos. Mapeie cada campo de assinatura do modelo do Adobe Sign para um campo de usuário apropriado em uma tabela. O documento gerado é dinâmico, o que significa que o signatário pode escrever em campos editáveis, como para atualizar um endereço ou fornecer informações W-4. No entanto, todas as atualizações feitas são salvas somente no documento.

## Solicitação de assinaturas eletrônicas por meio do serviço Adobe Sign

Quando a configuração da integração estiver concluída, os agentes de RH da sua organização poderão solicitar assinaturas eletrônicas por meio do serviço Adobe Sign.

Para obter mais informações, consulte Solicitar uma assinatura eletrônica por meio do serviço Adobe Sign.

### Ativar o spoke do Adobe Sign

Ative o spoke do Adobe Sign no IntegrationHub a partir do ServiceNow Storee habilite a assinatura de documentos ad hoc (modelos de documento PDF de RH) e modelos do Adobe Sign.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

#### Procedimento

1. Navegue até o ServiceNow Store.
2. No ServiceNow Store, pesquise o spoke do Adobe Sign.
3. Clique no bloco da aplicação.
   Informações detalhadas sobre a aplicação que você está instalando são exibidas. Considere a leitura das seções Outros requisitos e Dependências, conforme aplicável.
4. Clique em **Obter** e insira suas credenciais de login do HI.
5. Insira o **Nome da instância** e o **Motivo da solicitação**e clique em **Validar instância**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você receberá um e-mail com instruções detalhadas de instalação.

6. Faça login na instância e configure o spoke do Adobe Sign .

### Configurar um modelo de documento PDF de RH para um documento ad hoc

Se você estiver usando a integração do Adobe Sign, configure um modelo de documento PDF de RH para cada documento ad hoc que deseja disponibilizar para assinatura.

#### Antes de Iniciar

Crie o documento gerenciado que você deseja disponibilizar para assinatura por meio do sistema Adobe Sign. Consulte Managed Documents para obter mais informações.

Função necessária: sn_hr_core.admin

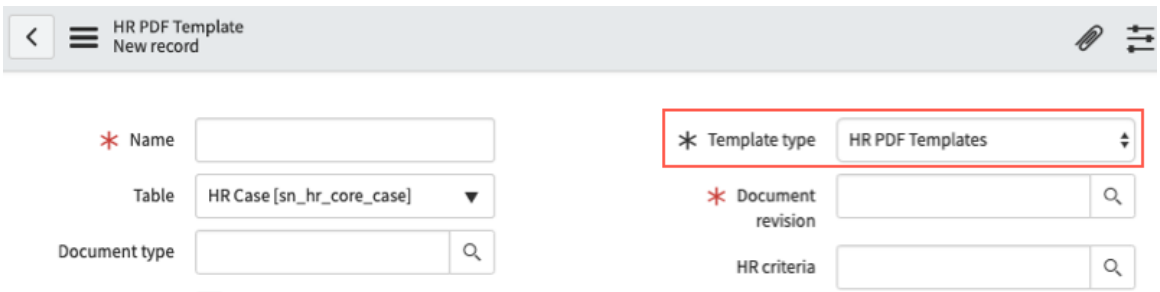
Você pode usar um modelo de documento PDF de RH existente ou criar. Você pode adicionar signatários ao documento com Marcar Assinaturas e, em seguida, mapear cada campo de assinatura para um campo de usuário apropriado em uma tabela. Como parte da integração do Adobe Sign, você também pode habilitar a assinatura serial para documentos que exigem vários signatários.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de RH** > **Modelos de documento**.
2. Clique em **Novo** ou abra um registro.

> **Nota:**
> Se você estiver criando um registro, certifique-se de selecionar **Modelo de documento PDF**.

3. No formulário Modelo de documento PDF, defina o campo **Tipo de modelo como Modelos** em PDF de RH.




4. Preencha os campos no formulário, conforme apropriado.

**Formulário de Modelo em PDF de RH**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome do modelo de documento de RH. |
| Tabela | Tabela de RH à qual o modelo de documento de RH está associado. |
| Tipo de documento | Tipo de documento sob o qual o modelo de documento de RH está categorizado. |
| Ativo | Opção para ativar o modelo de documento de RH para uso. |
| Tipo de Modelo | Defina o valor como Modelos em PDF de RH. |
| Revisão de documentos | Selecione o modelo ad hoc a ser usado. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Critérios do RH | Define as condições que a pessoa afetada de um caso de RH deve atender para que um agente de RH possa acessar o modelo de documento de RH em seu nome.<br><br>**Nota:**<br>Ao definir condições como diferenciação entre maiúsculas e minúsculas ou valores nulos, consulte o API GlideFilter - Scoped, Global . |

5. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**.
   A seção Mapeamentos de modelo em PDF é exibida.
6. Configurar um modelo de documento PDF de RH, conforme apropriado.
   Você pode adicionar signatários ao documento com **Marcar assinaturas**e, em seguida, mapear cada campo de assinatura para um campo de usuário apropriado em uma tabela. Você também pode analisar o PDF para mapear campos de documento para campos de tabela correspondentes para preencher automaticamente o documento quando ele for gerado para assinatura.

   **Nota:**
   O posicionamento de **Marcar Assinaturas** não é usado e a integração permite que o signatário assine em qualquer lugar do documento.

7. Se você quiser habilitar a assinatura serial para documentos que exigem vários signatários, atribua a ordem de assinatura para cada campo de assinatura na seção Mapeamentos de modelo em PDF.
   Se a coluna **Ordem de assinatura** não estiver visível, clique no ícone de engrenagem para personalizar as colunas da lista. Adicione o campo **Ordem de assinatura** à coluna Selecionado.

   **Nota:**
   - O campo **Ordem de assinatura** permanece vazio no caso de assinatura paralela.
   - Certifique-se de que o **Nome** do campo do **tipo de campo de documento** Assinatura esteja especificado como Participant1, Participant2, Participant3 e assim por diante.
   - Certifique-se de que a ordem de assinatura do primeiro participante seja menor do que a ordem de assinatura do segundo participante.

8. Clique em **Atualizar**.

### Configurar um modelo de documento PDF de RH para um modelo do Adobe Sign

Se você estiver usando a integração do Adobe Sign, configure um modelo de documento PDF de RH para cada modelo do Adobe Sign que deseja disponibilizar para assinatura. Você deve mapear cada campo de assinatura do modelo do Adobe Sign para um campo de usuário apropriado em uma tabela.

#### Antes de Iniciar

Crie o modelo do Adobe Sign que você deseja disponibilizar para assinatura por meio dosistema Adobe Sign. Consulte o guia do usuário do Adobe Sign para obter mais informações. Você também deve sincronizar suas contas para trazer o modelo do Adobe Sign (e quaisquer outros modelos novos ou atualizados) para o sistema ServiceNow. Consulte Sincronizar o Adobe Sign com a ServiceNow para obter mais informações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:**
Cada modelo de login do Adobe Sign deve ter um documento associado. Não há suporte para vários documentos por modelo.

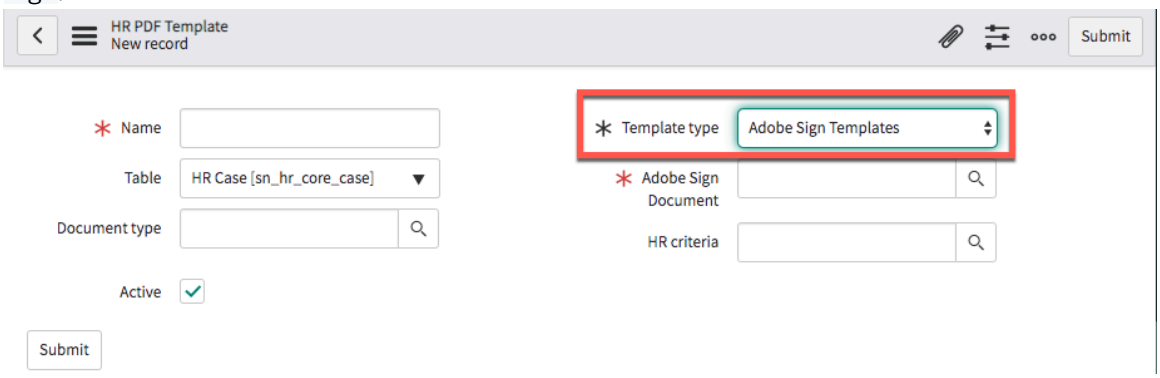
Função necessária: sn_hr_core.admin

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de RH** > **Modelos de documento**.
2. Clique em **Novo** ou abra um registro.

**Nota:**
Se você estiver criando um registro, certifique-se de selecionar **Modelo de documento PDF**.

3. No formulário Modelo de documento PDF, defina o campo **Tipo de modelo como Modelos** do Adobe Sign.




**Nota:**
Modelos de assinatura da Adobe pré-preenchidos não são compatíveis.

4. Preencha os campos no formulário, conforme apropriado.

#### Formulário de Modelo em PDF de RH

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome do modelo de documento de RH. |
| Tabela | Tabela de RH à qual o modelo de documento de RH está associado. |
| Tipo de documento | Tipo de documento em que o modelo de documento de RH está categorizado. |
| Ativo | Opção para ativar o modelo de documento de RH para uso. |
| Tipo de Modelo | Defina o valor como Modelos do Adobe Sign. |
| Documento do Adobe Sign | Selecione o modelo do Adobe Sign a ser usado.<br>**Nota:** Você deve sincronizar sempre que precisar obter modelos do Adobe Sign novos ou atualizados. |
| Critérios do RH | Define as condições que a pessoa afetada de um caso de RH deve atender para que um agente de RH possa acessar o modelo de documento de RH em seu nome. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | **Nota:** Ao definir condições como diferenciação de maiúsculas e minúsculas ou valores nulos, consulte APIGlideFilter - API API global com escopo . |

5. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**.
   A seção Mapeamentos de modelo em PDF é exibida.
6. Na seção **Mapeamentos de modelo em PDF**, você deve mapear manualmente os campos do modelo do Adobe Sign para os campos de tabela correspondentes para preencher o documento quando ele for gerado para assinatura.

**Example**

### Modelos em PDF Mapeamentos

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome do campo | Nome do campo que está sendo mapeado do sistema Adobe Sign para o sistema ServiceNow.<br>**Nota:** Certifique-se de que o **Nome** do campo do **tipo de campo de documento** `Assinatura` esteja especificado como Participant1, Participant2, Participant3 e assim por diante. |
| Modelo em PDF do RH | Nome do modelo de RH em PDF. |
| Campo de documento | Nome adequado do campo que está sendo mapeado. |
| Tipo de campo de documento | Tipo do campo de documento que está sendo mapeado, como **Assinatura**, **Texto**ou **caixa de seleção**. |
| Tabela de mapeamento | Tabela de RH que armazena todos os mapeamentos de campo. |
| Campo de mapeamento | Campo de referência do qual o valor é renderizado no campo **Documento**. |
| Ordem de assinatura | Ordem na qual os participantes devem assinar o documento. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | **Nota:**<br>◦ Se a coluna **Ordem de assinatura** não estiver visível, clique no ícone de engrenagem para personalizar as colunas da lista. Adicione o campo **Ordem de assinatura** à coluna Selecionado.<br>◦ Certifique-se de que a ordem de assinatura do primeiro participante seja menor do que a ordem de assinatura do segundo participante.<br>◦ O campo **Ordem de assinatura** permanece vazio no caso de assinatura paralela. |
| Ativo | Opção para habilitar ou desabilitar um mapeamento de campo. |

**Nota:**
Os mapeamentos de campo fazem distinção entre maiúsculas e minúsculas.

**7.** Clique em **Enviar**.

### Configurar um serviço de RH para a integração do Adobe Sign

Crie ou modifique um serviço de RH para solicitar assinaturas eletrônicas por meio do serviço Adobe Sign. Um fluxo pré-configurado para coletar assinaturas para um documento ad hoc (modelo de documento PDF de RH) ou um modelo do Adobe Sign está disponível para uso.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_core.admin

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para assinar um documento ad hoc (modelo de documento PDF de RH) ou um modelo do Adobe Sign, o seguinte serviço de RH pré-configurado, fluxo e modelo de caso de RH estão disponíveis para uso.

- Modelo de caso: assinatura usando o login da Adobe
- Serviço de RH: assinatura usando o login da Adobe
- Fluxo: integração do Adobe Sign fluxo

#### Procedimento

**1.** Configure um serviço de RH para a integração do Adobe Sign.

**a.** Navegar até **Administração de RH** > **Configuração do Serviço de RH**.

**b.** Clique em **Novo** ou abra um registro.

**c.** No formulário de serviço de RH, forneça os seguintes valores para um documento ad hoc e um documento do Adobe Sign:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Nome do serviço de RH: Assinatura usando o login da Adobe
- Tipo de execução: fluxo
- Fluxo: fluxo de integração do Adobe Sign

**d.** Preencha os outros campos do formulário, conforme apropriado.
Para obter mais detalhes sobre como criar um serviço de RH, consulte Configurar um serviço de RH.

**Nota:**
Na lista relacionada Informações adicionais do serviço de RH, verifique se o campo **Modelo em PDF** está incluído para que ele apareça no formulário de caso de RH quando uma solicitação deste serviço for feita. Para obter mais informações, consulte Configurar o formulário de caso de RH para um serviço de RH.

**e.** Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e, em seguida, clique em **Salvar**.

**2.** Configure um modelo de caso de RH acompanhante.

**a.** No campo **Modelo**, clique no ícone de pesquisa.

**b.** Na lista **Modelos de RH**, clique em **Novo** ou abra um registro.

**c.** Na lista **Adicionar campos**, selecione **Modelo de PDF.**

**d.** No campo **Modelo de PDF**, selecione o modelo de documento PDF de RH que você deseja disponibilizar para assinatura.

**Nota:**

- Para um documento ad hoc, certifique-se de selecionar um modelo de documento PDF de RH com o campo **Tipo de modelo** definido como Modelos de PDF de RH.
- Para o modelo do Adobe Sign, selecione um modelo de documento PDF de RH com o campo **Tipo de modelo** definido como Modelos do Adobe Sign.

**e.** Preencha os outros campos do formulário, conforme apropriado.
Para obter mais detalhes sobre como criar um modelo de caso de RH, consulte Configurar um modelo de caso de RH.

**f.** Clique em **Enviar**.

**g.** No formulário de serviço de RH, clique em **Atualizar**.

### Integração com o serviço CIC Plus

Integre com o serviço CIC Plus para que você possa permitir que os recém-contratados dos EUA forneçam informações fiscais relevantes como parte do processo de integração.

Esta integração pressupõe que você já esteja integrado a um serviço de provedor de identidade de terceiros (IDP) e configurado para trabalhar com o evento de ciclo de vida para integração de recém-contratados que está incluído como dados de demonstração com o aplicativo com escopo de Recursos Humanos: eventos de ciclo de vida para Enterprise [ com.sn_hr_lifecycle_ent].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Configurando a integração CIC Plus

Para configurar a integração CIC Plus, você deve configurar uma conexão SAML entre o provedor de identidade de terceiros (IDP) e as contas CIC Plus. Seu parceiro CIC Plus deve configurar sua conta para obter perfis de funcionários baseados nos EUA por meio do endpoint REST `get_usa_employee_profile`, bem como verificar se o retorno de chamada está configurado corretamente. Por fim, você deve configurar as credenciais de origem para incluir o URL de login do serviço do provedor de identidade que está usando com a integração CIC Plus. Para obter detalhes sobre como configurar a integração CIC Plus, consulte Configurar a integração CIC Plus.

## Usando a integração CIC Plus com a integração de recém-contratados

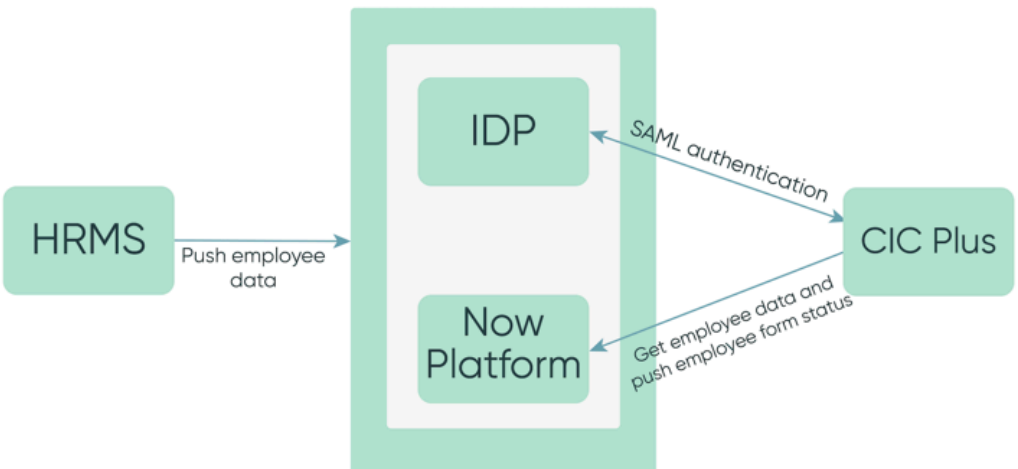
Depois que a integração estiver configurada, você poderá usar o serviço CIC Plus com a integração de recém-contratados. Os componentes a seguir estão incluídos nos dados de demonstração para seu uso e exemplo.

**Nota:**
O evento de ciclo de vida para integração de recém-contratados está incluído como dados de demonstração com o plug-in Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent].

| Componente | Nome |
|---|---|
| Atividade de evento de ciclo de vida | Preencher formulários de imposto (no conjunto de atividades do primeiro dia) |
| Serviço de RH | Concluir Formulários de impostos por meio do CIC Plus |
| Modelo de caso de RH | Concluir Formulários de impostos por meio do CIC Plus |

## Como funciona a integração CIC Plus

A integração CIC Plus funciona da seguinte forma. Seu sistema de gestão de RH (HRMS) envia as informações do funcionário para os sistemas IDP e Now Platform. A integração CIC Plus então invoca o endpoint REST `get_usa_employee_profile` para buscar informações do funcionário. Quando um usuário abre uma tarefa atribuída e clica no link para se conectar ao serviço CIC Plus, a integração CIC Plus autentica o usuário por meio de uma identificação SAML por meio do serviço IDP. Depois que o usuário preenche os formulários de imposto necessários, o status é enviado de volta para o sistema Now Platform e a tarefa do funcionário é encerrada automaticamente.




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Configurar a integração CIC Plus

Integre o ao serviço CIC Plus configurando uma conexão SAML entre o provedor de identidade de terceiros (IDP) e as contas CIC Plus.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin

Seu parceiro CIC Plus deve configurar sua conta para obter perfis de funcionários baseados nos EUA por meio do endpoint REST `get_usa_employee_profile`, bem como verificar se o retorno de chamada está configurado corretamente. Por fim, você deve configurar as credenciais de origem para incluir o URL de login do serviço do provedor de identidade que está usando com a integração CIC Plus.

Para configurar sua integração com o serviço CIC Plus, primeiro você deve:

- Ser integrado a um serviço de provedor de identidade de terceiros (IDP). Esse provedor deve ter registros de usuário para a nova contratação em seu sistema.
- Crie um usuário com a função sn_hr_core.usa_employee_only.
- Reúna as seguintes informações do seu parceiro CIC Plus :
  - Detalhes da configuração do SAML
  - ID da empresa
- Forneça as seguintes informações ao seu parceiro CIC Plus :
  - Intervalo de endereços IP
  - URL da instância da plataforma
  - Credenciais de um usuário com a função sn_hr_core.usa_employee_only

Função necessária: sn_hr_integrations.admin

#### Procedimento

1. Configure uma conexão SAML entre seu provedor de identidade de terceiros (IDP) e contas CIC Plus.

   **Importante:**
   Certifique-se de configurar a conexão SAML com o identificador de nome como o número do funcionário.

   Para obter informações sobre como configurar a conexão SAML, consulte a documentação CIC Plus.

2. Seu parceiro CIC Plus deve então:

   a. Configure sua conta para obter perfis de funcionários baseados nos EUA por meio do endpoint REST `get_usa_employee_profile`.
   Para obter informações e exemplos sobre o endpoint REST `get_usa_employee_profile`, consulte get_usa_employee_profile .

   b. Verifique se o retorno de chamada está configurado corretamente em sua conta CIC Plus.

3. Configure as credenciais de origem para incluir o URL de login do serviço do provedor de identidade:

   a. Navegar até **Integrações de RH** > **Origens**.

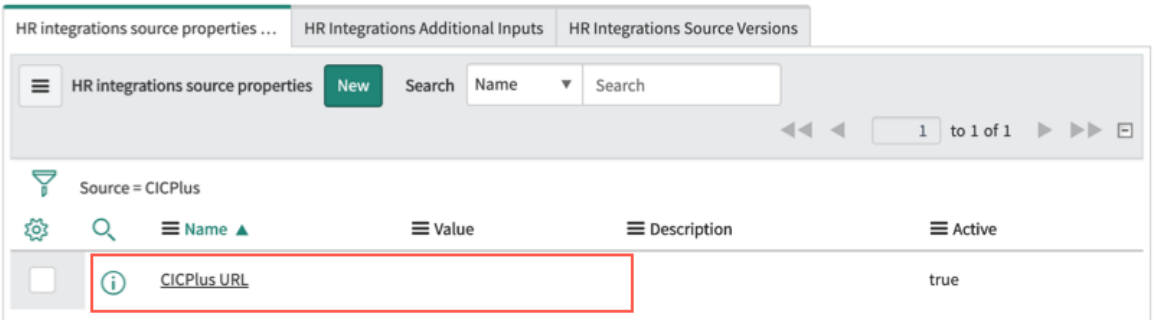
   b. Abra o registro **CIC Plus**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**c.** Na lista relacionada **Propriedades de origem de integrações de RH**, abra a propriedade de origem de **URL do CIC Plus**.

**d.** No campo **Valor**, forneça o URL de login do serviço do provedor de identidade que você está usando com a integração do CIC Plus.




## Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais

A aplicação ServiceNow® Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais contém componentes comuns que podem ser usados para integrar sua aplicação ServiceNow com sistemas de terceiros. Ele usa o recurso Flow Designer para se comunicar com instâncias externas e sistemas de terceiros.

A aplicação fornece uma maneira consistente de criar integrações para casos de uso comuns, como extrair perfis e tarefas do funcionário da aplicação de terceiros para uma aplicação ServiceNow e enviar dados de uma aplicação ServiceNow para uma aplicação de terceiros.

## Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

### Iniciar

| Configurar | Usar | Referência |
|---|---|---|
| Planeje e configure sua implementação. | Use Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais para integrações de terceiros. | Veja detalhes sobre componentes como campos, tabelas e propriedades. |

### Configuração do Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais

Entenda como configurar Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais para usar para integração com sistemas de terceiros.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_integr_fw.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para configurar Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais, você deve primeiro ativar a aplicação Enterprise Service Management Integrations Framework em ServiceNow Store. Em seguida, você deve Configuração do Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais.

### Procedimento

1. Crie um registro de origem especificando a aplicação de terceiros com a qual você deseja integrar sua aplicação ServiceNow.
   Para obter mais informações, consulte Criar uma origem em Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais.
2. Crie uma tabela de conjunto de importação.
3. Crie um fluxo no Flow Designer.
   Para obter mais informações, consulte Criar um fluxo .

   **Nota:**
   Os fluxos ou subfluxos que você está analisando em serviços de integração devem seguir a estrutura de entrada e saída do Serviço de integração de modelo.

4. Crie um serviço de integração para se conectar ao sistema de terceiros.
   Para obter mais informações, consulte Como criar um serviço de integração no Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais.
5. Crie mapas de transformação.
   Para obter mais informações, consulte Criar mapas de transformação no Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais.

   **Nota:**
   - Você deve criar mapas de transformação somente para serviços de programação de extração e não para serviços de push sob demanda.
   - Se você estiver usando Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais para extrair tarefas de um sistema de terceiros, use o mapa de transformação de tarefas pendentes de extração.

## Criar uma origem em Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais

Crie um registro de origem que represente o sistema de terceiros que está se integrando à sua aplicação HR Service Delivery.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_integr_fw.admin

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Estrutura de integrações** > **Fonte**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos:

#### Origens das Integrações

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome de exibição da aplicação de terceiros. |
| Propriedades | Propriedades configuradas de acordo com os requisitos da integração. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Domínio | Nome da aplicação para o qual o registro é criado. |

4. Clique em **Enviar**.

### Como criar um serviço de integração no Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais

Crie um serviço de integração para se conectar ao sistema de terceiros.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_integr_fw.admin

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Estrutura de integrações** > **Fonte**.
2. Em Integration Services, clique em **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos:

**Serviços de integração**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Ativo | Opção para indicar que o serviço de integração está disponível para uso. |
| Tabelas de conjuntos de importação | Lista de tabelas intermediárias que armazenam registros do sistema de terceiros.<br>**Nota:**<br>Esse campo é habilitado somente quando o serviço de extração Programado é selecionado no campo **Tipo de serviço**. |
| Fluxo | Fluxo que interage com o sistema de terceiros para extrair os dados necessários. |
| Nome | Nome de exibição do serviço de integração. |
| Fonte | Nome do sistema de terceiros ao qual você deseja integrar seu aplicativo. |
| Aplicação | Aplicativo que contém o registro do serviço de integração. |
| Ordem | Ordem em que você deseja executar scripts de transformação. |
| Tipo de serviço | Opção para indicar o tipo de serviço de **Extração programada** ou **Push sob demanda**. |
| Política de repetição | Configuração definida para enviar um registro por push se o envio por push anterior apresentar falha.<br>**Nota:**<br>Esse campo somente é exibido quando o serviço Push sob demanda é selecionado no campo **Tipo de serviço**. |

### Criar mapas de transformação no Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais

Crie um mapa de transformação para especificar relacionamentos de dados entre a tabela de conjunto de importação e a tabela de destino.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_integr_fw.admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para cada transformação, você deve criar um mapa de transformação ou selecionar um existente.

### Procedimento
1. Navegar até **Estrutura de integrações** > **Mapas de transformação**.
2. Exiba os mapas de transformação existentes.

**Mapas de transformação**

| Nome | Descrição |
|---|---|
| Mapa de transformação de tarefas pendentes de extração de RH | Move tarefas ou Todos da tabela Preparação de integração de tarefas pendentes extraídas de RH [sn_hr_integr_fw_todo_inbound_staging] para a tabela Tarefa de integração pendente de RH extraída [sn_hr_integr_fw_todo_inbound]. |
| Mapa de Transformação do Perfil de RH | Mapeia trabalhadores, futuros trabalhadores e trabalhadores efetivos da tabela Preparação do perfil de RH [sn_hr_integr_fw_hr_profile_staging] para a tabela Perfil de RH [sn_hr_core_profile]. |
| Mapa de transformação do trabalho | Mapeia os perfis de trabalho da tabela Preparação do trabalho [sn_hr_integr_fw_job_staging] para a tabela Trabalho [sn_hr_core_job]. |
| Mapa de Transformação de Departamento | Mapeia departamentos da tabela Preparação do departamento [sn_hr_integr_fw_department_staging] para a tabela Departamento [cmn_department]. |
| Mapa de transformação do local | Mapeia locais da tabela Preparação do local [sn_hr_integr_fw_location_staging] para a tabela Local [cmn_location]. |
| Mapa de Transformação de Posição | Mapeia as posições da tabela Preparação da posição [sn_hr_integr_fw_position_staging] para a tabela Posição [sn_hr_core_position]. |

3. Para criar um mapa de transformação, clique em **Novo**.
   Para obter detalhes sobre como criar um mapa de transformação, consulte a tabela em Scripts de transformação .

## Como usar Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais

Entenda como você pode usar Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais para se conectar a um sistema de terceiros.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_integr_fw.admin

### Procedimento
1. Crie uma origem.
   Para obter mais informações, consulte Criar uma origem em Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais.
2. Crie um serviço de integração para a origem.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações, consulte Como criar um serviço de integração no Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais.

3. Crie um trabalho programado e acione o fluxo de trabalho de execução para a origem.
   - As entradas são criadas na tabela Integration Job Tracker [sn_hr_integr_fw_job_tracker]. As entradas são criadas para serviços de extração programada ativos na tabela Rastreador de trabalhos do serviço de integração [sn_hr_integr_fw_service_job_tracker].
   - Os conjuntos de importação são criados e anexados ao rastreador de trabalho do serviço, e a hora de início do carregamento é preenchida. Depois que os dados são carregados nas tabelas de conjunto de importação, o estado do rastreador de trabalho de serviço muda para carregado e a hora de término do carregamento é preenchida.
   - Depois que os dados são carregados para todos os serviços, a transformação começa com base na ordem de serviço definida na tabela Serviço de integração [sn_hr_integr_fw_service]. Os estados dos serviços mudam para concluído e, em seguida, o estado do registro do rastreador de trabalho muda para concluído. Para obter mais informações, consulte Exibir detalhes do rastreador de trabalhos.

### Exibir tarefas de um sistema de terceiros

Exibir tarefas que são extraídas do sistema de terceiros em Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_integr_fw.admin

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Estrutura de integrações** > **Tarefas pendentes**.
2. Exibir detalhes das tarefas.

### Integração de tarefa pendente extraída

| Campo | Descrição |
|---|---|
| ID da tarefa pendente de integração | Identificador exclusivo da tarefa de integração. |
| Descrição pendente | Descrição da tarefa pendente ou no sistema de terceiros. |
| Estado pendente | Estado da tarefa pendente ou no sistema ServiceNow, como Aberto ou Encerrado. |
| Ativo | Opção que indica se a pendência ou a tarefa está ativa no sistema de terceiros. |
| Atribuído a | Usuário a quem a tarefa pendente ou pendente é atribuída. |
| Status Externo | Status da tarefa pendente ou no sistema externo. |
| Sistema de Extensão | Opção que indica a origem da pendência ou da tarefa. |
| Domínio | Opção que indica que a separação de domínio está habilitada para esta tabela. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Aprovação | Opção para aprovar um documento extraído de um sistema ServiceNow ou de um sistema de terceiros. Ao selecionar esta opção, é exibida uma janela que permite especificar uma tabela e selecionar um documento da tabela. |

**Importante:**

- Por padrão, a política de retenção de dados de limpeza automática remove as tarefas pendentes após sete dias. Se você não quiser que as tarefas pendentes sejam removidas da tabela:
  a. Navegar até **Manutenção do Sistema** > **Limpeza de Tabela** e selecione **sn_hr_integr_fw_todo_inbound**.
  b. Para desativar a política de retenção, desmarque a caixa de seleção **Ativo**.
  c. Para especificar uma condição diferente na política de retenção, adicione um script no campo **Condição**.
- Se você quiser usar a tabela de pendências de integração extraída para extrair tarefas pendentes ou tarefas de um sistema de terceiros, deverá criar uma implementação deste ponto de extensão: sn_hr_integr_fw.TodoTransformHelper.

### Exibir detalhes do rastreador de trabalhos

Exiba detalhes do trabalho de origem e do trabalho de serviço, como quando o trabalho começou e terminou, quando os registros começaram a ser carregados em tabelas de preparação ou o trabalho foi executado completamente ou falhou no meio.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_integr_fw.admin

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois que um fluxo programado é acionado ou o botão **Executar trabalho** no módulo de origem é clicado, os registros são criados nas tabelas do Rastreador de trabalhos de integração e do Rastreador de trabalhos do serviço de integração.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Estrutura de integrações** > **Rastreador de Trabalhos**.
2. Exibir os detalhes do trabalho.

#### Rastreador de trabalhos de integração

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome do trabalho | Nome do trabalho com o nome da aplicação anexado. |
| Trabalho início hora | Data e hora em que o trabalho de origem foi iniciado. |
| Trabalho término hora | Data e hora em que o trabalho de origem foi encerrado. |
| Mensagem de erro | Mensagem exibida quando o trabalho falha. Se o trabalho de origem falhar, você deverá executar o trabalho novamente. |
| Fonte | Nome da origem para a qual o trabalho de transformação é executado. Por exemplo, Cornerstone On Demand ou Pluralsight. |



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Estado | Estado atual do trabalho, como com falha, concluído ou em execução. |

### Rastreador de trabalhos do serviço de integração de RH

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Serviço de integração | Nome do serviço de integração. |
| Conjuntos | Listas de conjuntos de importação. |
| Carregamento iniciado em | Opção que indica a data e a hora em que os registros começaram a ser carregados na tabela de preparação. |
| Carregamento finalizado em | Opção que indica a data e a hora em que os registros terminaram de ser carregados na tabela de preparação. |
| Data da última execução | Opção que indica a última hora e data em que o serviço foi extraído corretamente. |
| Mensagem de erro | Mensagem exibida quando o trabalho de serviço falha. Se o trabalho de serviço falhar, você deverá executar o trabalho novamente. |
| Estado | Estado do trabalho de serviço, como carregado, em execução ou concluído. |
| Transformação iniciada em | Opção que indica a data e hora em que a transformação começou e os registros são movidos da tabela de preparação para a tabela de destino. |
| Transformação finalizada em | Opção que indica a data e a hora em que a transformação terminou. |
| ID de execução de fluxo | Identificador exclusivo do fluxo executado para o serviço de integração.<br>**Nota:**<br>O recurso de relatório está desativado para os fluxos (usados para integrações grandes) que são criados para Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais. |
| Token de sincronização | Armazena o token retornado por APIs para determinados serviços de integração. |

Tradução automática

## Usar Interface Externa para inserir registros em um sistema de terceiros

Use a Interface Externa para exibir detalhes de registros que estão sendo enviados de ServiceNow para um sistema de terceiros.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Estrutura de integrações** > **Interface externa**.
2. No formulário, exiba os campos:

### Formulário Interfaces externas

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Service | Serviço de push do OnDemand que é invocado para interagir com um sistema de terceiros. |

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome da tabela de origem | Tabela de origem na qual o registro é armazenado. |
| SYS ID de tabela | SYS ID do registro da tabela que foi modificado. Uma combinação de **nome da tabela de origem** e **SYS ID** da tabela é usada para identificar e inserir o registro modificado em um sistema de terceiros. |
| Status | Status atual do envio por push, como concluído ou pendente. |
| Mensagem de erro | Mensagem de erro exibida quando o envio por push falha. |
| Código de erro | Código de erro exibido quando o push falha. |

### O que Fazer Depois

O fluxo Acionar interfaces externas automaticamente:

- Identifica registros cujo Status é Pendente, Serviço está Ativo e o Tipo de serviço é OnDemand Push da tabela Interface Externa [sn_hr_integr_fw_ext_interface].
- Envia os registros identificados para o sistema de terceiros.

#### Referência do Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre o Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais, incluindo listas e formulários.

#### Componentes instalados com Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do Enterprise Service Management Integrations Framework [sn_hr_integre_fw], incluindo tabelas e funções de usuário.

## Funções instaladas

| Título da função [nome] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| Administrador de integrações da estrutura<br><br>[sn_hr_integr_fw.admin] | Pode acessar e configurar Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais. | Operador de fluxo<br><br>[flow_operator] |

## Tabelas instaladas

| Tabela | Descrição |
|---|---|
| Origem da Integração<br><br>[sn_hr_integr_fw_source] | Armazena registros de origem que representam sistemas de terceiros que estão se integrando à sua aplicação ServiceNow. |
| Serviço de integração<br><br>[sn_hr_integr_fw_service] | Armazena registros de serviços de integração. Um serviço de integração é criado para cada entidade extraída de um sistema de terceiros. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Tabela | Descrição |
| --- | --- |
| Rastreador de trabalhos de integração<br><br>[sn_hr_integr_fw_job_tracker] | Armazena detalhes do trabalho de origem, como hora de início, hora de término da execução e estado. Para obter mais informações, consulte Exibir detalhes do rastreador de trabalhos. |
| Rastreador de trabalhos do serviço de integração<br><br>[sn_hr_integr_fw_service_job_tracker] | Armazena detalhes do trabalho de serviço, como hora de início, hora de término e estado. Para obter mais informações, consulte Exibir detalhes do rastreador de trabalhos. |
| Integração de tarefa pendente extraída<br><br>[sn_hr_integr_fw_todo_inbound] | Armazena tarefas que são extraídas do sistema de terceiros em Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais. Para obter mais informações, consulte Exibir tarefas de um sistema de terceiros. |
| Interface externa<br><br>[sn_hr_integr_fw_ext_interface] | Armazena registros modificados que são enviados de uma aplicação ServiceNow para um sistema de terceiros. |

### Widgets para exibir tarefas de um sistema de terceiros

Os widgets pré-configurados **HRSD Framework Integration** e **HRSD Integration Framework Complete** ajudam a exibir tarefas de um sistema de terceiros para a página de tarefas pendentes em Central do funcionário.

Esses widgets estão disponíveis somente quando a aplicação Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core] está ativada. Para obter mais informações sobre esses widgets, navegue até **Central de serviços ao funcionário** > **Configuração de tarefas pendentes**.

## HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand

A aplicação ServiceNow® HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand permite que você exiba cursos de aprendizado relevantes para os funcionários como parte de suas tarefas pendentes no ServiceNow Central do funcionário.

O Cornerstone OnDemand é um sistema de aprendizado que hospeda vídeos de aprendizado, treinamento e certificações para os funcionários. Usando HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand, você pode extrair tarefas de aprendizado do sistema Cornerstone OnDemand para ServiceNow para que os funcionários possam exibir todas as suas tarefas pendentes em um único local, Central do funcionário.

### Configurando a aplicação

Para configurar a aplicação HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand, primeiro você deve ativar o plug-in HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand [sn_hr_Cornerstone] em ServiceNow Store. Este plug-in ativa o Cornerstone spoke no IntegrationHub e Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais. Em seguida, você deve configurar o spoke Cornerstone no IntegrationHub. Para obter detalhes sobre como concluir a configuração, consulte Configuração do HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Como usar Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais

Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais fornece uma maneira consistente de criar integrações para casos de uso comuns, como extrair informações de perfil do funcionário, extrair tarefas pendentes ou extrair outros dados de sistemas de terceiros e armazená-los na instância ServiceNow. Ele contém componentes comuns, como a tabela de origem, a tabela de Serviços de integração de RH, fluxos programados e mapas de transformação, que podem ser usados para criar integrações.

Por padrão, quando a aplicação HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand é configurada, a origem, os serviços de integração de RH, os fluxos programados e os mapas de transformação são configurados automaticamente para o sistema Cornerstone OnDemand em Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais. Os fluxos de programação em Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais interagem com o sistema Cornerstone OnDemand para extrair usuários, objetos de aprendizagem e transcrições para a ServiceNow.

## Atribuição de tarefas de aprendizagem a funcionários

Quando as tarefas de aprendizado são atribuídas a funcionários no sistema Cornerstone OnDemand, as transcrições são criadas para esses funcionários no sistema Cornerstone OnDemand.

Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais, usando o serviço de transcrições de sincronização, extrai as transcrições do sistema Cornerstone OnDemand e as exibe como tarefas na página de tarefas pendentes em Central do funcionário.

Ao clicar na tarefa de aprendizado em Central do funcionário, o funcionário é direcionado para o sistema Cornerstone OnDemand para concluir a tarefa. Quando o funcionário conclui a tarefa no sistema Cornerstone OnDemand, o status da tarefa é atualizado em Central do funcionário depois que o trabalho programado é executado para o sistema Cornerstone OnDemand.

## Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

### Iniciar

| Configurar | Referência |
| --- | --- |
| Planeje e configure sua implementação. | Veja detalhes sobre componentes como campos, tabelas e propriedades. |

#### Configuração do HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand

Entenda como configurar a aplicação HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand para extrair cursos de aprendizado do sistema Cornerstone OnDemand para o sistema ServiceNow.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar

- Função necessária: sn_hr_Cornerstone.admin
- Ative o plug-in Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core].
- Ative o plug-in HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand [sn_hr_Cornerstone] em ServiceNow Store. Este plug-in ativa o Cornerstone spoke no IntegrationHub e o plug-in HR Service Delivery Integrations Framework [sn_hr_integre_fw].

### Procedimento

1. Configure o spoke Cornerstone no IntegrationHub.
   Para obter mais informações, consulte a documentação do spoke Cornerstone .
2. Configure o prefixo da URL no registro de origem Cornerstone em HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand.
   Para obter mais informações, consulte Usar link profundo para HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand.

> **Importante:**
> Depois de ativar os plug-ins necessários e configurar o spoke Cornerstone, os Serviços de integração de RH (para a aplicação Cornerstone OnDemand) serão criados automaticamente. Para obter mais informações, consulte Serviços de Integração de RH para HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand.

3. Configure o fluxo para HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand.
   Para obter mais informações, consulte Configurar o fluxo para HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand.

## Usar link profundo para HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand

Use o prefixo de link profundo para extrair objetos de aprendizado do sistema Cornerstone OnDemand durante o tempo de execução.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_Cornerstone.admin

### Procedimento

1. Faça login na aplicação Cornerstone OnDemand e gere links profundos.
   Para obter mais informações, consulte a documentação do sistema Cornerstone OnDemand.

> **Nota:**
> Verifique se você selecionou **Detalhes de LO** na lista de **URL da página** na guia **Gerador de link profundo**.

2. Copie o prefixo do URL.
3. Navegar até **Integrações de fundamentos de RH** > **Fonte**.
4. Clique **em Pilar**.
5. Em **Propriedades**, anexe o valor copiado em **url_prefix**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Configurar o fluxo para HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand

Especifique a frequência e a hora em que você deseja executar o fluxo programado que extrai objetos de aprendizagem, usuários e transcrições da aplicação Cornerstone OnDemand para o sistema ServiceNow.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_Cornerstone.admin

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Flow Designer** > **Designer**.
2. Ative o fluxo programado **Acionar sincronização de CSOD**.
3. Clique **em Gatilho**.
   a. Selecione uma frequência como diária, semanal ou mensal. O valor padrão é **Diariamente**.
   b. Especifique um horário. O valor padrão é **21:00:00**.

### Referência para HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand

Referência para HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand

### Componentes instalados com HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand [sn_hr_Cornerstone], incluindo tabelas e funções de usuário.

## Funções instaladas

| Título da função [nome] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| Administrador de RH Cornerstone<br><br>[sn_hr_Cornerstone.admin] | Pode acessar e configurar a aplicação HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand. | Nenhum |

## Tabelas instaladas

| Tabela | Descrição |
|---|---|
| Mapeamento de usuário<br><br>[sn_hr_Cornerstone_user_mapping] | Detalhes dos usuários mapeados do sistema Cornerstone OnDemand para o sistema ServiceNow. |
| Objeto de aprendizagem CSOD<br><br>[sn_hr_ Cornerstone_lo] | Detalhes dos objetos de aprendizagem (como tipo de aprendizagem, ID de aprendizagem, título) que são extraídos do sistema Cornerstone OnDemand para o sistema ServiceNow. |
| Status de CSOD | Status das transcrições no sistema Cornerstone OnDemand. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Tabela | Descrição |
| --- | --- |
| [sn_hr_Cornerstone_status] | |

### Origem de HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand

Depois de configurar a aplicação HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand, o registro de origem da aplicação Cornerstone On Demand é criado automaticamente em Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais, módulo de origem. O registro de origem do Cornerstone OnDemand na aplicação em Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais contém um conjunto predefinido de propriedades e serviços de integração de RH.

#### Propriedades

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Extração completa | Quando definido como **verdadeiro**, todos os usuários ativos, treinamentos ativos e tarefas incompletas do sistema Cornerstone OnDemand são extraídos das respectivas tabelas na instância ServiceNow.<br><br>Quando definido como **Falso**, somente usuários modificados, treinamentos modificados e transcrições modificadas (com base no último tempo de execução da programação bem-sucedida) são extraídos do sistema Cornerstone OnDemand e inseridos nas respectivas tabelas na instância ServiceNow.<br><br>**Nota:**<br>Se não houver informações sobre a última hora de execução da programação bem-sucedida, a primeira extração será sempre uma extração completa. |
| contagem de páginas | Número de registros que são extraídos por meio de uma chamada de API do sistema Cornerstone OnDemand. Por padrão, o valor é **500**.<br><br>**Nota:**<br>Esta propriedade é respeitada somente pelos Serviços de integração de RH de treinamentos e transcrições de sincronização, e não pelo Serviço de integração de RH de usuários de sincronização. |
| URL-prefixo | Prefixo de link profundo para extrair objetos de aprendizado do sistema Cornerstone OnDemand durante o tempo de execução. Para obter mais informações, consulte Usar link profundo para HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand. |

### Serviços de Integração de RH para HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand

Depois de configurar a aplicação HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand, os serviços de integração de RH para Cornerstone são criados automaticamente em Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais. Os fluxos nos Serviços de integração de RH se comunicam com o sistema Cornerstone OnDemand para extrair usuários, objetos de aprendizagem e transcrições para ServiceNow.

**Importante:**
Você deve ativar todos esses serviços de integração de RH para que os dados sejam sincronizados corretamente entre o sistema Cornerstone OnDemand e ServiceNow.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Serviços de integração de RH para Cornerstone

| Nome | Descrição |
|---|---|
| Sincronizar usuários | Este serviço de integração de RH mapeia usuários no sistema Cornerstone OnDemand para usuários no sistema ServiceNow usando IDs de e-mail. Quando o fluxo de programação Acionar sincronização do CSOD é executado, os usuários são extraídos do sistema Cornerstone OnDemand para a tabela Preparação do mapeamento do usuário [sn_hr_Cornerstone_user_mapping_staging]. Depois que os scripts de transformação são executados, os usuários mapeados são exibidos em **Integrações de fundamentos de RH** > **Usuários**. |
| Sincronizar treinamentos | Este serviço de integração de RH extrai objetos de aprendizagem, como vídeos ou currículo, do sistema Cornerstone OnDemand para o sistema ServiceNow. Quando o fluxo de programação Acionar sincronização de CSOD é executado, os objetos de aprendizagem são inseridos na tabela Preparação de objetos de aprendizagem CSOD [sn_hr_Cornerstone_lo_staging]. Depois que os scripts de transformação são executados, os objetos de aprendizagem são exibidos em **Integrações de fundamentos de RH** > **Objetos de aprendizagem**. |
| Sincronizar transcrições | Este serviço de integração de RH extrai transcrições do sistema Cornerstone OnDemand para o sistema ServiceNow. Quando o fluxo de programação Acionar sincronização de CSOD é executado, as transcrições são inseridas na tabela Preparação de integração de tarefas pendentes extraídas de RH [sn_hr_integr_fw_todo_inbound_staging]. Depois que os scripts de transformação são executados, as transcrições são exibidas em **Estrutura de integrações de RH** > **Tarefas pendentes**. |

### Usuários para HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand

Os usuários do sistema Cornerstone OnDemand são mapeados para os usuários no sistema ServiceNow usando IDs de e-mail. O mapeamento de usuário ajuda a atribuir tarefas de aprendizado ao usuário correto no sistema ServiceNow.

Quando o fluxo de programação Acionar sincronização do CSOD é executado, os usuários são extraídos do sistema Cornerstone OnDemand para a tabela Preparação do mapeamento do usuário [sn_hr_Cornerstone_user_mapping_staging]. Depois que os scripts de transformação forem executados, os usuários mapeados serão exibidos em **Integrações de fundamentos de RH** > **Usuários**.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| ID de CSOD | ID do CSOD do sistema Cornerstone OnDemand. |
| Ativo | Opção que indica se o usuário está ativo ou não no sistema Cornerstone OnDemand. |
| Usuário | Nome do usuário no sistema ServiceNow. |
| Usuário do CSOD | Nome do usuário no sistema Cornerstone OnDemand. |
| ID do usuário do CSOD | ID do usuário no sistema Cornerstone OnDemand. |
| E-mail do CSOD | ID de e-mail do usuário no sistema Cornerstone OnDemand. |

**Nota:**
Caso queira usar **os campos ID do CSOD, IDdo usuáriodo CSOD e ID do usuário do CSOD** para mapear usuários, substitua o método getUser no script CSODIntegrationsUtil.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Objetos de aprendizagem para HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand

Exiba detalhes dos objetos de aprendizagem que são extraídos do sistema Cornerstone OnDemand para o sistema ServiceNow. Os objetos de aprendizagem ajudam a levar os usuários aos detalhes corretos da tarefa de aprendizagem.

Quando o fluxo de programação Acionar sincronização do CSOD é executado, o fluxo no serviço Sincronizar treinamentos extrai objetos de aprendizado do sistema Cornerstone OnDemand para a tabela Preparação do objeto de aprendizagem do CSOD [sn_hr_Cornerstone_lo_staging]. Depois que os scripts de transformação são executados, os objetos de aprendizagem são exibidos em**Integrações de fundamentos de RH** > **Objetos de aprendizagem**.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Título | Nome do objeto de aprendizagem. |
| Ativo | Opção que indica que o objeto de aprendizagem está em uso. |
| ID de aprendizagem | Identificador exclusivo do objeto de aprendizagem. |
| Tipo de aprendizagem | Tipo de objeto de aprendizagem. |
| ID do tipo de aprendizagem | Identificador exclusivo do tipo de aprendizagem. |
| LO raiz | Primário do objeto de aprendizagem. |

**Nota:**

- Esses tipos de objetos de aprendizagem não são exibidos na página Objetos de aprendizagem: Sessão, Coorte, Programa e Tipo de biblioteca. Esses tipos de objetos de aprendizagem aparecem na tabela Preparação do objeto de aprendizagem CSOD [sn_hr_Cornerstone_lo_staging], mas não aparecem na página Objetos de aprendizagem após a transformação.

- Somente os tópicos secundários de uma certificação são exibidos como tarefas na página de tarefas pendentes em Central do funcionárioe não a certificação em si.

### Mapeamento de status no sistema Cornerstone OnDemand

Depois de configurar HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand, o mapeamento entre o ID do status da transcrição e o valor do status é exibido na página Status em HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand. Essas informações ajudam a gerenciar o status externo da tarefa na tabela de pendências de integração extraída de RH para o sistema Cornerstone OnDemand.

Por exemplo, uma transcrição com ID de status **25** é inserida no sistema Cornerstone OnDemand no sistema ServiceNow. **25** indica que o valor do status da tarefa é **Aprovação pendente** no sistema Cornerstone OnDemand.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Status | Status da tarefa no sistema Cornerstone OnDemand. |
| ID de status | Identificador exclusivo do status no sistema Cornerstone OnDemand. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Transformar mapas para HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand

Por padrão, quando HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand é configurado, a transformação de mapeamento de usuário CSOD e os mapas de transformação de mapeamentos de objeto de aprendizagem CSOD estão disponíveis automaticamente para HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand. Esses mapas de transformação especificam relacionamentos de dados entre a tabela de origem e a tabela de destino.

#### Mapas de transformação

| Nome | Descrição |
|---|---|
| Transformação de mapeamento de usuário do CSOD | Mapeia usuários da tabela de origem Preparação do mapeamento do usuário [sn_hr_Cornerstone_user_mapping_staging] para a tabela de destino do Mapeamento do usuário [sn_hr_Cornerstone_user_mapping]. |
| Mapeamentos de objeto de aprendizagem CSOD | Mapeia objetos de aprendizagem da tabela de origem Preparação do objeto de aprendizagem CSOD [sn_hr_Cornerstone_lo_staging] para a tabela de destino Objeto de aprendizagem CSOD [sn_hr_Cornerstone_lo]. |
| Mapa de transformação de tarefas pendentes de extração de RH | Mapeia tarefas ou Todos da tabela Preparação de integração de tarefas pendentes extraídas de RH [sn_hr_integr_fw_todo_inbound_staging] para a tabela Tarefa de integração pendente de RH extraída [sn_hr_integr_fw_todo_inbound]. Para obter mais informações, consulte Criar mapas de transformação no Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais. |

## HR Service Delivery integration with Magnit

A aplicação ServiceNow® HR Service Delivery integration with Magnit fornece uma experiência contínua para rastrear e gerenciar atividades de integração de trabalhadores temporários.

## Principais recursos

- Rastreie e gerencie as atividades de integração de trabalhadores temporários. Extraia trabalhadores temporários da aplicação Magnit para uma instância Now Platform e crie tarefas de integração para trabalhadores temporários da instância Now Platform.
- Crie fluxos personalizados para vários casos de uso. Por exemplo, acione um evento de ciclo de vida para criar casos e notificações de RH na instância Now Platform para gerenciar a integração de trabalhadores temporários.
- Forneça uma experiência de integração perfeita para trabalhadores temporários.

## Informações de ativação

Primeiro, ative a aplicação [ HR Service Delivery integration with Magnit em ServiceNow Store. A ativação da aplicação ativa automaticamente o spoke [ Magnit, Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais e o aplicativo com escopo de Human Resources: eventos de ciclo de vida para Enterprise.

Em seguida, configure o spoke do Magnit .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

## Iniciar

| Explorar | Configurar | Referência |
| --- | --- | --- |
| Informações detalhadas sobre a integração | Configure a aplicação para começar | Obter detalhes sobre funções de usuário, tabelas, configurações padrão |

### Explorar HR Service Delivery integration with Magnit

Entenda o fluxo de trabalho de ponta a ponta de HR Service Delivery integration with Magnit.

## Fluxo de ponta a ponta

1. Certifique-se de que o perfil do gerente esteja disponível na instância Now Platform antes de extrair informações do trabalhador temporário.
2. Importe Local, Departamento, Trabalho que deve estar associado ao trabalhador temporário para a instância Now Platform (por exemplo, por meio de importação em massa). Caso você não importe os IDs correspondentes, esses valores permanecerão nulos para o funcionário temporário.
3. Com a função sn_hr_magnit.admin, crie modelos de tarefa de RH relevantes e os associe a itens de integração extraídos da instância Magnit. Para obter mais informações, consulte Mapear Magnit tarefas.
4. Crie as seguintes propriedades para a origem Magnit. Estas são configurações únicas:
   - **full_pull_wait_time**: tempo de espera entre o recebimento do ID de correlação e a chamada da ação de extração completa
   - **delta_pull_wait_time**: tempo de espera entre o recebimento do ID de correlação e a chamada da ação de extração delta

   Para obter mais informações, consulte Origem de HR Service Delivery integration with Magnit.
5. Extraia trabalhadores temporários da aplicação Now PlatformMagnit para a instância [] por meio de um trabalho programado que pode ser configurado. Consulte Ativar um fluxo de programação.

   Um evento de ciclo de vida é acionado e um caso de ciclo de vida é criado para cada trabalhador temporário. Uma tarefa de RH é criada para cada item de integração no caso de ciclo de vida.

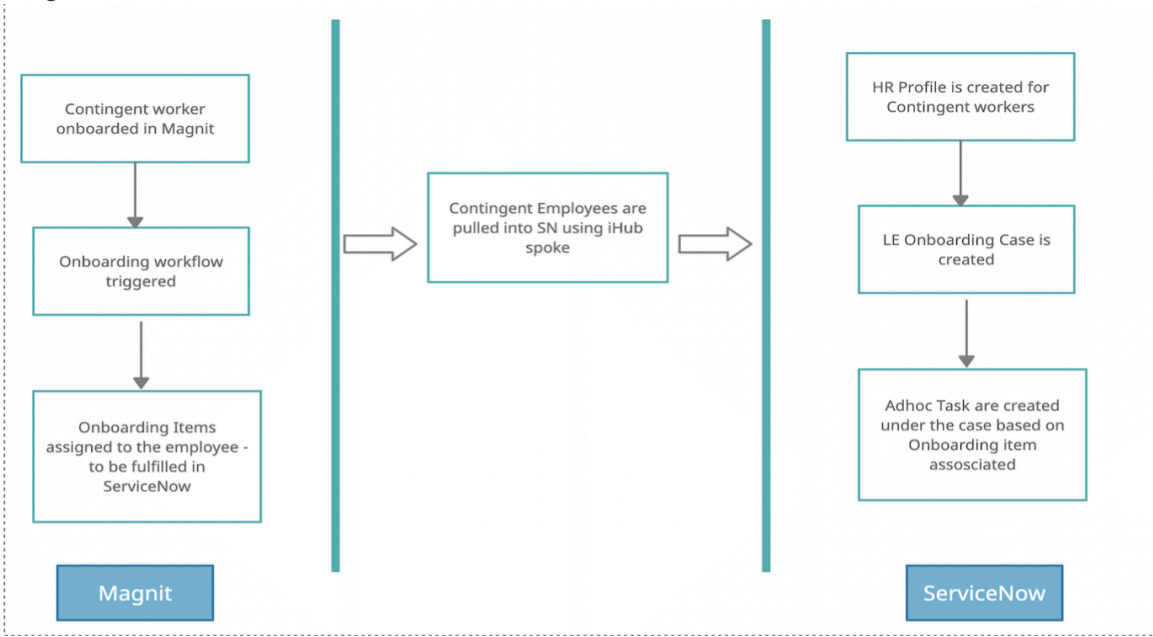
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:**
Se uma tarefa de RH não for criada para o item de integração, verifique se existe um registro de mapeamento ativo Magnit para esse item de integração. Para obter mais informações, consulte Mapear Magnit tarefas.

Os trabalhadores temporários concluem as tarefas de integração da instância Now Platform.

**Diagrama de fluxo**




### Comunicação de status para Magnit

Entenda como o status das tarefas de integração do usuário é comunicado da instância ServiceNow® para a aplicação Magnit.

## Fluxo

1. Alterar o status de uma tarefa de RH para Trabalho em andamento, Pronto ou Rascunho muda automaticamente o status do item de integração do usuário correspondente para o estado Pendente na tabela Item de integração do usuário [sn_hr_magnit_user_onboarding_item]. Quando a tarefa de RH é marcada como Concluída, Encerrada incompleta ou Cancelada, o status do item de integração do usuário correspondente muda automaticamente para **Pronto para enviar** na tabela Item de integração do usuário [sn_hr_magnit_user_onboarding_item].
2. O fluxo Sincronizar anexos de itens de integração é executado em uma programação e hora específicas, lê a tabela Item de integração do usuário [sn_hr_magnit_user_onboarding_item] para identificar registros com o valor de **Status** = **Pronto para enviar**. A ação Enviar status de integração no spoke do Magnit passa esses detalhes para a aplicação Magnit e um ID de correlação é recebido para todos os registros enviados para o sistema Magnit. Os registros na tabela Item de integração do usuário [sn_hr_magnit_user_onboarding_item] são atualizados com Correlation_ID, status_sent_at e status_sent.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:**

- Os estados Encerrado e Encerrado incompleto são mapeados para Concluído em Magnite Cancelado é mapeado para Rejeitado em Magnit.
- Anexos com mais de 5 MB são descartados e não enviados para a aplicação Magnit.

3. O fluxo Sincronizar anexos de itens de integração lê a tabela Item de integração do usuário [sn_hr_magnit_user_onboarding_item] e identifica o último ID de correlação e a ação Verificar status de integração no Magnit spoke identifica as últimas informações de status enviadas. Depois que a resposta for identificada como concluída, o próximo lote de registros (se houver alguma mudança no status dos registros) será enviado para a aplicação Magnit.

### Configurar HR Service Delivery integration with Magnit.

Configure HR Service Delivery integration with Magnit para criar tarefas de integração para trabalhadores temporários.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: sn_hr_magnit.admin

Certifique-se de que o perfil do gerente esteja disponível na instância Now Platform antes de extrair informações do trabalhador temporário. Importe Local, Departamento, Trabalho que deve estar associado ao trabalhador temporário para a instância Now Platform (por exemplo, por meio de importação em massa). Caso você não importe os IDs correspondentes, esses valores permanecerão nulos para o funcionário temporário.

**Procedimento**

1. Mapear Magnit tarefas para criar tarefas ad hoc para trabalhadores temporários.
2. Configure as propriedades em Origem de HR Service Delivery integration with Magnit.
3. Ativar um fluxo de programação para extrair trabalhadores temporários da aplicação Now PlatformMagnit para a instância [].

   Um evento de ciclo de vida é acionado e um caso de ciclo de vida é criado para cada trabalhador temporário. Uma tarefa de RH é criada para cada item de integração no caso de ciclo de vida.

**Nota:**

- Se uma tarefa de RH não for criada para o item de integração, verifique se existe um registro de mapeamento ativo Magnit para esse item de integração.
- Se o perfil de RH, o caso de ciclo de vida ou uma tarefa de RH não for criado para um item de integração, verifique se todos os acessos restritos de chamador estão no estado **Permitido**.

### Mapear Magnit tarefas

Mapeie um nome de item de integração com o modelo de tarefa de RH para criar uma tarefa ad hoc para o trabalhador temporário.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: sn_hr_magnit.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Integração do HR Magnit** > **Mapeamento de tarefas do Magnit**.
2. No formulário, preencha os campos:

**Mapeamento de tarefas do Magnit**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome do item de integração | Item de integração (relacionado ao trabalhador temporário) que é extraído da aplicação Magnit. |
| Modelo da tarefa de RH | Modelo de tarefa de RH com o qual o item de integração é mapeado. |
| Ativo | Opção para ativar o uso deste mapeamento. |

3. Clique em **Enviar**.

### Origem de HR Service Delivery integration with Magnit

Depois de configurar a aplicação HR Service Delivery integration with Magnit, o registro de origem da aplicação HR Service Delivery integration with Magnit é criado automaticamente em Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais, módulo de origem. O registro de origem MagnitEstrutura de integrações de gestão de serviços empresariais na aplicação [] contém um conjunto predefinido de propriedades e serviço de integração de RH.

**Propriedades**

| valor | Descrição |
|---|---|
| full_pull_wait_time | Tempo de espera entre o recebimento do ID de correlação e a chamada da ação de extração completa.<br>**Nota:**<br>Esta propriedade deve ser configurada. É uma configuração única. |
| delta_pull_wait_time | Tempo de espera entre o recebimento do ID de correlação e a chamada da ação de extração delta.<br>**Nota:**<br>Esta propriedade deve ser configurada. É uma configuração única. |
| extração completa | Quando definido como **verdadeiro**, os funcionários ativos integrados em Magnit são extraídos para a instância Now Platform junto com os itens de integração associados. Um caso de ciclo de vida é criado para cada usuário junto com tarefas ad hoc com base nos itens de integração.<br>Quando definido como **falso**, os novos funcionários integrados em Magnit (desde a última extração bem-sucedida) são sincronizados com a instância Now Platform. Qualquer mudança nos detalhes do trabalhador temporário no Magnit que já estão presentes em Now Platform é sincronizada com Now Platform via uma extração delta. Se houver novos itens de integração associados ao funcionário após a última extração, novas tarefas de RH serão criadas. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Propriedades

| valor | Descrição |
|---|---|
| | **Nota:** Se houver um caso de ciclo de vida ativo para um trabalhador temporário, novas tarefas de integração serão criadas no mesmo caso de ciclo de vida. Se não houver nenhum caso de ciclo de vida ativo associado ao trabalhador temporário, um novo caso de ciclo de vida será criado para o funcionário e as tarefas de integração serão criadas nele.<br>**Nota:** A extração completa é uma propriedade opcional. |

### Serviço de Integração de RH para HR Service Delivery integration with Magnit

Depois de configurar a aplicação HR Service Delivery integration with Magnit, o serviço de integração de RH para Magnit é criado automaticamente em Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais. O fluxo no Serviço de Integração de RH se comunica com o sistema Magnit para extrair trabalhadores temporários para a instância Now Platform.

### Serviços de integração de RH para Magnit

| Nome | Descrição |
|---|---|
| Obter trabalhador temporário | Extrai trabalhadores temporários da aplicação Magnit para a instância Now Platform. |

### Ativar um fluxo de programação

Ative o fluxo de programação que interage com Magnit para extrair trabalhadores contingentes do Magnit para a instância Now Platform.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_magnit.admin

#### Procedimento

1. Navegar até **Flow Designer** > **Designer**.
2. Abra **Executar integração do HRSD Magnit**.
   Como alternativa, você pode clicar em **Executar trabalho** em Origem de HR Service Delivery integration with Magnit para extrair trabalhadores contingentes de Magnit para a instância Now Platform.
3. Clique em **Ativar**.
4. No campo **Gatilho**, especifique a hora e o intervalo em que você deseja executar automaticamente o fluxo programado.

### Referência para HR Service Delivery integration with Magnit

Referência para HR Service Delivery integration with Magnit.

### Componentes instalados com HR Service Delivery integration with Magnit

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in HR Service Delivery integration with Magnit, incluindo tabelas e funções do usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Funções instaladas

| Título da função [nome] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| Administrador do Magnit<br>[sn_hr_magnit.admin] | • Pode extrair Magnit trabalhadores temporários<br>• Pode exibir perfis de RH, caso de ciclo de vida de RH e tarefa de RH criada para o trabalhador temporário<br>• Pode criar Magnit registros de mapeamento de tarefa | • sn_hr_le.activity_writer<br>• sn_hr_integr_fw.admin<br>• sn_hr_magnit.reader |
| Leitor Magnit<br>[sn_hr_magnit.reader] | Pode exibir o perfil de RH, o caso de ciclo de vida de RH e a tarefa de RH criada para Magnit trabalhador temporário junto com Magnit registros de mapeamento de tarefa | • sn_hr_integr_fw.admin<br>• sn_hr_magnit.reader |

## Tabelas instaladas

| Tabela | Descrição |
|---|---|
| Mapeamento de tarefas do Magnit<br>[sn_hr_magnit_task_mapping] | Armazene os mapeamentos entre itens de integração e tarefas de RH. |
| Item de integração do usuário<br>[sn_hr_magnit_user_onboarding_item] | Armazena os mapeamentos de itens de integração de trabalhadores temporários com perfis de RH. |

### Entidades padrão

As entidades padrão estão disponíveis para uso na ativação da aplicação HR Service Delivery integration with Magnit.

## Entidades padrão

| Entidades | Descrição |
|---|---|
| Integração de novos contratados (Magnit) | Evento de ciclo de vida que contém tarefas de integração ad hoc que são criadas para trabalhadores temporários da Magnit.<br>O conjunto de atividades do ciclo de vida padrão e a atividade estão disponíveis para uso.<br>Para obter mais informações, consulte **Eventos de ciclo de vida** > **Gerenciar eventos de ciclo de vida** |
| Integração de trabalhadores temporários (Magnit) | Serviço de RH para acionar o evento de ciclo de vida de integração de recém-contratados (Magnit). |
| Integração de trabalhadores temporários (Magnit) | Modelo de RH para integração de trabalhadores temporários (Magnit) |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## HR Service Delivery Integration with Workday

A aplicação ServiceNow® HR Service Delivery Integration with Workday foi criada pela Bristlecone, Inc.

Com esta aplicação, você pode fazer o seguinte:

- Sincronize perfis de trabalhador do Workday para uma aplicação ServiceNow.
- Extraia tarefas do Workday para uma aplicação ServiceNow. Permita que os funcionários exibam todas as tarefas pendentes ou tarefas em um único local, Central do funcionário.

## Configuração da aplicação

Primeiro, você deve ativar a aplicação [ HR Service Delivery Integration with Workday de ServiceNow Store. Isso ativa automaticamente o Workday HR Spoke. Em seguida, configure o Workday HR Spoke .

**Nota:**

- A integração do HR Service Delivery com o Workday depende do Workday HR Spoke.
- Para que a aplicação funcione com a página de tíquete padrão ServiceNow, você deve instalar esses conjuntos de atualizações .

## Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

**Nota:**

- A aplicação Campanhas de funcionário para local de trabalho de Facebook pode ser ativada de ServiceNow Store somente se você tiver a licença Central do funcionário.
- Ativar a aplicação Campanhas de funcionário para Workplace from Facebook de ServiceNow Store ativa automaticamente as aplicações Content Delivery, Content Automation e Workplace for Facebook.

**Iniciar**

| Configurar | Usar | Referência |
| --- | --- | --- |
| Planeje e configure sua implementação. | Usando HR Service Delivery Integration with Workday. | Veja detalhes sobre componentes como campos, tabelas e propriedades. |

### Configuração do HR Service Delivery Integration with Workday

Extraia tarefas do Workday ou tarefas pendentes de forma programada regular ou manualmente para o intervalo de datas fornecido na instância da ServiceNow. Isso permite

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

que os funcionários exibam todas as tarefas pendentes em um único local, Central do funcionário.

## Configuração da aplicação

- Ative a aplicação [ HR Service Delivery Integration with Workday de ServiceNow Store. Isso ativa automaticamente o Workday HR Spoke.
- Configure o Workday HR Spoke Workday HR Spoke .
- Ative a Estrutura de integrações do HR Service Delivery em ServiceNow Store. HR Service Delivery Integration with Workday usa Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais para extrair tarefas do Workday para ServiceNow. Para obter mais informações sobre a Estrutura de integrações do HR Service Delivery, consulte Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais.

## Configurações de tarefas pendentes

Armazene parâmetros de configuração únicos para extrair tarefas do Workday para a ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Configurar tarefas pendentes do Workday.

**Nota:**
As configurações de tarefas **pendentes do HRSD Framework Integration** e **do HRSD Integration Framework Complete** ajudam a exibir tarefas do Workday na página de tarefas pendentes em Central do funcionário. Para obter mais informações sobre essas configurações de tarefas pendentes, navegue até **Central do funcionário** > **Configuração de tarefas pendentes**.

## Programar ativação de fluxo

Ative e execute o fluxo de programação que extrai tarefas para ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Ativação de fluxos de programação.

### Sincronizar perfis de trabalhador

Extraia dados de perfil do trabalhador do Workday para ServiceNow. Veja os detalhes do perfil do trabalhador no Workday em ServiceNow HR Service Delivery.

As seções a seguir explicam como configurar a aplicação, definir as configurações de perfil do trabalhador, ativar e executar o fluxo de programação para sincronizar os perfis do trabalhador.

## Configuração da aplicação

Primeiro, você deve ativar a aplicação [ HR Service Delivery Integration with Workday de ServiceNow Store. Isso ativa automaticamente o Workday HR Spoke. Em seguida, você deve configurar o Workday HR Spoke .

## Configurações de perfil do trabalhador

Armazene parâmetros de configuração únicos para sincronizar dados entre o Workday e o ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Definir configurações de perfil do trabalhador.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:**
Mesmo se você não estiver usando a sincronização de perfil de trabalhador, certifique-se de ter configurado o campo **Fuso horário do locatário** do Workday no formulário Configurações de sincronização de perfil de trabalhador do Workday. Este campo lida com os fusos horários entre os dois sistemas, ServiceNow e Workday.

## Programar ativação de fluxo

Ative e execute o fluxo de programação que extrai informações de perfil do trabalhador em ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Ativação de fluxos de programação.

### Definir configurações de perfil do trabalhador

Configure parâmetros para garantir que os perfis do trabalhador sejam sincronizados entre o Workday e o ServiceNow.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_workday.admin

### Procedimento

1. Navegar até **Sincronização de perfil de trabalhador do Workday** > **Configurações** > **Configurações de sincronização do perfil de trabalhador**.
2. Atualize os campos no registro de acordo com seus requisitos.

**Importante:**
Para obter detalhes sobre como obter o valor de cada um dos campos do formulário, consulte este artigo da base de conhecimento.

**Formulário de configurações de sincronização de perfil de trabalhador do Workday**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Fuso horário do locatário no dia útil | Fuso horário dos trabalhadores do Workday. |
| Número de dias até os próximos eventos de integração e desligamento | Número de dias considerados para extrair os perfis de futuros trabalhadores que estão entrando ou saindo. |
| ID do tipo de organização do departamento | Identificador exclusivo para o tipo de organização do departamento. |
| ID de uso do local | Identificador exclusivo para o uso do local. |
| ID do tipo de dispositivo de telefone do local | Identificador exclusivo para o tipo de dispositivo de telefone do local. |
| ID do tipo de dispositivo de fax do local | Identificador exclusivo para o tipo de dispositivo de fax do local. |
| ID do tipo de uso de comunicação do local | Identificador exclusivo para o tipo de uso de comunicação do local. |
| Habilitar simulação | Quando habilitado, os dados são extraídos em tabelas de preparação, mas não são transformados em tabelas de destino. |
| Habilitar depuração | Quando habilitado, logs adicionais são coletados. |
| ID do tipo de uso de comunicação de e-mail residencial do funcionário | Identificador exclusivo para o tipo de uso de comunicação por e-mail residencial do funcionário. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| ID do tipo de uso de comunicação de e-mail comercial do funcionário | Identificador exclusivo para o tipo de uso de comunicação por e-mail de trabalho do funcionário. |
| ID do tipo de uso de comunicação por telefone comercial do funcionário | Identificador exclusivo para o tipo de uso de comunicação por telefone comercial do funcionário. |
| ID do tipo de uso de comunicação de telefone residencial do funcionário | Identificador exclusivo para o tipo de uso de comunicação por telefone residencial do funcionário. |
| ID do tipo de dispositivo de telefone celular do funcionário | Identificador exclusivo para o tipo de dispositivo de telefone celular do funcionário. |
| ID do tipo de dispositivo de telefone do funcionário | Identificador exclusivo para o tipo de dispositivo de telefone do funcionário. |
| ID do tipo de uso de comunicação de referência do tipo de endereço residencial do funcionário | Identificador exclusivo do endereço residencial do funcionário. |

3. Clique em **Enviar**.

## O que Fazer Depois

Clique no link relacionado Obter tipos de ID de referência para executar o fluxo que interage com o Workday para extrair os tipos de ID de referência que são referenciados nos campos de configuração.

### Configurar propriedades para sincronização de perfil de trabalhador

Defina as propriedades que controlam a sincronização do perfil do trabalhador.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_workday.admin

## Procedimento

Navegue até **Propriedades do sistema** e defina os seguintes valores de propriedade:

### Propriedades de sincronização do perfil do trabalhador

| Propriedade | Descrição |
|---|---|
| sn_hr_workday.worker_service_flow_name | Forneça o nome do subfluxo que é clonado de Obter serviço de trabalho. O formato deve ser `scope-name.flow-name`. |
| sn_hr_workday.worker_page_size | Especifique o tamanho da página para Obter serviço de trabalhadores. O tamanho máximo da página pode ser 999. |
| sn_hr_workday.exclude_contingente_trabalhadores | Defina o valor como **Verdadeiro** para excluir os trabalhadores contingentes da extração de Trabalhadores. O valor padrão é **Falso**. |

### Mapeamento de campos de perfil do trabalhador

O fluxo de programação Executar fluxo de integração do Workday mapeia os campos de perfil do trabalhador do Workday para os campos de perfil de RH em ServiceNow.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Importante:**

- Para obter detalhes sobre os campos mapeados, consulte este artigo da base de conhecimento.
- Crie um índice nas colunas first_name e last_name do perfil de RH para melhorar o desempenho.

### Configurar tarefas pendentes do Workday

Armazene parâmetros de configuração únicos para extrair tarefas do Workday para a aplicação ServiceNow.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_workday.admin

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Tarefas pendentes de extração do Workday** > **Tarefas pendentes de extração de configuração**.
   Para obter informações sobre a criação do relatório de tarefas pendentes de extração, consulte este artigo da base de conhecimento.
2. No formulário, preencha os campos:

### Tarefas pendentes extraídas da configuração do Workday

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome do relatório de RAAS de tarefas pendentes do Workday | Nome do relatório extraído do Workday.<br>**Nota:**<br>Certifique-se de fornecer o nome exato do relatório para a sincronização apropriada. |
| Nome de usuário do proprietário do relatório de tarefas pendentes do Workday | Proprietário do relatório.<br>**Nota:**<br>Certifique-se de fornecer o nome exato do proprietário para a sincronização apropriada. |
| Data e hora de início do carregamento inicial | Data e hora a partir das quais você deseja extrair tarefas do Workday para a ServiceNow. |
| Intervalo de carga | Intervalo no qual você deseja extrair dados, por exemplo, em termos de dias, meses ou horas.<br>Exemplo: para o carregamento inicial, se você quiser extrair dados dos últimos seis meses, poderá definir o intervalo de carregamento como 15 dias. Os dados são extraídos dos últimos seis meses (em um conjunto de 15 dias) até a hora de início capturada no campo **Trabalho iniciado em** no Rastreador de trabalhos. Caso os dados sejam grandes, um erro de tempo |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | limite de chamada de saída será exibido em ServiceNow. Você deve diminuir o intervalo de carga.<br><br>Se um fluxo de programação for executado a cada 12 horas, os dados serão sempre extraídos até a hora atual. |

### Ativação de fluxos de programação

Ative o fluxo de programação que interage com o Workday para extrair informações e tarefas de perfil do trabalhador em uma aplicação ServiceNow.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_workday.admin

### Procedimento

1. Navegar até **Flow Designer** > **Designer**.
2. Abra **Executar fluxo de integração do Workday**.
3. Clique em **Ativar**.
4. No campo **Gatilho**, especifique a hora e o intervalo em que você deseja executar automaticamente o fluxo programado.
5. Expandir **Subfluxo de serviço do Workday de execução de chamada**.
6. Habilite as caixas de seleção **Departamento**, **Local**, Perfil do **trabalho , Perfildo trabalhador , Perfil dotrabalhador efetivo , Perfildo trabalhador futuro**, **Recuperar todos os dados**e **Extrair tarefas** pendentes.
   O fluxo de programação extrai dados na seguinte ordem:
   - Locais
   - Departamentos
   - Perfil da vaga
   - Trabalhadores
   - Trabalhadores futuros
   - Trabalhadores efetivos
   - Trabalhos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Depois que os dados forem extraídos das tabelas de preparação, os mapas de transformação movem os dados em tabelas de destino. Para obter mais detalhes, consulte Usar mapas de transformação.

**Nota:**

- Para uma extração parcial, desmarque a caixa de seleção **Recuperar todos os dados**. Somente os dados modificados (com base no último tempo de execução da programação bem-sucedido) são extraídos do Workday para a instância da ServiceNow. A extração parcial não é compatível com Departamento e Local. É compatível somente com o perfil de RH e o perfil do trabalho.
- Para obter uma extração completa, marque a caixa de seleção **Recuperar todos os dados**. Todos os dados são extraídos do Workday para a instância da ServiceNow.
- A caixa de seleção **Recuperar todos os dados** não é compatível com **tarefas pendentes de extração**. A primeira extração será sempre uma extração completa com base no parâmetro de configuração **Data/hora de carregamento inicial**. As subsequentes são extrações incrementais.
- Antes de executar o fluxo, desative o relatório: **com.snc.process_flow.reporting.level**.

### Como usar HR Service Delivery Integration with Workday

Entenda como você pode usar HR Service Delivery Integration with Workday para processar informações de funcionários em ServiceNow.

### Usar mapas de transformação

Os mapas de transformação especificam os relacionamentos de dados entre a tabela de origem e a tabela de destino.

Para obter detalhes sobre os mapas de transformação, navegue até **Conjuntos de importação do sistema** > **Administração** > **Mapas de transformação**.

#### Mapas de transformação

| Nome | Descrição |
|---|---|
| Mapa de transformação do perfil de trabalho | Mapeia os perfis de trabalho da tabela Preparação do perfil de trabalho [sn_hr_workday_job_profile_staging] para a tabela Perfil de trabalho [sn_hr_core_job_profile]. |
| Mapa de transformação do local | Mapeia locais da tabela Preparação do local [sn_hr_workday_location_staging] para a tabela Local [cmn_location]. |
| Mapa de Transformação do Perfil de RH | Mapeia trabalhadores, futuros trabalhadores e trabalhadores efetivos da tabela Preparação do perfil de RH [sn_hr_workday_hr_profile_staging] para a tabela Perfil de RH [sn_hr_core_profile]. |
| Mapa de Transformação de Departamento | Mapeia departamentos da tabela Preparação do departamento [sn_hr_workday_department_staging] para a tabela Departamento [cmn_department]. |
| Mapa de Transformação do Trabalho de RH | Mapeia trabalhos da tabela Preparação do trabalho de RH [sn_hr_workday_hr_job_staging] para a tabela Trabalho [sn_hr_core_job]. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Mapas de transformação

| Nome | Descrição |
|---|---|
| Itens da caixa de entrada de extração do Workday do HRSD | Mapeia as tarefas pendentes da tabela Preparação de tarefas de integração do Workday [sn_hr_workday_todo_staging] para a tabela Tarefas do Workday [sn_hr_workday_todo]. |

### Exibir detalhes do rastreador de trabalho do Workday

Rastreie todas as extrações realizadas de ServiceNow até o Workday por trabalho programado ou processo de reconciliação manual. Exibir detalhes do trabalho, como quando o trabalho começou e terminou, quando os registros começaram a ser carregados em tabelas de preparação ou o trabalho foi executado completamente ou falhou no meio.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_workday.admin

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Sincronização de perfil de trabalhador do Workday** > **Rastreador de Trabalhos** > **Rastreador de trabalhos de integração do Workday**.
2. Exibir detalhes do trabalho.

### Formulário Rastreadores de trabalhos de integração do Workday

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome do trabalho | Nome do trabalho que foi executado. |
| Trabalho iniciado em | Data e hora em que o trabalho foi iniciado. |
| Trabalho finalizado em | Data e hora em que o trabalho foi encerrado. |
| Estado | Estado atual do trabalho, como **Concluído** e **Falha**. |
| Mensagem de erro | Mensagem exibida quando o trabalho falha. |

3. Selecione um registro de trabalho.

   Na lista relacionada **Rastreadores de trabalhos do serviço de integração do Workday**, exiba os detalhes do trabalho de serviço.

### Formulário Rastreadores de trabalhos do serviço de integração do Workday

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Número | Identificador exclusivo para a execução do trabalho de serviço. |
| Serviço de integração do Workday | Nome do trabalho de serviço que foi executado. Por exemplo, o serviço de integração de perfis de trabalho. |
| Estado do trabalho | Estado atual do trabalho de serviço. Por exemplo, Concluído ou Falha. |
| Trabalho iniciado em | Data e hora em que a execução do trabalho de serviço foi iniciada. |
| Trabalho finalizado em | Data e hora em que a execução do trabalho de serviço terminou. |
| Origem do erro | Fase durante a qual o erro ocorreu: Erro de API, Erro de transformação ou Erro de configuração. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Mensagem de Erro | Mensagem exibida quando o trabalho falha. |
| Parâmetro de API de data e hora de início | Data após a qual os registros modificados são extraídos do Workday em ServiceNow. |
| Parâmetro de API de data e hora de término | Data até a qual os registros modificados serão extraídos do Workday em ServiceNow. |
| Conjunto de importação | Nome do conjunto de importação que é extraído. |

### Exibir tarefas do Workday

Exiba detalhes das tarefas pendentes ou tarefas que são extraídas do Workday para ServiceNow.

## Antes de Iniciar

Função necessária: admin, sn_hr_workday.admin

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Tarefas pendentes extraídas do Workday** > **Tarefas pendentes do Workday**
2. No formulário, exiba os campos.

### Tarefas pendentes do Workday

| Campo | Descrição |
|---|---|
| ID da tarefa pendente de integração | Identificador exclusivo da tarefa do Workday. |
| Ativo | Opção que indica se a tarefa está ativa no Workday. |
| Atribuído a | Usuário a quem a tarefa é atribuída. |
| Estado pendente | Estado atual da tarefa em ServiceNow. Por exemplo, **Abrir**e **Concluído**. |
| URL | URL que leva até o Workday para concluir a tarefa. |
| Descrição pendente | Descrição da tarefa do Workday visível na ServiceNow Central de serviços ao funcionário . |
| Prazo | Data e hora em que a tarefa deve ser concluída. |
| Status externo | Status atual da tarefa no Workday. Por exemplo, **Aguardando ação**e **Cancelado**. |
| Sistema de extensão | Opção que indica a origem da tarefa, ou seja, o Workday. |

### Referência - HR Service Delivery Integration with Workday

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre o HR Service Delivery Integration with Workday, incluindo listas e formulários.

### Componentes instalados com HR Service Delivery Integration with Workday

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação da aplicação HR Service Delivery Integration with Workday (sn_hr_workday), incluindo tabelas e funções de usuário.

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Funções instaladas

| Título da função [nome] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| Administrador do Workday de RH<br><br>[sn_hr_workday.admin] | • Pode acessar todos os recursos e capacidades da aplicação HR Service Delivery Integration with Workday.<br>• Pode definir as configurações de perfil do trabalhador. | • flow_operator<br>• import_admin<br>• sn_hr_workday.usuário |

## Fluxos programados instalados

| Fluxo programado | Descrição |
|---|---|
| Executar fluxo de integração do Workday | Extrai dados do Workday para ServiceNow. Por padrão, o fluxo está no estado inativo. Para obter informações sobre como ativar o fluxo, consulte Ativação de fluxos de programação. |

## Tabelas instaladas

| Tabela | Descrição |
|---|---|
| Configuração de sincronização de perfil de trabalhador do Workday<br><br>[sn_hr_workday_configuration_worker_profile_sync] | Armazena parâmetros de configuração únicos para a configuração inicial da aplicação HR Service Delivery Integration with Workday. Esses parâmetros garantem que as informações de perfil do trabalhador sejam extraídas do Workday para a aplicação ServiceNow. |
| Rastreador de trabalhos de integração do Workday<br><br>[sn_hr_workday_job_tracker] | Rastreia cada extração de trabalho que foi realizada da aplicação ServiceNow para o Workday por trabalho programado ou processo de reconciliação manual. |
| Rastreador de trabalhos do serviço de integração do Workday<br><br>[sn_hr_workday_service_job_tracker] | Rastreia cada extração de trabalho de serviço que foi realizada da aplicação ServiceNow para o Workday por trabalho programado ou processo de reconciliação manual. |
| Tarefas pendentes do Workday | Armazena tarefas pendentes extraídas do Workday. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Tabela | Descrição |
| --- | --- |
| [sn_hr_workday_todo] | |
| Tarefas pendentes extraídas da configuração do Workday<br><br>[sn_hr_workday_pull_todo_config] | Armazena parâmetros ou entradas que ajudam a definir a configuração de pendências. |

### Limitações de sincronização do perfil do trabalhador

Limitações dos dados sincronizados do Workday para ServiceNow.

- A extração parcial não é compatível com Departamento e Local. É compatível somente com o perfil de RH e o perfil do trabalho.
- Quando uma organização, um local e um perfil de trabalho são desativados no Workday, eles não se tornam inativos em ServiceNow. Isso ocorre porque a tabela Departamento, a tabela Local e a tabela Perfis do trabalho em ServiceNow não têm o campo **Ativo** para registrar as informações de status.
- Os seguintes campos não são mapeados ao sincronizar perfis de RH:
  - Em Informações do funcionário: Status de licença, Tipo de local, Período de aviso prévio, Data de término do estágio, Período de estágio, Número do seguro social e Comercial.
  - Em Trabalhos: Tipo de local e E-mail comercial.

## HR Service Delivery Advanced Integration with Workday

A aplicação ServiceNow® HR Service Delivery Advanced Integration with Workday foi criada pela Bristlecone, Inc.

HR Service Delivery Advanced Integration with Workday O permite que você conclua as seguintes tarefas:

**Como administrador avançado do Workday**

- Configure modelos para exibir informações personalizadas do Total Rewards para os funcionários no Portal de serviços configurado. Consulte Configurar gratificações totais usando o Workday.
- Defina as configurações de mudança de nome jurídico para permitir que os funcionários alterem o nome jurídico de Central do funcionário. Consulte Configuração de mudança de nome jurídico.
- Importe folgas, calendários de feriados e calendários de programação do Workday para a aplicação ServiceNow, permitindo que os funcionários enviem uma solicitação de folga de Central do funcionário. Consulte Solicitação de folga para o Workday.

**Como funcionário**

- Envie sua solicitação de folga de Central do funcionário. Consulte Solicitar uma folga.
- Mude seu nome jurídico por meio da conversa do agente virtual em Central do funcionário. Consulte Mudar nome jurídico pelo Virtual Agent.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Relate discrepância no seu contracheque do Workday de Central do funcionário. Consulte Relatar um problema com seu contracheque.
- Exiba suas informações de recompensas totais (como benefícios, remuneração e mesadas) no Portal de serviços configurado.
- Exiba seus calendários de feriados no Portal de serviços configurado.

## Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

**Nota:**

- A aplicação Employee Campanhas para Workplace from Facebook pode ser ativada na ServiceNow Store somente se você tiver a licença do Employee Service Center.
- Ativar o aplicativo Campanhas de funcionário para Workplace from Facebook na ServiceNow Store ativa automaticamente as aplicações spoke do Content Delivery, Content Automation e Workplace for Facebook.

**Iniciar**

| Configurar | Usar | Referência |
|---|---|---|
| Planeje e configure sua integração. | Usando a aplicação HR Service Delivery Advanced Integration with Workday. | Veja detalhes sobre componentes como tabelas, funções de usuário e trabalhos programados. |

### Como configurar a integração avançada do HR Service Delivery com o Workday

Configure HR Service Delivery Advanced Integration with Workday.

## Configuração da aplicação

Primeiro, você deve ativar a aplicação [ HR Service Delivery Advanced Integration with Workday de ServiceNow Store, que ativa automaticamente o Workday HR Spoke. Em seguida, configure o Workday HR Spoke Workday HR Spoke e instale as seguintes aplicações:

- Plug-in Glide Virtual Agent [com.glide.cs.chatbot]
- Aplicativo com escopo de Human Resources: NLU Model[com.sn_hr_nlu_model]
- Aplicação de Recursos Humanos com escopo: Core [com.sn_hr_core]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Importante:**

- A aplicação HR Service Delivery Advanced Integration with Workday foi criada no serviço Web Workday versão 33.2. A aplicação pode não ser compatível com as versões anteriores ou posteriores do serviço web Workday versão 33.2.
- Para que a aplicação funcione com a página de tíquete padrão ServiceNow, você deve instalar estes conjuntos de atualizações : **standard_ticket_rca**
- Para que a aplicação funcione com Human Resource: Core, você deve instalar estes conjuntos de atualizações : **humano_resources_core_rca**
- Para que a aplicação funcione com Human Resources: Portal de serviços, você deve instalar estes conjuntos de atualizações : **humano_resources_portal_rca**

### Configurar gratificações totais usando o Workday

Configure os modelos do Total Rewards escolhendo planos, seções e público-alvo. Exiba um widget do Total Rewards personalizado para os funcionários no Portal de serviços configurado.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_workday_adv.admin

Configure os relatórios necessários para a funcionalidade Total Rewards. Consulte Configurar relatórios HR Service Delivery Advanced Integration with Workday.

#### Procedimento

1. Configure planos para incluir em seções no modelo de gratificações totais.
   Para obter mais informações, consulte Configurar planos para Total de gratificações.
2. Configure seções a serem incluídas no modelo de gratificações totais.
   Para obter mais informações, consulte Configurar seções para modelos de gratificações totais.
3. Configure o modelo Total Rewards escolhendo seções e público-alvo.
   Para obter mais informações, consulte Configurar um modelo para Total de Recompensas.

#### O que Fazer Depois

1. Navegar até **Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços** > **Designer**. Exiba a exibição Recompensas totais para os funcionários adicionando o widget **Exibir Recompensas totais do Workday** ao Portal de serviços necessário.
2. Configure a propriedade do sistema, **sn_hr_workday_adv.workday_total_rewards.currency_code**, que armazena o código da moeda para chamar a API baseada em RAAS (Relatório como serviço) de gratificações totais. O valor padrão da propriedade é **USD**.

### Configurar planos para Total de gratificações

Conclua a configuração única dos planos de extração, como plano de benefícios do funcionário, plano de remuneração, plano de seguro, do Workday para a aplicação ServiceNow.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_workday_adv.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Casos de uso avançados do Workday** > **Total de gratificações** > **Planos disponíveis**.
2. Clique em **Obter IDs de referência** para extrair os planos do Workday para ServiceNow tabelas.

> **Nota:**
> Os planos do Workday são inseridos na tabela Preparação da lista de IDs de referência do Workday [sn_hr_workday_adv_reference_id_list_staging] e da tabela de preparação na tabela Lista de IDs de referência do Workday [sn_hr_workday_adv_reference_id_list].

3. No formulário, exiba os campos:

**Formulário Listas de IDs de referência do Workday**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Descritor | Descrição do plano que é extraído do Workday. |
| ID do descritor | ID do descritor do plano que é extraído do Workday. |
| ID do Workday | Identificador exclusivo gerado a partir do Workday. |
| Tipo de ID de referência | ID de referência do plano que é extraído do Workday. Por exemplo, ID do plano de remuneração, ID do plano de cobertura de assistência médica e ID do plano de cobertura de seguro. |

## Configurar seções para modelos de gratificações totais

Crie seções e associe planos a ele. Adicione essas seções ao modelo de gratificações totais.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_workday_adv.admin

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Casos de uso avançados do Workday** > **Total de gratificações** > **Planos disponíveis**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos:

**Formulário Configuração da seção de gratificações totais**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome de seção | Nome da seção. Por exemplo: Provisões. |
| Planos | Planos que você deseja incluir na seção. Por exemplo, Provisão - Carro, Provisão - Móvel e Provisão - Hospedagem |

4. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Configurar um modelo para Total de Recompensas

Configure um modelo adicionando seções a ele. Os modelos permitem que você exiba uma exibição personalizada do Total Rewards para os funcionários no Portal de serviços configurado.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_workday_adv.admin

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Casos de uso avançados do Workday** > **Total de gratificações** > **Configuração de modelo**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos:

**Formulário Configuração do modelo de gratificações totais**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome do modelo | Nome adequado do modelo. |
| Seções | Seções que você deseja incluir no modelo, por exemplo, Pagamento base, Provisões, Pagamento de incentivo e Comissão. |
| Aplica-se a | O modelo se aplica somente aos critérios do usuário selecionados. Por exemplo, o modelo é aplicável somente a funcionários cujo tipo de emprego seja período integral. |
| Ordem | Se mais de um modelo for aplicado a um funcionário, somente o modelo com uma ordem menor será exibido para o funcionário no Portal de serviços configurado. |
| Domínio | Referência ao domínio. |

4. Clique em **Enviar**.

### Configuração de mudança de nome jurídico

Conclua a configuração de mudança de nome jurídico para permitir que os funcionários mudem o nome jurídico por meio da conversa do agente virtual em Central do funcionário.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_workday.admin

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Casos de uso avançados do Workday** > **Mudança de nome jurídico** > **Categorias de documentos**.
2. Para extrair as categorias de documento de mudança de nome jurídico do Workday para uma aplicação ServiceNow, clique em **Obter IDs de referência**.
   Uma fonte de dados com um script predefinido importa categorias de documento para a tabela Preparação da lista de IDs de referência do Workday [sn_hr_workday_adv_reference_id_list_staging] e da tabela de preparação para a tabela Lista de IDs de referência do Workday [sn_hr_workday_adv_reference_id_list].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### O que Fazer Depois

1. Navegar até **Casos de uso avançados do Workday** > **Mudança de nome jurídico** > **Configuração**.
2. No formulário Configurações de mudança de nome jurídico, clique em **Novo**.
3. Para permitir que um funcionário carregue o documento de mudança de nome na conversa do Virtual Agent em Central do funcionário, clique na opção **Habilitar carregamento de documento** e selecione uma categoria de documento relevante.
4. Clique em **Enviar**.

#### Configurar relatórios HR Service Delivery Advanced Integration with Workday

Configure os relatórios necessários para extrair dados, como planos de folga, motivos de folga, WID do calendário de feriados e WID do calendário de programação de trabalho, do Workday para as tabelas ServiceNow.

**Importante:**
Somente um administrador do Workday pode criar relatórios no Workday. Um administrador ServiceNow deve coletar os detalhes do relatório de um administrador do Workday.

### Caso de uso de licença

Para usar a funcionalidade de solicitação de folga, crie os seguintes relatórios:

- Motivos da tabela de ausência
- Camadas da tabela de ausência
- Tabelas de ausência
- Obter WID do calendário de feriados
- Obter WID do calendário de programação de trabalho
- Planos de folga
- Motivos da folga
- Tipos de folga
- Folgas

**Nota:**
Para obter informações sobre a funcionalidade de solicitação de folga, consulte Solicitação de folga para o Workday.

### Caso de uso de folha de pagamento

Para usar a funcionalidade de discrepância do contracheque, crie o relatório Pesquisar contracheque.

**Nota:**

- Para obter informações sobre a funcionalidade de discrepância do contracheque, consulte Relatar um problema com seu contracheque.
- Para obter informações sobre a criação do relatório Pesquisar contracheque, consulte este artigo da base de conhecimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Caso de uso de gratificações totais

Para usar a funcionalidade Total de recompensas, crie o relatório Total de recompensas.

**Nota:**

- Para obter mais informações sobre a funcionalidade Total de gratificações, consulte Configurar gratificações totais usando o Workday.
- Para obter informações sobre a criação do relatório Total Rewards, consulte este artigo da base de conhecimento.

## Caso de uso de calendário de feriados

Para usar a funcionalidade de calendário de feriados, crie o relatório WID Obter calendário de feriados.

**Nota:**

- Se você já criou o relatório Obter WID do calendário de feriados para a funcionalidade de solicitação de folga, não será necessário criar outro relatório do Obter WID do calendário de feriados.
- Para obter mais informações sobre a funcionalidade Calendários de feriados, consulte Calendários de feriados.
- Para obter informações sobre a criação do relatório Calendário de feriados, consulte este artigo da base de conhecimento.

### Como usar a integração avançada do HR Service Delivery com o Workday

Entenda como você pode usar HR Service Delivery Advanced Integration with Workday para processar informações avançadas do funcionário em ServiceNow.

### Solicitação de folga para o Workday

Você pode enviar uma solicitação de folga para o Workday de Central do funcionário.

As seções a seguir explicam como definir as configurações de folga e gerar uma solicitação de folga de Central do funcionário.

## Configurações de folga

- Configure os relatórios de folgas, tabelas de ausência, calendários de feriados e calendários de programação de trabalho. Consulte Configurar relatórios HR Service Delivery Advanced Integration with Workday.
- Importar dados de configuração para folgas. Consulte Folgas.
- Obter calendários de feriados do Workday. Consulte Calendários de feriados.
- Obtenha calendários de programação de trabalho do Workday. Consulte Calendários de programação de trabalho.

## Solicitação de licença

Solicite uma folga para o Workday de Central do funcionário. Para obter mais informações, consulte Solicitar uma folga.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Limitações

- As validações personalizadas compatíveis com o Workday não são processadas na aplicação ServiceNow. Por exemplo, se uma organização tiver um plano de folga configurado para inserir a quantidade de folgas em múltiplos de 2 ou 4, essas validações não serão compatíveis com esses planos de folga na aplicação ServiceNow.
- Um máximo de 25 dias de licença, incluindo feriados e dias não úteis, pode ser aplicado na aplicação ServiceNow.

### Folgas

Conclua a configuração única de retirada de folgas do Workday para a aplicação ServiceNow.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_workday.admin

Configure os relatórios necessários para a funcionalidade de solicitação de folga. Consulte Configurar relatórios HR Service Delivery Advanced Integration with Workday.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Casos de uso avançados do Workday** > **Solicitações de licença** > **Tipos de folga**.
2. Clique **em Importar dados de configuração de folga**.
3. Clique em **Enviar**.

#### O que Fazer Depois

1. Navegar até **Catálogo de serviços** > **Definições de Catálogo** > **Conteúdo de Item**.
2. Configure o URL da página de solicitação de folga no Workday.
3. Abra o registro Solicitação de folga - Link para o Workday e modifique o campo URL.
4. Navegue até Employee Service Center. No menu Catálogo, abra **Categoria de benefícios** > **Solicitação de folga – Link para o Workday**. Você será direcionado para a página de solicitação de folga do Workday.

### Calendários de programação de trabalho

Extraia calendários de programação de trabalho do Workday para a aplicação ServiceNow.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_workday.admin

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Casos de uso avançados do Workday** > **Solicitações de licença** > **Calendário de programação de trabalho**.
2. Clique em **Obter calendários de programação de trabalho** para executar um fluxo que extrai calendários de programação do Workday para a aplicação ServiceNow.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Formulário Calendários de programação de trabalho

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Calendário de programação de trabalho | Nome do calendário de programação de trabalho. Por exemplo, Padrão de 40 horas por semana. |
| ID do calendário de programação de trabalho | Identificador exclusivo do calendário de programação de trabalho que é extraído do Workday. |
| Dia de início da semana de trabalho | Dia em uma semana em que o calendário de programação de trabalho começa. |
| ID do dia de início da semana de trabalho | ID do dia em uma semana em que o calendário de programação de trabalho começa. |
| Hora de início | Hora em que a programação de trabalho do dia começa. |
| Hora de término | Hora em que a programação de trabalho do dia termina. |
| Dia da semana | Dia em uma semana em um calendário de programação de trabalho. |
| ID do dia da semana | ID de um dia em uma semana em um calendário de programação de trabalho. |
| Domínio | Referência ao domínio. |

3. Clique em **Enviar**.

## Calendários de feriados

Extraia calendários de feriados do Workday para a aplicação ServiceNow. Exiba o widget Calendário de feriados para os funcionários no Portal de serviços configurado.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_workday.admin

Configure o relatório Obter WID do calendário de feriados. Para obter mais informações, consulte Configurar relatórios HR Service Delivery Advanced Integration with Workday.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Casos de uso avançados do Workday** > **Solicitações de licença** > **Calendários de feriados**.
2. Clique em **Obter calendários de feriados** para executar o subfluxo que interage com o Workday para extrair calendários de feriados.
3. Para criar um calendário de feriados, clique em **Novo**.

### Formulário Calendário de feriados

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome do evento de calendário | Nome do evento de feriado. Por exemplo, Feriados para a Argentina. |
| ID do calendário de feriados | ID do calendário de feriados que é extraído do Workday. |
| WID do calendário de feriados | Identificador exclusivo do calendário de feriados que é extraído do Workday. |
| Domínio | Referência ao domínio. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Data de início | Data de início do evento de calendário. |
| Hora de início | Hora de início do evento de calendário. |
| Data de término | Data de término do evento de calendário. |
| Hora de término | Hora de término do evento de calendário. |
| Nome do calendário de feriados | Nome do calendário de feriados. Por exemplo, dia de Natal. |

4. Clique em **Enviar**.

### O que Fazer Depois

Exiba o widget de calendário de feriados para os funcionários.

1. Navegar até **Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços** > **Designer**.
2. No widget, selecione **Exibir calendário de feriados do Workday** e adicione-o à página necessária do Portal de serviços.

## Solicitar uma folga

Solicite uma folga para o Workday de Central do funcionário.

### Antes de Iniciar

- Função necessária: none
- Talvez você não consiga enviar uma solicitação de folga se o seu perfil de RH não tiver um número de funcionário e tipo de emprego válidos.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Central do funcionário** > **Catálogos** > **Benefícios**.
2. Clique **em Solicitação**de folga .
3. No campo **Data de início da folga**, especifique a data a partir da qual você está aplicando a folga.
4. No campo **Tipo de folga**, especifique o tipo de folga que você está aproveitando.
   Por exemplo, plano de licença por doença dos EUA ou plano de licença do México.
5. No campo **Quantos dias você deseja tirar**, especifique o número de dias para os quais você está aplicando a folga.
6. No campo **Folga por dia**, especifique o valor da folga em horas ou dias.

> **Nota:**
> O campo **Unidade de tempo** preenche automaticamente a unidade de tempo (dias ou horas) para a folga.

7. Clique em **Enviar**.
   Um caso de RH é criado. Se a folga for enviada com sucesso, o caso de RH mudará para o estado Encerrado concluído. Se a folga não for enviada com sucesso, o caso de RH mudará para o estado Encerrado incompleto.

## Mudar nome jurídico pelo Virtual Agent

Mude seu nome jurídico pelo bate-papo do Virtual Agent em Central do funcionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar
Função necessária: none

### Procedimento

1. Navegue até Central do funcionário.
2. Clique em Virtual Agent.
3. Insira um texto.
   Por exemplo, mudança de nome. Seu nome e sobrenome atuais serão exibidos.
4. Para continuar com a mudança do nome jurídico no Workday, pressione **Sim**.
5. Insira um nome, um sobrenome e um nome do meio.
6. Carregue o documento de suporte à mudança de nome jurídico.

   **Nota:**
   A opção não será exibida se não for configurada pelo administrador.

7. Insira uma descrição para o documento de mudança de nome jurídico carregado.
8. Revise as mudanças de nome jurídico atualizadas e o documento de suporte e pressione **Sim**.
   Um caso de RH é criado e a conversa de bate-papo é encerrada.

## Publicar o modelo de tópico do VA para mudança de nome jurídico

Publique o modelo de mudança de nome jurídico do Workday que contém um modelo de NLU que reconhece e processa enunciados de funcionários, intenções (intenções) e objetos de ou contextos para uma ação (entidades).

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_workday.admin

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Colaboração** > **Virtual Agent** > **Configurações gerais**.

   **Nota:**
   O comutador de alternância **Habilitar modelo de NLU** deve estar habilitado.

2. Navegar até **Colaboração** > **Virtual Agent** > **Designer**.
3. Selecione **Modelo de mudança de nome jurídico do Workday**.
4. Clique em **Publicar**.

## Relatar um problema com seu contracheque

Relate um problema com seu contracheque do Workday de Central do funcionário.

### Antes de Iniciar

- Função necessária: none
- Talvez você não consiga relatar discrepâncias no contracheque se o seu perfil de RH não tiver um número de funcionário e uma data de início do emprego válidos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Abra o Central do funcionário.
2. Navegar até **Catálogo** > **Folha de pagamento** > **Discrepância na folha de pagamento - Workday**.
3. No campo **Ano da folha** de pagamento, selecione o ano em que o contracheque foi gerado.
4. No campo **Mês da folha** de pagamento, selecione o mês em que o contracheque foi gerado.
5. No campo **Data de pagamento**, selecione a data em que o contracheque foi gerado
6. No campo **Como podemos ajudá-lo com este contracheque**, especifique a discrepância encontrada no contracheque.
7. Clique em **Enviar**.
   É criado um caso de RH que está no estado Pronto.

### Referência - Integração avançada do HR Service Delivery com Workday

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre o HR Service Delivery Advanced Integration with Workday, incluindo listas e formulários.

### Componentes instalados com HR Service Delivery Advanced Integration with Workday

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do HR Service Delivery Advanced Integration with Workday, incluindo tabelas, funções de usuário e trabalhos programados.

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

## Funções instaladas

| Título da função [nome] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| Administrador do Advanced Workday<br><br>[sn_hr_workday_adv.admin] | • Pode configurar relatórios do Workday.<br>• Pode personalizar modelos de gratificações totais.<br>• Pode definir as configurações de mudança de nome jurídico.<br>• Pode importar folgas do Workday.<br>• Pode extrair calendários de feriados e calendários de programação do Workday.<br>• Pode extrair IDs de referência do Workday. | • flow_operator<br>• import_admin |

## Tabelas instaladas

| Tabela | Descrição |
|---|---|
| Folgas<br><br>[sn_hr_workday_time_offs] | Armazena detalhes de folgas, como ID de folga e referências ao plano de folga e tipo de folga. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Tabela | Descrição |
| --- | --- |
| Planos de folga<br>[sn_hr_workday_time_off_plans] | Armazena detalhes dos planos de folga, como ID do plano de folga, unidade de tempo e quantidade diária. |
| Tipos de folga<br>[sn_hr_workday_time_off_types] | Armazena detalhes de tipos de folga, como ID do tipo de folga. |
| Motivos da folga<br>[sn_hr_workday_time_off_reasons] | Armazena detalhes sobre os motivos da folga, como ID do motivo da folga e referência à folga. |
| Tabela de ausência<br>[sn_hr_workday_absence_table] | Armazena os campos obrigatórios ID da tabela de ausência e Motivo. |
| Camadas da tabela de ausência<br>[sn_hr_workday_absence_table_tiers] | Armazena a combinação de planos de licença e folgas. Por exemplo, combinação de plano de folga (Plano de doença dos EUA (GPS) e folga (Folga de doença dos EUA (GPS)). |
| Motivos da tabela de ausência<br>[sn_hr_workday_absence_table_reasons] | Armazena os motivos da tabela Ausência. |
| Calendário de feriados<br>[sn_hr_workday_feriado_calendar] | Armazena detalhes de calendários de feriados (como nome do calendário de feriados, data de início e data de término) que são extraídos do Workday. |
| Calendário de programação de trabalho<br>[sn_hr_workday_work_schedule_calendar] | Armazena detalhes de calendários de programação de trabalho (como nome do calendário de programação de trabalho, ID e data de início do padrão) que são extraídos do Workday. |
| Configuração de mudança de nome jurídico<br>[n_hr_workday_adv_legal_name_change_configuration] | Armazena as opções de configuração definidas para mudança de nome jurídico. |
| Lista de IDs de referência do Workday<br>[sn_hr_workday_adv_reference_id_list] | Armazena as categorias de documento de mudança de nome jurídico e o total de recompensas (planos) que são extraídos do Workday. |
| Configuração do relatório do Workday<br>[sn_hr_workday_adv_report_configuration] | Armazena detalhes de relatórios criados no Workday. Por exemplo, nome do relatório, proprietário do relatório e finalidade da criação do relatório. |
| Configuração da seção de total de gratificações<br>[sn_hr_workday_adv_total_rewards_section_setup] | Armazena detalhes das seções de gratificações totais com planos associados a ela. |
| Configuração do modelo de total de gratificações<br>[sn_hr_workday_adv_total_rewards_template_setup] | Armazene detalhes dos modelos de recompensas totais com seções e planos associados a ele. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## HR Service Delivery Integration with Workday Learning

A aplicação ServiceNow® HR Service Delivery Integration with Workday Learning foi criada pela Bristlecone, Inc.

Com esta aplicação, você pode fazer o seguinte:

- Sincronize perfis de trabalhador do Workday para uma aplicação ServiceNow.
- Extraia tarefas do Workday para uma aplicação ServiceNow. Permita que os funcionários exibam todas as tarefas pendentes ou tarefas em um único local, Central do funcionário.

## Configuração da aplicação

Primeiro, você deve ativar a aplicação [ HR Service Delivery Integration with Workday Learning de ServiceNow Store. Isso ativa automaticamente o Workday Learning Spoke. Em seguida, configure o Workday HR Spoke .

**Nota:**

- HR Service Delivery Integration with Workday Learning depende do spoke do Workday Learning.
- Para que a aplicação funcione com a página de tíquete padrão ServiceNow, você deve instalar esses conjuntos de atualizações .

## Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

**Nota:**

- A aplicação Campanhas de funcionário para local de trabalho de Facebook pode ser ativada de ServiceNow Store somente se você tiver a licença Central do funcionário.
- Ativar a aplicação Campanhas de funcionário para Workplace from Facebook de ServiceNow Store ativa automaticamente as aplicações Content Delivery, Content Automation e Workplace for Facebook.

**Iniciar**

| Usar | Configurar | Referência |
|---|---|---|
| Usando HR Service Delivery Integration with Workday. | Planeje e configure sua implementação. | Veja detalhes sobre componentes como campos, tabelas e propriedades. |

### Configurar HR Service Delivery Integration with Workday Learning.

Extraia tarefas de aprendizado do Workday ou tarefas pendentes de forma programada regular ou manualmente para o intervalo de datas fornecido na instância da ServiceNow.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Isso permite que os funcionários exibam todas as tarefas pendentes em um único local, Central do funcionário.

## Configuração da aplicação

- Ative a aplicação [ HR Service Delivery Integration with Workday Learning de ServiceNow Store. Isso ativa automaticamente o Workday HR Spoke.
- Configure o Workday Learning Spoke .

- Ative a Estrutura de integrações do HR Service Delivery em ServiceNow Store. HR Service Delivery Integration with Workday Learning usa Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais para extrair tarefas do Workday Learning para ServiceNow. Para obter mais informações sobre a Estrutura de integrações do HR Service Delivery, consulte Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais.

## Programar ativação de fluxo

Ative e execute o gatilho de integração do Workday Learning que extrai tarefas para ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Ativar fluxos de programação.

### Ativar fluxos de programação

Ative o fluxo de programação que interage com o Workday Learning para extrair informações de perfil do usuário e tarefas em uma aplicação ServiceNow.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: sn_lrn_workday.admin

**Procedimento**

1. Abra o **gatilho Executar integração do Workday Learning**.
2. Navegar até **Flow Designer** > **Designer**.
3. Clique em **Ativar**.
4. No campo **Gatilho**, especifique a hora e o intervalo em que você deseja executar automaticamente o fluxo programado.
   Este fluxo, por sua vez, aciona os subfluxos para automatizar tarefas. Para personalizar o fluxo de amostra, copie-o para o escopo da aplicação necessário.

   Os subfluxos disponíveis incluem:

| Subfluxo | Descrição |
|---|---|
| Atribuir curso ao Workday Learning | Atribui cursos de aprendizagem aos usuários ServiceNow. |
| Extrair cursos do Workday Learning | Recupera detalhes dos cursos de aprendizagem e mapeia cursos de Workday aprendizagem a ServiceNow. |
| Extrair atividade do usuário do Workday Learning | Recupera os dados de atividade do curso do usuário de Workday aprendizagem e os salva na instância ServiceNow. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Subfluxo | Descrição |
|---|---|
| Rastrear aprovação para Workday Learning | Recupera detalhes das tarefas de aprendizagem de Workday aprendizagem e os salva na instância ServiceNow. |
| Mapeamento de usuário do Workday Learning | Mapeia usuários entre as instâncias Workday aprendizagem e ServiceNow. |

**Nota:**
Esses subfluxos são editáveis. Se você quiser fazer mudanças nas configurações que são enviadas junto com HR Service Delivery Integration with Workday Learning

Depois que os dados forem extraídos das tabelas de preparação, os mapas de transformação movem os dados em tabelas de destino. Para obter mais detalhes, consulte Usar mapas de transformação.

### Sincronizar usuários do Workday Learning

Extraia dados de perfil de usuário do Workday Learning para ServiceNow. Exiba detalhes do perfil de usuário do Workday em ServiceNow HR Service Delivery.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lrn_workday.admin

#### Procedimento

1. Abra o **gatilho Executar integração do Workday Learning**.
2. Navegar até **Flow Designer** > **Designer**.
3. Clique em **Ativar**.
   Este fluxo, por sua vez, aciona os subfluxos para automatizar tarefas. Para personalizar o fluxo de amostra, copie-o para o escopo da aplicação necessário.

### Como usar HR Service Delivery Integration with Workday Learning

Entenda como você pode usar HR Service Delivery Integration with Workday Learning para processar informações de funcionários em ServiceNow.

### Exibir atividade do usuário para o Workday Learning

Todos os dados de atividade do usuário são enviados junto com HR Service Delivery Integration with Workday Learning. No entanto, se você quiser exibir ou editar os detalhes da atividade do usuário, poderá editar o respectivo subfluxo e, em seguida, editar o respectivo registro.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lrn_workday.admin

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aprendizagem do Workday** > **Fontes de dados** > **Sincronizar atividade do usuário**.
2. Selecione **Sincronizar atividade do usuário para Workday Learning**.
3. No formulário, edite os campos.

   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Editar um registro no HR Service Delivery Integration with Workday Learning.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Exibir aprovação de rastreamento para o Workday Learning

Rastreie todas as extrações realizadas de ServiceNow para o Workday Learning. Exiba ou edite detalhes do trabalho, como quando o trabalho começou e terminou, quando os registros começaram a ser carregados em tabelas de preparação ou o trabalho foi executado completamente ou falhou no meio.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lrn_workday.admin

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aprendizagem do Workday** > **Fontes de dados** > **Rastrear aprovação**.
2. Selecione **Rastrear aprovação para Workday Learning**.
3. No formulário, edite os campos.

   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Editar um registro no HR Service Delivery Integration with Workday Learning.

### Usar mapas de transformação

Os mapas de transformação especificam os relacionamentos de dados entre a tabela de origem e a tabela de destino.

Para obter detalhes sobre os mapas de transformação, navegue até **Conjuntos de importação do sistema** > **Administração** > **Mapas de transformação**.

#### Mapas de transformação

| Nome | Descrição |
|---|---|
| Mapeamento de usuário do Workday Learning | Mapeia os perfis de usuários da tabela Preparação de perfil [sn_lrn_workday_user_mapping_staging] para a tabela Perfil de usuário [sn_lc_user_mapping]. |
| Cursos do Workday Learning | Mapeia os cursos do Workday Learning da tabela Preparação [sn_lrn_workday_course_staging] para a tabela Conteúdo externo de aprendizagem [sn_lc_external_content]. |
| Lições da oferta do Workday Learning | Mapeia as lições da oferta do Workday Learning da preparação [sn_lrn_workday_offering_lessons_staging] |
| Atividade do curso do usuário do Workday Learning | Mapeia a atividade do curso do usuário da tabela Preparação [sn_lrn_workday_user_course_activity_staging] para a tabela Atividade do curso do usuário de aprendizagem [sn_lc_user_course_activity]. |
| Tarefas do Workday Learning | Mapeia as tarefas pendentes da tabela Preparação de tarefas do Workday Learning [sn_lrn_workday_todos_staging] para a tabela Tarefas do Workday Learning [sn_lrn_workday_todos]. |
| Autoinscrição no curso do usuário do Workday Learning | Mapeia as informações de autoinscrição do usuário da tabela Preparação [sn_lrn_workday_user_course_self_enrollment_staging] para a Atividade do curso do usuário de aprendizagem [sn_lc_user_course_activity]. |
| Oferta de curso do Workday Learning | Mapeia as ofertas de curso de aprendizado da tabela Preparação [sn_lrn_workday_course_offering_staging] para a tabela Coleção [sn_lc_collection]. |
| Cursos da coleção do Workday Learning | Mapeia a coleção do Workday Learning da tabela Preparação [sn_lrn_workday_collection_staging] para a tabela Coleção [sn_lc_collection]. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Mapas de transformação

| Nome | Descrição |
|---|---|
| Cursos do programa do Workday Learning | Mapeia os cursos do programa de aprendizado da tabela Preparação [sn_lrn_workday_program_courses] para a tabela Item do curso de coleção [sn_lc_m2m_collection_course_item]. |

### Tabelas do conjunto de importação no HR Service Delivery Integration with Workday Learning

Tabelas do conjunto de importação para HR Service Delivery Integration with Workday Learning

### HR Service Delivery Integration with Workday Learning preparação de pendências

Importar tarefas do Workday Learning.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aprendizagem do Workday** > **Conjuntos de importação do sistema** > **Tabelas de conjuntos de importação** > **Tarefas do Workday Learning**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, edite os campos.

   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte HR Service Delivery Integration with Workday Learning preparação de pendências.
4. Selecione **Enviar**.

### HR Service Delivery Integration with Workday Learning preparação da atividade do curso do usuário

Importe informações de preparação da atividade do curso do usuário do Workday Learning.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aprendizagem do Workday** > **Conjuntos de importação do sistema** > **Tabelas de conjuntos de importação** > **Preparação da atividade do curso do usuário do Workday Learning**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, edite os campos.

   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de preparação de atividade do curso do usuário do Workday Learning.
4. Selecione **Enviar**.

### Referência HR Service Delivery Integration with Workday Learning

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre o HR Service Delivery Integration with Workday Learning, incluindo listas e formulários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Componentes instalados com o Workday Learning

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação da aplicação HR Service Delivery Integration with Workday Learning (sn_lrn_workday), incluindo tabelas e funções de usuário.

## Funções instaladas

| Título da função [nome] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| Administrador do Workday Learning de RH<br><br>[sn_lrn_workday.admin] | • Pode acessar todos os recursos e capacidades da aplicação HR Service Delivery Integration with Workday Learning.<br><br>• Pode definir as configurações de perfil do trabalhador. | [sn_lrn_workday.admin] |

## Fluxos programados instalados

| Fluxo programado | Descrição |
|---|---|
| Acionar fluxo de integração do Workday Learning | Extrai dados do Workday Learning para ServiceNow. Por padrão, o fluxo está no estado inativo. Para obter informações sobre como ativar o fluxo, consulte Ativação de fluxos de programação. |

## Tabelas instaladas

| Tabela | Descrição |
|---|---|
| Configurações do Workday Learning [sn_lrn_workday_configurations] | Armazena parâmetros ou entradas que ajudam a definir a configuração de pendências. |
| Tarefas do Workday Learning [sn_lrn_workday_todos] | Armazena tarefas pendentes extraídas do Workday Learning. |
| Configuração de sincronização de perfil de trabalhador [sn_lrn_workday_worker_profile_sync_configuration] | Armazena parâmetros de configuração únicos para a configuração inicial da aplicação HR Service Delivery Integration with Workday Learning. |
| Habilidades do Workday Learning | Busca todas as habilidades ativas do Workday Learning. |

### Editar um registro no HR Service Delivery Integration with Workday Learning

Use este formulário para criar um novo registro em HR Service Delivery Integration with Workday Learning para vários cenários, como Sincronizar atividade do usuário, Atividade de autoinscrição e Rastrear aprovação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Registro de fonte de dados

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome da atividade. |
| Rótulo da tabela de conjunto de importação | Rótulo usado para a tabela do conjunto de importação. |
| Nome da tabela de conjunto de importação | Nome da tabela do conjunto de importação. |
| Tipo | Define o tipo de item que está sendo carregado. Se for um arquivo, JDBC, LDAP, OIDC, Rest, Fluxo de dados ou personalizado |
| Formato | O formato do arquivo que está sendo carregado. Os formatos compatíveis são CSV, personalizado (por script), Excel, JSON ou XML. |
| Aplicação | A aplicação para a qual os dados estão sendo carregados. |
| Método de recuperação de arquivo | O método no qual a data carregada deve ser recuperada. |
| Delimitador CSV | Rótulos atribuídos para delimitar os dados que estão sendo carregados. |

## Formulário de preparação de tarefas do Workday Learning

Use este formulário para criar tarefas do Workday Learning.

### Formulário de preparação de tarefas do Workday Learning

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Domínio | Nome do domínio. |
| Descrição | Breve descrição da atividade pendente. |
| Designado antigo | Pessoa a quem a tarefa foi atribuída anteriormente. |
| Concluído pelo administrador | Atividades concluídas pelo administrador. |
| ID do usuário da integração | Número de identificação exclusivo do usuário de integração. |
| URL | URL da tarefa. |
| Prazo | Data em que a tarefa vence. |
| Última atualização funcional | Data em que a tarefa foi atualizada pela última vez. |
| Estado anterior | Estado da tarefa antes do estado atual. |
| Concluído por | Data em que a tarefa é concluída. |
| Momento criado | Hora em que a tarefa foi criada. |
| ID da tarefa pendente de integração | Número de identificação exclusivo da tarefa. |
| Estado | Estado da tarefa pendente. |

## Formulário de preparação de atividade do curso do usuário do Workday Learning

Use este formulário para criar tarefas do Workday Learning.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Formulário de preparação da atividade do curso do usuário do Workday Learning**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Domínio | Nome do domínio. |
| Trabalhador | Breve descrição da atividade pendente. |
| ID do funcionário | Pessoa a quem a tarefa foi atribuída anteriormente. |
| Atribuído_por | Atividades concluídas pelo administrador. |
| Assigned_by_WID | Número de identificação exclusivo do usuário de integração. |
| Assigned_Date | URL da tarefa. |
| Mecanismo de atribuição | Data em que a tarefa vence. |
| Data_Atribuição_Cancelamento | Data em que a tarefa foi atualizada pela última vez. |
| Assignment_Status | Estado da tarefa antes do estado atual. |
| Momento criado | Data em que a tarefa é concluída. |
| Atribuição_Registro_Conclusão_Momento | Hora em que a tarefa foi criada. |
| vencimento_data | Número de identificação exclusivo da tarefa. |
| Última_Funcionalmente_Atualizada | Estado da tarefa pendente. |
| Conteúdo de aprendizagem | Conteúdo de aprendizagem associado. |

## HR Service Delivery integration with Oracle Cloud HCM

A aplicação ServiceNow® HR Service Delivery integration with Oracle Cloud HCM foi criada pela Bristlecone, Inc. Essa integração permite que você extraia dados de departamentos, locais, posições, trabalhadores e atribuições do Oracle HCM Cloud para a plataforma ServiceNow®.

### Configuração da aplicação

Primeiro, você deve ativar a aplicação HR Service Delivery integration with Oracle Cloud HCM [sn_hr_oracle_hcm], a partir do ServiceNow Store. Isso ativa automaticamente o Spoke do Oracle HCM Cloud [sn_oracle_hcm_spoke] e o Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais [sn_hr_integr_fw].

Para obter as próximas etapas, consulte Configuração do HR Service Delivery integration with Oracle Cloud HCM.

### Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

**Nota:**

- A aplicação Campanhas de funcionário para local de trabalho de Facebook pode ser ativada de ServiceNow Store somente se você tiver a licença Central do funcionário.
- Ativar a aplicação Campanhas de funcionário para Workplace from Facebook de ServiceNow Store ativa automaticamente as aplicações Content Delivery, Content Automation e Workplace for Facebook.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Iniciar**

| Configurar | Usar | Referência |
| --- | --- | --- |
| Planeje e configure sua integração. | Trabalhe na integração do ServiceNow ao Oracle HCM Cloud. | Veja detalhes sobre componentes como campos, tabelas e propriedades. |

## Configuração do HR Service Delivery integration with Oracle Cloud HCM

Configure o Oracle HCM para HR Service Delivery para extrair dados de trabalhador do Oracle HCM para uma instância ServiceNow. Exiba perfis de trabalhador do Oracle HCM Cloud em ServiceNow HR Service Delivery.

### Antes de Iniciar

- Função necessária: nenhuma
- Ativar HR Service Delivery integration with Oracle Cloud HCM que ativa automaticamente Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais e Spoke do Oracle HCM Cloud.

**Nota:**
Se você estiver atualizando de HR Service Delivery integration with Oracle Cloud HCM V 1.0.1 para uma versão posterior, siga as instruções neste artigo da base de conhecimento.

### Procedimento

1. Instalar conjuntos para atualização.
   Para obter mais informações, consulte os conjuntos de atualizações nos links de suporte na ServiceNow Store .
2. Permita RCAs manualmente na versão Utah.

   Esta etapa não será necessária se você já tiver atualizado para a versão Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais 3.3.8.

   Permita os registros de acesso restrito do solicitante com Status = **Solicitado** e Escopo de origem = **Estrutura de integrações do Enterprise Service Management**.
3. Para obter um melhor desempenho, indexe o campo de número de funcionário na tabela de Perfil de RH e indexe os campos de aglutinação em mapas de transformação.
   Para obter mais informações, consulte criar um índice de tabela .
4. Configure o spoke do Oracle HCM.
   Para obter mais informações, consulte configuração Spoke do Oracle HCM Cloud .
5. **Opcional:** Configurar propriedades de origem de integração para HR Service Delivery integration with Oracle Cloud HCM
   Para obter mais informações, consulte Configurar propriedades.
6. Ative e execute o fluxo programado que sincroniza as informações de perfil do trabalhador entre o Oracle HCM e ServiceNow HR Service Delivery periodicamente.
   Para obter mais informações, consulteAtivar fluxos de programação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Configurar propriedades

Depois de configurar HR Service Delivery integration with Oracle Cloud HCM, o registro de origem da aplicação Oracle HCM Cloud é criado automaticamente no módulo Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais, Origem. As propriedades de origem de integrações podem ser usadas para configurar o HR Service Delivery integration with Oracle Cloud HCM.

Essas propriedades estão disponíveis para HR Service Delivery integration with Oracle Cloud HCM.

Para definir as propriedades, navegue até **Estrutura de integrações** > **Fonte** > **Oracle HCM Cloud**.

**Propriedades para HR Service Delivery integration with Oracle Cloud HCM**

| Propriedade | Descrição |
|---|---|
| trabalhadores_registros_por_página | Número de registros de trabalhador que são extraídos por página do sistema Oracle HCM Cloud.<br><br>Valor padrão: 100 |
| locais_registros_por_página | Número de registros que são extraídos por página para locais do sistema Oracle HCM Cloud.<br><br>Valor padrão: 100 |
| departamentos_registros_por_página | Número de registros extraídos por página para departamentos do sistema Oracle HCM Cloud.<br><br>Valor padrão: 100 |
| posição_registros_por_página | Número de registros que são extraídos por página para posições do sistema Oracle HCM Cloud.<br><br>Valor padrão: 100 |
| trabalhadores_consulta | Lista de campos de consulta. Por exemplo, PersonId, PersonNumber, DateOfBirth, ApplicantNumber DisplayName, FullName e ListName<br><br>A propriedade pode ser deixada em branco ou uma consulta relevante pode ser fornecida no formato especificado no Oracle HCM.<br><br>**Nota:**<br>trabalhadores_query é uma propriedade opcional. |
| full_pull | Quando definido como **Verdadeiro**, todos os registros são extraídos do sistema Oracle HCM para as respectivas tabelas na instância ServiceNow.<br><br>Quando definido como **Falso**, somente os registros modificados (com base no último tempo de execução de programação bem-sucedido) são extraídos do sistema Oracle HCM para as respectivas tabelas na instância ServiceNow.<br><br>Valor padrão: falso |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Ativar fluxos de programação

Ative um fluxo de programação que interaja com o Oracle HCM para extrair informações de perfil do trabalhador em uma instância ServiceNow. Este fluxo extrai automaticamente todas as novas mudanças no Oracle HCM e mantém os perfis do trabalhador atualizados no HR Service Delivery.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

#### Procedimento

1. Navegar até **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
2. Selecione **Acionar integração do Oracle HCM**.
3. Na seção Gatilho, defina a hora e o intervalo em que você deseja executar automaticamente o fluxo programado.
4. Clique em **Concluído**.
5. Clique em **Ativar**.

### Como usar HR Service Delivery integration with Oracle Cloud HCM

Entenda como usar o recurso de integração para obter os dados do Oracle Cloud HCM em ServiceNow.

### Mapeamento de campos de perfil de entidade

O fluxo de gatilho de integração do Oracle HCM mapeia os campos de perfil de entidade do Oracle HCM para os campos de perfil de RH na plataforma ServiceNow®.

**Importante:**
Para obter detalhes sobre os campos mapeados, consulte este artigo da base de conhecimento.

### Executar um trabalho programado

Execute manualmente o trabalho programado para extrair dados do Oracle HCM para a plataforma ServiceNow.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

#### Procedimento

1. Navegar até **Estrutura de integrações** > **Origens**.
2. Abra o registro do Oracle HCM.
3. Clique **em Executar trabalho**.

### Referência - HR Service Delivery integration with Oracle Cloud HCM

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre o HR Service Delivery integration with Oracle Cloud HCM, incluindo listas e formulários.

### Componentes instalados com HR Service Delivery integration with Oracle Cloud HCM

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação da aplicação HR Service Delivery integration with Oracle Cloud HCM (sn_hr_oracle_hcm), incluindo tabelas, funções de usuário e trabalhos programados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Funções instaladas

| Título da função [nome] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| Administrador de RH do Oracle HCM Cloud [sn_hr_oracle_hcm.admin] | Pode acessar todos os recursos e capacidades da Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais com a aplicação HR Service Delivery integration with Oracle Cloud HCM. | Pode acessar todos os recursos e capacidades da aplicação de integração Enterprise Integrations with Oracle HCM.<br><br>Contém a função sn_hr_integr_fw.admin. |

## Trabalho programado instalado

| Fluxo programado | Descrição |
|---|---|
| Acionar fluxo de integração do Oracle HCM | Extraia dados do Oracle HCM Cloud para uma instância ServiceNow®. Por padrão, o fluxo está no estado inativo. Para obter informações sobre como ativar o fluxo, consulte Ativar fluxos de programação. |

## Tabelas instaladas

As tabelas necessárias para HR Service Delivery integration with Oracle Cloud HCM são obtidas do Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais. As tabelas são instaladas automaticamente com a instalação Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais quando você ativa a aplicação HR Service Delivery integration with Oracle Cloud HCM. Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais.

### Transformar mapas para HR Service Delivery integration with Oracle Cloud HCM

Os mapas de transformação especificam os relacionamentos de dados entre uma tabela de origem e uma tabela de destino.

Mapa de Transformação de Perfil de RH, Mapa de Transformação de Trabalho, Mapa de Transformação de Departamento, Mapa de Transformação de Local, Mapa de Transformação de Posição são os mapas de transformação usados em HR Service Delivery integration with Oracle Cloud HCM. Para obter mais informações, consulte Criar mapas de transformação no Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais.

**Nota:**
Certifique-se de indexar os campos de aglutinação para obter um melhor desempenho da transformação.

## HR Service Delivery Advanced Integration with Oracle HCM

O ServiceNow® HR Service Delivery Advanced Integration with Oracle HCM foi criado pela Bristlecone, Inc.

Ele permite que você conclua as seguintes tarefas do Oracle HCM de uma instância ServiceNow sem navegar até o sistema Oracle HCM.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Em uma instância ServiceNow, envie uma consulta relacionada à sua conta de depósito direto que está no sistema Oracle HCM.
- Em uma instância ServiceNow, envie uma consulta relacionada ao seu saldo de folgas no sistema Oracle HCM.
- Exiba seus calendários de feriados no sistema Oracle HCM no portal configurado em uma instância ServiceNow.
- Exiba as informações de recompensas totais do sistema Oracle HCM no portal configurado em uma instância ServiceNow.

**Nota:**
Esses casos de uso não funcionarão se o ID do funcionário, o ID da pessoa e os detalhes do local não estiverem presentes no seu perfil de RH.

## Configuração da aplicação

Primeiro, você deve ativar a aplicação [ HR Service Delivery Advanced Integration with Oracle HCM no ServiceNow Store. As aplicações [ Spoke do Oracle HCM Cloud [sn_oracle_hcm_spoke], Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core] e Componentes de IU do Portal do HR Service Delivery [com.sn_hr_portal_components] são instaladas automaticamente.

Em seguida, você deve configurar Spoke do Oracle HCM Cloud .

## Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

**Nota:**

- A aplicação Employee Campanhas para Workplace from Facebook pode ser ativada na ServiceNow Store somente se você tiver a licença Central do funcionário.
- Ativar o aplicativo Campanhas de funcionário para Workplace from Facebook na ServiceNow Store ativa automaticamente as aplicações spoke do Content Delivery, Content Automation e Workplace for Facebook.

### Componentes instalados com HR Service Delivery Advanced Integration with Oracle HCM

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in HR Service Delivery Advanced Integration with Oracle HCM [sn_hr_oracle_adv], incluindo tabelas e funções de usuário.

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Funções instaladas

| Título da função [nome] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| Administrador Avançado do Oracle de RH<br><br>[sn_hr_oracle_adv.admin] | • Pode concluir a configuração para exibir informações de recompensas totais de um sistema Oracle HCM em uma instância ServiceNow.<br>• Pode concluir a configuração para extrair calendários de feriados de um sistema Oracle HCM em uma instância ServiceNow. | Nenhum |

## Tabelas instaladas

| Tabela | Descrição |
|---|---|
| Calendário de feriados<br><br>[sn_hr_oracle_adv_feriado_calendar] | Armazena calendários de feriados que são extraídos de um sistema Oracle HCM em uma instância ServiceNow. |

### Componentes de IU do Portal do HR Service Delivery

A aplicação Componentes de IU do Portal de Entrega de Serviço de RH ServiceNow® contém widgets comuns, como widgets de Depósitos diretos, Calendário de feriados, Saldos de folga e Recompensas totais que podem ser usados com qualquer aplicação de RH.

## Configuração da aplicação

Você deve ter a licença HRSD Enterprise e Professional para instalar a aplicação Componentes de IU do Portal de Entrega de Serviços de RH de ServiceNow Store.

### Adicionar widgets a uma aplicação de RH

Adicione os componentes do Portal de RH, como widgets de Depósitos Diretos, Calendário de Feriados, Saldos de Folga e Total de Recompensas que podem ser usados com qualquer aplicação de RH.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: administrador

**Procedimento**

1. Navegar até **Portal de serviços** > **Widgets**.
2. Incorpore o widget Componentes do Portal de RH no widget principal da sua aplicação aprovando a origem. Uma origem se refere ao sistema de dados desses widgets, por exemplo, Oracle ou Workday. A aplicação Componentes de IU do Portal de Entrega de Serviço de RH usa pontos de extensão com script para fornecer uma implementação para buscar dados com base na origem que é passada por meio de widgets externos. Para obter mais informações sobre como incorporar widgets, consulte Widgets integrados .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Configurar gratificações totais em HR Service Delivery Advanced Integration with Oracle HCM

Conclua a configuração para exibir o total de recompensas da Oracle para os funcionários no portal configurado na instância ServiceNow.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_oracle_adv.admin

#### Procedimento

1. Crie o relatório de BI de gratificações totais no sistema Oracle HCM.
   Para obter mais detalhes, consulte este artigo da base de conhecimento.
2. Adicione o caminho do relatório de BI no sistema Oracle HCM.
   Isso é necessário para que a ação Obter recompensas totais extraia informações de recompensas totais do Oracle HCM para a instância ServiceNow. Para obter mais informações, consulte configuração Spoke do Oracle HCM Cloud .
3. Clique em **Enviar**.

#### O que Fazer Depois
Um funcionário pode adicionar o widget Exibir Oracle Total Rewards a qualquer página ServiceNow. Um funcionário não poderá exibir este widget se o ID da pessoa (Correlation_ID) estiver ausente na tabela de perfil de RH [sn_hr_core_profile].

### Configurar calendários de feriados no HR Service Delivery Advanced Integration with Oracle HCM

Extraia calendários de feriados do sistema Oracle HCM para uma aplicação ServiceNow. Exiba calendários de feriados aplicáveis aos funcionários no Portal de serviços configurado.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_oracle_adv.admin

#### Procedimento

1. Crie o relatório de BI do calendário de feriados no sistema Oracle HCM.
   Para obter mais detalhes, consulte este artigo da base de conhecimento.
2. Para executar o widget Exibir calendário de feriados com sucesso, configure o relatório de BI e os Aliases de conexão e credencial no Oracle Cloud HCM Spoke.
   Para obter mais informações, consulte configuração Spoke do Oracle HCM Cloud .
3. Navegar até **Casos de Uso Avançado da Oracle** > **Calendário de feriados**.
4. Clique **em Obter calendários de feriados**.
   Todos os registros a partir do ano atual até os próximos anos civis disponíveis são extraídos do sistema Oracle HCM e armazenados na tabela Calendário de feriados [sn_hr_oracle_adv_feriado_calendar].

#### O que Fazer Depois
Um funcionário pode adicionar o widget Exibir calendário de feriados a qualquer página ServiceNow. Um funcionário não poderá exibir este widget se o ID da pessoa (Correlation_ID) estiver ausente na tabela de perfil de RH [sn_hr_core_profile].

### Como enviar uma consulta de saldo de folgas no HR Service Delivery Advanced Integration with Oracle HCM

Envie uma consulta relacionada ao seu saldo de folgas no sistema Oracle HCM de uma instância ServiceNow.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar

Função necessária: none

O widget Exibir folga funciona com base no campo ID da pessoa ( Correlation_ID) na tabela de perfil de RH [sn_hr_core_profile]. Você não poderá ver seus saldos de folga se o ID da pessoa (Correlation_ID) estiver ausente no seu perfil de RH.

### Procedimento

1. Navegar até **Central do funcionário** > **Catálogo** > **Benefícios** > **Saldos de folgas**.
2. Exibir detalhes de todos os seus saldos de folga.
3. Em **Você tem alguma dúvida sobre seu saldo de folgas?** campo, digite sua consulta.
4. Clique em **Enviar**.
   Um caso de RH é criado no Serviço de RH, Exibir folga - Oracle Cloud HCM.

## Enviar uma consulta de depósito direto no HR Service Delivery Advanced Integration with Oracle HCM

Envie uma consulta relacionada aos seus depósitos diretos no sistema Oracle HCM de uma instância ServiceNow.

### Antes de Iniciar

Função necessária: none

Você não poderá ver suas contas de depósito direto e seus detalhes se o número do funcionário e o ID da pessoa (Correlation_ID) estiverem ausentes no seu perfil de RH.

### Procedimento

1. Navegar até **Central do funcionário** > **Catálogo** > **Folha de pagamento** > **Consulta sobre Depósito Direto**.
2. Exibir detalhes de todas as suas contas de depósito direto.
3. Selecione uma conta para a qual você deseja enviar a consulta.
4. Em **Como podemos ajudar você com seus depósitos diretos atuais?** campo, digite sua consulta.
5. Clique em **Enviar**.
   Um caso de RH é criado no serviço de RH, Consulta de depósito direto - Oracle HCM Cloud.

## Relatar um problema de contracheque no Oracle HCM

Relate um problema no seu contracheque do Oracle HCM de Central do funcionário.

### Antes de Iniciar

- Função necessária: none
- Talvez você não consiga relatar uma discrepância no contracheque se o seu perfil de RH não tiver um ID de correlação ou ID de pessoa e data de início do emprego válidos.

### Procedimento

1. Abra o Central do funcionário.
2. Navegar até **Catálogo** > **Folha de pagamento** > **Discrepância na folha de pagamento - Oracle HCM Cloud**.
3. No campo **Ano da folha** de pagamento, selecione o ano em que o contracheque foi gerado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. No campo **Mês da folha** de pagamento, selecione o mês em que o contracheque foi gerado.
5. No campo **Data de pagamento**, selecione a data em que o contracheque foi gerado.
6. No campo **Empregador jurídico**, selecione o empregador jurídico do qual o contracheque foi gerado.

   **Nota:**
   Este campo é exibido somente quando você tem contracheques gerados de vários empregadores.

7. No campo **Como podemos ajudá-lo com este contracheque**, especifique a discrepância encontrada no contracheque.
8. Clique em **Enviar**.
   Um caso de RH é criado na categoria Casos de folha de pagamento.

## HR Service Delivery Integration with SuccessFactors

A aplicação ServiceNow® HR Service Delivery Integration with SuccessFactors foi criada pela Bristlecone, Inc.

Usando HR Service Delivery Integration with SuccessFactors, você pode permitir que os funcionários cumpram tarefas relacionadas em um único local em ServiceNow e também sincronizar os registros do funcionário.

**Iniciar**

| Configurar | Usar | Referência |
|---|---|---|
| Planeje e configure sua integração. | Trabalhe na integração de ServiceNow HR Service Delivery com SuccessFactors. | Veja os detalhes sobre componentes como tabelas, funções de usuário e propriedades. |

### Configuração do HR Service Delivery Integration with SuccessFactors

Depois de instalar o HR Service Delivery Integration with SuccessFactors, os serviços do SuccessFactors são criados automaticamente no Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais.

### Antes de Iniciar

- Função necessária: sn_hr_sf.admin
- Ativar HR Service Delivery Integration with SuccessFactors que ativa automaticamente Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais e o spoke do SuccessFactors.

### Procedimento

1. Instalar conjuntos para atualização.
   Para obter mais informações, consulte os conjuntos de atualizações nos links de suporte na ServiceNow Store .
2. Permita RCAs manualmente na versão Tokyo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Permita os registros de Acesso restrito do chamador com Status = **Solicitado** e Escopo de origem = **Estrutura de integrações do Enterprise Service Management** ou **HR Service Delivery Integration com Successfactors**.

3. Para obter um melhor desempenho, indexe o campo de número de funcionário na tabela de Perfil de RH e indexe os campos de aglutinação em Usar mapas de transformação.
   Para obter mais informações, consulte criar um índice de tabela .
4. Configure o spoke do SuccessFactors.

   **Nota:**
   Para usar HR Service Delivery Integration with SuccessFactors, certifique-se de configurar a versão 3.1.2 do spoke do SuccessFactors

   Para obter mais informações, consulte Configuração do SuccessFactors Spoke .
5. **Opcional:** Configure as propriedades de origem de integração para Origem de HR Service Delivery Integration with SuccessFactors.
6. Ative e execute o fluxo programado que sincroniza as informações de perfil do trabalhador entre SuccessFactors e ServiceNow HR Service Delivery periodicamente.
   Para obter mais informações, consulte Ativação de fluxos de programação.

### Ativação de fluxos de programação

Ative o fluxo de programação que interage com o SuccessFactors para extrair informações de perfil do trabalhador e tarefas em uma aplicação ServiceNow.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_sf.admin

#### Procedimento

1. Navegar até **Flow Designer** > **Designer**.
2. Abra o **gatilho Executar integrações do SAP SuccessFactors**.
3. No campo **Gatilho**, especifique a hora e o intervalo em que você deseja executar automaticamente o fluxo programado.
4. Clique em **Ativar**.
5. Expandir **Subfluxo de serviço de SuccessFactors de Execução de chamada**.

   Depois que os dados são extraídos das tabelas de preparação, os mapas de transformação movem os dados para as tabelas de destino. Para obter mais detalhes, consulte Usar mapas de transformação.

   **Nota:**

   - Para uma extração parcial, desmarque a caixa de seleção **Recuperar todos os dados**. A extração parcial não é compatível com Departamento e Local. É compatível somente com o perfil de RH e o perfil do trabalho.
   - A caixa de seleção **Recuperar todos os dados** não é compatível com tarefas pendentes de extração. A primeira extração será sempre uma extração completa com base no parâmetro de configuração **Data/hora de carregamento inicial**. As subsequentes são extrações incrementais.
   - Antes de executar o fluxo, desative o relatório: **com.snc.process_flow.reporting.level**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Configurar tarefas de extração

Armazene parâmetros de configuração únicos para extrair tarefas de HR Service Delivery Integration with SuccessFactors para a aplicação ServiceNow.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_sf.admin

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Estrutura de integrações** > **Fonte**.
2. Selecione **SAP SuccessFactors**.
3. Nos Serviços de integração, defina **Extrair tarefas**como verdadeiro.

### Configurar pendências de envio por push

Armazene parâmetros de configuração únicos para extrair tarefas de HR Service Delivery Integration with SuccessFactors para a aplicação ServiceNow.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_sf.admin

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Estrutura de integrações** > **Fonte**.
2. Selecione **SAP SuccessFactors**.
3. Nos Serviços de integração, defina **Inserir tarefas** como verdadeiro.

### Habilitar fluxo de tarefas pendentes

Habilite o fluxo de tarefas de envio por push para enviar tarefas existentes para HR Service Delivery Integration with SuccessFactors.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_sf.admin

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Flow Designer**.
2. Abra o **Push Todos**.
3. No campo **Gatilho**, especifique a hora e o intervalo em que você deseja executar automaticamente o fluxo programado.
4. Clique em **Ativar**.

### Configurar propriedades do HR Service Delivery Integration with SuccessFactors

As propriedades do sistema controlam o comportamento do sistema. As propriedades de origem de integrações podem ser usadas para configurar o HR Service Delivery Integration with SuccessFactors. Você pode acessar as propriedades do sistema para HR Service Delivery Integration with SuccessFactors navegando até Todos > Integração de SuccessFactors de HRSD > Propriedades do sistema.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Propriedades do Sistema SuccessFactors de HRSD

| Campo | Descrição |
|---|---|
| sn_hr_sf.Recuperar serviço de departamentos (Recuperar subfluxo de serviço de departamentos) | Torna a recuperação do cliente do subfluxo de serviço dos departamentos configurável. |
| sn_hr_sf.Recuperar serviço de trabalhadores efetivos | Torna a recuperação do cliente do subfluxo de trabalhadores efetivos configurável. |
| sn_hr_sf.Recuperar serviço de perfis de trabalho | Torna a recuperação de perfis de trabalho do cliente do subfluxo configurável. |
| sn_hr_sf.Recuperar serviço de trabalhos | Torna o cliente do subfluxo do serviço de recuperação de trabalhos configurável. |
| sn_hr_sf.Recuperar serviço de locais | Torna o cliente do subfluxo de serviço de locais de recuperação configurável. |
| sn_hr_sf.Recuperar serviço de tarefas pendentes | Torna configurável o cliente do subfluxo do serviço de recuperação de tarefas. |
| sn_hr_sf.Recuperar serviço de trabalhadores | Torna configurável o cliente do subfluxo de serviço de recuperação de trabalhadores. |

## Como usar HR Service Delivery Integration with SuccessFactors

Entenda como você pode usar HR Service Delivery Integration with SuccessFactors para gerenciar dados e entidades em ServiceNow.

## Exibir detalhes do rastreador de trabalhos

Rastreie cada extração que foi realizada de ServiceNow para SuccessFactors por trabalho programado ou processo de reconciliação manual. Exibir detalhes do trabalho, como quando o trabalho começou e terminou, quando os registros começaram a ser carregados em tabelas de preparação ou o trabalho foi executado completamente ou falhou no meio.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_sf.admin

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Estrutura de integrações** > **Rastreador de Trabalhos**.
2. Abra **o SAP SuccessFactors**.
3. Exibir detalhes do trabalho:

### Rastreadores de trabalhos de integração

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome do trabalho | Nome do trabalho que foi executado. |
| Hora de início do trabalho | Data e hora em que o trabalho foi iniciado. |
| Hora de término do trabalho | Data e hora em que o trabalho foi encerrado. |
| Fonte | Origem do trabalho. |
| Estado | Estado atual do trabalho, como **Concluído** ou **Falha**. |
| Mensagem de erro | Mensagem exibida quando o trabalho falha. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Selecione um registro de trabalho.
   Na lista relacionada Rastreadores de trabalhos do serviço de integração, exiba os detalhes do trabalho de serviço.

**Rastreadores de trabalhos do serviço de integração**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Identificador exclusivo para a execução do trabalho de serviço. |
| Tipo de serviço | Nome do trabalho de serviço que foi executado. Por exemplo, o serviço de integração de perfis de trabalho. |
| Fluxo | Fluxo do trabalho. |
| Tabelas de conjuntos de importação | Tabelas de preparação disponíveis. |
| Ativo | Opção que indica se o estado do rastreador de trabalho está ativo. |
| Aplicação | Aplicação que contém o registro. |
| Fonte | Origem do serviço de integração |
| Ordem | Ordem na qual o item é executado como parte da sincronização. |

### Exibir tarefas pendentes

Exiba detalhes das tarefas que são extraídas da aplicação HR Service Delivery Integration with SuccessFactors para ServiceNow.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_sf.admin

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Estrutura de integrações** > **Tarefas pendentes**
2. No formulário, exiba os campos.

**Tarefas pendentes**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Ativo | Opção que indica se a tarefa está ativa no SuccessFactors. |
| ID da tarefa pendente de integração | Identificador exclusivo da tarefa SuccessFactors. |
| URL | Navegue até SuccessFactors para concluir a tarefa. |
| Status externo | Status atual da tarefa no SuccessFactors. Por exemplo, aguardando ação ou cancelado. |
| Domínio | |
| Descrição pendente | Descrição da tarefa do SuccessFactors visível na ServiceNow Central de serviços ao funcionário . |
| Atribuído a | Usuário a quem a tarefa é atribuída. |
| Estado pendente | Opção que indica se o estado da tarefa é um dos seguintes: |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | ○ Em aberto<br>○ Completo |
| Sistema de extensão | A origem da tarefa. |
| Prazo | Data e hora em que a tarefa deve ser concluída. |

### Usar mapas de transformação

Os mapas de transformação especificam os relacionamentos de dados entre a tabela de origem e a tabela de destino.

Para obter detalhes sobre os mapas de transformação, navegue até **Estrutura de integrações** > **Mapas de transformação**. Para obter mais informações, consulte Criar mapas de transformação no Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais

**Nota:**
Certifique-se de indexar os campos de aglutinação para obter um melhor desempenho da transformação.

### Mapeamentos de campo

O gatilho de fluxo de integração do SAP SuccessFactors mapeia os campos de perfil de entidade de SuccessFactors para os campos de perfil de RH na plataforma ServiceNow®.

**Importante:**
Para obter detalhes sobre os campos mapeados, consulte este artigo da base de conhecimento

### Referência HR Service Delivery Integration with SuccessFactors

Os tópicos de referência apresentam informações adicionais sobre as listas e os formulários que você usa para configurar e administrar o HR Service Delivery Integration with SuccessFactors.

### Componentes instalados com HR Service Delivery Integration with SuccessFactors

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação da aplicação HR Service Delivery Integration with SuccessFactors, incluindo tabelas e funções de usuário.

## Funções instaladas

| Título da função [nome] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| Administrador do SuccessFactors<br><br>[sn_hr_sf.admin] | • Pode acessar todos os recursos e capacidades da aplicação HR Service Delivery Integration with SuccessFactors.<br>• Pode definir as configurações de perfil do trabalhador. | sn_hr_integr_fw.admin |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Fluxos programados instalados

| Fluxo programado | Descrição |
| --- | --- |
| Executar fluxo de integrações do SAP SuccessFactors do gatilho | Extrai dados de SuccessFactors para ServiceNow. Por padrão, o fluxo está no estado inativo. Para obter informações sobre como ativar o fluxo, consulte Ativação de fluxos de programação. |

## Tabelas instaladas

As tabelas necessárias para HR Service Delivery Integration with SuccessFactors são obtidas do Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais. As tabelas são instaladas automaticamente com a instalação Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais quando você ativa a aplicação HR Service Delivery Integration with SuccessFactors. Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais.

### Origem de HR Service Delivery Integration with SuccessFactors

Depois de configurar a aplicação HR Service Delivery Integration with SuccessFactors, o registro de origem da aplicação SuccessFactors é criado automaticamente em Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais, módulo de origem. O registro de origem SuccessFactors na aplicação em Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais contém um conjunto predefinido de propriedades e serviços de integração de RH.

#### Propriedades

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Extração completa | Quando definido como **verdadeiro**, todos os usuários ativos, treinamentos ativos e tarefas incompletas do sistema SuccessFactors são inseridos nas respectivas tabelas na instância ServiceNow.<br><br>Quando definido como **Falso**, somente usuários modificados, treinamentos modificados e transcrições modificadas (com base no último tempo de execução da programação bem-sucedida) são extraídos do sistema SuccessFactors e inseridos nas respectivas tabelas na instância ServiceNow.<br><br>**Nota:**<br>Se não houver informações sobre a última hora de execução da programação bem-sucedida, a primeira extração será sempre uma extração completa. |

## HR Service Delivery com Ultimate Kronos Group

Com a aplicação HR Service Delivery com Ultimate Kronos Group, forneça assistência ao funcionário por meio de conversas na interface de conversa do Virtual Agent (cliente). Permita que os funcionários exibam seus saldos de acúmulo de licença, programações e próximos turnos na aplicação Ultimate Kronos Group em ServiceNow Central do funcionário.

Os principais recursos incluem:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Crie conversas baseadas em palavras-chave inseridas por um funcionário.
- Aplique modelos de Natural Language Understanding (NLU), que permitem que o Virtual Agent escolha enunciados para entender, processar e responder ao que os funcionários estão dizendo durante uma conversa.

## Configuração da aplicação

Primeiro, você deve ativar a aplicação HR Service Delivery Integration with the Ultimate Kronos Group [sn_hr_ukg] em ServiceNow Store. Em seguida, configure a aplicação HR Service Delivery Integration with Ultimate Kronos Group.

## Visão geral

Depois que a ativação e a configuração do HR Service Delivery Integration with Ultimate Kronos Group forem concluídas, o HR Service Delivery com Ultimate Kronos Group responderá ao que os funcionários ou gerentes estão dizendo durante uma conversa e permitirá que os funcionários exibam os seguintes detalhes da aplicação Ultimate Kronos Group no Central do funcionário Central de serviços ao funcionário.

## Tópicos acessíveis aos funcionários

Como funcionário, você pode exibir seus saldos de acúmulo, horas de trabalho, lista de marcações, programações, solicitações de folga e próximos turnos usando o Virtual Agent.

**Recuperar meu saldo de acúmulos**

Você pode exibir o agregado do saldo de acúmulo de licenças (por tipo) selecionando **Recuperar meu saldo de acúmulos (modelo)**. Se o modelo de NLU for treinado, você poderá fazer uma pergunta no bate-papo (por exemplo, mostrar minhas licenças médicas) e exibir o saldo de um único tipo de licença.

**Recuperar minhas horas trabalhadas**

Você pode exibir o número de horas trabalhadas em um determinado período selecionando **Recuperar minhas horas trabalhadas (modelo)** e escolhendo um período simbólico.

**Recuperar minha lista de marcações**

Você pode exibir a lista de marcações selecionando **Recuperar minha lista de marcações (modelo)** e escolhendo um ponto simbólico.

**Recuperar Minha Programação**

Você pode exibir a programação de trabalho de um determinado período selecionando **Recuperar minha programação de funcionário (modelo)** e escolhendo um período simbólico. Se o modelo de NLU for treinado, você poderá fazer uma pergunta no bate-papo (por exemplo, minhas programações de trabalho do período de pagamento anterior) e exibir as programações de trabalho desse período simbólico.

Você também pode exibir o local da programação por três dias a partir do dia atual.

**Recuperar minhas solicitações de folga**

Você pode exibir o status das solicitações de folga selecionando **Recuperar minhas solicitações de folga (modelo)** e especificando uma data de término.

**Nota:**
Certifique-se de que o período de folga selecionado seja de 15 dias a partir da data de início (dia atual).

**Recuperar meu próximo turno**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode exibir o próximo turno selecionando **Recuperar meu próximo turno (modelo)**. Se o modelo de NLU for treinado, você poderá fazer uma pergunta no bate-papo (por exemplo, mostrar meus turnos) e exibir diretamente o próximo turno.

Você também pode exibir sua localização junto com a data e a hora do turno.

## Tópicos acessíveis aos gerentes

Como gerente, você pode acessar e exibir os locais, programações e solicitações de folga da sua equipe usando o Virtual Agent.

**Nota:**
Os modelos são visíveis somente para um usuário com a função de gerente.

**Local do relator hoje**

Você pode exibir o local de um relator na equipe (hoje) selecionando o **local do relator hoje (modelo)**.

**Mudanças de programação do relator**

Você pode exibir as solicitações de mudança de programação, como cobertura de turno, troca de turno, mudança de disponibilidade, turno em aberto e programação automática. Siga as instruções na tela para obter mais informações sobre as mudanças de programação.

**Nota:**
Você pode exibir as solicitações de mudança no estado oferecido, invalidado ou pendente.

**Solicitações de folga do relator**

Você pode exibir as solicitações de folga pendentes de sua equipe para um período especificado. Você pode verificar as solicitações dos membros individuais da equipe ou de toda a equipe.

## Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

### Iniciar

| Configurar | Referência |
| --- | --- |
| Planeje e configure sua integração. | Veja detalhes sobre componentes como campos, tabelas e propriedades. |

### Configuração do HR Service Delivery com Ultimate Kronos Group

Configure a aplicação HR Service Delivery com Ultimate Kronos Group para começar a extrair informações, como saldos de acúmulo e turnos da aplicação Ultimate Kronos Group para uma aplicação ServiceNow.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: sn_hr_core.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ative a aplicação HR Service Delivery Integration with Ultimate Kronos Group [sn_hr_ukg], que ativa automaticamente os seguintes plug-ins e spoke:

- Glide Virtual Agent [com.glide.cs.chatbot]
- Aplicação de Recursos Humanos com escopo: Core [com.sn_hr_core]
- Central de serviços ao funcionário [com.sn_hr_service_portal]
- Widgets do Portal de serviços do Virtual Agent [com.glide.va.sp_widgets]
- Workbench de NLU [com.snc.nlu_studio]
- Predictive Intelligence [com.glide.platform_ml]
- UKG spoke

### Procedimento

1. Integre a aplicação Ultimate Kronos Group à sua instância ServiceNow.
   Registre uma aplicação OAuth na aplicação Ultimate Kronos Group e autentique as solicitações da ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Configurar o spoke do UKG .
2. Conclua a configuração única de carregamento de códigos de acúmulo da aplicação Ultimate Kronos Group em ServiceNow.
   Para obter mais informações, consulte Configurar códigos de acúmulo.
3. O campo **Número da pessoa** na aplicação Grupo Kronos Definitivo deve corresponder ao campo **Número do funcionário** na tabela ServiceNow Usuário.
   Se o campo de **número de pessoa** na aplicação Ultimate Kronos Group corresponder a algum outro campo na tabela Usuário da ServiceNow, será necessário substituir o método getPersonNumberBySysID no script HRKronosUtils.

## Configurar períodos simbólicos

Por padrão, os períodos simbólicos da aplicação Ultimate Kronos Group são configurados quando você ativa a aplicação HR Service Delivery Integration with Ultimate Kronos Group. Os períodos simbólicos denotam os períodos de tempo que são identificáveis pela aplicação Ultimate Kronos Group.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_ukg.admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando um funcionário publica uma pergunta no bate-papo virtual em Central do funcionário, um modelo de NLU seleciona um enunciado da pergunta, verifica sua menção nas origens de vocabulário, identifica seu código simbólico e ID. Um fluxo usa o ID para extrair as informações solicitadas da aplicação Ultimate Kronos Group e exibir no bate-papo virtual em Central do funcionário.

### Procedimento

Se você fez modificações nos períodos simbólicos no Grupo Kronos Definitivo:

a. Navegar até **Integrações de UKG do RH** > **Períodos simbólicos** e clique em**Atualizar períodos simbólicos.**
b. Navegar até **NLU Workbench** > **Fontes de vocabulário**e sincronizar **@UKGTimeKeepingSymbolPeriod**.
c. Navegar até**NLU Workbench** > **Modelos**, selecione **Modelo de tópicos do UKG**e clique em **Treinar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Configurar códigos de acúmulo

Conclua a configuração única de carregamento de códigos de acúmulo da aplicação Ultimate Kronos Group em uma aplicação ServiceNow. Os códigos de acúmulo ajudam a extrair os saldos de licença de acúmulo dos funcionários da aplicação Ultimate Kronos Group para uma aplicação ServiceNow.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_ukg.admin

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando um funcionário publica uma pergunta no bate-papo virtual em Central do funcionário, o modelo de NLU seleciona um enunciado da pergunta, verifica sua menção nas origens de vocabulário, identifica seu código de acúmulo e ID. Um fluxo usa o ID para extrair as informações solicitadas da aplicação Ultimate Kronos Group e exibir no bate-papo virtual em Central do funcionário.

Por exemplo, um funcionário deseja exibir o saldo de acúmulos para as férias anuais. O modelo de NLU seleciona férias anuais como enunciado. Ele identifica a **Licença anual** como o código de acúmulo cujo ID no Grupo Kronos Definitivo é **1531**. O fluxo usa o ID **1531** para extrair as informações solicitadas da aplicação Ultimate Kronos Group.

#### Procedimento

Se você fez modificações nos períodos de acúmulo no Grupo Kronos Definitivo:

a. Navegar até **Integrações de UKG do RH** > **Códigos de acúmulo** e clique em **Atualizar códigos de acúmulo.**

b. Navegar até **NLU Workbench** > **Fontes de vocabulário**e sincronização **@AccrualCode**.

c. Navegar até**NLU Workbench** > **Modelos**, selecione o **modelo de tópicos do UKG**e clique em **Treinar**.

### Treinar o modelo de NLU

Use o modelo de tópicos do UKG (modelo Natural Language Understanding) para reconhecer e processar enunciados de funcionários, intenções (intenções) e objetos de ou contextos para uma ação (entidades).

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_ukg.admin

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode treinar o conjunto de dados do modelo iterativamente usando exemplos de enunciado para que o sistema preveja a saída de intenção ideal para um novo enunciado.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **NLU Workbench** > **Modelos**.
2. Selecione **Modelo de tópicos do UKG**.
3. Clique em **Treinar**.

### Subfluxos

Use os subfluxos para extrair dados da aplicação Ultimate Kronos Group para uma aplicação ServiceNow.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
2. Nas listas de Subfluxos, exiba o seguinte:

| Subfluxo | Descrição |
|---|---|
| Saldo acumulado do funcionário | Extrai os saldos de acúmulo de licença (por tipo) de um funcionário da aplicação Ultimate Kronos Group para uma aplicação ServiceNow. |
| Extrair programação do funcionário | Extrai a programação de um funcionário da aplicação Ultimate Kronos Group para uma aplicação ServiceNow. |
| Extrair horas trabalhadas | Extrai o número de horas que o funcionário trabalhou da aplicação Ultimate Kronos Group para uma aplicação ServiceNow. |
| Extrair solicitações de folga | Extrai as solicitações de folga futuras de um funcionário da aplicação Ultimate Kronos Group para uma aplicação ServiceNow. |

#### Referência - HR Service Delivery com Ultimate Kronos Group

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre o HR Service Delivery com Ultimate Kronos Group, incluindo listas e formulários.

#### Componentes instalados com o HR Service Delivery Integration with Ultimate Kronos Group

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in HR Service Delivery Integration with Ultimate Kronos Group, incluindo tabelas e funções de usuário.

## Funções instaladas

| Título da função [nome] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| Administrador do UKG<br><br>[sn_hr_ukg.admin] | • Pode configurar períodos simbólicos e códigos de acúmulo.<br>• Pode treinar o modelo de tópicos do UKG. | Nenhum |

## Tabelas instaladas

| Tabela | Descrição |
|---|---|
| Código de acúmulo<br><br>[sn_hr_ukg_accrual_code] | Armazena códigos de acúmulo com seus IDs associados. Os códigos de acúmulo ajudam a extrair os saldos de licença de acúmulo de um funcionário da aplicação Ultimate Kronos Group para ServiceNow. |
| Período simbólico<br><br>[sn_hr_ukg_symbolic_period] | Armazena períodos simbólicos com seus IDs associados. Os períodos simbólicos denotam os períodos de tempo que são identificáveis pela aplicação Ultimate Kronos Group. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Integração de modelo de documento com AdobeSign

A aplicação ServiceNow® Integração de modelo de documento com AdobeSign permite que você use a aplicação Adobe Sign para assinar documentos que são gerados a partir de ServiceNow Modelos de documentos.

## Principais recursos

- Permita que vários participantes trabalhem de forma colaborativa em um único documento.
- Escolha um tipo de assinatura.
- Selecione um parceiro de assinatura.
- Assine com dispositivos móveis e portal de qualquer lugar.

**Nota:**
A aplicação Integração de modelo de documento com AdobeSign oferece suporte à assinatura de modelos de documento HTML e PDF que são gerados a partir de Modelos de documentos.

## Informações de ativação

Primeiro, ative as aplicações Document Template Integration with AdobeSign [sn_dt_adobesign] e Document Templates [sn_doc] em ServiceNow Store. Ativar a aplicação Integração de modelo de documento com AdobeSign ativa automaticamente o spoke Adobe Sign. Em seguida, configure o spoke do Adobe Sign .

## Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

### Componentes instalados com Integração de modelo de documento com AdobeSign

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in Document Template Integration with AdobeSign [sn_dt_adobesign], incluindo tabelas e funções do usuário.

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

## Funções instaladas

| Título da função [nome] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| Administrador do Adobe Sign<br><br>[sn_dt_adobesign.admin] | • Pode configurar modelos de documento para o Adobe Sign.<br>• Pode criar grupos do Adobe Sign. | Nenhum |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Tabelas instaladas

| Tabela | Descrição |
|---|---|
| Modelo de documento Grupos de assinatura do Adobe [sn_dt_adobesign_group] | Armazena grupos do Adobe Sign. Para obter mais informações, consulte Criar grupos do Adobe Sign. |

### Configurar modelos de documento para o Adobe Sign

Configure modelos de documento para habilitar a assinatura usando a aplicação Adobe Sign.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_dt_adobesign.admin

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos os modelos de documento**.
2. Selecione um modelo.
3. Preencha os campos obrigatórios do formulário.
   a. No campo **Tipo de assinatura**, selecione **Adobe Sign**.
   b. Definir participantes, definir tarefas para os participantes e marcar blocos de assinatura.
   c. Associe o modelo de documento ao modelo de RH de um serviço e inicie as tarefas de documento a partir de um caso.

#### O que Fazer Depois

O usuário que recebe a tarefa de documento pode usar a aplicação Adobe Sign para assinar o documento.

### Criar grupos do Adobe Sign

Conecte sua instância ServiceNow a um grupo específico para enviar e receber acordos em um caso de uso de negócios.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_dt_adobesign.admin

#### Procedimento

1. Navegar até **Modelos de documento** > **Integração do Adobe Sign** > **Grupos do Adobe Sign**.
2. No formulário, preencha os campos:

**Formulário Grupos do Adobe Sign**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| ID do grupo | ID exclusivo associado ao registro. |
| Alias de conexão | Registro de alias a ser associado à conexão. |
| Nome do grupo | Nome para identificar exclusivamente o grupo do Adobe Sign. |
| Função | Funções concedidas ao grupo do Adobe Sign. |

3. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Document Template integration with DocuSign

A aplicação ServiceNow® Document Template integration with DocuSign permite que você use a aplicação DocuSign para assinar documentos que são gerados a partir de ServiceNow Modelos de documentos.

## Principais recursos

- Permita que vários participantes trabalhem de forma colaborativa em um único documento.
- Escolha um tipo de assinatura.
- Selecione um parceiro de assinatura.
- Assine com dispositivos móveis e portal de qualquer lugar.

**Nota:**
A aplicação Document Template integration with DocuSign oferece suporte à assinatura de modelos de documento HTML e PDF que são gerados a partir de Modelos de documentos.

## Informações de ativação

Primeiro, ative as aplicações Document Template Integration with DocuSign [sn_dt_docusign] e Document Templates [sn_doc] em ServiceNow Store. Ativar a aplicação Document Template integration with DocuSign ativa automaticamente o spoke DocuSign. Em seguida, configure o DocuSign spoke.

## Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

### Componentes instalados com Document Template integration with DocuSign

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in Document Template Integration with DocuSign [sn_dt_docusign], incluindo funções do usuário.

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

## Funções instaladas

| Título da função [nome] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| Administrador do Docusign<br><br>[sn_dt_docusign.admin] | Pode configurar modelos de documento para usar DocuSign para assinatura. | Nenhum |

### Configurar Modelos de documentos para DocuSign

Configure modelos de documento para habilitar a assinatura usando a aplicação DocuSign.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos os modelos de documento**.
2. Selecione um modelo.
3. Preencha os campos obrigatórios do formulário.
   a. No campo **Tipo de assinatura**, selecione **DocuSign**.
   b. Definir participantes, definir tarefas para os participantes e marcar blocos de assinatura.
   c. Associe o modelo de documento ao modelo de RH de um serviço e inicie as tarefas de documento a partir de um caso.

### O que Fazer Depois

O usuário que recebe a tarefa de documento pode usar a aplicação DocuSign para assinar o documento.

## Integração de relacionamentos do funcionário com Navex Ethicspoint

A aplicação ServiceNow® Integração de relacionamentos do funcionário com Navex Ethicspoint extrai casos de relacionamento do funcionário do NAVEX EthicsPoint para a plataforma ServiceNow, permitindo que um agente de RH trabalhe em casos de relacionamento do funcionário de uma instância ServiceNow.

## Informações de ativação

Primeiro, ative a aplicação Employee Relations integration with NAVEX EthicsPoint (sn_hr_navex_ep) em ServiceNow Store. Ativar a integração de Relacionamentos do funcionário com a aplicação NAVEX Ethics ativa automaticamente o Enterprise Service Management Integrations Framework, o Employee Relations e o Navex EthicsPoint spoke.

Em seguida, configure Configuração Integração de relacionamentos do funcionário com Navex Ethicspoint.

## Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

### Componentes instalados com Integração de relacionamentos do funcionário com Navex Ethicspoint

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in Integração de relacionamentos do funcionário com Navex Ethicspoint, incluindo tabelas e funções do usuário.

## Funções instaladas

| Título da função [nome] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| Administrador<br><br>[sn_hr_navex_ep.admin] | • Pode Configurar propriedades.<br>• Pode Mapear campos. | |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Tabelas instaladas

| Tabela | Descrição |
| --- | --- |
| Mapa de Valores de campos<br><br>[sn_hr_integr_fw_field_value_map]<br><br>**Nota:**<br>Esta tabela está visível no escopo da aplicação Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais. | Armazena mapeamentos entre os campos Navex EthicsPoint e os campos da plataforma ServiceNow. |

### Configuração Integração de relacionamentos do funcionário com Navex Ethicspoint

Entenda como configurar a aplicação Integração de relacionamentos do funcionário com Navex Ethicspoint para extrair e inserir dados de casos de relações do funcionário do sistema Navex EthicsPoint para o sistema ServiceNow.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_navex_ep.admin

#### Procedimento

1. Instale os conjuntos de atualizações de ServiceNow Store.
2. Permitir RCAs manualmente.
   Permita os registros de Acesso restrito de chamador com Status = **Solicitado** e Escopo de origem = **integração de Relacionamentos do funcionário com Navex EthicsPoint**.
3. Para obter um melhor desempenho, indexe o campo de origem: external_id mapeado para o campo de destino: certification_id em Mapas de transformação.
   Para obter mais informações, consulte criar um índice de tabela .
4. Configure Spoke do Navex EthicsPoint.
   Para obter mais informações, consulte Configuração do spoke Navex EthicsPoint .
5. Configurar propriedades.
6. Mapear campos.

### Configurar propriedades

Configure as propriedades para garantir que os dados sejam mapeados corretamente entre o sistema Navex EthicsPoint e o sistema ServiceNow.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_navex_ep.admin

#### Procedimento

1. Navegar até **Integração ER Navex** > **Administração** > **Propriedades**.
2. Configure as propriedades a seguir:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Propriedades

| Nome | Descrição |
|---|---|
| ID de nível no Navex EthicsPoint | ID de camada que contém a instância Navex EthicsPoint. |
| IDs de status prontos para extrair separados por vírgulas no Navex EthicsPoint | IDs de status que devem ser extraídos da instância Navex EthicsPoint para a instância ServiceNow. Por exemplo, IDs de status Aberto, Encerrado ou Revisão. |
| Lista de IDs de status fechado separados por vírgulas no Navex EthicsPoint | IDs de status de casos encerrados que são extraídos da instância Navex EthicsPoint para a instância ServiceNow. |
| IDs de tipo de problema primário separados por vírgulas no Navex EthicsPoint | IDs de caso do tipo de problema primário que são extraídos da instância Navex EthicsPoint para a instância ServiceNow. Por exemplo, o tipo de problema primário de um caso pode ser má conduta, discriminação ou contabilidade. |
| Serviço de RH usado para o caso importado do Navex EthicsPoint | Serviço de RH ao qual você deseja associar o caso de relacionamento do funcionário. |
| Extrair anexos. Configure o MID Server se quiser extrair os anexos. | Opção para extrair casos junto com os anexos da instância Navex EthicsPoint para a instância ServiceNow.<br>Para usar este recurso, você deve habilitar o MID Server. Para obter mais informações, consulte Configure MID Server network connectivity |
| Extraia os anexos do arquivo de caso. (Certifique-se de que o MID Server esteja ativado quando for usado) | Opção para fornecer o botão **Sincronizar anexos** em casos que já foram extraídos da instância Navex EthicsPoint para a instância ServiceNow. O botão **Sincronizar anexos** pode ser usado para extrair anexos de casos posteriormente.<br>Para usar este recurso, você deve habilitar o MID Server. Para obter mais informações, consulte Configure MID Server network connectivity |

3. Clique em **Salvar**.

### Mapear campos

Mapeie os campos ServiceNow com os campos que são extraídos do NAVEX EthicsPoint. Permita que um agente de RH trabalhe em casos de relacionamento do funcionário de uma instância ServiceNow.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_navex_ep.admin

## Procedimento

1. Navegar até **Integração ER Navex** > **Administração** > **Mapa de Valores de campos**.
2. Clique **em Obter valores de campo Navex**.

   Todos os campos do Navex EthicsPoint são extraídos para a instância ServiceNow.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter detalhes completos dos campos importados, consulte este artigo da base de conhecimento.

3. Insira os valores necessários no campo **Valor** e no campo **Primário** para cada registro exibido.

### Origem de Integração de relacionamentos do funcionário com Navex Ethicspoint

Depois de configurar a aplicação Integração de relacionamentos do funcionário com Navex Ethicspoint, o registro de origem da aplicação NAVEX EthicsPoint é criado automaticamente em Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais, módulo de origem. O registro de origem do Navex EthicsPoint na aplicação Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais contém um conjunto predefinido de serviços de integração de RH.

### Serviços de RH

Depois de configurar a aplicação Integração de relacionamentos do funcionário com Navex Ethicspoint, os serviços de integração para Navex EthicsPoint são criados automaticamente em Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais. Os fluxos nos serviços de integração se comunicam com o sistema Navex EthicsPoint para extrair e enviar dados relacionados aos casos de relacionamento do funcionário.

#### Serviços de integração para Navex EthicsPoint

| Nome | Descrição |
|---|---|
| Atualizar casos de relacionamento do funcionário | Envia dados da plataforma ServiceNow para o Navex EthicsPoint. Por exemplo, quando um caso de relacionamento do funcionário é encerrado, seu status é enviado para Navex EthicsPoint. |
| Obter casos de relacionamento do funcionário | Extrai casos de relacionamento do funcionário do Navex EthicsPoint para a plataforma ServiceNow. |

### Mapas de transformação

Os mapas de transformação especificam os relacionamentos de dados entre a tabela de origem e a tabela de destino.

Para obter detalhes sobre os mapas de transformação, navegue até **Integração ER Navex** > **Mapas de transformação**.

#### Mapas de transformação

| Nome | Descrição |
|---|---|
| Mapa de Transformação de Caso de ER | Mapeia os casos de relacionamento do funcionário da tabela Preparação do caso [sn_hr_navex_ep_case_staging] para a tabela Caso de relacionamento do funcionário [sn_hr_er_case]. |
| Preparação da parte envolvida no ER | Mapeia os participantes envolvidos de casos da tabela Preparação do participante [sn_hr_navex_ep_participant] para a tabela Parte envolvida [sn_hr_er_involved_party]. |
| Mapa de transformação de evidências de ER | Mapeia as evidências de caso de relacionamento do funcionário da tabela Preparação do arquivo de caso [sn_hr_navex_ep_file_staging] para a tabela Evidência [sn_em_evidence]. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

# Integração de HR Service Delivery com ServiceNow aplicações

Estenda as capacidades de HR Service Delivery integrando-as a outras aplicações de ServiceNow.

## Solicitação universal para HR Service Delivery

Com a integração das aplicações HR Service Delivery e Universal Request, você pode fornecer uma experiência do usuário consistente para os funcionários ao criar solicitações de serviço. Você pode ocultar as complexidades das transferências de solicitação entre departamentos e dos casos de uso de vários departamentos, fornecendo um help desk comum para todos os funcionários.

## Visão geral

Uma solicitação universal é criada quando um funcionário clica na opção **Solicitar ajuda** em Central do funcionário. Um agente de roteamento de solicitação universal analisa o problema (como relacionado ao departamento de RH) e cria um caso de RH a partir dessa solicitação universal. Depois que o caso é resolvido por um agente de RH, o estado do caso de RH muda para **Aguardando aceitação**. Automaticamente, o estado da solicitação universal muda para **Aguardando resposta**. Por fim, depois que o funcionário aceita a resolução, a solicitação universal é encerrada e, por sua vez, o caso de RH é encerrado.

A qualquer momento, o agente de RH pode transferir o caso de RH de volta para a fila de solicitação universal com ou sem resolução.

Todos os detalhes importantes, como usuários que estão trabalhando no problema, transferências entre departamentos e anotações de trabalho, são registrados no tíquete de solicitação universal, fornecendo visibilidade total ao funcionário que criou a solicitação.

## Ativação dos plug-ins necessários

Depois de ativar os plug-ins Universal Request (com.snc.universal_request), Human Resources Scoped App: Core (com.sn_hr_core) e Central do funcionário (com.sn_hr_service_portal), você notará que:

- O formulário de Solicitação universal contém uma ação de IU para criar um caso de RH.
- O campo **Universal Request** aparece no formulário de caso de RH quando um caso de RH está associado a um registro de Universal Request.
- O botão **Transferir** aparece no formulário de caso de RH para permitir que um agente de RH transfira um caso de RH de volta para Solicitação universal, outro departamento ou serviço.
- Um caso de RH criado a partir de um produtor de registro cria automaticamente uma Universal Request. Isso acontece somente quando a caixa de seleção **Criar Universal Request** está habilitada no produtor de registro.

  Da mesma forma, no bloco de tópico Criar um caso de teste, se a caixa de seleção **Criar Universal Request**estiver habilitada no produtor de registro, um tíquete de solicitação universal será criado e compartilhado com o funcionário na conversa do Virtual Agent.

- Quando um caso de RH associado a uma solicitação universal passa por uma mudança de estado, uma notificação é enviada ao funcionário (solicitante) com o número da solicitação universal e não o número do caso de RH.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Em Now Platform, os casos de RH associados à Solicitação universal aparecem em **Gestão de casos de RH** > **Todos**.
- Em Central do funcionário, as solicitações de RH associadas à Solicitação universal aparecem em **Central do funcionário** > **Solicitações**.

### Configurações personalizadas na Solicitação universal

Os mapeamentos de transferência e de estado são pré-configurados para todos os estados de RH do sistema de base. Faça essas configurações somente quando você tiver um estado personalizado.

## Antes de Iniciar

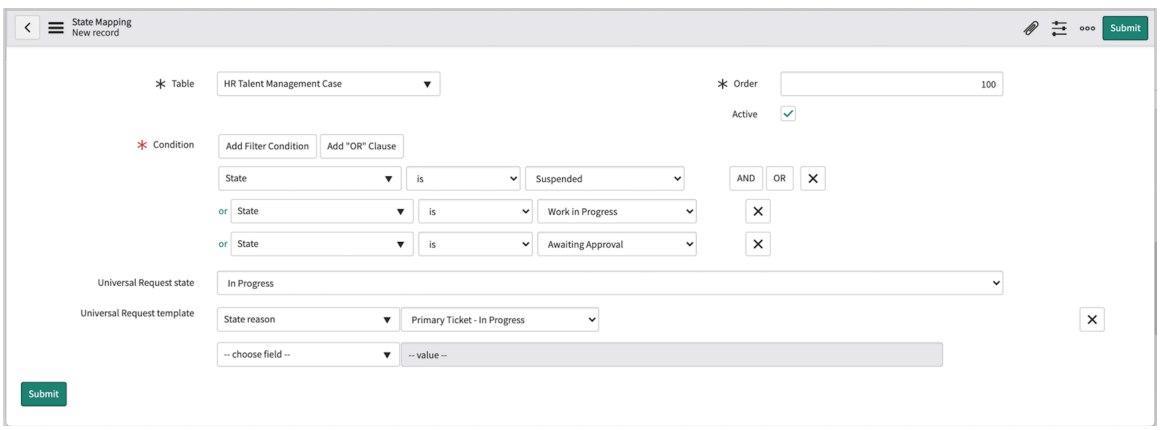
Função necessária: sn_hr_core.admin

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se você tiver criado COEs (Centro de Excelência), crie configurações de serviço, mapeamentos de estado e configurações de transferência também. Caso você tenha ativado o plug-in Predictive Intelligence, configure os grupos de atribuição de serviço consultando a Configuração do departamento para UR.

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Universal Request** > **Administração**.
2. Crie seu conjunto de serviços e serviços para Solicitação universal.
3. Atribua os grupos de atribuição para conjuntos de serviços e serviços.
4. Atribua funções aos usuários do UR.
5. Mapeie um estado personalizado para o de uma solicitação universal.
   A imagem a seguir é um exemplo de um mapeamento de estado padrão. Os estados **Suspenso**, **Trabalho em andamento**e **Aguardando aprovação** de um caso de RH são mapeados para o estado **Em andamento** de uma Solicitação universal.




6. Defina a configuração de transferência para qualquer estado personalizado de um caso de RH.

   Esta configuração de transferência permite determinar o que acontece com o tíquete departamental quando a solicitação é transferida para outro departamento ou de volta para o UR.

   Se um caso de RH estiver sendo transferido com resolução, o estado do caso de RH mudará automaticamente para **Aguardando aceitação**. Se um caso de RH estiver sendo transferido sem uma resolução, o estado do caso de RH será alterado automaticamente para **Encerrado incompleto**.

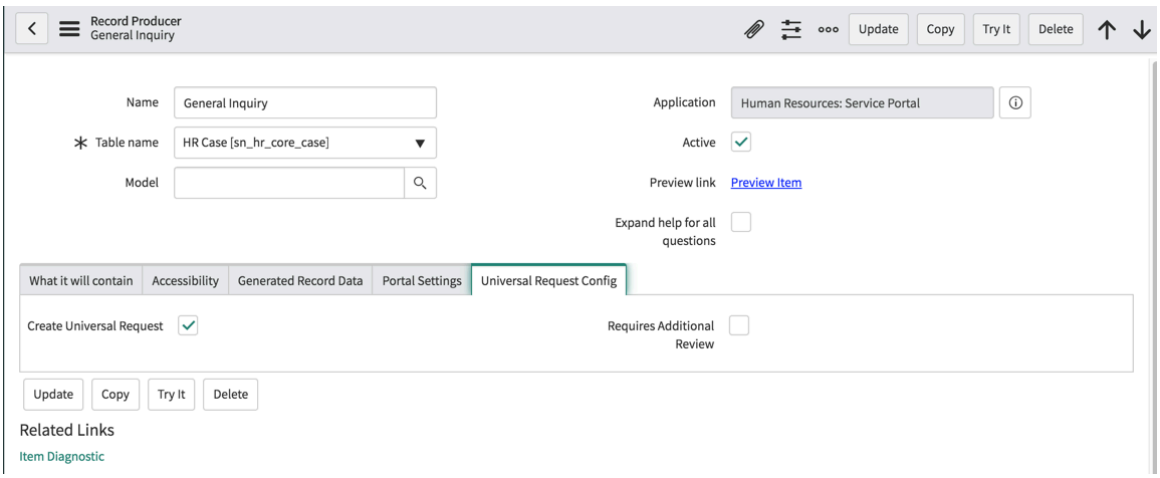
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Crie produtores de registro específicos para um serviço de RH.

   Um produtor de registro é um tipo específico de item do catálogo que permite aos usuários finais criar registros baseados em tarefas do catálogo de serviços. No produtor de registro, se você marcar a caixa de seleção **Criar Universal Request**, um caso de RH criado a partir desse produtor de registro criará automaticamente um registro de Universal Request.

   A seguir está um exemplo de um produtor de registro para o serviço de RH de consulta geral. Quando um usuário seleciona o item do catálogo como Consulta geral e cria um tíquete, automaticamente uma solicitação universal é criada e associada a esse caso de RH.




### Criar um caso de RH a partir da Solicitação universal

Restaure o serviço para um cliente o mais rápido possível. Depois de criar o caso de RH, você pode investigar possíveis soluções.

## Antes de Iniciar

- Função necessária: routing_agent e sn_hr_core.case_writer
- Ative os plug-ins Universal Request (com.snc.universal_request) e Human Resources Scoped App: Core (com.sn_hr_core).

## Procedimento

1. Navegar até **Solicitação universal** > **Todos**.
2. Abra o registro de solicitação universal a partir do qual você deseja criar um caso de RH.
3. Clique **em Criar caso de RH**.
4. Preencha os campos no formulário Caso de RH.

**Nota:**
Os valores do campo **Informações do funcionário** são copiados automaticamente da solicitação universal para o caso de RH.

### Formulário de caso de RH

| Campo | Descrição |
|---|---|
| COE | O Centro de Excelência |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Serviço de RH | O tipo de serviço de RH |
| Aberto para | A pessoa para a qual o tíquete foi aberto |
| Pessoa afetada | A pessoa afetada |
| Anotações de trabalho | Outras anotações, se houver |

5. Clique em **Enviar**.
   O número da solicitação universal a partir do qual o caso de RH é criado aparece no campo**Universal Request** no formulário do caso de RH. O número do caso de RH aparece no campo **Tíquete primário** no formulário de solicitação universal e também na lista relacionada **de Tíquetes associados**.

### Como trabalhar em um caso de RH da Solicitação universal

Forneça resolução para um caso de RH que é iniciado a partir de uma solicitação universal.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.case_writer

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As mudanças de estado descritas no procedimento podem ser configuradas para atender aos seus requisitos. Para obter mais informações, consulte Mapeamento de estado da Solicitação universal.

#### Procedimento

1. Abra o caso de RH criado a partir de uma Universal Request.
2. Clique em **Iniciar trabalho**.
   O estado do caso muda para **Trabalho em andamento**.

   **Nota:**

   - Se outro departamento de RH precisar trabalhar na solicitação, você poderá transferir o caso com o mesmo número ou com um novo número. Quando você transfere o caso com um novo número, a solicitação universal é associada a esse novo número de caso.
   - Se este problema não estiver relacionado ao departamento de RH, o agente de RH deverá selecionar a opção **Transferir** no caso. Para obter mais detalhes sobre como transferir o caso, consulte Transferir um caso de RH na Solicitação universal.

3. Clique em **Encerrado concluído** quando a resolução for fornecida.
   O estado do caso de RH é alterado para **Aguardando aceitação** e o estado da solicitação universal é alterado automaticamente para **Aguardando resposta do usuário**. No Central do funcionário:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se o usuário aceitar a resolução, o estado da solicitação universal será alterado para **Encerrado**. O estado do caso de RH é alterado automaticamente para **Encerrado concluído**.
- Se o usuário rejeitar a resolução, o estado da solicitação universal será alterado para **Em andamento**. O estado do caso de RH é alterado automaticamente para **Trabalho em andamento.**

**Importante:**
Se, por algum motivo, o agente de RH clicar em **Encerrado incompleto** sem rotear o caso de RH de volta para a Universal Request, o comportamento será o seguinte:

- Se a caixa de seleção **Precisa de revisão adicional** estiver marcada na solicitação universal, a solicitação universal estará no estado **Em andamento** e o caso de RH estará no estado **Encerrado incompleto**.
- Se a caixa de seleção **Precisa de revisão adicional** estiver desmarcada na solicitação universal, a solicitação universal será encerrada com base no mapeamento de estado.

### Transferir um caso de RH na Solicitação universal

Transfira um caso de RH de volta para o Solicitação universalou para outro departamento ou serviço com ou sem resolução.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_core.case_writer

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Configure a propriedade *sn_uni_req.transfer_type* na página de propriedades da Solicitação universal para determinar como lidar com as transferências de tíquete primário. Para obter mais informações, consulte Propriedades do Universal Request.

#### Procedimento

1. Abra o caso de RH que você deseja transferir.
2. Clique em **Transferir**.

   **Nota:**
   A opção **Transferir** será exibida somente se você fizer parte do grupo de atribuição ou se o caso for atribuído a você.

3. Na caixa de diálogo **Transferir tíquete**, forneça os detalhes a seguir.

   **Nota:**
   Com base na configuração do tipo de transferência, os campos fornecidos são exibidos. Para obter mais informações, consulte Propriedades de Universal Request.

   - **Ação**: selecione se o caso tiver que ser transferido para outro departamento ou de volta para Solicitação universal
   - **Departamento**: selecione o departamento na lista.
   - **Serviço**: selecione o serviço específico do departamento escolhido.
   - **Motivo da transferência**: selecione o motivo na lista.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Notas de transferência**: uma breve descrição para rotear o tíquete primário que você deseja passar para o agente de roteamento UR.
- **Copiar comentários e anexos adicionais**: desmarque se não quiser transferir o tíquete com comentários e anexos adicionais. Por padrão, todos os anexos e comentários são transferidos.

**Nota:**
As anotações de trabalho não são copiadas durante a transferência.

4. Clique em **Transferir**.

### Resultado

- No formulário Caso de RH, você pode exibir o motivo da transferência no campo **Motivo** da transferência.
- O estado do caso de RH é alterado para **Aguardando aceitação** ou **Encerrado incompleto com base no motivo** da transferência, e o motivo da transferência e as anotações de transferência são copiados para a solicitação universal.
- O estado da solicitação universal permanece **Em andamento**.

**Nota:**
As mudanças de estado mencionadas podem ser configuradas. Consulte Configuração de transferência para obter mais informações.

#### Como criar uma solicitação universal a partir de um caso de RH

Crie uma solicitação universal para cada caso de RH criado, usando qualquer canal. Estenda a experiência de tíquete unificado que a Solicitação universal fornece para todos os casos de RH, independentemente dos canais a partir dos quais eles são criados.

## Ativar uma regra de negócio

Para criar automaticamente uma solicitação universal a partir de um caso de RH, você deve ativar a regra de negócios **Criar Solicitação universal para caso de RH**.

## Configurar mapeamentos de campo

Para criar automaticamente uma solicitação universal a partir de um caso de RH e copiar os detalhes primários de um caso de RH para uma solicitação universal, Configurar mapeamentos de campo.

#### Configurar mapeamentos de campo

Mapeie campos para copiar os detalhes primários de um caso de RH para uma solicitação universal (que é criada automaticamente a partir do caso de RH).

### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Configuração de mapeamento**.
2. Selecione um serviço de RH.
3. Na lista relacionada **Criar mapeamentos de UR**, mapeie os campos de um caso de RH com o de uma solicitação universal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Mapeamentos de campo

| Campo de origem no caso de RH | Campo de destino na solicitação universal |
|---|---|
| short_description | short_description |
| opened_for | opened_for |
| description | description |
| opened_by | opened_by |

### Criar tíquetes associados a partir de um caso de RH

A partir de um caso de RH que seja o tíquete primário de uma solicitação universal, crie tíquetes para outro departamento e associe-os à mesma solicitação universal do caso de RH. Este recurso permite que agentes de vários departamentos colaborem e trabalhem em seus tíquetes em paralelo. Ele também permite que as organizações rastreiem os esforços em relação a uma única solicitação universal.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.case_writer

O usuário conectado é o membro do **grupo de atribuição** ou dos campos **Atribuído a**.

#### Procedimento

1. Abra um caso de RH.
2. Clique em **Criar tíquete associado**.
3. Na caixa de diálogo **Criar tíquete associado**, forneça os seguintes detalhes:

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Departamento | Departamento para o qual você deseja criar um tíquete. |
| Descrição resumida | Finalidade da criação do tíquete. |
| Descrição | Mais detalhes relativos ao tíquete. |
| Anotações de trabalho | Atualizações que você deseja compartilhar com o departamento para o qual está criando o tíquete. |

4. Clique em **Criar**.
   Um tíquete é criado para outro departamento. Este tíquete é vinculado automaticamente a uma solicitação universal e aparece na lista relacionada de tíquetes **associados** em uma solicitação universal.

## Pesquisa com IA para HR Service Delivery

A aplicação ServiceNow® AI Search fornece um mecanismo de pesquisa moderno de nível de consumidor para o ServiceNow® Portal de serviços, Central do funcionário (EC), ServiceNow® Mobile e ServiceNow® Virtual Agent.

Novos clientes têm automaticamente a aplicação ServiceNow® AI Search configurada com seu sistema de base somente para EC.

Se você já é cliente, pode configurar HR Service Delivery para usar a aplicação ServiceNow® AI Search.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações, consulte AI Search .

**Configuração**

Para obter informações detalhadas sobre como configurar a aplicação ServiceNow® AI Search, consulte Como configurar o AI Search .

Use o formulário de **configuração da aplicação de pesquisa** para associar o mecanismo do AI Search a uma aplicação HR Service Delivery.

**Nota:**
Para obter mais informações, consulte Como criar uma configuração de aplicação de pesquisa para o AI Search .

No formulário de **configuração da aplicação de pesquisa**, você também deve escolher um **perfil de pesquisa**. O perfil de pesquisa determina as origens e as condições de pesquisa de pessoas, artigos e serviços.

O sistema de base fornece o seguinte que você também pode modificar:

- Móvel: perfil de pesquisa padrão do NowMobile
- EC: EC Perfil de pesquisa padrão do portal
- Portal de serviços: perfil de pesquisa padrão do Portal de serviços
- VA: perfil de pesquisa padrão do Portal de serviços

**Nota:**
Para dispositivos móveis, a pesquisa de pessoas está disponível somente para clientes que tenham o EC.

No perfil de pesquisa, há uma série de guias que aprimoram o AI Search. O sistema de base fornece o seguinte que você também pode modificar:

- Fontes de Pesquisa
- Sinônimos
- Palavras irrelevantes
- Tratamento de erros de digitação
- Resultados do Genius
- Regras de melhoria de resultados

**Nota:**
Para obter mais informações, consulte Definição de perfis de pesquisa .

**Integração**

Para obter informações detalhadas sobre como integrar o AI Search com HR Service Delivery, consulte Como integrar o AI Search à sua aplicação .

**Administração**

Saiba como os recursos e o comportamento do AI Search afetam a indexação e a pesquisa. Para obter mais informações, consulte Como administrar o AI Search .

**Usando**

Veja como a Pesquisa com IA exibe os resultados, como usar as opções de filtro de refinamento e as respostas dos resultados do Genius. Para obter mais informações, consulte Como usar o AI Search .

**ServiceNow® Móvel**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configure o AI Search para o ServiceNow® Mobile. Para obter mais informações, consulte Pesquisa de texto avançada em dispositivos móveis.

**Portal de serviços ou Central do funcionário**

Configure o AI Search para o Portal de serviços ou Central do funcionário (EC) para que seus usuários possam aproveitar esta poderosa ferramenta de pesquisa. Para obter informações, consulte AI Search no Portal de serviços .

**Virtual Agent**

O Virtual Agent usa o AI Search para retornar resultados de pesquisa em conversas de bot quando não há tópicos relevantes para exibir. Para obter mais informações, consulte Integração do Virtual Agent com o AI Search .

## Virtual Agent para HR Service Delivery

HR Service Delivery e Virtual Agent fornecem um bate-papo automatizado com um funcionário que solicita serviços de RH. Você pode programar Virtual Agent para entender a intenção de um funcionário de lidar com solicitações repetíveis.

Virtual Agent aprimora a experiência do funcionário, abordando as dúvidas imediatamente.

A qualquer momento durante um bate-papo virtual, o funcionário pode solicitar interação com um agente de RH.

Para obter mais informações, consulte Virtual Agent .

## Tópicos predefinidos Virtual Agent para HR Service Delivery

O sistema básico fornece os tópicos Virtual Agent predefinidos (conversas de chatbot) projetados para ajudar seus clientes a concluir tarefas comuns de RH de autoatendimento. Esses tópicos não são publicados e encontrados no Designer do Virtual Agent. Para obter mais informações, consulte Designer do Virtual Agent .

Para obter mais informações sobre tópicos predefinidos do Virtual Agent, consulte Tópicos predefinidos do Virtual Agent, blocos de tópicos e modelos de NLU da ServiceNow .

Os seguintes tópicos predefinidos HR Service Delivery Virtual Agent estão disponíveis:

- Adicionar contato de emergência (modelo)
- Faça uma pergunta (Modelo)
- Visão geral dos benefícios (modelo)
- Criar caso de consulta geral de RH (modelo)
- Excluir contato de emergência (modelo)
- Tópico de fallback da pesquisa das Perguntas frequentes (modelo)
- Consulta geral de RH (obsoleto)
- Nova orientação de contratação (modelo)
- Discrepância no pagamento (modelo)
- Solicitação de licença (modelo)
- Atualizar endereço (modelo)
- Atualizar e-mail (modelo)
- Atualizar contato de emergência (modelo)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Atualizar número de telefone (modelo)
- Baixar solicitação de contracheque (modelo)
- Solicitação de inscrição de novo beneficiário (modelo)
- Mudança na consulta de benefícios (modelo)
- Solicitação de reembolso de matrícula (modelo)
- Acesso à conta de RH (modelo)
- Solicitação de carta de verificação de emprego (modelo)
- Consulta de benefícios de 401k (modelo)
- Consulta de HSA (modelo)
- Verificar status do caso (modelo)
- Atualização de informações do funcionário (modelo)

**Nota:**
O tópico de atualização de informações do funcionário permite que você atualize informações como e-mail, endereço e número de telefone em um só lugar, em vez de acessar os tópicos individuais separadamente.

**Aviso:**
A Consulta Geral de RH não está mais disponível como um dos tópicos predefinidos.

Um tópico define o diálogo entre o Virtual Agent (bot de suporte de bate-papo) e o usuário para atingir um objetivo específico. As informações trocadas durante o fluxo de conversa (entradas do usuário e respostas de bot) permitem que o chatbot atenda a uma solicitação do usuário ou ajude um usuário a concluir uma tarefa.

Para obter mais informações, consulte o tópico Projetando um Virtual Agent .

## Portais personalizados e página de tíquete

Se sua empresa criou um portal personalizado e/ou página de tíquete e você deseja que o link do caso de RH (em Virtual Agent) redirecione para o portal e/ou a página de tíquete, crie uma propriedade do sistema que vincule o caso de RH em Virtual Agent ao seu portal e/ou página de tíquete. Por exemplo:

- Nome do portal personalizado: escServiceNow
- Nome da página de tíquete personalizado: new_ticket_page
- sys_property: com.glide.cs.portal_url_mapping.escServiceNow.sn_hr_core_case
- Valor: /escServiceNow?id= new_ticket_page&sys_id={{data.sys_id}}
- Aplicação: global

**Nota:**
Consulte Adição de uma propriedade do sistema .

## Suporte para Natural Language Understanding (NLU)

Você pode configurar HR Service Delivery Virtual Agent para usar a Compreensão da linguagem natural (NLU) para entender os significados das palavras e os contextos das palavras para inferir ações do usuário ou do sistema.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre NLU e Workbench de NLU, consulte Natural Language Understanding e Ativar o Workbench de NLU.

Consulte também Natural Language Understanding no Virtual Agent.

**Nota:**
Este recurso está disponível somente com os pacotes HR Professional e HR Enterprise.

## Blocos de tópico HR Service Delivery Virtual Agent reutilizáveis

Crie e reutilize blocos de tópico para executar funções comuns em conversas HR Service Delivery Virtual Agent, como criar um caso de RH ou realizar uma pesquisa.

Os blocos de tópicos ajudam você a ser mais produtivo minimizando subfluxos duplicados, são mais fáceis de manter e estão prontos para uso imediato.

Os seguintes blocos de tópico predefinidos e reutilizáveis são:

- Pesquisa contextual
- Criar Caso de RH
- Pesquisa
- Transferir para um atendente
- Atualizar Caso de RH
- Autenticação de funcionário
- Disponibilidade do agente
- Pesquisa contextual de perguntas frequentes
- AI Search
- Solicitar Item do Catálogo
- Pesquisar Item do Catálogo
- Pausa

A página Tópicos em Designer do Virtual Agent apresenta uma guia de classificação chamada **Blocos de tópicos** para exibir apenas as funções de tópico reutilizáveis. Para obter informações detalhadas sobre HR Service Delivery Virtual Agent, consulte tópicos predefinidos do Virtual Agent, blocos de tópicos e modelos de NLU da Now Platform.

## Integração com aplicações de mensagens

Seus funcionários podem manter Virtual Agent conversas usando o Slack, um aplicativo de mensagens de terceiros.

Para obter mais informações, consulte Integração do Virtual Agent com aplicativos de mensagens.

Para obter informações sobre como configurar notificações do Virtual Agent para determinados canais, como o Slack, consulte Configuração de notificações do Virtual Agent.

### Ativar Virtual Agent para HR Service Delivery

Ative Virtual Agent para HR Service Delivery para fornecer assistência ao usuário por meio de uma interface de mensagens de conversa. Você também pode ativar Virtual Agent para HR Service Delivery com ServiceNow® Compreensão da linguagem natural (NLU).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O plug-in HR Service Delivery Virtual Agent Conversations (sn_hr_va) ativa a propriedade do sistema *sn_hr_va.min_admin_count* ] na tabela Propriedades do sistema [sys_properties.list]. Esta propriedade evita que você exclua seu único usuário administrador Virtual Agent ao exigir um número mínimo de usuários ativos com esta função. O mínimo é dois por padrão.

Para ativar Virtual Agent, faça o seguinte na ordem:

1. Ative o plug-in Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot) que fornece a estrutura Virtual Agent.
2. Ative o plug-in Human Resources Scoped App: Core (com.sn_hr_core) que fornece gestão de casos e conhecimento para o RH.
3. Ative o plug-in HR Service Delivery Virtual Agent Conversations (sn_hr_va) que fornece uma plataforma de bot de conversa para assistência do usuário.

Se você quiser ativar Virtual Agent também com NLU, ative os seguintes plug-ins depois de já ter ativado os plug-ins anteriores:

1. Ative o plug-in Predictive Intelligence (com.glide.platform_ml) que permite a criação de soluções de aprendizado de máquina.
2. Ative o plug-in NLU Workbench (com.snc.nlu_studio) que permite a criação de modelos NLU.
3. Ative o plug-in Studio (com.glide.dev-studio) que é usado para adicionar e atualizar arquivos de aplicações.
4. Ative o plug-in HR Service Delivery NLU Model for Virtual Agent Conversations (sn_hr_nlu) que fornece o modelo NLU usado pelo RH Virtual Agent. Este plug-in está disponível no ServiceNow Storee fornece modelos de NLU nos idiomas inglês, alemão, francês, espanhol, japonês, holandês, chinês e português do Brasil.

**Nota:**
Os modelos de NLU HR Service Delivery nos idiomas holandês, chinês e português do Brasil não são compatíveis com a extração de entidade (correspondência de intenção e reconhecimento de entidade).

Quando um funcionário abre um caso de RH usando Virtual Agent para HR Service Delivery, o campo **Origem** no caso de RH é **Virtual Agent**. Para obter mais informações, consulte Trabalhar em um caso de RH.

### Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Selecione **Instalar** e, na caixa de diálogo Ativar plug-in, selecione **Ativar**.

**Nota:**
Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação do aplicativo não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

### Configurar Virtual Agent para RH

Configurar Virtual Agent ou Virtual Agent com NLU para HR Service Delivery requer várias etapas.

### Antes de Iniciar

Função necessária: admin, virtual_agent_admin.

O sistema de base fornece tópicos de NLU predefinidos Virtual Agent e Virtual Agent (conversas de chatbot).

**Nota:**
Você não pode editar os tópicos fornecidos. Você pode duplicar um tópico fornecido e editá-lo. Você também pode criar tópicos adicionais. Consulte Designer do Virtual Agent .

Depois de executar as etapas de ativação, o link do **Bate** -papo substitui o link **Bate-papo com RH** no Central do funcionário ou no portal de serviços.

Quando um funcionário clica no link do **Bate** -papo, Virtual Agent é iniciado e o funcionário está conversando com um agente virtual.

Antes que seus funcionários possam usar Virtual Agent tópicos, você deve ativá-los e publicá-los.

Antes que os tópicos Virtual Agent existentes possam usar NLU, você deve publicá-los novamente.

**Nota:**
Por padrão, o sistema base fornece tópicos como inativos e não publicados.

Se sua empresa usa um portal de serviços personalizado e uma página de tíquete, consulte Virtual Agent para HR Service Delivery.

Para exibir, duplicar, visualizar ou publicar tópicos de RH no Virtual Agent Designer:

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Colaboração** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Clique **em Ativo** para que o botão fique verde para ativar um tópico.
3. Clique em **Publicar**.
4. Clique em **Salvar**.

### Configurar uma experiência de saudação HR Service Delivery personalizada

Defina uma experiência de saudação HR Service Delivery personalizada para um contexto específico no qual os usuários executam Virtual Agent. Configure suas experiências de saudação para iniciar automaticamente o Virtual Agent ou transferir imediatamente para um atendente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

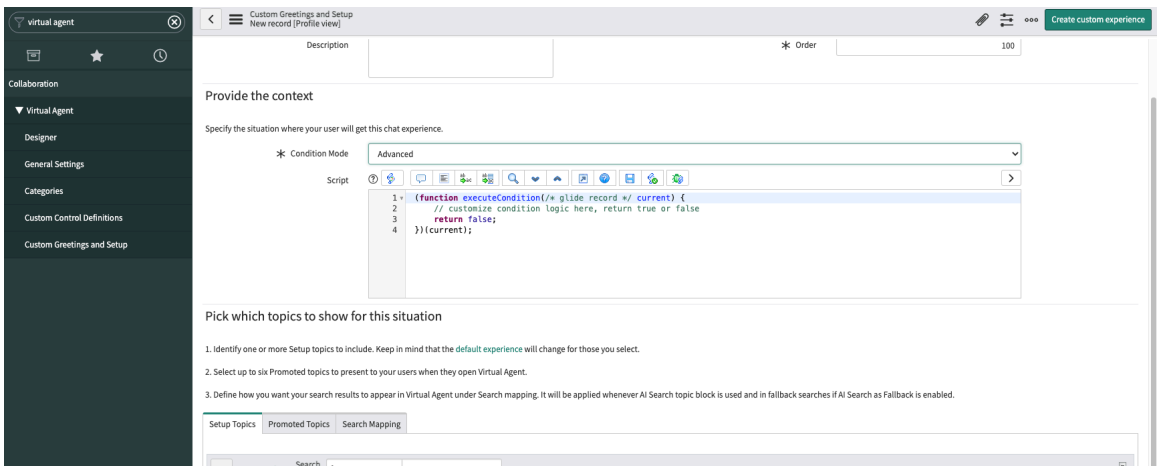
**Antes de Iniciar**
O pré-bate-papo é independente da ativação do plug-in Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot). Isso permite que você determine se deseja que a experiência de conversa de tópico Virtual Agent seja implementada ou uma experiência de atendente implementada.

Por exemplo, se sua instância tiver assinaturas Gestão de serviços de TI Pro e HR Service Delivery Pro, você poderá implementar Virtual Agent conversas de tópico quando um bate-papo começar para ITSM e Atendente transferir quando um bate-papo começar para HR Service Delivery.

Você só pode personalizar a experiência de saudação para Virtual Agent tópicos de configuração. A personalização dos tópicos de configuração é baseada na condição que você definir. A condição é baseada em variáveis de contexto. Os tópicos de configuração personalizável incluem:

| Tipo de tópico de configuração | Tópico de configuração |
|---|---|
| Qualquer outra coisa | N/D |
| Atendente | Suporte do atendente |
| Erro | Tópico de Manipulação de Erros |
| Saudação | Saudações |
| Fechando | Conversa de Encerramento |
| Pesquisa | N/D |
| Fallback da Pesquisa com IA | Fallback da Pesquisa com IA |
| Fallback | Tópico de Fallback |
| Explorar Ajuda | Recursos do Virtual Agent |

Você define a experiência personalizada que deseja implementar na seção **Fornecer o contexto** do registro de saudações personalizadas e configuração. O campo **Modo de condição** está configurado como **Avançado** e você precisará personalizar a lógica de condição no campo **Script** com JavaScript que especifica o contexto.




Função exigida: virtual_agent_admin ou admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Colaboração** > **Virtual Agent** > **Saudações personalizadas e configuração** e selecione **Novo**.
2. Consulte Configurar uma experiência de bate-papo do Virtual Agent para obter detalhes completos sobre este processo.

### Capturando a entrega de solução em HR Service Delivery Virtual Agent bate-papos

HR Service Delivery Virtual Agent fornece padrões pré-criados que permitem rastrear se as conversas de Virtual Agent ajudaram o usuário final.

Os resultados de desvio indicam se os Virtual Agent bate-papos forneceram uma solução para o usuário. Você pode definir pontos de desvio em um tópico Virtual Agent que pode ser mapeado para um padrão de desvio para capturar o desvio correto.

Para usuários HR Service Delivery Virtual Agent, seis padrões de desvio estão disponíveis por padrão. Eles são divididos em três resultados de desvio:

- Desvio confirmado - fornece uma resolução para o usuário que o impede de criar um caso de RH ou transferir para um atendente. Por exemplo, Virtual Agent pode adicionar um usuário à lista de distribuição.
- Possível desvio - Fornece uma resolução parcial ao usuário. Por exemplo, as informações que o usuário está procurando são fornecidas ou os resultados da pesquisa são retornados.
- Sem desvio - não forneceu uma solução ou o usuário criou um caso de consulta geral.

#### HR Service Delivery Virtual Agent Padrões de desvio

| Padrões de desvio | Atividade | Resultados de desvio |
|---|---|---|
| Pesquisa de VA de RH - Servida | Artigo da base de conhecimento atendido e ajudado | Desvio confirmado |
| Resolução automática de VA de RH | Informações atualizadas | Desvio confirmado |
| Triagem e criação do VA de RH | Caso de serviço de RH criado | Possível desvio |
| Informações de VA de RH encontradas | Informações encontradas | Possível desvio |
| Caso de serviço do VA de RH não criado | Caso de consulta geral de RH criado | Nenhum desvio |
| Informações de VA de RH não encontradas | Informações não encontradas | Nenhum desvio |

Se o usuário interagir com um tópico Virtual Agent que tenha um desvio definido, os dados de desvio serão capturados automaticamente em segundo plano sem alterar a experiência do usuário. Este resultado de desvio de padrões correspondentes é registrado para análise. Você pode acessar essas informações navegando até **Todos** >**Análise de autoatendimento** > **Métrica**de desvio.

**Nota:**
Os padrões de desvio padrão em HR Service Delivery Virtual Agent não são personalizáveis. Para modificar um padrão de desvio, você precisa cloná-lo, fazer as mudanças necessárias, ativá-lo e publicar o padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Performance Analytics para HR Service Delivery

Performance Analytics do RH mede os principais indicadores de desempenho para rastrear o desempenho do RH ao longo do tempo.

## Informações de ativação

Performance Analytics do RH O com escopo requer uma assinatura premium separada para a aplicação Performance Analytics. Ative o:

Plug-in Performance Analytics Premium for Human Resources Management [com.snc.pa.premium.hr].

Além disso, ative um ou mais dos seguintes pacotes de conteúdo:

- Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Aplicativo com escopo de Human Resources [com.sn_hr_pa]
- Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Aplicativo com escopo de Human Resources: eventos de ciclo de vida [com.sn_hr_lifecycle_pa]
- Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Recursos Humanos [com.sn_hr_employee_files_pa]

Para configurar o painel do Performance Analytics (PA), atribua a função Administrador do Performance Analytics [pa_admin] à função Administrador de RH [sn_hr_core.admin].

**Nota:**
Somente o administrador do sistema [admin] pode atribuir funções de PA aos funcionários.

Consulte Funções do Performance Analytics .

Entre em contato com seu gerente de conta para mais informações.

**Tópicos relacionados**

Performance Analytics

### Exibição do escopo do Performance Analytics de RH

O Performance Analytics de RH para a versão com escopo de HR Service Delivery ajuda a alinhar recursos e sistemas com objetivos estratégicos.

Antes de exibir dados do Performance Analytics de RH, sua organização deve comprar uma assinatura do Performance Analytics e um administrador ativa o plug-in.

Depois de ativar o Performance Analytics de RH, o trabalho de coleta é executado diariamente por padrão e é configurável. Os dados coletados são mantidos por 30 dias. Os dados nos relatórios de análise de desempenho são coletados com base em um trabalho programado diariamente, portanto, a data está um dia no passado. Com o tempo, mais dados ficam disponíveis para tendências históricas.

**Coleta de Dados Programada**

Existem dois trabalhos específicos para o plug-in Performance Analytics - Content Pack - Human Resources Scoped App [com.sn_hr_pa]:

- [Caso de RH do PA] Coleta diária de dados
- [Caso de RH do PA] Coleta de dados históricos

Consulte Criar ou programar um trabalho de coleta de dados .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Indicadores**

Cada trabalho tem indicadores para tornar a coleta de dados eficiente e define quais dados serão coletados.

Consulte Configurar um indicador de trabalho .

**Exibir painéis**

Depois que os trabalhos do PA forem executados, você poderá exibir os dados coletados no **Painel**.

Consulte Visão geral dos Painéis .

**Gerente de RH**

Fornece dados detalhados sobre casos em aberto que ajudam os gerentes a atribuir agentes rapidamente e a analisar mais detalhadamente os casos abertos. Você pode classificar este painel por grupo de atribuição.

- Você só pode filtrar este painel por Grupos.
- A guia **Visão geral** fornece resumos por backlog de todos os casos em aberto, tempo médio de resolução e casos abertos não atribuídos.
- A guia **Operacional** mostra o número de casos em aberto por backlog, SL crítico, violado, não atualizado nos últimos 10 dias e não atribuído em aberto. Você também pode filtrar por prioridade, estado, atribuído a, categoria de tópico e serviço de RH.
- A guia do **monitor do backlog** mostra o número de todos os casos em aberto, a reatribuição média, os casos não atualizados nos últimos 3 dias, não atribuídos e a idade média dos casos em aberto. Você também pode classificar por COE, categoria de tópico, serviço de RH, grupo de atribuição, agente, estado, origem ou prioridade e ainda por tipo de caso de RH. O formato dos dados é intercambiável.

**Agente de RH**

Fornece dados detalhados para o agente de RH conectado. Ele fornece o número do backlog de casos em aberto, casos de ANS violados, solicitações de aprovação e casos não atribuídos.

Agrupar e empilhar os casos do backlog abertos por prioridade ou estado.

Você pode filtrar por estado, categoria de tópico, origem e prioridade.

O painel do **Performance Analytics** fornece os relatórios a seguir.

**Volume de casos em aberto/encerrados por categoria**

O gráfico de linhas mostra a tendência de casos abertos e encerrados para cada uma das últimas quatro semanas. Clique em um ponto em uma linha para ver os casos abertos ou encerrados para a duração. A guia **Detalhamentos** mostra o número de casos abertos ou encerrados por categoria. Selecione **Barra empilhada** na lista de seleção para obter o melhor formato de dados.

**Casos de RH Ativos por Semana - por MÉDIA**

O gráfico de barras mostra o número médio de casos ativos por estado para cada uma das últimas quatro semanas. Também mostra o número total de casos para cada semana. A guia **Detalhamentos** mostra os buckets de maturidade e o número total de casos em cada bucket.

**Casos de RH Ativos por Estado**

O gráfico de tendências mostra uma tendência dos casos que foram movidos para cada estado de caso de RH durante os últimos 30 dias. A barra cinza à esquerda da coluna Tendência representa

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a proporção de casos movidos para o número total de casos. A guia **Detalhamentos** mostra os buckets de maturidade e o número de casos em cada bucket para essa data.

**Casos ativos de RH gerenciados pelo agente - MÉDIA semanal**

O gráfico de tendências mostra o número de casos atribuídos a cada agente nas últimas quatro semanas.

**Indicador de ANS de casos ativos de RH por semana - por MÉDIA**

O gráfico de barras mostra o número médio de casos que estavam em cada bucket de maturidade para cada uma das últimas quatro semanas. A guia **Detalhamento** mostra o agente e o número de casos nessa data no bucket de maturidade selecionado. Selecione **Coluna** na lista de seleção para obter o melhor formato de dados.

1. Aponte o cursor para um elemento, como uma barra ou segmento de pizza, para ver o que o elemento representa.
2. Clique em um segmento para ver mais detalhes sobre o elemento. Role para cima para exibir as informações. O detalhe contém as seguintes guias, dependendo do elemento selecionado.

- **Gráfico**: o detalhe do elemento exibido em um gráfico. Você pode usar os controles no canto superior direito para adicionar ou alterar comentários, metas e limites.
- **Detalhamentos**: o detalhamento dos buckets usados no relatório. Selecione um tipo de gráfico na lista de seleção no canto superior direito para ver os dados em outro formato.
- Registros: os registros que compõem o elemento selecionado. Você pode exibir os detalhes de cada registro.
- Pontuações: o número de registros para cada semana no relatório.
- Comentários: comentários inseridos para este relatório. A guia está desabilitada a menos que existam comentários.
- Mais informações: uma descrição da lógica que gera o relatório, a frequência com que o trabalho é executado e quando os dados foram coletados pela última vez.
- Se um ícone de menu aparecer quando você apontar o cursor para um gráfico, clique no ícone para exportar o gráfico para um arquivo de imagem.

Para obter mais informações sobre Performance Analytics e como desenvolver e modificar widgets para sua organização, consulte Conceitos de Performance Analytics .

### Soluções com escopo do Performance Analytics de RH

As Soluções Análise da plataforma contêm painéis pré-configurados. Esses painéis contêm visualizações de dados acionáveis que ajudam você a melhorar suas práticas e processos empresariais.

Use os widgets Platform Analytics no painel para visualizar dados ao longo do tempo, analisar seus processos de negócios e identificar áreas de melhoria. Com o Soluções Análise da plataforma, você pode obter valor do Performance Analytics para seu aplicativo com o mínimo de configuração. Você sempre pode criar seus próprios objetos.

**Importante:**
Configure e teste Soluções Análise da plataforma em uma instância de não produção antes de habilitá-los na produção.

Para habilitar o plug-in da solução, um administrador pode navegar até **Definições do sistema** > **Plug-ins** e ative os plug-ins Performance Analytics - Pacote de conteúdo -

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aplicativo com escopo de Recursos Humanos e Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Aplicativo com escopo de Recursos Humanos Eventos de ciclo de vida.

**Nota:**
Esta solução se aplica à aplicação de Recursos Humanos com escopo e não à aplicação de Recursos Humanos disponível em versões anteriores.

## Adicionar Análise de autoatendimento aos seus painéis de Recursos Humanos

Se você tiver a Análise de autoatendimento ativada em uma instância, poderá adicionar widgets de análise de autoatendimento aos seus painéis Performance Analytics ou a um Portal de serviços. Para obter um conjunto pronto de indicadores e detalhamentos, ative o plug-in Self-Service Analytics PA (`com.snc.pa.self_service_analytics`). Encontre os indicadores de autoatendimento por meio do Performance Analytics Console de administração, crie widgets e adicione-os ao seu painel ou portal. Ative também o trabalho de coleta de dados de Análise de Autoatendimento [SSA].

### Tópicos relacionados

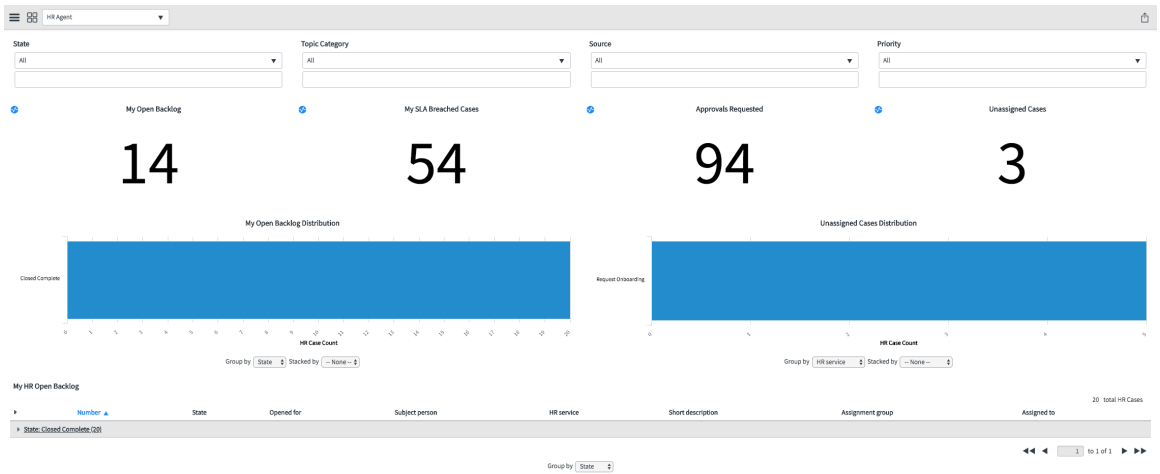
Soluções Análise da plataforma

Ative sua assinatura do Performance Analytics

### Painel do agente de Recursos Humanos

O painel para Agentes de RH monitora o número de casos para ajudar a ficar por dentro do backlog, permitindo que o Agente de RH forneça uma experiência simplificada para a força de trabalho da organização.

**Nota:**
Este painel está disponível no pacote de conteúdo da aplicação com escopo de Human Resources.




## Funções e usuário finais

| Usuário final e objetivo | Função necessária | Benefícios |
|---|---|---|
| Agente de RH: os agentes precisam monitorar seus casos e medir seu desempenho para se manterem atualizados sobre o backlog. | sn_hr_core.basic, sn_hr_core.case_writer | O Agente de RH pode fornecer uma experiência simplificada para a força de trabalho da organização. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Caso de uso

As organizações precisam entender e atender ou exceder as expectativas da força de trabalho moderna e fornecer uma experiência agradável ao funcionário. Usando este painel, o agente de RH pode rastrear o andamento dos casos que possui, classificados por prioridade.

## Visualizações de dados

O painel do Agente de Recursos Humanos contém as seguintes visualizações:

| Título | Tipo |
|---|---|
| Aprovações solicitadas | Pontuação |
| Meu Backlog em Aberto de RH | Lista |
| Meu backlog em aberto | Pontuação |
| Minha distribuição de backlog em aberto | Barra |
| Meus casos de violação do ANS | Pontuação |
| Casos não atribuído | Pontuação |
| Distribuição de casos não atribuídos | Barra |

### Painel do gerente de Recursos Humanos

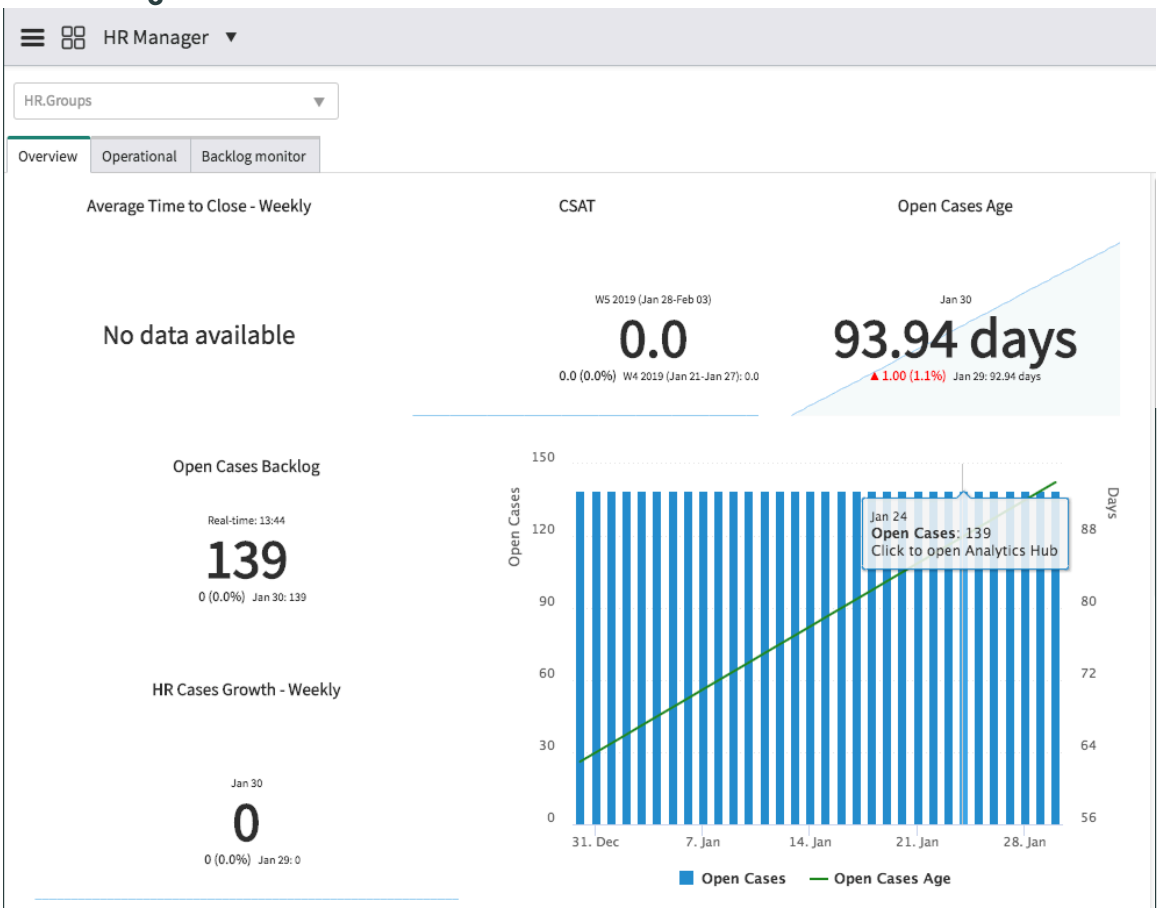
O painel para gerentes de RH fornece informações sobre como as equipes de RH estão atendendo às expectativas. O gerente de RH pode medir e melhorar a influência de sua equipe em atender e exceder as expectativas da força de trabalho.

**Nota:**
Este painel está disponível no pacote de conteúdo da aplicação com escopo de Human Resources.

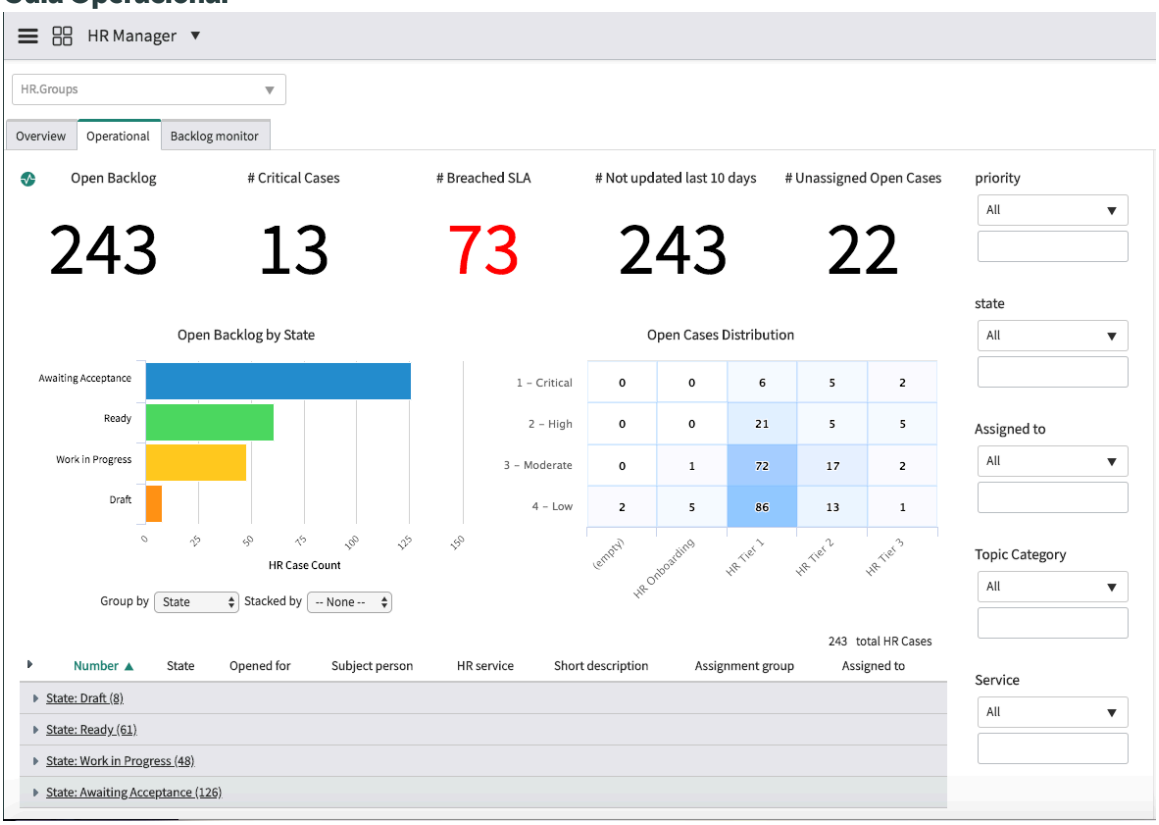
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Guia Visão geral



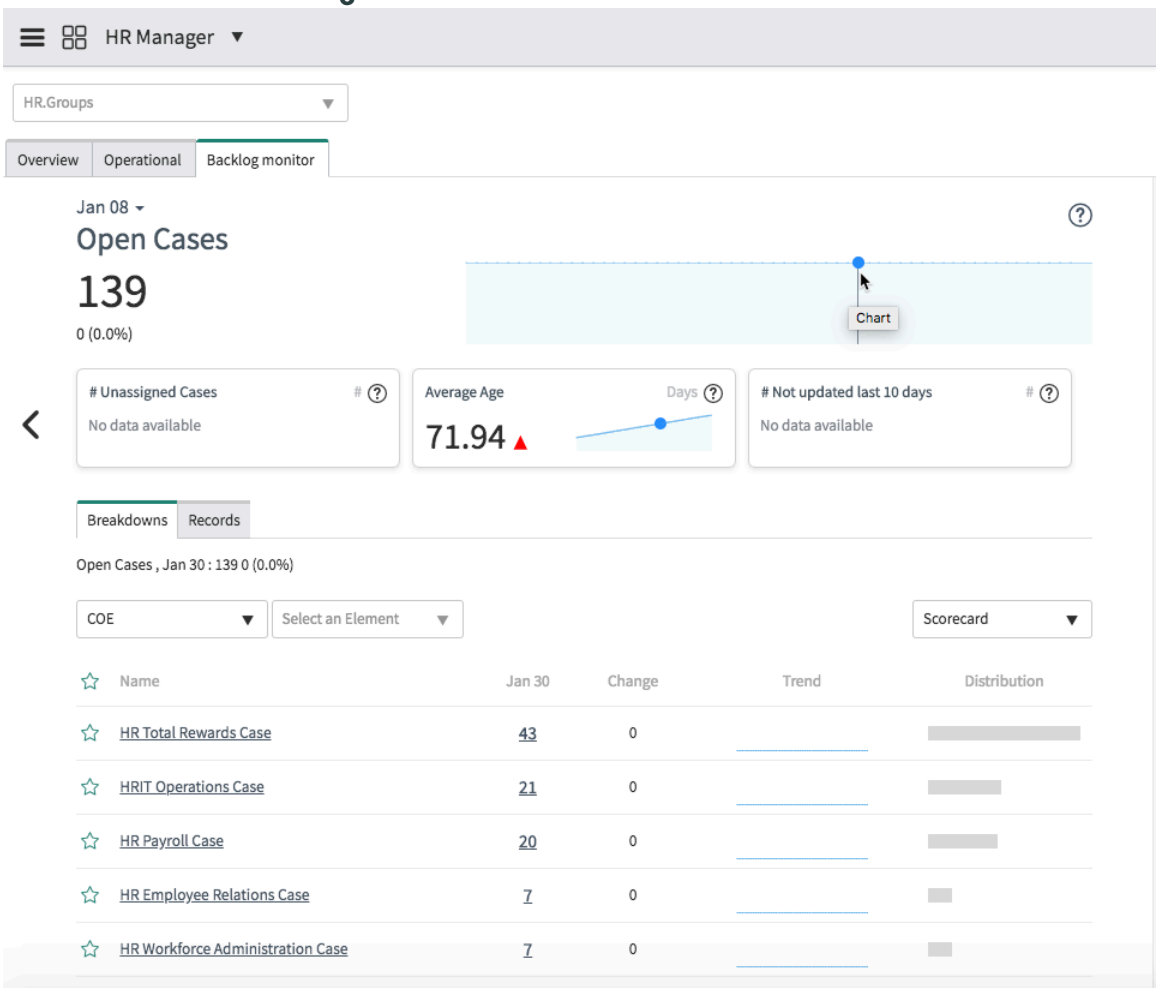

## Guia Operacional




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Guia do monitor do backlog




## Funções e usuário finais

| Usuário final e objetivo | Função necessária |
|---|---|
| Gerente de RH: precisa de visibilidade clara das operações do centro de serviços compartilhados. | sn_hr_core.manager |

## Caso de uso

As organizações precisam entender e atender ou exceder as expectativas da força de trabalho moderna e fornecer uma experiência agradável ao funcionário. Este painel fornece ao gerente de RH uma visão geral do número de casos de RH e o tempo e a dificuldade em resolvê-los.

## Indicadores

O painel do Gerenciador de RH apresenta os seguintes indicadores-chave de desempenho:

**Pontuação média de pesquisa de caso**

Mede a pontuação média da pesquisa de satisfação do cliente que é enviada aos funcionários depois que um caso é encerrado. A pontuação deve maximizar ao longo do tempo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O widget **CSAT** no painel apresenta uma média dos últimos sete dias da pontuação média da pesquisa de caso.

**Crescimento de casos do RH**

Mede a mudança no volume do backlog de casos. Este valor é calculado a partir de outros indicadores usando a fórmula Número de casos em aberto - Número de casos de RH encerrados.

**Número de casos em aberto com ANS violados**

Mede o número de casos em aberto que têm SLAs maiores que 100.

**Idade média dos casos em aberto**

Mede o tempo médio que um caso permanece em aberto. Este valor é calculado a partir de outros indicadores usando a fórmula Duração somada de casos em aberto / Número de casos em aberto / 24.

No painel, esse indicador é rotulado como **Idade dos casos em aberto**.

**Idade média de casos encerrados**

Mede o tempo médio necessário para encerrar um caso. Este valor é calculado a partir de outros indicadores usando a fórmula Duração somada de casos em aberto / Número de casos em aberto / 24.

O widget **Tempo médio para fechar - semanalmente** apresenta uma média dos últimos sete dias da idade média dos casos encerrados.

**Número de casos em aberto**

Mede o número de casos que foram abertos hoje ou antes que ainda não foram encerrados.

O número de casos em aberto é representado graficamente em relação à idade dos casos em aberto.

**Média de reatribuição de casos em aberto**

Mede o número médio de vezes que um caso é reatribuído. Este valor é calculado a partir de outros indicadores usando a fórmula Soma de reatribuições de casos em aberto / Número de casos em aberto.

**Número de casos não atualizados nos últimos 3 dias**

**Número de casos não atualizados nos últimos 10 dias**

O número de casos em aberto que passaram 3 ou 10 dias, respectivamente, sem atualizações.

**Soma da duração dos casos em aberto**

Mede há quanto tempo todos os casos em aberto estão abertos.

**Número de casos em aberto reatribuídos**

Mede o número de casos com uma contagem de reatribuições maior que 0.

**Soma de reatribuições de casos em aberto**

Mede quantas vezes um caso é reatribuído.

**Número de casos em aberto não atribuídos**

Mede o número de casos em aberto que ainda não foram atribuídos.

**Número de casos de RH encerrados**

Mede o número de casos que foram encerrados hoje.

**Soma da duração dos casos encerrados**

Mede o tempo necessário para fechar todos os casos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Número de novos casos**

Mede o número de casos que foram abertos hoje.

## Detalhamentos

- Idade
- Agente
- Grupo de atribuição
- COE
- Serviço de RH
- Prioridade
- Fonte
- Estado
- Categoria de tópico

## Visualizações de dados

O painel do Human Resources Manager contém as seguintes visualizações:

| Título | Tipo |
|---|---|
| Nº de ANS violado | Pontuação |
| Nº de casos críticos | Pontuação |
| Nº de não atualizadas nos últimos 10 dias | Pontuação |
| Nº de casos em aberto não atribuídos | Pontuação |
| Aprovações solicitadas | Pontuação |
| Lista de pendências abertas | Pontuação |
| Abrir backlog por estado | Lista |
| Abrir backlog por estado | Barra |
| Distribuição de casos em aberto | Mapa térmico |
| Tempo gasto em cada grupo (últimos 6 meses) | Pivô Multinível Pivô |
| Casos não atribuído | Pontuação |

### Painel executivo de integração de RH

Este painel fornece aos executivos de Recursos Humanos informações sobre como os novos funcionários progridem nas atividades de integração. As informações em tempo real fornecem todas as informações necessárias para medir e melhorar a influência de sua equipe em fornecer uma experiência agradável ao funcionário.

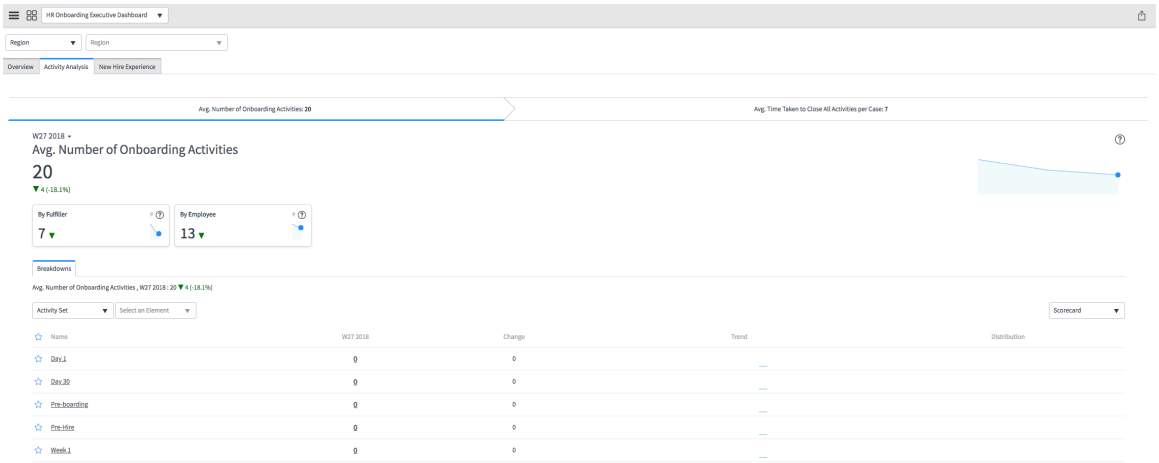
**Nota:**
Este painel está disponível no pacote de conteúdo da aplicação com escopo de Human Resources: eventos de ciclo de vida.

Tradução automática

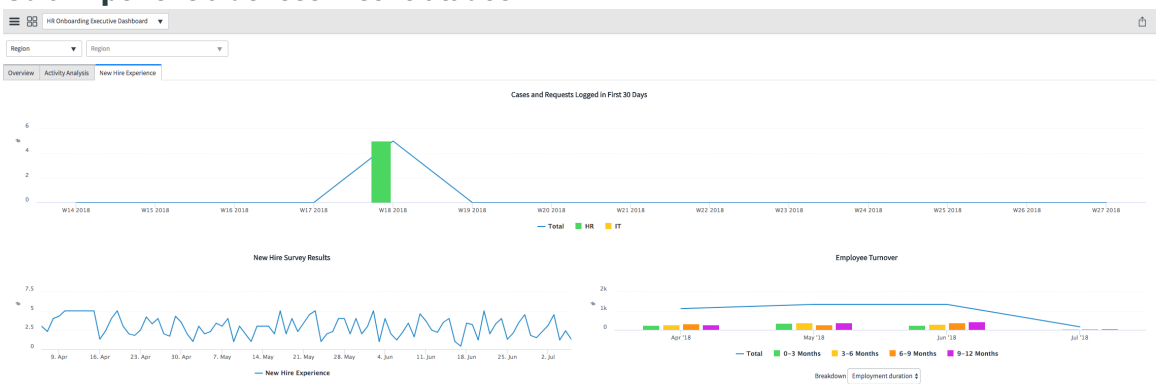
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Guia Visão geral

## Guia Análise de atividade




## Guia Experiência de recém-contratados




## Funções e usuário finais

| Usuário final e objetivo | Função necessária do Performance Analytics |
|---|---|
| Executivo de RH: precisa de visibilidade clara da experiência do funcionário | sn_hr_core.manager |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Indicadores do Executivo de Integração de RH

**Número de funcionários que saem da empresa**

Mede o atrito dos funcionários. O widget **Rotatividade do funcionário** exibe este valor, dividido por departamento, tipo de emprego ou duração do emprego.

**Número médio de atividades de integração por caso de integração**

Mede quantas atividades são encerradas em média do número total de casos de integração encerrados, usando a fórmula [Número de atividades de integração encerradas] / [Número de casos de eventos de ciclo de vida encerrados > Serviço de RH = Solicitar integração]

**Pontuação média da pesquisa de satisfação de recém-contratados**

Mede a pontuação média da pesquisa de satisfação de recém-contratados que é enviada aos funcionários após a integração

**Tempo médio necessário para atividades de integração**

Mede o tempo médio necessário para concluir as atividades de integração por caso de integração, usando a fórmula [Soma da duração das atividades de integração] / [Número de casos de eventos de ciclo de vida encerrados > Serviço de RH = Solicitar integração] / 24

**Número de casos de RH registrados nos primeiros 30 dias de emprego**

Mede o número de casos de RH sem integração que foram registrados por funcionários durante os primeiros 30 dias de trabalho

**Número médio de atividades de integração por caso de integração - executante**

Mede quantas atividades atribuídas ao executante são encerradas em média do número total de casos de integração encerrados, usando a fórmula [Número de atividades de integração encerradas - Executante] / [Número de casos de eventos de ciclo de vida encerrados > Serviço de RH = Solicitar integração]

**Número médio de atividades de integração por caso de integração: funcionário**

Mede quantas atividades atribuídas ao funcionário são encerradas em média do número total de casos de integração encerrados, usando a fórmula [Número de atividades de integração encerradas - Funcionário] / [Número de casos de eventos de ciclo de vida encerrados > Serviço de RH = Solicitar integração]

**Tempo médio necessário para atividades de integração - funcionário**

Mede o tempo que os funcionários levam, em média, para concluir suas atividades de integração como parte do caso de integração, usando a fórmula [Soma da duração das atividades de integração - Funcionário] / [Número de casos de eventos de ciclo de vida encerrados > Serviço de RH = Solicitar integração] / 24

**Tempo médio necessário para atividades de integração - executantes**

Mede o tempo que os executantes levam, em média, para concluir suas atividades de integração como parte do caso de integração, usando a fórmula [Soma da duração das atividades de integração - Executante] / [Número de casos de eventos de ciclo de vida encerrados > Serviço de RH = Solicitar integração] / 24

**Número de casos de eventos de ciclo de vida encerrados**

Mede o número de casos de eventos de ciclo de vida encerrados hoje

**Número de atividades de integração encerradas**

Mede o número de todas as atividades encerradas como parte de um caso de ciclo de vida, usando a fórmula [Número de atividades de integração encerradas - Funcionário] + [Número de atividades de integração encerradas - Executante]

**Número de atividades de integração encerradas - funcionário**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mede o número de atividades encerradas atribuídas à nova contratação

**Número de atividades de integração encerradas - executante**

Mede o número de atividades encerradas atribuídas ao executante

**Número de solicitações de TI registradas nos primeiros 30 dias de emprego**

Mede o número de solicitações de TI que foram registradas pelos funcionários durante os primeiros 30 dias de trabalho

**Número de novos casos de eventos de ciclo de vida**

Mede o número de casos de eventos de ciclo de vida abertos hoje

**Número de casos de eventos de ciclo de vida em aberto - funcionários que vão iniciar nos próximos sete dias**

Mede o número de casos em aberto para funcionários que começam nos próximos 7 dias

**Número de casos de eventos de ciclo de vida em aberto - após o primeiro dia**

Mede o número de casos em aberto para funcionários que já iniciaram

**Número de casos de eventos de ciclo de vida em aberto - antes do primeiro dia**

Mede o número de casos em aberto para funcionários que ainda não iniciaram

## Detalhamentos

- Atividade
- Conjunto de atividades
- Departamento
- Duração de emprego
- Tipo de Emprego
- Local
- Grupo do responsável
- Região

## Visualizações de dados

Os painéis incluem as seguintes visualizações:

| Título | Tipo |
|---|---|
| Atividades atrasadas - Funcionário | Pontuação |
| Atividades atrasadas - Executante | Pontuação |

## Experiência do usuário para HR Service Delivery

O painel Análise da experiência do usuário fornece exibições de painel para monitorar os principais indicadores de desempenho (KPIs) de aplicações da web criadas no Employee Service Portal.

Você pode acessar o painel em Painel e relatório. Monitore os principais indicadores de desempenho das experiências dos usuários para criar jornadas do usuário mais intuitivas. Clique na respectiva sessão para obter uma análise detalhada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Habilite a análise para exibir o número de usuários e suas taxas de engajamento ao longo do tempo.
- Analise as análises, como geográfica, sessões, sistema operacional e muito mais.
- Rastreie as ações do usuário, veja os fluxos do usuário e entenda o comportamento do usuário.
- Obtenha visibilidade dos fluxos de trabalho e crie jornadas do usuário mais intuitivas.

## Visão geral do painel

No painel, você pode rastrear as seguintes sessões do funcionário, exibições de página e ações. Navegue até **Análise da experiência do usuário > Painel** para obter mais informações sobre os seguintes módulos e controles:

- Total de usuários ativos
- Total de sessões
- Exibições de página
- Usuários exclusivos
- Duração média da sessão
- Retenção
- Conclusão do funil
- Principais eventos

Para rastrear as ações, você deve habilitar a análise primeiro.

## Habilitar análise

Ao iniciar a aplicação pela primeira vez, você deve habilitar o consentimento para rastrear a análise do usuário. Dependendo da sua localização geográfica, suas configurações de consentimento podem mudar.

## Acompanhamento de eventos

Rastreie os seguintes eventos, status e andamento dos seguintes eventos. Navegue até Análise da **experiência do usuário > Análise > Eventos** para obter mais informações.

- Tarefa aberta
- Tarefa pendente concluída
- Minhas solicitações
- Relevante para você
- Login bem-sucedido
- Acompanhamento habilitado
- Acompanhamento desabilitado
- Exibir artigo de conhecimento
- Envios bem-sucedidos na resposta da pesquisa
- Tentativas malsucedidas de resposta da pesquisa
- Enviar solicitação de produtor de registro

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Enviar solicitação de catálogo
- Pesquisar

### Tarefas Pendentes do Funcionário

Rastreie as tarefas pendentes, as tarefas, as ações, as descrições resumidas e o status dos funcionários na seção de sessões. Navegue até **Análise da experiência do usuário > Sessões > Linha** do tempo para obter mais informações.

- Tipo de tarefa pendente
- Tarefa aberta
- Tarefa pendente concluída

### Relevante para você

Rastreie as informações **relevantes para você** na seção de sessões. Por exemplo, você pode ver o título do artigo, o ID da página e muito mais. Acesse **Análise da experiência do usuário > Painel > Sessões > Linha** do tempo para obter mais informações.

### Minhas solicitações

Rastreie o andamento das informações de **Minha solicitação** na seção de sessões. Por exemplo, você pode ver **Ação: fazer uma pergunta**, **Ação: aceitar resolução**, Caso de RH, Serviço de RH e muito mais. Acesse **Análise da experiência do usuário > Painel > Sessões > Linha** do tempo para obter mais informações.

### Conhecimento

Veja como os funcionários usam o andamento dos artigos de conhecimento. Navegue até Análise da **experiência do usuário > Análise** para obter mais informações.

### Análise e relatórios

Veja as análises sobre uso, técnicas, geográficas, eventos, retenção e muito mais. Navegue até Análise da **experiência do usuário > Análise** para obter mais informações. Você pode ver os relatórios de várias linhas do tempo, como diária, semanal e mensal.

#### Exibir métricas do usuário relacionadas a Listening Posts pesquisas

Exiba as experiências do usuário ao fazer pesquisas de pulso para entender melhor a interação geral do funcionário com uma pesquisa.

#### Antes de Iniciar

- Função necessária: sn_lp.admin
- Plug-ins necessários: Listening Posts [sn_lp], User Experience Analytics [com.glide.appsee] e plug-in do Portal de serviços Analytics [com.glide.service-portal.analytics]. Para obter mais informações, consulte Integração do Listening Posts com o Análise da experiência do usuário.
- Certifique-se de que o escopo da aplicação esteja definido como Listening Posts. Para obter mais informações, consulte Listening Posts.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O painel Análise da experiência do usuário fornece informações sobre a interação de um funcionário com os widgets **Minha pesquisa** do **Listening Posts e Responder pesquisa do Listening Posts**. Para obter mais informações sobre widgets, consulte Widgets para Listening Posts.

**Nota:**
No painel Análise da experiência do usuário, os dados são atualizados 30 minutos depois que as ações são registradas no widget de pesquisa Listening Posts.

Para obter mais informações sobre as informações exibidas no painel Análise da experiência do usuário, consulte Experiência do usuário para HR Service Delivery.

### Procedimento

1. Navegar até **Análise da experiência do usuário** > **Painel**.
2. No painel Análise da experiência do usuário, selecione **Eventos** no painel esquerdo.
3. Clique em **Expandir** à direita dos nomes dos eventos relevantes para widgets de pesquisa: Envios bem-sucedidos na resposta da pesquisa e Tentativas malsucedidas na resposta da pesquisa.
   Para obter mais informações sobre os detalhes exibidos para esses eventos, consulte Eventos relacionados às pesquisas Análise da experiência do usuárioListening Posts no painel [].

### Eventos relacionados às pesquisas Análise da experiência do usuárioListening Posts no painel []

O painel Análise da experiência do usuário exibe eventos para entender o comportamento dos usuários ao interagir com os widgets de pesquisa Listening Posts.

Você pode avaliar as tentativas bem-sucedidas e malsucedidas de um funcionário relacionadas aos widgets Minha pesquisa e Responder pesquisa exibindo dois eventos relacionados no painel Listening PostsAnálise da experiência do usuário : Envios bem-sucedidos na resposta da pesquisa e Tentativas malsucedidas na resposta da pesquisa. Por exemplo, entender o tempo médio gasto por um funcionário para responder a uma pesquisa ou exibir o número de demissões no processo de pesquisa pode ajudar a avaliar como melhorar o design de pesquisas futuras ou indicar se é necessário mais incentivo para aumentar a participação do funcionário .

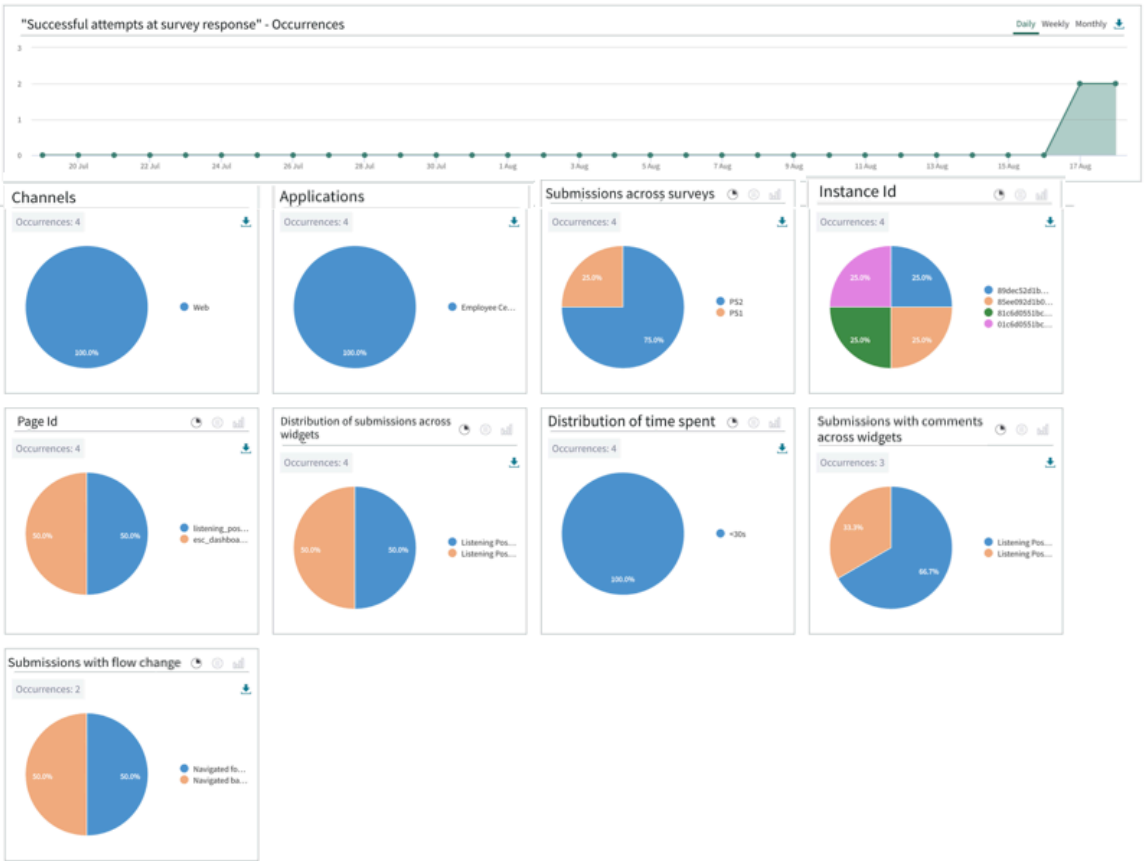
### Envios bem-sucedidos na resposta da pesquisa

Em Listening Posts widgets de pesquisa, o evento Envios bem-sucedidos indica que os usuários tentaram a pesquisa e conseguiram enviá-la sem qualquer dificuldade. A imagem a seguir mostra os gráficos do painel que exibem as interações do funcionário nos widgets como ações nas propriedades associadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Painel Análise da experiência do usuário




- Distribuição de tempo gasto.

  A porcentagem do tempo médio gasto por um funcionário no widget Minha pesquisa ou no widget Responder pesquisa. Os dados de tempo gasto são agrupados em durações de < 30 segundos, > 30 segundos ou > 60 segundos.

- Envios com mudança de fluxo.

  **Nota:**
  Esta métrica se aplica somente ao widget Minha pesquisa.

  Uma mudança de fluxo é qualquer alteração no curso natural de um fluxo, por exemplo, o usuário navegando para trás em vez de prosseguir. Este gráfico exibe a porcentagem de mudança de fluxo por usuário que navegou para frente ou para trás ao responder à pesquisa.

- Envios com comentários em widgets.

  A porcentagem de envios com comentários nos widgets Listening Posts Minha pesquisa e Responder à pesquisa.

- Envios entre pesquisas.

  A porcentagem de envios bem-sucedidos em várias pesquisas. Por exemplo, a imagem de amostra mostra a porcentagem de envios distribuídos nas pesquisas PS1 e PS2.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Distribuição de envios entre widgets (Minha pesquisa e Fazer pesquisa).

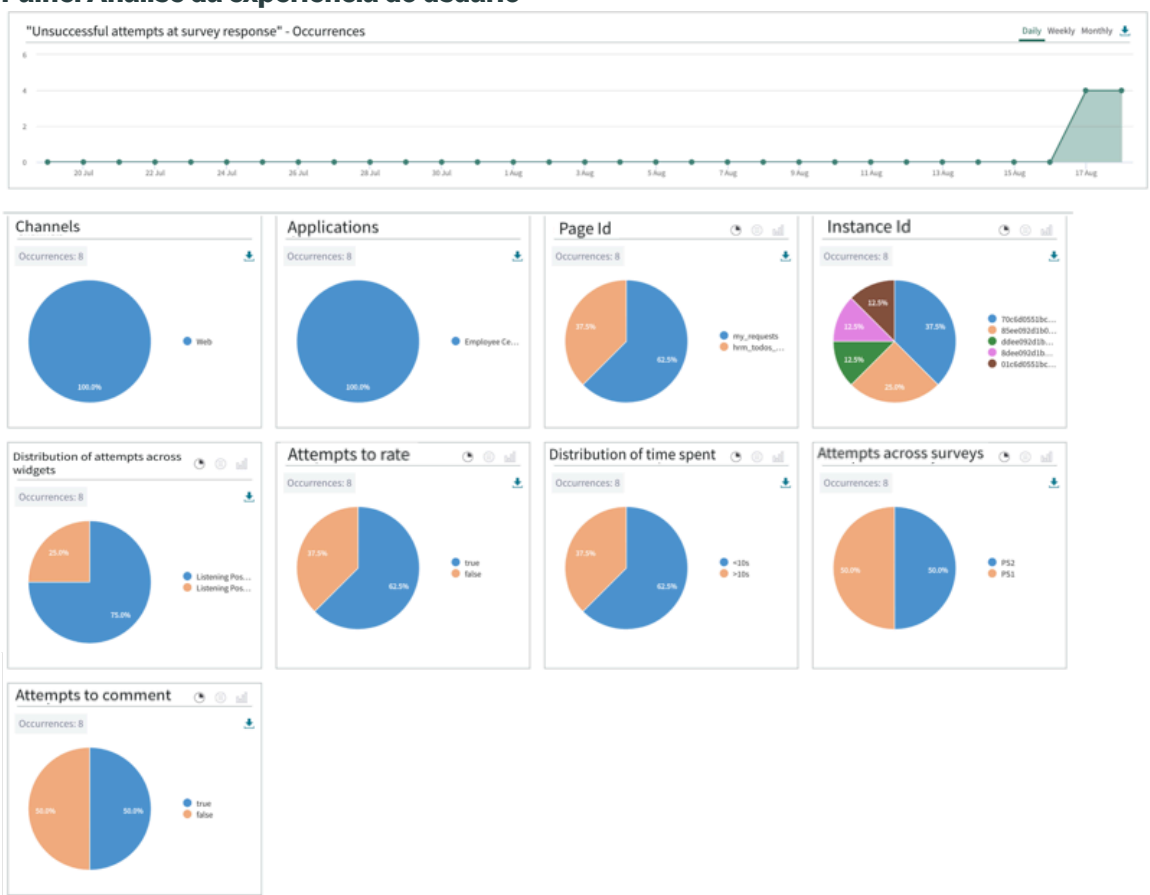
  A porcentagem de envios bem Listening Posts - sucedidos distribuídos entre os widgets Minha pesquisa e Responder pesquisa.

**Nota:**
No painel, os gráficos de Canais, Aplicativos, ID de página e ID de instância são propriedades padrão que não são definidas de forma personalizada para os widgets Listening Posts.

## Tentativas malsucedidas de resposta da pesquisa

Em Listening Posts widgets de pesquisa, o evento Tentativas malsucedidas indica que os usuários tentaram a pesquisa, mas não conseguiram concluí-la ou enviá-la. A imagem a seguir mostra os gráficos do painel que exibem as interações do funcionário nos widgets como ações nas propriedades associadas.

**Painel Análise da experiência do usuário**




Uma tentativa é definida pelas ações realizadas em qualquer uma das três propriedades a seguir: Distribuição de tempo gasto, Tentativas de classificação e Tentativas de comentário.

- Distribuição de tempo gasto (em qualquer um dos widgets).

  A porcentagem de tempo médio gasto por um funcionário. O tempo gasto pode ser no widget Minha pesquisa ou Responder pesquisa. Os dados de tempo gasto são agrupados em durações de tempo de > 10 segundos, > 60 segundos ou > 120 segundos.

- Tentativas de classificação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A porcentagem de tentativas malsucedidas de classificar uma pesquisa. Verdadeiro indica que o funcionário clicou em uma classificação, mas não a enviou, e Falso significa que o funcionário clicou na classificação e a enviou.

- Tentativas de comentário.

  A porcentagem de tentativas malsucedidas de comentar clicando na caixa de comentários no widget. Verdadeiro indica que o funcionário digitou o comentário, mas não o enviou e Falso significa que o funcionário digitou o comentário e o enviou.

- Tentativas em pesquisas.

  A porcentagem de tentativas malsucedidas em várias pesquisas. Por exemplo, a imagem de amostra mostra a porcentagem de tentativas distribuídas pelas pesquisas de PS1 e PS2.

- Distribuição de tentativas entre widgets (Minha pesquisa e Responder pesquisa).

  A porcentagem de tentativas malsucedidas distribuídas entre os widgets Minha pesquisa e Listening Posts Responder pesquisa.

## Soluções de aprendizado de máquina para o HR Service Delivery

As soluções de aprendizado de máquina para HR Service Delivery ajudam na determinação automática de grupos de atribuição e serviços para casos de RH, na criação automática de casos a partir de e-mails e na descoberta de artigos de conhecimento que ajudam na resolução mais rápida de casos e tarefas.

Painel Informações de demanda para casos de RH

O painel Informações de demanda para casos de RH permite que você, como agente de RH, identifique quais casos de RH têm cobertura de conhecimento insuficiente ou nenhuma cobertura. Em seguida, você pode criar tarefas de feedback para lacunas de conhecimento para evitar esses casos de RH.

### Criação automática de caso a partir de um e-mail

Categorize automaticamente os casos de RH enviados por e-mail. A criação automática de casos permite um tempo de resposta mais rápido e melhor resolução de casos para os funcionários.

Os casos de RH podem ser criados por e-mail, telefone ou um Portal de serviços de autoatendimento, como o Central de serviços ao funcionário. Por padrão, um e-mail enviado para o endereço geral das solicitações de RH é criado como um caso de consulta geral. Um agente de RH precisa revisá-lo e recategorizá-lo manualmente para o serviço de RH apropriado. Com Inteligência preditiva, um modelo preditivo é treinado automaticamente para categorizar os casos de RH enviados por e-mail. O e-mail é roteado para o serviço de RH apropriado com base na linha de assunto e no corpo.

**Nota:**
Este recurso está disponível com os pacotes HR Professional e HR Enterprise quando você ativa as aplicações HR Service Delivery e Inteligência preditiva. Se você não quiser usar este recurso, navegue até **Administração de RH** > **Propriedades da aplicação** e desabilite a propriedade *`Enable HR Case auto categorization`*.



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Visão geral

Em instâncias em que Inteligência preditiva e HR Service Delivery estão ativos, a definição de solução e a regra de negócios a seguir estão disponíveis para uso.

| Definição de solução | Descrição |
|---|---|
| Categorização de Caso de RH | Prevê o **serviço de RH a** partir da **Descrição resumida** e da **Descrição**. |

| Regra de negócios | Tabela | Descrição |
|---|---|---|
| Prever COE, serviço após inserção | Caso de RH [sn_hr_core_case] | Gera resultados de previsão para soluções ativas HR Service Delivery. É executado quando um novo registro de caso de RH enviado por e-mail é inserido. |

Por padrão, a definição da solução é configurada e o modelo preditivo é treinado automaticamente quando as seguintes condições são atendidas. O treinamento automático acontece com base na configuração de frequência da definição da solução.

- O plug-in Human Resources Scoped App: Core (com.sn_hr_core) está instalado.
- O plug-in Inteligência preditiva (com.glide.platform_ml) está instalado.
- Há 10.000 registros de estudo de caso de RH correspondentes aos filtros definidos na definição da solução.
- A propriedade do sistema `glide.platform_ml.auto_training.enabled` está definida como verdadeira.

Quando qualquer uma das condições anteriores não for atendida, você deve configurar manualmente a definição da solução e treinar o modelo preditivo no módulo de **configuração de IA de RH**. Se você usar a separação de domínio em sua instância, poderá definir a definição de solução a ser usada para cada domínio criando registros de configuração adicionais. Para obter mais informações, consulte Configurar a definição e o domínio da solução de RH.

Depois que a definição da solução for treinada, você poderá testar a previsão da solução enviando e-mails para o endereço de e-mail geral das solicitações de RH. Você pode verificar se os casos de RH correspondentes são categorizados automaticamente para o serviço de RH apropriado. Para obter mais informações, consulte Testar uma previsão de solução de RH.

### Configurar a definição e o domínio da solução de RH

Configure sua definição de solução no módulo de **configuração de IA de RH** e acesse o registro de definição de solução para treinamento. Se você usar a separação de domínio em sua instância, poderá definir a definição de solução a ser usada para cada domínio criando registros de configuração adicionais.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: sn_hr_core.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de RH** > **Configuração de IA de RH**.
2. Clique em **Novo** ou abra um registro.
3. No formulário, preencha os campos:

### Formulário Configuração de IA de RH

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Definição de capacidade da solução | Nome da definição da solução.<br>○ Para criar ou selecionar uma definição de solução, clique no botão **Pesquisar**.<br>○ Para atualizar ou treinar uma definição de solução, clique no botão **Visualizar** para abrir o registro de definição de solução.<br>○ Para obter mais informações sobre como criar e treinar uma definição de solução, consulte Criar e treinar uma definição de solução . |
| Caso de uso | Nome do caso de uso. Por exemplo, categorização de e-mail ou categorização de serviço de RH |
| Ativo | Caixa de seleção para ativar a configuração de IA de RH para uso. |

4. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

### Testar uma previsão de solução de RH

Teste a previsão da solução enviando e-mails para o endereço de e-mail geral das solicitações de RH. Verifique se os casos de RH correspondentes são categorizados automaticamente para o serviço de RH apropriado.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin ou sn_hr_core.case_reader

## Procedimento

1. Envie um e-mail para o endereço de e-mail geral para solicitações de RH.

> **Nota:**
> Para verificar o endereço de e-mail geral para solicitações de RH, navegue até **Administração de RH** > **Propriedades**e exibem a propriedade **Endereço de e-mail geral para solicitações de RH**.

2. Navegar até **Gestão de casos de RH** > **Todos os casos de RH**e abra um dos módulos, como **Atribuído a mim** ou **Abrir**.
3. Abra o registro aplicável.
4. Verifique se o caso de RH foi categorizado automaticamente para o COE e o serviço de RH apropriados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### O que Fazer Depois

Se você precisar retreinar e revisar seu modelo preditivo, consulte Criar e treinar uma definição de solução e Revisar estatísticas de solução de classificação.

#### Determinação automática do serviço de RH

Determinar automaticamente o serviço de RH para um caso. Permita que um agente de RH transfira o caso para o serviço de RH apropriado em vez de gastar um tempo significativo fazendo a triagem manual de casos para os serviços de RH apropriados.

**Importante:**
Este recurso está disponível com os pacotes HR Professional e HR Enterprise quando você ativa as aplicações HR Service Delivery e Inteligência preditiva. Se você não quiser usar este recurso, desabilite a propriedade do sistema `sn_hr_core.case_auto_categorization`.

## Serviço de RH determinado automaticamente exibido em uma faixa

Depois de criar um caso, a definição da solução de classificação de caso de RH determina automaticamente o serviço de RH com base na descrição resumida do caso. O serviço de RH apropriado para o caso é exibido em uma faixa.

**Importante:**
A faixa não será exibida se:

- você registrou o caso no serviço de RH correto
- você transferiu manualmente ou automaticamente o caso
- o caso não está no estado pronto ou rascunho

Você também pode transferir o caso de um serviço de RH para outro, sem perder o número do caso ou o conteúdo, usando o link na faixa. O serviço de RH determinado automaticamente é selecionado por padrão na janela Caso de transferência. Você pode ignorar o serviço de RH determinado automaticamente para o caso, optar por transferir o caso para um serviço de RH diferente ou continuar com o serviço de RH fornecido anteriormente.

## Treinando automaticamente o modelo preditivo

A definição da solução de classificação de caso de RH está configurada e o modelo preditivo é treinado automaticamente quando todas as seguintes condições são atendidas:

- O plug-in Human Resources Scoped App: Core (com.sn_hr_core) está instalado.
- O plug-in Inteligência preditiva (com.glide.platform_ml) está instalado.
- Há 10.000 registros de estudo de caso de RH correspondentes aos filtros definidos na definição da solução.
- A propriedade do sistema `glide.platform_ml.auto_training.enabled` está definida como verdadeira.

Você pode treinar manualmente o modelo preditivo se ele não for treinado automaticamente por padrão. Posteriormente, navegue até o módulo de **configuração de IA de RH**, abra o registro de classificação de caso de RH e mapeie a definição de solução configurada.

#### Treinar manualmente o modelo preditivo de RH

Treine manualmente o modelo preditivo de RH se ele não for treinado automaticamente por padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegue até **Predictive Intelligence** > **Página inicial.**
2. Selecione a definição de solução necessária.
3. Clique em **Treinar**.
4. Para configurar uma definição de solução:
   a. Abra a definição da solução.
   b. Clique com o botão direito do mouse na definição da solução e clique em **Copiar definição da solução**.

> **Importante:**
> Certifique-se de que o Escopo da aplicação seja **Human Resources: Core**.

Uma cópia da definição da solução é criada. Atualize os valores de campo obrigatórios nesta definição de solução e clique em **Enviar e treinar**.

#### Determinação automática do grupo de atribuição

Determinar automaticamente o grupo de atribuição de um caso. Permita que um agente de RH transfira o caso para o grupo de atribuição correto em vez de gastar um tempo significativo identificando manualmente grupos para casos de RH.

> **Importante:**
> Este recurso está disponível com os pacotes HR Professional e HR Enterprise quando você ativa as aplicações HR Service Delivery e Inteligência preditiva. Para usar este recurso, habilite a propriedade do sistema `sn_hr_core.case_auto_assignment`.

### Grupo atribuído determinado automaticamente exibido em uma faixa

Depois de criar um caso, a definição de solução Grupo de atribuição automática para casos de RH determina automaticamente o grupo de atribuição de um caso com base na Descrição resumida, Descrição, Aberto para título, Aberto para nome do local e serviço de RH do caso. O grupo de atribuição apropriado para o caso é exibido em uma faixa.

> **Importante:**
> A faixa não será exibida se:
>
> - Você atribuiu manualmente o caso a um grupo de atribuição.
> - O grupo de atribuição não está identificado para o caso.
> - O caso não está no estado pronto ou rascunho.

### Treinando automaticamente o modelo preditivo

Por padrão, a definição da solução Grupo de atribuição automática para casos de RH é configurada e o modelo preditivo é treinado automaticamente quando todas as condições a seguir são atendidas.

- O plug-in Human Resources Scoped App: Core (com.sn_hr_core) está instalado.
- O plug-in Inteligência preditiva (com.glide.platform_ml) está instalado.



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Há 10.000 registros de estudo de caso de RH correspondentes aos filtros definidos na definição da solução.
- A propriedade do sistema `glide.platform_ml.auto_training.enabled` está definida como verdadeira.

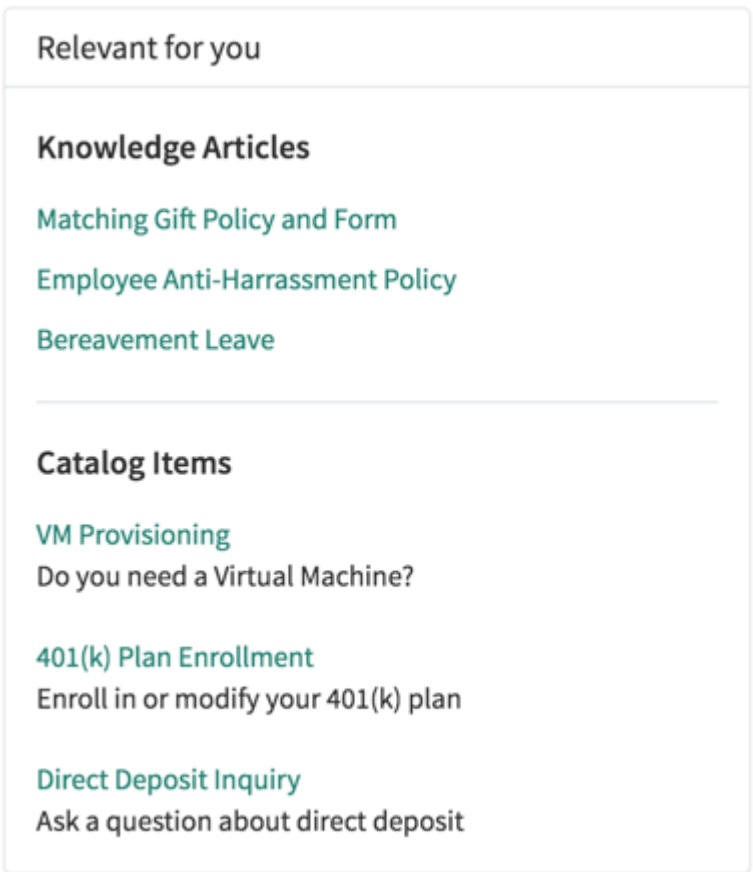
Você pode treinar manualmente o modelo preditivo se ele não for treinado automaticamente por padrão. Depois de treinar manualmente o modelo preditivo, navegue até o módulo de **configuração de IA de RH**, abra o registro do grupo de atribuição de caso e mapeie a definição de solução configurada.

### Descobrir artigos de conhecimento e itens do catálogo para funcionários

Descubra todos os usuários que têm um perfil semelhante ao do funcionário que fez login em Central de serviços ao funcionário. Identifique os artigos de conhecimento mais exibidos e os principais itens do catálogo enviados por esses usuários. Exiba os três principais artigos de conhecimento e os três principais itens do catálogo para o funcionário.

### Três principais artigos de conhecimento e três principais itens do catálogo

Quando a definição da solução Recomendação baseada no perfil de usuário (ml_sn_sn_hr_core_global_user_profile_based_recommendation) é configurada e o modelo preditivo é treinado, os três principais artigos de conhecimento e os três principais itens do catálogo são exibidos para um funcionário na página Central de serviços ao funcionário e no tíquete de RH.




### Treinando automaticamente o modelo preditivo

Por padrão, a definição da solução Recomendação baseada em perfil de usuário é configurada e o modelo preditivo é treinado automaticamente quando todas as seguintes condições são atendidas:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O plug-in Human Resources Scoped App: Core (com.sn_hr_core) está instalado.
- O plug-in Inteligência preditiva (com.glide.platform_ml) está instalado.
- A propriedade do sistema *glide.platform_ml.auto_training.enabled* está definida como verdadeira.

Você pode treinar manualmente o modelo preditivo se ele não for treinado automaticamente por padrão. Depois de treinar manualmente o modelo preditivo, navegue até o módulo de **configuração de IA de RH**, abra o registro de grupo Usuários semelhantes e mapeie a definição de solução configurada.

## Configuração de opções de widget

Você também pode configurar as seguintes opções de widget:

- **Contagem de previsão de usuário**: número de usuários semelhantes descobertos pelo modelo preditivo. Por padrão, os 25 principais usuários semelhantes são descobertos para o usuário.
- **Dias de corte de atividade recente**: número de dias considerados pelo modelo preditivo para consultar os artigos e itens do catálogo. Por padrão, a atividade dos últimos 30 dias é verificada na tabela Uso de conhecimento, na tabela Itens solicitados e na tabela Registros de itens produzidos.

Para configurar as opções de widget, navegue até o módulo **Configuração do Portal de serviços**, selecione o editor de widget, pesquise por **Relevante para você**e clique em **Editar esquema de opção**.

### Descobrir artigos de conhecimento semelhantes para casos de RH

Descubra informações semelhantes em artigos de conhecimento com base na descrição resumida do caso de RH e no texto nos resultados da pesquisa relacionados. Exiba artigos de conhecimento semelhantes a um agente de RH para resolver um caso.

## Artigos de conhecimento semelhantes

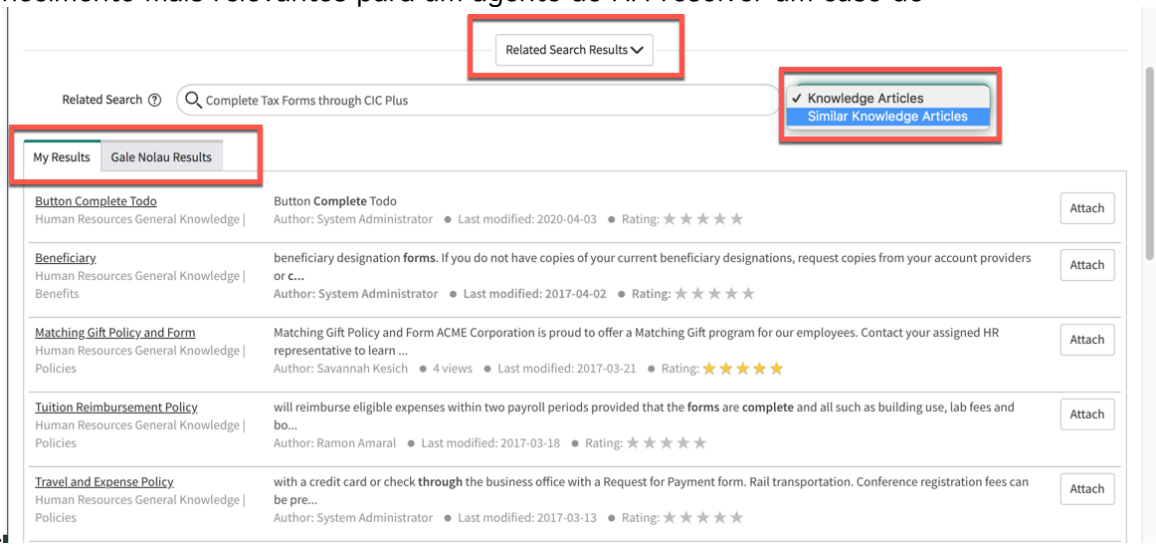
A solução de semelhança usa a descrição resumida do caso e a compara com a descrição resumida, a descrição e os campos de texto dos artigos publicados para fornecer os artigos de conhecimento semelhantes.

Quando os artigos de conhecimento semelhantes para o caso de RH (ml_sn_sn_hr_core_global_case_to_articles) estão configurados e o modelo preditivo é treinado, a opção **Artigos de conhecimento semelhantes** é exibida em um caso de RH. Esta opção exibe os artigos de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

conhecimento mais relevantes para um agente de RH resolver um caso de RH.




## Treinando automaticamente o modelo preditivo

A definição da solução Artigos de conhecimento semelhantes para caso de RH é configurada e o modelo preditivo é treinado automaticamente quando todas as seguintes condições são atendidas:

- O plug-in Human Resources Scoped App: Core (com.sn_hr_core) está instalado.
- O plug-in Predictive Intelligence for Contextual Search (com.snc.contextual_search_ml) está instalado.
- A propriedade do sistema será definida como *`glide.platform_ml.auto_training.enabled`* verdadeira.

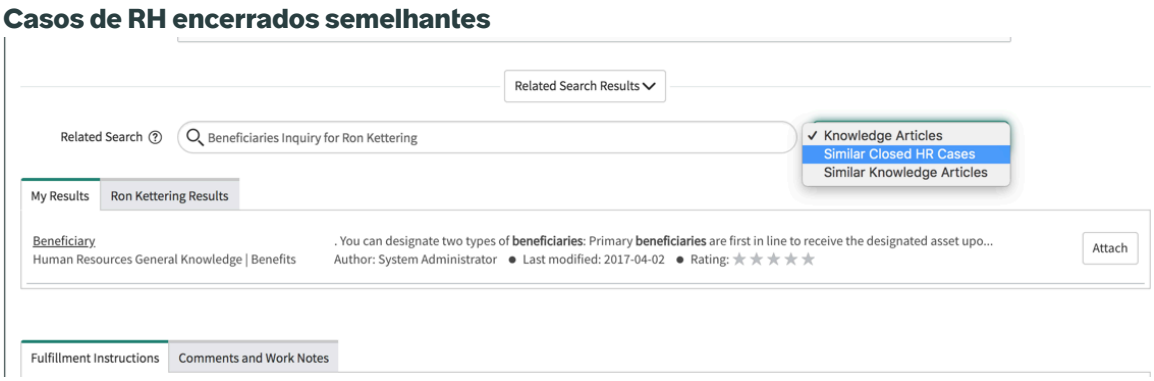
Você também pode treinar manualmente o modelo preditivo se ele não for treinado automaticamente por padrão.

### Descobrir casos semelhantes encerrados para casos de RH

Ajude um agente de RH a resolver o caso atual exibindo casos encerrados semelhantes.

## Casos de RH encerrados semelhantes

Quando os casos de RH semelhantes encerrados (ml_sn_sn_hr_core_global_similar_closed_hr_cases) são configurados e o modelo preditivo é treinado, a opção **Casos de RH semelhantes encerrados** é exibida em um caso de RH. Esta opção exibe os casos encerrados de RH mais relevantes para um agente de RH para ajudar a resolver o caso de RH atual.




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Treinando automaticamente o modelo preditivo

Os casos de RH semelhantes encerrados (ml_sn_sn_hr_core_global_similar_closed_hr_cases) são configurados e o modelo preditivo é treinado automaticamente quando todas as seguintes condições são atendidas:

- O plug-in Human Resources Scoped App: Core (com.sn_hr_core) está instalado.
- O plug-in Predictive Intelligence for Contextual Search (com.snc.contextual_search_ml) está instalado.
- A propriedade do sistema será definida como `glide.platform_ml.auto_training.enabled` verdadeira.

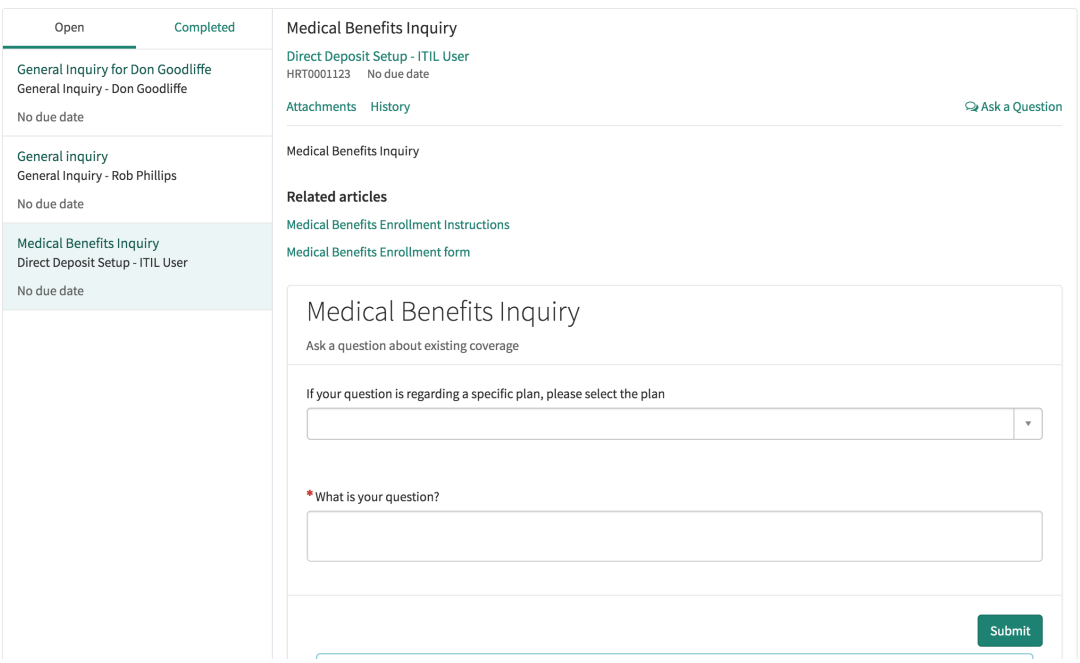
### Exibição de artigos de conhecimento relacionados à conclusão de tarefas

Exiba artigos de conhecimento que ajudam a concluir tarefas de RH e conteúdo na página de tarefas pendentes Central de serviços ao funcionário e na página Tíquete de RH.

## Artigos de conhecimento relacionado

Quando as definições de solução a seguir são configuradas e os modelos preditivos são treinados, os artigos de conhecimento relacionados são exibidos para um funcionário em Central de serviços ao funcionário e na página do tíquete de RH.

- Os artigos de conhecimento relacionados são exibidos para uma tarefa de RH em Central de serviços ao funcionário e a página de tíquete de RH, quando você treina a definição de solução de artigos de conhecimento semelhantes para tarefa de RH (ml_x_sn_hr_core_global_similar_knowledge_articles_for_hr_task).
- Os artigos de conhecimento relacionados são exibidos para uma tarefa de conteúdo em Central de serviços ao funcionário e na página de tíquete de RH, quando você treina a definição de solução de artigos de conhecimento semelhantes para tarefa de conteúdo (ml_sn_sn_cd_global_similar_knowledge_articles_for_content_task).




## Treinando automaticamente os modelos preditivos

As definições de solução de artigos de conhecimento semelhantes para tarefas de RH e artigos de conhecimento semelhantes para tarefas de conteúdo são configuradas e os modelos preditivos são treinados automaticamente quando as seguintes condições são atendidas:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O plug-in Human Resources Scoped App: Core (com.sn_hr_core) está instalado.
- O plug-in Predictive Intelligence (com.glide.platform_ml) está instalado.
- O plug-in Central do funcionário (com.sn_hr_service_portal) é necessário para exibir artigos relacionados a tarefas de RH.
- O plug-in Content Delivery (com.sn_content_delivery) é necessário para exibir artigos relacionados a tarefas de conteúdo.
- A propriedade do sistema `glide.platform_ml.auto_training.enabled` está definida como verdadeira.

Você pode treinar manualmente os modelos preditivos se eles não forem treinados automaticamente por padrão. Depois de treinar manualmente os modelos preditivos, navegue até o módulo **Configuração do Portal de serviços** e selecione o Editor de widget. Pesquise **Artigos recomendados para tarefas**, clique em **Editar esquema de opção**e adicione as definições de solução configuradas nas seguintes opções de widget:

- Nome da solução para a tarefa de conteúdo
- Nome da solução para Tarefa de RH

## Workbench de inteligência preditiva de RH

A aplicação Workbench de inteligência preditiva de RH fornece modelos de caso de uso pré-criados e orienta você na implementação de aprendizado de máquina preditivo para criar processos de RH inteligentes. Os arquitetos de processos de negócios usam funcionalidades pré-criadas, incluindo modelos pré-treinados, para iniciar os casos de uso de aprendizado de máquina.

## Visão geral

O Workbench de inteligência preditiva de RH inclui modelos de caso de uso pré-criados que orientam você sistematicamente durante o processo de criação e treinamento de novos modelos preditivos, avaliando-os e testando-os e, por fim, adicionando-os ao seu processo de negócios para agregar valor à sua organização de RH.

Depois de treinar seus casos de uso personalizados, eles podem ser usados imediatamente. Nenhum conhecimento ou experiência anterior em inteligência artificial ou aprendizado de máquina é necessário quando você usa Workbench de inteligência preditiva de RH.

A aplicação inclui um modelo com orientação pré-criada para ajudá-lo a criar, treinar, avaliar, testar e produzir seus modelos preditivos exclusivos.

**Importante:**
A aplicação Workbench de inteligência preditiva de RH depende da ativação dos plug-ins Predictive Intelligence Workbench e Human Resources Scope App: Core.

### Administração do Workbench de inteligência preditiva de RH

Com a função sn_piwb_hr_content.admin, você pode ativar e configurar a aplicação para atender a requisitos específicos.

- Defina as configurações de propriedade do Predictive Intelligence Workbench, como o número mínimo de previsões para avaliar casos de uso com desempenho insuficiente e a porcentagem mínima de automação da rede para mostrar um modelo treinado automaticamente.
- Crie um grupo de usuários do Predictive Intelligence Workbench e atribua aos usuários as funções necessárias para percorrer o processo de implementação do modelo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Configure notificações para alertar os usuários do Predictive Intelligence Workbench por e-mail quando um novo modelo estiver treinado e pronto para avaliação.
- Crie modelos de caso de uso e disponibilize-os para os usuários do Predictive Intelligence Workbench.

### Ativação do Workbench de inteligência preditiva de RH

Você pode ativar o plug-in de conteúdo Predictive Intelligence Workbench HRSD [com.sn_piwb_hrsd_content] se tiver a função de administrador.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** e, na caixa de diálogo Ativar plug-in, selecione **Ativar**.

**Nota:**
Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação do aplicativo não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

**Tópicos relacionados**

Lista de plug-ins (Tóquio)

### Componentes instalados com o Workbench de inteligência preditiva de RH

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in de conteúdo RH Predictive Intelligence Workbench HRSD [com.sn_piwb_hrsd_content], incluindo funções do usuário.

## Funções instaladas

| Título da função [nome] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| sn_piwb_hr_content.admin | Com esta função, você pode:<br>• Defina as configurações de propriedade do Predictive Intelligence Workbench, como o número mínimo de previsões para avaliar casos de uso com desempenho insuficiente e a porcentagem mínima de automação da rede para mostrar um modelo treinado automaticamente.<br>• Crie um grupo de usuários do Predictive Intelligence Workbench e atribua aos usuários as funções necessárias para percorrer o processo de implementação do modelo. | |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Título da função [nome] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| | • Configure notificações para alertar os usuários do Predictive Intelligence Workbench por e-mail quando um novo modelo estiver treinado e pronto para avaliação.<br>• Crie modelos de caso de uso e disponibilize-os para os usuários do Predictive Intelligence Workbench. | |

### Workbench de inteligência preditiva de RH notificações

Workbench de inteligência preditiva de RH inclui várias notificações por e-mail que alertam os usuários durante a implementação do modelo de caso de uso.

Os arquitetos de processo do Predictive Intelligence que estão criando e treinando modelos de caso de uso recebem uma notificação por e-mail quando um modelo de caso de uso é treinado com sucesso e quando o teste em lote é concluído com sucesso. Se um caso de uso falhar no treinamento ou se o teste em lote produzir erros, os usuários também receberão notificações sobre esses cenários.

Os usuários podem clicar em um link na notificação por e-mail para exibir um caso de uso treinado recentemente ou resultados de teste em lote. Eles também podem baixar os resultados do teste, se desejarem. Os usuários podem receber as seguintes notificações: Para obter mais detalhes sobre notificações por e-mail para o Predictive Intelligence Workbench, consulte Visualizar notificação por e-mail .

### Criar um grupo de usuários Workbench de inteligência preditiva de RH

Crie um grupo de usuários Workbench de inteligência preditiva de RH e adicione usuários ou funções ao grupo para receber notificações por e-mail quando a fase de treinamento e teste do modelo de caso de uso estiver concluída.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Crie um grupo de usuários de Workbench de inteligência preditiva de RH e adicione usuários ou funções ao grupo para que as notificações por e-mail sejam enviadas para alertar os usuários durante as fases de treinamento e teste do modelo de caso de uso. Os usuários podem receber notificações para os seguintes eventos do Predictive Intelligence Workbench.

- O treinamento do caso de uso é bem-sucedido
- A execução de teste em lote é concluída
- Falha no treinamento do caso de uso

#### Procedimento

Para criar um grupo de usuários Workbench de inteligência preditiva de RH e adicionar usuários, consulte Criar um grupo de usuários Criar um grupo de usuários .

Para obter mais informações sobre as notificações por e-mail fornecidas com este aplicativo, consulte Workbench de inteligência preditiva de RH notificações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Implementação de Workbench de inteligência preditiva de RH

Você pode usar o aprendizado de máquina para otimizar seus processos de negócios. Você pode treinar e implementar Workbench de inteligência preditiva de RH casos de uso para aumentar os fluxos de trabalho da aplicação existentes.

## Explorar modelos de caso de uso comuns

Com a função sn_piwb_hr_content.admin, você pode explorar os modelos de caso de uso e criar modelos de aprendizado de máquina preditivos. Para criar um modelo de aprendizado de máquina, primeiro selecione um modelo de caso de uso pré-criado. Você pode usar um dos modelos a seguir para configurar os casos de uso.

- Os modelos**guiados** incluem um processo de configuração abrangente para ajudá-lo na implementação. Modelos com modelos treinados automaticamente disponíveis aceleram o processo de configuração, fornecendo um modelo pré-gerado com base em seus dados.
- Os modelos**clássicos** incluem informações de configuração abrangentes para ajudá-lo na implementação. Aproveite os modelos existentes para configurar, testar e treinar os modelos com base em seus requisitos de negócios.

Quando um modelo indica **Modelo treinado automaticamente disponível**, isso significa que você pode ir diretamente para a fase de avaliação da configuração do caso de uso. Se o modelo autotreinado for aceitável, você poderá integrar diretamente o modelo aos seus processos de negócios. Caso contrário, você pode ajustar esse modelo ou criar outro. Você pode mudar o nome e a descrição do caso de uso mais tarde.

## Definições de solução

Essas definições de solução estão disponíveis como modelos em instâncias em que Inteligência preditiva e RH estão ativos. Crie seus próprios registros de definição de solução para personalizar o comportamento.

**Definições de Solução de RH**

| Tipo de Solução | Definição de solução | Descrição | Implementação |
|---|---|---|---|
| Classificação | Prever o serviço de RH para casos de entrada | Prevê o serviço de RH correto para os casos. | Guiado |
| Classificação | Prever o grupo de atribuição para casos de entrada | Prevê o grupo de atribuição correto para os casos. | Guiado |
| Classificação | Categorização de caso de e-mail | Categoriza automaticamente o serviço de RH para os casos de e-mail para melhorar a produtividade, economizando tempo e custos. | Guiado |
| Semelhança | Casos de RH encerrados semelhantes | Recomenda casos semelhantes encerrados no passado para ajudar um agente de RH a obter uma resolução melhor e mais rápida. | Clássico |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Definições de Solução de RH

| Tipo de Solução | Definição de solução | Descrição | Implementação |
|---|---|---|---|
| Semelhança | Recomendação baseada em perfil de usuário | Recomenda os 3 principais artigos relevantes e itens do catálogo com base em usuários com um perfil semelhante para descoberta de conteúdo e experiência personalizada. | Clássico |
| Semelhança | Conhecimento e casos de RH semelhantes | Automatiza a descoberta de lacunas de conhecimento em suas bases de conhecimento e recomenda informações para melhorar o conhecimento orientado pela demanda. | Clássico |
| Semelhança | Artigos de Conhecimento Semelhantes para Tarefa de RH | Exibe artigos relacionados para ajudar os funcionários a concluir as tarefas pendentes de RH, Conteúdo ou Campanha. | Clássico |
| Semelhança | Artigos de Conhecimento Semelhantes para o Caso de RH | Usa ML para identificar os artigos de conhecimento mais relevantes para ajudar um agente de RH a obter uma resolução melhor e mais rápida. | Clássico |
| Regressão | Tempo de resolução de caso de RH | Determina o tempo de resolução esperado de um caso, analisando casos semelhantes encerrados no passado para melhor visibilidade e transparência. | Clássico |
| Clustering | Informações de demanda: clusters de casos de RH precisam de conhecimento | Identifica os clusters de casos que não têm conhecimento e ajuda a preencher as lacunas de conhecimento na sua base de conhecimento. | Clássico |

## Fases de criação de caso de uso

Criar um modelo de aprendizado de máquina preditivo envolve várias fases. Depois de criar e treinar seu modelo, avalie e ajuste, teste os resultados da previsão e integre o modelo ao seu processo de negócios. As fases de criação do modelo de caso de uso incluem:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Criar e treinar modelos:** defina parâmetros para criar um modelo que você treina com base em seus dados exclusivos. Crie vários modelos conforme você ajusta e refina seus modelos, definindo a combinação certa de cobertura e precisão a ser usada.
- **Teste seus modelos:** obtenha resultados de previsão de seus modelos para decidir qual é o melhor para se integrar ao seu processo de negócios. Para ver se um modelo retorna um resultado correto, você pode usar o processo de teste único ou em lote.
- **Integrar o melhor modelo:** implante o melhor modelo em seu processo de negócios. Depois de determinar qual modelo retorna o melhor e mais correto resultado, integre-o à produção.

## Manutenção da precisão da previsão

Você pode gerenciar o desvio de previsão retreinando, modificando ou criando novas soluções para refletir as mudanças nas condições de negócios. Teste e modifique sua regra de negócios ao longo do tempo para garantir que ela funcione conforme desejado em vários pontos de consumo e persona do usuário.

**Tópicos relacionados**

Predictive Intelligence

Para começar com Inteligência preditiva

### Modelo de PIWB de RH: categorizar automaticamente os casos de e-mail

Use um modelo orientado que orienta você na configuração de um modelo de aprendizado de máquina para categorizar os casos de e-mail automaticamente para melhorar a produtividade e economizar custos.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_piwb_hr_content.admin

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Este modelo orienta você na personalização de um modelo de caso de uso para categorizar os casos de e-mail. Quando o modelo de caso de uso mostra o rótulo **Guiado**, você pode usar várias etapas de implementação e executá-las automaticamente para avaliar e ajustar seus modelos ao clicar em **Iniciar**. Caso contrário, você começará criando um modelo de aprendizado de máquina.

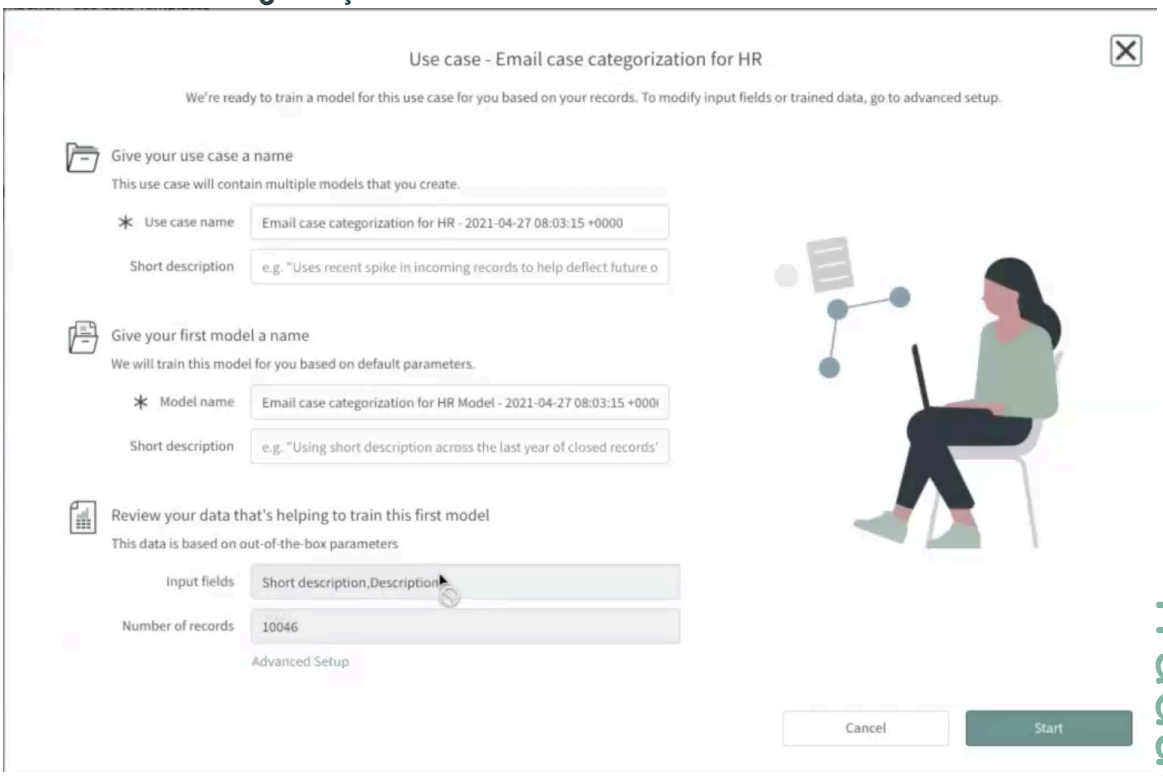
#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Workbench de inteligência preditiva** > **Casos de Uso** > **Criar novo a partir de modelos**.
2. Selecione a **Categorização de caso de e-mail para o modelo orientado de RH**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Caso de uso de categorização de caso de e-mail




3. Forneça um nome exclusivo para o caso de uso no campo **Nome do caso de uso**.

> **Nota:**
> O caso de uso contém vários modelos que você cria. Você pode usar o mesmo nome do modelo, se necessário.

4. Forneça um nome para o modelo no campo **Nome do modelo**.

> **Nota:**
> Os modelos são treinados com base em parâmetros padrão. O nome do modelo deve refletir sua finalidade, por exemplo, Categorização de caso de e-mail para RH.

5. Clique em **Iniciar**.

> **Nota:**
> Para iniciar a implementação, você deve fornecer um nome de caso de uso e uma descrição resumida.

A página de configuração de caso de uso é aberta exibindo o nome e a descrição do caso de uso que você criou. Nesta página, você pode ver todas as fases de implementação para criar e implementar seu modelo de caso de uso.

6. Na seção **Criar e treinar modelos** da configuração, clique em **Iniciar** para criar um modelo associado ao seu caso de uso.
7. Preencha os campos obrigatórios com um **Nome de modelo** e uma **Descrição resumida**.

> **Nota:**
> Outros dados relacionados ao modelo são preenchidos previamente por padrão, como **Tabela de dados**, **Campo previsto**e **Idioma de processamento**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

8. Expanda a seção **Revisar os filtros usados para treinar este modelo** para exibir os filtros padrão.

   Revise os parâmetros do sistema de base definidos para ajudar a treinar o modelo nos **Campos de entrada** e **Número de registros**. Para modificar esses dados, clique **em Configuração avançada** e em **Salvar** as mudanças feitas. É possível personalizar os filtros para melhor representar seus dados de negócios ou adicionar novos critérios clicando em **Novos critérios**.

   **Nota:**
   Ao clicar **em Configuração avançada**, você pode alterar o idioma de processamento, revisar e modificar os filtros usados para treinar o modelo. É possível personalizar os filtros para melhor representar seus dados de negócios ou adicionar novos critérios clicando em **Novos critérios**. Revise e modifique os campos de entrada usados para gerar previsões. Personalize os campos para melhor representar seus dados de negócios movendo-os entre as listas **Disponível** e **Selecionado**. Certifique-se de ter um número suficiente de registros para o modelo. Salve todas as alterações feitas.

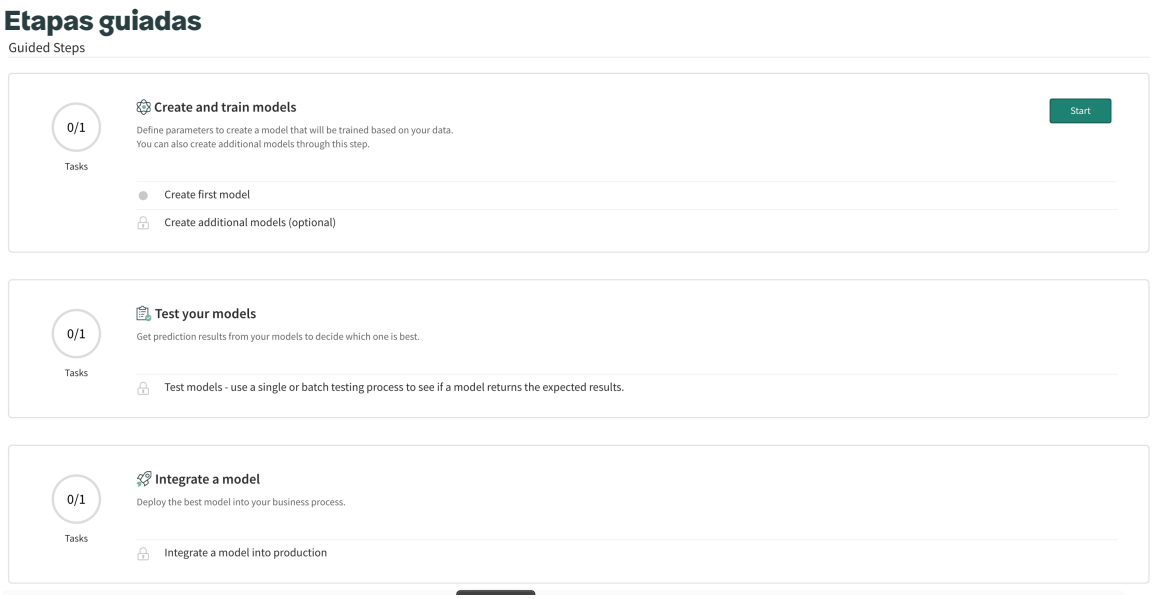
9. Clique em **Salvar**.
   A página de configuração do **Modelo de ML** do caso de uso é aberta.
10. Clique em **Continuar** na seção **Criar e treinar modelos**.
    A página **Criar um modelo é** aberta.
11. Clique **em Treinar este modelo**.
    O processo pode demorar um pouco. A janela **Treinar este modelo** é exibida, informando que o processo demora um pouco.
12. Clique em **Iniciar** para iniciar o treinamento.
    A página de configuração do modelo de ML é aberta.
13. Clique em **Exibir Andamento** abaixo do cabeçalho na página de configuração do Modelo de ML para monitorar o processo de treinamento e clique em fechar.
14. **Opcional:** Clique em **Exibir Andamento** abaixo do cabeçalho na página de configuração de caso de uso para monitorar o processo de treinamento.
15. Clique em **Iniciar** para iniciar o treinamento.
    A página de configuração de caso de uso é aberta com o modelo treinado.
16. No modelo treinado disponível, clique em **Ajustar valores**.
    O registro do modelo de caso de uso é aberto. Você pode exibir as pontuações **Precisão(%)**, **Cobertura(%)**e **Automação líquida(%)**.

    **Nota:**
    Refine seu modelo de caso de uso definindo a combinação certa de valores de cobertura e precisão.

17. Quando estiver pronto para testar seu modelo de caso de uso, clique em **Testar seus modelos**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




A página de caso de uso **Testando seus modelos é** aberta.

18. Na seção **Selecionar modelos para testar**, refine os modelos para teste e comparação.
    Mova as opções de **Disponível** para **Selecionado**. Lembre-se de que selecionar mais modelos leva mais tempo de processamento para um teste em lote.
19. Na seção **Definir parâmetros de teste**, decida se você deseja testar um modelo de caso de uso.

    Selecione o tipo de teste **Teste único**. **Teste único** é o padrão.

    **Nota:**
    Selecione **Teste em lote** quando quiser testar mais de um modelo de caso de uso.

    Determine o número de resultados principais que você deseja exibir.
20. Na seção **Campos de entrada**, forneça uma descrição resumida do teste do modelo de caso de uso.
21. Clique em **Executar teste**.
    Exiba os dados dos resultados de testes na seção Exibir resultados de testes com detalhes como valores previstos e confiança.
22. Clique **em Marcar como concluído** para concluir o teste.
23. Quando estiver pronto para integrar seu modelo de caso de uso aos processos de negócios, clique em **Iniciar** na seção **Integrar um modelo**.
24. Na seção **Selecionar um modelo para integrar**, selecione o modelo na lista disponível.
25. No campo **Programação de retreinamento**, você pode mudar a definição, se desejar.
    O valor padrão é **Executar uma vez**, mas você pode treinar novamente a cada 30 dias a cada 180 dias.
26. Clique em **Integrar**.
    No pop-up de confirmação, clique em **Integrar** novamente para concluir esta ação. Você integrou um modelo de caso de uso ao seu processo de negócios.

### Resultado

Quando a configuração estiver concluída, a solução categorizará automaticamente o serviço de RH para casos de e-mail. Para obter mais informações, consulte Criação automática de caso a partir de um e-mail

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### O que Fazer Depois

Você pode verificar o status da integração em **Administração de RH** > **Configurações de IA do RH** > **Definição de solução**. O caso de uso agora está mapeado para a definição de solução selecionada.

**Tópicos relacionados**

Inteligência preditiva

Para começar com Inteligência preditiva

Integração e personalização do Predictive Intelligence Workbench

## Modelo de PIWB de RH: prever o serviço de RH para casos de entrada

Use um modelo orientado que orienta você na configuração de um modelo de aprendizado de máquina para prever o serviço de RH correto para os casos.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_piwb_hr_content.admin

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Workbench de inteligência preditiva** > **Casos de Uso** > **Criar novo a partir de modelos**.
2. Selecione o modelo orientado **Prever o serviço para casos de RH**.
3. Forneça um nome exclusivo para o caso de uso no campo **Nome do caso de uso**.
4. Forneça detalhes exclusivos sobre o caso de uso no campo **Descrição resumida**.
5. Clique em **Iniciar**.

   **Nota:**
   Para iniciar a implementação, você deve fornecer um nome de caso de uso e uma descrição resumida.

   A página de configuração de caso de uso é aberta exibindo o nome e a descrição do caso de uso que você criou. Nesta página, você pode ver todas as fases de implementação pelas quais trabalhará para criar e implementar seu modelo de caso de uso.
6. Na seção **Criar e treinar modelos** da configuração, clique em **Iniciar** para criar um modelo associado ao seu caso de uso.
7. Preencha os campos obrigatórios com um **Nome de modelo** e uma **Descrição resumida**.

   **Nota:**
   Outros dados relacionados ao modelo são preenchidos previamente por padrão, como **Tabela de dados**, **Campo previsto**e **Idioma de processamento**.
8. Expanda a seção **Revisar os filtros usados para treinar este modelo** para exibir os filtros padrão.
   É possível personalizar os filtros para melhor representar seus dados de negócios ou adicionar novos critérios clicando em **Novos critérios**.
9. Expanda a seção **Revisar os campos de entrada para este modelo** para exibir os campos preenchidos previamente.
   Você pode personalizar os campos para melhor representar seus dados de negócios, movendo os campos entre os slush buckets **Disponível** e **Selecionado**.
10. Clique em **Salvar**.
    A página de configuração do **Modelo de ML** do caso de uso é aberta.
11. Clique em **Continuar** na seção **Criar e treinar modelos**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A página **Criar um modelo é** aberta.

12. Clique **em Treinar este modelo**.
    O processo pode demorar um pouco. A janela **Treinar este modelo** é exibida, informando que o processo demorará um pouco.
13. Clique em **Iniciar** para iniciar o treinamento.
    Você retornará à página de configuração do modelo de ML.
14. Clique em **Exibir andamento** abaixo do cabeçalho na página de configuração do modelo de ML para monitorar o processo de treinamento.
15. Clique em **Iniciar** para iniciar o treinamento.
    Você retornará à página de configuração de caso de uso.
16. Clique em **Exibir Andamento** abaixo do cabeçalho na página de configuração de caso de uso para monitorar o processo de treinamento.
17. Na página de configuração de caso de uso, clique em **Iniciar** na seção **Avaliar e ajustar seus modelos**.
    A página **Avaliar e ajustar seus modelos de** caso de uso é aberta. Aqui, você pode refinar seu modelo de caso de uso, definindo a combinação certa de cobertura e precisão a ser usada.
18. Clique na caixa ao lado do modelo de caso de uso que você deseja avaliar e ajustar.
    Você pode exibir os dados de avaliação do modelo de caso de uso clicando no ícone de divisa ao lado do nome do modelo para expandir os detalhes.
19. No menu da lista **Selecionar uma ação**, selecione **Abrir registro do modelo**.
    O registro do modelo de caso de uso é aberto. Você pode exibir as pontuações **Precisão(%)**, **Cobertura(%)**e **Automação líquida(%)**.
20. No campo **Programação de retreinamento**, você pode mudar a definição, se desejar.
    O valor padrão é **Executar uma vez**, mas você pode treinar novamente a cada 30 dias a cada 180 dias.
21. Se você fez mudanças de avaliação ou ajuste no modelo de caso de uso, clique em **Atualizar** ou **Atualizar e treinar novamente**para executar o retreinamento novamente uma vez.
    A página **Avaliar e ajustar seus modelos de** caso de uso é aberta.
22. Se você estiver pronto para testar seu modelo de caso de uso, clique na caixa ao lado do modelo que deseja testar.
23. Na lista **Selecionar uma ação**, selecione **Testar este modelo**.
    A página de caso de uso **Testando seus modelos é** aberta com o modelo de caso de uso que você selecionou para testar está no slush bucket **Selecionado**.
24. Na seção **Selecionar modelos para teste**, decida se há outros modelos de caso de uso disponíveis que você deseja testar.
    Em caso afirmativo, mova-os para o slush bucket **Selecionado**.
25. Na seção **Definir parâmetros de teste**, decida se você deseja testar um modelo de caso de uso.

    Em caso afirmativo, selecione o tipo de teste **Teste único**. **Teste único** é o padrão.

    **Nota:**
    Selecione **Teste em lote** quando quiser testar mais de um modelo de caso de uso.

26. Determine o número de resultados principais que você deseja exibir.
27. Na seção **Campos de entrada**, forneça uma descrição resumida do teste do modelo de caso de uso.
28. Clique em **Executar teste**.
29. Exiba os dados de resultados de testes para o modelo de caso de uso na seção **Exibir resultados de testes**.



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

30. Se você estiver pronto para integrar seu modelo de caso de uso em seus processos de negócios, retorne à página **Avaliar e ajustar seus modelos** de caso de uso e selecione a caixa ao lado do modelo que deseja integrar.**Inicie** na seção **Integrar o melhor modelo**.
31. No menu da lista **Selecionar uma ação**, selecione **Integrar este modelo**.
    A página **Selecionar um modelo para integrar** é aberta.
32. Clique em **Integrar**.
33. Clique novamente em **Integrar** quando o pop-up perguntar se você tem certeza de que deseja executar esta ação.
    Você integrou um modelo de caso de uso ao seu processo de negócios.

**Nota:**
Para obter detalhes sobre a implementação de integração de casos de uso treinados, consulte Integração e personalização do Predictive Intelligence Workbench .

### Modelo de PIWB de RH: prever o grupo de atribuição para casos de entrada

Use um modelo orientado que orienta você na configuração de um modelo de aprendizado de máquina para prever o grupo de atribuição correto para os casos.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_piwb_hr_content.admin

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Workbench de inteligência preditiva** > **Casos de Uso** > **Criar novo a partir de modelos**.
2. Selecione o modelo orientado **Prever grupo de atribuição para casos de RH** e clique em **Iniciar**.
3. Forneça um nome exclusivo para o caso de uso no campo **Nome do caso de uso**.
4. Forneça um nome exclusivo para o modelo no campo **Nome** do modelo.
5. Clique **em Configuração avançada**.
   A página de configuração de caso de uso é aberta exibindo o nome e a descrição do caso de uso que você criou. Nesta página, você pode ver todas as fases de implementação pelas quais trabalhará para criar e implementar seu modelo de caso de uso.
6. Na seção **Criar um modelo** da configuração, preencha os campos obrigatórios com um **Nome de modelo** e uma **Descrição resumida**

**Nota:**
Outros dados relacionados ao modelo são preenchidos previamente por padrão, como **Tabela de dados**, **Campo previsto**e **Idioma de processamento**.

7. Expanda a seção **Revisar os filtros usados para treinar este modelo** para exibir os filtros padrão.
   É possível personalizar os filtros para melhor representar seus dados de negócios ou adicionar novos critérios clicando em **Novos critérios**.
8. Expanda a seção **Revisar os campos de entrada para este modelo** para exibir os campos preenchidos previamente.
   Você pode personalizar os campos para melhor representar seus dados de negócios, movendo os campos entre os slush buckets **Disponível** e **Selecionado**.
9. Clique em **Salvar**.
   A página de configuração do **Modelo de ML** do caso de uso é aberta.
10. Clique em **Continuar** na seção **Criar e treinar modelos**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A página **Criar um modelo é** aberta.

11. Clique **em Treinar este modelo**.
    A janela **Treinar este modelo** é exibida, informando que o processo demorará um pouco.
12. Clique em **Iniciar** para iniciar o treinamento.
    Você retornará à página de configuração do modelo de ML.
13. Clique em **Exibir andamento** abaixo do cabeçalho na página de configuração do modelo de ML para monitorar o processo de treinamento.
14. Clique em **Iniciar** para iniciar o treinamento.
    Você retornará à página de configuração de caso de uso.
15. Clique em **Exibir Andamento** abaixo do cabeçalho na página de configuração de caso de uso para monitorar o processo de treinamento.
16. Na página de configuração de caso de uso, clique em **Iniciar** na seção **Avaliar e ajustar seus modelos**.
    A página **Avaliar e ajustar seus modelos de** caso de uso é aberta. Aqui, você pode refinar seu modelo de caso de uso, definindo a combinação certa de cobertura e precisão a ser usada.
17. Clique na caixa ao lado do modelo de caso de uso que você deseja avaliar e ajustar.
    Você pode exibir os dados de avaliação do modelo de caso de uso clicando no ícone de divisa ao lado do nome do modelo para expandir os detalhes.
18. No menu da lista **Selecionar uma ação**, selecione **Abrir registro do modelo**.
    O registro do modelo de caso de uso é aberto. Você pode exibir as pontuações **Precisão(%)**, **Cobertura(%)**e **Automação líquida(%)**.
19. No campo **Programação de retreinamento**, você pode mudar a definição, se desejar.
    O valor padrão é **Executar uma vez**, mas você pode treinar novamente a cada 30 dias a cada 180 dias.
20. Se você fez mudanças de avaliação ou ajuste no modelo de caso de uso, clique em **Atualizar** ou **Atualizar e treinar novamente**para executar o retreinamento novamente uma vez.
    A página **Avaliar e ajustar seus modelos de** caso de uso é aberta.
21. Se você estiver pronto para testar seu modelo de caso de uso, clique na caixa ao lado do modelo que deseja testar.
22. Na lista **Selecionar uma ação**, selecione **Testar este modelo**.
    A página de caso de uso **Testando seus modelos é** aberta com o modelo de caso de uso que você selecionou para testar está no slush bucket **Selecionado**.
23. Na seção **Selecionar modelos para teste**, decida se há outros modelos de caso de uso disponíveis que você deseja testar.
    Em caso afirmativo, mova-os para o slush bucket **Selecionado**.
24. Na seção **Definir parâmetros de teste**, decida se você deseja testar um modelo de caso de uso.

    Em caso afirmativo, selecione o tipo de teste **Teste único**. **Teste único** é o padrão.

    **Nota:**
    Selecione **Teste em lote** quando quiser testar mais de um modelo de caso de uso.

25. Determine o número de resultados principais que você deseja exibir.
26. Na seção **Campos de entrada**, forneça uma descrição resumida do teste do modelo de caso de uso.
27. Clique em **Executar teste**.
28. Exiba os dados de resultados de testes para o modelo de caso de uso na seção **Exibir resultados de testes**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

29. Se você estiver pronto para integrar seu modelo de caso de uso em seus processos de negócios, retorne à página **Avaliar e ajustar seus modelos** de caso de uso e selecione a caixa ao lado do modelo que deseja integrar.**Inicie** na seção **Integrar o melhor modelo**.
30. No menu da lista **Selecionar uma ação**, selecione **Integrar este modelo**.
    A página **Selecionar um modelo para integrar** é aberta.
31. Clique em **Integrar**.
32. Clique novamente em **Integrar** quando o pop-up perguntar se você tem certeza de que deseja executar esta ação.
    Você integrou um modelo de caso de uso ao seu processo de negócios.

**Nota:**
Para obter detalhes sobre a implementação de integração de casos de uso treinados, consulte Integração e personalização do Predictive Intelligence Workbench .

### Modelo de PIWB de RH: prever clusters de casos de conhecimento e informações de demanda

Use o modelo de configuração clássico para configurar e treinar seu modelo de solução de cluster com modelo de aprendizado de máquina para prever os clusters de caso que não têm conhecimento, identificar a demanda de conhecimento e melhorar os artigos de conhecimento.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_piwb_hr_content.admin

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Este modelo ajuda a personalizar um modelo de caso de uso para configurar o recurso Informações de Demanda de Conhecimento para identificar quais tópicos estão sem artigos de conhecimento e criar lacunas de conhecimento acionáveis para tópicos ausentes. Revise as informações de Configurar informações de demanda de conhecimento .

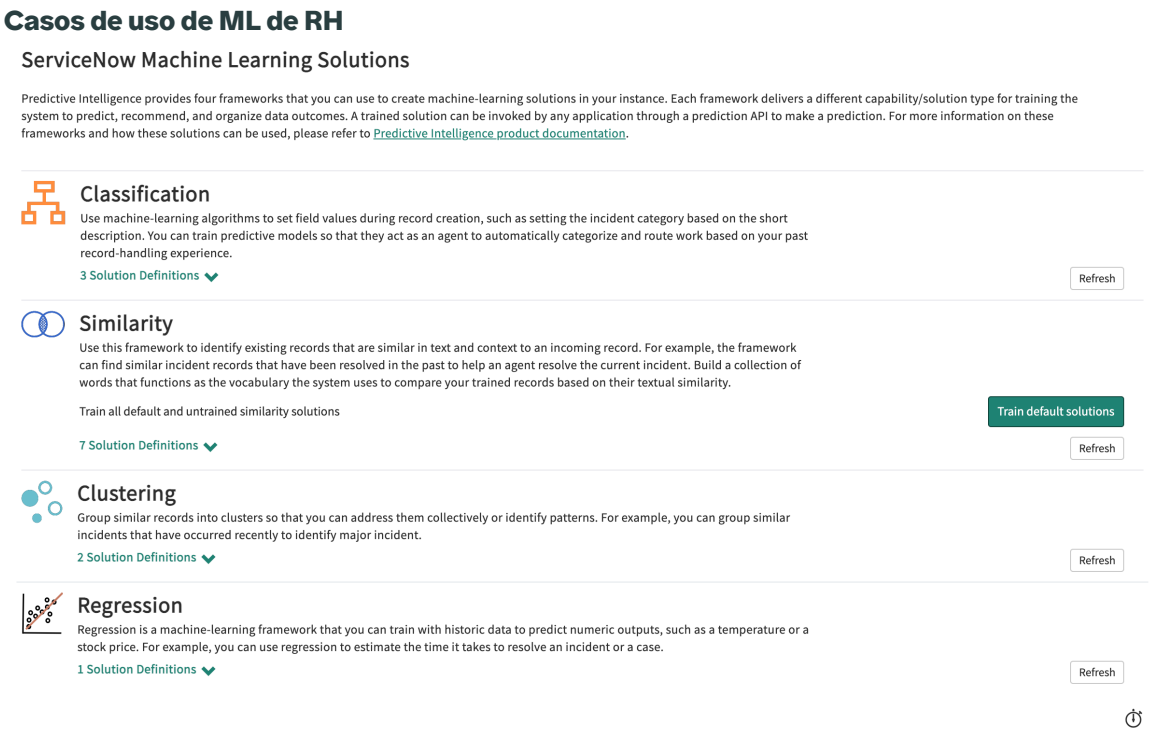
#### Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Workbench de inteligência preditiva** > **Casos de Uso** > **Criar novo a partir de modelos**.
2. Na lista de modelos, acesse **Demanda de conhecimento para modelo de clusters de caso de RH** e clique em **Iniciar**.
   Um pop-up com o nome do modelo é exibido. Este caso de uso é tratado na Inteligência preditiva clássica. Você será levado até lá para concluir a configuração. Você pode executar as seguintes etapas:
   a. Certifique-se de clicar em **Exibir documentação do produto para configurar este caso de uso** para revisar as instruções sobre como configurar a definição da solução.

      **Nota:**
      Certifique-se de revisar e entender a documentação para criar a definição da solução.

   b. Clique em **Leve-me lá** para começar a usar a definição da solução.
   A página principal de Soluções de aprendizado de máquina é exibida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




3. Revise as informações de Configurar informações de demanda de conhecimento .
4. Ir para **Clustering** > **Demanda de conhecimento para clusters de casos de RH** nas definições de solução disponíveis, clique em **Configurar**.
   A definição da solução é exibida.
5. No formulário, verifique os valores de campo padrão e personalize a solução conforme necessário.

## Resultado

Você pode usar informações de demanda para análise de lacuna de conhecimento e criar artigos de conhecimento acionáveis para tópicos ausentes.
Revise as informações do caso de uso correspondente de Soluções de aprendizado de máquina para o HR Service Delivery.

## O que Fazer Depois

Você pode verificar o status da integração em **Administração de RH** > **Configurações de IA do RH** > **Definição de solução**. O caso de uso agora está mapeado para a definição de solução selecionada.

### Tópicos relacionados

Criação e treinamento de uma solução de semelhança

Criação e treinamento de uma solução de clustering

## Modelo de PIWB de RH: prever lacunas de conhecimento e informações

Use o modelo clássico que orienta você na configuração de um modelo de aprendizado de máquina para automatizar a descoberta de lacunas de conhecimento e recomendar informações para melhorar o conhecimento por demanda.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_piwb_hr_content.admin

Tradução automática

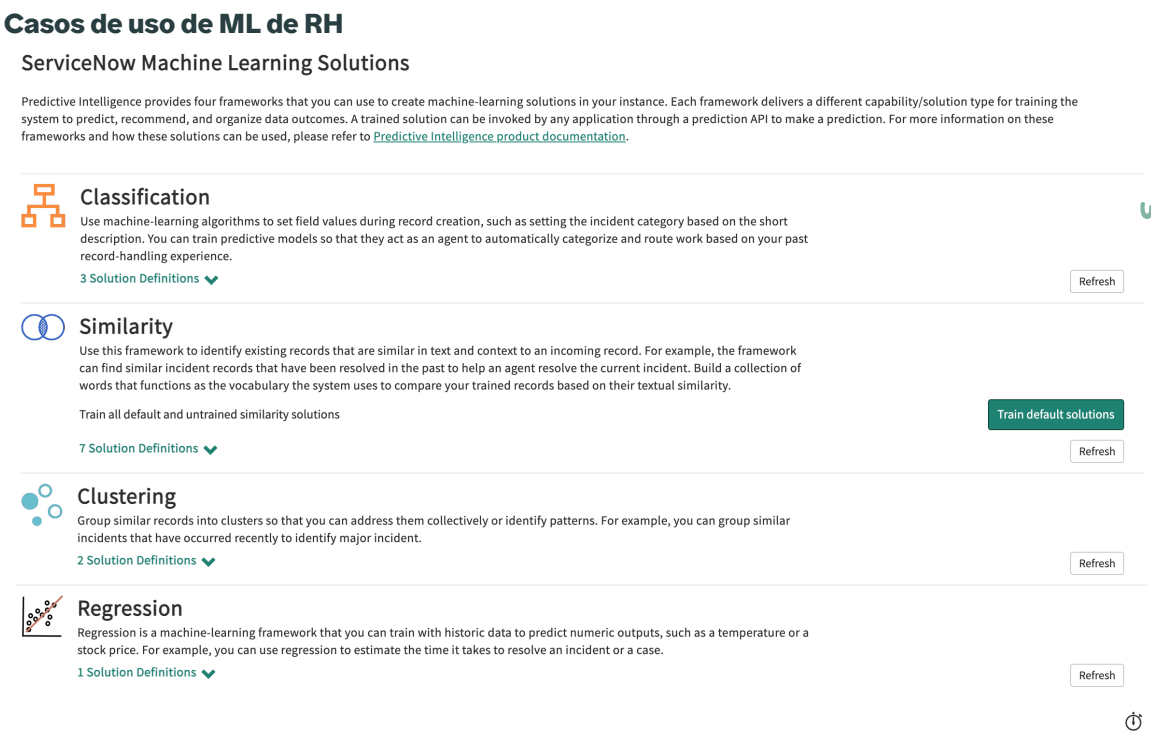
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Workbench de inteligência preditiva** > **Casos de Uso** > **Criar novo a partir de modelos**.
2. Na lista de modelos, acesse **Casos de RH semelhantes com modelo de lacuna de conhecimento** e clique em **Iniciar**.
   Um pop-up com o nome do modelo é exibido. Este caso de uso é tratado na Inteligência preditiva clássica. Você será levado até lá para concluir a configuração. Você pode executar as seguintes etapas:
   a. Certifique-se de clicar em **Exibir documentação do produto para configurar este caso de uso** para revisar as instruções sobre como configurar a definição da solução.

      **Nota:**
      Certifique-se de revisar e entender a documentação para criar a definição da solução.

   b. Clique em **Leve-me lá** para começar a usar a definição da solução.
   A página principal de Soluções de aprendizado de máquina é exibida.




3. Ir para **Semelhança** e clique em **Configurar**.
   A definição da solução é exibida.
4. No formulário, verifique os valores de campo padrão e personalize a solução conforme necessário.

## Resultado

Quando a configuração estiver concluída, o algoritmo de aprendizado de máquina fornecerá vários recursos do Knowledge Management, como artigos semelhantes e informações de demanda de conhecimento.

## O que Fazer Depois

Você pode verificar o status da integração em **Administração de RH** > **Configurações de IA do RH** > **Definição de solução**. O caso de uso agora está mapeado para a definição de solução selecionada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Tópicos relacionados**

Inteligência preditiva

Para começar com Inteligência preditiva

## Modelo de PIWB de RH: prever conhecimento para resolução de caso de RH

Use o modelo de configuração clássico para configurar e treinar seu modelo de solução de semelhança com o modelo de aprendizado de máquina para recomendar artigos de conhecimento para ajudar um agente de RH a obter uma resolução de caso mais rápida.

### Antes de Iniciar

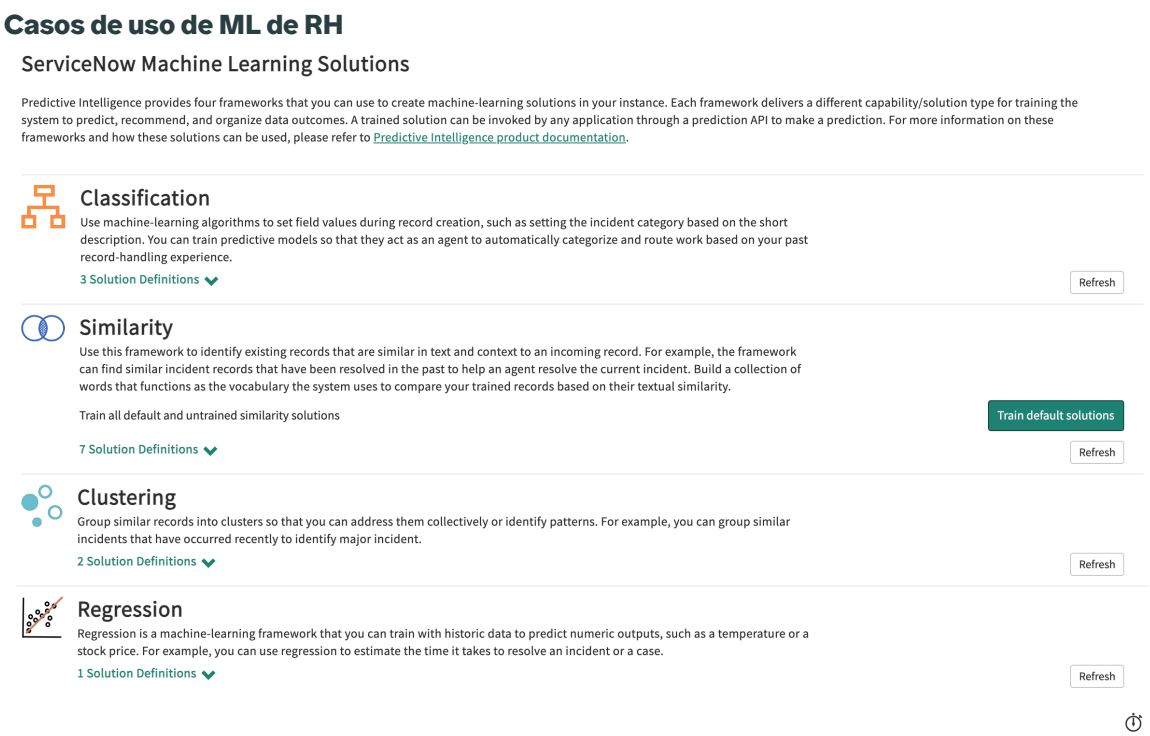
Função necessária: sn_piwb_hr_content.admin

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Workbench de inteligência preditiva** > **Casos de Uso** > **Criar novo a partir de modelos**.
2. Na lista de modelos, acesse **Conhecimento para resolver casos de RH para o modelo de agentes** e clique em **Iniciar**.
   Um pop-up com o nome do modelo é exibido. Este caso de uso é tratado na Inteligência preditiva clássica. Você será levado até lá para concluir a configuração. Você pode executar as seguintes etapas:
   a. Certifique-se de clicar em **Exibir documentação do produto para configurar este caso de uso** para revisar as instruções sobre como configurar a definição da solução.

      **Nota:**
      Certifique-se de revisar e entender a documentação para criar a definição da solução.

   b. Clique em **Leve-me lá** para começar a usar a definição da solução.
   A página principal de Soluções de aprendizado de máquina é exibida.




3. Ir para **Semelhança** > **Conhecimento para resolver casos de RH para agentes** nas definições de solução disponíveis, clique em **Configurar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A definição da solução é exibida.

4. No formulário, verifique os valores de campo padrão e personalize a solução conforme necessário.

### Resultado

Quando a configuração estiver concluída, os agentes poderão descobrir informações semelhantes em artigos de conhecimento com base na descrição resumida do caso de RH e no texto nos Resultados da pesquisa relacionada. A exibição de artigos de conhecimento semelhantes pode ajudar um agente de RH a resolver os casos rapidamente.

### O que Fazer Depois

Você pode verificar o status da integração em **Administração de RH** > **Configurações de IA do RH** > **Definição de solução**. O caso de uso agora está mapeado para a definição de solução selecionada.

**Tópicos relacionados**

Inteligência preditiva

Para começar com Inteligência preditiva

## Modelo de PIWB de RH: recomendar casos semelhantes por perfil do funcionário

Use o modelo de configuração clássico para configurar e treinar seu modelo de solução de semelhança com o modelo de aprendizado de máquina para recomendar os principais artigos relevantes e itens do catálogo com base em um perfil de funcionário semelhante para descoberta de conteúdo e experiência personalizada.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_piwb_hr_content.admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Descubra todos os usuários que têm um perfil semelhante ao do funcionário. Identifique os artigos de conhecimento mais exibidos e os principais itens do catálogo enviados por esses usuários.

### Procedimento

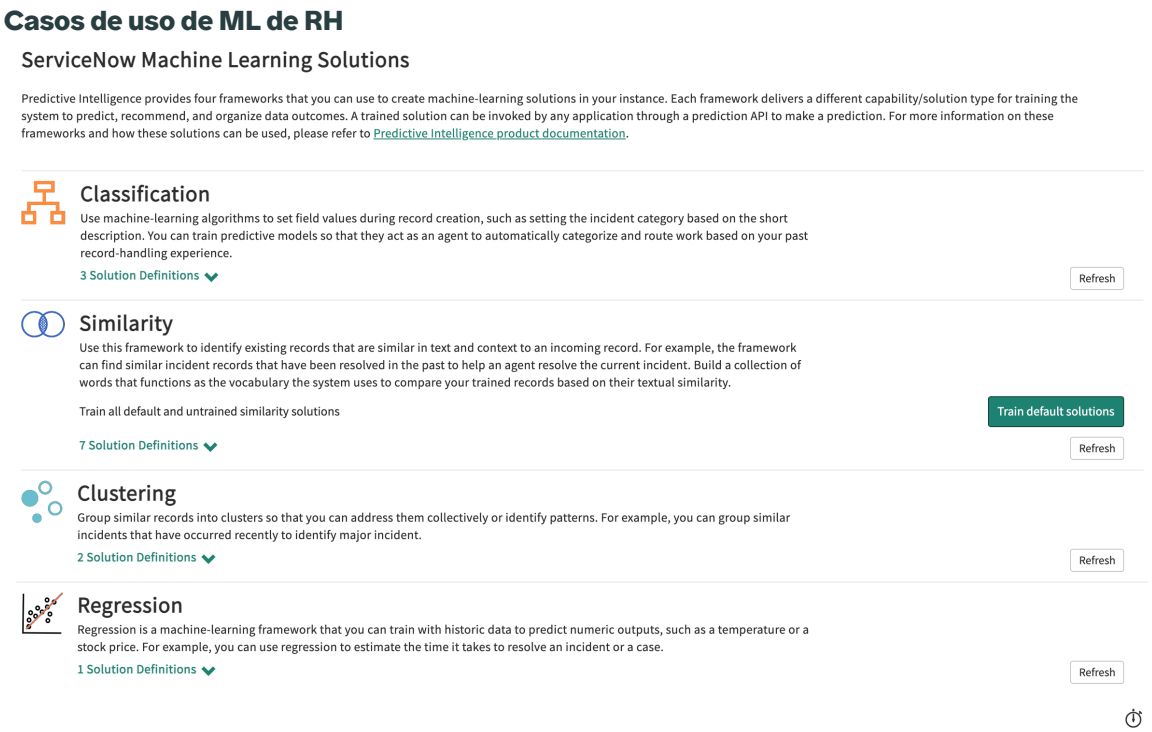
1. Navegar até **Todos** > **Workbench de inteligência preditiva** > **Casos de Uso** > **Criar novo a partir de modelos**.
2. Na lista de modelos, vá para Modelo de **recomendação baseado no perfil do funcionário** e clique em **Iniciar**.
   Um pop-up com o nome do modelo é exibido. Este caso de uso é tratado na Inteligência preditiva clássica. Você será levado até lá para concluir a configuração. Você pode executar as seguintes etapas:
   a. Certifique-se de clicar em **Exibir documentação do produto para configurar este caso de uso** para revisar as instruções sobre como configurar a definição da solução.

      **Nota:**
      Certifique-se de revisar e entender a documentação para criar a definição da solução.

   b. Clique em **Leve-me lá** para começar a usar a definição da solução.
   A página principal de Soluções de aprendizado de máquina é exibida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




3. Ir para **Semelhança** e clique em **Configurar**.
   A seção de definição de solução é exibida.
4. No formulário, verifique os valores de campo padrão e personalize a solução conforme necessário.

   Para obter mais informações sobre os campos de formulário de definição de solução de clustering, consulte Create and train a clustering solution e Test a classification solution prediction .

   **Nota:**
   Para obter detalhes sobre a implementação de integração de casos de uso treinados, consulte Integração e personalização do Predictive Intelligence Workbench .

## Resultado

Quando a configuração estiver concluída, a solução exibirá os três principais artigos de conhecimento e os três principais itens do catálogo para o funcionário com base em um perfil de funcionário semelhante. Para obter mais informações, consulte Descobrir artigos de conhecimento e itens do catálogo para funcionários.

## O que Fazer Depois

Você pode verificar o status da integração em **Administração de RH** > **Configurações de IA do RH** > **Definição de solução**. O caso de uso agora está mapeado para a definição de solução selecionada.

### Tópicos relacionados

Inteligência preditiva

Para começar com Inteligência preditiva

## Modelo de PIWB de RH: prever conhecimento para conclusão de tarefa de RH

Use o modelo de configuração clássico para configurar e treinar seu modelo de solução de semelhança com o modelo de aprendizado de máquina para recomendar artigos de conhecimento para que os funcionários concluam as tarefas de RH.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Antes de Iniciar

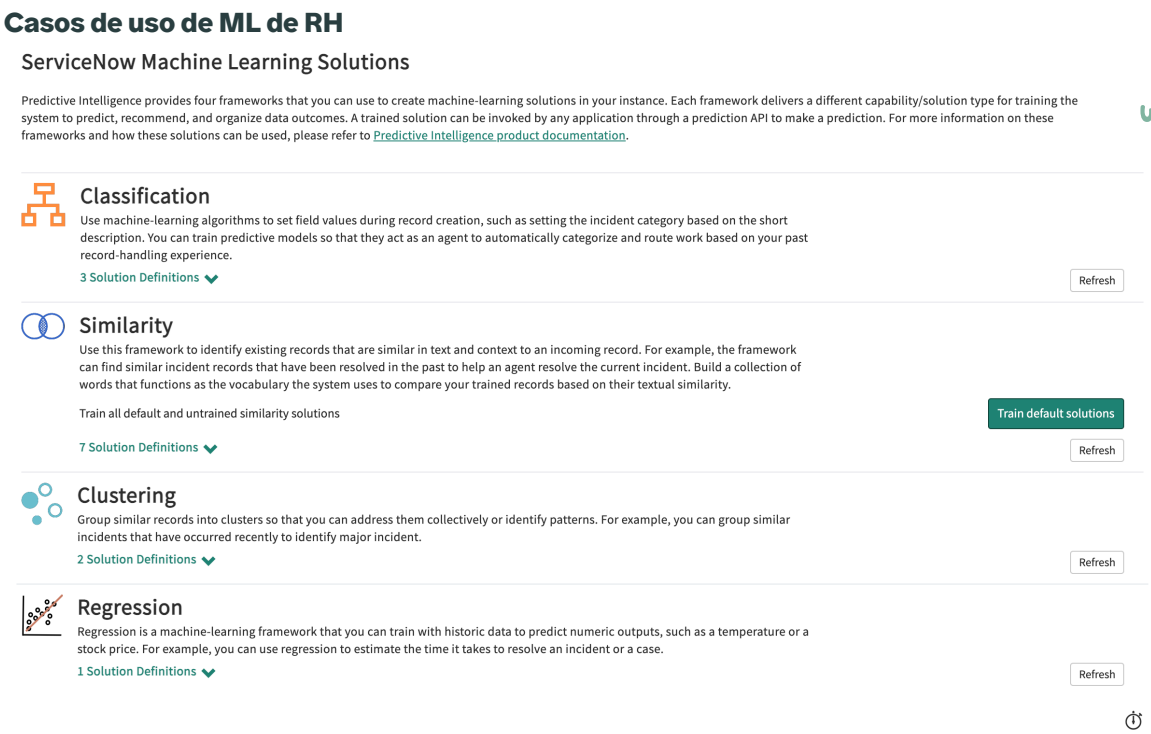
Função necessária: sn_piwb_hr_content.admin

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Workbench de inteligência preditiva** > **Casos de Uso** > **Criar novo a partir de modelos**.
2. Na lista de modelos, acesse o modelo **Conhecimento para concluir tarefas de RH para funcionários**.
   Um pop-up com o nome do modelo é exibido. Este caso de uso é tratado na Inteligência preditiva clássica. Você será levado até lá para concluir a configuração. Você pode executar as seguintes etapas:
   a. Certifique-se de clicar em **Exibir documentação do produto para configurar este caso de uso** para revisar as instruções sobre como configurar a definição da solução.

      **Nota:**
      Certifique-se de revisar e entender a documentação para criar a definição da solução.

   b. Clique em **Leve-me lá** para começar a usar a definição da solução.
   A página principal de Soluções de aprendizado de máquina é exibida.




3. Ir para **Semelhança** e clique em **Configurar**.
   A seção de definição de solução é exibida.
4. No formulário, verifique os valores de campo padrão e personalize a solução conforme necessário.

## Resultado

Quando a configuração estiver concluída, os funcionários poderão concluir as tarefas pendentes de RH, Conteúdo ou Campanha com base nas recomendações dos artigos relacionados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## O que Fazer Depois

Você pode verificar o status da integração em **Administração de RH** > **Configurações de IA do RH** > **Definição de solução**. O caso de uso agora está mapeado para a definição de solução selecionada.

### Tópicos relacionados

Inteligência preditiva

Para começar com Inteligência preditiva

## Modelo de PIWB de RH: recomendar casos semelhantes

Use o modelo de configuração clássico para configurar e treinar seu modelo de solução de semelhança com o modelo de aprendizado de máquina para recomendar casos de RH semelhantes encerrados.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_piwb_hr_content.admin

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando Casos de RH semelhantes encerrados estão configurados e o modelo preditivo é treinado, a opção **Casos de RH semelhantes encerrados** é exibida em um caso de RH. Esta opção exibe os casos encerrados de RH mais relevantes para um agente de RH para ajudar a resolver o caso de RH atual.

## Procedimento

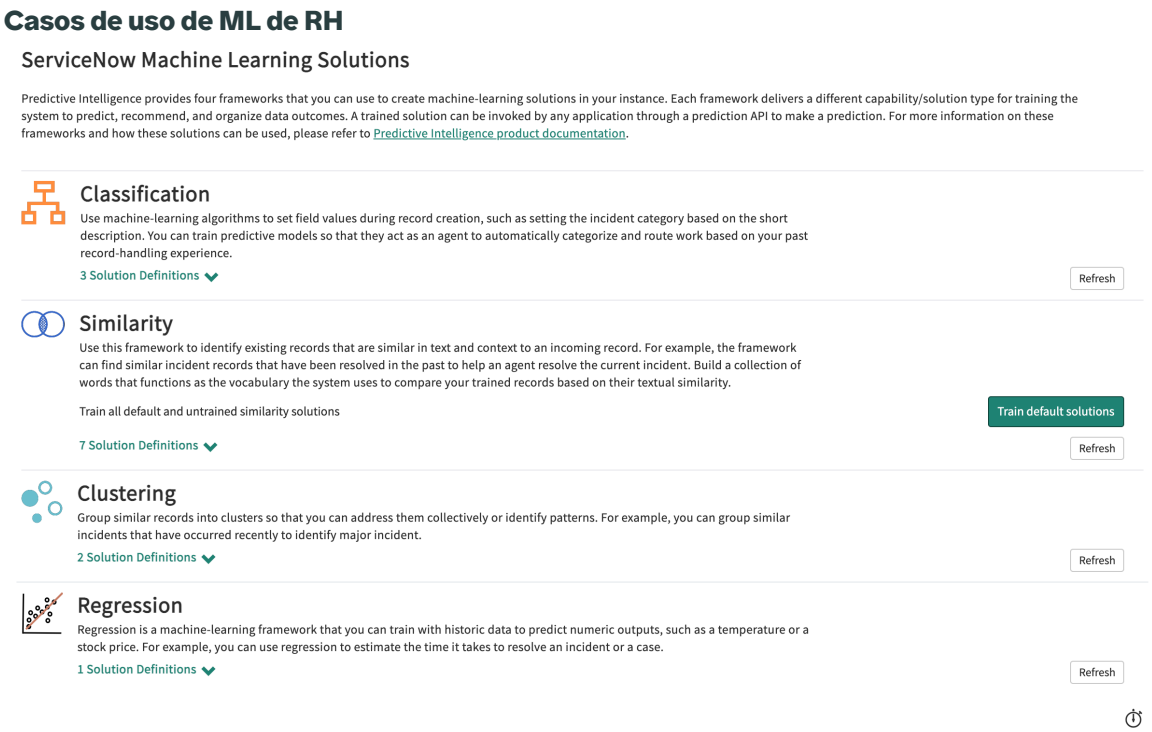
1. Navegar até **Todos** > **Workbench de inteligência preditiva** > **Casos de Uso** > **Criar novo a partir de modelos**.
2. Na lista de modelos, acesse Modelo de **casos de RH semelhantes encerrados** e clique em **Iniciar**.
   Um pop-up com o nome do modelo é exibido. Este caso de uso é tratado na Inteligência preditiva clássica. Você será levado até lá para concluir a configuração. Você pode executar as seguintes etapas:
   a. Certifique-se de clicar em **Exibir documentação do produto para configurar este caso de uso** para revisar as instruções sobre como configurar a definição da solução.

      **Nota:**
      Certifique-se de revisar e entender a documentação para criar a definição da solução.

   b. Clique em **Leve-me lá** para começar a usar a definição da solução.
   A página principal de Soluções de aprendizado de máquina é exibida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




3. Ir para **Semelhança** e clique em **Configurar**.
   A seção de definição de solução é exibida.
4. No formulário, verifique os valores de campo padrão e personalize a solução conforme necessário.

## Resultado

Quando a configuração estiver concluída, a solução exibirá os casos encerrados de RH mais relevantes para um agente de RH para ajudar a resolver o caso de RH atual.
Revise as informações do caso de uso correspondente de Soluções de aprendizado de máquina para o HR Service Delivery.

## O que Fazer Depois

Você pode verificar o status da integração em **Administração de RH** > **Configurações de IA do RH** > **Definição de solução**. O caso de uso agora está mapeado para a definição de solução selecionada.

### Tópicos relacionados

Inteligência preditiva

Para começar com Inteligência preditiva

# Modelo de PIWB de RH: tempo estimado de resolução recomendado

Treine sua solução usando dados históricos para prever saídas numéricas com base nos dados históricos. Configure a definição da solução para prever o tempo estimado de resolução de um caso de RH.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_piwb_hr_content.admin

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As soluções de regressão permitem prever uma estimativa de ponto e um intervalo de previsão. Ao fazer previsões, a regressão também permite que você especifique um nível de confiança para o intervalo de previsão (intervalo). Entenda as informações de configuração do ETTR de Tempo estimado para resolver casos de RH.

Tradução automática

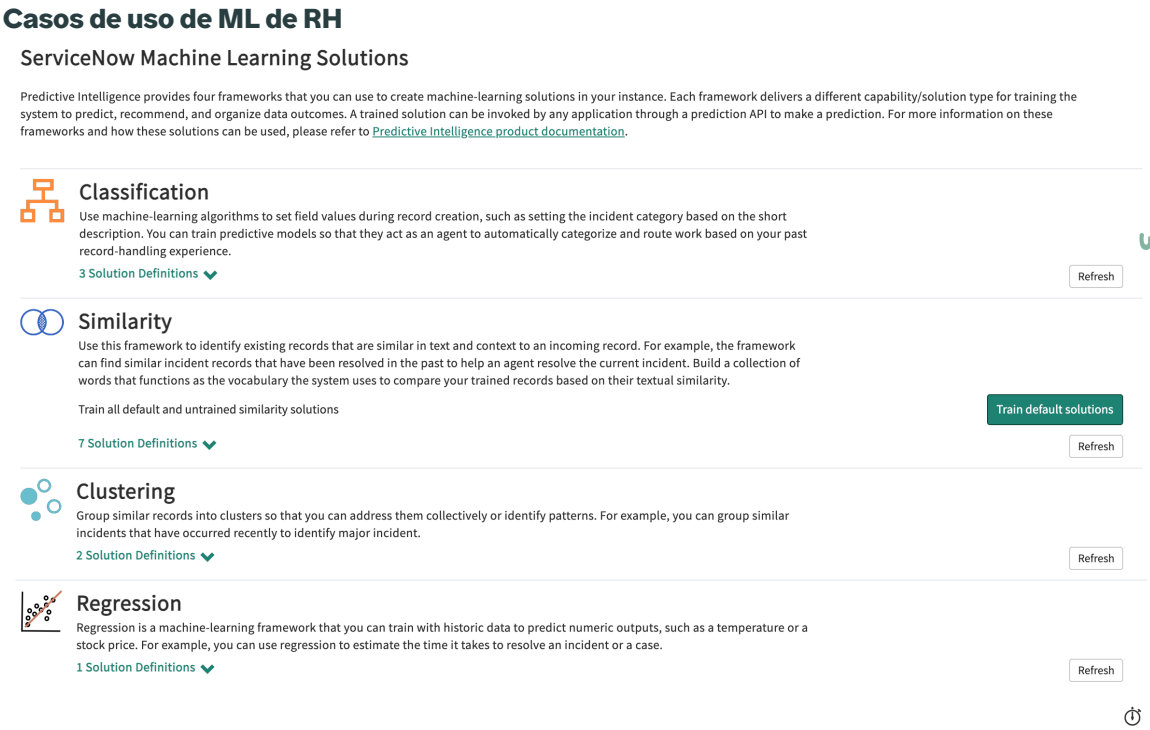
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Workbench de inteligência preditiva** > **Casos de Uso** > **Criar novo a partir de modelos**.
2. Na lista de modelos, acesse **Tempo estimado para resolver um caso de RH** e clique em **Iniciar**.
   Um pop-up com o nome do modelo é exibido. Este caso de uso é tratado na Inteligência preditiva clássica. Você será levado até lá para concluir a configuração. Você pode executar as seguintes etapas:
   a. Certifique-se de clicar em **Exibir documentação do produto para configurar este caso de uso** para revisar as instruções sobre como configurar a definição da solução.

      **Nota:**
      Certifique-se de revisar e entender a documentação para criar a definição da solução.

   b. Clique em **Leve-me lá** para começar a usar a definição da solução.
   A página principal de Soluções de aprendizado de máquina é exibida.




3. Ir para **Regressão** > **ml_sn_sn_hr_core_global_hr_case_resolution_time** nas definições de solução disponíveis, clique em **Configurar**.
   A definição da solução de regressão para o tempo de resolução do caso de RH é exibida.
4. No formulário de definição de solução, configure esses campos de acordo com a orientação a seguir.

| Campo | valor |
|---|---|
| Rótulo | Insira um nome exclusivo para sua solução de regressão. Por exemplo, insira Tempo de resolução de caso de RH. |
| Nome | Conforme você insere o valor do rótulo da solução, este campo é preenchido automaticamente com um nome atribuído pelo sistema que é semelhante ao valor do rótulo ml_sn_sn_hr_core_global_hr_case_resolution_time |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | valor |
| --- | --- |
| Corpus de palavras | Selecione um corpus de palavras existente que seja relevante para sua solução. Por exemplo, neste caso de uso, você seleciona um corpus de palavras que tem um título como **Regressão de Corpus de Palavras**.<br><br>Se você não tiver um corpus de palavras relevante, siga as etapas em Criação de um corpus de palavras. Quando o corpus de palavras estiver completo, você poderá selecioná-lo no campo Corpus de palavras no formulário de definição de regressão.<br><br>No entanto, a seleção do corpus de palavras é opcional. Se os dados de entrada tiverem colunas de texto e você não escolher um corpus de palavras, sua solução de regressão treinará um novo modelo de corpus de palavras usando as colunas de texto nos dados de entrada. O corpus de palavras resultante pode ser reutilizado em qualquer outra solução de regressão ou outro tipo de solução de ML.<br><br>**Nota:**<br>O número de registros por tabela para criação de corpus de palavras usado em soluções de regressão é limitado a 300.000. |
| Tabela | Selecione a tabela de banco de dados na qual você está aplicando a regressão. A tabela deve conter registros históricos que o sistema pode usar para prever o período de tempo para o Caso de RH de restauração do banco de dados [sn_hr_core_case]. |
| Campo de Saída | Selecione o campo cujo valor você deseja que o modelo preditivo defina. Em geral, um bom campo de saída é um campo numérico, inteiro ou de ponto flutuante.<br><br>Neste cenário de exemplo, você usa o campo **actual_resolution_time** para medir um período de tempo. O campo de saída deve gerar um valor numérico. |
| Campos | Selecione um ou mais tipos de campo que ajudem o sistema a identificar os registros que você deseja treinar usando a regressão. Neste cenário, você usa *short_description, description, hr_service,assignment_group, topic_detail, topic_category, priority,sys_class_name*. Os tipos de campo de entrada podem ser cadeia de caracteres, nominais ou numéricos. |
| Filtro | (Opcional) Adicione condições de filtro aos registros de campo de saída que você deseja treinar usando regressão. Certifique-se de ter registros suficientes ajustando os filtros. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | valor |
| --- | --- |
| | O número mínimo de registros para treinamento de regressão é de 10.000 registros.<br><br>O número máximo de registros para treinamento de regressão é limitado a 300.000. |
| Idioma de processamento | Selecione o idioma dominante do conjunto de dados que você está treinando na definição da solução. Se o idioma do conjunto de dados for inglês, escolha **inglês**. Além disso, o processamento em inglês é aplicado a todos os conjuntos de dados por padrão. Por exemplo, se você selecionar italiano, o sistema processará os dados em inglês e italiano.<br><br>**Nota:**<br>O termo *processamento* indica algumas das etapas específicas do idioma usadas como parte do treinamento de uma solução. Por exemplo, tokenizar palavras, remover palavras irrelevantes e truncar. |
| Palavras irrelevantes | Quando você seleciona o idioma de processamento, o sistema adiciona automaticamente uma lista de palavras irrelevantes que usa o mesmo idioma. Por exemplo, se o idioma de processamento for o italiano, a lista **Palavras irrelevantes padrão em italiano** será exibida. A lista **Palavras irrelevantes padrão em inglês** também aparecerá na sua seleção. Se você criar uma lista de palavras irrelevantes personalizada, poderá selecioná-la no campo Palavras irrelevantes para adicioná-la à sua solução. Neste cenário, você usa a lista **Palavras irrelevantes padrão em inglês**. |
| Frequência de Treinamento | Selecione a frequência com que o sistema gera novamente a solução com base nos registros que correspondem ao **filtro**. Suas opções incluem:<br>◦ Executar uma vez<br>◦ A cada 30 dias<br>◦ A cada 60 dias<br>◦ A cada 90 dias<br>◦ A cada 120 dias<br>◦ A cada 180 dias<br><br>Neste cenário, você seleciona A cada 30 dias<br><br>Por padrão, o sistema executa o treinamento uma vez. Esta prática fornece tempo para revisar e atualizar a definição da solução conforme necessário até que ela forneça valores de cobertura e precisão aceitáveis.<br><br>O número mínimo de registros necessários para o treinamento da solução de regressão é de 10.000. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | valor |
|---|---|
| | O programador de ML limita o número de treinamentos que uma instância pode confirmar a 50 novas solicitações de treinamento de ML por instância em uma janela de 24 horas. Isso exclui solicitações de retreinamento programadas. Além disso, as atualizações de cluster e de semelhança também são excluídas deste limite, mesmo que as novas solicitações de treinamento excedam 50 em uma janela de 24 horas. |

5. Clique na opção de menu de contexto ou no botão apropriado para a definição da sua solução.

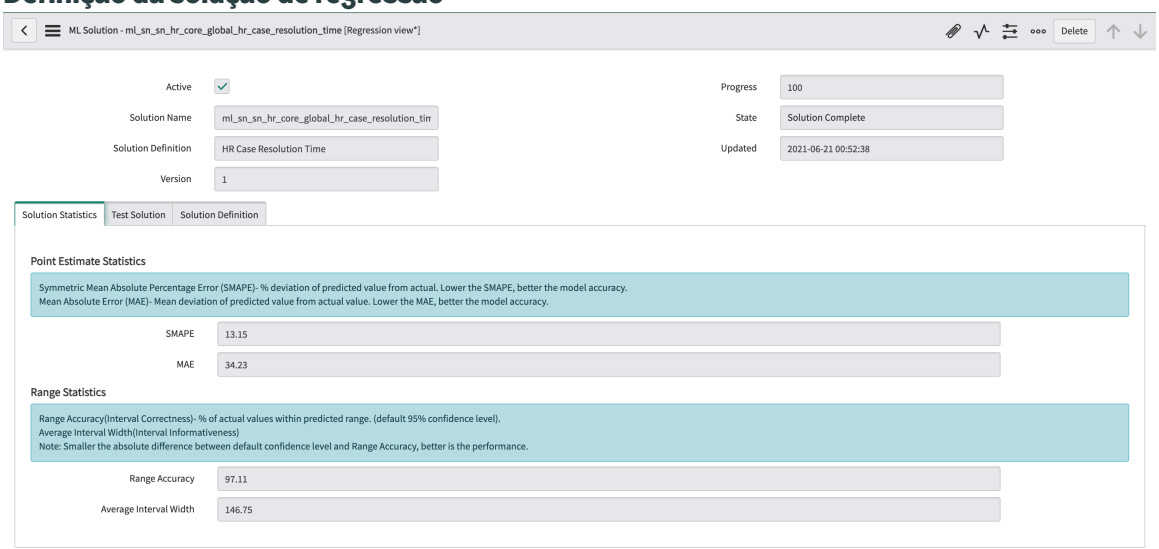
6. Se você enviou a solução para treinamento, clique em **OK** na janela de **ativação de treinamento** para confirmar.
   O sistema programa a solução para treinamento com o serviço de treinamento mais próximo. O sistema envia uma notificação quando o treinamento é concluído, incluindo todos os erros que podem ter ocorrido no treinamento. Todos os outros usuários podem assinar a categoria Notificações Inteligência preditiva. Quando o treinamento é concluído, o sistema carrega a solução como um registro de anexo.

   Quando a configuração estiver concluída, os funcionários e agentes verão o tempo estimado de resolução nas seções de solicitação.

## O que Fazer Depois

Neste cenário, você criou uma solução de ML a partir da definição da solução. Na seção Links relacionados da sua solução de ML, consulte as guias Estatísticas da solução, Solução de teste e Definição da solução. Na guia Estatísticas da Solução, revise as estatísticas de Estimativa de Ponto e Intervalo (intervalo de previsão) que sua solução forneceu.

**Definição da solução de regressão**




Na guia Soluções de teste da sua solução, você pode testar a saída da previsão dos registros usados como entrada para a previsão inserindo valores nos campos de entrada. Você também pode usar o nível de confiança de previsão padrão de 95ou inserir um nível diferente entre 0 e 100. Usar 95 como o valor significa que o sistema tem 95% de confiança de que a previsão real está dentro do intervalo de previsão. Clique no botão **Executar teste** para encontrar a saída da previsão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Depois de executar o teste, as estatísticas de saída da previsão são exibidas. A estimativa de ponto na tela é um valor único em um ponto no tempo. Quando a configuração estiver concluída, os funcionários e agentes verão o tempo estimado de resolução nas seções de solicitação.

Você pode verificar o status da integração em **Administração de RH** > **Configurações de IA do RH** > **Definição de solução**. O caso de uso agora está mapeado para a definição de solução selecionada.

**Tópicos relacionados**

Inteligência preditiva

Para começar com Inteligência preditiva

### Tempo estimado para resolver casos de RH

Determine o tempo estimado para resolver um caso (ETTR) de um caso analisando casos semelhantes encerrados no passado para obter melhor visibilidade e transparência.

O aprendizado de máquina prevê o tempo estimado para resolver um caso (ETTR) com base em atributos de um caso, como descrição resumida, categoria, prioridade, grupo de atribuição e assim por diante. Para obter mais informações sobre como configurar a definição da solução de regressão de aprendizado de máquina para ETTR, consulte Modelo de PIWB de RH: tempo estimado de resolução recomendado

Para fazer previsões, você pode usar a definição de solução ETTR existente ou alterar algumas das configurações padrão, como os campos, um filtro e a frequência de treinamento.

Ao analisar o tempo de resolução de casos semelhantes encerrados no passado, o recurso ETTR oferece os seguintes benefícios:

- Oferece aos funcionários mais transparência e define expectativas sobre o tempo de resolução dos casos.
- Ajuda os agentes a priorizar o trabalho e a medir o desempenho.
- Fornece dados que podem ajudar os gerentes com informações sobre a gestão de ANS e o tempo estimado de resolução dos casos.

## ETTR para casos de RH

Ao configurar o Tempo estimado de resolução de caso de RH (ml_sn_sn_hr_core_global_hr_case_resolution_time) e treinar o modelo preditivo, você pode ver a opção **Tempo de resolução de caso de RH**. Consulte o **tempo estimado para resolver o** valor de:

- Exibição do portal do funcionário e exibição do Now Mobile
- Espaço do agente
- Exibição da plataforma com uma lista de casos
- Exibição de configuração de caso para administradores

Para obter mais informações, consulte Exibição de previsões de ETTR

## Modelo preditivo de ETTR

O tempo estimado de resolução de caso de RH (ml_sn_sn_hr_core_global_hr_case_resolution_time) é configurado e o modelo preditivo é treinado automaticamente quando todas as seguintes condições são atendidas:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países. Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O plug-in Human Resources Scoped App: Core (com.sn_hr_core) está instalado.
- O plug-in Predictive Intelligence for Contextual Search (com.snc.contextual_search_ml) está instalado.
- A propriedade do sistema será definida como *glide.platform_ml.auto_training.enabled* verdadeira.

Regras de negócios e propriedades do sistema

Verifique as seguintes propriedades do sistema e regras de negócio:

- Use ou configure as seguintes propriedades do sistema e valores correspondentes para exibir os valores de ETTR de acordo com seu requisito:
  - *ml_sn_sn_hr_core.COE_ETTR_display_agent*
  - *ml_sn_sn_hr_core.COE_ETTR_display_employee*
  - *ml_sn_sn_hr_core.estimated_resolution_time_confidence_level*
- Use ou configure a regra de negócios **Prever tempo estimado de resolução** de acordo com suas necessidades de negócios.

## Modelo ETTR

Soluções de regressão, como ETTR, permitem prever uma estimativa de ponto e um intervalo de previsão. Esta capacidade informa ao agente, ao funcionário e aos responsáveis pelo serviço sobre o tempo de resolução estimado de um caso com base no tempo gasto para resolver problemas semelhantes no histórico.

- Tempo de**resolução real**: armazena o tempo real de resolução de um caso específico. Este campo armazena o tempo de resolução da abertura ao encerramento do caso.

> **Nota:**
> Ao atualizar, execute este trabalho de programação **Preencher tempo de resolução real** uma vez para preencher o tempo de resolução real dos casos de RH existentes. Para todos os casos futuros, a regra de negócios **Preencher tempo de resolução real** gera automaticamente o tempo de resolução.

- **ETTR máximo**: indica o tempo máximo de resolução estimado em dias para a conclusão do caso. A estimativa é baseada no tempo gasto para resolver casos de RH semelhantes.
- **Mínimo de ETTR**: indica o tempo mínimo de resolução estimado em dias para a conclusão do caso. A estimativa é baseada no tempo gasto para resolver casos de RH semelhantes.
- **ETTR em dias**: armazena o tempo de resolução estimado do ponto em dias para a conclusão do caso.

**Tópicos relacionados**

Exibição de previsões de ETTR

### Exibição de previsões de ETTR

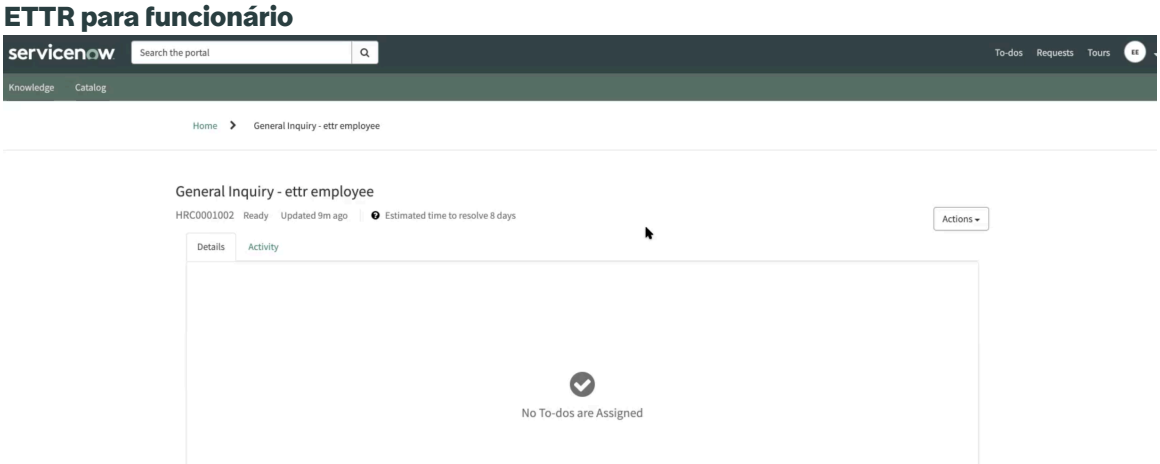
Veja os exemplos de exibições de ETTR ao longo da jornada de um caso, que indica o tempo estimado de resolução com base nos dados históricos.

Depois de configurar o ETTR, você poderá ver a opção **Tempo de resolução de caso de RH**. Consulte o **tempo estimado para resolver o** valor de:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Exibição do portal do funcionário

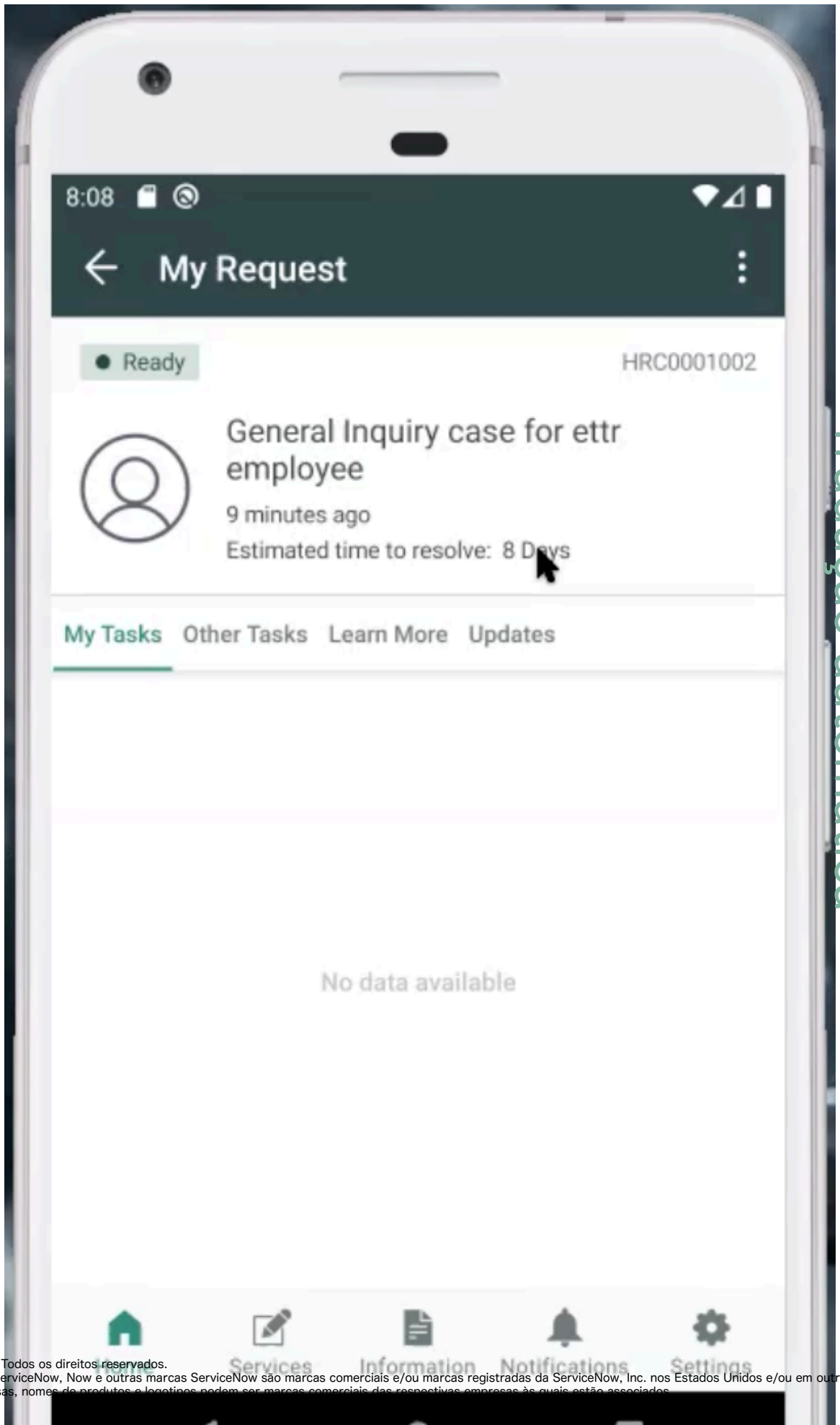



- Exibição do Now Mobile

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**ETTR no Now Mobile**

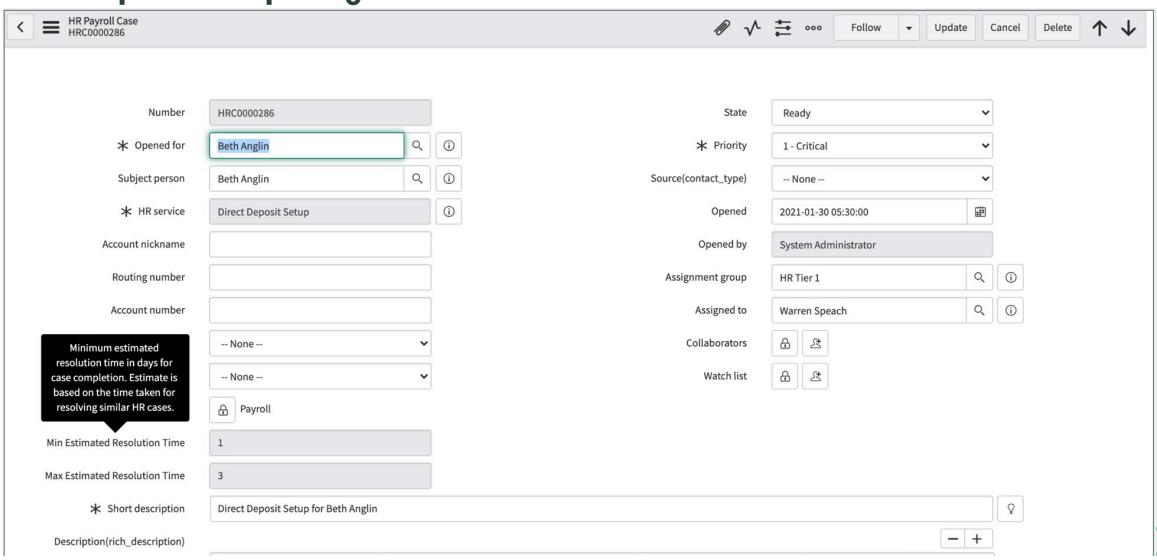



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

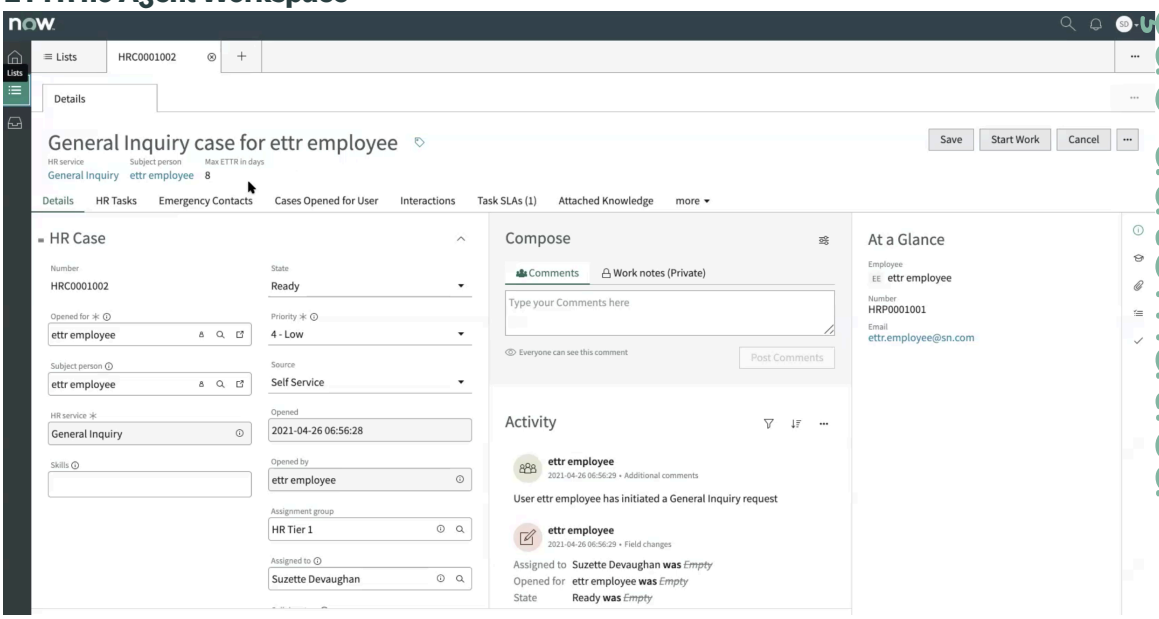
- Exibição de plataforma para agente

**ETTR na plataforma para agente**




- Espaço do agente

**ETTR no Agent Workspace**




Com base na configuração, as exibições podem ser diferentes para sua implementação.

**Tópicos relacionados**

Tempo estimado para resolver casos de RH

## ServiceNow Voz para HR Service Delivery

A aplicação ServiceNow Voz para o Espaço do agente de RH fornece resposta de voz interativa (RVI) e experiências de chamada contínuas para seus funcionários e agentes, integrando um provedor de central de contato em nuvem com os recursos robustos do Espaço do agente para Gestão de casos de RH.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Use ServiceNow Voz para facilitar chamadas telefônicas de entrada e saída para agentes de serviço.

- Integre sua instância ServiceNow a um sistema telefônico de terceiros, como o Amazon Connect.
- Exiba dados relevantes para ajudar o agente de RH durante a chamada.
- Analise as interações entre agentes de RH e funcionários por meio de gravações de chamadas, métricas e transcrições.

Para obter mais informações, consulte Integrating ServiceNow Voice for HR .

## ServiceNow Cofre para HR Service Delivery

Classifique dados confidenciais de funcionários e permita que funcionários/ex-funcionários solicitem a exclusão de dados pessoais.

## Classificar registros de RH

ServiceNow O Vault para RH apresenta a nova classificação PII de RH para permitir que os profissionais de RH identifiquem e gerenciem dados confidenciais de funcionários. O PII de RH categoriza os dados de aplicações de RH, com categorias como informações de contato, informações relacionadas a impostos e informações relacionadas a visto. As categorias são organizadas em duas classificações de dados primários: PII de dados principais e PII de dados transacionais.

A classificação PII de RH e as classificações de dados estão incluídas prontas para uso.

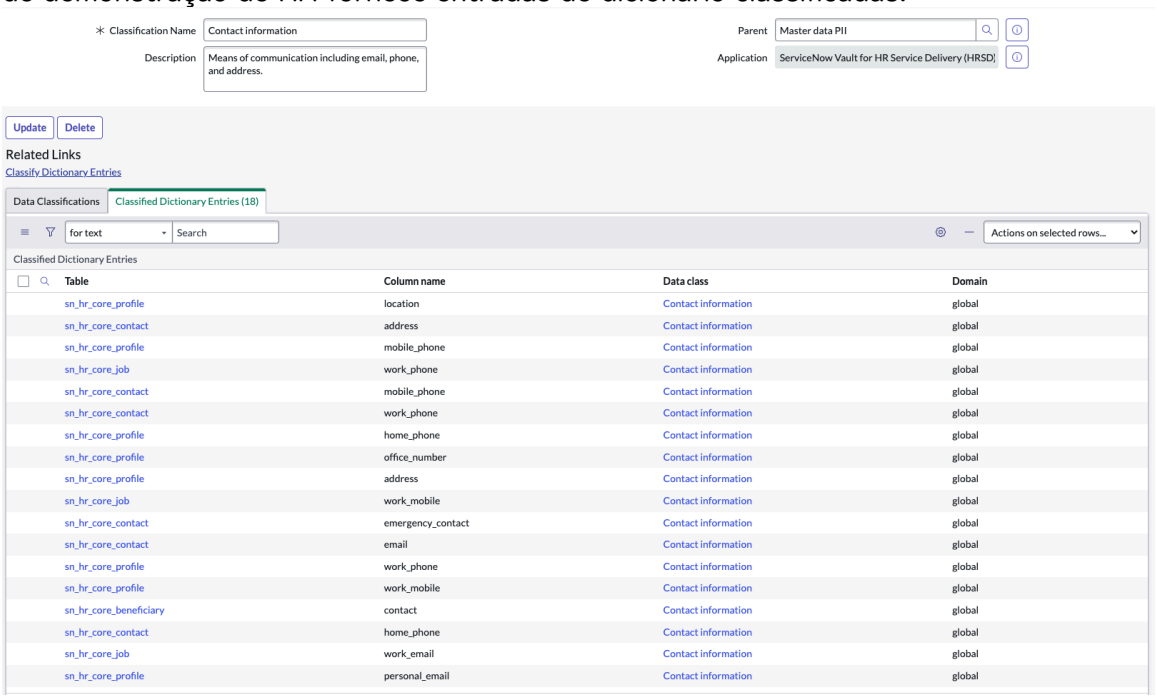
Para criar classificações de dados adicionais em PII de RH, consulte Creating data classifications .

Cada categoria de classificação de dados contém uma lista relacionada "Entradas de dicionário classificadas", que exibe as tabelas e colunas específicas da aplicação de RH incluídas na classificação. O ServiceNow Vault para dados

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

de demonstração de RH fornece entradas de dicionário classificadas.




Para adicionar colunas de uma aplicação de RH à lista de entradas classificadas do dicionário, consulte Classificar dados de RH.

## Os funcionários solicitam exclusão de dados

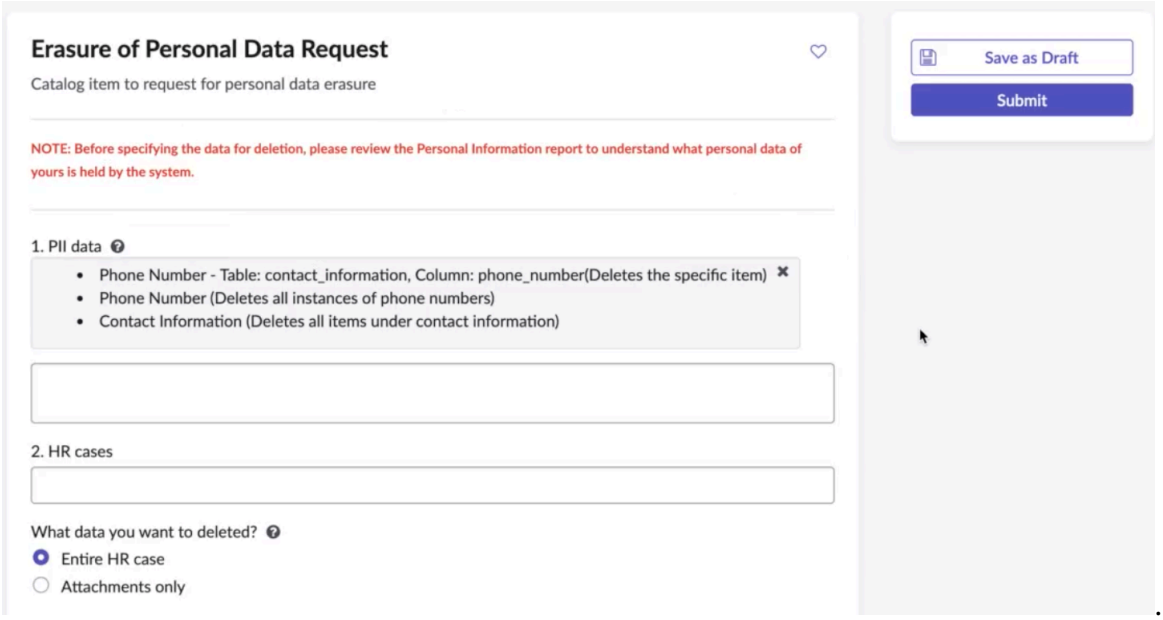
ServiceNow O Vault para RH fornece os elementos de interface e o processo de back-end para permitir que funcionários e ex-funcionários solicitem a exclusão de seus dados pessoais.

Os funcionários podem enviar uma solicitação para excluir dados de identificação pessoal ou um caso de RH associado ao registro do funcionário por meio do item do catálogo **Exclusão de dados pessoais**, disponível no **Central do funcionário** > **Recursos Humanos** seção.

Os ex-funcionários podem enviar a solicitação por meio de **Central de serviços para ex-funcionários** > **Services** > **Exclusão de dados pessoais**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




Para obter instruções sobre como modificar os campos na solicitação de exclusão de dados pessoais, incluindo o usuário de destino que recebe o caso de RH, consulte Editar o modelo de caso de RH para um item do catálogo de RH.

### Configurando o ServiceNow Vault para RH

Você pode instalar o ServiceNow Vault for HR se tiver a função de administrador. O aplicativo inclui dados de demonstração e instala aplicativos ServiceNow e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

#### Antes de Iniciar

Sua organização deve ter comprado uma assinatura do HRSD Pro ou HRSD Enterprise.

Função necessária: administrador

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre a aplicação ServiceNow Vault for HR Service Delivery (com.sn_hr_vault) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se você não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la ao ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.
   Na caixa de diálogo Instalar exibida, todas as dependências instaladas junto com a aplicação são listadas.
4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store para obter direitos adicionais para dependências
5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Importante:**
Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

6. Selecione **Instalar**.

### Classificar dados de RH

Atribua classificações de dados a colunas de tabela específicas da aplicação de RH na tabela Dicionário [sys_dictionary]. As colunas atribuídas aparecerão na lista relacionada "Entradas de dicionário classificadas" para uma classificação de dados.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: data_classification_admin

**Procedimento**

1. No painel Navegador, digite `sys_dictionary.list`.
2. Filtre por registros relacionados a Recursos Humanos.
   No campo de pesquisa Tabela, digite `sn_hr_core` ou no campo de pesquisa Pacote, digite `recursos humanos`.
3. Selecione cada um dos registros que você deseja atribuir a uma classificação de dados específica.
4. Depois de selecionar os elementos, clique em **Ações em linhas selecionadas** > **Classificar**.
5. Na caixa de diálogo Atribuir à classe de dados, selecione as classificações de dados que você deseja atribuir aos elementos do dicionário selecionados e clique em **Classificar**.

   **Aviso:**
   Isso substituirá qualquer classificação existente para os itens de dicionário selecionados.

   Você pode selecionar várias classificações de dados conforme necessário.

   Para obter mais informações, consulte Tabelas de dicionário de dados .

## Central do funcionário com HR Service Delivery

O Central do funcionário está disponível para uso quando você ativa o plug-in Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core].

O Central do funcionário fornece uma experiência de portal única e unificada para que os funcionários encontrem informações, obtenham ajuda e solicitem serviços ou itens de que precisam. Para obter mais informações, consulte Central do funcionário.

## Mapeamentos de taxonomia unificados

A taxonomia de RH oferece mapeamentos pré-configurados dos itens do catálogo de RH e artigos de conhecimento para os tópicos de RH fornecidos pela taxonomia de Experiência do funcionário.

Seus funcionários podem descobrir conteúdo de diferentes tipos, como catálogo e conhecimento, juntos em um único tópico. Os mapeamentos de tópico para a taxonomia de RH também alimentam a pesquisa no Central do funcionário.

Para usar Central do funcionário com HR Service Delivery:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Ative o plug-in de taxonomia de RH (com.sn_hr_emp_taxonomy). Quando ativados, os itens do catálogo de RH e os artigos de conhecimento (KB) são mapeados para os tópicos e subtópicos em Taxonomia.
- O sistema de base fornece os tópicos e subtópicos de RH e são incluídos quando você ativa o plug-in de taxonomia de RH (com.sn_hr_emp_taxonomy).

**Nota:**
Para obter mais informações, consulte:

- Taxonomia unificada para Central do funcionário
- Associar conteúdo conectado a um tópico
- Associação de um artigo de conhecimento a uma categoria de taxonomia

### Widgets do Central do funcionário

A seguir estão os widgets opcionais que podem ser configurados:

- Widget de data de início: este widget só aparece para os recém-contratados antes da data de início, somente para casos de integração. Ao usar o layout do sistema de base, coloque o widget na página inicial Central do funcionário, no painel direito acima do widget Meus itens. Para obter mais informações sobre eventos de ciclo de vida e integração e configuração do widget, consulte
  - Enterprise Onboarding and Transitions
  - Widgets do Portal de serviços
- Guia de Licença Maternidade/Paternidade: fornece um link para a página do portal do Guia de Licença Maternidade/Paternidade. Para obter mais informações, consulte
  - Licenças parentais de ausência
  - Widgets do Portal de serviços

## Domain Separation e HR Service Delivery

O Domain Separation é compatível com HR Service Delivery. A aplicação ServiceNow® HR Service Delivery melhora a experiência de serviço do funcionário, automatizando as interações de RH e fornecendo uma única plataforma para todos os serviços de RH. A separação de domínio separa dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode então controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

### Nível de suporte: Básico*

- Há uma lógica de negócios para garantir que os dados entrem no domínio apropriado para os casos de uso do provedor de serviços da aplicação.
- Na aplicação, a interface do usuário, as chaves de cache, os relatórios, os acúmulos, as agregações e assim por diante, todos consideram o domínio no tempo de execução.
- O proprietário da instância precisa conseguir configurar a aplicação de forma que opere normalmente para vários locatários.

Caso de uso: como provedor de serviços, quando uso o bate-papo para responder a uma mensagem de locatário-cliente, o cliente deve ser capaz de ver minha resposta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Visão geral

A separação de domínio é melhor para clientes que:

- Aplicam a segregação de dados absoluta entre entidades de negócios (separação de dados).
- Personalize as definições do processo de negócios e as interfaces do usuário para cada domínio (administração delegada).
- Mantenha alguns processos e relatórios globais em uma única instância.

Esses usuários podem optar por expandir ou recolher o escopo do domínio para mostrar ou ocultar dados de outros domínios. Por exemplo, os dados do fornecedor A podem ser separados dos dados do fornecedor de outros fornecedores. Cada fornecedor que usa a aplicação HR Service Delivery pode ter dados separados que não podem ser compartilhados com outros fornecedores.

**Nota:**
Os usuários sempre têm acesso aos dados de domínios que foram concedidos explicitamente a eles pela visibilidade do domínio.

## Como o Domain Separation funciona no HR Service Delivery

- Embora HR Service Delivery ofereça suporte à separação de dados, a separação de lógica e processo não é totalmente compatível. Para obter mais detalhes, consulte Informações adicionais
- Ao trabalhar em uma implementação separada por domínio, certifique-se de que os registros sejam criados no nível de domínio correto para que fiquem visíveis para o conjunto correto de usuários.

  Por exemplo, domínios que se parecem com:

  - Global: TOP
    - Domínio A
    - Domínio B
  - Para que os usuários acessem um caso de RH nos domínios A e B, o caso de RH deve ser criado no nível global. Se o caso de RH for criado no Domínio B, você não poderá acessá-lo no Domínio A devido à indexação.
  - Para que um caso de RH fique visível para os usuários em TOP e no Domínio A, crie o caso de RH no Domínio A.

## Caso de uso: domain separation em HR Service Delivery

Y

Embora o comportamento oferecido com o Domain Separation forneça suporte a vários locatários, a multilocação ainda está contida em uma única instância. Algumas propriedades globais, alguns dados globais e alguns processos globais são compartilhados em todos os domínios. Por exemplo, a opção do sistema "Lembrar minhas informações" na página de login é global e não pode ser especificada por domínio.

Se uma separação completa e total de todas as propriedades do sistema for necessária e não exigir relatórios globais ou processos globais, instâncias separadas serão a melhor opção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Caso de uso: domain separation em eventos de ciclo de vida

Conjuntos de atividades configurados em um domínio primário e compartilhados por domínios secundários. Por exemplo:

- Domínio primário: P
- Domínios secundários:
  - P
  - R

  Quando um conjunto de atividades é criado para o domínio primário P, ele fica disponível para Q e R.

  Os Conjuntos de Atividades criados em Q e R não estão disponíveis para P ou entre si.

Para saber mais sobre o Domain Separation, consulte

- Noções básicas sobre separação de domínio .
- Domain Separation para provedores de serviço .
- Para obter mais detalhes, consulte este KB0715934 .

## Informações adicionais

Orientação adicional para implantar com êxito o HR Service Delivery em um ambiente separado por domínio

As seções a seguir explicam como configurar com êxito o Domain Separation em sua instância.

### Serviços de RH

Ao configurar serviços de RH no domínio global, observe os seguintes pontos:

**Limitações**

Por padrão, os serviços globais RH podem ser editados por administradores de outro domínio, o que afetará todos os outros domínios.

**Instruções**

- Você pode criar serviços de RH com domínio global ou um domínio específico.
- Ao usar os critérios de RH, você pode restringir os serviços de RH globais a serem usados para determinados domínios. No entanto, isso não impedirá o acesso do serviço global para exibir e modificar o serviço de RH global pelos administradores de RH
- Você pode criar ou atualizar a ACL de gravação em uma tabela de serviço de RH para que os serviços globais RH só sejam editáveis por RH admins no domínio global

### Aprovações de RH

Ao configurar aprovações de RH para Domain Separation, observe os seguintes pontos:

**Limitações**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O caso de RH do domínio primário vai para aprovação para o domínio secundário, mesmo quando os usuários no domínio secundário não têm acesso ao caso.
- O caso de RH do domínio secundário não será aprovado para o domínio primário, mesmo quando os usuários do domínio primário tiverem acesso ao caso.

**Instruções**

Não use grupos globais ou grupos no domínio primário para aprovações. Ao usar esses grupos para aprovação, verifique se você usa uma hierarquia de domínio simples, caso contrário, use grupos de aprovação específicos do domínio.

## Limitações das regras de atribuição de RH

Ao configurar regras de atribuição de RH para separação de domínio, observe os seguintes pontos:

**Limitações**

- O caso de RH do domínio primário está sendo atribuído aos usuários do domínio secundário, mesmo quando os usuários não têm acesso ao caso.
- O caso de RH do domínio secundário não está sendo atribuído a usuários do domínio primário, embora eles tenham acesso ao caso.

**Instruções**

- Para uma regra de atribuição em um domínio, use o grupo do mesmo domínio.
- Ao usar grupos globais para atribuição, verifique se você está usando uma hierarquia de domínio simples, caso contrário, use os grupos de atribuição específicos do domínio.

## Grupo de atribuição de RH

Ao configurar a atribuição de RH grupos para separação de domínio, observe o seguinte:

**Limitação**

Para um caso de RH em que é criado no domínio primário, o grupo de atribuição do domínio secundário pode ser selecionado.

**Instruções**

Selecione o grupo de atribuição correto para um domínio primário. Não selecione um grupo de atribuição de um domínio secundário.

## ANS de RH

Ao configurar RH SLAs para separação de domínio, observe os seguintes pontos:

**Limitações**

N/D

**Instruções**

Como administrador:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Configure um ANS específico de domínio de acordo com seu requisito.
- Defina definição do ANS global se todos os domínios exigirem a mesma definição do ANS.

## Modelos de resposta de RH

Ao configurar RH Modelos de resposta para separação de domínio, observe os seguintes pontos:

**Limitações**

N/D

**Instruções**

Você pode configurar modelos de resposta com um domínio global ou específico. Os modelos globais poderão ser acessados por todos os outros domínios, enquanto um modelo de domínio específico poderá ser acessado somente por esse domínio.

## Advanced Work Assignment (AWA) para RH

Ao configurar o bate-papo do atendente de RH (AWA) para Domain Separation, observe os seguintes pontos:

**Limitações**

Quando você tem o AWA configurado com um grupo global, os usuários de um domínio específico estão obtendo a opção **Conectar ao atendente mesmo quando o** agente desse domínio não está disponível. Por exemplo, se os agentes disponíveis forem somente do Domínio 1 e o usuário do Domínio 2 tentar se conectar ao atendente, o usuário terá a opção de se **conectar a um atendente**, mas o roteamento real para qualquer agente não acontecerá.

**Instruções**

O AWA pode ser configurado para grupos globais ou específicos de domínio. Se você estiver usando o grupo global para a configuração do AWA, verifique se pelo menos um dos agentes globais está sempre disponível.

## Regras de escalação

Ao configurar regras de escalação para o Domain Separation, observe os seguintes pontos:

**Limitações**

N/D

**Instruções**

Configure regras de escalação na camada global ou em uma camada específica de domínio. Para uma regra de escalação no domínio primário, não selecione o grupo dos domínios secundários.

## Estrutura de integrações de Gestão de serviços empresariais

**Limitações**

N/D

**Instruções**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Mantenha um registro de conexão separado por domínio.
- Copie o fluxo programado padrão para o respectivo domínio de cada integração.
- Copiar padrão Acionar fluxo de interface externa para o respectivo domínio.

## Resolução automática de problemas para RH

A aplicação Resolução automática de problemas para RH usa inteligência artificial (IA) para fornecer respostas quase em tempo real às consultas de rotina do seu funcionário. Quando seus funcionários usam os canais de solicitação e resposta, você pode coletar o feedback deles para melhorar a qualidade das recomendações.

Ao usar a aplicação Resolução automática de problemas para RH, seus funcionários podem solicitar ajuda por meio dos canais de solicitação. Eles podem receber resoluções para suas solicitações por meio dos canais de resposta. A aplicação Resolução automática de problemas também identifica os casos que são críticos ou confidenciais e os chama a atenção de um agente para assistência oportuna.

Os principais benefícios do uso da aplicação Resolução automática de problemas são:

- Resoluções automáticas para as perguntas do seu funcionário.
- Experiência omnicanal ou multicanal para que seus funcionários tenham vários canais para solicitar e receber ajuda.
- Economia de custos por meio do autoatendimento porque você não precisa de muitos agentes para responder às perguntas.
- Respostas quase em tempo real para seus funcionários.
- Painel que seus agentes e gerentes podem usar para monitorar as métricas de sucesso.

### Resolução automática de casos de RH que é alimentado por IA

Para casos não críticos de alto volume, a aplicação Resolução automática de problemas oferece opções de autoatendimento quase em tempo real por meio dos canais de resposta com os quais o funcionário deseja se envolver. A aplicação Resolução automática de problemas pode detectar quais casos são críticos e chamar a atenção dos agentes para eles, o que garante que o funcionário receba assistência oportuna.

### Experiência omnicanal ou multicanal

A experiência omnicanal ou multicanal permite que os funcionários solicitem ajuda por meio do canal que for mais conveniente para eles, para que possam receber uma resposta quase em tempo real em seus canais preferenciais. Por exemplo, uma consulta geral de rotina recebida por e-mail pode ser resolvida automaticamente por meio de um serviço de mensagens/mensagens curtas (SMS) para trabalhadores remotos ou Microsoft Teams para os funcionários que vão para o escritório. Seus funcionários decidem como desejam suas respostas.

### Economia de custos para a organização

Quase 50 a 80 por cento das solicitações de funcionários são enviadas por meio de um formato não estruturado porque os funcionários geralmente preferem a rota mais fácil e rápida para pedir ajuda. A maioria dessas solicitações é de rotina ou não crítica. Usando a aplicação Resolução automática de problemas, você pode automatizar a resolução de casos



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

de alto volume e baixo valor RH. Essa automação reduz o custo e o esforço de triagem e resolução manuais de casos de rotina.

## Resposta quase em tempo real

A aplicação Resolução automática de problemas fornece uma resposta quase em tempo real (geralmente de 3 a 5 segundos) para consultas de rotina dos funcionários. Os funcionários não precisam esperar de três a cinco dias para que um agente entre em contato com eles para resolver suas dúvidas.

## Painel para monitorar suas métricas de sucesso

O painel Resolução automática de problemas permite que os administradores monitorem as métricas de sucesso do painel. Essas métricas podem fornecer detalhes dos casos resolvidos automaticamente, custos estimados e economias de tempo por meio de Resolução automática de problemas.

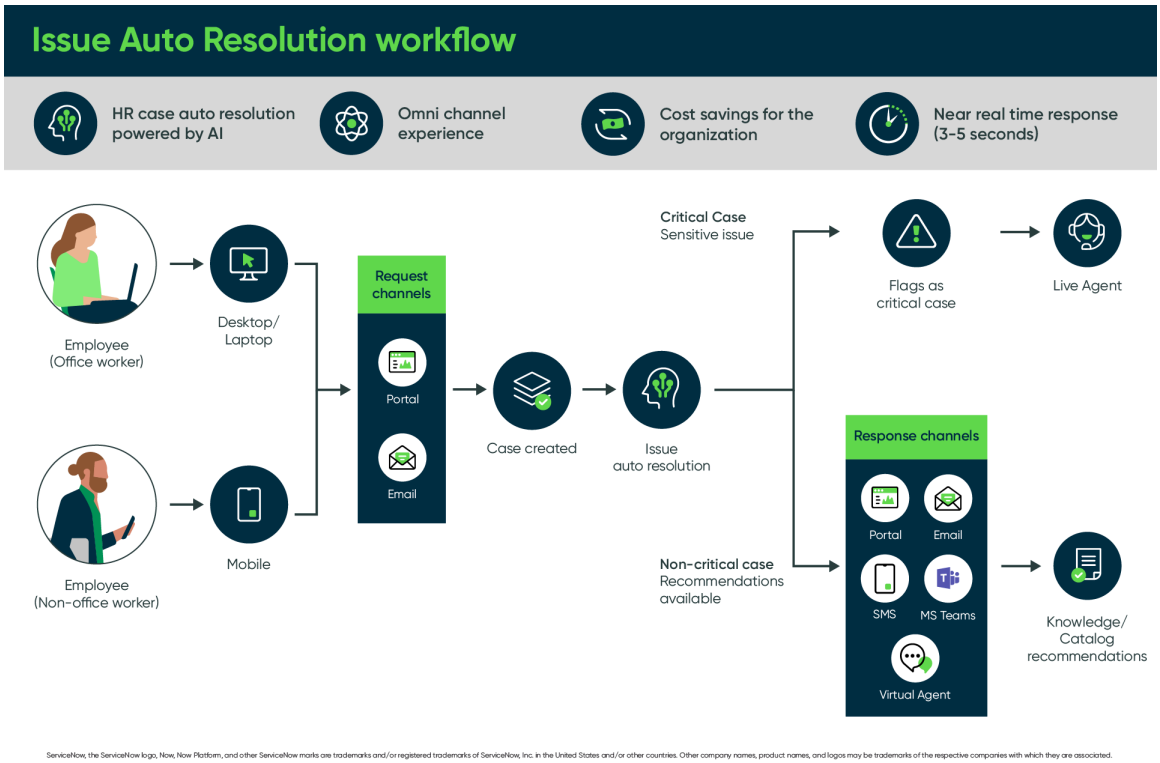
| | |
|---|---|
| Explorar<br> <br>Saiba como os funcionários usam os canais de solicitação e obtenham ajuda por meio de seus canais de resposta preferidos com Resolução automática de problemas. | Usar<br> <br>Processe como RH casos e feedback são tratados por Resolução automática de problemas. |
| Solução Análise da plataforma<br> <br>Monitorar as métricas de sucesso de Resolução automática de problemas com base no desempenho de resolução de caso da aplicação | Configurar<br> <br>Saiba mais sobre a implementação de Resolução automática de problemas |

## Explorando Resolução automática de problemas para RH

Resolução automática de problemas para RH permite que os funcionários usem canais de solicitação e canais de resposta para comunicação e coleta feedback deles para melhorar a qualidade das recomendações.



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




ServiceNow, the ServiceNow logo, Now, Now Platform, and other ServiceNow marks are trademarks and/or registered trademarks of ServiceNow, Inc. in the United States and/or other countries. Other company names, product names, and logos may be trademarks of the respective companies with which they are associated.

Resolução automática de problemas para RH facilita a solicitação e o recebimento de ajuda para todos os funcionários. Trabalhadores de escritório com acesso a canais podem solicitar ajuda por meio de um desktop ou laptop. Funcionários que não trabalham no escritório, com acesso limitado a computadores, podem solicitar ajuda por meio de um telefone celular. Resolução automática de problemas para RH fornece um caminho de autoatendimento completo para resolver solicitações de funcionários em uma ampla matriz de canais usando IA e automação.

## Canais de solicitação e resposta

Os funcionários podem solicitar ajuda ou criar um caso usando canais de solicitação como e-mail ou Portal do funcionário.

Os funcionários recebem comunicação de Resolução automática de problemas por meio de canais de resposta. Se um caso RH for avaliado como não crítico e o conteúdo de autoatendimento estiver disponível, Resolução automática de problemas enviará uma sugestão por meio do canal de resposta preferencial do funcionário. Os funcionários podem receber assistência por meio de canais como e-mail, SMS, Portal do funcionário, Microsoft Teamsou Virtual Agent (web). Fornecer diversos canais de resposta permite que os funcionários recebam comunicação de Resolução automática de problemas por meio de seu meio de comunicação preferencial.

## Como o Resolução automática de problemas funciona

Depois que uma consulta geral é criada, Resolução automática de problemas usa Inteligência Artificial (IA) e Compreensão da linguagem natural (NLU) para interpretar o tom e a intenção do caso. A IA analisa a descrição do caso RH e identifica sua criticidade. Casos críticos são sinalizados para um atendente para assistência oportuna. Para casos não críticos, o IAR responde com artigos de conhecimento relevantes e itens do catálogo para referência. Durante o processo de resolução de caso, os funcionários podem solicitar assistência do agente a qualquer momento.



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países. Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Noções básicas sobre feedback

Depois de revisar os artigos de conhecimento ou os itens do catálogo recomendados, um funcionário pode optar por indicar se os artigos de conhecimento e os itens do catálogo são úteis para resolver a consulta. Se as recomendações forem úteis, o caso será resolvido automaticamente sem qualquer intervenção manual do agente. Caso contrário, o caso será movido para a fila de um agente para obter assistência adicional.

Casos críticos são levados ao conhecimento de um agente e o agente atribuído pode dar feedback sobre a previsão. O feedback pode ser usado para treinar os modelos de aprendizado de máquina para que a aplicação fique mais inteligente com o tempo.

### Assistência Pesquisa com IA aprimorada para consultas gerais RH

Refine os resultados da pesquisa com a capacidade de assistência Pesquisa com IA aprimorada disponível em Central do funcionário. Resolva problemas menores com recomendações intuitivas antes de enviar um formulário de criação de incidente.

Use a funcionalidade de pesquisa aprimorada que fornece recomendações relevantes para resolver seu problema por conta própria enquanto preenche um formulário de criação de incidente. A pesquisa contextual entende textos longos para fornecer sugestões intuitivas. Você pode tentar resolver seu problema com os recursos sugestivos antes de criar um incidente.

Você pode encontrar Catálogo de serviços itens e Base de conhecimento artigos como recomendações para sua pesquisa.

O recurso está disponível com a versão Washington DC e posteriores.

Para obter mais informações sobre como configurar a funcionalidade de assistência Pesquisa com IA aprimorada, consulte Configure AI Search Assist for a record producer .

## Como configurar a Resolução automática de problemas para RH

Configurar Resolução automática de problemas ajuda sua organização a fornecer respostas quase em tempo real para as consultas de rotina do seu funcionário. Para exibir as configurações da Resolução automática de problemas, navegue até **Todos** > **Resolução automática de problemas** > **Configurações**.

Muitas configurações são predefinidas para Resolução automática de problemas. Para saber mais sobre as definições de configuração de tarefa, consulte Configurar e executar simulações de resolução automática .

## Usando Resolução automática de problemas para RH para lidar com casos

Você pode usar a aplicação Resolução automática de problemas para RH para lidar rapidamente com os casos de alto volume e baixo valor RH da sua organização e reduzir a carga dos agentes para que eles possam se concentrar em problemas que precisam de mais experiência ou assistência manual.

## Visão geral

Ao fornecer aos seus funcionários conteúdo de autoatendimento para consultas de rotina por meio do Resolução automática de problemas para a aplicação RH, você pode ajudar a resolver seus casos RH mais rapidamente. Sem a aplicação Resolução automática de problemas para RH, seus agentes levariam pelo menos de 3 a 5 dias para resolver esses casos.



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

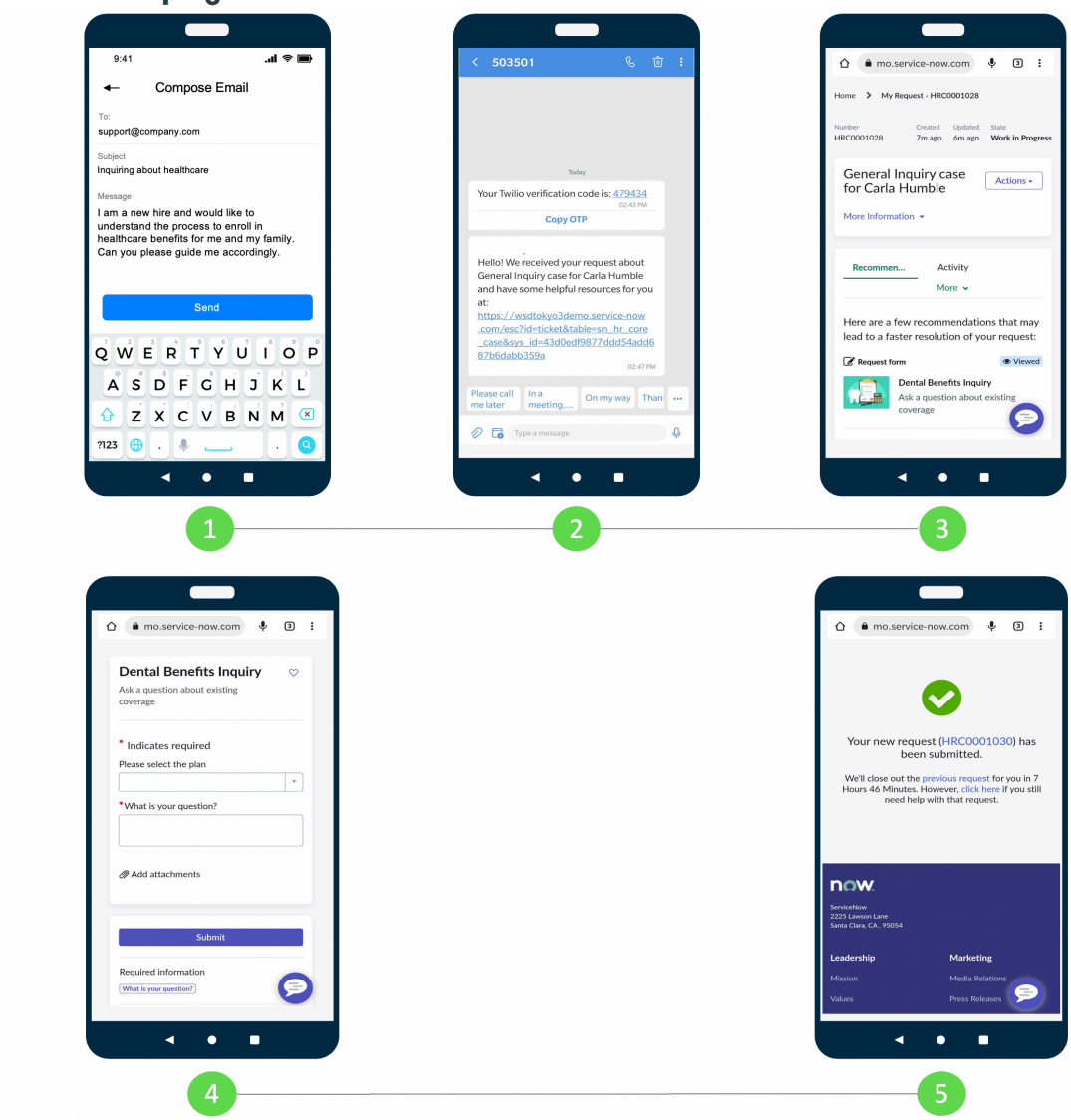
Os dois cenários a seguir mostram como você pode usar a aplicação Resolução automática de problemas em sua organização.

## Cenário 1 – Envio do catálogo bem-sucedido

Digamos que um funcionário ingressou recentemente na sua organização. O funcionário não tem um laptop da empresa. O principal método para solicitações relacionadas ao trabalho é por meio do endereço de e-mail de suporte da empresa. O funcionário possui um telefone celular pessoal, que é o modo de comunicação preferencial do funcionário.

O exemplo a seguir mostra como um novo funcionário pode usar um telefone celular pessoal para fazer uma solicitação relacionada à saúde.

### Funcionário perguntando sobre benefícios de saúde




1. O funcionário envia uma RH consulta geral por e-mail do próprio dispositivo móvel do funcionário.
2. O funcionário recebe uma notificação por SMS com recomendações relacionadas à consulta.
3. O funcionário clica no link na mensagem SMS e faz login no Portal do funcionário para exibir as recomendações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. O funcionário passa por todas as recomendações, preenche o formulário de solicitação e o item do catálogo e envia o formulário.
5. Um novo caso estruturado é criado. O caso original é encerrado automaticamente.

> **Nota:**
> Se o funcionário não estiver satisfeito com a resolução, ele poderá optar por se conectar com um agente para obter assistência adicional.

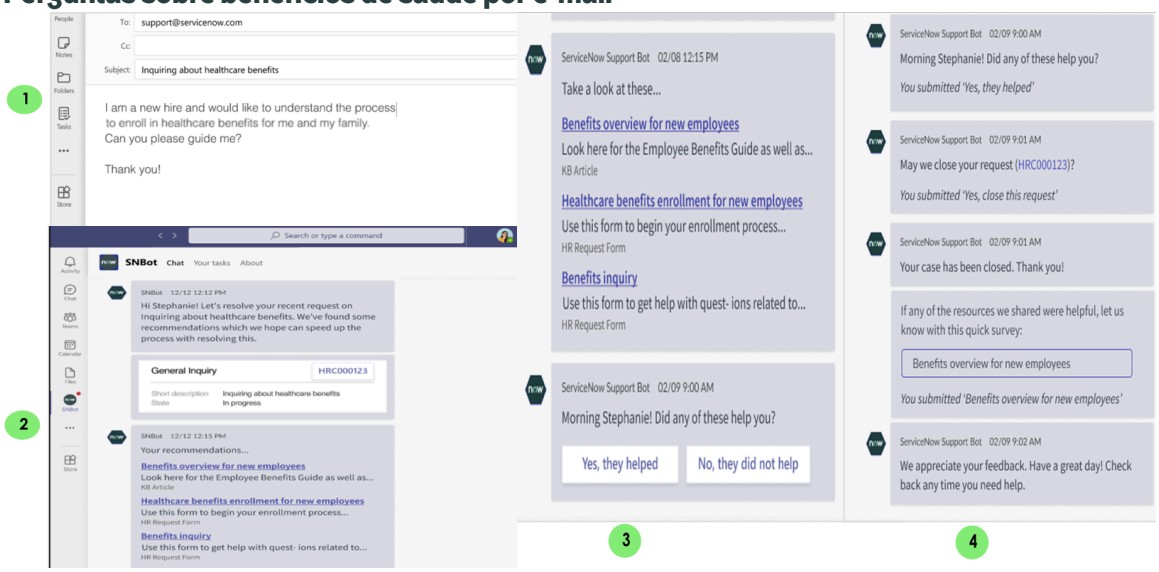
O funcionário recebe um SMS de acompanhamento sobre o feedback da consulta original. Em minutos, o problema é resolvido pelos canais que o funcionário conhece. Nenhum agente foi necessário para este cenário.

## Cenário 2 - Artigo de conhecimento útil

Digamos que um funcionário ingressou recentemente na sua organização como gerente de programa e recebeu um laptop da empresa. O funcionário passa a maior parte do tempo em reuniões ou se comunicando com várias partes interessadas por meio de e-mails e Microsoft Teams. O funcionário prefere entrar em contato por meio desses canais quando surgir uma dúvida.

O exemplo a seguir mostra como um novo funcionário pode usar um laptop da empresa para fazer uma solicitação relacionada à saúde.

### Perguntas sobre benefícios de saúde por e-mail




1. O funcionário envia uma RH consulta geral por e-mail usando um computador desktop.
2. O funcionário faz login em Microsoft Teams e é recebido pela assistência virtual Resolução automática de problemas.

   O funcionário exibe os artigos da base de conhecimento que são recomendados pela aplicação Resolução automática de problemas para RH e fica satisfeito com as informações, mas depois se esquece do caso em aberto.

3. A aplicação Resolução automática de problemas rastreia que o funcionário visualizou algumas das recomendações, mas não respondeu ao caso. No dia seguinte, o funcionário recebe uma mensagem de acompanhamento em Microsoft Teams para solicitar feedback.
4. O funcionário responde com um feedback positivo e um consentimento de fechamento de caso. O caso é encerrado automaticamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Em um dia, o problema é resolvido por meio dos canais preferenciais do funcionário. Nenhum agente foi necessário para este cenário.

### Simplificando a experiência de autenticação para seus funcionários remotos

Com a aplicação Resolução automática de problemas, você pode simplificar a experiência de autenticação de seus funcionários remotos. Em vez de inserir um nome de usuário e senha para acessar o portal de serviços, seus funcionários remotos podem acessar o portal por meio de um link em um serviço de mensagens curtas (SMS) ou e-mail.

## Visão geral

Ao usar a aplicação Resolução automática de problemas, seus funcionários remotos que não têm as credenciais corporativas ainda podem acessar o portal de serviços sem inserir um nome de usuário e senha. Quando você cria um caso para o funcionário, esse funcionário recebe um link por meio de um texto (SMS) ou e-mail. Esse link os direciona para a página de login, na qual eles são solicitados a inserir um nome de usuário e uma senha. Com este recurso de experiência de autenticação simplificada, esses funcionários, que atendem aos critérios do usuário mencionados na propriedade do sistema *`sn_iar_hr.digest_link_user_criteria`*, podem acessar o portal sem inserir credenciais.

Você pode instalar o plug-in Time Limited Authentication (com.snc.authenticate.time_limited_authentication) para estender a funcionalidade principal da aplicação Resolução automática de problemas.

## Experiência de login bem-sucedida e simplificada

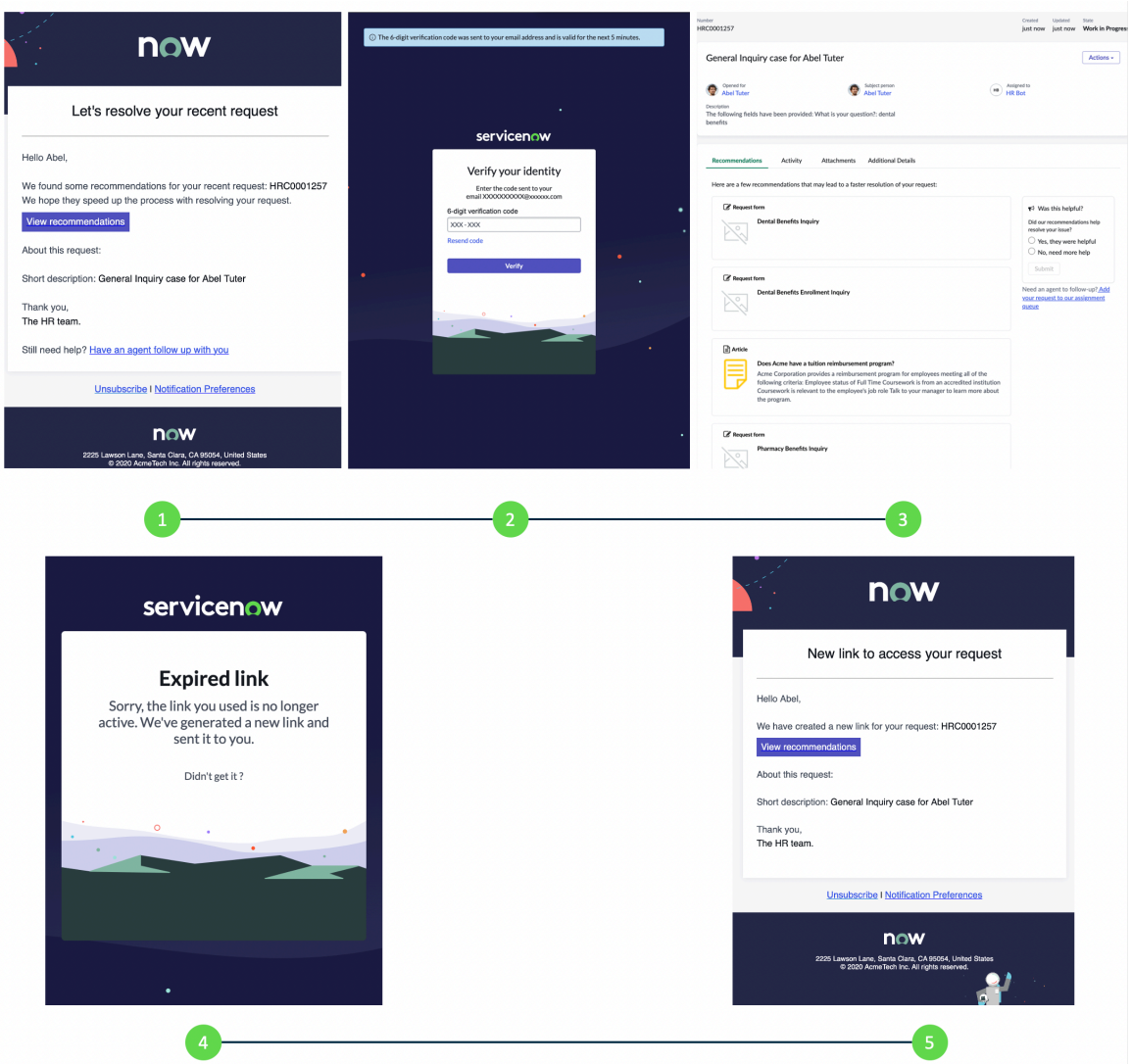
Digamos que um funcionário remoto ingressou recentemente na sua organização. Seu funcionário não tem as credenciais corporativas para acessar o portal de serviços, mas ele tem uma consulta sobre a inscrição em benefícios odontológicos. Com a aplicação Resolução automática de problemas, seu funcionário pode acessar o portal de serviços por e-mail usando um dispositivo pessoal.

O exemplo a seguir mostra como um funcionário remoto pode fazer login no portal sem credenciais usando um link de resumo.



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Experiência de login simplificada para trabalhadores remotos




O processo é o seguinte:

1. O funcionário remoto recebe o link de resumo por e-mail.
2. O link direciona o funcionário para verificar a página de identidade, na qual o funcionário deve inserir uma senha de uso único (OTP) recebida por e-mail.
3. O funcionário é direcionado para a página de tíquete padrão, onde pode exibir as recomendações.

> **Nota:**
> A validade do link depende dos valores definidos no registro de configuração de autenticação com limite de tempo. Nesse caso, o número máximo de vezes que um funcionário pode usar o link é definido como um.

4. O funcionário é redirecionado para a página do link expirado quando tenta usar o mesmo link novamente.
5. O funcionário recebe um e-mail com um novo link de resumo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Autenticação com limite de tempo

Você pode executar as seguintes tarefas para definir as propriedades de autenticação com limite de tempo existentes:

- Habilite a propriedade glide.authenticate.enable.time_limited_authentication da autenticação com limite de tempo.
- Desabilite a propriedade de recuperação de conta.
- Habilite o logon único (SSO) de vários provedores.
- Habilite o campo **Ativo** no registro de configuração das propriedades de autenticação com limite de tempo.

Para saber como configurar as propriedades, consulte Formulário Propriedades de autenticação com limite de tempo.

Para saber mais sobre autenticação com limite de tempo, consulte Autenticação com limite de tempo.

## Critérios do usuário para gerar o link de resumo

Você pode usar a propriedade do sistema sn_iar_hr.digest_link_user_criteria para obter e validar os critérios do usuário para gerar o link de resumo. Este link aparece em um SMS ou e-mail enviado ao funcionário. O valor deve ser o sys_id dos critérios do usuário ativo. Para obter mais informações, consulte Formulário de critérios do usuário.

Usuários com as funções admin e sn_hr_core.admin podem atribuir a função sn_iar_hr.digest_link_user. Esta função é adicionada aos critérios do usuário disponíveis para validar se esse usuário se qualifica para a geração de link de resumo.

### Formulário Propriedades de autenticação com limite de tempo

Use o registro de autenticação com limite de tempo da Resolução automática de problemas para definir os campos relacionados à validade do link, à expiração e ao redirecionamento com falha.

#### Formulário Propriedades de autenticação com limite de tempo

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome do registro. |
| Uso único | Número máximo de vezes que um usuário pode fazer login. |
| Ativo | Opção para habilitar a propriedade de autenticação com limite de tempo.<br>**Nota:**<br>Selecione esta opção para ativar a propriedade. |
| Campo de expiração | Vencimento em minutos. O mínimo é 30. O máximo é 1440. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Formulário Propriedades de autenticação com limite de tempo**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | **Nota:** O máximo de tentativas de login será alterado para um quando a expiração for superior a 120 minutos. |
| Máximo de tentativas de login | Número máximo de vezes que o login pode ser usado. |
| Falha no redirecionamento | URL para redirecionar os usuários após uma tentativa de login com falha. Um exemplo desse tipo de URL é um artigo de conhecimento público que descreve o erro e tem links úteis. Outro exemplo é uma URL interna da empresa (por exemplo, http://portal.companya.com/logout).<br>**Nota:** Você deve mudar o link de base com o link de base da instância. |
| Redirecionamento de logout externo | URL para redirecionar os usuários após o logout, normalmente de volta ao portal que habilitou o Single Sign-on (SSO) (por exemplo, http://portal.companya.com/logout).<br>**Nota:** Altere o link no exemplo para corresponder ao link da base da instância. |

### Como usar o feedback do agente para melhorar as previsões de criticidade do caso

Usando o feedback do seu agente para determinar o quão crítico é um caso, você pode melhorar os modelos de aprendizado de máquina (ML) da aplicação Resolução automática de problemas (IAR) para prever casos com mais precisão ao longo do tempo.

## Visão geral

Quando um agente cria um caso, Resolução automática de problemas prevê o quão crítico é o problema. No entanto, no passado, essas previsões às vezes precisavam ser aprimoradas. Para melhorar a classificação de casos por meio de modelos de aprendizado de máquina (ML), um novo campo, chamado de campo **Resolução requer**, foi introduzido para os agentes de RH darem feedback. Os agentes só podem ver este campo em um formulário de caso de RH quando Resolução automática de problemas previu a criticidade desse caso.

## O uso do campo de resolução requer

O campo **Resolução requer** inclui os valores baseados no feedback que os agentes de RH forneceram sobre a previsão de criticidade. O campo **Resolução requer** inclui as opções listadas na tabela a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**A resolução requer valores de campo**

| Nome | Descrição |
|---|---|
| Ação urgente do agente | A atenção imediata do agente é necessária para resolver o caso. |
| Somente conteúdo de autoatendimento | O usuário pode resolver o caso com conteúdo de autoatendimento. |
| Ação não urgente do agente | Caso não seja crítico. |

Os agentes podem escolher o feedback correto nas opções de campo para saber quando as Resolução automática de problemas previsões estão corretas ou não.

## Mapeamento de prioridade de resolução

Os agentes veem uma mensagem informativa na tela quando mudam a resolução necessária, a prioridade ou o estado do caso. Por exemplo, digamos que um agente selecione a opção **Ação urgente do agente**. A prioridade selecionada é **Baixa**, portanto, o agente vê a mensagem "A resolução requer que o campo seja inconsistente com a prioridade do caso. Revise." Usando o mapeamento de prioridade de resolução, os agentes podem corrigir o problema quando a prioridade é inconsistente com a urgência do caso.

Mensagens informativas também podem aparecer como mudanças de prioridade. A resolução requer que um agente faça mudanças ou mudanças de estado.

### Resultados de pesquisa aprimorados em IAR com Virtual Agent

A aplicação Resolução automática de problemas para RH aprimorou seus resultados de pesquisa com a introdução de Virtual Agent ao fluxo de pipeline IAR. O funcionário agora pode receber um tópico Virtual Agent correspondente como uma recomendação para um caso não crítico, quando o tópico estiver disponível no banco de dados, antes que a aplicação execute uma Pesquisa de IA geral.

## Visão geral

Na versão anterior de Resolução automática de problemas para RH, todos os casos não críticos RH receberam recomendações baseadas somente nos resultados do AI Search. Com esta versão aprimorada, a aplicação IAR verifica primeiro se um tópico Virtual Agent correspondente está disponível para esse caso de RH específico. Se houver um tópico Virtual Agent correspondente, a aplicação IAR recomendará o tópico Virtual Agent identificado para o funcionário. Se nenhum tópico Virtual Agent correspondente for encontrado, a aplicação executará uma pesquisa de IA e as recomendações serão enviadas ao funcionário com base nos resultados da pesquisa de IA.

**Nota:**
Para habilitar a recomendação do tópico Virtual Agent no Resolução automática de problemas para RH, o administrador deve definir a propriedade sn_iar_hr.hr_intent_solution_enable como verdadeira. A equipe de suporte ServiceNow® pode atualizar este recurso para o seu fluxo Resolução automática de problemas.

## Virtual Agent fluxo de tópico

Quando um funcionário envia um caso de recursos humanos (RH) por e-mail ou portal, o Resolução automática de problemas verifica primeiro se o valor da propriedade *sn_iar_hr.hr_intent_solution_enable* está definido como **Verdadeiro**. Se o valor da propriedade for **Verdadeiro**, o Resolução automática de problemas verificará se a intenção

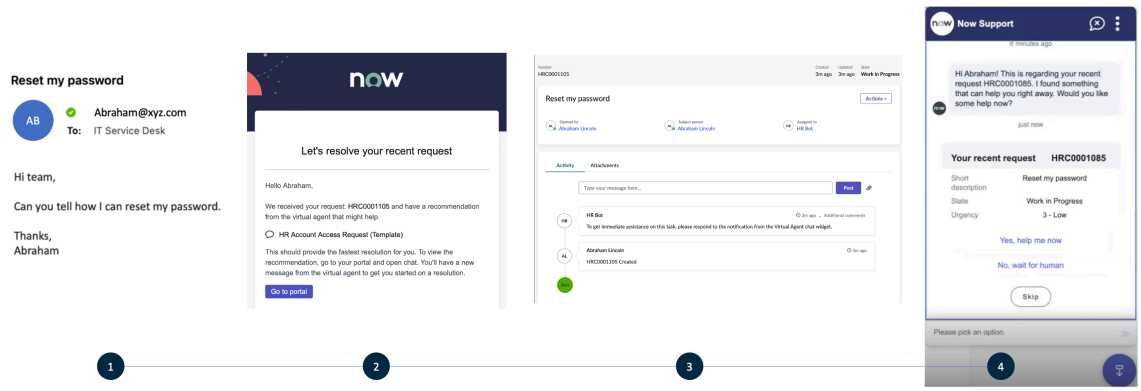


© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

correspondente ao mapa de tópicos está ativa ou não no registro **de configuração de resolução automática**. Quando o valor da propriedade é **False**, Resolução automática de problemas continua a executar o AI Search normal.

O exemplo a seguir mostra como um funcionário recebe uma recomendação de tópico Virtual Agent quando envia um caso de RH por e-mail.

### Tópico de VA no fluxo Resolução automática de problemas




O processo é o seguinte:

1. Um caso RH é enviado pelo funcionário por e-mail.
2. O funcionário recebe um e-mail com a recomendação do tópico Virtual Agent.
3. O funcionário seleciona **Ir para o portal** para acessar os detalhes do caso no portal.
4. O funcionário acessa o tópico Virtual Agent selecionando o ícone de bate-papo Virtual Agent ícone de bate-papo do no portal e selecionando a notificação de recomendação de caso.

## Visualização de recomendações aprimoradas no e-mail para o fluxo do AI Search

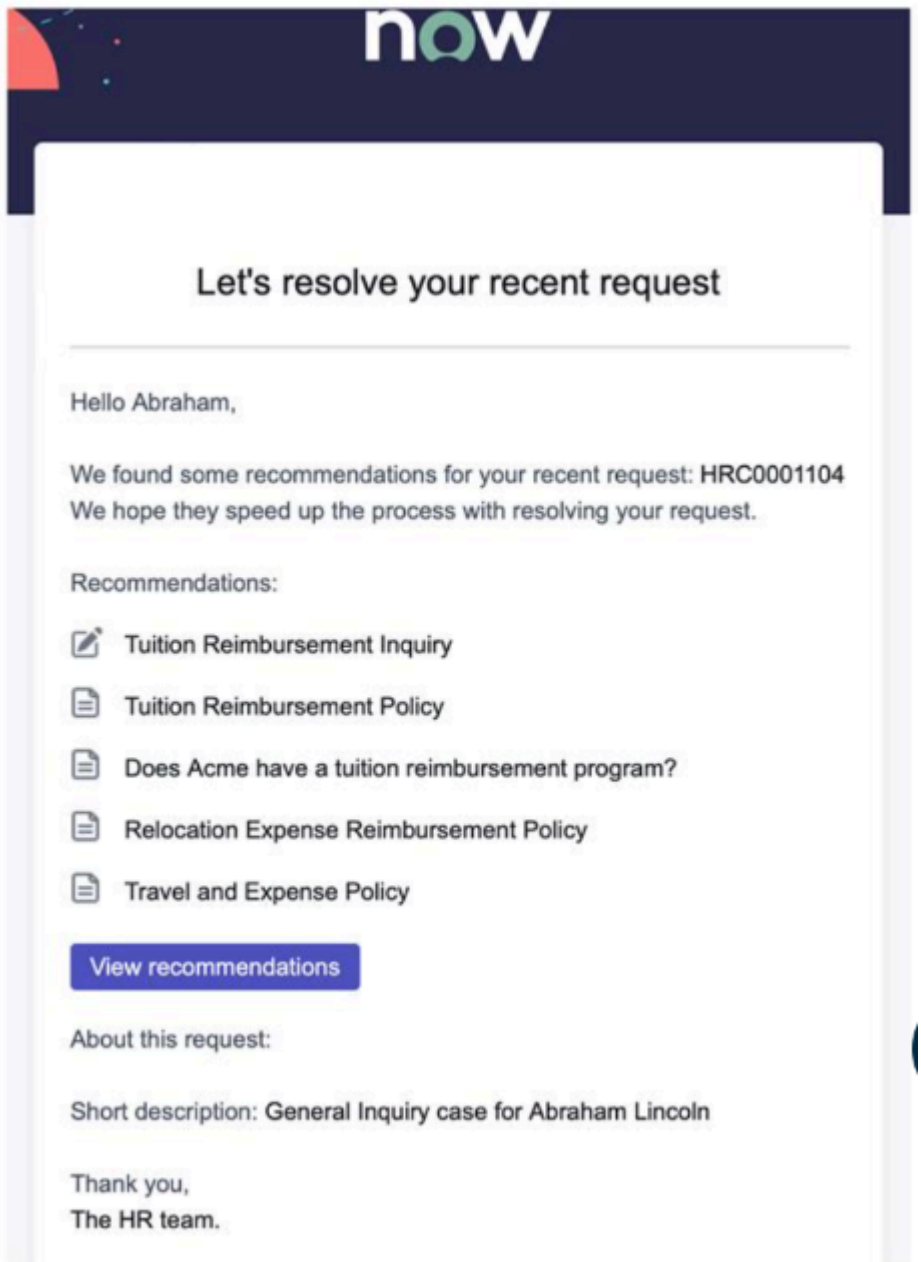
A nova seção de recomendações exibe os títulos dos artigos de conhecimento e itens do catálogo no e-mail. O O ícone indica que o título da recomendação é um artigo de conhecimento. O O ícone indica que o título da recomendação é um item do catálogo.

O exemplo a seguir mostra como a seção de visualização de novas recomendações aparece no e-mail que você recebe quando o caso de RH obtém resultados da Pesquisa com IA como recomendações.



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nova visualização de recomendações no e-mail**




Tradução automática

## Resolução automática de problemas para RH painel

Com o painel Resolução automática de problemas para RH, você pode ver uma representação gráfica do desempenho de resolução de caso da aplicação Resolução automática de problemas. Você também pode monitorar as métricas de sucesso de casos resolvidos automaticamente, custos estimados e economia de tempo usando o aplicativo.

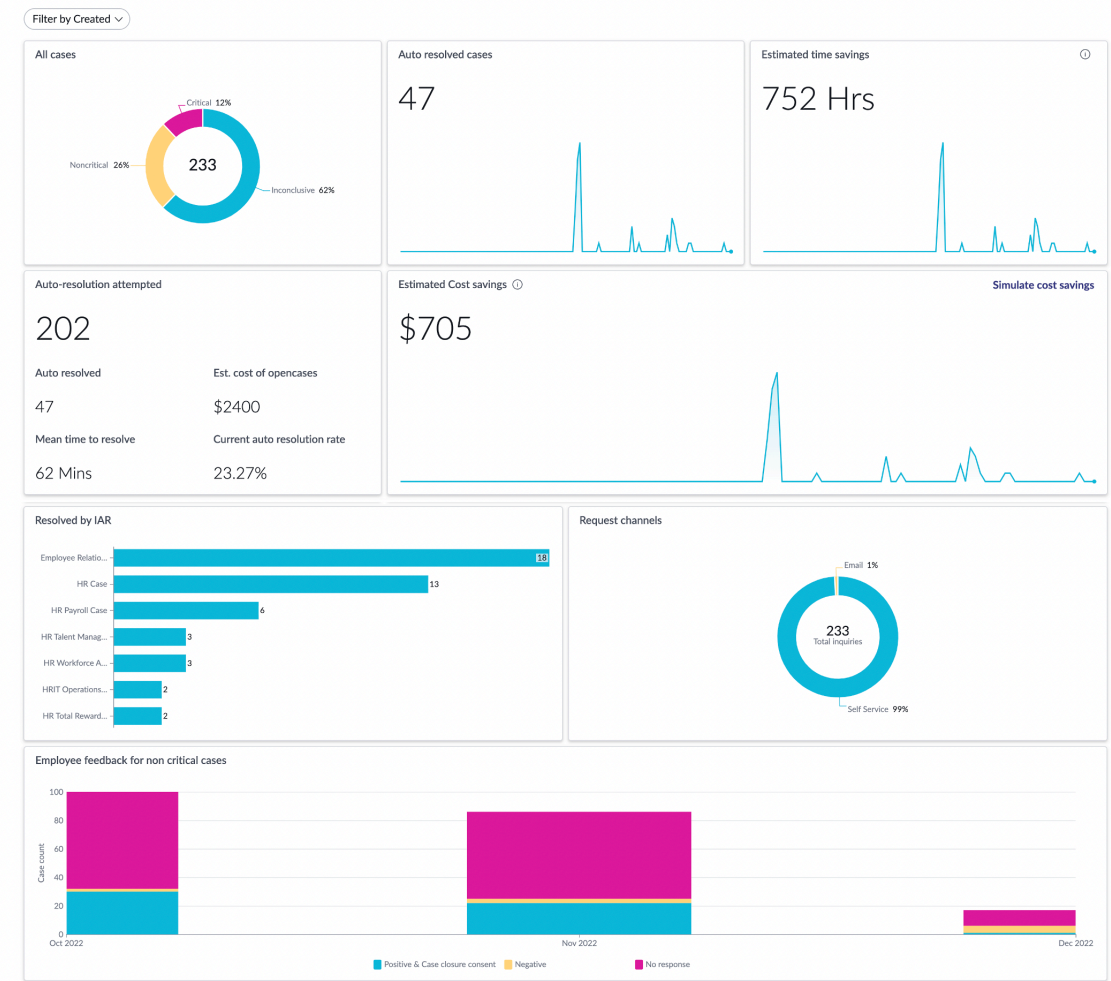
## Visão geral do painel

O painel mostra uma janela quase em tempo real no desempenho de resolução de casos da aplicação de identificar e resolver automaticamente casos não críticos.

O exemplo a seguir mostra a perspectiva de exibição do painel.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Interface do usuário do painel




## Relatórios e indicadores

A tabela a seguir mostra os relatórios e indicadores que você usa para rastrear e monitorar o desempenho da aplicação.

### Tipo de gráfico e descrição

| Título do gráfico | Tipo | Descrição |
|---|---|---|
| Todos os casos | Donut | Número total de consultas gerais que os funcionários fizeram.<br><br>**Nota:**<br>Os pontos de dados deste relatório são previstos pela solução de aprendizado de máquina (ML) subjacente e diferem do relatório de casos não críticos. |
| Resolvido automaticamente (casos não críticos) | Pontuação única | Resolução automática de problemas A aplicação respondeu a casos com conteúdo |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Tipo de gráfico e descrição

| Título do gráfico | Tipo | Descrição |
|---|---|---|
| | | de autoatendimento como recomendações. |
| Estimativa de economia de tempo | Pontuação única | Total de horas que você economizou usando a aplicação Resolução automática de problemas. |
| Economia de custos estimada | Pontuação única | Custos estimados para resolver os casos em aberto (casos em aberto multiplicados pelo custo médio de nível/camada 1 por caso). |
| Simular economia de custos | Pontuação única | Estima sua economia de custos. |
| Custo estimado de casos em aberto | Pontuação única | Valor monetário estimado que sua organização deve gastar para resolver casos em aberto. |
| Tempo médio de resolução | Pontuação única | Tempo médio de resolução de casos que foram previstos como casos não críticos.<br>**Nota:** O tempo de resolução do caso depende do feedback do funcionário e dos ANSs (Service Level Agreements, acordos de nível de serviço). |
| Taxa de resolução automática atual | Pontuação única | Número de casos que foram resolvidos automaticamente do número total de casos que foram previstos como não críticos. |
| Tentativa de resolução automática | Pontuação única | Número total de casos para os quais o desvio é uma tentativa de casos que passaram pela previsão de IA. |
| Resolvido pelo IAR | Barra horizontal | Número de casos resolvidos automaticamente por meio da aplicação Resolução automática de problemas para cada RH centro de excelência (COE). |
| Solicitar canais | Donut | Percentual de consultas gerais que foram recebidas por meio de canais de solicitação. |
| Feedback do funcionário para casos não críticos | Barra vertical | Padrão de feedback do funcionário para todos os casos não críticos da aplicação Resolução automática de problemas. |

Tradução automática

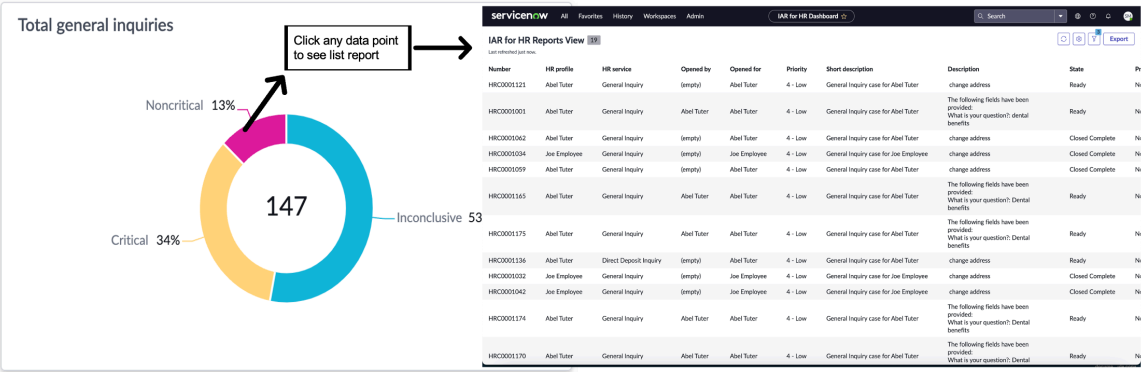
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Exibição de relatório detalhado

Cada relatório do painel está relacionado a uma fonte de dados (tabela ou indicador). Selecione cada ponto de dados em um relatório para ver a lista detalhada de dados.

O exemplo a seguir mostra como a seleção de qualquer ponto de dados no painel fornece o relatório de lista completo.

### Exibindo relatório de lista




## Filtros do painel

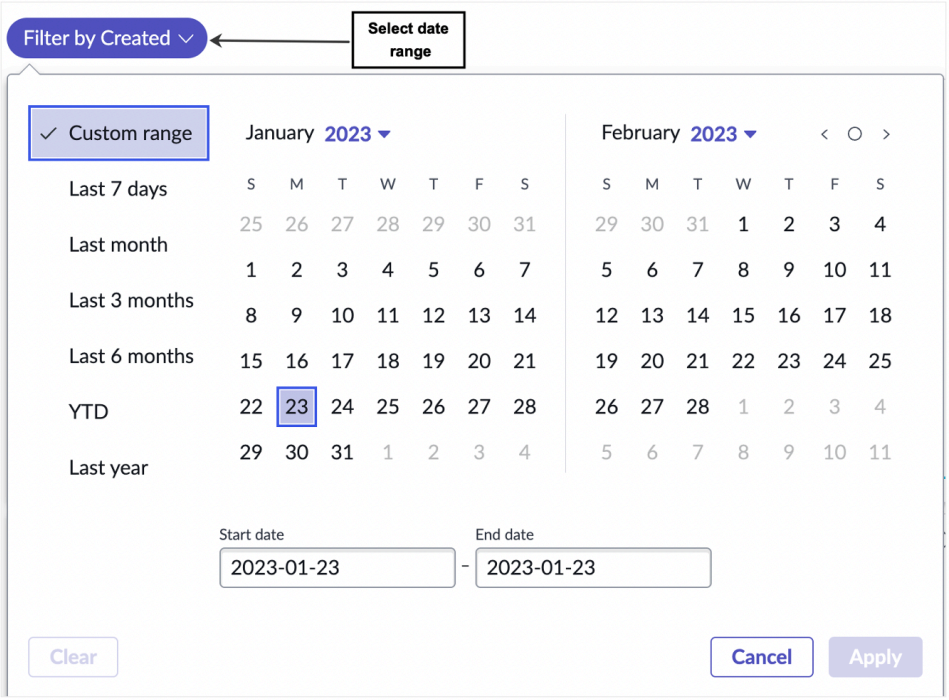
Use o filtro do painel para obter os resultados baseados em um intervalo de datas selecionado.

O exemplo a seguir mostra a aparência da opção de filtro de data no painel.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Exibição de filtros de data




## Testes de início rápido para HR Service Delivery

Valide a funcionalidade contínua do HR Service Delivery após qualquer mudança de configuração, como um upgrade ou após o desenvolvimento de uma aplicação. Copie e personalize esses testes de início rápido para aprovar ao usar seus dados específicos da instância.

Todos os pacotes de testes e testes devem ser aprovados em uma implementação padrão. Para validar uma implementação personalizada, copie os testes automatizados e configure-os para suas personalizações.

Os testes de início rápido estão desabilitados e os modelos de teste somente leitura. Por padrão, eles só produzem um resultado de aprovação quando você os executa com os dados de demonstração padrão fornecidos com a aplicação ou o plug-in de recurso.

Para fazer com que os testes de início rápido produzam um resultado de aprovação ao executá-los com os dados específicos da instância, copie e configure-os para usar os dados da instância.

O plug-in Agile Development 2.0 (com.snc.sdlc.agile.2.0) e os plug-ins Agile Development 2.0 - ATF Tests (com.snc.sdlc.agile.2.0.atf) devem ser habilitados.

**Nota:**
Durante a execução, os dados de demonstração são necessários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Gestão de documentos de funcionários

Os testes de início rápido da Gestão de documentos de funcionários exigem a ativação do plug-in Gestão de documentos de funcionários (com.sn_employee_document_management).

### Gestão de documentos de funcionários

| Teste | Descrição | Versão de lançamento |
|---|---|---|
| EDM: Criar período de retenção com deslocamento de dia | Cria um período de retenção com o deslocamento de um (1) dia e verifica o período de cálculo em uma política de retenção. | Rome |

### Testes de caso HR Service Delivery

| Teste | Descrição | Versão da plataforma |
|---|---|---|
| Configuração de Criação de Caso | Valida um serviço de RH que tem uma configuração de criação de caso e é preenchido no formulário de caso de RH ao criar um caso de RH para esse serviço. | Washington DC |
| Criar bloco de modelo de documento e conteúdo de bloco | Verifica se um bloco de modelo de documento e o conteúdo do modelo de documento são criados para o conteúdo do bloco. | Washington DC |
| Criar documento do funcionário de RH | Cria um documento do funcionário e garante que a tabela Anexo [sys_attachment] aponte para o registro na tabela documento do funcionário [sn_hr_ef_employee_document].<br><br>Verifica se o documento do funcionário pode ser acessado no Central do funcionário ou Central do funcionário - Pro por meio do perfil de RH do funcionário. | |
| Criar documento do funcionário com tipo de documento ativo | Valida a criação de:<br>• Um tipo de documento ativo<br>• Um tipo de documento inativo<br>• Arquivo de funcionário com tipo de documento ativo | Washington DC |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Testes de caso HR Service Delivery

| Teste | Descrição | Versão da plataforma |
|---|---|---|
| | **Nota:** Recursos Humanos Scoped App: Core (com.sn_hr_core) e Gestão de documentos de funcionários (com.sn_employee_document_management) devem ser ativados. | |
| [Delegação] Administrador - adicionar uma regra de delegação com critérios do usuário delegador e delegado | Verifica se os critérios do usuário para uma regra de delegação funcionam corretamente, | San Diego |
| Teste E2E para criação de casos em massa | Verifica se os casos em massa podem ser criados para usuários selecionados de um segmento de usuário específico. | San Diego |
| ER: restrição de caso | Verifica se os casos restritos só podem ser visualizados por usuários com a função sn_hr_er.confidential. | San Diego |
| RH: atualizações de caso visíveis para os funcionários | Casos criados e atualizados por um agente de RH ficam visíveis para a pessoa em aberto ou do assunto | Quebec |
| RH: criação de caso de inscrição 401k a partir do portal | Cria um caso de inscrição 401(k) a partir do Central do funcionário ou Central do funcionário - Pro.<br>Verifica se o caso foi criado com sucesso. | Madrid |
| RH: criação de caso de Relacionamentos do funcionário no portal ESC | Cria um caso de Problema disciplinar a partir do Central do funcionário ou Central do funcionário - Pro.<br>Verifica se o caso foi criado com sucesso. | New York |
| RH: criação de caso de carta de verificação de emprego no portal ESC | Cria um caso de Carta de verificação de emprego a partir do Central do funcionário ou Central do funcionário - Pro.<br>Verifica se o caso foi criado com sucesso. | Madrid |
| RH: criação de caso de folha de pagamento no portal ESC | Cria um caso de configuração de folha de pagamento de depósito direto a partir do Central do funcionário ou Central do funcionário - Pro. | New York |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Testes de caso HR Service Delivery

| Teste | Descrição | Versão da plataforma |
|---|---|---|
| | Verifica se o caso foi criado com sucesso. | |
| RH: criação de solicitação de reembolso da taxa de matrícula no portal | Cria um caso de solicitação de reembolso da taxa de matrícula a partir do Central do funcionário ou Central do funcionário - Pro.<br><br>Verifica se o caso foi criado com sucesso. | Madrid |
| RH: instruções de execução | Verifica se as instruções de execução foram criadas para uma condição específica de um usuário em aberto.<br><br>Também verifica se as instruções de execução mudam quando os detalhes do caso mudam. | Orlando |
| RH: condições de instruções de execução para campos específicos de COE | Verifica se as condições para instruções de execução específicas de COE.<br><br>Atualização de instruções de execução em um caso de RH com base nas condições definidas nas instruções de execução. | Quebec |
| RH: criação de caso de consulta de benefícios gerais | Cria um caso de benefícios gerais usando a IU nativa.<br><br>Também verifica se o caso é aberto e pode ser atualizado após a criação do caso. | Madrid |
| RH: criação de caso de discrepância na folha de pagamento | Cria um caso de discrepância na folha de pagamento usando a IU nativa.<br><br>Também verifica se o caso é aberto e pode ser atualizado após a criação do caso. | Madrid |
| RH: reclassificar transferência de caso | Testa quando um caso de RH é transferido de um COE (serviço de RH) para um COE diferente usando o método de reclassificação (o número do caso de RH permanece o mesmo). | Orlando |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Testes de caso HR Service Delivery

| Teste | Descrição | Versão da plataforma |
|---|---|---|
| RH: configuração do modelo de resposta | Cria um modelo de resposta para um caso de folha de pagamento e cola a resposta nas anotações de trabalho. | Quebec |
| RH: pesquisar itens do catálogo e KBs no ESC | Verifica a funcionalidade de pesquisa no Central do funcionário ou Central do funcionário - Pro. | Orlando |
| RH: transferência de caso padrão | Testa uma transferência de caso de RH de um COE (serviço de RH) para um COE diferente usando a transferência de caso padrão (cria o número de caso de RH e exclui o número antigo). | Orlando |
| RH: suspender fluxo de caso | Testa a capacidade de suspender um caso de RH e retomá-lo posteriormente. | Rome |
| RH: criação de caso de reembolso da taxa de matrícula | Cria um caso de RH de reembolso da taxa de matrícula. | Orlando |
| RH: criação de caso de administração da força de trabalho | Cria um caso de administração da força de trabalho, assina uma carta de verificação de funcionário e gera a carta. | Orlando |
| JA: publicar e editar detalhes do plano | Verifica a capacidade de excluir uma tarefa existente em um plano de ação. | San Diego |
| Journey Designer: criar e editar fases | Verifica se o usuário pode criar uma nova fase, adicionar um modelo de tarefa à fase, editar o nome da fase e excluí-la. | Vancouver |
| Journey Designer: adicionar modelos de tarefa do zero e editar | Verifica se o usuário pode adicionar um modelo de tarefa usando a opção Criar do zero e editar o modelo de tarefa. | Vancouver |
| Journey Designer: adicionar modelos de tarefa existentes e remover modelo de tarefa | Verifica se um modelo de tarefa pode ser adicionado a um modelo de jornada com a opção Usar modelo e, em seguida, removido. | Vancouver |
| Atribuição de tarefa do Núcleo do Learning | Verifica se uma tarefa de aprendizado de um catálogo de aprendizado pode ser atribuída a um usuário. | San Diego |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Eventos de ciclo de vida: testes para verificar eventos de ciclo de vida

| Teste | Descrição | Versão da plataforma |
|---|---|---|
| Configurar serviço de RH para fechamento de caso automático | Verifica se os casos de evento de ciclo de vida são encerrados automaticamente. | Orlando |
| Criar solicitação do funcionário e associá-la ao caso de LE | Cria e valida que uma solicitação de funcionário aparece na lista de ação de caso de evento de ciclo de vida. | Rome |
| Como criar solicitação do funcionário para a página antiga de tíquetes | Valida se as solicitações do funcionário podem ser criadas na página legada de tíquetes. | Washington DC |
| [Delegação] Administrador - adicionar uma regra de delegação com critérios do usuário delegador e delegado | Verifica se os critérios do usuário estão funcionando para regras de delegação para um usuário delegador e delegado. | Washington DC |
| Ciclo de vida de RH: página de tíquete de acesso para um caso de integração de novas contratações no Central de serviços ao funcionário | Verifica a criação de uma nova contratação e pode acessar a página de tíquete do Employee Service Center. | Orlando |
| Ciclo de vida de RH: acesse a página de tíquete do ESC e a página de tarefas e conclua as tarefas atribuídas | Cria um caso de solicitação de reembolso da taxa de matrícula em Central de serviços ao funcionário e a tarefa pendente de NDA da pessoa em questão. | Orlando |
| Ciclo de vida de RH: criação de caso de integração de solicitação | Cria um caso de integração de solicitação usando a IU nativa e atualiza o caso após a criação. | Madrid |
| Ciclo de vida de RH: ativar gatilho de fluxo de trabalho de rescisão | Ativa o gatilho do fluxo de trabalho de rescisão para um caso de evento de ciclo de vida de integração de nova contratação. | Quebec |
| Ciclo de vida de RH: verificar a página solicitações para casos em aberto e encerrados | Verifica casos abertos e encerrados na página de solicitações. | Orlando |
| Ciclo de vida de RH: verificar pesquisa na página de solicitações | Verifica a funcionalidade de pesquisa na página de solicitações para casos em aberto e encerrados. | Orlando |
| [LE]: adicionar tarefa ad hoc | Verifica se uma tarefa ad hoc pode ser adicionada a um caso de evento de ciclo de vida. | Washington DC |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:**
Requer a seguinte ativação de plug-in:

- Aplicação de Recursos Humanos com escopo: Core [com.sn_hr_core]
- Central do funcionário [com.sn_hr_service_portal]
- Aplicativo com escopo de Recursos Humanos: eventos de ciclo de vida [com.sn_hr_lifecycle_events]
- Aplicativo com escopo de Human Resources: eventos de ciclo de vida para Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent]

**KB: testes de blocos de conhecimento**

| Teste | Descrição | Versão de lançamento |
|---|---|---|
| Criar bloco de conhecimento e anexar blocos ao artigo | Cria um bloco de conhecimento, publica-o e o anexa a um artigo de conhecimento. | New York |
| Visualizar artigo de conhecimento com blocos de conhecimento | Testes para visualização do artigo de conhecimento que contém blocos de conhecimento. | New York |

Requer a seguinte ativação de plug-in: Aplicativo com escopo de Human Resources: Core [com.sn_hr_core]

**Tópicos relacionados**

Testes de início rápido

## Executar testes de início rápido para RH

A aplicação de RH base fornece vários testes de início rápido que você pode executar.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin, atf_test_admin, atf_test_designer

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Automated Test Framework** > **Testes**.
2. Pesquise e selecione os testes para HR Service Delivery.
   Para obter uma lista de testes de início rápido e suas descrições, consulte Testes de início rápido para HR Service Delivery.
3. Selecione **Executar teste**.
   A guia Etapas de teste fornece cada etapa do teste de início rápido.
   Após a execução dos testes, a guia Resultados da etapa mostra o status de cada etapa do teste. As capturas de tela também aparecem na parte superior do formulário como anexos.

# Migração de RH legado para com escopo

Você pode migrar seus dados e funções de RH da versão legada (sem escopo) para a versão com escopo de HR Service Delivery com a assistência da ferramenta de migração de RH. O escopo encapsula os dados de RH para que os administradores de RH possam proteger melhor as informações confidenciais. Todo o desenvolvimento futuro de recursos e funcionalidades de RH será feito para a versão com escopo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Migrar dados e funções de RH

A ferramenta de migração de RH pode ser executada várias vezes para:

- Migrar dados de RH para com escopo
- Migrar funções de RH para com escopo

## Não incluído na migração

- Casos de RH
- Serviços de RH, modelos de RH, produtores de registro e itens do catálogo
- Workflows
- Integrações
- Painéis e relatórios
- Script (regras de negócios, client scripts, políticas de dados, ações de IU, políticas de IU e assim por diante)
- Apps personalizadas

## Informações de ativação

Certifique-se de que as versões com e sem escopo do RH estejam ativadas e, em seguida, Ativar migração de RH. Para obter informações sobre quais componentes são instalados com a aplicação, consulte Componentes instalados com o HR Migration.

## Ativar migração de RH

Você pode ativar o Aplicativo com escopo de Human Resources: Data Migration [com.sn_hr_migration] se tiver a função de administrador.

### Antes de Iniciar

Certifique-se de que as versões com e sem escopo do RH estejam ativadas:

- Núcleo de RH:
  - Aplicativo de Human Resources: Core [com.snc.hr.core]
  - Aplicação de Recursos Humanos com escopo: Core [com.sn_hr_core]
- Portal de serviços de RH (se aplicável):
  - Aplicativo de Human Resources: Portal de serviços [com.snc.hr.service_portal]
  - Aplicativo com escopo de Human Resources: Portal de serviços [com.sn_hr_service_portal]

**Nota:**
Ativar a versão com escopo adicionará um sufixo -Legado a todas as aplicações e módulos sem escopo em sua instância.

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Aplicativo com escopo de Human Resources: a migração de dados permite migrar tabelas e funções de RH da versão sem escopo para a versão com escopo do RH.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** e, na caixa de diálogo Ativar plug-in, selecione **Ativar**.

**Nota:**
Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação do aplicativo não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

### Componentes instalados com o HR Migration

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in de migração de RH, incluindo tabelas e funções de usuário.

**Nota:**
A tabela Arquivos da Aplicação lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

## Funções instaladas

| Título da função [nome] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| Administrador de migração de RH<br><br>[sn_hr_migration.admin] | Pode acessar e configurar a aplicação de migração de RH. | • sn_hr_core.admin<br>• hr_admin |

## Tabelas instaladas

| Tabela | Descrição |
|---|---|
| Pré-execução da migração<br><br>[sn_hr_migration_pre_run] | Tabela de pré-execuções de migração. |
| Mapeamento de lista de seleção de RH<br><br>[sn_hr_migration_choice_list] | Tabela de mapeamentos da lista de seleção de RH. |
| Coluna de Migração<br><br>[sn_hr_migration_column] | Tabela de colunas de migração. |
| Mapeamento de Entidade de RH<br><br>[sn_hr_migration_entity_mapping] | Tabela de mapeamentos de entidades de RH. |
| Pré-resultado da migração | Tabela de pré-resultados da migração. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Tabela | Descrição |
|---|---|
| [sn_hr_migration_pre_result] | |
| Falha nos registros de RH<br>[sn_hr_migration_records_failed] | Falha na tabela de registros de RH. |
| Resultado da Migração<br>[sn_hr_migration_result] | Tabela de resultados de migração. |
| Migração de Funções de RH<br>[sn_hr_migration_role] | Tabela de funções de RH de migração. |
| Execução de migração de funções<br>[sn_hr_migration_roles_run] | Tabela de execução de migração de funções. |
| Execução de migração<br>[sn_hr_migration_run] | Tabela de execuções de migração. |
| Tabela de migração<br>[sn_hr_migration_table] | Tabela de tabelas de migração. |

## Migrar dados de RH para com escopo

A migração de dados de RH é um processo de três partes que requer verificação, mapeamento e migração.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_migration.admin

### Procedimento

1. Verifique se todos os dados base (tabelas) estão mapeados corretamente para suas contrapartes com escopo.
2. Se houver tabelas de RH alteradas ou personalizadas na versão sem escopo que você deseja migrar para com escopo, atualize ou adicione-as para mapeamento.
3. Migre os dados.
   Certifique-se de que não haja entradas/registros duplicados na tabela de destino antes de iniciar o processo de migração. Por exemplo, a tabela Perfil de RH [sn_hr_core_profile] rejeita perfis duplicados para os mesmos usuários. As tabelas de destino não precisam ser limpas, mas os registros existentes não serão migrados.

### Verificar mapeamento de dados básicos de RH

Na versão sem escopo do RH, há até 26 tabelas base que são mapeadas automaticamente para migração para com escopo. Essas tabelas têm colunas e listas de seleção padrão que também são mapeadas automaticamente para migração.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_migration.admin

Por padrão, todas as tabelas base (e suas colunas e listas de seleção correspondentes) devem ser mapeadas automaticamente. Você pode verificar se o mapeamento está correto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Procedimento

1. Verifique se as tabelas base estão mapeadas corretamente para com escopo.

   a. Navegar até **Migração de RH** > **Mapeamento de dados** > **Mapeamento de tabela**.

   b. Na lista **Tabelas de migração**, verifique se as tabelas base estão mapeadas corretamente para suas contrapartes com escopo.

   **Nota:**
   Algumas das tabelas sem escopo são mescladas em uma única tabela com escopo.

   - Se você tiver somente o Núcleo de RH:

   **Tabelas base e de destino somente para Núcleo de RH**

| Tabela de RH global | Tabela de RH com escopo |
|---|---|
| hr_document_acknowledgement | sn_hr_core_document_acknowledgement |
| hr_document_template | sn_hr_core_document_template |
| hr_emergency_contact | sn_hr_core_contact |
| hr_link | sn_hr_core_link |
| hr_m2m_link_model_lookup | sn_hr_core_m2m_link_template |
| hr_position | sn_hr_core_position |
| hr_profile | sn_hr_core_profile |

   - Se você tiver o Núcleo de RH e o Portal de serviços de RH:

   **Tabelas base e de destino para Núcleo de RH e Portal de serviços de RH**

| Tabela de RH global | Tabela de RH com escopo |
|---|---|
| hr_conta_bancária | sn_hr_core_profile_bank_account |
| hr_beneficiary | sn_hr_core_beneficiary |
| hr_benefit_provider | sn_hr_core_benefit_provider |
| hr_benefício_tipo | sn_hr_core_benefit_type |
| hr_dental_benefit | sn_hr_core_health_benefit |
| hr_direct_deposit | sn_hr_core_direct_deposit |
| hr_disability_benefit | sn_hr_core_disability_benefit |
| hr_document_acknowledgement | sn_hr_core_document_acknowledgement |
| hr_document_template | sn_hr_core_document_template |
| hr_emergency_contact | sn_hr_core_contact |
| hr_insurance_benefit | sn_hr_core_insurance_benefit |
| hr_link | sn_hr_core_link |
| hr_m2m_link_model_lookup | sn_hr_core_m2m_link_template |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Tabela de RH global | Tabela de RH com escopo |
|---|---|
| hr_medical_benefit | sn_hr_core_health_benefit |
| relatório_op_hr | sn_hr_core_op_report |
| hr_op_report_frequency | sn_hr_core_op_report_frequency |
| hr_op_report_type | sn_hr_core_op_report_type |
| hr_op_system | sn_hr_core_op_system |
| hr_op_system_to_report_type | sn_hr_core_op_system_to_report_type |
| hr_performance_issue_type | sn_hr_core_discipline_issue_type |
| hr_performance_warning_type | sn_hr_core_ disciplina_warning_type |
| hr_pharmacy_benefit | sn_hr_core_health_benefit |
| hr_position | sn_hr_core_position |
| hr_profile | sn_hr_core_profile |
| hr_retirada_benefício | sn_hr_core_retirement_benefit |
| hr_vision_benefit | sn_hr_core_health_benefit |

2. Verifique se as colunas base estão mapeadas corretamente para com escopo.
   a. Navegar até **Migração de RH** > **Mapeamento de dados** > **Mapeamento de coluna**.
   b. Clique com o botão direito do mouse na coluna **Tabela de migração** e selecione **Agrupar por tabela de migração**.
   c. Para cada tabela, clique na seta para expandir a lista de elementos nesse grupo.
   d. Verifique se as colunas base estão mapeadas corretamente para suas contrapartes com escopo.
3. Verifique se as listas de seleção de base estão mapeadas corretamente para com escopo.
   a. Navegar até **Migração de RH** > **Mapeamento de dados** > **Mapeamento de lista de seleção**.
   b. Clique com o botão direito do mouse na **coluna Nome da coluna global** e selecione **Agrupar por nome da coluna global**.
   c. Para cada coluna, clique na seta para expandir a lista de elementos nesse grupo.
   d. Verifique se as listas de seleção estão mapeadas corretamente para suas contrapartes com escopo.
   Certifique-se de que não haja entradas/registros duplicados na tabela de destino antes de iniciar o processo de migração. Por exemplo, a tabela Perfil de RH [sn_hr_core_profile] rejeita perfis duplicados para os mesmos usuários. As tabelas de destino não precisam ser limpas, mas os registros existentes não serão migrados.

## O que Fazer Depois

Se você alterou ou personalizou os dados de RH que deseja migrar para o escopo, mapeie esses dados. Caso contrário, você pode começar a migrar seus dados de RH.

### Mapear dados de RH alterados ou personalizados

Se você alterou qualquer uma das tabelas base ou criou tabelas de RH personalizadas que deseja migrar para com escopo, poderá atualizá-las ou adicioná-las manualmente para mapeamento. Para colunas de RH e listas de seleção alteradas ou personalizadas, você também pode atualizá-las ou adicioná-las.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar

Para tabelas, colunas e listas de seleção personalizadas, crie o equivalente de destino na versão com escopo do RH. Consulte Criar uma tabela .

Função necessária: sn_hr_migration.admin

### Procedimento

1. Atualize ou adicione suas tabelas de RH alteradas ou personalizadas.

   a. Navegar até **Migração de RH** > **Mapeamento de dados** > **Mapeamento de tabela**.

   b. Clique em **Novo** ou abra um registro.

   c. No formulário, preencha os campos.

   **Formulário Tabela de migração**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome da tabela global | Nome da tabela de migração global. |
| Ativo | Caixa de seleção para ativar a tabela de migração global. Somente tabelas ativas são migradas quando a migração de dados é executada. |
| Nome da tabela com escopo | Nome da tabela de destino com escopo. |
| Ordem | Número do pedido para quando a migração de dados for executada. Tabelas com números mais baixos são migradas antes das tabelas com números mais altos. |

   d. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

2. Atualize ou adicione suas colunas de RH alteradas ou personalizadas.

   a. Navegar até **Migração de RH** > **Mapeamento de dados** > **Mapeamento de coluna**.

   b. Clique em **Novo** ou abra um registro.

   c. No formulário, preencha os campos.

   **Formulário Coluna de migração**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tabela de migração | Nome da tabela de migração global. |
| Nome da coluna global | Nome da coluna global. |
| Rótulo de coluna global | Rótulo da coluna global. |
| Tipo de dados de coluna global | Tipo de dados da coluna global. |
| Comprimento máximo da coluna global | Comprimento máximo da coluna global. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Avançado | Selecione se um script personalizado será usado para executar a migração. |
| Ativo | Status ativo da coluna global. Somente colunas ativas são migradas quando a migração de dados é executada. |
| Nome da coluna com escopo | Nome da coluna de destino com escopo. |
| Rótulo de coluna com escopo | Rótulo da coluna de destino com escopo. |
| Tipo de dados de coluna com escopo | Tipo de dados da coluna de destino com escopo. |
| Comprimento máximo da coluna com escopo | Comprimento máximo da coluna de destino com escopo. |
| Tem opção | Selecione se a coluna tiver uma lista de seleção. |

**d.** Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

**3.** Atualize ou adicione suas listas de seleção de RH alteradas ou personalizadas.

**a.** Navegar até **Migração de RH** > **Mapeamento de dados** > **Mapeamento de lista de seleção**.

**b.** Clique em **Novo** ou abra um registro.

**c.** No formulário, preencha os campos.

**Formulário Lista de seleção de migração**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Coluna de migração | Nome da coluna de migração global. |
| Nome de escolha global | Nome da lista de seleção global. |
| Valor de escolha global | Valor da lista de seleção global. |
| Ativo | Status ativo para a lista de seleção de migração global. Somente as listas de seleção ativas são migradas quando a migração de dados é executada. |
| Nome da opção com escopo | Nome da lista de seleção de destino com escopo. |
| Valor de opção com escopo. | Valor da lista de seleção com escopo. |

**d.** Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

## O que Fazer Depois

Depois de mapear todos os dados de RH alterados ou personalizados, migre-os.

### Migrar dados de RH

Depois de concluir o mapeamento de dados, migre os dados de RH da versão sem escopo para a com escopo do RH.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar

Certifique-se de que o mapeamento de dados de RH para suas tabelas, colunas e listas de seleção esteja concluído.

Função necessária: sn_hr_migration.admin

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Migração de RH** > **Migração de dados**.
2. Em **Links relacionados**, clique em **Gerar relatório de pré-migração**.
3. Depois que o **relatório de pré-migração for** gerado, clique em **Fechar**.
4. Em **ID de execução**, clique no relatório.
   O registro de **pré-execução da migração será** exibido. Na seção **Pré-Resultados da migração**, uma lista de mudanças nas tabelas, colunas e listas de seleção é exibida.
5. Aplique ou ignore as mudanças para migração.
   - Para aplicar as mudanças para migração, marque as caixas de seleção das linhas aplicáveis e selecione **Aplicar** como a ação.
   - Para ignorar as mudanças de migração, marque as caixas de seleção das linhas aplicáveis e selecione **Ignorar** como a ação.
6. Clique **em Aplicar mudanças de esquema**.
   O formulário **Aplicar confirmação de esquema** é exibido.
7. Clique em **Confirmar**.
8. Após a conclusão da atualização do esquema, clique em **Fechar**.
9. Clique **em Iniciar migração**.
   Uma lista das tabelas de RH a serem migradas é exibida.
10. Migre uma tabela de cada vez ou em sequência automática.
    - Para migrar as tabelas individualmente, clique em **Migrar**.
    - Para migrar automaticamente as tabelas em sequência, clique em **Migrar todas**.

### O que Fazer Depois

Se houver mais dados de RH alterados ou personalizados que precisem ser migrados, você poderá executar a verificação, o mapeamento e o processo de migração novamente. Caso contrário, a migração de dados de RH será concluída.

## Migrar funções de RH para com escopo

A migração de funções de RH é um processo de três partes que requer verificação, mapeamento e migração.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_migration.admin

### Procedimento

1. Verifique se todas as funções de RH básicas estão mapeadas corretamente para suas contrapartes com escopo.
2. Se houver funções de RH alteradas ou personalizadas na versão sem escopo que você deseja migrar para com escopo, atualize ou adicione-as para mapeamento.
3. Migre as funções.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Verificar o mapeamento das funções básicas de RH

Na versão sem escopo do RH, há 20 funções base que são mapeadas automaticamente para migração para com escopo. Por padrão, todas as funções base devem ser mapeadas automaticamente. Você pode verificar se o mapeamento está correto.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_migration.admin

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Migração de RH** > **Mapeamento de dados** > **Mapeamento de função**.
2. Na lista **Funções de migração de RH**, verifique se as funções base estão mapeadas corretamente para suas contrapartes com escopo.

**Nota:**
Algumas das funções sem escopo são mescladas em uma única função com escopo.

### Funções base e de destino

| Função global de RH | Função de RH com escopo |
|---|---|
| hr_admin | sn_hr_core.admin |
| hr_assignment_reader | sn_hr_core.case_reader |
| hr_assignment_writer | sn_hr_core.case_writer |
| hr_basic | sn_hr_core.basic |
| hr_case_reader | sn_hr_core.case_reader |
| hr_case_writer | sn_hr_core.case_writer |
| hr_director | sn_hr_case.manager |
| hr_disciplinar_case_agent | sn_hr.core.case_writer |
| hr_generalist | sn_hr.core.case_writer |
| hr_kb_writer | sn_hr_core.kb_writer |
| hr_manager | sn_hr_core.manager |
| hr_payroll | sn_hr_core.case_writer |
| hr_posição_escritor | sn_hr_core.secure_info_writer |
| hr_profile_reader | sn_hr_core.profile_reader |
| hr_profile_writer | sn_hr_core.secure_info_writer |
| hr_read | sn_hr_core.case_reader |
| hr_recruiting | sn_hr_core.case_writer |
| hr_specialist | sn_hr_core.case_writer |
| hr_task_reader | sn_hr_core.case_reader |
| hr_task_writer | sn_hr_core.case_writer |

## O que Fazer Depois

Se você alterou ou personalizou as funções de RH que deseja migrar para com escopo, poderá mapeá-las. Caso contrário, você pode começar a migrar suas funções de RH.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Mapear funções de RH alteradas ou personalizadas

Se você fez mudanças em qualquer uma das funções base ou criou funções de RH personalizadas que deseja migrar para com escopo, poderá atualizá-las ou adicioná-las manualmente para mapeamento.

#### Antes de Iniciar

Para funções personalizadas, crie o equivalente de destino na versão com escopo do RH. Consulte Criar uma função .

Função necessária: sn_hr_migration.admin

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Migração de RH** > **Mapeamento de dados** > **Mapeamento de função**.
2. Clique em **Novo** ou abra um registro.
3. No formulário, preencha os campos.

**Formulário de funções de RH de migração**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Função global de RH | Nome da função global de RH. |
| Função de RH com escopo | Nome da função de RH com escopo. |
| Ativo | Caixa de seleção para ativar a função global de RH. Somente funções ativas são migradas quando a migração de dados é executada. |

4. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

#### O que Fazer Depois

Depois de mapear todas as funções de RH alteradas ou personalizadas, migre-as.

### Migrar funções de RH

Depois de concluir o mapeamento de suas funções de RH, migre-as da versão sem escopo para a versão com escopo do RH.

#### Antes de Iniciar

Certifique-se de que o mapeamento das funções de RH esteja concluído.

Função necessária: sn_hr_migration.admin

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Migração de RH** > **Migração de dados**.
2. Verifique se todas as funções estão mapeadas corretamente e clique em **Migrar funções**.

#### O que Fazer Depois

Se houver mais funções de RH alteradas ou personalizadas que precisem ser migradas, você poderá executar o processo de verificação, mapeamento e migração novamente. Caso contrário, a migração das funções de RH será concluída.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

# HR Service Delivery Legado

Bem-vindo(a) à versão legada (sem escopo) de HR Service Delivery. Esta versão está disponível somente para clientes que ativaram o RH em Helsinki ou versão anterior. A partir do Istanbul, os novos recursos e funcionalidades não são mais compatíveis e exigem migração para a versão com escopo do RH.

**Importante:**

A versão legada (sem escopo) de HR Service Delivery agora está obsoleta e não é mais compatível ou disponível para nova ativação. Migre para a nova aplicação com escopo de RH.

Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] .

Com o HR Service Delivery Legado, você implanta:

Gestão de serviço de RH legado

Gestão de serviços de RH O legado permite que você padronize a documentação, a interação e o atendimento das consultas e solicitações dos funcionários.

Você também pode implantar o Portal do serviço de RH. Portal de serviços de RH O legado fornece um único local para os funcionários obterem de forma rápida e fácil todos os serviços de RH de que precisam.

Legado do Performance Analytics de RH mede os principais indicadores de desempenho para rastrear o desempenho do RH ao longo do tempo. Requer uma assinatura premium separada para a aplicação Performance Analytics.

## Gestão de serviço de RH legado

A aplicação HR Service Management permite padronizar a documentação, interação e conclusão de consultas e solicitações de funcionários na versão legada (sem escopo) de RH.

| | | |
|---|---|---|
| **Explorar**<br>• Noções básicas sobre o legado da Gestão de serviços de RH<br>• Portal do serviço de RH | **Configurar**<br>Como ativar o legado da Gestão de serviços de RH | **Administrar**<br>Administração de RH para RH legado |
| **Usar**<br>Gestão de casos de RH para RH legado | **Desenvolver**<br>• Desenvolver treinamento<br>• Desenvolver documentação<br>• Instalado com o legado do HR Service Management | **Integrar**<br>Legado do Performance Analytics de RH |
| **Migração** | **Solucionar problemas e obter ajuda** | |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| | | |
|---|---|---|
| Migração de RH legado para com escopo | • Pergunte ou responda questões na comunidade de recursos humanos<br>• Pesquisar artigos de erros conhecidos no Portal de erros conhecidos<br>• Contato Suporte e atendimento ao cliente | |

### Como ativar o legado da Gestão de serviços de RH

Você pode ativar o Human Resources Application: Core [com.snc.hrc.core] para a versão sem escopo do RH se tiver a função de administrador. Este plug-in inclui dados de demonstração e ativa plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Human Resources Application: Core fornece recursos básicos de RH.

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.

3. Selecione **Instalar** e, na caixa de diálogo Ativar plug-in, selecione **Ativar**.

**Nota:**
Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação do aplicativo não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

### Instalado com o legado do HR Service Management

Vários tipos de componentes são instalados com o HR Service Management na versão sem escopo do RH.

### Tabelas instaladas com o HR Service Management Legacy

Aplicativo de Recursos Humanos: o plug-in principal adiciona as tabelas a seguir.

| Tabela | Descrição |
|---|---|
| Modelo de Caso de RH [cmdb_hr_case_product_model] | Os modelos de produto usados para produtores de registro de caso de RH. |
| Modelo de Tarefa de RH [cmdb_hr_task_product_model] | Os modelos de produto usados para produtores de registro de tarefa de RH. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Tabela | Descrição |
| --- | --- |
| Pesquisa de dados de atribuição de RH [dl_hr_assignment] | Os detalhes de a quem os casos de RH podem ser atribuídos. |
| Caso de RH [hr_case] | Os detalhes de um caso de RH enviado. |
| Categoria de RH [hr_category] | As categorias que podem ser atribuídas a casos de RH, usadas para atribuição e geração de relatórios. |
| Confirmação de Documentos do RH [hr_document_acknowledgement] | Registro de que um funcionário de pré-integração assinou um documento online. |
| Modelo de documento de RH [hr_document_template] | Modelos para gerar documentos de RH como arquivos PDF em casos de RH. |
| Contato do RH [hr_emergency_contact] | O nome e as informações de contato para contatos de emergência. Os detalhes dos contatos de emergência, exibidos no registro hr_profile para um sys_user. Contém uma referência ao perfil [hr_profile]. |
| Histórico de Emprego [hr_employment_history] | Os detalhes do histórico de emprego, exibidos no registro hr_profile para um sys_user. Contém uma referência ao perfil [hr_profile]. |
| Posição [hr_position] | Os cargos e uma referência aos departamentos dos quais os cargos fazem parte. |
| Perfil de RH [hr_profile] | Os detalhes de um perfil de um funcionário que contém informações confidenciais. |
| Tarefa de RH [hr_task] | Os detalhes de uma tarefa associada a um caso de RH específico. |
| Fluxo de Caso de RH [sf_hr_case] | Os detalhes dos fluxos de estado do caso de RH. |
| Fluxo de tarefas de RH [sf_hr_task] | Os detalhes dos fluxos de estado da tarefa de RH. |
| Link de RH [hr_link] | Os detalhes dos links de RH. |
| Links de RH para pesquisa de modelo [hr_m2m_link_template_lookup] | Os detalhes dos links de RH para pesquisar modelos. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Tabela | Descrição |
|---|---|
| Tarefas pendentes de RH para pesquisa de modelo<br>[hr_m2m_task_template_lookup] | Os detalhes das tarefas pendentes para pesquisar modelos. |
| Modelos de tarefa<br>[hr_template_lookup] | Os detalhes da pesquisa de modelos. |
| Abrir cabeçalho do bloco de conteúdo<br>[content_block_open_header] | |
| Imagem da Assinatura<br>[signature_image] | Contém imagens de assinaturas capturadas. |

### Tabelas para gerador de PDF

| Tabela | Descrição |
|---|---|
| Elemento Geral<br>[general_elements] | Os formatos usados pelo gerador de PDF que podem ser usados para personalizar o modelo do documento PDF. |
| Lista Geral<br>[general_list] | Uma lista das propriedades e consultas usadas para gerar o documento PDF, por exemplo, a carta de verificação de emprego. |

### Funções instaladas com o HR Service Management Legacy

Aplicativo de Recursos Humanos: o plug-in Core adiciona as seguintes funções.

| Título da função [nome] | Descrição | Contém funções |
|---|---|---|
| Especialista em RH<br>hr_specialist | Pode criar e atualizar casos de RH. | hr_case_writer |
| Generalista de RH<br>hr_generalist | Pode criar e atualizar casos de RH. | hr_case_writer |
| Recrutador de RH<br>hr_recruiting | Pode criar e atualizar casos de RH. | hr_specialist |
| Especialista em folha de pagamento de RH<br>hr_payroll | Pode criar e atualizar casos de RH. | hr_specialist |
| Gerente de RH<br>hr_manager | Controle total sobre todas as funções de RH. | • Todas as funções hr_basic<br>• survey_admin<br>• hr_posição_escritor |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Título da função [nome] | Descrição | Contém funções |
|---|---|---|
| | | • hr_profile_reader<br>• hr_case_reader<br>• hr_task_reader<br>• catalog_admin<br>• skill_admin |
| Diretor de RH<br>hr_director | Controle total sobre todas as funções de RH. | hr_manager |
| Revisor da regra de atribuição<br>hr_assignment_reader | Pode ler regras de atribuição de RH. | Nenhum |
| Atualizador de regra de atribuição<br>hr_assignment_writer | Pode atualizar as regras de atribuição de RH. | hr_assignment_reader |
| Administrador do sistema de RH<br>hr_admin | Controle total sobre todos os dados de recursos humanos e pode administrar territórios e habilidades. | • todas as funções de RH<br>• territory_admin<br>• skill_model_admin<br>• survey_admin<br>• catalog_admin<br>• template_admin<br>• skill_admin<br>• knowledge_manager<br>• assign_rule_admin<br>• model_manager |
| Agente de RH<br>hr_basic | Pode criar, atualizar e excluir casos de RH. | • document_management_user<br>• hr_case_writer<br>• hr_kb_writer<br>• hr_profile_writer<br>• hr_task_writer<br>• skill_model_user<br>• skill_user<br>• survey_reader |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Título da função [nome] | Descrição | Contém funções |
|---|---|---|
| Revisor de caso de RH<br>hr_case_reader | Pode ler casos de RH e perfis de RH. | • hr_read<br>• hr_profile_reader<br>• hr_task_reader |
| Agente de RH<br>hr_read | Pode ler e criar casos de RH. | hr_profile_reader |
| Trabalhador do caso de RH<br>hr_case_writer | Pode criar e atualizar casos de RH. | • hr_case_reader<br>• hr_task_writer |
| Aprovador de RH<br>hr_approver_user | Pode aprovar casos de RH. | approver_user |
| Revisor de tarefas de RH<br>hr_task_reader | Pode exibir tarefas de RH. | Nenhum |
| Trabalhador de tarefa de RH<br>hr_task_writer | Pode criar e atualizar tarefas de RH. | hr_task_reader |
| Revisor de perfil de RH<br>hr_profile_reader | Pode ler perfis de RH. | Nenhum |
| Especialista em perfil de RH<br>hr_profile_writer | Pode criar e atualizar perfis de RH. | hr_profile_reader |
| Especialista em cargo de RH<br>hr_posição_escritor | Pode criar, atualizar e excluir registros de posição de RH. | Nenhum |
| Redator de artigo de conhecimento de RH<br>hr_kb_writer | Pode criar e atualizar artigos de conhecimento de RH. | Nenhum |
| Formatador de conteúdo<br>[content_block_open_header_user] | Pode editar o cabeçalho do Portal de RH. | Nenhum |

### Grupos de usuários instalados com o HR Service Management Legacy

Aplicativo de Recursos Humanos: o plug-in principal adiciona os seguintes grupos de usuários.

| Grupo de usuários | Descrição |
|---|---|
| hora | Primário de outros grupos de RH. Ele concede a função de gerente de RH e seus grupos secundários herdam a função de gerente de RH. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Grupo de usuários | Descrição |
|---|---|
| Benefícios do RH | Os membros do grupo administram os benefícios de RH. Herda a função de gerente de RH. |
| RH Relacionamentos do funcionário | Os membros do grupo administram as relações do funcionário. |
| Investigações de RH | Os membros do grupo investigam casos de RH. Herda a função de gerente de RH. |
| Liderança de RH | Os membros do grupo gerenciam equipes de RH. Herda a função de gerente de RH. |
| RH Folha de pagamento | Os membros do grupo administram a folha de pagamento de RH. Herda a função de gerente de RH. |
| Recrutamento de RH | Os membros do grupo executam atividades de recrutamento e contratação. |
| Sistemas de RH | Membros do grupo concedem acesso ao sistema, executam redefinições de senha do sistema, criam relatórios do sistema e fornecem o Portal de serviços de RH |
| Lista de Observação VIP de RH | Membros deste grupo são adicionados à lista de observação de casos de RH para usuários VIP. Nenhuma função foi concedida. |

### Inclusões de script instaladas com o HR Service Management Legacy

O Human Resources Application: Core adiciona os seguintes script includes.

| Script Include | Descrição |
|---|---|
| GeneralHRForm | Script de implementação para a carta de verificação de emprego de RH. |
| hora | Contêiner para valores usados com frequência. |
| GenericHierarchyProcessor | Exibe dados hierárquicos com base em um relacionamento primário secundário. |
| hr_Caso | Classe de wrapper para registros de caso de RH. |
| hr_CasoAjax | Classe de wrapper para solicitações Ajax de caso de RH. |
| hr_Task | Classe de wrapper para tarefa de RH. |
| perfil_hr | Classe de wrapper para registros de Perfil de RH. |
| hr_SysUser | Classe de wrapper para funcionalidade de RH em registros sys_user. |
| Utilitários_hr | Funcionalidade genérica para a aplicação de RH. |
| hr_Configuration | Gerencia os dados revisados pelos **campos de perfil de RH da opção de configuração de RH que os usuários ou gerentes podem editar sem a aprovação do RH** |
| hrUserAuthentication | Verifica se os usuários têm acesso a documentos que estão sendo solicitados a confirmar. |
| hr_AssignmentRulesSecurityManager | Wrapper para segurança de regras atribuídas. |
| hr_KnowledgeSecurityManager | Classe de wrapper para segurança de artigos da Base de Conhecimento de RH. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Script Include | Descrição |
|---|---|
| hr_KnowledgeM2MSecurityManager | Classe de wrapper para segurança da lista relacionada de conhecimento anexado no formulário hr_case. |
| hr_EmergencyContactSecurityManager | Classe de wrapper para segurança de contato de emergência do perfil de RH. |
| hr_EmploymentHistorySecurityManager | Classe de wrapper para segurança do histórico de emprego do perfil de RH. |
| hr_PositionSecurityManager | Classe de wrapper para segurança da posição de RH. |

### Client scripts instalados com o HR Service Management Legacy

O Human Resources Application: Core adiciona os seguintes client scripts.

| Client scripts | Tabela | Descrição |
|---|---|---|
| Redefinir prioridade na mudança opened_for | Caso de RH [hr_case] | Ajusta a prioridade do caso de RH com base no fato de o usuário ser ou não VIP. |
| Preencher campos automaticamente | Caso de RH [hr_case] | Define automaticamente os campos de local e departamento em casos de RH, com base nos detalhes do usuário associado a esse registro. |
| Preencher perfil e grupo de atribuição | Caso de RH [hr_case] | Preenche os campos Grupo de atribuição e Perfil de RH (se o usuário **Aberto para** tiver um perfil de RH) em um caso de RH. |
| Pesquisa de Conhecimento Personalizada | Caso de RH [hr_case] | Pesquisa de conhecimento personalizada na exibição de formulário de caso de RH. |
| A data de término deve ser após a data de início | Histórico de Emprego de RH [hr_employment_history] | Valida que a data de término do emprego não é anterior à data de início do emprego. |
| Impor usuário exclusivo | Perfil de RH [hr_profile] | Impede a criação de um novo perfil quando o usuário selecionado já tem um perfil de RH. |
| Ocultar variáveis do Produtor de registro | Caso de RH [hr_case] | Oculta variáveis do produtor de registro que, de outra forma, seriam exibidas na exibição de formulário do caso de RH. |
| Destacar funcionário VIP | Caso de RH [hr_case] | Formata um caso de RH para um usuário VIP na lista de casos de RH. |
| Preencher categoria usando modelo | Caso de RH [hr_case] | Preenche a categoria com base no modelo de RH selecionado. |
| Preencher campos usando sys_user | Perfil de RH [hr_profile] | Atualiza os campos em um novo registro de perfil de RH quando um usuário existente é selecionado. |



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Client scripts | Tabela | Descrição |
|---|---|---|
| Preencher perfil de RH onChange | Caso de RH [hr_case] | Atualiza os campos de perfil de RH em um caso de RH automaticamente quando o usuário aberto para é alterado. |
| Preencher aberto para o campo onChange | Caso de RH [hr_case] | Atualiza o campo **Aberto para** quando um perfil é adicionado a um caso de RH. |
| Preencher modelo usando categoria | Caso de RH [hr_case] | Preenche o modelo em um caso de RH quando uma categoria é alterada. |
| A data de início deve ser anterior à data de término | Histórico de Emprego de RH [hr_employment_history] | Valida que a data de início do emprego não é posterior à data de término do emprego. |
| Acesso ao campo [onLoad] | hr_profile | Define os campos de Perfil de RH como somente leitura se o usuário não tiver a função hr_case_writer. |
| atualizar gerente quando o departamento mudar | hr_case | Quando o campo Departamento é atualizado, define o campo Gerente se o caso for um caso de integração. |
| Definir categoria | hr_document_template | Define o valor padrão do campo Categoria como Verificação de emprego. |
| Limpar tarefa na mudança de usuário | hr_document_acknowledgement | Desassocia o documento comoconfirmação se o usuário na tarefa referenciada for alterado. |
| EnforceFields | hr_case | Garante que o formulário não possa ser enviado a menos que os campos obrigatórios sejam preenchidos. |
| Preencher departamento a partir da posição | hr_case | Quando o campo Posição é atualizado, define o campo Departamento se o caso for um caso de integração. |
| Validar endereço de e-mail no envio | hr_emergency_contact | Garante que o endereço de e-mail seja válido quando o formulário for enviado. |
| Tornar o tipo de confirmação obrigatório na tarefa de RH. | tarefa_hr | Torna o campo Tipo de confirmação obrigatório quando atribuído a um usuário **Aberto para** no caso de RH. |
| O campo Usuário só pode ser gravado para hr_admin | hr_profile | O campo Usuário no formulário hr_profile é somente leitura para todos os usuários, exceto para usuários hr_admin. |

### Regras de negócio instaladas com o HR Service Management Legacy

O Human Resources Application: Core adiciona as seguintes regras de negócio.

| Regra de negócios | Tabela | Descrição |
|---|---|---|
| Atribuída #Pronto para trabalho | Caso de RH [hr_case] | Invoca o processo de fluxo de estado para casos de RH. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Regra de negócios | Tabela | Descrição |
|---|---|---|
| (aprovação desativada)<br><br>Pronto para aprovação<br><br>Pronto para trabalho (aprovação em)<br><br>#Iniciar trabalho<br><br>#Cancelamento | | |
| Aceitar<br><br>Atribuída<br><br>#Cancelar limpeza<br><br>Pronto para trabalho<br><br>Reatribuir<br><br>Retomar caso de RH<br><br>Iniciar o trabalho | Tarefa de RH [hr_task] | Invoca o processo de fluxo de estado para tarefas de RH. |
| Adicionar categorias ao bloco de anotações | Caso de RH [hr_case] | Carrega os tipos de caso de RH e as categorias associadas e mapeia o modelo para o tipo de caso. |
| Adicionar supervisor de RH à lista de observação | Caso de RH [hr_case] | Adiciona membros do grupo Lista de observação VIP de RH a um caso de RH quando o usuário é VIP. |
| #Adicionar estado de aceitação do usuário | Caso de RH [hr_case] | Coloca um caso de RH no estado **Aguardando aceitação do usuário**. |
| #Regra de negócios de avaliação automática | Caso de RH [hr_case] | Aciona uma pesquisa de RH quando o caso é encerrado ou cancelado. |
| #Limpar durações | Caso de RH [hr_case] | Limpa o valor de Duração em registros hr_case quando o caso é reativado (quando Ativo muda para verdadeiro em um registro inserido ou atualizado). |
| Fechar tarefa de RH | Tarefa de RH [hr_task] | Fecha a tarefa de RH que foi criada para solicitar a documentação de um funcionário quando o funcionário responde ao e-mail e anexa o arquivo. |
| Exibir ação necessária | Caso de RH [hr_case] | Exibe que o RH solicitou algumas ações na mensagem da sua peça. |
| Exibir mensagem Pronto para trabalho | Caso de RH [hr_case] | Exibe uma mensagem se o caso de RH estiver no estado de rascunho instruindo o agente a iniciar o trabalho. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Regra de negócios | Tabela | Descrição |
|---|---|---|
| Exibir mensagem de lembrete no caso de RH | Caso de RH [hr_case] | Verifica o nível de acesso do usuário atual e exibe as informações apropriadas no caso de RH. Se o administrador estiver representando um usuário, exiba uma mensagem informando que ele não tem permissão para acessar. |
| Impor usuário exclusivo | Perfil de RH [hr_profile] | Garante que um perfil de RH duplicado não seja inserido para um usuário. |
| Gatilho de sair da pesquisa | Tarefa de RH [hr_task] | Envia um link para a pesquisa de saída quando o estado da tarefa de pesquisa de saída muda para **Trabalho em andamento**. |
| Notificar o proprietário do caso de RH quando todas as tarefas forem encerradas | Tarefa de RH [hr_task] | Envia uma notificação para o agente atribuído ao caso de RH quando todas as tarefas de RH são concluídas. |
| Preencher ANS de caso | SLA de tarefa [task_sla] | Insere um temporizador de Acordo de nível de serviço quando um caso de RH está ativo. |
| Contador de reatribuições para o caso | Caso de RH [hr_case] | Conta o número de vezes que o caso é reatribuído. |
| Remover supervisor de RH da lista de observação | Caso de RH [hr_case] | Remove membros do grupo da Lista de Observação VIP de RH de um caso de RH quando o usuário não é mais um VIP. |
| Restringir consulta | Caso de RH [hr_case] | Corrige a consulta usada para que os registros de caso de RH sejam exibidos na exibição de lista. |
| Restringir consulta | Tarefa de RH [hr_task] | Corrige a consulta usada para que os registros de tarefa de RH sejam exibidos na exibição de lista. |
| Restringir consulta | Contato de emergência [hr_emergency_contact] | Corrige a consulta usada para obter registros a serem exibidos na exibição de lista. |
| Restringir consulta | Histórico de emprego [hr_employment_history] | Corrige a consulta usada para obter registros a serem exibidos na exibição de lista. |
| Enviar eventos hr_case | Caso de RH [hr_case] | Adiciona eventos à fila de eventos quando os registros são inseridos ou atualizados. |
| Definir e-mail de RH | Propriedades do sistema [sys_properties] | Define o endereço de e-mail especificado no módulo Configuração quando o usuário seleciona E- **mail para RH** no Portal de RH. |
| Definir campos de usuário | Caso de RH [hr_case] | Define o valor Aberto para em um registro hr_case quando o registro é inserido ou atualizado. |
| Iniciar temporizador de aceitação do usuário do RH | Caso de RH [hr_case] | Inicia o temporizador quando um caso de RH é resolvido. O usuário é notificado para aceitar a resolução e encerrar o caso. Sem resposta do usuário, o caso é encerrado automaticamente quando o tempo termina. |
| #Sincronizar campos para hr_profile | Usuário [sys_user] | Sincroniza campos entre registros hr_profile e sys_user associados na atualização do registro sys_user. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Regra de negócios | Tabela | Descrição |
|---|---|---|
| #Sincronizar campos para sys_user | Perfil de RH [hr_profile] | Sincroniza campos entre registros sys_user e hr_profile associados na atualização do registro hr_profile. |
| Atualizar durações | Caso de RH [hr_case] | Define o valor de Duração em registros hr_case quando o caso se torna inativo (quando Ativo muda para falso no registro inserido ou atualizado). |
| #Atualizar porcentagem de conclusão do caso de RH | Tarefa [task] | Atualiza o percentual de conclusão da tarefa para um caso de RH com base no estado das tarefas de RH associadas. |
| Atualizar campo de nome | Perfil de RH [hr_profile] | Atualiza o valor de Nome em um registro hr_profile se o valor de Nome ou Sobrenome for alterado quando um registro for inserido ou atualizado. |
| #Validar se a data de término é após a data de início | Perfil de RH [hr_profile] | Valida que a data de término do emprego é posterior à data de início do emprego quando qualquer um dos dois valores muda quando um registro hr_profile é inserido ou atualizado. |
| #Validar opened_for em relação ao hr_profile | Caso de RH [hr_case] | Atualiza o valor **Aberto para** em registros hr_case quando **o Estado** não é **Solicitado** e o registro é atualizado. |
| ValidateChanges | Tarefa de RH [hr_task] | Garante que as mudanças sejam válidas. |
| #Verificar Anotações de trabalho | Caso de RH [hr_case] | Requer que as anotações de trabalho sejam inseridas quando o estado do caso de RH muda. |
| #Verificar Anotações de trabalho | Tarefa de RH [hr_task] | Requer que as anotações de trabalho sejam inseridas quando o estado da tarefa de RH muda. |

### Notificações por e-mail instaladas com o HR Service Management Legacy

O Human Resources Application: Core usa as seguintes notificações por e-mail. Todos são baseados na tabela Caso de RH [hr_case].

| Ação de script | Descrição |
|---|---|
| Caso de RH aberto | Envia um e-mail para o solicitante e o usuário que insere o caso quando **Ativo** é verdadeiro no registro inserido. |
| Caso de RH criado a partir de e-mail | Envia um e-mail para o remetente quando um caso de RH é criado a partir de uma ação de e-mail de entrada. |
| Caso de RH atribuído a mim | Envia um e-mail para o usuário atribuído quando Ativo é verdadeiro E Atribuído a não está vazio E Atribuído à mudança E No registro inserido ou atualizado. |
| Caso de RH atribuído ao meu grupo | Envia um e-mail para os membros do grupo de atribuição quando Ativo for verdadeiro E Atribuído a estiver vazio E Grupo de atribuição mudar E Grupo de atribuição não estiver vazio E No registro inserido ou atualizado. |
| Caso de RH comentado | Envia um e-mail para o criador, o solicitante, o usuário atribuído e os membros da lista de observação quando Ativo é verdadeiro E Mudanças nos comentários adicionais E No registro atualizado. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Ação de script | Descrição |
|---|---|
| Caso de RH retomado | Envia um e-mail para o usuário atribuído quando uma tarefa de RH é encerrada e o caso de RH é retomado automaticamente. |
| Trabalho de caso de RH anotado | Envia um e-mail para o usuário atribuído quando Ativo é verdadeiro E Atribuído a não está vazio E Mudanças nas anotações de trabalho E No registro atualizado. |
| E-mail de boas-vindas da Empresa de RH | Envia um e-mail para o gerente de perfil de RH em um evento acionado pelo Fluxo de trabalho de RH de integração do funcionário. |
| Tarefa de RH atribuída a mim | Envia um e-mail para o usuário atribuído quando Ativo é verdadeiro E Atribuído a não está vazio E Atribuído à mudança E No registro inserido ou atualizado. |
| Tarefa de RH atribuída ao meu grupo | Envia um e-mail para os membros do grupo de atribuição quando Ativo for verdadeiro E Atribuído a estiver vazio E Grupo de atribuição mudar E Grupo de atribuição não estiver vazio E No registro inserido ou atualizado. |
| Tarefa de RH comentada | Envia um e-mail para o usuário atribuído e para os membros da lista de observação quando Ativo é verdadeiro E os comentários adicionais mudam E no registro atualizado. |
| Verificação de emprego de RH | Envia um e-mail para o terceiro que solicitou a carta de verificação de emprego. |

### Eventos instalados com o HR Service Management Legacy

Aplicativo de Recursos Humanos: Core registra os seguintes eventos.

| Evento | Descrição |
|---|---|
| hrc.case.currículo | Aciona quando uma tarefa de RH é encerrada e o caso de RH é retomado. |
| hrc.request.mudou | Aciona quando o estado, o designado, o grupo de atribuição e as anotações de trabalho são alterados. |
| hrc.request.email.creation | Aciona quando uma solicitação é inserida de um e-mail. |
| hrc.task.changed | Aciona quando o estado, o designado, o grupo de atribuição e as anotações de trabalho são alterados. |
| tarefa.hrc.encerrada | Aciona quando uma tarefa é encerrada e concluída, mas o caso primário não é retomado e uma ou mais tarefas ainda estão pendentes. |
| hr_case.approved | Aciona a aprovação de um caso de RH. |
| hr_case.assignment_group.changed | Aciona quando o grupo de atribuição é alterado. |
| hr_case.comentou | Aciona quando um comentário é adicionado a um caso de RH. |
| hr_case.emp_verification | Aciona uma ação de IU para verificação de emprego para enviar o e-mail de verificação de emprego ao solicitante. |
| hr_case.inserted | Aciona a inserção de um caso de RH. |
| hr_case.inserted.assigned | Aciona a inserção e atribuição automática de um caso de RH. |
| hr_case.inserted.unassigned | Aciona a inserção de um caso de RH que não seja atribuído automaticamente. |
| hr_case.atualizado | Aciona quando um caso de RH é atualizado. |



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Evento | Descrição |
|---|---|
| hr_case.web_e-mail | Aciona a inserção de um caso de integração para enviar o e-mail de boas-vindas a um novo funcionário. |

### Habilidades de RH instaladas com o HR Service Management Legacy

O Human Resources Application: Core adiciona as seguintes habilidades de RH.

| Habilidade de RH | Descrição |
|---|---|
| Carreira do funcionário | Fornece orientação sobre a carreira de um funcionário |
| Desligamento de funcionário | Gerencia casos de desligamento para garantir que todas as tarefas sejam concluídas |
| Integração de funcionário | Gerencia casos de integração para garantir que todas as tarefas sejam concluídas |
| Relacionamentos do funcionário | Auxilia os funcionários nos casos de Relacionamentos do funcionário |
| Transferência de funcionário | Gerencia o processo de transferência de funcionários para garantir que todas as tarefas sejam concluídas |
| Sair das entrevistas | Entrevista funcionários que estão prestes a desligar para garantir a conformidade e coletar feedback |
| Contratação | Gerencia processos, como requisições de pessoal, para a contratação de novos funcionários |
| hora | Está contido em todas as habilidades de RH. |
| Benefícios do RH | Auxilia os funcionários com casos de benefícios |
| Política de RH | Auxilia os funcionários com perguntas sobre as políticas da empresa |
| Sistemas de RH | Gerencia sistemas de RH, como folha de pagamento, sistema de gestão de aprendizado e banco de dados de funcionários |
| Licença | Auxilia os funcionários a programar licenças, como licença maternidade |
| Folha de pagamento | Auxilia os funcionários com perguntas e problemas da folha de pagamento |
| Idioma espanhol | Fala espanhol e pode atuar como tradutor, se necessário |
| Acompanhamento de tempo | Auxilia os funcionários com perguntas sobre o registro de horas |
| Férias/Licença | Auxilia os funcionários com perguntas sobre férias ou licença |

### Itens do catálogo de RH instalados com o HR Service Management Legacy

O Human Resources Application: Core adiciona os seguintes itens do catálogo de RH.

| Item do catálogo de RH | Descrição |
|---|---|
| Benefícios 401(k) | Envie uma pergunta sobre benefícios 401(k). Por exemplo: Com quanto posso contribuir? ou Quando as retiradas começarão? |
| Orientação de carreira | Envie uma pergunta sobre sua carreira na organização. Por exemplo: O que é necessário para ser considerado para uma promoção? |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Item do catálogo de RH | Descrição |
|---|---|
| Mudanças nas informações do funcionário | Insira e envie mudanças nas informações do seu perfil de RH, como um novo endereço de e-mail pessoal. Alguns campos são atualizados automaticamente e outros são atualizados por um agente de RH. |
| Desligamento de funcionário | Envie uma solicitação de desligamento para um funcionário que está saindo da empresa. As variáveis incluem o funcionário que está saindo, o tipo de desligamento e a data de término do emprego. |
| Integração do funcionário | Envie uma solicitação de integração para uma nova contratação que deve começar no futuro. As variáveis incluem informações de perfil de RH, informações de emprego e informações pessoais. |
| Perguntas sobre Relacionamentos do funcionário | Envie uma pergunta sobre as relações do funcionário. Por exemplo: meu colega de escritório fala muito alto ao telefone o dia inteiro. |
| Verificação de emprego | Envie uma solicitação para que uma carta de verificação de emprego seja gerada e enviada a um contato de terceiros, como um agente de empréstimo bancário. As variáveis incluem o nome da instituição, o nome e as informações do contato e o endereço de e-mail. |
| Geral | Envie uma pergunta sobre benefícios que não são cobertos por outros itens do catálogo. Por exemplo: a empresa tem um programa de descontos? |
| Reclamação | Envie um caso descrevendo uma ocorrência ou situação que precisa ser abordada. Por exemplo: alguém está ativando todas as tardes no Banheiro do 2º andar. |
| Licença de dispensa | Envie uma solicitação de licença. As variáveis incluem o tipo de licença e quando ela começa e termina. |
| Eventos de vida | Envie uma pergunta sobre eventos da vida, como casamento ou parceria doméstica. |
| Médico/dental/visão | Envie uma pergunta sobre suas coberturas de saúde, por exemplo, o que você precisa fazer para cobrir seu parceiro doméstico. |
| Folha de pagamento | Envie uma pergunta sobre a folha de pagamento. Por exemplo: Como altero minhas deduções do W2? |
| Aposentadoria | Envie uma pergunta sobre benefícios e opções de aposentadoria, como quantos anos você deve ter na empresa para se qualificar para a aposentadoria. |
| Taxa de matrícula | Envie uma solicitação de reembolso de taxa de matrícula seguindo as diretrizes da sua empresa. As variáveis incluem a instituição educacional, a classe assistida, a data de conclusão e o valor da taxa de matrícula. |
| Férias | Envie uma pergunta sobre políticas de férias, por exemplo, quando você recebe uma semana adicional por ano. |

Tradução automática

### Noções básicas sobre o legado da Gestão de serviços de RH

O HR Service Management para a versão sem escopo do RH beneficia sua empresa, automatizando processos de RH padrão em sua organização que oferecem suporte a relacionamentos entre funcionários e o departamento de RH.

## Quem usa a Gestão de serviços de RH

O departamento de RH da empresa usa o aplicativo HR Service Management. Um departamento de RH empresarial é composto por várias áreas, como relações com funcionários, administração de benefícios, aplicação de políticas, recrutamento e emprego e gestão de desempenho. Os membros de uma grande organização de RH geralmente incluem:

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Especialistas em RH que se especializam em uma ou mais disciplinas de RH. Por exemplo, a área de benefícios tem especialistas em administração de seguros, licença e férias e compra de ações para funcionários.
- Generalistas de RH que trabalham com um grupo de negócios ou em uma região geográfica para ajudar os funcionários com perguntas, carreiras, gestão de desempenho e outras solicitações de relações do funcionário.
- Gerentes de RH que monitoram e medem a eficácia do grupo de RH no suporte aos funcionários em toda a organização. Eles também garantem que a empresa esteja em conformidade com as regulamentações federais, estaduais e locais.
- Administradores de sistemas de RH que configuram e mantêm sistemas como o banco de dados central do funcionário, folha de pagamento, sistema de gestão de aprendizado e desempenho e outros, incluindo o aplicativo de Recursos Humanos.

## Como usar a Gestão de serviços de RH

A aplicação HR Service Management aprimora e oferece suporte à sua empresa. Os relacionamentos entre seus funcionários, a TI e o departamento de RH são compatíveis de várias maneiras:

- Os funcionários podem usar o Portal do serviço de RH ou o catálogo para enviar perguntas e outras solicitações ao departamento de RH.
- Se você usar o recurso Suporte do Connect, os funcionários poderão conversar com um agente de RH que está monitorando a fila de bate-papo de RH. Consulte Suporte do Connect .
- A equipe de RH pode criar, gerenciar e exibir casos de RH para responder a perguntas e processar as solicitações enviadas pelos funcionários.
- Os gerentes de RH podem executar relatórios e exibir informações de visão geral para monitorar e gerenciar o trabalho realizado pelo departamento de RH.
- Os administradores de RH e de TI corporativos podem gerenciar com mais eficácia os sistemas de RH da empresa, como os sistemas de folha de pagamento e gestão de desempenho, por meio do Enterprise Configuration Management Database (ECMDB).

## Como você se beneficia do HR Service Management

Usando o aplicativo, toda a empresa se beneficia das seguintes maneiras:

**Automatiza processos de RH padrão**

Vários processos típicos de RH são automatizados. Essa automação reduz o número de check-lists, trocas de e-mail e chamadas telefônicas realizadas pela equipe de RH.

**Melhora o acesso do funcionário**

Os funcionários acessam os serviços de RH por meio de um catálogo de serviços, em vez de escrever e-mails individuais, fazer chamadas telefônicas ou visitar pessoalmente o RH para cada solicitação.

**Rastreia solicitações e andamento**

Os gerentes de RH usam relatórios e exibições para ajudá-los a entender o trabalho que sua equipe está realizando para oferecer suporte à empresa. Os funcionários podem ver o status de suas solicitações.

**Integra-se com outros serviços**

Os processos de recursos humanos podem incluir tarefas de RH e tarefas para outras equipes, para fornecer melhorias significativas na entrega de serviço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Terminologia do HR Service Management

A terminologia a seguir é usada para a aplicação.

| Termo | Definição |
|---|---|
| Critérios do RH | Modo de selecionar agrupamentos de usuários do Sistema e de RH com base em critérios |
| Serviços de RH | Lista de Serviços de RH |
| Categorias de Tópico de RH | Lista de categorias de tópico de serviço de RH |
| Relacionamentos de RH | Relacionamentos do usuário entre si |
| Posições de RH | Posições disponíveis na tabela da empresa |
| Definição de Nível de Atribuição de RH | Especifica a hierarquia de escalação |
| Funções do Grupo de RH | Lista de grupos que têm funções de grupo de RH |
| Scripts de E-mail de RH | Lista de todos os scripts de e-mail de RH |
| Funções de Usuário de RH | Lista de usuários com funções de usuário de RH |
| Modelos de RH | Modelos para criação de registro de caso com base no item do catálogo |
| Regras de Função de Cliente | Especifica as regras para gerar funções de cliente |
| Tópico de RH | DetalhesLista de detalhes do tópico do serviço de RH |
| Opções de serviço de RH | Lista de opções de serviços de RH que afetam a criação de casos |
| Departamentos de RH | Departamentos disponíveis na tabela da empresa |
| Locais de RH | Locais disponíveis na tabela da empresa |
| Filas de Bate-Papo de RH | Lista de filas de bate-papo de RH |
| Pesquisas de RH | Pesquisas usadas pela aplicação de RH |
| Links de RH | Links externos usados pela aplicação de RH |
| Propriedades de RH | Propriedades do sistema usadas na aplicação de RH |
| Modelos de e-mail de RH | Lista de todos os modelos de e-mail relacionados ao RH |
| Bases de Conhecimento de RH | Bases de conhecimento usadas pela aplicação de RH |
| Artigos de Conhecimento de RH | Artigos de conhecimento usados pela aplicação de RH |
| Notificações de RH | Notificações por e-mail usadas pela aplicação de RH |
| Categorias do Catálogo de serviços de RH | Categorias do catálogo de serviços usadas pela aplicação de RH |
| Itens do catálogo de serviços de RH | Itens do catálogo de serviços usados pela aplicação de RH |
| Modelos de documento de RH | Modelos de documento para conteúdo de documento usado na aplicação de RH |
| Grupos de RH | Grupos usados por usuários de RH |
| Habilidades de RH | Habilidades disponíveis para usuários da empresa |
| Funções de RH | Funções usadas por usuários de RH |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Termo | Definição |
|---|---|
| Provedor/Planos de Benefícios de RH | Provedores de benefícios e planos usados pelo serviço de benefícios de RH |
| Tipo de Benefício de RH | Tipos de benefícios usados pelo serviço de benefícios de RH |
| Tipos de Problema Disciplinar | Tipos de problema disciplinar usados pelo serviço de Relacionamentos do funcionário do RH |
| Tipos de aviso disciplinar | Tipos de aviso usados pelo serviço de Relacionamentos do funcionário do RH |
| Frequências de Relatório do Sistema de RH | Frequências de Relatório do Sistema definidas para o Serviço de Sistemas de RH |
| Tipos de relatório do sistema de RH | Tipos de relatório do sistema de RH usados pelo serviço do sistema de RH |

### Guia de implementação do RH legado

Para implementar a versão sem escopo do RH, a gestão de RH trabalha com a equipe de TI para configurar os dados de RH e configurar o aplicativo para funcionar com os processos de RH da organização.

Os tópicos a seguir fornecem diretrizes de planejamento, configuração e implementação para uma implementação bem-sucedida em sua organização.

### Equipe de implementação de RH e TI para RH legado

Comece reunindo a equipe de RH que pode tomar decisões sobre a configuração da aplicação e a equipe de TI que pode configurar a aplicação para a versão sem escopo do RH.

Na equipe de implementação, inclua a equipe de RH e TI que pode lidar com as seguintes responsabilidades.

**Gerente de projetos de RH**

O gerente de projeto entende os sistemas e processos do departamento e será responsável pela linha do tempo, orçamento, comunicações e assim por diante.

**Administrador de TI de RH**

Normalmente, é alguém que gerencia os sistemas de RH existentes e que gerenciará a configuração da aplicação de Recursos Humanos.

**Gerentes de RH**

Gerentes que representam diferentes funções de RH, como benefícios, folha de pagamento e relações com funcionários.

**Outras partes interessadas**

Outros que devem aprovar, fornecer informações ou assinar para uma implementação bem-sucedida. Por exemplo, a organização de treinamento.

### Decisões de implementação para RH legado

Com a equipe de implementação de RH, tome decisões sobre a configuração do sistema para a versão sem escopo do RH.

Em equipe, discuta os seguintes tópicos. Você pode precisar da ajuda do seu gerente de conta ou de outros grupos internos para algumas das discussões.

**Integração**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se você tiver um banco de dados de funcionários de RH, decida se deseja integrá-lo ao banco de dados de perfis de RH.

Se você usar um sistema diferente, talvez precise usar serviços profissionais para ajudar na integração.

**Fluxo do processo**

Decida se deseja usar fluxos de estado ou fluxos de trabalho para orientar o processo de resolução de casos de RH.

**Bases de conhecimento de RH**

Determine se as bases de conhecimento de RH devem ser configuradas antes da implementação, o que significa que você tem documentos de RH disponíveis por meio da base de conhecimento antes que os funcionários comecem a enviar casos de RH.

Um benefício importante do sistema de RH é a base de conhecimento de Recursos Humanos que pode conter políticas, benefícios, programações de feriados e assim por diante. Quando um funcionário envia um caso, a base de conhecimento é pesquisada com base nas palavras-chave que o funcionário está inserindo na descrição resumida. Com uma base de conhecimento detalhada, a pergunta pode ser respondida sem a necessidade de enviar o caso.

Você também pode definir várias bases de conhecimento de RH para diferentes conjuntos de funcionários. Por exemplo, crie uma base de conhecimento para funcionários dos EUA e outra base de conhecimento para funcionários do México porque políticas, feriados e assim por diante podem ser diferentes.

**Atribuição de casos e tarefas de RH**

Determine como você atribuirá casos e tarefas de RH aos agentes de RH. Revise as informações a seguir para entender o processo de atribuição e se familiarizar com itens e opções predefinidos.

- Como casos e tarefas são atribuídos no RH legado
- Grupos de usuários instalados com o HR Service Management Legacy
- Habilidades de RH instaladas com o HR Service Management Legacy
- Itens do catálogo de RH instalados com o HR Service Management Legacy
- Configuração no RH legado

**Processos de RH atuais**

Descreva processos de RH importantes, como os processos de integração e desligamento da sua organização. Compare os processos com aqueles que são predefinidos com o aplicativo de Recursos Humanos e identifique como os processos predefinidos devem ser modificados. Identifique outros processos que você deve configurar.

**Acordos de nível de serviço (ANS)**

Decida quanto tempo diferentes tipos de casos de RH devem levar para resolver e use essas informações para definir acordos de nível de serviço (ANSs) de RH para rastrear a eficácia de seus processos de RH.

**Implementação de RH**

Como parte do processo de planejamento, determine como você distribuirá o RH para os funcionários e qual treinamento é necessário. Considere as seguintes perguntas.

- Você fará a distribuição para grupos de funcionários em fases?
- Você implementará partes dele em fases? Por exemplo, na primeira fase, todos os funcionários podem enviar consultas simples de RH. A segunda

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

fase inclui treinamento e implementação dos processos automatizados, como integração e desligamento.

- Como você deixará os funcionários empolgados com o novo processo de RH para que eles queiram usá-lo?
- De qual treinamento cada tipo de usuário, como os listados abaixo, precisará?
  - Usuários finais que enviam solicitações de RH
  - Agentes de RH que trabalham em casos
  - Aprovadores de RH que precisam responder em tempo hábil
  - Gerentes de RH que desejam rastrear e monitorar a atividade do caso de RH
  - Outras partes interessadas não listadas

### Fluxos de estado versus fluxos de trabalho no RH legado

Uma definição de configuração disponível para a aplicação de Recursos Humanos é se os fluxos de estado devem ser automatizados. Se você não automatizar os fluxos de estado, poderá alterar manualmente o estado dos casos de RH conforme o trabalho é concluído ou usar fluxos de trabalho para automatizar os processos.

## Definições

**Fluxos de estado**

Os fluxos de estado personalizam as transições de um estado para outro em tabelas derivadas da tabela Tarefa [task]. O sistema está configurado para executar o trabalho durante as transições para estados específicos. Um exemplo de transição de estado é quando o campo **Estado** em um caso muda do estado **Pronto** para **Trabalho em andamento**.

Quando você cria um fluxo de estado, o sistema substitui automaticamente os elementos de programação usuais que controlam os estados da tarefa por regras de negócios personalizáveis, client scripts e ações de IU que oferecem uma ampla variedade de opções de processamento. Você pode configurar transições de estado personalizadas para ocorrer automaticamente ou manualmente e em qualquer ordem. Você pode criar regras de negócios e ações de IU que só aparecem e entram em vigor em determinados estados.

**Workflows**

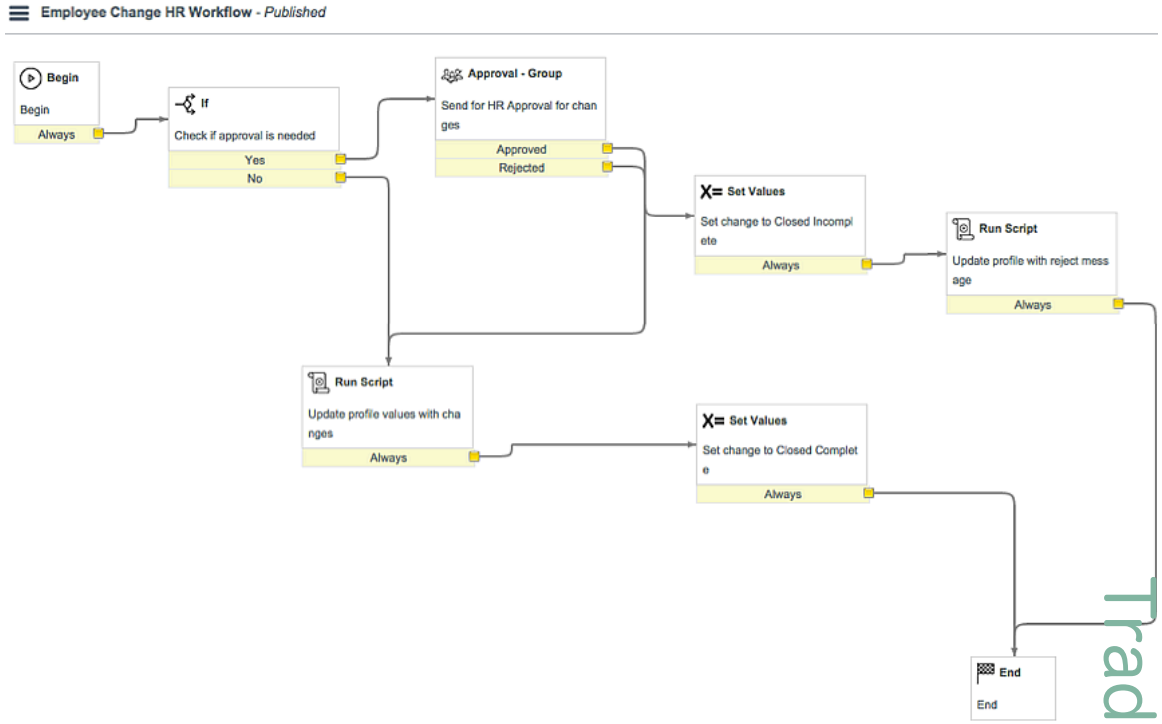
Um fluxo de trabalho fornece a mesma personalização de processos, no entanto, as atividades de fluxo de trabalho podem ser baseadas em gatilhos diferentes de mudanças de estado. Se você usar um fluxo de trabalho, defina atividades para mudar o estado, mas pode incluir outras atividades, como definir um temporizador para uma ação a ser realizada, adicionar mensagens ao fluxo de atividades e iniciar outro fluxo de trabalho.

Você cria e modifica fluxos de trabalho no Editor de fluxo de trabalho, onde todo o fluxo de trabalho é representado graficamente em uma tela, conforme mostrado neste exemplo de fluxo de trabalho de RH:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Exemplo de fluxo de trabalho de RH**




## Noções básicas sobre os fluxos de estado e os fluxos de trabalho instalados com o RH

Quando o Human Resources está ativado, os fluxos de estado e os fluxos de trabalho são instalados. Fluxos de estado são habilitados por padrão em **Recursos Humanos** > **Administração** > **Configuração**.

Os processos a seguir têm fluxos de trabalho definidos:

**Fluxo de trabalho de RH de mudança de funcionário**

Verifica primeiro se uma aprovação é necessária. Se nenhuma aprovação for necessária, ou quando a aprovação for obtida, o perfil será atualizado e o caso será encerrado. Se uma mudança for rejeitada, o caso será encerrado incompleto.

**Fluxo de trabalho de RH de integração de funcionários**

Cria automaticamente um perfil de RH e envia a solicitação de aprovação. Quando a aprovação é obtida, o cria o registro do usuário, envia um modelo de e-mail de boas-vindas ao gerente do novo funcionário e inicia o fluxo de trabalho de tarefas de RH de integração do funcionário. Quando as tarefas são concluídas, fecha o caso. Se o caso de integração for rejeitado, o caso será encerrado incompleto e o perfil de RH será marcado como inativo.

**Tarefas de RH de integração de funcionários**

Quando iniciado pelo fluxo de trabalho de integração, cria tarefas de integração e as atribui conforme especificado nas propriedades de cada tarefa.

**Fluxo de trabalho de RH de desligamento de funcionários**

Envia solicitação de aprovação. Quando a aprovação é obtida, inicia o fluxo de trabalho Tarefas de RH de desligamento de funcionários. Quando a data de rescisão é atingida e as tarefas são encerradas, o perfil de RH e os registros do usuário são definidos como inativos.

**Tarefas de RH de desligamento de funcionários**

Quando iniciado pelo fluxo de trabalho de desligamento, cria tarefas de desligamento e as atribui conforme especificado nas propriedades de cada tarefa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Aceitação de usuário do caso de RH**

Depois que um agente de RH conclui um caso, notifica o usuário para revisar e aceitar ou rejeitar a resolução. Se o usuário aceitar a resolução ou não responder em dois dias úteis, o caso será encerrado. Se o usuário rejeitar a resolução, notificará o agente de RH.

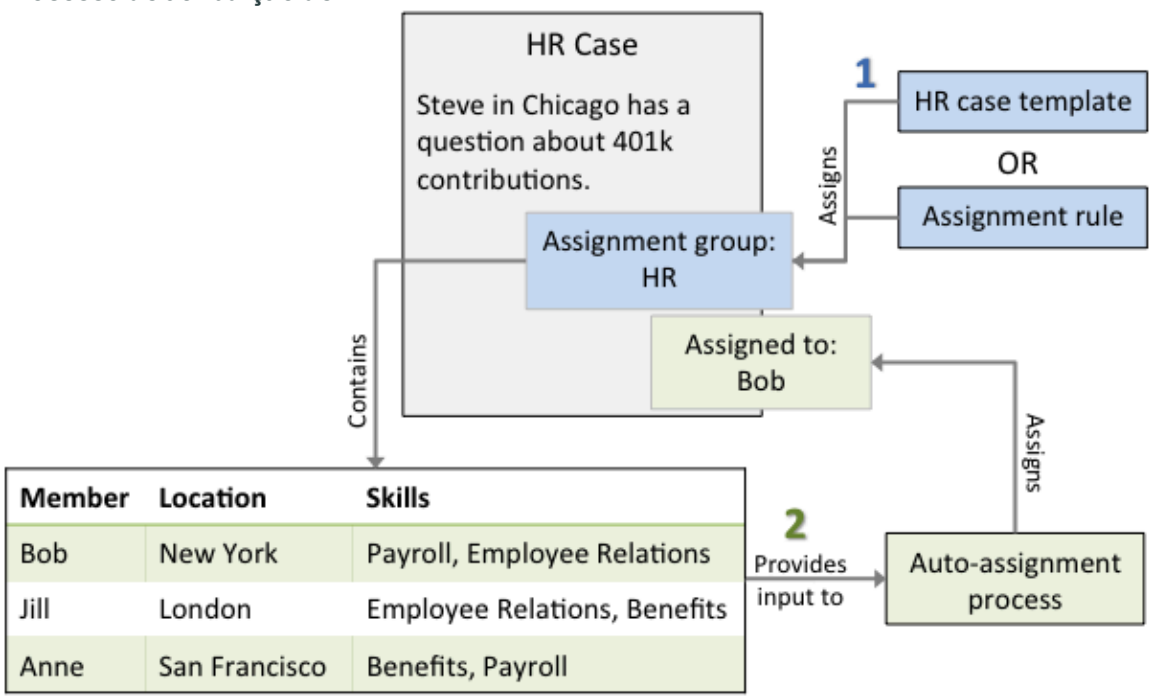
Você pode exibir os fluxos de estado navegando até **Recursos Humanos** > **Fluxos de estado**. Cada fluxo de estado indica o estado inicial e final quando o fluxo de estado é processado. Se você está apenas começando a usar o RH, pode deixar os fluxos de estado habilitados e, se os fluxos de trabalho não forem modificados, eles funcionarão com fluxos de estado sem conflitos.

### Como casos e tarefas são atribuídos no RH legado

É importante entender como os agentes de RH são atribuídos a casos e tarefas de RH, pois isso ajudará você a configurar a atribuição automática para funcionar conforme o esperado.

Este diagrama ilustra a hierarquia do processo de atribuição.

**Processo de atribuição de RH**




1. Quando o caso de RH é inserido, um grupo de RH é atribuído a partir do modelo de caso de RH ou de uma regra de atribuição. O modelo de caso de RH atribui o grupo durante a entrada do caso, antes que o caso seja enviado. Uma regra de atribuição atribui o grupo quando o caso é enviado, se o grupo de atribuição estiver vazio.
2. Quando o caso é enviado, o processo de atribuição automática avalia o fuso horário, o local e as habilidades de cada membro do grupo de atribuição, dependendo de quais opções de configuração estão habilitadas. Ele também avalia a carga de trabalho ou o número de casos atribuídos a cada usuário. Ele atribui o membro do grupo de atribuição correspondente mais próximo com base na carga de trabalho.

Os itens predefinidos a seguir oferecem suporte a caso de RH e atribuição de tarefa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Itens de RH predefinidos

| Item | Descrição |
|---|---|
| Grupos de RH | Vários grupos de RH são predefinidos, incluindo **RH**, que deve conter todos os membros da equipe de RH. |
| Modelos de caso de RH | Modelos de caso são usados para criar itens do catálogo. Vários itens do catálogo predefinidos são fornecidos para solicitações comuns de RH, como reembolso de taxa de matrícula e 401k perguntas. A maioria dos modelos de caso de RH atribui **RH** como o grupo de atribuição.<br><br>Também há modelos de tarefa de RH associados aos itens do catálogo para criar tarefas para atender a casos de RH. Os modelos de caso e de tarefa podem especificar o grupo de atribuição. |
| Regras de atribuição | Uma regra de atribuição predefinida atribui **RH** como o grupo quando um caso de RH é enviado e não há nenhum grupo atribuído. |

As opções de atribuição automática a seguir são configuradas no módulo Configuração de RH.

### Opções de atribuição automática da Configuração de RH

| Opção | Descrição |
|---|---|
| A seleção automática de agentes considerará o fuso horário para tarefas | Tarefas de RH são trabalhos individuais que devem ser concluídos para resolver o caso de RH. As tarefas de RH podem ser atribuídas a um fuso horário; se você atribuir um fuso horário, poderá usar o fuso horário da tarefa e o local do agente de RH para atribuir automaticamente o agente. |
| A seleção automática de agentes considerará a localização dos agentes. | Se a organização estiver distribuída em dois ou mais locais e cada um tiver uma equipe de RH, você poderá usar o local do agente de RH. Por exemplo, uma pergunta de férias de um funcionário na Alemanha é atribuída a um membro do grupo de benefícios no escritório de Berlim. |
| A seleção automática de agentes para tarefas requer que eles tenham **[todas] [algumas] [nenhuma]** habilidades | Dentro de um grupo, os agentes de RH podem se especializar em uma área. Por exemplo, na equipe de benefícios, alguns agentes podem saber mais sobre sinistros médicos ou solicitações de licença. Você seleciona **[all] [some] [none]** com base na atribuição e manutenção de habilidades de RH. |

### Informações de implementação necessárias para RH legado

Depois de decidir como configurar o aplicativo de RH, obtenha listas das informações a serem inseridas ou importadas nos módulos de RH para a versão sem escopo do RH.

Obtenha essas listas de sistemas ou bancos de dados existentes ou peça aos chefes de departamento para compilar a lista de informações de seu departamento. Use as informações conforme descrito para desenvolver listas que estão prontas para entrada no aplicativo de Recursos Humanos.

1. Reúna as seguintes informações.
   - Lista de posições na sua organização.
   - Áreas de especialização de RH, por exemplo, benefícios, folha de pagamento, políticas e assim por diante.
2. Use a lista de áreas de especialização de RH para compilar as listas a seguir.

   **Funções de RH**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As funções identificam as partes do sistema que cada usuário pode acessar.

Normalmente, os usuários são colocados em grupos e as funções são atribuídas aos grupos. Cada usuário em um grupo recebe as permissões atribuídas ao grupo. Várias funções são predefinidas para você, como funções de administrador de RH, especialista e generalista. Revise as funções predefinidas e identifique as novas funções que você precisa adicionar.

**Grupos de RH**

O grupo de **RH** é predefinido para conter todos os usuários de RH. Identifique os grupos adicionais necessários. Muitas vezes, você pode começar com uma lista dos grupos de e-mail definidos em sua organização. Você pode atribuir funções a um grupo e cada membro adicionado ao grupo recebe as funções associadas.

**Nota:**
Os grupos de RH podem ser configurados em uma hierarquia. Um usuário atribuído a um grupo secundário obtém as funções atribuídas aos grupos primário e secundário.

**Habilidades de RH**

Compile uma lista de habilidades que os usuários de RH podem ter. Eles podem ser para áreas de especialização e outras habilidades, como idiomas estrangeiro. Você pode atribuir habilidades a grupos e usuários. Assim como as funções, as habilidades atribuídas a grupos são atribuídas a todos os membros do grupo.

**Nota:**
As habilidades de RH podem ser configuradas em uma hierarquia. Um usuário atribuído a uma habilidade recebe a habilidade e todas as habilidades contidas por ela.

3. Obter uma lista hierárquica de usuários de RH. Para cada usuário, identifique as informações a seguir. A lista será usada como um documento de entrada para a implementação de RH.
   - Associação de grupo de RH do usuário
   - Habilidades de RH do usuário
   - Se um usuário não for atribuído como membro de um grupo, uma lista de funções de RH a serem atribuídas ao usuário
   - Local do usuário, se aplicável
   - Se o usuário deve aprovar casos de RH. Por exemplo, o generalista de RH de uma região pode precisar aprovar casos de RH de desligamento.
4. Descreva todos os artigos a serem incluídos na base de conhecimento e a origem das informações de cada artigo.

### Configuração do RH legado

Use a check-list de configuração para ajudá-lo a configurar o RH para a sua organização, para a versão sem escopo do RH.

Pode levar algum tempo para concluir todos os itens de configuração. A maioria desses itens pode ser feita simultaneamente; exceções são anotadas. Se levar vários meses para concluir a implementação, revise as informações inseridas durante as tarefas de configuração iniciais e atualize-as para refletir as mudanças.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Configurar Recursos Humanos

| ✓ | Configurar |
|---|---|
| | Insira ou importe as seguintes informações antes de importar perfis de RH do usuário.<br>• Definir posições da organização no RH legado<br>• RH Crie um grupo de usuários . Inclua RH como um prefixo no nome do grupo para facilitar a pesquisa de grupos de RH.<br>• Criar ou modificar uma habilidade de RH no RH legado |
| | Definir Configuração no RH legado. |
| | Criar ou modificar um perfil de RH no RH legado banco de dados, conforme determinado durante a fase de decisão. |
| | Atribua uma função a um usuário para grupos e equipes de RH. Certifique-se de atribuir hr_approver_user a qualquer pessoa que aprove os casos. |
| | Atribuir uma habilidade de RH a um grupo no RH legado. |
| | Crie modelos de RH para o catálogo de RH. Eles são para os processos adicionais que você identificou durante a fase de planejamento. |
| | Revise o caso de RH instalado e os fluxos de estado da tarefa e personalize um fluxo de estado conforme necessário.<br>**Nota:**<br>Se você estiver gerenciando casos manualmente ou com fluxos de trabalho, poderá desabilitar os fluxos de estado. |
| | Revise o RH instalado e edite ou crie novos fluxos de trabalho conforme necessário. |
| | Revise e configure Regras de atribuição no RH legado. |
| | Revisar e configurar . Você pode personalizar o texto das notificações existentes e criar notificações. |
| | Revisar e configurar Acordos de nível de serviço (ANS) de RH. |
| | Configure Knowledge Management no RH legado. Isso é concluído pelo administrador da base de conhecimento de RH, que é o proprietário do conteúdo e de sua criação. O administrador da base de conhecimento também define e monitora os processos de revisão, publicação e desativação. |

### Processos automatizados para RH legado

Você pode automatizar os processos de RH, como a integração de um novo funcionário, na versão sem escopo do RH. Existem processos predefinidos que iniciam fluxos de trabalho automatizados. Você pode personalizar os processos predefinidos e criar outros.

Processos predefinidos estão disponíveis para atender às seguintes solicitações ou itens do catálogo de RH.

- Integração de funcionários: os gerentes de RH podem enviar uma solicitação de integração de RH para um novo funcionário.
- Mudança de informações do funcionário: os gerentes de RH enviam solicitações para atualizar as informações de perfil de RH de um funcionário, por exemplo, quando seu nome, cargo ou local muda. Os funcionários podem enviar solicitações para mudar alguns

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

campos de perfil, como endereço residencial ou e-mail pessoal. Os campos de perfil de RH são alterados automaticamente quando uma solicitação é enviada.

- Desligamento de funcionário: os gerentes de RH podem enviar uma solicitação de desligamento de RH para um funcionário.

Os itens do catálogo de RH podem ser personalizados e integrados a uma organização mais ampla, por exemplo, para envolver a equipe de TI na configuração de um laptop para um novo funcionário. Conjuntos padrão de tarefas para processos de RH são definidos e o sistema pode ser configurado para criar e atribuir automaticamente essas tarefas no momento apropriado.

As informações do funcionário podem ser passadas para outros departamentos automaticamente para iniciar seus processos. A equipe de RH não precisa estar ciente das especificações desses outros processos. Departamentos como TI ou instalações mantêm o controle sobre seus processos e informam o departamento de RH quando eles são concluídos.

Veja como o processo de integração predefinido funciona para um novo funcionário chamado Allan:

1. O gerente de RH da Allan envia uma solicitação de **integração do funcionário** do catálogo de RH ou do portal de serviços de RH. As seguintes ações ocorrem.
   - Um novo caso de RH é criado com uma categoria de **Integração**.
   - Um novo registro de perfil de RH é criado para conter as informações pessoais de Ana do formulário de integração. A equipe de RH pode adicionar informações ao perfil de RH para armazenar e rastrear todos os dados fornecidos por Allan.
2. Uma solicitação de aprovação é gerada e atribuída automaticamente ao usuário que pode verificar e aprovar a solicitação de integração.
3. Depois que a aprovação é obtida, o registro do usuário para Ana é criado automaticamente e vinculado ao perfil de RH. Tarefas de RH padrão são criadas automaticamente para a equipe de RH cumprir, como configurar a folha de pagamento e benefícios e executar uma verificação de antecedentes.
4. Um fluxo de trabalho gera automaticamente solicitações para fornecer à Allan o acesso correto ao hardware, software e sistemas de TI com base no departamento, no local e na posição.
5. Quando todas as tarefas são concluídas, o departamento de RH confirma que tudo está pronto para o primeiro dia e fecha o registro do caso.

A equipe de RH pode rastrear o andamento de todo o processo de integração.

## Usar eventos para iniciar processos de RH

Você pode usar eventos para iniciar processos de fluxo de trabalho, normalmente quando um novo caso de RH é criado. Este processo funciona da seguinte forma:

1. Quando um caso de RH é criado ou modificado, ocorre um evento de execução de RH. Por exemplo, o evento `hr_case.inserted` ocorre quando um novo caso de RH é criado.
2. O evento aciona ações de script que executam scripts conforme necessário e iniciam fluxos de trabalho. Por exemplo, a ação de script `de ação de integração do funcionário de TI` inicia o **fluxo de trabalho de TI**de integração do funcionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Tópicos relacionados**

Fluxo de trabalho

Editor de fluxo de trabalho

### Design de processo baseado em fluxo de trabalho para RH legado

Você pode projetar um novo processo de RH baseado em fluxo de trabalho quando os processos predefinidos não forem suficientes, na versão sem escopo do RH. Você pode criar um fluxo de trabalho totalmente novo ou usar componentes existentes em seu processo de RH.

Para projetar um novo fluxo de trabalho ou personalizar um fluxo de trabalho predefinido, você normalmente trabalha com alguém em sua organização que tenha experiência em design e personalização de fluxo de trabalho.

Os componentes a seguir podem ser usados ou personalizados para processos de RH.

- Os processos predefinidos fornecidos para integração, desligamento e mudança de informações.
- As ações de script Ação de integração de funcionários de TI e Ação de desligamento de funcionários de TI.
- Fluxos de trabalho que criam tarefas de RH e TI.
- O guia de pedido que cria solicitações de item do catálogo.
- Produtores de registro, conhecidos como itens do catálogo, que iniciam processos automatizados de RH.

Os itens a seguir funcionam por padrão com processos de RH. Você pode modificá-los conforme necessário. Por exemplo, você pode estender a tabela de Perfil de RH para capturar informações adicionais.

- Tabela Perfil de RH [hr_profile]
- Tabela Caso de RH [hr_case]
- Script Includes

A lista a seguir descreve as tarefas que você executa para projetar um novo processo de RH automatizado.

1. Projete as fases do processo, descrevendo o fluxo do processo em alto nível. Um exemplo é mostrado na tabela.
2. Crie ou personalize um item do catálogo que cria o caso de RH.
3. Crie o fluxo de trabalho para processar a solicitação, incluindo qualquer uma das configurações relevantes a seguir.

   **Regras de aprovação**

   Revise e aprove ou rejeite a solicitação. Por exemplo, para aprovar uma solicitação de licença.

   **Regras de atribuição**

   Atribua a solicitação a um indivíduo ou grupo específico. Por exemplo, para atribuir registros de mudança de benefícios a um administrador de benefícios específico. Grupos de RH, habilidades e locais podem ser considerados para atribuição automática.

   **Notificações por e-mail**

   Alerte um membro ou grupo de RH sobre a solicitação. Por exemplo, para enviar uma notificação ao agente de RH ao qual um caso está atribuído.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Tarefas de execução**

Crie tarefas de RH e solicitações de itens que outros departamentos cumprem. Por exemplo, uma tarefa de RH para reativar a conta de e-mail de um usuário quando uma licença terminar.

4. Personalize as informações de perfil, se exigido pelo novo processo. Por exemplo, você pode estender a tabela Perfil de RH para criar uma tabela Dependentes, que pode ser necessária para o processamento de sinistros de seguro de funcionários.
5. Selecione um evento para iniciar o fluxo de trabalho quando o caso de RH for criado.

### Exemplo das fases típicas de um processo de integração

| Fase | Descrição |
|---|---|
| Capturar informações | • Quando uma oferta de emprego for aceita, capture informações básicas sobre o novo funcionário.<br>• Crie um caso de RH e um perfil de RH para o funcionário com as informações capturadas.<br>• Solicite aprovação para integração. |
| Aprovação | Aprove a solicitação de integração e gere as tarefas para este trabalho, como:<br>• Tarefas de RH, como a execução de verificações de referência.<br>• Solicitações que não sejam de RH, por exemplo, hardware e software relevantes que geram itens solicitados do catálogo de serviços. Departamentos que não são de RH atendem a essas solicitações. |
| Execução | Execute as tarefas geradas necessárias para integração. |
| Data de início | Quando o funcionário ingressar, execute ações como:<br>• Redefina uma senha ou desbloqueie a conta do Active Directory para um funcionário.<br>• Adicione funções ao funcionário.<br>• Envie um e-mail de boas-vindas para a equipe. |

### Fluxo de trabalho de integração de funcionários no RH legado

Analise a visão geral detalhada do processo automatizado de RH predefinido para integração de funcionários para garantir que ele atenda às necessidades da sua organização. Opcionalmente, personalize o fluxo de trabalho de integração ou projete um novo fluxo de trabalho.

Para projetar um novo fluxo de trabalho ou personalizar um fluxo de trabalho predefinido, você normalmente trabalha com alguém em sua organização que tenha experiência em design e personalização de fluxo de trabalho.

O processo de integração começa quando um gerente de RH envia uma solicitação de integração do catálogo de RH ou do portal de serviços de RH, que insere um caso de gerenciamento de dados do funcionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Um funcionário de RH é atribuído ao caso. A aprovação deve ser concedida antes que qualquer trabalho possa ser realizado. Após a aprovação, o funcionário de RH define as tarefas de integração para integrar o novo contratado.

O recém-contratado usa o Portal de serviços de RH para concluir as tarefas de integração.

O sistema primeiro verifica se há um perfil de RH existente com base no nome, sobrenome e endereço de e-mail pessoal da pessoa que está sendo integrada. Por exemplo, um perfil de RH existente existirá se a pessoa for um funcionário anterior. Se um perfil de RH correspondente for encontrado, o sistema adicionará informações relevantes ao perfil e atualizará o status do emprego. Se não houver um perfil de RH existente, um registro de perfil de RH será criado para o novo funcionário. O registro é preenchido com as informações pessoais inseridas no formulário de catálogo.

Os perfis de RH são criados antes que o fluxo de aprovação seja acionado, para permitir o registro de comentários confidenciais e anotações de trabalho no registro seguro do perfil de RH. Informações confidenciais são capturadas em um estágio inicial.

**Nota:**
Se a solicitação de integração for criada a partir do novo formulário de registro, o usuário deverá começar selecionando a categoria **RH - Gestão de dados do funcionário**. O usuário pode clicar em **Novo**, preencher as informações e enviar o caso de RH.

Depois que a solicitação é enviada:

1. Um novo registro de usuário [sys_user] é criado para o funcionário e preenchido com as informações inseridas no perfil de RH.
2. O registro do usuário está vinculado ao caso de RH e o nome aparece no campo **Aberto para** na página **Caso de gestão de dados do funcionário**.
3. O estado do caso de RH é definido como **Pronto**.
4. O Fluxo de trabalho de RH de integração de funcionários envia um e-mail aos aprovadores para solicitar aprovação para integrar o novo funcionário.

**Nota:**
Sua instância deve ser configurada para enviar um e-mail aos aprovadores com uma notificação de que uma aprovação precisa da atenção deles.

1. O evento de execução *hr_case.approved* ocorre. Os seguintes subfluxos e guias de pedido são iniciados.
2. Um fluxo de trabalho de tarefas de RH para gerar tarefas para a equipe de RH executar.
   - Mudança de informações do funcionário
   - Desligamento de funcionário
   - Carta de verificação de emprego
   - Integração de novos contratados
   - Nova configuração da folha de pagamento do funcionário
   - Verificações de antecedentes de novos funcionários
   - Nova aceitação da política anticorrupção do funcionário
   - Configuração de novos benefícios do funcionário
   - Requisitos de treinamento de novo funcionário

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Um fluxo de trabalho de tarefas de TI gera uma solicitação do catálogo de serviços para a equipe de TI. A ação de script `Ação de integração do funcionário de TI` aciona e executa um guia de pedido usando a atividade **Guia de pedido programável**.
   - O guia de pedido usa regras para especificar quais itens são solicitados com base nas perguntas respondidas na solicitação de integração. Essas respostas preenchem os valores de variáveis e determinam quais itens solicitados a guia de pedido gera. Por exemplo, todos os funcionários recebem uma conta de e-mail, mas somente alguns funcionários recebem um laptop. As perguntas são **Tipo de emprego**, **Departamento**e **Tipo de local**.
   - O campo **Solicitado para** é definido como o novo funcionário.
   - Uma solicitação de aprovação para os itens do catálogo de serviços é gerada e uma notificação é enviada ao aprovador de TI.
   - Depois que a aprovação é recebida, a solicitação do catálogo de serviços é definida como **Aprovada** e o estado do item solicitado é definido como **Aberto**.

   **Nota:**
   Se o caso de integração for cancelado, os itens solicitados também serão cancelados.

4. Um dia antes da data de início do emprego, um e-mail de boas-vindas é enviado ao gerente do novo funcionário. Para apresentar o novo funcionário, o gerente pode modificar e enviar este e-mail para a equipe.
5. Quando uma solicitação de integração é aprovada, ocorrem as seguintes ações.
6. Quando todas as tarefas de RH e itens solicitados gerados forem concluídos, as seguintes ações ocorrerão.
   - O perfil de RH e o caso de RH são atualizados para definir o status do emprego como **Empregado**.
   - O caso de RH está encerrado.

   **Nota:**
   O caso de RH não pode ser encerrado quando há tarefas ou solicitações de RH incompletas.

Se a solicitação de integração for rejeitada, ocorrerão as seguintes ações.

1. O caso de RH é encerrado e o perfil de RH é definido como **Inativo**.
2. Uma anotação de trabalho é adicionada ao perfil de RH para anotar a rejeição.
3. Uma notificação apropriada é enviada ao criador do registro de integração.
4. Os itens solicitados foram cancelados.
5. O processo de integração é encerrado.

### Fluxo de trabalho de desligamento de funcionários no RH legado

Analise as informações detalhadas sobre o processo de fluxo de trabalho de desligamento de RH predefinido para garantir que ele atenda às necessidades da sua organização. Pode ser necessário personalizar o fluxo de trabalho de desligamento ou projetar um novo fluxo de trabalho.

Para projetar um novo fluxo de trabalho ou personalizar um fluxo de trabalho predefinido, você normalmente trabalha com alguém em sua organização que tenha experiência em design e personalização de fluxo de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O processo de desligamento padrão começa quando uma solicitação de desligamento é enviada. Isso cria um caso de RH para o funcionário que está saindo e aciona o Fluxo de trabalho de RH de desligamento de funcionário. Se o funcionário não tiver um registro de perfil de RH, ele será criado quando o fluxo de trabalho for acionado.

Uma aprovação para desligar o funcionário é solicitada e uma solicitação de aprovação é enviada aos membros do grupo de **liderança de RH**. Quando uma solicitação de desligamento é aprovada, ocorrem as seguintes ações.

1. O **status** do funcionário do caso de RH e o perfil de RH do funcionário são definidos como **Desligamento**.
2. O estado do caso de RH se torna **Trabalho em andamento**.
3. O evento de execução *`hr_case.approved`* ocorre. Isso aciona:
   - O fluxo de trabalho de tarefas de RH de desligamento de funcionários para adicionar tarefas de RH ao caso de RH. O fluxo de trabalho de desligamento gera tarefas dinamicamente a partir do modelo, assim como a integração.
   - A ação de script *`Ação de desligamento de funcionário de TI`* para recuperar os ativos do funcionário gerando tarefas para cada ativo atribuído ao funcionário.
4. Quando a data de término do emprego é atingida e o fluxo de trabalho de tarefas de RH de desligamento de funcionário é concluído, ocorrem as seguintes ações.
   - O estado do caso de RH é definido como **Encerrado concluído**.

     **Nota:**
     O caso de RH não pode ser encerrado quando há tarefas ou solicitações de RH incompletas.

   - O status empregatício do caso e do perfil de RH está definido como **Funcionário anterior**.
   - O caso de RH e o perfil de RH são definidos como inativos.

Se a solicitação de desligamento for rejeitada, ocorrerão as seguintes ações.

1. O status do emprego é definido como **Empregado** no caso de RH e no perfil de RH.
2. O estado do caso de RH é definido como **Encerrado incompleto**.
3. Os usuários atribuídos ao caso de RH são notificados.

### Fluxo de trabalho de mudança de funcionário no RH legado

Analise as informações detalhadas sobre o Fluxo de trabalho de RH de mudança do funcionário predefinido para garantir que ele atenda às necessidades da sua organização. O fluxo de trabalho de RH de mudança de funcionário é usado para solicitar atualizações de informações de perfil de RH que os funcionários e seus gerentes não estão autorizados a editar.

Normalmente, as organizações permitem que os funcionários atualizem determinadas informações pessoais, mas não as informações de emprego, que são alteradas por um agente de RH ou pelo gerente do funcionário. Por exemplo, o gerente atualiza o perfil quando o funcionário é promovido a uma nova posição.

Na Configuração de Recursos Humanos, você pode selecionar quais campos de perfil de RH podem ser editados. Você pode selecionar campos para informações pessoais e de emprego e outras informações confidenciais. Os funcionários podem atualizar qualquer campo de informações pessoais editáveis diretamente em seus perfis de RH.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os campos de informações de emprego que você habilita para edição permitem que o gerente de um funcionário atualize o campo. No entanto, o gerente não pode abrir o perfil de RH do funcionário. O gerente deve enviar uma solicitação de mudança de informações do funcionário com as informações atualizadas. Quando a solicitação para alterar os campos editáveis é enviada, o Fluxo de trabalho de mudança do funcionário de RH executa as seguintes ações.

- Abre um caso de RH.
- Atualiza o perfil de RH do funcionário.
- Encerra o caso de RH.

Para atualizar os campos de perfil de RH que não são editáveis, os funcionários ou seus gerentes enviam uma solicitação de mudança de informações do funcionário. Se o usuário especificado tiver um perfil de RH, o produtor de registro colocará os dados disponíveis nos campos correspondentes. O solicitante atualiza os campos a serem alterados e envia a solicitação que inicia o seguinte Fluxo de trabalho de RH de Mudança de funcionário.

- Abre um caso de RH.
- Envia uma solicitação de aprovação aos membros do grupo de RH. A notificação lista as mudanças que estão sendo solicitadas e contém links para aprovar ou rejeitar as mudanças.
- Se a aprovação for fornecida, o perfil de RH será atualizado e o caso de RH será encerrado. Por se tratar de uma atualização simples de perfil de RH, nenhuma notificação adicional será enviada.
- Se as mudanças solicitadas forem rejeitadas, um comentário será adicionado ao perfil de RH para especificar quem rejeitou a solicitação, o caso de RH será definido como **Encerrado incompleto**e os agentes de RH atribuídos ao caso serão notificados.

Quando um agente de RH envia uma solicitação de mudança de funcionário de RH, como quando um funcionário ou gerente liga para o agente de RH, o perfil de RH é atualizado e o caso é encerrado. Nenhuma notificação é enviada.

#### Informações de perfil personalizadas no RH legado

Como parte do design dos processos de RH, você pode personalizar a maneira como as informações de perfil de RH são processadas. Lembre-se de que alguns dos campos exibidos são referenciados na tabela Usuário [sys_user].

Se você tiver a função hr_admin, poderá personalizar as informações de perfil de RH.

### Estender informações de perfil

Você pode coletar informações de perfil adicionais em uma tabela separada. Por exemplo, você pode criar uma tabela Dependentes que estende a tabela Perfil de RH [hr_profile].

Como as informações de perfil são confidenciais, o administrador do sistema não pode exibi-las. Para obter mais informações, consulte Perfil de RH e segurança de caso de RH no RH legado.

### Associar perfis a registros de usuário

Um registro de perfil de RH deve ser associado ao registro do funcionário na tabela Usuário [sys_user] para garantir que ambos os registros do funcionário possam ser acessados convenientemente. Durante a criação de um registro de perfil de RH, você pode selecionar o registro do usuário para associar ao perfil.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Com o processo de integração de funcionário padrão, essa associação ocorre automaticamente quando um registro de integração é criado e aprovado. Como prática geral, mantenha a associação automática para os processos de integração que você projetar.

Certos campos são exibidos nos registros de usuário e de perfil de RH, mas eles estão em apenas uma das tabelas, Usuário [sys_user] ou Perfil de RH [hr_profile]. Os campos a seguir estão na tabela Usuário [sys_user].

- Prefixo [introdução]
- Nome [first_name]
- Nome do meio [middle_name]
- Sobrenome [last_name]
- Gerente [manager]
- Departamento [department]
- Localização [location]

**Nota:**
A sincronização do número de telefone do bot não é compatível.

A tabela a seguir descreve os outros campos que são sincronizados pela regra de negócios *`Synchronize fields to hr_profile`*.

**Campos sincronizados usando a regra de negócios**

| Campo Perfil de RH [hr_profile] | Campo Usuário [sys_user] | Anotações |
|---|---|---|
| Posição [posição] | Título [title] | A posição no perfil de RH é um campo referenciado. A mensagem Não foi possível atualizar o perfil de RH é exibida:<br>• Quando o título é atualizado no formulário do usuário<br>• Não existe um registro de posição com o mesmo valor |
| Endereço residencial [endereço] | Rua [street] | |
| País [country] | Código do país [country] | Embora os nomes de campo sejam os mesmos, esses campos são de tipos diferentes. No perfil de RH, [country] é um campo de referência. No registro do usuário, [country] é uma lista de seleção. O código do país aparece no formulário Usuário em vez do nome do país quando o país selecionado no perfil de RH não está na lista de seleção. |
| E-mail comercial [work_email] | E-mail [e-mail] | O perfil de RH contém campos de e-mail pessoal e comercial, enquanto o registro do usuário contém apenas o e-mail comercial. |

**Nota:**
O formulário do usuário deve ser configurado para mostrar os campos de endereço, país e e-mail.



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Administração de RH para RH legado

Você pode definir e manter dados da organização de RH que são usados para criar e atribuir casos na versão sem escopo do RH.

As informações a seguir são configuradas e mantidas como parte da administração da aplicação de Recursos Humanos.

- Posições que descrevem as funções de trabalho do funcionário na organização
- Habilidades de RH que facilitam a atribuição automática de casos de RH
- Regras que atribuem automaticamente casos a usuários ou grupos específicos
- Modelos de RH e itens do catálogo que são usados para criar casos de RH
- Registros de perfil de RH

Os gerentes ou administradores de RH configuram as informações. Os agentes de RH podem criar e manter registros de perfil de RH.

Um processo deve ser definido para manter esses dados. Por exemplo, as posições podem ser redefinidas, novas áreas de especialização podem ser configuradas na organização de RH ou novos processos de solicitação de RH podem ser necessários. É importante que um administrador de RH defina o processo e atribua a responsabilidade de forma apropriada para que os dados de RH sejam precisos.

### Pesquisas de RH no RH legado

As pesquisas de RH permitem que os usuários avaliem sua satisfação com a resolução de casos de RH e forneçam feedback à gestão para melhorar os processos de RH, na versão sem escopo do RH.

Duas pesquisas de RH predefinidas são fornecidas: Pesquisa de Satisfação de Solicitação de RH e Pesquisa de Saída de RH. Administradores de RH e gerentes de RH podem editar pesquisas de RH e as condições do gatilho associadas.

A Pesquisa de Satisfação de Solicitação de RH é acionada aleatoriamente para 50% dos casos de RH encerrados. Os usuários recebem um e-mail com o link da pesquisa depois de aceitarem a resolução ou quando o caso de RH é encerrado incompleto. A Pesquisa de Saída de RH é acionada para funcionários no processo de desligamento. Ele é enviado a todos os funcionários em processo de desligamento quando o estado da tarefa de RH é **Trabalho em andamento**.

Os gerentes e administradores de RH podem revisar as respostas por pergunta e ver um cartão de pontuação. Os comentários inseridos pelos usuários fornecem feedback que pode ser usado para melhorar o desempenho da gestão de casos de RH. As opções de pesquisa a seguir podem ser configuradas.

- A aparência do questionário, por exemplo, adicionando o logotipo da empresa.
- Perguntas condicionais que aparecem quando os usuários respondem a outras perguntas de uma determinada maneira.
- A condição do gatilho, por exemplo, para enviá-la para todos os casos ou para uma porcentagem menor de usuários.

Com as condições do gatilho, o sistema gera uma instância de pesquisa sempre que uma ação específica ocorre em uma determinada tabela, como quando uma solicitação de RH é encerrada. Envie uma pesquisa sempre que a condição for atendida ou defina uma probabilidade para enviar uma pesquisa aleatoriamente quando a condição for atendida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As condições do gatilho são ideais para enviar pesquisas para medir a satisfação com uma experiência recente, como fechar uma solicitação de RH.

### Criar ou modificar uma pesquisa de RH no RH legado

Você pode modificar as pesquisas de satisfação de RH predefinidas para atender às necessidades de uma organização e criar pesquisas de RH adicionais.

## Antes de Iniciar

Função necessária: admin, hr_admin ou hr_manager

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por exemplo, você pode criar uma pesquisa de RH para medir a satisfação de processos de RH mais complexos, como integração.

As etapas a seguir descrevem como trabalhar com perguntas de pesquisa no formulário de Definição de pesquisa. Você também pode clicar em **Designer de pesquisa** para abrir a pesquisa e suas perguntas no designer de pesquisa. Quando você salva a pesquisa, a definição da pesquisa é adicionada automaticamente.

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **RH • Administração** > **Pesquisas** > **Pesquisas de RH**.
2. Clique em **Novo** ou abra uma pesquisa existente.
3. Preencha o formulário.

### Formulário Definição da pesquisa

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome da pesquisa que aparece no questionário. |
| Descrição | Informações úteis sobre a pesquisa. |
| Assinatura | Confirmação por um destinatário de pesquisa de requisitos, admoestações ou políticas relacionadas à pesquisa. A assinatura pode exigir que o destinatário marque uma caixa de seleção ou digite uma assinatura completa para verificar se essas declarações foram lidas. Você pode exibir declarações sem exigir uma assinatura. Selecione uma assinatura existente na lista ou clique em **Nova** para criar uma. O formulário de assinatura contém estes campos:<br>○ **Nome**: nome descritivo desta assinatura.<br>○ **Tipo de assinatura**: tipo de assinatura necessária. As seleções são **Caixa de seleção**, **Nome completo**ou **Somente estipulação**. Se **Somente estipulação** for selecionada, nenhuma assinatura será necessária para enviar a pesquisa.<br>○ **Declaração**: o texto que você deseja exibir para os destinatários.<br>Por padrão, uma propriedade chamada *`Require authentication for user signature`* é configurada para exigir que os usuários sejam autenticados ao fornecer uma assinatura de nome completo. |
| Ativo | Marque a caixa para ativar a definição da pesquisa. Quando a caixa de seleção **Ativo** está desmarcada, novas instâncias de pesquisa não podem ser geradas e os usuários não podem concluir as instâncias de pesquisa existentes. Use a caixa de seleção **Ativo** para desativar ou ativar uma pesquisa publicada. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tornar respostas anônimas | Marque a caixa para garantir que todas as respostas desta pesquisa sejam armazenadas sem os nomes de usuário de envio. Quando um usuário envia uma pesquisa, o sistema limpa o campo **Atribuído a** da instância de pesquisa associada. Além disso, as respostas da pesquisa para pesquisas anônimas não contêm valores **Atribuído a**.<br>**Nota:**<br>O campo **Atribuído a** está limpo. No entanto, cada registro de resposta inclui os campos **Criado por** e **Atualizado por** que podem ser acessados pelos usuários com a função survey_admin. |
| Estado | Status da pesquisa: **Rascunho** ou **Publicado**. |
| Período de programação | Opção que determina com que frequência um usuário pode fazer a mesma pesquisa e se o sistema gera instâncias de pesquisa em uma programação.<br>**Nota:**<br>Se você usar uma condição do gatilho para uma pesquisa, certifique-se de que o período de programação esteja definido como **Sem limite**. As condições de gatilho usam um método diferente para regular a frequência com que os usuários podem receber instâncias de pesquisa. |

4. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

### Criar ou modificar categorias de pesquisa de RH e perguntas no RH legado

Quando uma definição de pesquisa de RH é criada, uma categoria de pesquisa é adicionada automaticamente. Você pode criar perguntas associadas a essa categoria ou definir outra categoria para perguntas.

#### Antes de Iniciar

Familiarize-se com os tipos de dados de pergunta da pesquisa antes de começar a inserir perguntas.

Função necessária: admin, hr_admin ou hr_manager

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por exemplo, a Pesquisa de Satisfação de Solicitação de RH tem uma categoria, com quatro perguntas sobre a satisfação com o processo de solicitação de RH. Você pode definir outra categoria para perguntar sobre a satisfação com o agente de RH que lidou com o caso ou pode adicionar mais perguntas à categoria existente.

As etapas a seguir descrevem como trabalhar com perguntas de pesquisa no formulário de Definição de pesquisa. Você também pode clicar em **Designer de pesquisa** para abrir a pesquisa e suas perguntas no designer de pesquisa.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **RH • Administração** > **Pesquisas** > **Pesquisas de RH**e abra a pesquisa para adicionar perguntas.
2. Na lista relacionada **Categorias de métricas**, conclua uma das ações a seguir.

| Opção | Descrição |
|---|---|
| **Adicionar ou editar perguntas em uma categoria existente** | Clique no nome da categoria. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Opção | Descrição |
| --- | --- |
| **Adicionar uma categoria e perguntas** | Clique em **Nova**. Insira o nome e a descrição da categoria, clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**. |

O formulário Categoria de pesquisa que aparece inclui a lista relacionada **de métricas de avaliação**, que contém todas as perguntas que já foram definidas.

3. Para editar uma pergunta, conclua as etapas a seguir.
   a. Clique no texto da pergunta e edite os campos no formulário.
   b. Clique em **Atualizar**.
   c. Se exigido pelo tipo de pergunta, adicione definições na lista relacionada **Definições de métrica de avaliação**.

      **Example**
      Por exemplo, os tipos de dados de escala Likert e numérica exigem as definições de métrica de escala.

4. Para adicionar uma pergunta, conclua as etapas a seguir.
   a. Clique em **Novo** e preencha o formulário.
   b. Clique com o botão direito no cabeçalho e clique em **Salvar**.
      Campos adicionais podem aparecer com base no tipo de dados selecionado. Por exemplo, se você selecionar **Opção**, deverá inserir a definição de escala.
   c. Se aplicável, adicione definições na lista relacionada **Definições de métrica de avaliação**.

      **Example**
      Por exemplo, o tipo de dados Opção requer que você insira as opções.

5. Clique em **Atualizar**.
   A Definição de pesquisa é reaberta.

### Publicar uma nova pesquisa de RH no RH legado

Você deve publicar uma nova pesquisa antes que os usuários possam concluí-la.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: admin, hr_admin ou hr_manager

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois que uma pesquisa é publicada, você pode editá-la e ela permanecerá publicada. O campo **Estado** no formulário de Definição de pesquisa indica se a pesquisa foi publicada.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **RH • Administração** > **Pesquisas** > **Pesquisas de RH**e abra a pesquisa para publicar.
2. Clique em **Publicar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Resultado

Se houver usuários atribuídos, o sistema gerará automaticamente uma instância de pesquisa. Você pode clicar em **Enviar convites** para enviar uma notificação aos usuários atribuídos com um link. Usuários atribuídos também podem navegar até **Autoatendimento** > **Minhas avaliações e pesquisas** para responder à pesquisa.

**Nota:**
Uma pesquisa não pode ser retornada ao estado **Rascunho** após ser publicada. Você pode, no entanto, desativar uma pesquisa desmarcando a caixa de seleção **Ativa**.

### O que Fazer Depois

Se você quiser que os funcionários recebam um link para uma pesquisa, como a Pesquisa de Satisfação de Solicitação de RH, crie uma notificação. Para obter o URL da pesquisa publicada para que possa ser incluído na notificação, clique no link relacionado **Exibir URL da pesquisa**. Você pode copiar o URL e colá-lo como um hiperlink na notificação.

## Criar uma condição do gatilho para uma pesquisa de RH no RH legado

Ao criar uma nova pesquisa de RH, você pode adicionar uma condição do gatilho para especificar quando e para quem a pesquisa será enviada.

### Antes de Iniciar

Função necessária: admin, hr_admin ou hr_manager

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As condições do gatilho são ideais para enviar pesquisas para medir a satisfação com uma experiência recente, como fechar uma solicitação de RH. Algumas das descrições usam a tabela Incidente como exemplo; substitua as informações do caso de RH para criar uma condição do gatilho de pesquisa de RH.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **RH • Administração** > **Pesquisas** > **Condições do gatilho**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha o formulário.
   Para obter detalhes sobre os campos, consulte o formulário Condição do gatilho para pesquisas
4. Clique em **Enviar**.

## Knowledge Management no RH legado

Um benefício importante do sistema de RH é a base de conhecimento de Recursos Humanos que pode conter políticas, benefícios, programações de feriados e assim por diante, na versão sem escopo do RH.

A gestão de conhecimento de RH permite criar e manter artigos específicos de RH e compartilhá-los em toda a organização. A aplicação Human Resources fornece a base de Conhecimento Geral de Recursos Humanos especificamente para este conteúdo. Os benefícios de usar esta base de conhecimento incluem:

- Os funcionários têm uma fonte de informações fácil de pesquisar.
- As informações podem ser mantidas atualizadas, pois os artigos de conhecimento têm um ciclo de vida definido: criar, revisar e atualizar, publicar e desativar.
- A pesquisa contextual da base de conhecimento de RH é realizada durante a entrada do caso de RH com base nas palavras inseridas na descrição resumida. Uma lista dos artigos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

relevantes é exibida automaticamente. Se um artigo responder à pergunta, o funcionário não precisará enviar o caso.

- Os agentes de RH podem anexar artigos de conhecimento a casos de RH para responder à solicitação do funcionário.

As organizações podem ter políticas de RH e pacotes de benefícios diferentes com base no local ou na unidade de negócios. Por exemplo, programações de feriados e benefícios médicos podem variar de acordo com o país, ou políticas diferentes podem estar em vigor para uma fábrica e para seus escritórios corporativos. Você pode definir várias bases de conhecimento de RH conforme necessário e definir critérios do usuário para especificar quais usuários da base de conhecimento têm acesso.

É importante atribuir um gerente de conhecimento para cada base de conhecimento de RH. Usuários com a função hr_kb_writer podem criar e editar artigos de conhecimento de RH. O gerente de conhecimento de RH tem as seguintes responsabilidades.

- Certifique-se de que a base de conhecimento de RH contenha toda a documentação de RH.
- Crie uma maneira de identificar o conteúdo ausente, como perguntas de funcionários que não são respondidas em artigos de conhecimento, e de adicionar o conteúdo.
- Implementar um processo para o ciclo de vida do artigo de conhecimento de RH: criar, revisar, atualizar, publicar e desativar.
- Programe a revisão regular do conteúdo para que ele possa ser atualizado ou desativado.

Os artigos de conhecimento de RH são gerenciados por meio de **RH • Administração** > **Knowledge Management** módulos.

### Anexar um artigo de conhecimento a um caso de RH no RH legado

Você pode adicionar um artigo de conhecimento a um caso de RH para ajudar a processar esse registro. Por exemplo, você pode anexar um artigo sobre a política de código de vestimenta da empresa quando um caso de RH é enviado e pergunta sobre o uso de shorts para trabalhar.

#### Antes de Iniciar

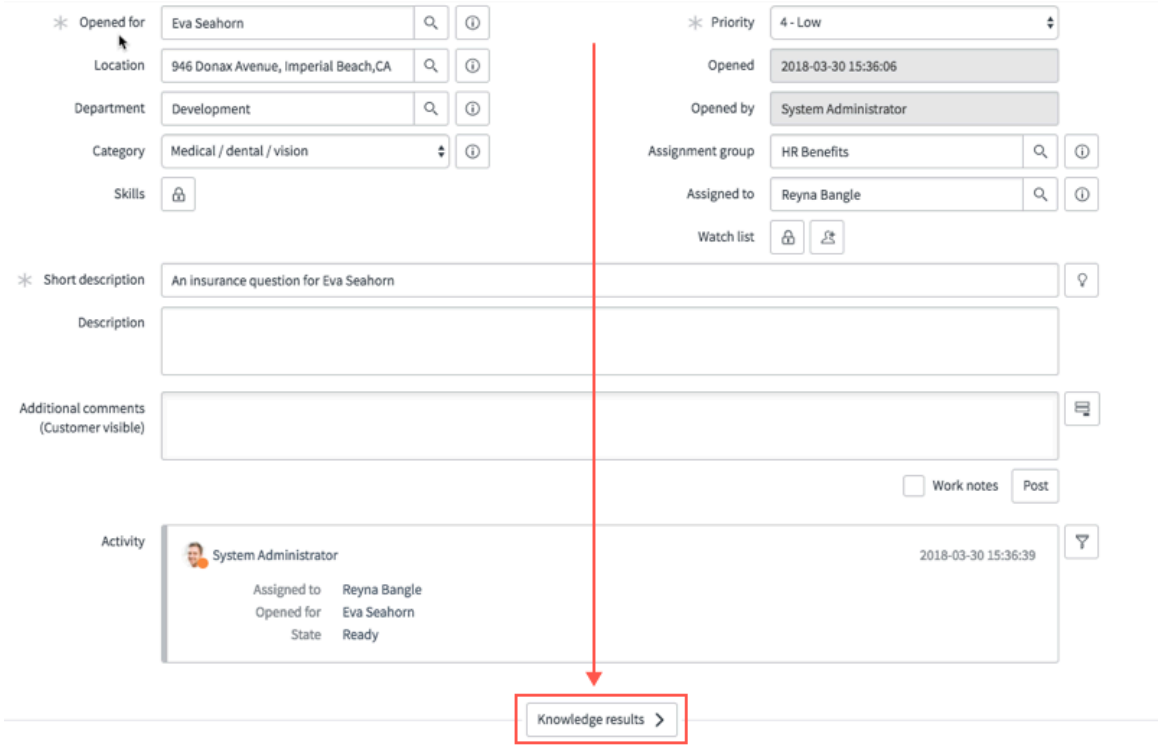
Função necessária: hr_basic ou hr_case_writer

#### Procedimento

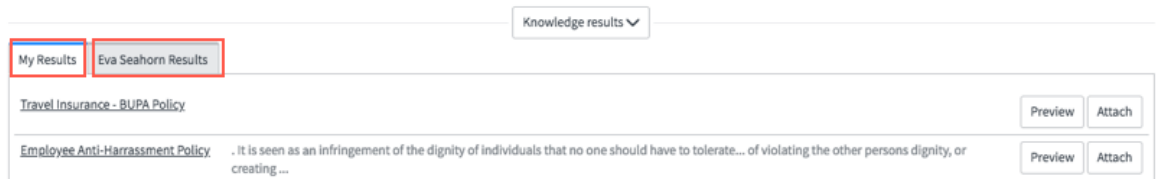
1. Navegar até **Todos** > **RH • Gestão de casos** > **Gestão de casos** e abra um dos módulos, como **Atribuído a mim** ou **Abrir**.
2. Abra o caso de RH.
3. Clique **em Resultados de conhecimento**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




4. Uma lista de **resultados de conhecimento** aparece abaixo dos comentários com base nas palavras-chave no texto.
   Há duas guias de resultados com base nos critérios do usuário associados à base de conhecimento.
   - **Meus resultados** exibe uma lista de artigos que você pode acessar.
   - **[nome do funcionário] Resultados** exibe uma lista de artigos que o funcionário **Aberto para** pode acessar.




5. Revise a lista de artigos de conhecimento sugeridos e siga um destes procedimentos.

| Opção | Descrição |
|---|---|
| **Visualizar o artigo** | Clique em **Visualizar** ao lado do artigo. Depois de revisar o artigo na janela pop-up, clique em **Anexar ao caso de RH,** se for relevante, ou clique no **(X)** para fechar o artigo. |
| **Anexar o artigo sem visualizá-lo** | Clique em **Anexar** ao lado do artigo.<br>**Nota:**<br>Quando você anexa um artigo, seu texto é copiado para **Comentários adicionais**. Depois de salvar o caso, ele também aparece na lista relacionada **Conhecimento anexado**. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Clique em **Salvar**.
7. Como alternativa, para anexar um artigo de conhecimento na lista relacionada **Conhecimento anexado**, conclua as etapas a seguir.

   a. Na lista relacionada **Conhecimento anexado**, clique em **Editar**.

   b. **Opcional:** Se necessário, altere a base de conhecimento para pesquisar em.

   c. Para pesquisar artigos com base no conteúdo do artigo, adicione uma condição, por exemplo, **[Descrição resumida] [contém] [código de vestimenta]**e clique em **Executar filtro**.

   d. Selecione o número da base de conhecimento na lista **Coleção** e clique na seta para a direita para movê-lo para a **Lista de Conhecimento Anexado**.
   Quando você seleciona um número de artigo, o tópico e a descrição resumida aparecem abaixo da lista.

   e. Clique em **Salvar**.

### Organização no RH legado

Você pode criar, modificar, exibir, definir e manter dados de funcionários para sua organização, na versão sem escopo do RH.

As informações da organização são configuradas e mantidas da seguinte forma.

- Perfis de RH na organização
- Diretório de usuários com todos os usuários na organização (somente exibição)
- Posições da organização
- Locais da organização (somente exibição)
- Departamentos da organização (somente exibição)

Os gerentes ou administradores de RH configuram as informações. Os agentes de RH podem criar e manter registros de perfil de RH e posições dentro da organização.

Manter esses dados requer um processo definido. As posições podem ser redefinidas, novas áreas de especialização podem ser configuradas na organização de RH ou novos processos de solicitação de RH podem ser necessários. É importante que um administrador de RH defina o processo e atribua a responsabilidade de forma apropriada para que os dados de RH sejam precisos.

### Perfis de RH dentro da organização no RH legado

Os registros de perfil de RH armazenam dados confidenciais do funcionário, como nome, informações de contato pessoal, endereços de e-mail, histórico de emprego e contatos, na versão sem escopo do RH.

Os registros de perfil de RH permitem que a organização acesse e rastreie as informações do funcionário durante todo o período de emprego e além. Os registros de perfil de RH

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

estão associados aos registros de usuário, mas, ao contrário dos registros de usuário, os registros de perfil de RH são armazenados confidencialmente e não podem ser exibidos publicamente.

Os registros de perfil de RH são criados como parte de um processo de RH, como o processo de integração. O processo de integração padrão cria um registro de perfil de RH para o novo funcionário e associa automaticamente o registro de perfil ao registro de usuário do funcionário quando o caso de integração é aprovado.

As organizações podem usar um método de integração para preencher registros de perfil de RH do banco de dados de funcionários. Além disso, um perfil de RH é criado automaticamente para **casos de gestão de dados de funcionários**.

**Nota:**
Os perfis de RH são criados ou modificados automaticamente quando a categoria de caso de RH é Integração de **recém-contratados**, **Mudança de informações do funcionário**, **Desligamento de funcionário**ou **Carta de verificação de emprego**.

Além das informações básicas do usuário que também estão no registro do usuário, o perfil de RH inclui as seguintes seções e listas relacionadas.

Tradução automática

### Seções de perfil de RH e listas relacionadas

| Seção ou lista relacionada | Descrição |
|---|---|
| Anotações | Comentários e anotações de trabalho. |
| Informações de Emprego | Informações como status empregatício e tipo de emprego, número do funcionário e datas de início e término. |
| Informações de Contato | Informações como endereço, número de telefone, endereço de e-mail pessoal. Alguns valores de campo são copiados do formulário de integração. |
| Contatos de emergência | Uma lista dos contatos de emergência do funcionário. Um contato na lista é designado como primário e outros podem ser inseridos como alternativos. |
| Histórico de Emprego | Lista de empregadores anteriores e datas de trabalho. |
| As listas relacionadas a seguir são preenchidas automaticamente. Você pode exibir registros na lista, mas não pode inserir novos registros da lista relacionada. | |
| Relatórios Diretos | Lista dos funcionários que se reportam diretamente ao usuário. |
| Colegas | Lista de outros funcionários que têm o mesmo gerente que o usuário. |
| Casos | Abrir casos de RH para o usuário. |

### Perfil de RH e segurança de caso de RH no RH legado

Como as informações de perfil de RH são confidenciais, elas não podem ser exibidas pelo administrador do sistema. O mesmo é verdadeiro para algumas das informações em casos de RH e tarefas de RH.

No sistema, os administradores do sistema com a função de administrador podem executar todas as tarefas e exibir todos os dados. No entanto, as informações de perfil de RH são confidenciais e devem ser exibidas somente pela equipe de RH autorizada que recebeu uma função que inclui hr_profile_reader ou hr_profile_writer, como hr_basic.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Da mesma forma, para casos de RH e tarefas de RH, somente o pessoal de RH autorizado deve ter permissão para exibir anexos, anotações de trabalho e comentários, descrição, calendário e carga (se sua empresa configurou o formulário para mostrar o campo **Carga** ). O pessoal de RH autorizado inclui aqueles que foram atribuídos a uma função com hr_case_reader e hr_task_reader, como hr_basic.

Portanto, o acesso a dados específicos de perfil de RH, caso e tarefa é restrito e não pode ser exibido por usuários com a função de administrador.

### Informações de perfil de RH que os administradores do sistema podem acessar

Os administradores do sistema não podem criar um novo perfil de RH. Eles podem ver a lista de perfis de RH e abrir registros de perfil de RH, mas têm acesso somente às informações a seguir.

- O número do perfil de RH e o prefixo do funcionário.
- Informações de emprego que são sincronizadas com o registro do usuário [sys_user]. Isso inclui nome, número do funcionário, departamento, gerente e local.
- Informações de contato comercial, como endereço de e-mail comercial e número de telefone comercial. As informações pessoais estão ocultas.
- Comentários. As anotações de trabalho estão ocultas.
- Informações que aparecem nas listas relacionadas a seguir.
  - Contatos de emergência
  - Histórico de Emprego
  - Relatórios Diretos
  - Colegas
  - Casos

### Informações de casos e tarefas de RH que os administradores do sistema podem acessar

Os administradores do sistema podem exibir as informações do usuário do funcionário, como local e departamento, e a descrição resumida. Atividades, como mudanças de estado, são exibidas no fluxo de atividades, mas os comentários e anotações de trabalho ficam ocultos.

Quando o administrador do sistema abre um caso de RH ou uma tarefa de RH, uma mensagem descreve as informações que não são exibidas.

### Representando um usuário

Se o administrador do sistema representar um usuário, mesmo que o usuário representado tenha uma função de RH que permita acesso ao perfil de RH, o administrador do sistema terá restrição para exibir as informações do perfil de RH. As restrições a seguir são aplicadas quando um usuário é representado.

- Se o usuário representado tiver acesso ao perfil de RH, a lista de perfis de RH exibirá uma mensagem informando que os registros foram removidos com base em restrições de segurança. Nenhum registro de perfil de RH está listado.
- Para qualquer usuário representado, o link **Meu perfil** do Portal de serviços de RH não exibe informações de perfil. Exibe somente as informações das listas relacionadas descritas acima.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Informações de perfil personalizadas no RH legado

Como parte do design dos processos de RH, você pode personalizar a maneira como as informações de perfil de RH são processadas. Lembre-se de que alguns dos campos exibidos são referenciados na tabela Usuário [sys_user].

Se você tiver a função hr_admin, poderá personalizar as informações de perfil de RH.

## Estender informações de perfil

Você pode coletar informações de perfil adicionais em uma tabela separada. Por exemplo, você pode criar uma tabela Dependentes que estende a tabela Perfil de RH [hr_profile].

Como as informações de perfil são confidenciais, o administrador do sistema não pode exibi-las. Para obter mais informações, consulte Perfil de RH e segurança de caso de RH no RH legado.

## Associar perfis a registros de usuário

Um registro de perfil de RH deve ser associado ao registro do funcionário na tabela Usuário [sys_user] para garantir que ambos os registros do funcionário possam ser acessados convenientemente. Durante a criação de um registro de perfil de RH, você pode selecionar o registro do usuário para associar ao perfil.

Com o processo de integração de funcionário padrão, essa associação ocorre automaticamente quando um registro de integração é criado e aprovado. Como prática geral, mantenha a associação automática para os processos de integração que você projetar.

Certos campos são exibidos nos registros de usuário e de perfil de RH, mas eles estão em apenas uma das tabelas, Usuário [sys_user] ou Perfil de RH [hr_profile]. Os campos a seguir estão na tabela Usuário [sys_user].

- Prefixo [introdução]
- Nome [first_name]
- Nome do meio [middle_name]
- Sobrenome [last_name]
- Gerente [manager]
- Departamento [department]
- Localização [location]

**Nota:**
A sincronização do número de telefone do bot não é compatível.

A tabela a seguir descreve os outros campos que são sincronizados pela regra de negócios *`Synchronize fields to hr_profile`*.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Campos sincronizados usando a regra de negócios

| Campo Perfil de RH [hr_profile] | Campo Usuário [sys_user] | Anotações |
|---|---|---|
| Posição [posição] | Título [title] | A posição no perfil de RH é um campo referenciado. A mensagem Não foi possível atualizar o perfil de RH é exibida:<br>• Quando o título é atualizado no formulário do usuário<br>• Não existe um registro de posição com o mesmo valor |
| Endereço residencial [endereço] | Rua [street] | |
| País [country] | Código do país [country] | Embora os nomes de campo sejam os mesmos, esses campos são de tipos diferentes. No perfil de RH, [country] é um campo de referência. No registro do usuário, [country] é uma lista de seleção. O código do país aparece no formulário Usuário em vez do nome do país quando o país selecionado no perfil de RH não está na lista de seleção. |
| E-mail comercial [work_email] | E-mail [e-mail] | O perfil de RH contém campos de e-mail pessoal e comercial, enquanto o registro do usuário contém apenas o e-mail comercial. |

**Nota:**
O formulário do usuário deve ser configurado para mostrar os campos de endereço, país e e-mail.

### Criar ou modificar um perfil de RH no RH legado

Os funcionários podem editar diretamente algumas informações no perfil de RH, como informações de contato de emergência, mas estão impedidos de editar determinados campos. Se os funcionários quiserem mudar as informações que eles estão impedidos de editar, eles deverão enviar solicitações ao RH para as mudanças.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: hr_profile_writer, hr_basic ou hr_manager

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O administrador de RH [hr_admin] pode configurar quais campos de perfil de RH um funcionário pode atualizar. O funcionário envia uma solicitação de mudança de informações do funcionário de RH para informações que não podem ser atualizadas. Para atualizar o perfil de RH quando uma solicitação de mudança de informações do funcionário for atribuída a você, conclua as etapas a seguir.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **RH • Administração** > **Organização** > **Perfis de RH**.
   A lista Perfis de RH é aberta.
2. Encontre o Perfil de RH existente a ser atualizado selecionando **Usuário** no menu de pesquisa suspenso da lista de Perfis de RH.
   Você pode digitar o nome de usuário e pressionar Enter. Além disso, você pode clicar em um número de perfil para abrir um perfil de usuário. Para criar um perfil de RH, clique em **Novo** em **Perfis de RH**. Digite o nome de usuário no campo **Usuário** no formulário de registro Novo perfil de RH para criar o perfil. Você não pode mudar o nome de usuário depois que um perfil de RH é salvo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Clique no número do perfil para abrir o perfil do usuário.
   O perfil é aberto exibindo os campos preenchidos de nome, gerente, departamento, local e contato do registro do usuário.
4. Preencha ou atualize o formulário com o máximo de informações adicionais que você tiver.

**Seções de perfil de RH e listas relacionadas**

| Seção ou lista relacionada | Descrição |
|---|---|
| Anotações | Comentários e anotações de trabalho. |
| Informações de Emprego | Informações como status empregatício e tipo de emprego, número do funcionário e datas de início e término. |
| Informações de Contato | Informações como endereço, número de telefone, endereço de e-mail pessoal. Alguns valores de campo são copiados do formulário de integração. |
| Contatos de emergência | Uma lista dos contatos de emergência do funcionário. Um contato na lista é designado como primário e outros podem ser inseridos como alternativos. |
| Histórico de Emprego | Lista de empregadores anteriores e datas de trabalho. |
| As listas relacionadas a seguir são preenchidas automaticamente. Você pode exibir registros na lista, mas não pode inserir novos registros da lista relacionada. | |
| Relatórios Diretos | Lista dos funcionários que se reportam diretamente ao usuário. |
| Colegas | Lista de outros funcionários que têm o mesmo gerente que o usuário. |
| Casos | Abrir casos de RH para o usuário. |

5. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

**Nota:**
Algumas informações de perfil de RH, como departamento, são sincronizadas entre os registros de Usuário [sys_user] e de Perfil de RH [hr_profile]. Atualizar as informações em um registro aplica automaticamente as atualizações no outro registro.

### Exibir o diretório de usuários no RH legado

O diretório de usuários de RH é uma exibição do diretório de usuários corporativos com informações de caso de RH em uma lista relacionada.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: admin, hr_admin, hr_basic ou hr_manager

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O diretório de usuários corporativos se refere aos registros na tabela Usuário [sys_user].

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **RH • Administração** > **Organização** > **Diretório do usuário**.
2. Clique em um registro de usuário para exibir ou editar a exibição de Recursos Humanos de um registro de usuário.
   Esta exibição é um subconjunto das informações do usuário, incluindo informações de trabalho e detalhes de contato. Além disso, há duas listas relacionadas:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Casos de RH**: lista todos os casos de RH de um usuário.
- **Usuários**: lista os usuários gerenciados por esse usuário.

### Definir posições da organização no RH legado

Como parte do processo de configuração de Recursos Humanos, você define posições para descrever as funções de trabalho do funcionário na organização. As posições são associadas aos funcionários no perfil de RH, na versão sem escopo do RH.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: admin, hr_admin, hr_position_writer, hr_basic, hr_dispatcher ou hr_manager

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Crie registros de posição para sua organização. Outras informações da organização, como informações de local e departamento, já estão configuradas no sistema ServiceNow e usadas nos registros do usuário [sys_user].

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **RH • Administração** > **Organização** > **Posições**.
2. Clique em **Novo** para criar uma posição ou clique em uma entrada para abrir uma posição existente.
   Se você exibir uma posição existente, a lista relacionada **Perfis** de RH exibirá os perfis de RH dos usuários atribuídos à posição.
3. Insira o título **do cargo** e selecione o **departamento**.
4. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

### Exibir locais da organização no RH legado

Os registros de local armazenam o endereço e os detalhes de contato de cada site em sua organização e são atribuídos no perfil de RH e nos registros de usuário de um funcionário, na versão sem escopo do RH. O local de um agente de RH pode ser usado para atribuição automática de casos de RH.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: admin ou hr_basic

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os agentes de RH podem exibir locais, mas não têm permissão para atualizá-los.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **RH • Administração** > **Organização** > **Locais**.
2. Clique em um nome de local para exibir os detalhes desse local.

**Tópicos relacionados**

Configuração no RH legado

### Exibir departamentos da organização no RH legado

Os departamentos são atribuídos no perfil de usuário de um funcionário e são sincronizados com o perfil de RH, na versão sem escopo do RH.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: admin ou hr_basic

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os agentes de RH podem exibir departamentos, mas não têm permissão para atualizá-los.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **RH • Administração** > **Organização** > **Departamentos**.
2. Clique em um nome de departamento para exibir os detalhes dele.

#### Catálogo de RH e modelos no RH legado

O catálogo e os modelos de RH contêm os itens do catálogo e os modelos que os funcionários usam para solicitar assistência de RH, na versão sem escopo do RH. Itens do catálogo predefinidos têm uma categoria de caso de RH associada e um modelo de caso de RH.

Você pode revisar e modificar os itens do catálogo predefinidos conforme necessário. Você pode criar itens do catálogo para usar em outros tipos de solicitações de RH que são importantes para sua organização. Mantenha um relacionamento 1:1 entre o item do catálogo, a categoria de caso de RH e o modelo de caso de RH. Isso facilita a organização de itens no catálogo, o gerenciamento da carga de trabalho do caso e a produção de relatórios. O módulo Gerenciar Catálogo de RH permite criar itens do catálogo e criar automaticamente a categoria de caso de RH e o modelo de caso de RH.

## Termos usados com o catálogo de RH

Vários termos usados em todo o aplicativo de Recursos Humanos são sinônimos entre si. Esses itens geralmente são chamados de uma maneira no navegador, mas quando você abre o módulo, o nome na parte superior é diferente. A lista a seguir inclui termos usados para itens associados ao catálogo de RH.

**Termos Sinônimos do Catálogo de RH**

| Termo | Sinônimo de termo |
|---|---|
| Item do catálogo | Produtor de registro |
| Solicitação de RH | Caso de RH |
| Modelo de RH | Modelo do produto ou modelo |
| Artigo de conhecimento | Modelo de conhecimento |

Também é importante entender os dois tipos de categorias de RH.

- Categorias do catálogo de RH, que são usadas para agrupar itens do catálogo no Portal de serviços de RH ou no Catálogo de RH.
- Categorias de caso de RH, que são usadas para geração de relatórios e selecionadas para atribuir um modelo a um caso de RH. Normalmente usado quando um agente de RH está inserindo um caso para um chamador por meio de **RH • Gestão de casos** > **Gestão de casos** > **Criar novo caso**.

## Planejamento e criação de item do catálogo

A seguir, descrevemos um processo a ser usado ao planejar e criar itens do catálogo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Definir o novo item do catálogo: determine a finalidade da solicitação de RH e se ela precisa de variáveis, tarefas ou ambos.
   - As variáveis são usadas para fazer perguntas e mapear as respostas para campos, como o campo de comentário.
   - As tarefas são usadas para definir o trabalho que deve ser concluído em uma ordem especificada antes que a solicitação possa ser concluída. As tarefas podem ser atribuídas a diferentes agentes de RH.
2. Criar o item do catálogo: use o módulo Gerenciar Catálogo de RH para criar um item do catálogo. Ele fornece um formulário simplificado em que você insere um nome e uma descrição e seleciona uma categoria de catálogo, grupo de atribuição e prioridade padrão.

   Você pode enviar ou publicar o item do catálogo. Se você clicar em **Enviar**, o item do catálogo será salvo, mas não ficará ativo. Você pode atualizá-lo, por exemplo, para adicionar variáveis, antes de publicá-lo. Você pode publicar o item do catálogo para torná-lo ativo imediatamente.

   Quando você envia ou publica no formulário simplificado, um item do catálogo, uma categoria de caso de RH e um modelo de caso de RH são criados.
3. Modificar o item do catálogo: depois de criar o item do catálogo, você pode acessar o item do catálogo ou o modelo de caso de RH na página Gerenciar Catálogo de RH. Acesse o modelo de caso de RH para adicionar campos, definir as habilidades necessárias e o grupo de atribuição e adicionar tarefas. Acesse o item do catálogo para adicionar variáveis e especificar critérios do usuário.

**Tópicos relacionados**

Como casos e tarefas são atribuídos no RH legado

Criar ou modificar uma habilidade de RH no RH legado

### Modelos de tarefa de integração e desligamento de RH no RH legado

Os modelos de tarefa de integração e desligamento de RH contêm os itens do catálogo e os modelos que definem as tarefas de integração e desligamento, na versão sem escopo do RH.

Os modelos de tarefa de integração e desligamento de RH definem as tarefas para integrar uma nova contratação ou desligar um funcionário que está saindo da empresa.

- Você pode ter vários modelos.
- O sistema evita tarefas duplicadas.
- As condições determinam a atribuição de modelo.
- Cada modelo pode ter várias condições.
- Se nenhuma condição for definida, o modelo será atribuído a todos os funcionários integrados ou desligados.

### Criar ou modificar um modelo de tarefa de desligamento no RH legado

Os modelos de tarefa de desligamento permitem que você defina tarefas de atribuição para funcionários que estão saindo da empresa.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: hr_admin ou hr_basic

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode criar modelos de tarefa de desligamento ou modificar os existentes.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **RH • Administração** > **Catálogo e Modelos** > **Modelos de tarefa de desligamento**.
   A lista de **modelos de tarefa** é aberta e exibe os modelos de tarefa de desligamento.
2. Clique em **Novo** para criar um modelo de desligamento ou abra um modelo existente para modificar.
3. A página **Modelos de tarefa é** aberta.
4. Edite os campos conforme necessário.

**Campos do modelo de tarefa de RH**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome exclusivo e descritivo para este modelo. |
| Ativo | Marque para ativar o modelo. |
| Categoria de RH | O grupo de itens do catálogo de RH associados ao modelo de tarefa de desligamento. |
| Condição | Use o seguinte para criar condições que, quando atendidas, acionam o uso do modelo de tarefa de desligamento.<br>Os modelos padrão têm as condições deixadas em branco. Os modelos padrão são atribuídos a todos os funcionários desligados. |
| Adicionar condição de filtro | Clique depois que a primeira condição for definida para adicionar mais condições. Pule para o **campo Escolher** para criar a primeira condição. |
| E cláusula "OR" | Clique para criar mais condições. Pule para o **campo Escolher** para criar a primeira condição. |
| --escolha o campo-- | Selecione uma condição de filtro. |
| --oper-- | Selecione como filtrar a condição |
| --valor-- | Clique e selecione um valor que defina a condição do filtro.<br>○ **Localização** em **--escolha o campo--**<br>○ **está** em **--oper--**<br>○ **Califórnia** em **--value--**<br>Cria uma condição que atribui este modelo a todos os funcionários desligados na Califórnia. |
| Descrição | Informações sobre este modelo de tarefa de desligamento. |

5. Clique no **cabeçalho do contexto do formulário** e em **Salvar** para salvar o modelo e permanecer na página de integração dos **modelos de tarefa** ou em **Enviar** e retornar à página de **modelos de tarefa**.
6. Para atribuir tarefas de desligamento, clique em **Editar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Campos do modelo de tarefa de RH

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Adicionar filtro | Clique para adicionar mais filtros. Para executar um filtro, vá para **--escolha o campo--**. |
| Executar filtro | Clique em após inserir os critérios de filtro para restringir a pesquisa de tarefas. |
| --escolha o campo-- | Selecione um filtro para restringir sua pesquisa de tarefas. |
| --oper-- | Selecione como filtrar a condição. |
| --valor-- | Insira um valor para filtrar.<br>Você pode selecionar **Grupo de atribuição**, **é** e inserir **RH** para exibir somente as tarefas atribuídas ao RH. |
| Coleção | Selecione e mova as tarefas de integração para a coluna à direita.<br>As tarefas são definidas nos Modelos de RH. |

7. Clique **em Salvar** e a página **Modelos de tarefa será** exibida.

### Criar ou modificar um modelo de tarefa de integração no RH legado

Os modelos de tarefa de integração permitem que você defina tarefas de atribuição para integrar novos funcionários.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: hr_admin ou hr_basic

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode criar modelos de tarefa de integração ou modificar os existentes.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **RH • Administração** > **Catálogo e Modelos** > **Modelos de tarefa de integração**.
   A lista de**modelos de tarefa** é aberta e exibe os modelos de tarefa de integração.
2. Clique em **Novo** para criar um modelo de tarefa de integração ou abra um modelo existente para modificar.
3. A página **Modelos de tarefa é** aberta.
4. Edite os campos conforme necessário.

### Campos do modelo de tarefa de RH

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome exclusivo e descritivo para este modelo. |
| Ativo | Marque para ativar o modelo. |
| Categoria de RH | O grupo de itens do catálogo de RH associados ao modelo de integração. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Condição | Use o seguinte para criar condições que, quando atendidas, acionam o uso do modelo de integração.<br><br>Os modelos padrão têm as condições deixadas em branco. Os modelos padrão são atribuídos a todos os funcionários integrados. |
| Adicionar condição de filtro | Clique depois que a primeira condição for definida para adicionar mais condições. Pule para o **campo Escolher** para criar a primeira condição. |
| E cláusula "OR" | Clique para criar mais condições. Pule para o **campo Escolher** para criar a primeira condição. |
| --escolha o campo-- | Selecione uma condição de filtro. |
| --oper-- | Selecione como filtrar a condição |
| --valor-- | Clique e selecione um valor que defina a condição do filtro.<br><br>○ **Localização** em **--escolha o campo--**<br>○ **está** em **--oper--**<br>○ **Califórnia** em **--value--**<br>Cria uma condição que atribui este modelo a todos os funcionários integrados na Califórnia. |
| Descrição | Informações sobre este modelo de tarefa de integração. |

5. Clique no **cabeçalho do contexto do formulário** e em **Salvar** para salvar o modelo e permanecer na página de integração dos **modelos de tarefa** ou em **Enviar** e retornar à página de **modelos de tarefa**.
6. Para atribuir tarefas de integração, clique em **Editar**.

### Campos do modelo de tarefa de RH

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Adicionar filtro | Clique para adicionar mais filtros. Para executar um filtro, vá para **--escolha o campo--**. |
| Executar filtro | Clique em após inserir os critérios de filtro para restringir a pesquisa de tarefas. |
| --escolha o campo-- | Selecione um filtro para restringir sua pesquisa de tarefas. |
| --oper-- | Selecione como filtrar a condição. |
| --valor-- | Insira um valor para filtrar.<br><br>Você pode selecionar **Grupo de atribuição**, **é** e inserir **RH** para exibir somente as tarefas atribuídas ao RH. |
| Coleção | Selecione e mova as tarefas de integração para a coluna à direita. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | As tarefas são definidas nos Modelos de RH. |

7. Clique **em Salvar** e a página **Modelos de tarefa será** exibida.

### Gerenciar categorias do catálogo de RH no RH legado

As categorias do catálogo de RH fornecem uma maneira de agrupar itens do catálogo de RH na versão sem escopo do RH. Por exemplo, a categoria de catálogo **Benefícios de RH** contém itens do catálogo como **Aposentadoria** e **Férias**.

## Antes de Iniciar

Função necessária: admin, hr_manager ou hr_admin

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao criar uma categoria do catálogo de RH, atribua um item do catálogo à categoria para publicar a nova categoria do catálogo no Portal de serviços de RH e no Catálogo de RH. Uma categoria de caso de RH e um modelo de caso de RH são criados automaticamente.

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **RH • Administração** > **Catálogo e Modelos** > **Gerenciar Catálogo de RH**.
2. Para criar ou modificar uma categoria do catálogo, execute uma das ações a seguir.

| Opção | Descrição |
|---|---|
| **Criar uma categoria de catálogo** | Clique em **Nova categoria**, insira o nome e a descrição da categoria e clique em **Enviar**. |
| **Editar uma categoria de catálogo existente** | Aponte o cursor para a categoria e clique no ícone de edição. Modifique os campos de categoria ou descrição conforme necessário e clique em **Enviar**. |

3. Para atribuir itens do catálogo de RH a uma categoria, selecione a categoria de RH na lista à esquerda e execute as etapas a seguir.
   a. Clique **em Atribuir/remover itens do catálogo**.
   b. Selecione os itens do catálogo para atribuir e desmarcar itens do catálogo para remover.
   c. Clique em **Salvar**.
4. Para atribuir uma categoria a um item do catálogo, selecione **Todos os Itens do catálogo** na lista à esquerda e conclua as etapas a seguir.
   a. Localize o item do catálogo à direita e abra a lista de seleção **Categorias**.
   b. Selecione as categorias para atribuir o item do catálogo e desmarque as categorias para remover a atribuição.
   c. Clique em **Salvar**.

**Tópicos relacionados**

Como casos e tarefas são atribuídos no RH legado

Conjuntos de variáveis do Catálogo de serviços

Sistema de gestão de conteúdo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Criar um item do catálogo de RH no RH legado

Você pode criar um item do catálogo de RH no módulo Gerenciar Catálogo de RH, na versão sem escopo do RH.

## Antes de Iniciar

Função necessária: admin, hr_manager ou hr_admin

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você cria um novo item do catálogo de RH no módulo Gerenciar Catálogo de RH, uma categoria de caso de RH associada e um modelo de caso de RH são criados automaticamente.

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **RH • Administração** > **Catálogo e Modelos** > **Gerenciar Catálogo de RH**.
2. Selecione a categoria de RH na lista à esquerda que contém o novo item do catálogo.
3. Clique **em Novo Item do catálogo**.
4. Insira o **Nome** e a **Descrição resumida**do item do catálogo.
   A descrição resumida é usada para ajudar o funcionário a fazer uma seleção no catálogo de RH. Ele também aparece no campo **Descrição resumida** quando um funcionário seleciona o item do catálogo.
5. Selecione a **categoria Catálogo** na lista de seleção.
6. **Opcional:** Selecione o **grupo de atribuição** de RH para permitir que um agente de RH seja atribuído automaticamente quando este item do catálogo for enviado.
7. **Opcional:** Altere a **Prioridade** para maior ou menor quando necessário.
8. Clique em **Publicar** para salvar o item do catálogo e disponibilizá-lo para uso imediato.
   Quando você clica em **Enviar**, o item do catálogo é salvo, mas não fica ativo. Você pode atualizá-lo, por exemplo, para adicionar variáveis, antes de publicá-lo.
   Os três itens a seguir são criados.
   - Item do catálogo que inclui o conjunto de variáveis **hrsm_benefit_questions**. Os campos definidos incluem **Aberto para**, **Prioridade**, **Descrição resumida**e **Pergunta**. A pesquisa contextual da base de conhecimento também está habilitada para o campo **Descrição resumida**.
   - Categoria de caso de RH com o nome do item do catálogo.
   - Modelo de RH com o nome do item do catálogo.

## O que Fazer Depois

Quando você quiser personalizar o novo item do catálogo publicado, por exemplo, para adicionar variáveis, aponte e clique no ícone de edição que aparece. Se você enviou o item do catálogo sem publicá-lo, sua listagem terá um plano de fundo cinza. Ao editá-lo, certifique-se de marcar **Ativo** para habilitá-lo para uso.

Para editar o modelo de caso de RH associado, clique no ícone do modelo ao lado do ícone de edição. Siga as etapas em Modificar um modelo de caso de RH no RH legado.

**Tópicos relacionados**

Como casos e tarefas são atribuídos no RH legado

Conjuntos de variáveis do Catálogo de serviços

Sistema de gestão de conteúdo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Como adicionar um artigo de conhecimento a um item de categoria de RH no RH legado

Você pode adicionar um artigo de conhecimento a um item de categoria de RH para ajudar os usuários a acessar informações pertencentes à categoria, na versão sem escopo do RH. Por exemplo, você pode anexar um artigo sobre os benefícios odontológicos da empresa ao item da categoria Benefícios odontológicos.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: admin, hr_manager ou hr_admin

#### Procedimento

1. A maneira mais fácil de adicionar um artigo de conhecimento a um item de categoria é navegar até **RH • Administração** > **Catálogo e Modelos** > **Gerenciar Catálogo de RH**.
2. Clique no item da categoria ao qual você deseja adicionar um artigo de conhecimento, como **Benefícios Odontológicos**.
   Três ícones aparecem no canto inferior direito do item da categoria.
3. Clique no ícone **Gerenciar artigos** da base de conhecimento.
   A lista Item do catálogo para links da base de conhecimento é aberta.
4. Clique em **Novo** para abrir o formulário de novo registro de Item do catálogo para Links da base de conhecimento.
5. Preencha os campos obrigatórios usando o ícone de pesquisa de referência, quando disponível.

**Campos de Item do catálogo para Links da base de conhecimento**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome descritivo do artigo de conhecimento. Pode ser o nome real do artigo. |
| Item do catálogo | Item do catálogo ao qual vincular o artigo de conhecimento, como Benefícios Odontológicos. |
| Artigo de Conhecimento | Artigo de conhecimento a ser vinculado ao item do catálogo. como Formulário de Inscrição em Benefícios Odontológicos. |
| Documento Gerenciado | Documento interno controlado, como um formulário de sinistro odontológico da seguradora. |
| Ativo | Caixa de seleção que especifica que o item da categoria está em uso. |
| Ordem | Ordem na qual os artigos são processados na lista. Artigos com números de ordem inferior aparecem na lista primeiro. |

### Modificar um modelo de caso de RH no RH legado

Os modelos de caso de RH são usados para criar itens do catálogo de RH, na versão sem escopo do RH. Os modelos de caso de RH especificam quais ações são tomadas quando um determinado tipo de caso de RH é enviado.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: admin ou model_manager

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Vários modelos de caso de RH predefinidos são usados em itens do catálogo de RH. Você pode modificar os modelos de caso de RH predefinidos ou criar outros.

A maneira mais fácil de criar itens do catálogo é no módulo Gerenciar Catálogo de RH. Quando você cria um item do catálogo, uma categoria e um modelo de caso de RH

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

associados também são criados. Você pode personalizar o modelo de caso de RH, por exemplo, para adicionar variáveis. A lista a seguir inclui maneiras de personalizar um modelo de caso de RH.

- Especifique as habilidades necessárias e o grupo de atribuição ou usuário.
- Defina tarefas para agentes de RH que devem ser concluídas.
- Defina a ordem de conclusão da tarefa atribuindo uma dependência de tarefa.

Um modelo pode ter modelos de conhecimento anexados. Um modelo de conhecimento é um artigo de conhecimento associado ao modelo. Quando um novo caso é criado, o artigo de conhecimento é atribuído automaticamente ao caso para fornecer informações ao agente de RH.

Você pode editar um modelo de caso de RH depois de criar o item do catálogo no módulo Gerenciar Catálogo de RH. Se você clicar no ícone editar modelo de caso de RH para o novo item do catálogo, ele abrirá o mesmo formulário descrito nas etapas a seguir.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **RH • Administração** > **Catálogo e Modelos** > **Modelos de RH**.
   A lista Modelos de produto é aberta e exibe o caso de RH e os modelos de tarefa de RH. Observe o campo **Categorias de modelo** para determinar se você está abrindo um caso de RH ou um modelo de tarefa de RH.
2. Abra um modelo de caso de RH para modificar.
   Se você estiver criando um modelo na lista, selecione **Modelo de caso de RH** na página Interceptador.
3. Preencha o formulário ou edite os campos.
   Ao inserir as informações, você pode clicar nos botões mínimo e máximo à direita do campo **Nome** para recolher e expandir os campos exibidos. Os campos listados na tabela são do modelo de caso de RH que é criado automaticamente com um item do catálogo do módulo Gerenciar Catálogo de RH.

**Campos do modelo de caso de RH**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome exclusivo e descritivo para este modelo. |
| Descrição resumida | Conteúdo que é copiado para o campo **Descrição resumida** de uma solicitação de RH quando este modelo de caso de RH é usado para enviar uma solicitação de RH do item do catálogo associado. |
| Descrição | Descrição detalhada copiada em uma solicitação de RH criada a partir deste modelo. |
| Modelo de check-list | Uma lista informal de perguntas ou tarefas usadas como um lembrete para o agente de RH que está trabalhando neste caso. |
| Fluxo de trabalho | O fluxo de trabalho usado para processar um caso de RH a partir deste modelo. |
| Grupo de atribuição | O grupo de RH a ser atribuído a um caso ou tarefa quando este modelo for usado. O grupo de RH fornece a lista de agentes de RH para atribuição automática. |
| Habilidades | As habilidades que o agente de RH deve ter para ser atribuído a este caso ou tarefa. Selecione quantas habilidades forem necessárias. Clique fora da lista de seleção para fechá-la. Sua organização configura se as habilidades devem ser usadas para atribuição automática. |
| Prioridade | A prioridade padrão quando a solicitação de RH é criada a partir deste modelo. |
| Faturável | Não se aplica a casos de RH. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| O campo a seguir é usado em vários dos modelos predefinidos. Edite os campos e adicione este campo ao modelo para usá-lo em um novo item do catálogo. | |
| Motivo suspenso | Informações sobre o motivo pelo qual o agente de RH pode precisar suspender o caso de RH primário. A seleção de uma das opções a seguir coloca o link relacionado associado na tarefa de RH.<br>○ **Usuário**: solicitar informações adicionais do usuário<br>○ **Documento**: solicitar documento<br>○ **Outro**, **Empresa**, **Grupo**: caso de suspensão |

### Informações de tarefas

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Copiar modelo de tarefa | O modelo de tarefa a ser usado para esta tarefa, se houver. Clique no link e selecione o modelo na lista de seleção. |
| Tipo de tarefa | O tipo de tarefa. **A Tarefa de RH** deve ser selecionada. |
| Nome | Nome exclusivo e descritivo da tarefa. Se você estiver inserindo um nome para uma nova tarefa, serão exibidos campos para uma tarefa extra.<br>**Nota:**<br>Se você inserir informações em qualquer um dos outros campos de uma tarefa, o campo **Nome** será obrigatório. |
| Descrição | Conteúdo que é copiado para a descrição da tarefa quando este modelo de caso de RH é usado. |
| Depende de | A tarefa que deve ser concluída antes que esta tarefa possa ser realizada. As opções aparecem nesta lista depois que você cria as tarefas subsequentes. |
| Modelo de check-list | Uma lista informal de perguntas ou tarefas usadas como lembrete para o agente de RH que está trabalhando nessa tarefa. |

4. Para adicionar mais campos para as seções de solicitação ou de tarefa, conclua as etapas a seguir.

   a. Clique **em Editar campos**.
   Uma lista de seleção **de adição de campo** aparece nas seções Informações da **solicitação e Informaçõesda tarefa**.

   b. Selecione o campo a ser adicionado.
   O campo é adicionado ao formulário e você pode adicionar mais campos, se desejar.

5. Para anexar um modelo de conhecimento ao modelo, role até a lista relacionada **Conhecimentos de modelo**.
6. Conclua as etapas a seguir para cada modelo de conhecimento a ser adicionado.

   a. Clique em **Nova**.

   b. Clique no ícone de pesquisa ao lado do campo **Conhecimento**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**c.** Localize o artigo de conhecimento a ser adicionado e clique no número dele.

**d.** Clique em **Enviar** no formulário **Conhecimento do modelo**.

**7.** Clique em **Salvar**.
Um novo modelo de tarefa de RH é criado para cada tarefa de RH adicionada ao modelo de caso de RH.

**Tópicos relacionados**

Configuração no RH legado

Suspender e retomar um caso de RH no RH legado

Como casos e tarefas são atribuídos no RH legado

Check-lists

### Modificar um modelo de tarefa de RH no RH legado

Os modelos de tarefa de RH são criados automaticamente quando você adiciona tarefas a um modelo de caso de RH, na versão sem escopo do RH. Os modelos de tarefa de RH permitem que você defina regras de atribuição para as tarefas de RH.

## Antes de Iniciar

Função necessária: admin ou model_manager

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Vários modelos de tarefa de RH são predefinidos e outros podem ser adicionados conforme você cria modelos de caso de RH com tarefas de RH associadas. Você pode modificar qualquer modelo de tarefa de RH.

## Procedimento

**1.** Navegar até **Todos** > **RH • Administração** > **Catálogo e Modelos** > **Modelos de RH**.
A lista Modelos de produto é aberta e exibe o caso de RH e os modelos de tarefa de RH. Observe o campo **Categorias de modelo** para determinar se você está abrindo um caso de RH ou um modelo de tarefa de RH.

**2.** Abra um modelo de tarefa de RH para modificar.

**3.** Edite os campos conforme necessário.

**Campos do modelo de tarefa de RH**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Copiar modelo de tarefa | O modelo de tarefa a ser usado para esta tarefa, se houver. Clique no link e selecione o modelo na lista de seleção. |
| Tipo de tarefa | Tipo de tarefa. |
| Nome | Nome exclusivo e descritivo para este modelo. |
| Descrição resumida | Conteúdo que é copiado para o campo **Descrição resumida** de uma tarefa de RH quando este modelo é usado. |
| Descrição | Informações sobre este modelo de tarefa de RH. |
| Modelo de check-list | Uma lista informal de perguntas ou tarefas usadas como lembrete para o agente de RH que está trabalhando nessa tarefa. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Documento de confirmação | Documento enviado ao funcionário como parte de uma tarefa de gestão de dados. Os documentos são criados e mantidos em **Managed Documents** ou **PDF Document Templates**. |
| Duração de trabalho estimada | Quantidade estimada de tempo necessária para concluir a tarefa em dias, horas e minutos. |
| Tipo de confirmação | Método de verificação de que uma tarefa de gerenciamento de dados foi concluída. |
| Atribuir a aberto para | Marque para ter a tarefa atribuída ao funcionário. Deixe desmarcado para que a tarefa seja atribuída ao RH |
| Dias antes do início | O número de dias antes da data de início da integração do funcionário em que a tarefa de integração vence. |
| Grupo de atribuição | O grupo de RH a ser atribuído a um caso ou tarefa quando este modelo for usado. O grupo de RH fornece a lista de agentes de RH para atribuição automática. |

4. Clique em **Atualizar**.

**Tópicos relacionados**

Check-lists

### Exibir ou modificar categorias de caso de RH no RH legado

Você pode exibir e modificar as categorias de caso de RH que são criadas automaticamente ao criar um novo item do catálogo no módulo Gerenciar Catálogo de RH, na versão sem escopo do RH.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou hr_admin

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Na aplicação Human Resources, há um relacionamento de 1:1 entre um item do catálogo, uma categoria de caso de RH e um modelo de caso de RH. Se um agente de RH criar um novo caso de RH sem usar um item do catálogo, a seleção da categoria também selecionará o modelo associado. Isso preenche alguns campos no formulário, como grupo de atribuição. Use o módulo Gerenciar Catálogo de RH para exibir as categorias de caso e modificá-las conforme necessário.

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **RH • Administração** > **Catálogo e Modelos** > **Categorias de RH**.
2. Selecione a categoria para exibir ou modificar.
   Você pode criar uma nova categoria de caso de RH, mas é recomendável usar o módulo Gerenciar Catálogo de RH para criar itens do catálogo e categorias associadas.
3. Revise os detalhes e edite-os conforme necessário.
   Se você precisar mudar o modelo, somente os modelos que não estão atribuídos a uma categoria serão listados. O tipo de caso de RH é útil para filtrar relatórios.
4. **Opcional:** Para desabilitar uma categoria que você não usa mais, desmarque a caixa de seleção **Ativa**.
5. Se você fez mudanças, clique em **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Categorias de caso de RH no RH legado

As categorias de caso de RH são associadas aos itens do catálogo de RH. Há um relacionamento de 1:1 entre as categorias de caso de RH e os itens do catálogo de RH.

As seguintes categorias de caso de RH são predefinidas. Os administradores podem criar novas categorias de RH no módulo Categorias de RH e definir itens do catálogo para usar as categorias. Novos itens do catálogo podem ser criados no módulo Gerenciar Catálogo de RH, e a categoria de caso de RH associada é criada automaticamente.

#### Categorias de RH

| Categoria | Descrição | Exemplo |
|---|---|---|
| 401(k) | Pergunte sobre o plano 401(k). | Com quanto posso contribuir de cada contracheque? |
| Beneficiários | Gerencie seus beneficiários. | Decida quem receberá seus benefícios de seguro caso você faleça e qual percentual deve ser distribuído. |
| Orientação de carreira | Faça uma pergunta sobre seu crescimento profissional e oportunidades. | O que preciso fazer para obter uma promoção para o nível sênior? |
| Benefícios Odontológicos | Inscreva-se, modifique ou faça uma pergunta sobre seus benefícios odontológicos. | O meu seguro odontológico cobre o uso de chaves ortodônticas? |
| Depósito direto | Inscreva-se, modifique ou faça uma pergunta sobre o depósito direto. | Posso depositar meu contracheque em duas contas bancárias diferentes? |
| Problema Disciplinar | | |
| Mudança de funcionário | Peça uma atualização para o perfil de RH. | Como altero o status do meu funcionário de temporário para permanente? |
| Alteração de informação do empregado | Solicitar mudança de informações pessoais de um funcionário. | Meu status mudou de solteiro para casada. |
| Desligamento de funcionário | Solicitação para desligar um funcionário. | Preciso desligar um funcionário. |
| Relacionamentos do funcionário | Faça uma pergunta sobre relacionamentos do funcionário. | O que devo fazer sobre dois funcionários discutindo constantemente? |
| Verificação de emprego | Solicite uma verificação de emprego. | Preciso da verificação de emprego para o meu empréstimo. |
| Carta de verificação de emprego | Solicite uma carta de verificação de emprego. | Preciso que uma carta seja enviada ao meu banco para verificar o emprego para o meu empréstimo. |
| Geral | Faça uma pergunta geral para a qual não exista um produtor de registro específico. | A empresa organiza uma festa de fim de ano para seus funcionários? |
| Reclamação | Registrar uma reclamação de reclamação. | Meu colega de escritório fala no alto-falante e não consigo me concentrar no trabalho. |
| Redefinição de senha de RH | Solicitar redefinição de senha para um sistema de RH. | Preciso redefinir a senha do RH. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Categorias de RH

| Categoria | Descrição | Exemplo |
|---|---|---|
| Suporte do Portal de RH | Faça uma pergunta sobre o portal de RH ou solicite o suporte do portal de RH. | Estou com um problema técnico. |
| Acesso ao sistema de RH | Solicite ou modifique o acesso aos sistemas de RH. | Preciso de acesso a um sistema específico. |
| Relatórios do Sistema de RH | Solicite ou faça uma pergunta sobre um relatório de RH. | Preciso de acesso a um relatório específico. |
| Sair | Solicitar uma licença. | Como posso providenciar a licença paternidade? |
| Sair de Pergunta Geral | Faça uma pergunta geral sobre tirar uma folga que não seja de férias. | Quais são os motivos aprovados para tirar uma licença? |
| Eventos de vida | Faça uma pergunta sobre benefícios e eventos de vida. | Como mudo meu nome no sistema após o casamento? |
| Médico/dental/ visão | Faça uma pergunta sobre seguro. | Posso adicionar meu cônjuge ao plano oftalmológico? |
| Benefícios Médicos | Inscreva-se, modifique ou faça uma pergunta sobre seus benefícios médicos. | Meu seguro saúde me cobre se eu estiver de férias em outro país? |
| Integração de recém-contratados | Solicitação para integrar um funcionário. | Integre um novo funcionário. |
| Desligamento | Conclua tarefas para fechar as contas de um funcionário que está prestes a demitir-se e recuperar os ativos da empresa. | Um funcionário se demite. |
| Admissão | Conclua tarefas para configurar contas para um novo funcionário e fornecer ativos da empresa, como um computador. | Um novo funcionário é contratado. |
| Discrepância no pagamento | Pergunte ou relate uma discrepância em seu contracheque. | Por que meu contracheque é menor que este período de pagamento? |
| Folha de pagamento | Faça uma pergunta sobre folha de pagamento ou salário. | Em que dia do mês minha conta é creditada? |
| Benefícios Farmacêuticos | Inscreva-se, modifique ou faça uma pergunta sobre seus benefícios farmacêuticos, | Posso obter medicamentos de marca ou meu benefício inclui apenas genéricos quando disponíveis? |
| Aposentadoria | Pergunte sobre benefícios de aposentadoria. | Qual é a idade mínima para me aposentar? |
| Aposentadoria 401(k) | Faça uma pergunta de aposentadoria relacionada ao 401(k). | Se estou planejando me aposentar, devo reduzir minha contribuição para o 401(k)? |
| Taxa de matrícula | Faça uma pergunta sobre a taxa de matrícula. | Serei reembolsado pela taxa de matrícula do treinamento? |
| Reembolso da Taxa de Matrícula | Solicitar reembolso da taxa de matrícula. | Reembolse-me pela classe que acabei de concluir. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Categorias de RH

| Categoria | Descrição | Exemplo |
|---|---|---|
| Férias | Faça uma pergunta de férias. | Quando começarei a ganhar mais férias por ano? |
| Benefícios Oftalmológicos | Inscreva-se, modifique ou faça uma pergunta sobre seus benefícios oftalmológicos. | Quantos pares de lentes posso comprar por ano como parte do benefício? |

### Modelos de documento PDF de RH no RH legado

Os modelos de documento de RH são usados para gerar documentos PDF que incluem informações do perfil de RH de um funcionário, na versão sem escopo do RH. Você pode gerar cartas de verificação de emprego em PDF para os funcionários existentes. Você configura modelos de documento PDF com as informações e o logotipo da sua empresa.

Você pode configurar vários modelos de documento PDF, por exemplo, se tiver letras diferentes para países diferentes. Os modelos a seguir são predefinidos.

- Carta de verificação do funcionário no Canadá
- Carta de verificação do funcionário nos EUA

Antes de começar a gerar documentos, você precisa configurar os modelos com o logotipo e o texto da sua empresa. É recomendável obter os itens e as informações a seguir para configurar os modelos de documento de RH predefinidos ou para criar novos.

- Uma página em papel timbrado da sua empresa.
- Cópias da sua carta de verificação de emprego atual e modelos de carta de oferta, se disponíveis.
- A imagem do logotipo a ser usada no cabeçalho. A imagem do cabeçalho pode ter no máximo 50 px de altura. Se o cabeçalho incluir um logotipo e texto, certifique-se de que a imagem do logotipo inclua o texto, pois você só pode configurar a imagem no cabeçalho.
- A imagem do logotipo a ser usada no rodapé, se aplicável. A imagem do logotipo pode ter no máximo 15px de altura. Você pode configurar uma imagem e um texto no rodapé.

### Modificar um modelo de documento PDF de RH no RH legado

Você pode modificar os modelos predefinidos de documento PDF de RH com o logotipo da sua empresa e texto personalizado.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: admin, hr_manager ou hr_admin

Função necessária: admin, hr_manager ou hr_admin

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Cada modelo de documento pdf contém áreas configuráveis para o cabeçalho, o corpo e o rodapé. Você pode inserir o corpo da carta em um editor de texto WYSIWYG e inserir variáveis para recuperar informações do perfil de RH do funcionário ou candidato.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **RH • Administração** > **Catálogo e Modelos** > **Modelos de documento PDF**.
2. Para adicionar uma imagem de cabeçalho, como o seu logotipo, conclua as etapas a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Ao lado de **Imagem do cabeçalho**, selecione **Clique para adicionar**.

b. Clique em **Escolher arquivo**, selecione a imagem do logotipo do cabeçalho do seu computador e clique em **OK**.

c. Na lista de seleção Posição da **imagem**, selecione a posição do logotipo.

3. Para editar o corpo, execute as etapas a seguir.

a. Revise o texto e atualize-o com o texto do modelo de documento atual.

b. Adicione variáveis adicionais conforme necessário.
A lista a seguir contém todas as variáveis que você pode adicionar.

| | | |
|---|---|---|
| {{Data}} | {{E-mail comercial}} | {{Departamento}} |
| {{Nome}} | {{Telefone comercial}} | {{Número do funcionário}} |
| {{Posição}} | {{Prefixo}} | {{Status de funcionário}} |
| {{Tipo de tempo}} | {{Nacionalidade}} | {{Tipo de emprego}} |
| {{Data de início do emprego}} | {{Gerente}} | {{Sexo}} |
| {{Novo funcionário}} | {{Novo endereço do funcionário}} | {{Cargo do cargo}} |
| {{Sobrenome do novo funcionário}} | {{Tipo de cargo}} | {{Data de início}} |
| {{Gerente de contratação}} | {{Remuneração anual}} | {{Taxa de pagamento de hora extra}} |
| {{Bônus}} | {{Número de RSUs}} | {{Gerente de RH}} |
| {{Cargo de gerente de RH}} | {{Assinatura}} | {{Data de início}} |

Para modificar a lista de variáveis disponíveis, edite a inclusão de script `generalhrform`.

c. **Opcional:** Use as ferramentas de formatação para executar qualquer uma das ações a seguir.

| | |
|---|---|
| Formatar o texto | Selecione o texto a ser formatado e aplique qualquer uma das opções de formatação, como negrito, itálico, sublinhado e estilo de fonte. Você pode aplicar justificativa, marcadores e números conforme necessário. |
| Adicione uma imagem | Clique no ícone da imagem e anexe a imagem ou pesquise-a na biblioteca de imagens. Você também pode adicionar uma nova imagem à biblioteca. |

4. Para configurar o rodapé, execute as etapas a seguir.

a. Se você tiver uma imagem de rodapé, selecione **Clique para adicionar** ao lado de **Imagem do rodapé**.

b. Clique em **Escolher arquivo**, selecione a imagem do logotipo do rodapé do seu computador e clique em **OK**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Na lista **Posição da imagem**, selecione a posição do logotipo.

d. Insira o texto do rodapé, se aplicável.
O texto do rodapé aparece com base na posição da imagem do rodapé selecionada. Se você selecionou posicionar a imagem à direita ou centralizada, o texto do rodapé será justificado à esquerda. Se você selecionou posicionar a imagem à esquerda, o texto do rodapé será justificado à direita. Se não houver imagem de rodapé, o texto do rodapé será justificado ao centro.

e. Selecione o tamanho da página.

5. Clique em **Atualizar**.

## O que Fazer Depois

Revise a aparência da carta gerada representando um funcionário e enviando o item do catálogo associado. Você deve representar o usuário atribuído ao trabalho no caso para gerar a carta no caso de RH. Continue editando e testando o modelo de carta até ficar satisfeito com o PDF gerado.

### Como adicionar um modelo de documento PDF de RH no RH legado

Você pode adicionar modelos de documento PDF de RH para verificação de emprego ou ofertas de trabalho, conforme necessário.

## Antes de Iniciar

Função necessária: admin, hr_manager ou hr_admin

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A maneira mais fácil de adicionar um novo modelo de documento PDF de RH é abrir um dos modelos existentes e salvá-lo como um novo modelo. As etapas abaixo seguem este processo.

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **hora** > **Administração** > **Catálogo e Modelos** > **Modelos de documento PDF**.
2. Abra um dos modelos de documento PDF de RH do tipo que você deseja adicionar.
3. Insira um novo nome.
4. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário e selecione **Inserir e permanecer**.
O novo modelo de documento PDF de RH é salvo e a página é atualizada com o novo nome.
5. Realize uma das ações a seguir para modificar o modelo.
Para obter mais informações sobre como atualizar as seções de formulário, consulteModificar um modelo de documento PDF de RH no RH legado.

| Opção | Descrição |
|---|---|
| **Atualizar o logotipo do cabeçalho** | Selecione uma nova imagem e posição, conforme necessário. |
| **Atualizar o texto** | Insira e formate o texto no **Corpo**. As variáveis disponíveis estão listadas abaixo. |
| **Atualizar o rodapé** | Selecione uma nova imagem de rodapé e sua posição, conforme necessário. Modifique o texto, se necessário. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Opção | Descrição |
|---|---|
| **Mudar o tamanho da página** | Selecione o tamanho da página na lista de seleção. |

Variáveis do modelo de documento PDF de RH:

| | | |
|---|---|---|
| {{Data}} | {{E-mail comercial}} | {{Departamento}} |
| {{Nome}} | {{Telefone comercial}} | {{Número do funcionário}} |
| {{Posição}} | {{Prefixo}} | {{Status de funcionário}} |
| {{Tipo de tempo}} | {{Nacionalidade}} | {{Tipo de emprego}} |
| {{Data de início do emprego}} | {{Gerente}} | {{Sexo}} |
| {{Novo funcionário}} | {{Novo endereço do funcionário}} | {{Cargo do cargo}} |
| {{Sobrenome do novo funcionário}} | {{Tipo de cargo}} | {{Data de início}} |
| {{Gerente de contratação}} | {{Remuneração anual}} | {{Taxa de pagamento de hora extra}} |
| {{Bônus}} | {{Número de RSUs}} | {{Gerente de RH}} |
| {{Cargo de gerente de RH}} | {{Assinatura}} | {{Data de início}} |

6. Clique em **Atualizar**.

## O que Fazer Depois

Revise a aparência da carta gerada representando um funcionário e enviando o item do catálogo associado. Você deve representar o usuário atribuído ao trabalho no caso para gerar a carta no caso de RH. Continue editando e testando o modelo de carta até ficar satisfeito com o PDF gerado.

### APIs de PDF e modelos de documento PDF no RH legado

Use APIs de PDF para criar modelos de documento PDF.

As APIs de PDF são chamadas por meio de scripts do lado do servidor, como regras de negócios e inclusões de script.

## Detalhes do API

O GeneralFormAPI.setDocument() define parâmetros de documento para geração de PDF. Os parâmetros são: setDocument(.

| | |
|---|---|
| headerImage | Imagem no cabeçalho do modelo de documento. |
| , rodapéImagem | Imagem no rodapé do modelo de documento. |
| , nota de rodapé | Nota de rodapé na parte inferior central. |
| , posição do cabeçalho | Posição da imagem do cabeçalho. Os valores são Esquerda, Direita e Centro. |
| , posição do rodapé | Posição da imagem do rodapé. Os valores são Esquerda, Direita e Centro. |
| , pageSize | Define o tamanho da página do modelo de documento. Os valores são Carta, Ofício e A4. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exiba a função de API "generate()" na inclusão de script GeneralHRForm para ver como a API funciona:

Snippet de código:

```
var generalFormAPI = new global.GeneralFormAPI(this.fileName, this.targetTable,
 this.targetId);
```

```
generalFormAPI.setDocument(this.headerImage, this.footerImage, this.footnote,
 this.headerPosition, this.footerPosition, this.pageSize);
```

```
generalFormAPI.createPDF)this.body);
```

### APIs de geração de documentos e inclusões de script no RH legado

As seguintes APIs e inclusões de script estão disponíveis para gerar documentos PDF.

A inclusão de script GeneralHRForm tem as seguintes APIs:

| API | Entrada | Saída | Descrição |
|---|---|---|---|
| gerar | manual (booliano) | Status de geração (booliano) | Gera um documento PDF. Quando definido como verdadeiro, gera documentos manualmente. Por exemplo, Gerar ação em Visualizar documento. Esta API retorna um valor booliano quando um pdf é gerado. |
| criarPDF | tableName (Cadeia de caracteres), tableId (Cadeia de caracteres) | N/D | O inactivateRelatedDrafts desativa os documentos de rascunho para os parâmetros de entrada tableName e tableId. Quando o tableId é o sys_id de um caso com tarefas secundárias, os rascunhos das tarefas também são desativados. |
| hasDraftDocument | tableName (Cadeia de caracteres), tableId (Cadeia de caracteres) | Booliano | Retorna um valor booliano quando um documento de rascunho é anexado. Os parâmetros de entrada são tableName (usa o nome da tabela à qual o documento de rascunho está anexado), tableId (usa o sys_id da tabela). A tabela pode ser a Tarefa de RH ou o Caso de RH quando o sys_class_name na chamada de API. |
| getDraftDocument | tableName (Cadeia de caracteres), tableId (Cadeia de caracteres) | Registro do Glide do documento de rascunho (GlideRecord) | Usa tableName e tableId do registro ao qual o documento de rascunho está anexado. Ele retorna a correspondência de GlideRecord do documento de rascunho consultada com base nos valores de entrada. |
| remove_all_variables | parsedBody (Cadeia de caracteres) | parsedBody (Cadeia de caracteres) | O método remove_all_variables usa o corpo do documento e remove os marcadores (${dunk_tag_value}). |
| ValidarTemplate | parsedBody (Cadeia de caracteres), tableName (Cadeia de caracteres) | parsedBody (Cadeia de caracteres) | Valida marcadores no corpo de um modelo de documento. As variáveis nos marcadores são correspondidas aos campos/campos de referência com pontos do tableName passado como um argumento de entrada. |

O script include GeneralFormAPI tem as seguintes APIs:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| API | Entrada | Saída | Descrição |
|---|---|---|---|
| definirDocumento | headerImage (Cadeia de caracteres), rodapéImagem (Cadeia de caracteres), nota de rodapé (Cadeia de caracteres), headerPosition (Cadeia de caracteres), rodapéPosition (Cadeia de caracteres), pageSize (Cadeia de caracteres) | N/D | Define os blocos de construção/parâmetros de um documento para geração de PDF. |
| criarPDF | corpo (Cadeia de caracteres), páginas (número) | N/D | Usa o corpo e o número de páginas e gera o documento PDF. Depois que o documento é gerado, ele é anexado à tabela que a ação createPDF é solicitada. |
| definirDocTempleInfo | headerImage (Cadeia de caracteres), rodapéImagem (Cadeia de caracteres), nota de rodapé (Cadeia de caracteres), headerPosition (Cadeia de caracteres), rodapéPosition (Cadeia de caracteres), pageSize (Cadeia de caracteres) | N/D | Um método definidor para definir blocos de construção de modelo de documento. |
| iniciarAnalisadorHTML | N/D | N/D | Abre um fluxo de gravação para o htmlparser habilitar a geração de documentos. |

A inclusão de script GeneralPDF tem as seguintes APIs:

| API | Entrada | Saída | Descrição |
|---|---|---|---|
| definirDocumento | headerImage (Cadeia de caracteres), rodapéImagem (Cadeia de caracteres), nota de rodapé (Cadeia de caracteres), headerPosition (Cadeia de caracteres), rodapéPosition (Cadeia de caracteres), pageSize (Cadeia de caracteres) | N/D | Define os blocos de construção do modelo de documento. |
| iniciarAnalisadorHTML | N/D | N/D | Abre um fluxo de gravação para o htmlparser habilitar a geração de documentos. |
| pararAnalisadorHTML | N/D | N/D | Fecha o fluxo de gravação após a conclusão do método de geração de documento. |
| adicionarHTML | html (Cadeia de caracteres) | N/D | Acrescenta snipets de html ao corpo do documento. |
| adicionarNovaPágina | N/D | N/D | Move o cursor para a próxima página. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| API | Entrada | Saída | Descrição |
|---|---|---|---|
| adicionarCélulas | células (objeto), row_length (cadeia de caracteres) | N/D | Adiciona células, texto relevante e propriedades a uma tabela. |
| adicionarSVG | svg (Cadeia de caracteres), posição (Objeto) | N/D | Adiciona SVG a um modelo de documento. |
| definirPDFDoc | pdfDoc (objeto) | N/D | Define objetos pdfDoc. |
| definirPropriedades | propriedades (objeto) | N/D | Define as propriedades do documento. |
| definirCabeçalho | cabeçalho (Cadeia de caracteres) | N/D | Define o cabeçalho de um modelo de documento.<br>**Nota:**<br>Não usado. |
| setFooter | rodapé (Cadeia de caracteres) | N/D | Define o rodapé de um modelo de documento.<br>**Nota:**<br>Não usado. |
| definir marca d'água | marca d'água (Cadeia de caracteres) | N/D | Define marcas d'água em um documento PDF gerado. |
| obter | N/D | ByteArrayInputStream | Retorna um documento como ByteArrayInputStream. |

### Gestão de habilidades de RH no RH legado

Sua organização pode definir habilidades de RH para estabelecer as classificações da equipe de RH, na versão sem escopo do RH. As habilidades podem ser incluídas no processo de atribuição automática usado para atribuir agentes de RH a casos e tarefas de RH.

Algumas habilidades de RH são predefinidas e você pode criar quantas outras habilidades forem necessárias. Você pode atribuir habilidades a usuários ou grupos. Quando você atribui uma habilidade a um grupo, a habilidade é atribuída a todos os membros do grupo.

As habilidades podem conter outras habilidades. Por exemplo, você pode ter uma habilidade de **Políticas de RH** que contém as habilidades **Viagem e Despesas** e **Políticas Corporativas**.

Você pode criar habilidades no módulo Gerenciar habilidades de RH em **RH - Administração Catálogo e modelos** ou no aplicativo Habilidades. No entanto, você deve usar a aplicação Habilidades para definir a hierarquia de habilidades.

## Habilidades e atribuição automática de casos e tarefas de RH

No módulo Configuração de Recursos Humanos, a opção Seleção **automática de agentes para tarefas requer que eles tenham habilidades** determina se a organização está incluindo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

habilidades na atribuição automática de casos e tarefas de RH. Se esta opção estiver definida como **algumas** ou **todas**, será importante garantir que as habilidades apropriadas sejam definidas e atribuídas à equipe de RH.

Em seguida, você atribui as habilidades necessárias ao caso de RH e aos modelos de tarefa que são usados para criar casos de RH. Por exemplo, um modelo de tarefa de RH para enviar uma pergunta sobre política de viagens e despesas é atribuído às habilidades **Políticas de RH** e **Viagem e despesas**. Quando o modelo é usado para enviar um caso de RH, o processo de atribuição automática encontra um agente de RH com uma ou ambas as habilidades, dependendo da definição da configuração.

### Criar ou modificar uma habilidade de RH no RH legado

Você pode criar habilidades de RH e atribuí-las à equipe de RH para ajudar na atribuição automática de casos e tarefas de RH.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou hr_admin

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As habilidades podem conter outras habilidades. Por exemplo, você pode ter uma habilidade de **Políticas de RH** que contém as habilidades **Viagem e Despesas** e **Políticas Corporativas**.

O procedimento a seguir descreve como criar e editar habilidades de RH na aplicação Habilidades. Embora você possa criar e editar habilidades no **RH - Administração** > **Catálogo e Modelos** > **Gerenciar Habilidades de RH** módulo, você deve usar a aplicação Habilidades para atribuir habilidades secundárias.

#### Procedimento

1. Navegar até **Habilidades** > **Habilidades**.
2. Clique em **Nova** ou abra uma habilidade existente.
3. Insira ou edite o **Nome** e a **Descrição**da habilidade.
4. Salve ou envie suas mudanças.
5. Para associar habilidades secundárias, conclua as etapas a seguir.
   a. Na lista relacionada **Contém habilidades**, clique em **Editar**.
   b. Clique duas vezes em habilidades na lista **Coleção** para movê-las para a **lista Contém habilidades**.
   c. Clique em **Salvar**.
   Se você adicionar habilidades secundárias a uma habilidade atribuída a um grupo, as habilidades secundárias serão atribuídas aos membros do grupo. As mensagens são exibidas para notificar os membros do grupo que foram atribuídos às habilidades secundárias.
6. Para atribuir usuários à habilidade, execute as etapas a seguir.
   a. Na lista relacionada **Usuários**, clique em **Editar**.
   b. Clique duas vezes nos usuários na lista **Coleção** para movê-los para a **Lista de usuários**.
   c. Clique em **Salvar**.
   Se você adicionar usuários a uma habilidade com habilidades secundárias, as habilidades secundárias serão atribuídas ao usuário. As mensagens são exibidas para notificá-lo sobre as habilidades que foram atribuídas.
7. Para associar modelos de tarefa à habilidade, conclua as etapas a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Na lista relacionada **Modelos**, clique em **Editar**.

b. Insira um termo no campo de filtro acima da lista **Coleções** para ver apenas os modelos de RH.

**Example**
Por exemplo, insira `hr` se este for um prefixo padrão usado para nomear tarefas que são adicionadas a modelos de RH.

c. Clique duas vezes em um modelo na lista **Coleção** para movê-lo para a **Lista de modelos**.

d. Clique em **Salvar**.

8. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

### Atribuir uma habilidade de RH a um grupo no RH legado

Quando você atribui habilidades a grupos de RH, todos os membros do grupo herdam as habilidades e todas as habilidades secundárias.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador ou hr_admin

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Habilidades** > **Grupos**.
   Esta é a mesma lista que aparece em **Administração de usuários** > **Grupos**.
2. Selecione o grupo de RH ao qual você deseja atribuir habilidades.
3. Na lista relacionada **Habilidades**, clique em **Editar** .
4. Clique duas vezes em habilidades na lista **Coleção** para movê-las para a **Lista de habilidades**.
5. Clique em **Salvar**.
   As mensagens são exibidas para notificá-lo sobre as habilidades que foram atribuídas a cada membro do grupo.

**Mensagens exibidas para atribuição de habilidade de grupo**

### Atribuir uma habilidade de RH a um usuário no RH legado

Você pode atribuir habilidades a usuários de RH para facilitar a atribuição automática de casos e tarefas de RH.

#### Antes de Iniciar
Para obter mais informações sobre habilidades de RH e o processo de atribuição automática, consulte Gestão de habilidades de RH no RH legado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função necessária: admin ou hr_manager

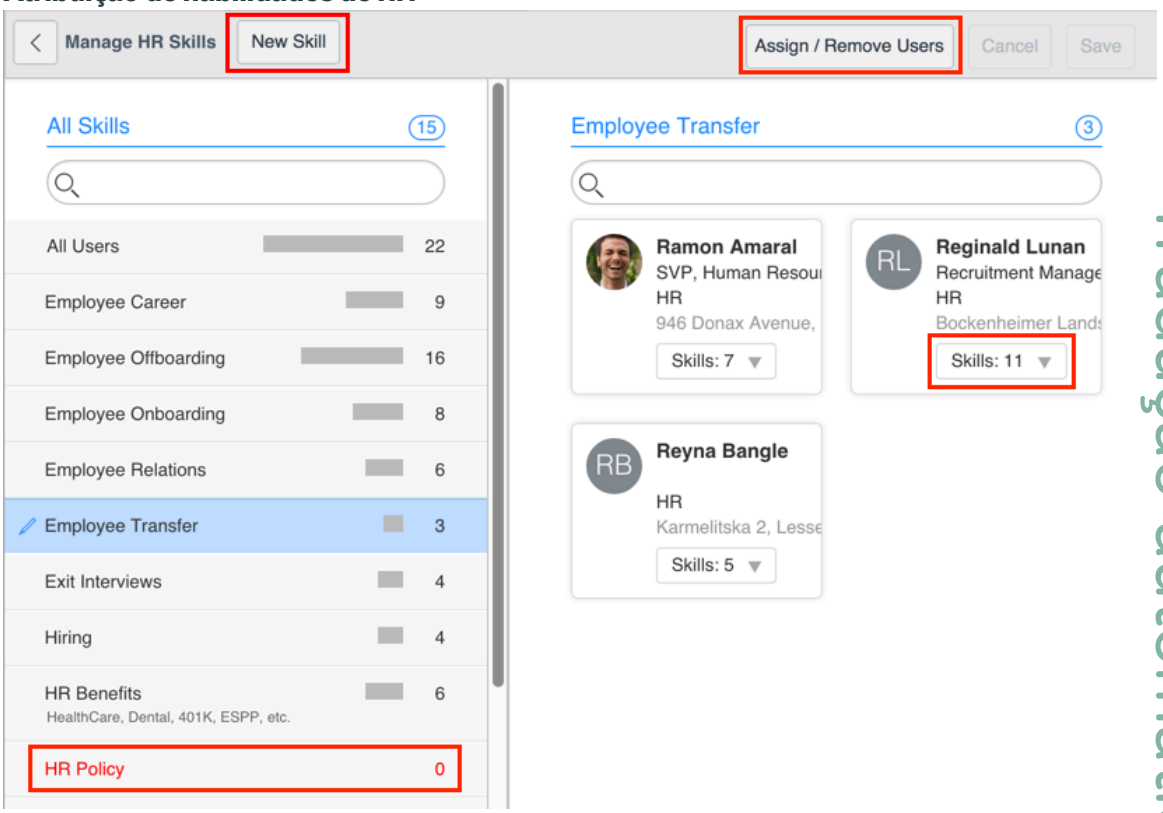
### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O procedimento a seguir descreve como atribuir habilidades de RH no módulo Gerenciar habilidades de RH. Se você quiser definir uma hierarquia primária e secundária para habilidades de RH, deverá usar a aplicação Habilidades.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **RH • Administração** > **Catálogo e Modelos** > **Gerenciar Habilidades de RH**.

**Atribuição de habilidades de RH**




As habilidades aparecem à esquerda. Selecione uma habilidade para ver os usuários atribuídos à direita. Os cartões de usuário indicam quantas habilidades foram atribuídas a cada funcionário. Se nenhuma habilidade for atribuída a um usuário, o número no cartão do usuário ficará vermelho. Habilidades sem usuários atribuídos ficam em vermelho na lista de habilidades.

2. Selecione uma habilidade na lista **Todas as habilidades** para atribuir aos usuários.
3. Clique **em Atribuir/remover usuários**.
   A lista de todos os usuários no departamento de RH aparece à direita. Os usuários atribuídos à habilidade são realçados em azul.
4. Para pesquisar um usuário de RH, digite qualquer informação, como nome, local ou cargo, na caixa de pesquisa acima da lista de usuários.
   Conforme você digita, a lista se restringe para exibir cartões de usuário que contêm essas letras em qualquer campo.
5. Realize qualquer uma das ações a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Opção | Descrição |
|---|---|
| **Atribuir um usuário** | Clique no cartão do usuário. Em seguida, ele é destacado em azul. |
| **Cancelar atribuição de um usuário** | Clique no cartão de usuário realçado. Seu realce é removido. |

6. Clique em **Salvar**.
7. Para atribuir outras habilidades a um usuário, conclua as etapas a seguir.
   a. Selecione **Todos os usuários** na lista à esquerda e localize o usuário à direita.
   b. Clique na seta ao lado de **Habilidades: nº** no cartão do usuário.
   c. Selecione as habilidades do usuário e clique em **Salvar**.
8. Para configurar habilidades, execute uma das ações a seguir.

| Opção | Descrição |
|---|---|
| **Adicionar uma habilidade** | Clique em **Nova habilidade**, insira o nome e a descrição da habilidade e clique em **Enviar**. |
| **Editar uma habilidade** | Clique no ícone de lápis ao lado do nome da habilidade na lista **Habilidades de RH**. Altere as informações e clique em **Enviar**. |

### Configuração no RH legado

Você pode definir a configuração do aplicativo de RH para determinar como lidar com as operações diárias, na versão sem escopo do RH.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou hr_admin

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você deve estar no domínio global para definir opções de configuração de RH. Os administradores em domínios inferiores ao domínio global podem exibir a página Configurações, mas não podem modificar as configurações.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **RH • Administração** > **Administração** > **Configuração**.
   As opções na tela de configuração são organizadas em um layout de várias guias:
   - A guia **Processo de negócios** contém opções para configurar o ciclo de vida da solicitação, criar catálogos e solicitações e configurar notificações.
   - A guia **Atribuição** contém opções para configurar atribuições manuais e automáticas.
   - A guia **Complementos** contém opções para habilitar a base de conhecimento, documentos gerenciados e atividades de tarefa.
   - A guia **Recursos Humanos** contém opções específicas para a aplicação de RH.

   Uma opção de configuração é habilitada quando o comutador aparece verde e é alternado para a direita. Todas as opções de configuração listadas na coluna **Dependência** devem ser habilitadas para que a opção seja exibida.
2. Selecione configurações na guia **Processo de negócios**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Opções da guia Processo de negócios

| Campo | Descrição | Dependência |
|---|---|---|
| **Ciclo de vida** | | |
| Método de atribuição para solicitações | Selecione o método para atribuir solicitações.<br>○ **usando atribuição automática**: as solicitações são atribuídas automaticamente.<br>○ **usando um fluxo de trabalho**: selecione o fluxo de trabalho de atribuição.<br>○ **manualmente**: atribua solicitações manualmente.<br>**Nota:** O estado atribuído foi removido do sistema de base. Quando você tiver personalizações que usam o estado atribuído, importe-o para sua versão atual. Vá para a instância anterior, copie o estado atribuído personalizado (exporte para XML) e importe-o para a instância atual. | **Automatizar fluxos de estado** na guia Recursos Humanos está habilitado. |
| Use este fluxo de trabalho para atribuir solicitações | Selecione o fluxo de trabalho para atribuir solicitações. | **Automatizar fluxos de estado** na guia Recursos Humanos está habilitado. |
| Método de atribuição para tarefas | Selecione o método para atribuir tarefas:<br>○ **usando atribuição automática**: as tarefas são atribuídas automaticamente.<br>○ **usando um fluxo de trabalho**: você será solicitado a selecionar o fluxo de trabalho que deseja usar para a atribuição.<br>○ **manualmente**: atribua tarefas manualmente. | **Automatizar fluxos de estado** na guia Recursos Humanos está habilitado. |
| Use este fluxo de trabalho para atribuir tarefas | Selecione o fluxo de trabalho para atribuir tarefas. | **Automatizar fluxos de estado** na guia Recursos Humanos está habilitado. |
| Copiar anotações de trabalho da tarefa para solicitação | Habilite esta opção para sincronizar as anotações de trabalho da tarefa com as anotações de trabalho no pedido ou solicitação. Quando anotações de trabalho são adicionadas à tarefa, as mesmas anotações de trabalho aparecem no pedido ou na solicitação. | **Automatizar fluxos de estado** na guia Recursos Humanos está habilitado. |
| **Criação de Solicitação e Catálogo** | | |
| Crie ou atualize solicitações por e-mail de entrada. | Habilite esta opção para permitir que mensagens de e-mail de entrada criem ou atualizem solicitações. | |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição | Dependência |
|---|---|---|
| **Ciclo de vida** | | |
| Os modelos criam um item do catálogo dedicado | Habilite esta opção para permitir a publicação automática de itens do catálogo para a aplicação. | |
| Notificação | | |
| Tabela<br>Campo<br>Destinatários | Configure notificações de mudanças em casos ou tarefas de RH.<br>○ **Tabela**: selecione se esta notificação é enviada para uma mudança na tabela Solicitação ou Tarefa.<br>○ **Campo**: selecione o campo que deve mudar para que a notificação seja acionada.<br>○ **Destinatários**: selecione os destinatários da notificação. Se você selecionar **um usuário** ou **grupo específico**, será solicitado a selecionar um usuário ou grupo.<br>Insira quantas notificações forem necessárias. Para remover uma notificação, clique no ícone de exclusão **(-)** à direita. | |

**3.** Clique na guia **Atribuição** e selecione configurações.

### Opções da guia Atribuição

| Campo | Descrição | Dependência |
|---|---|---|
| **Atribuição Manual** | | |
| Atribuir solicitações ou tarefas com base nas áreas cobertas do grupo de atribuições | Habilite esta opção para limitar a seleção de grupos dos campos Grupo de **expedição e Grupo** de **atribuição** a grupos que cobrem o local da tarefa. | |
| Autoatribuição/Programação | | |
| A seleção automática de agentes considerará o fuso horário para tarefas | Habilite esta opção para considerar o fuso horário do agente ao atribuir uma tarefa | **Automatizar fluxos de estado** na guia Recursos Humanos está habilitado. |
| Fatores adicionais | | |
| A seleção automática de agentes considerará a localização dos agentes | Habilite esta opção para usar o agente e o local ao determinar a quem atribuir a tarefa. Os agentes mais próximos do local da tarefa têm preferência. | ○ **Automatizar fluxos de estado** na guia Recursos Humanos está habilitado.<br>○ **Método de atribuição para solicitações: usando atribuição automática** |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição | Dependência |
|---|---|---|
| **Atribuição Manual** | | |
| | | ○ **Método de atribuição para tarefas: usando atribuição automática** |
| A seleção automática de agentes requer que eles tenham habilidades | Esta opção determina o grau em que as habilidades devem ser correspondidas a uma tarefa ao determinar a atribuição automática.<br>○ Selecione **tudo** para exigir que um agente atribuído tenha todas as habilidades para executar a tarefa. Um agente que não tem uma habilidade é eliminado.<br>○ Selecione **alguns** se quiser que os agentes tenham a maioria das habilidades para executar a tarefa.<br>○ Selecione " **nenhum** " para atribuir automaticamente agentes sem as habilidades necessárias. | ○ **Automatizar fluxos de estado** na guia Recursos Humanos está habilitado.<br>○ **Método de atribuição para solicitações: usando atribuição automática**<br>○ **Método de atribuição para tarefas: usando atribuição automática** |
| A seleção automática tentará atribuir o mesmo agente para todas as tarefas em uma solicitação | Habilite esta opção para atribuir automaticamente todas as tarefas de uma solicitação ao mesmo agente. | ○ **Automatizar fluxos de estado** na guia Recursos Humanos está habilitado.<br>○ **Método de atribuição para solicitações: usando atribuição automática**<br>○ **Método de atribuição para tarefas: usando atribuição automática** |



4. Clique na guia **Complementos** e selecione configurações.

### Opções da guia de complementos

| Campo | Descrição | Dependência |
|---|---|---|
| **Documentação** | | |
| Habilitar uma base de conhecimento dedicada | Habilite esta opção para instalar a base de conhecimento da aplicação. | |

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição | Dependência |
|---|---|---|
| **Documentação** | | |
| Habilitar documentos gerenciados | Habilite esta opção para adicionar uma lista relacionada a documentos gerenciados. | |
| Habilitar atividades da tarefa | Habilite esta opção para registrar as interações e comunicações da tarefa, como chamadas telefônicas e mensagens de e-mail. | |
| Tabelas de tarefas associadas | | |
| Selecionar tabelas associadas | Clique em **Adicionar** para selecionar mais tabelas. | |

**5.** Clique na guia Recursos Humanos e selecione configurações.

**Nota:**
Se você estiver usando o Microsoft Internet Explorer 8 ou 9, a guia **Recursos Humanos** não será exibida. Você pode definir essas propriedades na tabela Propriedades do sistema [sys_properties].

### Opções da guia Recursos Humanos

| Definição de configuração | Descrição |
|---|---|
| Os campos de perfil de RH que os usuários ou gerentes podem editar sem a aprovação do RH incluem<number of fields> | Selecione os campos de perfil de RH que são editáveis. Clique em **Salvar** para sair da caixa de diálogo de seleção e salvar suas mudanças.<br><br>Os campos de informações pessoais que você habilita, como nome, endereço e informações de contato pessoal, são editáveis pelos funcionários diretamente no perfil de RH. Por exemplo, você pode permitir que os funcionários editem o endereço residencial e o endereço de e-mail pessoal, mas não o nome ou o estado civil.<br><br>Os campos de informações confidenciais e de emprego marcados como editáveis permitem que o gerente do funcionário ou um agente de RH envie uma solicitação de mudança do funcionário. Se somente as informações editáveis forem alteradas, o perfil de RH será atualizado e o caso de RH criado quando a solicitação for enviada e encerrada. |
| E-mail do grupo de Recursos Humanos | Insira o endereço de e-mail da equipe de RH. Este endereço de e-mail é para o link Entrar em **contato** com o RH no Portal de RH. Quando é usado, um caso de RH é criado usando uma ação de e-mail de entrada. |
| Automatizar fluxos de estado | Habilite esta opção para usar fluxos de estado para casos e tarefas de RH. Desabilite-o para usar somente fluxos de trabalho para automatizar o status de casos e tarefas de RH.<br><br>Se os fluxos de estado forem automatizados, os agentes de RH não poderão mudar manualmente o estado dos casos e tarefas de RH.<br><br>Se os fluxos de estado não forem automatizados, o estado dos casos e tarefas de RH poderá ser alterado manualmente. Além disso, as regras de negócios de RH que invocam o processo de fluxo de estado estão inativas. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Definição de configuração | Descrição |
| --- | --- |
| A prioridade de caso de RH padrão para o usuário VIP é **2-Alta** | Selecione a prioridade padrão a ser atribuída a um caso de RH inserido para um usuário VIP. |

6. Clique em **Salvar**.
   Clicar em **Salvar** em qualquer guia salva todas as definições de configuração.

### Configuração de campo editável de perfil de RH no RH legado

Uma opção na Configuração de Recursos Humanos fornece uma lista de campos de perfil de RH que podem ser habilitados para edição. Entenda a diferença entre como os campos de informações pessoais e de emprego são atualizados no perfil de RH com base nesta configuração.

Normalmente, as organizações permitem que os funcionários atualizem determinadas informações pessoais, mas não informações confidenciais e de emprego. Os agentes de RH ou o gerente do funcionário alteram informações confidenciais. Por exemplo, os funcionários podem mudar o endereço residencial e o endereço de e-mail pessoal, mas o gerente deve atualizar a posição quando o funcionário é promovido.

Os **campos de perfil de RH que usuários ou gerentes podem editar sem aprovação de RH incluem** <number of fields> A opção em Configuração de Recursos Humanos fornece a lista de campos de perfil de RH editáveis. A lista de campos a seguir indica quais dos campos configuráveis contêm informações pessoais e quais contêm informações confidenciais e de emprego.

Na lista de campos de opção de configuração, todos os campos de informações pessoais são habilitados para edição por padrão. Todos os funcionários podem abrir seu perfil de RH no Portal de RHSM e atualizar esses campos. Se você não quiser permitir que os funcionários atualizem um ou mais desses campos, desabilite a edição desmarcando a caixa de seleção na lista configurável. Por exemplo, talvez você não queira que os funcionários atualizem o endereço de e-mail comercial ou o número de telefone.

As ACLs controlam os campos de informações pessoais do perfil de RH, que podem ser modificados quando um acesso mais controlado é necessário.

Os campos de informações de emprego que você habilita para edição permitem que o gerente de um funcionário atualize o campo. No entanto, o gerente não pode abrir o perfil de RH do funcionário. O gerente deve enviar uma solicitação de mudança de informações do funcionário com as informações atualizadas. Quando a solicitação para alterar os campos editáveis é enviada, o Fluxo de trabalho de mudança do funcionário de RH executa as seguintes ações.

- Abre um caso de RH.
- Atualiza o perfil de RH do funcionário.
- Encerra o caso de RH.

Para atualizar campos de perfil de RH que não sejam editáveis, os funcionários ou seus gerentes enviam uma solicitação de mudança de informações do funcionário. Um caso de RH é criado e o Fluxo de trabalho de mudança de funcionário de RH é iniciado. O fluxo de trabalho requer que a solicitação de mudança seja aprovada. Quando for aprovado, os campos serão atualizados e o caso de RH será encerrado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Regras de atribuição no RH legado

Você pode definir regras para atribuir casos a usuários ou grupos específicos automaticamente com base nas condições da regra, na versão sem escopo do RH.

As regras de atribuição ajudam a atribuir rapidamente casos de RH novos ou modificados para resolução. Por exemplo, uma regra de atribuição pode especificar que os casos enviados por usuários na Alemanha sejam atribuídos automaticamente ao grupo de RH em Berlim.

As regras de atribuição contêm os seguintes elementos.

- **Aplica-se a**: condições que devem ser atendidas para que a regra seja processada.
- **Atribuir a**: usuários e grupos aos quais será atribuído o caso se as condições forem atendidas.
- **Script**: se necessário, insira para personalizar ainda mais a regra de atribuição.

As regras de atribuição são aplicadas somente quando um caso de RH é enviado e nenhum modelo foi selecionado ou o modelo selecionado não atribui o **Grupo de atribuição**. Em qualquer um desses casos, uma regra de atribuição predefinida atribui casos de RH ao grupo de RH.

Se você tiver mais de um departamento de RH, poderá remover a atribuição do grupo de RH do modelo de RH e usar as regras de atribuição para atribuir o grupo de RH. Por exemplo, se você tiver departamentos de RH nos escritórios dos EUA e da Alemanha, poderá criar um grupo de RH para cada escritório. Configure regras de atribuição para atribuir o grupo de RH com base na localização do funcionário que enviou o caso de RH.

Se sua organização estiver usando habilidades de RH para qualificar atribuições de caso de RH, certifique-se de que o usuário atribuído ou os membros do grupo tenham as habilidades necessárias. Para determinar se as habilidades estão sendo usadas e atribuídas, verifique as seguintes opções de configuração.

- **RH • Administração** > **Administração** > **Configuração**: na guia Atribuição, marque A seleção **automática de agentes para tarefas requer que eles tenham habilidades**. Se **todos** ou **alguns** estiverem selecionados, continue verificando as opções a seguir.
- **RH • Administração** > **Catálogo e Modelos** > **Modelos de RH**: observe o modelo que corresponde à regra de atribuição para ver quais habilidades, se houver, são necessárias.
- **RH • Administração** > **Catálogo e Modelos** > **Gerenciar Habilidades de RH**: encontre o usuário de RH atribuído ao caso e clique no botão **Habilidades: #** para ver se a habilidade necessária foi atribuída. Caso contrário, marque a caixa para atribuí-lo e clique em **Salvar**.

### Criar uma regra de atribuição de RH no RH legado

As regras de atribuição são usadas para atribuir o grupo de RH quando ele não é atribuído a partir do modelo de item do catálogo. Você pode criar regras de atribuição de RH conforme necessário.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou hr_admin

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **RH • Administração** > **Administração** > **Regras de atribuição**.
2. Clique em **Nova**.
   Por padrão, a regra de atribuição é para a tabela Tarefa de RH [hr_task].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**3.** Preencha o formulário.

**Formulário Regras de atribuição**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome descritivo da regra de atribuição de RH. |
| Ordem | Ordem na qual a regra é processada. Regras com números de ordem inferior são processadas primeiro. Se uma regra for aplicada, as regras com um número de ordem superior não serão processadas.<br><br>Por exemplo, uma regra de atribuição com ordem de 100 estados para atribuir o caso a um grupo com a habilidade especificada.<br><br>Regra de atribuição com ordem 200 estados para atribuir o caso ao grupo **RH**.<br><br>Se um grupo tiver a habilidade especificada, ela será atribuída. Caso contrário, a segunda regra será executada e atribuída ao **RH**. |
| Aplicação | Indica o escopo da aplicação global. |
| Ativo | Caixa de seleção que especifica que a regra está em uso. |
| Aplica-se a | |
| Tabela | Tabela com os registros aos quais a regra de atribuição se aplica. O padrão é a tabela Tarefa de RH [hr_task]. |
| Condições | Condições nas quais a regra de atribuição se aplica. |
| Atribuir a | |
| Aplica-se a | Usuário a ser atribuído ao caso quando esta regra for aplicada. |
| Atribuir a | Grupo a ser atribuído ao caso quando esta regra for aplicada. |
| Script | |
| Script | Script para definir a funcionalidade de regra de atribuição avançada. O conjunto de variáveis current.variable_pool está disponível.<br><br>**Nota:**<br>Dois scripts de exemplo são fornecidos como comentário. Você pode modificar qualquer um dos scripts ou usar as informações como ponto de partida para seu próprio script. Remova os exemplos quando terminar. |

**4.** Clique em **Atualizar**.

## O que Fazer Depois

Depois de criar a regra de atribuição, você pode testá-la para verificar se ela funciona.

### Testar uma regra de atribuição no RH legado

Você pode testar uma nova regra de atribuição para verificar se ela funciona conforme o esperado.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou hr_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Procedimento

1. Crie um novo caso de RH.
2. Preencha os campos com dados que correspondam às condições da regra de atribuição.
3. Envie o caso de RH.
4. Reabra o caso e verifique se as informações de atribuição corretas foram adicionadas.

## O que Fazer Depois

Se as informações de atribuição corretas não foram adicionadas, verifique se você está usando as habilidades de RH e se o usuário tem as habilidades necessárias.

- **RH • Administração** > **Administração** > **Configuração**: na guia Atribuição, marque A seleção **automática de agentes para tarefas requer que eles tenham habilidades**. Se **todos** ou **alguns** estiverem selecionados, continue verificando as opções a seguir.
- **RH • Administração** > **Catálogo e Modelos** > **Modelos de RH**: observe o modelo que corresponde à regra de atribuição para ver quais habilidades, se houver, são necessárias.
- **RH • Administração** > **Catálogo e Modelos** > **Gerenciar Habilidades de RH**: encontre o usuário de RH atribuído ao caso e clique no botão **Habilidades: #** para ver se a habilidade necessária foi atribuída. Caso contrário, marque a caixa para atribuí-lo e clique em **Salvar**.

Depois de verificar se as habilidades necessárias foram atribuídas aos usuários corretos, teste a regra de atribuição novamente.

### Gestão de casos de RH para RH legado

A Gestão de casos de RH contém os detalhes das solicitações de RH, como solicitações de informações, e dos processos de RH, como integração e desligamento, na versão sem escopo do RH.

Os usuários podem enviar casos de RH por meio do Portal de serviços de RH.

Especialistas em RH, generalistas e gerentes podem executar qualquer uma das tarefas a seguir.

- Crie casos de RH para que os funcionários registrem o processamento de solicitações de RH, como uma solicitação de licença de um funcionário.
- Crie casos de RH para processos de RH automatizados, como integração e desligamento de funcionários.
- Exiba informações de caso de RH e gerencie a carga de trabalho geral de RH. Por exemplo, um gerente pode trabalhar com todos os casos de RH que não estão atribuídos.

Os casos de RH podem ter uma ou mais tarefas de RH associadas para gerenciar partes individuais do trabalho no caso.

Os administradores podem personalizar os processos predefinidos de caso de RH, como consultas, integração e desligamento. Novos processos de RH podem ser projetados para atender aos requisitos da sua organização. Por exemplo, você pode automatizar um processo para solicitações de licença maternidade e paternidade.

Os processos podem variar de acordo com os funcionários com os quais eles se relacionam, suas equipes, locais, posições e outros fatores. Por exemplo, um processo de integração para um funcionário de vendas pode ser diferente do processo de integração para um funcionário de TI, e um funcionário que viaja requer um laptop, mas um funcionário que trabalha no escritório recebe um desktop. Depois que um processo é definido, o departamento associado pode configurar e manter as regras e condições do processo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Exemplo de solicitação de RH

Um funcionário deseja saber mais sobre a política de licença paternidade da empresa. O funcionário também deseja discutir horários de trabalho flexíveis em torno da hora esperada de nascimento da criança.

1. O funcionário envia uma solicitação de RH por meio do Portal de serviços de RH perguntando sobre as políticas de licença paternidade e solicitando uma reunião para discutir horários de trabalho flexíveis.
2. Um caso de RH é criado e atribuído a um agente de RH, como um especialista ou generalista, com base nas regras de atribuição.
3. O agente de RH processa o caso de RH, criando duas tarefas de RH para esta solicitação de duas partes. Cada tarefa é atribuída ao usuário que pode processá-la.
4. Quando todas as tarefas forem concluídas, o caso de RH será encerrado.

### Criar um caso de RH no RH legado

Os agentes de RH podem criar casos de RH para funcionários, por exemplo, se um funcionário ligar com uma pergunta que deve ser investigada, na versão sem escopo do RH. Normalmente, os funcionários usam o Portal de serviços de RH para criar casos de RH para eles próprios, enviando uma solicitação por meio do Portal de serviços de RH ou do Catálogo.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: hr_basic ou hr_case_writer

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os agentes de RH podem criar um novo caso de RH usando o formulário Criar novo caso. O agente de RH pode selecionar uma categoria para criar tarefas padrão para cada tipo de caso.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **RH • Gestão de casos** > **Gestão de casos** > **Criar novo caso**.
2. Preencha os campos no lado esquerdo do formulário.

**Campos de caso de RH**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Número | O número de ID do caso atribuído automaticamente, que não pode ser alterado. |
| Aberto para | O usuário que precisa de assistência de RH. Clique no ícone de pesquisa e selecione o usuário. As informações de localização e departamento do usuário serão preenchidas automaticamente se forem conhecidas.<br><br>Se você estiver criando um caso de integração, o usuário ainda não está no sistema. Deixe este campo em branco e selecione a categoria **Integração**. |
| Local | A localização geográfica do usuário associado ao caso. |
| Departamento | O departamento do usuário associado ao caso.<br><br>Se você selecionar o departamento, o campo **Gerente** será preenchido se houver um chefe de departamento atribuído. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Categoria | A categoria do caso de RH. Ao selecionar a categoria, você pode salvar o novo caso e iniciar o processo de atribuição automática, se houver um disponível.<br>**Nota:**<br>Algumas das categorias de caso têm um fluxo de trabalho associado.<br>Se você selecionar a categoria **Integração**, a caixa de diálogo Criar usuário de integração será aberta. Prossiga com a etapa 3 abaixo. |
| Perfil de RH | O perfil de RH associado, se houver.<br>Clique em **Criar perfil** para gerar automaticamente o perfil de RH se não houver nenhum. |

3. **Opcional:** Se você selecionou a categoria **Integração**, insira o nome e o endereço de e-mail do usuário na caixa de diálogo Criar usuário de integração.
4. Insira uma descrição resumida.
   Conforme você insere a descrição resumida, uma lista de artigos de conhecimento correspondentes às palavras digitadas aparece abaixo da seção de anotações. Você pode visualizar os artigos para determinar se a pergunta do solicitante foi respondida.
5. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e, em seguida, clique em **Salvar**.
   Quando o novo caso é atribuído automaticamente, a fase do fluxo de trabalho e os campos de **Estado** são movidos para **Atribuído**. Os campos **Grupo de atribuição** e **Atribuído a** são preenchidos. Você pode mudar esses campos, se necessário.

   Os artigos de conhecimento que apareceram quando você inseriu a descrição resumida são listados. Existem duas guias; um mostrando artigos aos quais você tem acesso e um mostrando artigos que o chamador pode acessar. Eles podem ser diferentes, por exemplo, se você estiver nos EUA e o solicitante estiver no México e houver artigos diferentes para a programação de feriados de cada país.
6. Para visualizar e anexar um artigo de conhecimento ao caso, conclua as etapas a seguir.

   a. Clique em **Visualizar** ao lado de um artigo.
      Se você souber que o artigo contém as informações necessárias sem visualizá-lo, clique em **Anexar** ao lado do artigo.
      O artigo é aberto em uma janela pop-up. Clique na seta para cima ou para baixo para revisar o artigo anterior ou o próximo. Clique no (X) para fechar a janela.

   b. Para anexar o artigo, clique em **Anexar ao caso de RH**.

   O conteúdo do artigo é copiado para o campo **Atividade**. Depois de atualizar o caso, o artigo aparece na lista relacionada **Conhecimento anexado**.
7. Preencha o formulário.

### Campos de caso de RH

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Estado | O estado do caso. |
| Prioridade | A precedência do caso, com base na categoria e se o funcionário é VIP. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Aberto | A data e a hora em que o caso foi aberto. |
| Aberto por | O usuário que está criando o registro. |
| Grupo de atribuição | O grupo ao qual o registro está atribuído. Se o grupo não for definido automaticamente, atribua um grupo de RH para fornecer uma seleção de usuários de RH no campo **Atribuído a**. Os grupos de atribuição são restritos aos grupos com um tipo de humano_resources. |
| Atribuído a | O usuário atribuído para trabalhar neste caso. Se o usuário não for atribuído automaticamente, clique no ícone de pesquisa para selecionar um usuário que seja membro do grupo de atribuição selecionado. |
| Lista de observação | A lista de usuários que recebem notificações sobre este caso. Clique no ícone de cadeado para adicionar usuários. Clique no ícone adicionar-me para incluir a si mesmo. |
| Habilidades | As habilidades necessárias da pessoa atribuída a esta categoria de caso de RH. |
| Descrição resumida | Uma breve descrição do caso. Um valor padrão será exibido se você selecionar uma categoria. |
| Descrição | Uma descrição mais longa e detalhada do caso. |
| Anotações de trabalho ou comentários adicionais | Informações adicionais sobre o caso. Clique em **Anotações de trabalho** para adicioná-las como anotações de trabalho internas. Insira as informações e clique em **Comentários adicionais** se quiser que o usuário as veja. |

8. **Opcional:** Dependendo da categoria do caso, os campos de perfil de RH podem ser exibidos.
9. **Opcional:** Insira informações de perfil novas ou alteradas para o usuário.
10. **Opcional:** Clique em uma opção em **Links relacionados** para adicionar tarefas, histórico de emprego ou contatos de emergência, ou para ver o organograma do solicitante.
11. Clique em **Atualizar**.

### Resultado

Depois que o caso de RH é criado, um acordo de nível de serviço (ANS) é aplicado para rastrear seu andamento. Os ANS definem a duração de tempo necessária para encerrar um caso de RH. Por padrão, os casos de integração e desligamento de RH são definidos como dois dias e outros casos de RH são definidos como quatro horas. O ANS pode ser suspenso, por exemplo, se o agente de RH precisar entrar em contato com um fornecedor para obter as informações e o fornecedor não estiver imediatamente disponível.

Gerentes e administradores de RH podem exibir registros de ANS de caso navegando até **RH - Gestão de casos** > **Gestão de casos** > **ANS do caso**. Você também pode executar relatórios de SLA.

#### Tópicos relacionados

Categorias de caso de RH no RH legado

ANS de caso de RH no RH legado

## Como trabalhar em um caso de RH no RH legado

Você trabalha em um caso de RH para responder à pergunta ou resolver o problema na versão sem escopo do RH. Você pode usar o painel de caso de RH para revisar a prioridade e trabalhar nos casos atribuídos.

### Antes de Iniciar

Função necessária: hr_basic ou hr_case_writer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O painel de caso de RH mostra rapidamente quantos casos foram atribuídos a você, quantos casos têm prioridade alta e o número de casos violados. Seus casos de RH atribuídos são exibidos em uma lista.

Existem várias maneiras de resolver um caso de RH.

- Insira uma resposta no campo **Comentários adicionais**.
- Anexe artigos de conhecimento que descrevam o benefício ou a política em questão.
- Adicione itens da solicitação, se aplicável. Por exemplo, um caso para mudar um departamento e uma posição pode exigir uma tarefa para obter o software necessário na nova função.
- Adicione tarefas e atribua-as ao grupo de execução.

**Nota:**
As mudanças de estado descritas são para a configuração de RH padrão. Sua organização pode ter configurado o fluxo de trabalho. Em caso afirmativo, você pode experimentar diferenças no fluxo do processo.

### Procedimento

1. No painel Caso de RH ou em outra lista de casos de RH em aberto, abra o caso de RH para trabalhar.
   Quando o nome no campo **Aberto para** está em vermelho, o caso de RH é para um usuário VIP e priorizado em relação a outros casos. O acordo de nível de serviço (ANS) é definido com uma duração menor.

   Com base na descrição resumida, o sistema procura casos semelhantes que podem ajudá-lo a resolver este caso de RH. Ao observar os detalhes do caso de RH, revise a lista relacionada **Casos semelhantes**. Além disso, você pode ver quais artigos da base de conhecimento o usuário consultou revisando a lista relacionada de artigos da base de conhecimento **lidos pelo usuário (#)**.

2. **Opcional:** Se o caso de RH for atribuído a outra pessoa e você o assumir, clique em **Atribuir a mim** na parte superior do formulário.
   O formulário é atualizado e seu nome aparece no campo **Atribuído a**.
3. Se o estado for **Rascunho** ou **Pronto**, clique em **Iniciar trabalho** no cabeçalho do formulário.
   O estado muda para **Trabalho em andamento**.
4. Realize qualquer uma das ações a seguir.

| Opção | Descrição |
|---|---|
| **Atualizar informações do perfil de RH do funcionário** | Insira informações em qualquer uma das seguintes seções ou listas relacionadas:<br>○ **Informações de Emprego**<br>○ **Sobre o funcionário**<br>○ **Informações de Contato**<br>○ **Contatos de emergência**<br>○ **Histórico de Emprego**<br>**Nota:** Dependendo da categoria do caso, talvez você não veja todas as seções e listas relacionadas. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Opção | Descrição |
| --- | --- |
| **Anexar um artigo de conhecimento** | Siga as etapas em Anexar um artigo de conhecimento a um caso de RH no RH legado. |
| **Solicitar mais informações** | Siga as etapas em Suspender e retomar um caso de RH no RH legado. |
| **Solicitar itens da solicitação** | Clique em **Novo** na lista relacionada **Itens solicitados**. Preencha o formulário e clique em **Enviar**. |
| **Adicionar tarefas** | Clique em **Adicionar tarefa** em **Links relacionados**. Selecione o tipo de tarefa a ser criado. Preencha o formulário, clique em **Pronto para trabalho** e clique em **Enviar**.<br><br>Você pode reabrir a tarefa e clicar em **Iniciar trabalho** quando a tarefa for atribuída a você e você estiver pronto para trabalhar nela. |

5. **Opcional:** Para exibir o gerente do usuário no campo **Aberto para**, role até **Links relacionados** e clique em **Mostrar organograma do funcionário**.
   Quando terminar de exibir o organograma, clique na seta de retorno no canto superior esquerdo.
6. **Opcional:** Se você determinar que o caso pode ser cancelado, clique em **Cancelar** na parte superior do formulário.

   (Optional) Uma janela pop-up é exibida.

   Escreva o motivo do cancelamento do caso no campo**Anotação de trabalho** e clique em OK.
7. **Opcional:** Para adicionar uma check-list, clique na seta ao lado de Check- **list** e selecione a check-list a ser adicionada.
   A check-**list** será exibida se o administrador tiver configurado o formulário para exibi-la. Para criar uma nova check-list, execute as etapas a seguir.
   a. Clique na seta ao lado de Check- **list** e selecione **Criar nova**.
   b. Insira o primeiro item na caixa de texto que aparece e pressione a tecla Enter.
   c. Insira os itens subsequentes para concluir a check-list.
   d. **Opcional:** Para salvar a check-list para reutilização, clique na seta ao lado de Check- **list** e selecione **Salvar como modelo**.
   e. **Opcional:** Insira o nome e clique em **Salvar**.
   Você pode clicar no ícone de menos à direita de um item da check-list para excluí-lo. Você pode clicar e arrastar um item da check-list para outra posição na lista.
8. Ao terminar, execute uma das ações a seguir.

| Opção | Descrição |
| --- | --- |
| **Encerra o caso** | Insira as informações de resolução e clique em **Comentário** para que o solicitante veja a anotação ou **Anotação de trabalho** para obter informações internas. Clique em **Encerrar concluído** na parte superior do formulário. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Opção | Descrição |
| --- | --- |
| | **Nota:** Todas as tarefas de RH devem ser encerradas antes que o caso de RH primário possa ser encerrado. |
| **Salve o caso para continuar trabalhando nele** | Insira anotações de trabalho que descrevam seu andamento e clique em **Atualizar**. |

Se você fechou o caso, o estado muda para **Aguardando aceitação** e o solicitante é notificado para revisá-lo e aceitar ou rejeitar a resolução ou reabrir o caso. Quando é aceito, o estado muda para **Encerrado**. Se não houver resposta em dois dias úteis, o caso será encerrado automaticamente.

Se a resolução for rejeitada, o caso será reaberto para o estado **Trabalho em andamento**.

### Exibir e atualizar uma tarefa de RH no RH legado

Você pode trabalhar nas tarefas de RH atribuídas a casos de RH na versão sem escopo do RH.

## Antes de Iniciar

Função necessária: hr_basic ou hr_task_writer

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode exibir as tarefas de RH do caso de RH primário, rolando até a lista relacionada **Tarefas**. Para trabalhar diretamente com tarefas de RH, siga estas etapas.

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **RH • Gestão de casos** > **Tarefas de RH**e selecione um módulo, como **Aberto** ou **Atribuído a mim**.
2. Clique na tarefa para exibir.
3. Realize qualquer uma das ações a seguir.

| Opção | Descrição |
| --- | --- |
| **Começar a trabalhar em uma nova tarefa** | Clique **em Iniciar trabalho**.<br>**Nota:** O caso de RH primário deve estar em andamento para você começar a trabalhar na tarefa. |
| **Fechar uma tarefa** | Insira informações no campo **Anotações de trabalho** e em outros campos conforme necessário e altere o **Estado** para **Encerrado concluído**.<br>**Nota:** Todas as tarefas de RH devem ser encerradas antes que o caso de RH primário possa ser encerrado. |
| **Clonar a tarefa para criar uma nova tarefa** | Clique no link relacionado **Clonar tarefa**. Insira as novas informações da tarefa no formulário de tarefa e clique em **Atualizar**. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Opção | Descrição |
| --- | --- |
| **Cancelar a tarefa** | Clique em **Cancelar tarefa** no cabeçalho do formulário. |
| **Revisar o andamento das tarefas irmãs** | Role até a lista relacionada **Tarefas semelhantes**. Se tarefas semelhantes estiverem listadas, clique em um número de tarefa para ver os detalhes. |

Quando todas as tarefas de um caso de RH são encerradas, uma notificação por e-mail é enviada ao agente de RH atribuído ao caso.

4. **Opcional:** Para suspender o acordo de nível de serviço (ANS) do caso de RH primário porque você precisa de mais informações, procure uma das seguintes opções em **Links relacionados**.
   - **Solicitar documento**: suspenda uma tarefa porque um documento é necessário.
   - **Solicitar informações adicionais do usuário**: suspenda uma tarefa porque mais informações são necessárias.
   - **Caso de suspensão**: suspenda uma tarefa por qualquer outro motivo.

   Se um for exibido, selecione-o e insira uma descrição das informações necessárias. Quando nenhuma opção for exibida e você quiser suspender o caso, abra o caso de RH primário e suspenda-o. Você pode suspender o caso de RH de mais de uma tarefa, quando necessário.
   O caso de RH está suspenso. O funcionário recebe uma notificação por e-mail e responde fornecendo as informações. Você será notificado quando esta ação for concluída.
5. **Opcional:** Para adicionar uma check-list, clique na seta ao lado de Check- **list** e selecione a check-list a ser adicionada.
   Para criar uma nova check-list, execute as etapas a seguir. A check-**list** será exibida se o administrador tiver configurado o formulário para exibi-la.
   a. Clique na seta ao lado de Check- **list** e selecione **Criar nova**.
   b. Insira o primeiro item na caixa de texto que aparece e pressione a tecla enter.
   c. Insira os itens subsequentes para concluir a check-list.
   d. **Opcional:** Para salvar a check-list para reutilização, clique na seta ao lado de Check- **list** e selecione **Salvar como modelo**.
   e. Insira o nome e clique em **Salvar**.
   Você pode clicar no ícone de menos à direita de um item da check-list para excluí-lo. Você pode clicar e arrastar um item da check-list para outra posição na lista.
6. Clique em **Atualizar**.

### Suspender e retomar um caso de RH no RH legado

Você pode suspender um caso de RH se não puder encerrar o caso dentro da duração especificada no acordo de nível de serviço (ANS).

#### Antes de Iniciar

Função necessária: hr_basic ou hr_case_writer

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por exemplo, talvez você precise entrar em contato com um fornecedor, como o administrador de seguros ou a empresa de processamento de folha de pagamento, para obter as informações necessárias para encerrar o caso. Depois de iniciar o trabalho no caso, você pode suspendê-lo até que as informações sejam recebidas. Dessa forma, o caso de RH não mostra que o ANS foi violado. Quando as informações são recebidas, você as insere no caso e retoma o acompanhamento de ANS.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Abra o caso de RH para suspender.
   Você deve começar a trabalhar no caso antes de poder suspendê-lo.
2. Clique **em Suspender**.
   A janela pop-up **Motivo de suspensão** é aberta.
3. Selecione um dos seguintes motivos de suspensão e insira as informações que você está aguardando.
   - **Usuário**: se você precisar de mais informações do funcionário antes de prosseguir.
   - **Empresa**: se você estiver aguardando uma resposta de um fornecedor ou de outra empresa externa.
   - **Documento**: se o funcionário precisar anexar a documentação ao caso de RH.
   - **Grupo**: se você estiver aguardando uma resposta de um grupo interno.
   - **Outro**: se você suspender o caso por qualquer outro motivo.

   **Example**
   Por exemplo, se você estiver aguardando o administrador do seguro de saúde investigar um sinistro de funcionário, selecione **Empresa** para o motivo e insira Resultados da investigação ou algo semelhante.
4. Clique **em Suspender**.
   O SLA para de progredir e as anotações de suspensão aparecem no fluxo de atividades como anotações de trabalho. Você pode continuar a adicionar anotações de trabalho a um caso suspenso.
5. Para retomar um caso de RH suspenso, abra o caso e clique em **Retomar**.
   O andamento do SLA é retomado.

## Solicitar documentação do usuário no RH legado

Você pode solicitar que um funcionário anexe a documentação necessária a um caso de RH.

### Antes de Iniciar
Função necessária: hr_basic ou hr_case_writer

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para solicitar documentação, você suspende o caso com um motivo de suspensão de **documento**. O ANS do caso é interrompido e uma tarefa é criada e atribuída ao funcionário **Aberto para**. Exemplos de documentação necessária incluem o seguinte.

- Recibos para reembolso de taxa de matrícula
- Declarações de parceria doméstica para estender benefícios
- Vistos de trabalho

### Procedimento

1. Abra um caso de RH que exija documentação.
2. Clique **em Suspender**.
3. Selecione **Documento** na lista de seleção **Motivo**.
4. Insira uma **anotação de trabalho** descrevendo o documento necessário para resolver o caso.
   O funcionário vê essa descrição na notificação por e-mail que recebe.
5. Clique **em Suspender**.
   O caso é suspenso e uma tarefa é atribuída ao usuário que deve enviar os documentos. Uma notificação por e-mail com um link para a tarefa é enviada ao funcionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Resultado
O funcionário clica no link do e-mail para abrir a tarefa. Quando a documentação é anexada, ela é definida automaticamente como **Encerrado concluído**. A documentação anexada é movida para o caso de RH e você recebe uma notificação de que o caso de RH foi retomado e a tarefa encerrada.

### O que Fazer Depois
Você pode clicar no link da notificação por e-mail para abrir o caso de RH. Revise os anexos e conclua e encerre o caso de RH.

## Escalar um caso de RH no RH legado

Você pode escalar uma tarefa de RH se não conseguir resolver o problema. Esta ação o reatribui ao gerente do grupo de RH.

### Antes de Iniciar
Função necessária: hr_basic ou hr_case_writer

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um caso de RH pode precisar ser escalado quando você encontrar qualquer uma das condições a seguir.

- Não é possível concluir a tarefa devido à carga de trabalho excessiva.
- Não tem as habilidades necessárias.
- Precisa de ajuda com alguma parte do caso de RH.

Um caso de RH escalado é reatribuído ao gerente do grupo de RH atribuído ao caso. O gerente pode resolver o caso ou reatribuí-lo a alguém com as habilidades necessárias ou tempo disponível.

**Nota:**
O gerente deve ser um membro do grupo atribuído. Se o gerente não for um membro do grupo, uma mensagem de erro será exibida quando a escalação for enviada e nenhuma ação for realizada.

### Procedimento

1. Abra um caso de RH a ser escalado.
2. Em **Links relacionados**, clique em **Escalar caso**.
3. Insira um motivo para a escalação na janela de diálogo que é aberta.
4. Clique em **OK**.
   O caso é reatribuído ao gerente. Uma notificação por e-mail é enviada contendo o motivo da escalação para que o gerente possa determinar como prosseguir.

## Casos de RH para VIPs no RH legado

Sua organização pode atribuir status VIP a usuários, como o CEO e os vice-presidentes, para garantir que a resolução de suas tarefas tenha alta prioridade na versão sem escopo do RH.

Se sua organização usa o recurso VIP, configure o seguinte para garantir que os casos de RH VIP sejam tratados corretamente.

- Navegar até **Habilidades** > **Grupos**.
- Adicione membros ou um grupo à **Lista de Observação VIP de RH**. Quando um caso de RH é enviado, os membros deste grupo recebem uma notificação conforme o andamento do caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Revise o acordo de nível de serviço (ANS) de RH para lidar com casos VIP. A duração é de duas horas. Quando a duração é atingida, o SLA é violado e os membros da lista de observação são notificados.
- Navegar até **Administração de RH** > **Propriedades**.
- Insira um número de prioridade de caso no campo **Prioridade de caso padrão para solicitante VIP**.
- Para funcionários VIP, marque a caixa **VIP** no perfil de RH.

**Nota:**
Personalize o formulário de perfil de RH no designer de formulário para mostrar a caixa de seleção VIP.

Você pode identificar casos VIP de RH das seguintes maneiras:

- Lista de**casos de RH** : um ícone VIP aparece no campo **Aberto para**. Talvez você precise personalizar a lista para ver o campo **Aberto para**.
- **Formulário Caso de RH** : o nome do funcionário no campo **Aberto para** está vermelho.
- Itens do catálogo de RH: quando o formulário é enviado, uma mensagem aparece na parte superior identificando o remetente como VIP.

### Check-lists em casos de RH e tarefas no RH legado

Um recurso de tarefas é a capacidade de adicionar uma check-list na versão sem escopo do RH. Em um caso ou tarefa de RH, uma check-list pode servir como um lembrete para o agente de RH para garantir que o procedimento seja seguido.

Uma check-list pode ser adicionada como um lembrete apenas para o caso atual, ou o agente de RH pode salvar a check-list para reutilização. Não confunda check-lists com tarefas de RH. Aqui está um exemplo de como ambos podem ser usados para uma solicitação de mudança de informações de perfil de RH do funcionário.

1. Um gerente envia uma solicitação de mudança de funcionário por meio do Portal de serviços de RH quando o funcionário recebe uma promoção. Um caso de RH é criado com a solicitação para mudar o título e a posição. Este caso de RH envolve mudanças não apenas no perfil de RH, mas também nos registros na folha de pagamento e nos sistemas de gestão de desempenho do funcionário.
2. Tarefas de RH são adicionadas ao caso de RH para atualizar os sistemas de folha de pagamento e gestão de desempenho. Cada tarefa de RH é atribuída a um agente na equipe de RH apropriada, como um funcionário da folha de pagamento e um generalista de RH.
3. O funcionário da folha de pagamento adiciona uma check-list à tarefa de RH como um lembrete de como programar a atualização do registro da folha de pagamento para o ciclo correto da folha de pagamento.
4. O agente de RH adiciona uma check-list ao caso de RH como um lembrete para comunicar a promoção dentro da organização. Por exemplo, os itens da check-list são:
   - Obter a promoção no próximo boletim informativo da empresa
   - Informe ao gerente quando a mudança se refletir no sistema
   - Lembre o funcionário de solicitar novos cartões de visita, se aplicável

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Habilitar e reutilizar check-lists

A check-list não aparece automaticamente no caso de RH e nos formulários de tarefa de RH. Se você decidir usar o recurso de check-list, o administrador deverá configurar os formulários no designer de formulário para adicionar o formatador de check-list.

Se você planeja reutilizar check-lists para determinados tipos de tarefas, determine uma convenção de nomenclatura que facilite a localização da check-list. Todas as check-lists são salvas na mesma lista e estão disponíveis para seleção em todos os tipos de tarefa. Por exemplo, você pode criar nomes de check-list para começar com RH e especificar se é para um caso ou tarefa e sua finalidade. Exemplos baseados no cenário incluem:

- Lembretes de promoção de caso de RH
- Tempo da folha de pagamento da tarefa de RH

### Aprovar um caso de RH no RH legado

Os casos de RH podem exigir revisão e aprovação antes que o processo de caso de RH possa prosseguir, na versão sem escopo do RH.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: hr_admin, hr_approver_user, hr_basic ou hr_manager

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As aprovações podem ser atribuídas a usuários individuais ou a membros de um grupo especificado. Por exemplo, todos os membros do grupo de RH são aprovadores dos processos de RH predefinidos, como integração e desligamento.

Somente um membro do grupo deve responder e aprovar ou rejeitar a solicitação para que ela prossiga.

**Nota:**
Os casos de RH de integração e desligamento de funcionários sempre exigem aprovação.

Depois que um novo caso é enviado, uma tarefa de aprovação de grupo é criada e os aprovadores são atribuídos. Uma notificação por e-mail é enviada a todos os aprovadores. Eles aparecem na lista relacionada de **Aprovadores** no caso de RH.

#### Procedimento

1. Abra o caso de RH executando uma das ações a seguir.
   - Clique no link fornecido no e-mail.
   - Navegar até **RH • Gestão de casos** > **Minhas aprovações**e selecione o registro.
   - Navegar até **Autoatendimento** > **Portal de serviços de RH** e clique em **Minhas aprovações**.
2. Revise o caso de RH e clique em **Aprovar** ou **Rejeitar**.
   - Se a solicitação for aprovada, o processo continuará e o estado do caso de RH será movido para **Trabalho em andamento**. Os itens relacionados são criados automaticamente, como tarefas e solicitações de RH, conforme definido no modelo ou no fluxo de trabalho.
   - Se a solicitação for rejeitada, o processo será encerrado e o estado do caso de RH será movido para **Encerrado incompleto**.
   - Depois que um aprovador responde, o estado de aprovação dos outros aprovadores muda para **Não é mais necessário**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Tópicos relacionados**

Configuração no RH legado

### Exibir e gerenciar casos de RH no RH legado

Você pode usar o módulo **Case Management** para exibir e gerenciar casos de RH atribuídos a você, casos em aberto e encerrados, bem como não atribuídos e todos os casos, na versão sem escopo do RH.

## Antes de Iniciar

Função necessária: hr_case_reader

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **RH • Gestão de casos** > **Gestão de casos**e selecione um dos módulos a seguir.
   - **Atribuído a mim:** todos os casos atribuídos ao usuário conectado.
   - **Aberto:** todos os casos em aberto.
   - **Aberto - Não atribuído:** todos os casos em aberto que não foram atribuídos.
   - **Encerrado:** todos os casos encerrados.
   - **Todos:** todos os casos.
   - **ANS de caso:** todos os casos com ANS.
2. Selecione o caso a ser exibido.

### Exibir e gerenciar tarefas de RH no RH legado

Você pode usar o módulo **Tarefas de RH** para exibir e gerenciar tarefas atribuídas a você, tarefas abertas e encerradas, bem como tarefas não atribuídas e todas, na versão sem escopo do RH.

Você pode exibir suas tarefas relacionadas ao caso de RH e gerenciar o trabalho da tarefa.

Tarefas de RH e estados de tarefa podem ser exibidos em **RH • Gestão de casos** > **Tarefas de RH**.

### Painéis e relatórios de RH no RH legado

Você pode usar painéis de RH, relatórios e outros módulos de gestão de RH para monitorar e gerenciar casos de RH e satisfação do funcionário, na versão sem escopo do RH.

Dependendo da sua função de RH, você pode usar qualquer uma das ferramentas a seguir para ajudá-lo nas operações diárias de RH.

- Painéis, incluindo Visão geral, Painel do gerente e Painel de integração. Painéis são um tipo de página inicial que contém relatórios e outros widgets. Você clica em um registro listado ou em um segmento em um relatório para ver os detalhes.
- Relatórios de RH, incluindo aqueles que estão disponíveis nos painéis. Vários relatórios de RH são predefinidos para você, e você pode criar relatórios adicionais.
- Gráficos de resposta da pesquisa e detalhes para a pesquisa de satisfação do caso de RH ou outras pesquisas de RH que você cria.

## Performance Analytics do RH

Você pode assinar o Performance Analytics de Recursos Humanos para fornecer métricas adicionais para fins de avaliação e planejamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Gerenciar casos de RH por categoria no RH legado

Você pode usar o painel Visão geral de Recursos Humanos para monitorar e gerenciar casos de RH por categoria, na versão sem escopo do RH.

## Antes de Iniciar

Função necessária: hr_basic

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, o painel Visão geral exibe os relatórios a seguir.

| Nome | Descrição |
|---|---|
| Casos de RH abertos nos últimos 6 meses por categoria | Avalie os tipos de casos tratados ao longo do tempo e certifique-se de que haja equipe de RH qualificada o suficiente para gerenciar a carga de casos. |
| Casos de RH Ativos por Categoria | Veja um gráfico de pizza de todos os casos de RH em aberto por categoria. |
| Detalhamento de Caso de RH Ativo por Categoria | Analise o número de casos de RH atribuídos a cada agente de RH por categoria para que a carga de trabalho possa ser ajustada, se necessário. |
| Tabela Dinâmica de Casos de RH Ativos por Categoria | Use outro tipo de relatório para ver o agente de RH por categoria. |

Você pode personalizar qualquer painel que tenha acesso para adicionar ou remover relatórios e outros widgets. Por exemplo, um administrador de benefícios de RH pode adicionar um relatório ao painel Visão geral que exibe o status dos casos de RH na categoria **Benefícios**.

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **RH • Gestão de casos** > **Visão geral**.
2. Realize qualquer uma das ações a seguir.

| Opção | Descrição |
|---|---|
| **Veja as informações representadas por um segmento de gráfico** | Mantenha o cursor sobre o segmento para ver uma dica da ferramenta com os detalhes. |
| **Consulte os casos correspondentes para um segmento de gráfico** | Clique no segmento do gráfico. Uma lista de casos é aberta. |
| **Salve o gráfico como um arquivo de imagem** | Se um ícone de menu aparecer quando você apontar o cursor para um gráfico, clique no ícone para exportar o gráfico para um arquivo de imagem. |

### Gerenciar casos de RH por meio de relatório no RH legado

Você pode usar o painel Visão geral de Recursos Humanos (Relatório) para monitorar e gerenciar casos de RH por relatório, na versão sem escopo do RH.

## Antes de Iniciar

Função necessária: hr_basic

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, o painel Visão geral (relatórios) exibe os relatórios a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Nome | Descrição |
|---|---|
| Casos críticos em aberto | Visão geral. |
| Casos não atribuído | Visão geral. |
| Casos em Aberto com ANS Violados | Visão geral. |
| Casos aguardando aprovação | Visão geral. |
| Novas contratações que começam este mês | Visão geral. |
| Casos em aberto não atualizados há 7 dias | Visão geral. |
| Casos de RH em Aberto - Agrupados | Gráfico de barras. |
| Casos de RH em aberto com mais de 30 dias - Agrupados | Gráfico de barras. |
| Casos de RH em aberto por prioridade e estado | Gráfico de mapa térmico. |
| Casos de RH em aberto com mais de 30 dias por prioridade e estado | Gráfico de mapa térmico. |
| Casos de RH em Aberto por Mês | Gráfico de linhas. |
| Casos de RH encerrados por mês | Gráfico de linhas. |

Você pode personalizar o painel para adicionar ou remover relatórios e outros widgets. Você pode agrupar e empilhar os gráficos agrupados usando uma lista de seleção de configuração de gráfico abaixo dos gráficos. Agrupar e empilhar por: Prioridade, Estado, Categoria, Grupo de atribuição, Departamento ou ANS.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **RH • Gestão de casos** > **Visão geral (relatórios)**.
2. Realize qualquer uma das ações a seguir.

| Opção | Descrição |
|---|---|
| **Veja as informações representadas por um segmento de gráfico** | Mantenha o cursor sobre o segmento para ver uma dica da ferramenta com os detalhes. |
| **Consulte os casos correspondentes para um segmento de gráfico** | Clique no segmento do gráfico. Uma lista de casos é aberta. |
| **Salve o gráfico como um arquivo de imagem** | Se um ícone de menu aparecer quando você apontar o cursor para um gráfico, clique no ícone para exportar o gráfico para um arquivo de imagem. |
| **Edite o gráfico ou widget, atualize ou feche.** | Clique e aponte para o segmento do gráfico. Os ícones aparecem no canto superior direito do gráfico. |

## Usar o painel do gerenciador de RH no RH legado

Use o Painel do gerente para monitorar a eficácia da equipe de RH com base em métricas como o estado dos casos atribuídos por agente de RH e a porcentagem de tempo decorrido do Acordo de nível de serviço (ANS), na versão sem escopo do RH.

### Antes de Iniciar

Função necessária: hr_manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, o Painel do gerente exibe os seguintes relatórios:

| Nome | Descrição |
|---|---|
| Pesquisa de satisfação do caso - MÉDIA de 30 dias | Avalie a satisfação dos funcionários com o tratamento de casos de RH. Este gráfico exibe informações se você solicitar que os funcionários concluam a Pesquisa de Satisfação de Solicitação de RH. |
| ANS de caso de RH por porcentagem de tempo decorrido | Monitore o tempo de resolução de casos de RH e faça o acompanhamento quando os SLAs de caso forem violados. |
| Casos de RH Ativos por Atribuição e Estado | Analise o número de casos de RH atribuídos a cada agente de RH por estado, por exemplo, **Pronto** ou **Trabalho em andamento**, para ajudá-lo a avaliar a eficácia de cada agente de RH. |
| Taxa de transferência de caso de RH | Analise o número de casos transferidos para um agente de RH diferente por categoria de caso para determinar se as atribuições corretas estão ocorrendo. |

Você pode personalizar qualquer painel que tenha acesso para adicionar ou remover relatórios e outros widgets. Por exemplo, um administrador de benefícios de RH pode adicionar um relatório ao Painel do gerente que exibe a atribuição e o estado dos casos de RH na categoria **Benefícios**.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **RH • Gestão de casos** > **Painel do Gerenciador**.
2. Realize qualquer uma das ações a seguir.

| Opção | Descrição |
|---|---|
| **Veja as informações representadas por um segmento de gráfico** | Mantenha o cursor sobre o segmento para ver uma dica da ferramenta com os detalhes. |
| **Consulte os casos correspondentes para um segmento de gráfico** | Clique no segmento do gráfico. Uma lista de casos é aberta. |
| **Salve o gráfico como um arquivo de imagem** | Se um ícone de menu aparecer quando você apontar o cursor para um gráfico, clique no ícone para exportar o gráfico para um arquivo de imagem. |

## Monitorar casos de integração de RH no RH legado

Você pode usar o painel de integração para monitorar o andamento e o status dos casos de integração de funcionários na versão sem escopo do RH. Isso ajuda a garantir que as solicitações de integração sejam aprovadas em tempo hábil e que as tarefas e solicitações de execução sejam concluídas antes que o novo funcionário comece a trabalhar.

### Antes de Iniciar

Função necessária: hr_manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você também pode usar o painel de integração para equilibrar a carga de trabalho de agentes de RH e recrutadores que trabalham nas tarefas associadas à integração. Por padrão, o painel exibe os seguintes relatórios.

| Nome | Descrição |
|---|---|
| Casos ativos de integração de RH | Exiba um snapshot de cada caso e sua fase e estado de fluxo de trabalho e veja a quem ele foi atribuído. |
| Casos de integração em aberto/Solicitações aguardando aprovação/Número de perfis de RH | Clique em qualquer um desses links rápidos para ver os registros correspondentes. |
| Casos de integração de RH por local | Revise o número de casos de integração por estado para cada local. |
| Casos de integração de RH ativos por atribuição a | Avalie a carga de trabalho dos casos de integração atribuídos a cada agente de RH. |
| Tarefas de integração de RH ativas por atribuição a | Avalie a carga de trabalho das tarefas de integração atribuídas a cada agente de RH. |
| Solicitações de TI de integração de RH ativas | Analise uma lista de solicitações de execução de TI por estado. Um exemplo é a solicitação para configurar e entregar um computador ao novo funcionário. |

Você pode personalizar qualquer painel que tenha acesso para adicionar ou remover widgets e relatórios. Por exemplo, um gerente de recrutamento de RH pode adicionar um relatório ao painel de integração que lista as solicitações que aguardam aprovação agrupadas por local.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **RH • Gestão de casos** > **Painel de Admissão**.
2. Execute qualquer uma das tarefas a seguir.

| Opção | Descrição |
|---|---|
| **Consulte as descrições da tarefa de fluxo de trabalho na lista de casos de integração** | Aponte o cursor para um ícone de fluxo de trabalho para ver uma dica da ferramenta com a descrição. Você também pode clicar na seta à esquerda dos ícones para expandir a lista de ícones e suas descrições. |
| **Como trabalhar em um caso de RH** | Clique no número do caso. Depois de fazer mudanças e clicar em **Atualizar**, o painel de integração será reaberto. |
| **Veja os casos de um segmento de gráfico** | Clique no segmento do gráfico. Uma lista de casos é aberta. |
| **Analisar os casos ou tarefas atribuídos a um agente de RH** | Clique no nome do agente de RH na **lista Casos de integração de RH ativos por Atribuído a** ou **Tarefas de integração de RH ativas por Atribuído a**. |
| **Veja o status das solicitações de execução de TI** | Clique no estado da solicitação na lista **Solicitações de TI de integração de RH ativas**. Seleci- |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Opção | Descrição |
| --- | --- |
| | one uma solicitação e exiba os itens na lista relacionada **Itens solicitados**. |
| **Salve o gráfico como um arquivo de imagem** | Se um ícone de menu aparecer quando você apontar o cursor para um gráfico, clique no ícone para exportar o gráfico para um arquivo de imagem. |

**Tópicos relacionados**

Fluxo de trabalho de integração de funcionários no RH legado

### Executar relatórios de RH no RH legado

Você pode executar relatórios para exibir e monitorar o status dos casos de RH, na versão sem escopo do RH.

## Antes de Iniciar

Função necessária: hr_manager ou hr_admin

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use relatórios de RH para melhorar a eficiência e a eficácia gerais. Por exemplo, você pode exibir todos os casos de Relacionamentos do funcionário que foram criados no mês passado.

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **RH • Gestão de casos** > **Relatórios**.

   Os relatórios no grupo de relatórios de RH são listados. O ícone à esquerda do relatório indica o tipo de relatório, como uma lista, um gráfico de pizza ou um gráfico de barras. Aponte o cursor para o ícone para ver uma janela pop-up de informações do relatório. Clique na estrela à esquerda para tornar o relatório favorito; você pode filtrar por relatórios favoritos clicando na estrela acima da lista Relatórios.

2. Clique no nome do relatório a ser executado.
   O relatório é aberto com as opções de tempo de execução na parte superior e os resultados na parte inferior.
3. Realize qualquer uma das ações a seguir.
   - Altere qualquer opção de tempo de execução e clique em **Executar** para ver os resultados.
   - Em um relatório de lista, clique em um caso listado para ver seus detalhes.
   - Em um gráfico, clique em um segmento para ver os casos correspondentes.
   - Publique ou programe o relatório.
   - Edite as opções de tempo de execução e salve um novo relatório.

## O que Fazer Depois

Se você quiser criar relatórios de RH adicionais, clique em **Criar um relatório** acima da lista Relatórios. Depois de criar relatórios, compartilhe-os com o grupo de relatórios de RH para que eles possam exibi-los na lista Relatórios.

### Relatórios de RH disponíveis no RH legado

Relatórios de RH predefinidos estão disponíveis no **RH - Gestão de casos** > **Relatórios** lista.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Relatórios disponíveis

| Nome do relatório | Descrição | Exibições |
|---|---|---|
| Casos de RH Ativos | Exibição tabular de todos os casos ativos. | Número, Tipo, Categoria, Estado, Descrição resumida, Aberto por, Grupo de atribuição, Atribuído a |
| Tabela Dinâmica de Casos de RH Ativos por Categoria | Exibição de tabela dinâmica de todos os casos ativos. | Atribuído a, Categoria |
| Casos de integração de RH ativos por atribuição a | Exibição tabular de casos de integração ativos, agrupados por Atribuídos a. | Número, Prioridade, Estado, Descrição resumida, Aberto por, Aberto para, Grupo de atribuição, Atribuído a |
| Solicitações de TI de integração de RH ativas | Exibição tabular de tarefas de integração atribuídas à TI, por exemplo, para computadores e outros equipamentos de escritório. | Número, Prioridade, Estado, Descrição resumida, Atribuído a, Local |
| Tarefas de integração de RH ativas por atribuição a | Exibição tabular de tarefas de RH em aberto para casos de RH de integração ativos, agrupados por Atribuído a. | Número, Caso, Prioridade, Estado, Descrição resumida, Grupo de atribuição, Atribuído a |
| Pesquisa de satisfação do caso - MÉDIA de 30 dias | Gráfico de barras mostrando as médias ao longo de 30 dias de respostas à pesquisa de satisfação do caso de RH. | Valor real médio, métrica |
| Casos aguardando aprovação | Contagem de casos ou solicitações de RH não aprovados. | Número |
| ANS de Caso de RH por Atribuído | Gráfico de barras que mostra o número de casos atrasados pelo usuário atribuído. | Contagem, Usuário, Estado |
| ANS de caso de RH por porcentagem de tempo decorrido | Gráfico de barras que mostra o número de casos pela porcentagem de tempo decorrido até que o ANS seja violado. | Contagem, porcentagem de tempo decorrido |
| Taxa de transferência de caso de RH | Gráfico de barras que mostra o número de vezes que o agente de RH atribuído foi alterado por categoria nos últimos seis meses. | Número de reatribuições, categoria |
| Casos de RH abertos no mês passado por categoria | Gráfico de barras de casos gerados no último mês por categoria de caso de RH. | Categoria, Contagem, Mês |
| Casos de RH Abertos Este Mês por Categoria | Gráfico de barras de casos gerados ao longo do mês atual por categoria de caso de RH. | Categoria, Contagem |
| Integração de RH por local | Gráfico de barras que mostra o número de casos de integração por local. | Local, Contagem |
| Meus Casos de RH por Categoria | Gráfico de pizza de casos atribuídos a você, em que cada fatia representa uma categoria de caso de RH. | Categoria, Contagem |
| Número de perfis de RH | Contagem de registros de perfil de RH. | Número |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Relatórios disponíveis

| Nome do relatório | Descrição | Exibições |
|---|---|---|
| Abrir Casos de Alta Prioridade | Contagem de casos ativos de RH de prioridade alta | Número |
| Abrir casos de integração | Contagem de casos de integração ativos | Número |
| ANS violado | Contagem de casos de RH com ANS violado | Número |
| Casos de RH não atribuídos | Lista de casos de RH não atribuídos a nenhum usuário. | Número, Tipo, Categoria, Estado, Descrição resumida, Aberto por, Grupo de atribuição, Atribuído a |

## ANS de caso de RH no RH legado

Os acordos de nível de serviço de RH, ou SLAs, permitem que você acompanhe o andamento dos casos de RH, na versão sem escopo do RH. Os ANS são usados para garantir que um caso ou tarefa de RH seja resolvido dentro de um determinado período de tempo.

Um SLA é um registro que define uma quantidade definida de tempo para uma tarefa atingir uma determinada condição. Por exemplo, uma consulta de benefícios deve ser resolvida em alguns dias úteis e um caso de integração deve ser resolvido em duas semanas. Se o caso ou a tarefa não atingirem a condição no tempo definido, ele será marcado como **Violado**.

Os ANS são definidos em **Gestão de nível de serviço** > **ANS** > **Definições do ANS**. Os seguintes SLAs de RH são predefinidos.

### ANS de RH

| ANS | Atribuído a |
|---|---|
| ANS do caso de RH - 4 horas | Casos de RH na categoria **Gestão** de casos que não são inseridos para um VIP. |
| ANS de caso VIP de RH - 2 horas | Casos de RH inseridos para um VIP. |
| ANS de Mudança de RH - 2 dias | Casos de RH na categoria **Mudança do funcionário** que não são inseridos para um VIP. Por exemplo, casos de integração e desligamento são atribuídos a este ANS. |

Um desses ANS é atribuído automaticamente a cada caso aberto. Um administrador pode modificar esses SLAs ou criar novos SLAs para casos de RH.

Sempre que um caso é inserido, um registro de ANS é criado para rastrear a duração do caso. Você pode exibir o andamento e o status do SLA dos casos em qualquer um dos módulos a seguir para o aplicativo de Recursos Humanos.

### Módulos para exibir ANS de RH

| Módulo de RH | Descrição |
|---|---|
| **Painel do Gerenciador** | Exibe o relatório **de SLAs de caso de RH por porcentagem de tempo decorrido**, que mostra o envelhecimento dos SLAs de caso de RH ativos. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Módulos para exibir ANS de RH

| Módulo de RH | Descrição |
|---|---|
| **Performance Analytics** | Exibe o gráfico do **Indicador de ANS de casos ativos de RH por semana - por MÉDIA**, que mostra o número médio de casos que estavam em cada bucket de maturidade nas últimas quatro semanas. |
| **Gestão de casos** > **ANS do caso** | Exibe uma lista de todos os casos de RH com seus ANS. |
| **Relatórios** | Lista os **SLAs de caso de RH por relatórios de RH atribuídos** e **SLAs de caso de RH por porcentagem de tempo decorrido**, que você pode executar para exibir informações de SLA. |

O tempo decorrido do SLA é recalculado por meio de trabalhos programados na tabela Item de programação [sys_trigger]. O trabalho programado é executado com base em quando o SLA é violado.

### Trabalhos programados de ANS

| Nome | Descrição |
|---|---|
| Atualização de SLA (já violado) | Repete todos os dias. |
| Atualização de SLA (violação após 30 dias) | Repete a cada 5 dias. |
| Atualização de SLA (violação em 1 dia) | Repete a cada hora. |
| Atualização de SLA (violação em 1 hora) | Repete a cada 10 minutos. |
| Atualização de SLA (violação em 10 minutos) | Repete a cada 1 minuto. |
| Atualização de SLA (violação em 30 dias) | Repete todos os dias. |

### Exibir o ANS de um caso de RH no RH legado

Você pode exibir o registro de ANS criado quando um caso de RH é aberto.

## Antes de Iniciar

Função necessária: hr_admin ou hr_manager

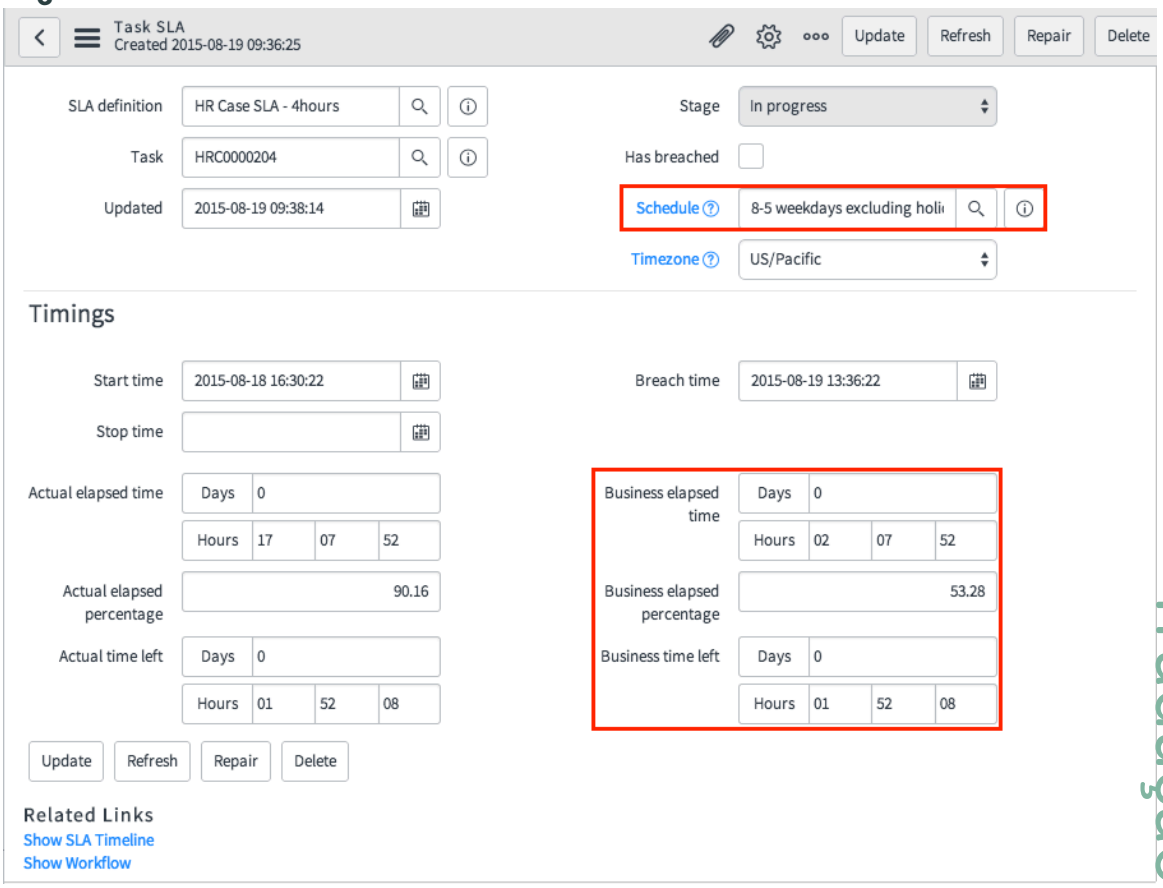
## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **RH • Gestão de casos** > **Gestão de casos** > **ANS do caso**.
   Você pode clicar no número do caso de RH na coluna **Tarefa** para abrir o caso ou clicar no valor da **definição do ANS** para exibir as condições do ANS.
2. Para abrir o registro de SLA de um caso, clique no valor na coluna **Fase**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Registro do ANS**




O registro inclui os tempos reais e comerciais decorridos e o tempo restante antes que o SLA seja violado. Os tempos comerciais decorridos e o tempo restante consideram a programação. No exemplo de registro exibido na figura acima, o SLA foi iniciado às 16h30 e o tempo foi pausado das 17h às 8h.

3. Ao exibir o registro de SLA, você pode executar qualquer uma das ações a seguir.
   - Para atualizar a porcentagem de SLA e os valores de tempo decorrido, clique em **Atualizar**.
   - Para recriar e recalcular o registro de ANS, clique em **Reparar**.
   - Para exibir o SLA em um gráfico, clique no link relacionado **Mostrar linha do tempo do SLA**.

### Como avaliar as respostas da pesquisa de RH no RH legado

Depois de coletar respostas para uma pesquisa de RH, você pode revisar as respostas da pesquisa e o cartão de pontuação na versão sem escopo do RH.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: admin, hr_manager ou hr_admin

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um cartão de pontuação mostra gráficos de resultados de pesquisa, nos quais as respostas da categoria e da pergunta são analisadas e as classificações atuais são comparadas com as classificações anteriores. Os usuários podem examinar as classificações ao longo do tempo, comparar as classificações das perguntas ou comparar as classificações de todas as categorias. Todas as classificações são médias para o intervalo de tempo selecionado. O sistema atualiza dinamicamente um cartão de pontuação

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

sempre que você o exibe, para que as classificações reflitam pesquisas concluídas recentemente.

Um cartão de pontuação mostra gráficos de resultados de pesquisa, nos quais as respostas da categoria e da pergunta são analisadas e as classificações atuais são comparadas com as classificações anteriores. Os usuários podem examinar as classificações ao longo do tempo, comparar as classificações das perguntas ou comparar as classificações de todas as categorias. Todas as classificações são médias para o intervalo de tempo selecionado. O sistema atualiza dinamicamente um cartão de pontuação sempre que você o exibe, para que as classificações reflitam pesquisas concluídas recentemente.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **RH • Administração** > **Pesquisas** > **Pesquisas de RH**.
2. Clique na pesquisa para avaliar as respostas.
3. Para revisar as respostas individuais de cada pergunta, clique no link relacionado **Exibir respostas** e execute uma das tarefas a seguir.
   Se a pesquisa não foi enviada anonimamente, você pode ver como os usuários responderam e fazer o acompanhamento, se necessário.
4. Para revisar o cartão de pontuação da pesquisa, clique no link relacionado **Exibir** cartão de pontuação e execute uma das tarefas a seguir.

#### Tópicos relacionados

Pesquisas de RH no RH legado

Respostas e resultados da pesquisa

Exibir cartão de pontuação da pesquisa

## Bate-papo para RH legado

Você pode gerenciar e monitorar a fila de bate-papo de RH, bem como criar um caso de RH a partir de um bate-papo, na versão sem escopo do RH.

## Gerenciar a fila de bate-papo de RH no RH legado

Você pode configurar a fila de bate-papo do departamento de RH e revisar os registros do bate-papo para medir o quão bem os funcionários estão sendo ajudados quando iniciam uma conversa.

### Antes de Iniciar

Para usar a fila de bate-papo de RH, o administrador deve ativar o plug-in Human Resources Application: HR Connect.

Função necessária: administrador ou hr_admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode configurar o grupo de atribuição para monitorar a fila de bate-papo e as mensagens que os funcionários veem quando iniciam uma conversa e enquanto aguardam.

Você pode revisar os registros do bate-papo para ver quanto tempo os funcionários esperaram por uma resposta e quem está aceitando as solicitações de bate-papo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Colaborar** > **Suporte do Connect** > **Administração de Suporte** > **Filas**.
2. Selecione **Fila de bate-papo do departamento de RH** na lista Filas de bate-papo.
3. Preencha os campos, se for o caso.

### Formulário de filad de bate-papo

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome da fila. |
| Ativo | Não usado no Connect. |
| Grupo de atribuição | Grupo de usuários que contém a equipe de suporte da fila. Qualquer usuário do grupo pode exibir a fila na barra lateral do Connect e aceitar bate-papos. Nenhum outro usuário pode acessar a fila. Este campo deve ser preenchido. |
| Tempo médio de espera | Tempo médio que leva para um agente aceitar um bate-papo na fila. Este valor é calculado automaticamente. Não edite manualmente. |
| Confirmar problema | Não usado no Connect. |
| Escalar para | Fila diferente para a qual um agente pode escalonar um bate-papo. Por exemplo, há uma fila para bate-papos de suporte de alta prioridade. Quando uma fila é definida neste campo, os agentes podem acessar a opção **Escalar** nas conversas. |
| Resposta inicial do agente | Mensagem que os usuários veem quando um agente aceita o bate-papo. Por exemplo, **Obrigado por entrar em contato com o suporte. Estamos verificando sua pergunta agora e falaremos com você em breve.** |
| Indisponível | Mensagem que os usuários veem quando tentam iniciar um bate-papo fora da **programação**da fila definida. Você pode usar HTML para formatar a mensagem e incluir links ou mídia. |
| Questão | Frase inicial que os usuários veem quando iniciam um novo bate-papo na fila. Por exemplo, **Como posso ajudá-lo?** |
| Programação | Programação que define quando a fila fica disponível. Deixe o campo em branco para disponibilizar a fila o tempo todo. Os usuários não podem iniciar uma nova conversa na fila fora do horário programado. |

4. Para revisar as conversas associadas à fila, adicione a lista relacionada **Entradas da fila de bate -papo** e revise os registros para as informações a seguir.

| Opção | Descrição |
|---|---|
| **Por quanto tempo o usuário esperou e o resulta-do** | Revise as informações nas colunas **Estado** e **Tem po de espera**. |
| **Quem está ajudando ativamente os funcionários na fila** | Revise os nomes dos agentes na coluna **Atribuído a**. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Monitorar a fila de bate-papo de RH no RH legado

Os funcionários podem fazer uma pergunta no link **Bate-papo com RH** no Portal de RH. A pergunta é colocada na fila de bate-papo de RH e qualquer agente de RH que monitora a fila pode respondê-la.

## Antes de Iniciar

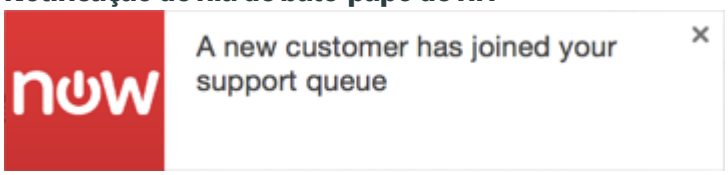
Para usar a fila de bate-papo de RH, o administrador deve ativar o plug-in Human Resources Application: HR Connect.

Função necessária: hr_basic

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, todos os membros do grupo de RH monitoram a fila de bate-papo de RH. Quando uma pergunta é enviada para a fila, uma notificação pop-up é exibida.

**Notificação de fila de bate-papo de RH**

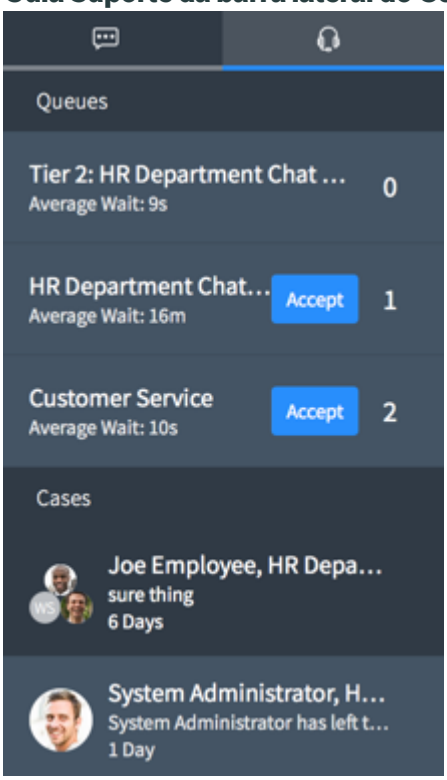



## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Connect** > **Suporte do Connect**.
   O espaço do Connect é aberto em uma nova guia.

2. Clique na guia de suporte da barra lateral do Connect, indicada por um ícone de fone de ouvido ( ).
   A guia de suporte exibe **Filas** às quais você pertence. Ele também exibe suas conversas de suporte em aberto em **Casos**. Quando um usuário inicia uma conversa de suporte ou um agente transfere uma conversa para uma fila, qualquer agente que pertença à fila associada pode aceitar a conversa. Um agente também pode solicitar a transferência de uma conversa diretamente para você.

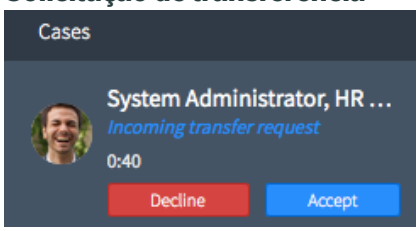
**Guia Suporte da barra lateral do Connect**




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Aceite uma conversa de uma das maneiras a seguir.

| Opção | Descrição |
|---|---|
| **Aceitar uma conversa de uma fila** | Em **Filas**, clique em **Aceitar** na fila.<br><br>A conversa é aberta no painel de conversas e uma entrada aparece na seção **Casos** da barra lateral. |
| **Aceitar uma solicitação de transferência** | Em **Casos**, clique em **Aceitar** na solicitação de transferência.<br><br>**Solicitação de transferência**<br>  <br><br><br>A conversa é aberta no painel de conversas. O agente que transferiu a conversa pode permanecer nela. |

4. Responda ao usuário e ajude a resolver o problema.
   Por padrão, suas mensagens são adicionadas ao registro da conversa como comentários e ficam visíveis para o usuário.

5. **Opcional:** Inicie uma reunião no Zoom para ajudar a resolver os problemas do cliente com mais rapidez. Para obter mais informações, consulte Como iniciar reuniões do Zoom a partir de bate-papos .

## O que Fazer Depois

Se necessário, você pode abrir um novo caso ou incidente de RH a partir da conversa para investigação adicional. Você também pode transferir a conversa para um agente ou fila diferente, ou escalonar a conversa para uma fila de prioridade mais alta.

### Criar um caso de RH a partir de um bate-papo no RH legado

Se um bate-papo de RH resultar na necessidade de abrir um caso, crie o caso diretamente da conversa.

## Antes de Iniciar

Função necessária: hr_basic ou hr_case_writer

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você cria um caso de RH a partir de uma conversa de suporte, o sistema copia o histórico da conversa para o fluxo de atividades do caso como comentários e anotações de trabalho. Mensagens futuras também são rastreadas no caso.

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Connect** > **Suporte do Connect**.
   O espaço do Connect é aberto em uma nova guia.

2. Clique na guia de suporte da barra lateral do Connect, indicada por um ícone de fone de ouvido ( ).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Em **Casos**, abra uma conversa de RH.
4. Na parte inferior da conversa, clique no ícone de menu ( ) para abrir o menu de ações do Connect.
5. No menu Ações do Connect, selecione **Criar caso de RH**.
6. Preencha o formulário conforme necessário e clique em **Enviar**.
   Quaisquer comentários ou anotações de trabalho na conversa de registro aparecem como comentários no formulário de incidente. As anotações de trabalho não aparecem no bate-papo para o usuário ESS. O agente de bate-papo pode selecionar se uma mensagem é um comentário ou uma anotação de trabalho na conversa.
   a. Na conversa de registro, no campo de entrada de texto, clique no ícone de tipo de mensagem (ícone de ).
   b. Selecione **Comentário** ou **Anotação de Trabalho**.
   c. Insira uma mensagem.
   Por padrão, as mensagens de conversa de registro são adicionadas como comentários.

**Nota:**
Se você adicionar um anexo a uma conversa de registro, ele também será anexado ao registro subjacente.

O sistema compartilha automaticamente o registro na conversa, copia a conversa para o fluxo de atividades de registro e faz referência ao registro na tabela Entrada da fila de bate-papo [chat_queue_entry]. Todos os novos campos de diário adicionados ao registro não aparecem no bate-papo. O sistema também muda o ID do documento da conversa para fazer referência ao número do incidente em vez da entrada na tabela Entrada da fila de bate-papo.

### Assinatura eletrônica para RH legado

Use o bloco de assinatura para capturar uma assinatura eletrônica que pode ser associada a um documento ou tarefa.

## Usar

Você pode enviar aos seus funcionários documentos que exigem uma verificação do usuário, como uma assinatura digital ou digitando o nome deles.

Quando o bloco de assinatura está associado a um documento ou tarefa, ele captura a assinatura desenhada como uma imagem e a armazena na tabela Imagem de assinatura [signature_image].

**Nota:**
Digitar uma assinatura fornece confirmação, mas não captura uma imagem que está armazenada.

A aplicação HR Service Delivery usa um bloco de assinatura com documentos de integração, como cartas de oferta, aprovação de verificação de antecedentes, confirmações de política da empresa e muito mais.

O plug-in Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core] ativa o plug-in Signature Pad [com.snc.signaturepad]. A tabela Imagem de assinatura [signature_image] é instalada com este plug-in.

Para **modelos de documento de RH**, use o botão **Inserir assinatura** para inserir uma variável que solicita que um usuário assine o documento. Para **modelos de documento PDF de RH**, use o nome do campo **Assinatura do funcionário** e os **mapeamentos de modelo em PDF** para solicitar que um usuário assine o documento. Consulte Modelos de documento de RH.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:**
Verifique a condição de gerar ação de IU do documento para garantir que este recurso funcione corretamente.

## Exemplos

O sistema de entrega de RH usa documentos PDF para vários cenários. Um exemplo do código usado para chamar uma página de IU ou caixa de diálogo para o bloco de assinatura:

```
var gDialog = new GlideModal('accept_signature');
gDialog.setTitle(new GwtMessage().getMessage('Please sign document'));
gDialog.setWidth("500");
gDialog.setPreference('sysparm_document_id', gel('task_sys_id').value);
gDialog.setPreference('sysparm_table_name', gel('task_table').value);
gDialog.setPreference('sysparm_draw_only', 'false');
gDialog.render();
```

Um exemplo do código usado em um documento depois que uma assinatura foi aceita e um documento PDF final foi criado:

HTML XML

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8" ?>
<j:jelly trim="false" xmlns:j="jelly:core" xmlns:g="glide" xmlns:j2="null" xmlns:g2="null">
    <j:if test="$[jvar_isMSIE8 || jvar_isMSIE7]">
        <g:requires name="scripts/flashcanvas.jsx" includes="true"/>
    </j:if>
    <j:if test="${GlideMobileExtensions.getDeviceType() != 'doctype'}">
        <g:requires name="scripts/lib/jquery_includes.jsx" includes="true" />
    </j:if>
    <g:requires name="scripts/jquery.signaturepad.min.jsx" includes="true" />
    <g:requires name="scripts/signature_pad.jsx" includes="true" />
    <g:requires name="scripts/json2.jsx" includes="true" />
    <g:requires name="styles/jquery.signaturepad.cssx" includes="true" />
    <g:requires name="styles/heisenberg/heisenberg_all.cssx" includes="true" />
    <g:requires name="scripts/classes/ajax/GlideAjax.jsx" includes="true" />

    <g:ui_form>
        <input type="hidden" id="sysparm_retrieve_signature" value="$[gs.getProperty('com.snc.signaturepad.retrieveSignature')]" />
        <input type="hidden" id="sysparm_draw_only" value="$[sysparm_draw_only]" />
        <input type="hidden" id="document_id" name="document_id" value="${sysparm_document_id}"></input>
        <input type="hidden" id="signature_redirect_url" name="signature_redirect_url" value="$[sysparm_redirect_url]"/>
        <input type="hidden" id="table_name" name="table_name" value="${sysparm_table_name}"></input>
        <div class="sigPad">
            <j:if test="${sysparm_draw_only != 'true'}">
                <div class="typeItDesc">
                    <label for="name">${gs.getMessage('Print your name')}</label>
                    <input type="text" aria-label="Print your name here to acknowledge or sign the document" name="signed_name"
id="signed_name" class="signed_name" maxlength="25"/>
                </div>
                <p class="typeItDesc">${gs.getMessage('Review your signature')}</p>
                <p class="drawItDesc">${gs.getMessage('Draw your signature')}</p>
                <ul class="nav nav-tabs sn-tabs-basic sigNav">
                    <li class="typeIt"><a href="#type-it" id='typeItLink'>${gs.getMessage('Type it')}</a></li>
                    <li class="drawIt"><a href="#draw-it" id='drawItLink'>${gs.getMessage('Draw it')}</a></li>
                    <a class="clearButton" href="#clear">${gs.getMessage('Clear')}</a>
                </ul>
            </j:if>
            <j:if test="${sysparm_draw_only == 'true'}">
                <p class="drawItDesc">${gs.getMessage('Draw your signature')}</p>
                <div class="sigNav">
                    <a class="clearButton" href="#clear">${gs.getMessage('Clear')}</a>
                </div>
            </j:if>
            <div class="sig sigWrapper">
                <div class="typed"></div>
                <canvas class="pad"></canvas>
                <input type="hidden" name="output" class="output"/>
            </div>
            <p/>
            ${gs.getMessage('Filling in the following information will constitute your eSignature and will have the same legal impact
as signing a printed version of this document.')}
            <div style="float:right">
                <button id='cancelSignature' data-dismiss="GlideModal" onclick="return onCancelSignature();" class="btn btn-default"
style="margin-right:10px;">${gs.getMessage('Cancel')}</button>
            <button id='acceptSignature' onclick="return onAcceptSignature();" class="btn btn-primary">${gs.getMessage('Accept')}
</button>
                <input type="hidden" id="btn_clicked" name="btn_clicked" value="none"></input>
            </div>
        </div>
        <canvas id="typedCanvas" style="display:none;"></canvas>
    </g:ui_form>
</j:jelly>
```

### Ativar o plug-in Signature Pad no RH legado

Para ativar o bloco de assinaturas em sua aplicação, ative o plug-in Bloco de assinaturas [com.snc.signaturepad]. A tabela Imagem de assinatura [signature_image] é instalada com este plug-in.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre o plug-in Signature Pad [com.snc.signaturepad] usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** e, na caixa de diálogo Ativar plug-in, selecione **Ativar**.

**Nota:**
Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação do aplicativo não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

#### Testar assinatura eletrônica no RH legado

Depois de ativar o plug-in Signature Pad, você pode testá-lo.

### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **IU do Sistema** > **Páginas de IU** > **aceitar_assinatura**.
2. Role para baixo e clique em **Testar**.
3. No campo **Imprimir seu nome**, digite seu nome.
4. Clique **em Aceitar**.
   Um registro é inserido na tabela Imagem de assinatura [signature_image].
5. Para desenhar sua assinatura, selecione a guia **Desenhe**.
6. Use o mouse para desenhar sua assinatura.
7. Clique **em Aceitar**.
   Um registro é inserido na tabela Imagem de assinatura [signature_image].

## Portal do serviço de RH

A aplicação Portal de serviços de RH fornece um único local para os funcionários obterem de forma rápida e fácil todos os serviços de RH de que precisam na versão legada (fora do escopo) do RH.

## Usar o Portal de serviços de RH como funcionário ou agente de RH

#### Os funcionários usam o Portal de serviços de RH legado

Como funcionário, você pode atualizar seu perfil de RH, exibir seus casos em aberto, solicitar serviços de RH, anexar documentação a um caso, pesquisar a base de conhecimento de RH e conversar ou enviar e-mail para o RH no autoatendimento do Portal de serviços de RH.

#### Os agentes de RH usam o Portal de serviços de RH legado

Como agente de RH, você pode definir e manter dados do funcionário para benefícios de RH, relações com os funcionários, sistemas, folha de pagamento e gestão de dados do funcionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

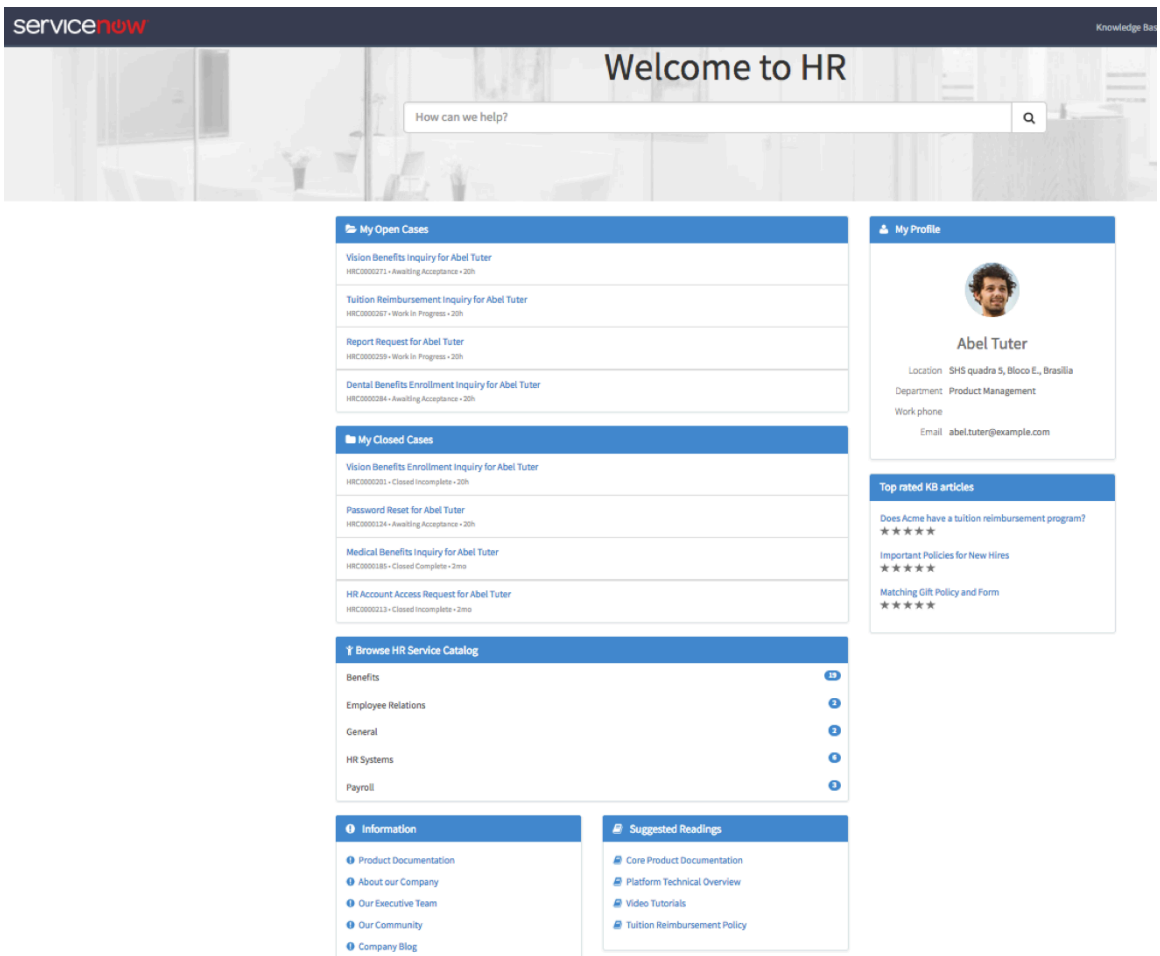
## Informações de ativação

Você precisa Como ativar o Portal de serviços de RH legado.

## Portal de serviços de RH

Dependendo do tipo de usuário, a exibição do Portal de serviços de RH pode variar. Este é um exemplo de uma exibição.

**Nota:**
O Portal de serviços de RH requer o Microsoft Internet Explorer 10 ou superior.




### Como ativar o Portal de serviços de RH legado

Você pode ativar o Human Resources Application: Portal de serviços [com.sn.hr.service_portal] para a versão sem escopo do RH se tiver a função de administrador. Este plug-in inclui dados de demonstração e ativa plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Aplicativo de Recursos Humanos: o Portal de serviços fornece o Portal de serviços de RH de autoatendimento do funcionário.

Ele ativa esses plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem ativos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Plug-ins para a aplicação de Recursos Humanos: Portal de serviços

| Plug-in | Descrição |
|---|---|
| Aplicativo de Recursos Humanos: Core<br><br>[com.snc.hr.core] | Fornece recursos básicos de RH. |
| Human Resources Application: HR Connect<br><br>[com.snc.hr.hr_connect] | Configura uma fila de bate-papo de RH e a disponibiliza no Portal de serviços de RH. |

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** e, na caixa de diálogo Ativar plug-in, selecione **Ativar**.

**Nota:**
Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação do aplicativo não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

### Os funcionários usam o Portal de serviços de RH legado

Como funcionário, você pode atualizar seu perfil de RH, exibir seus casos em aberto, solicitar serviços de RH, anexar documentação a um caso, pesquisar a base de conhecimento de RH e conversar ou enviar e-mail com o RH no autoatendimento do Portal de serviços de RH no não versão com escopo do RH.

**Nota:**
A exibição do Portal de serviços de RH é um pouco diferente para os funcionários que já estão trabalhando e os funcionários que estão integrando a empresa.

### Atualize seu perfil de RH no Portal de serviços de RH legado

Os funcionários podem atualizar algumas das informações em seu perfil de RH, incluindo algumas informações pessoais, informações de contato, contatos de emergência e histórico de emprego, na versão sem escopo do RH.

## Antes de Iniciar
Função necessária: none

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O administrador de RH configura quais campos de informações pessoais são editáveis pelo funcionário. Por exemplo, os funcionários podem ter permissão para atualizar sua data e local de nascimento. Os campos que não são editáveis são desabilitados quando os funcionários exibem seus perfis de RH.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Autoatendimento** > **Portal de serviços de RH**.
2. Clique no seu nome na categoria **Meu perfil**.
3. Adicione ou atualize suas informações de contato pessoais clicando nas seções de informações.
4. Para adicionar suas informações biográficas, clique em **Vazio** ao lado de **Biografia** e adicione uma descrição resumida.
5. Clique em**Carregar imagem**para navegar até um arquivo de foto para adicionar ao seu perfil.
6. Clique em **Criar novo contato**para adicionar a **Meus contatos**.
7. Clique em **Atualizar**.

## Como adicionar seus contatos no Portal de serviços de RH legado

Os funcionários podem adicionar informações de contato ao perfil de RH e especificar quem entrar em contato em caso de emergência.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Autoatendimento** > **Portal de serviços de RH**.
2. Clique no seu nome na categoria **Meu perfil**.
3. Clique em **Criar novo contato** na categoria **Meus contatos**.
4. Insira o nome do contato, os números de telefone e outras informações.
5. Para especificar a pessoa como um contato de emergência, marque a caixa **Contato** de emergência.
   O campo **Prioridade** é exibido.
6. Selecione a prioridade do contato, **Primário** ou **Alternativo**.
7. Clique em **Salvar**.

## Exibir seus casos em aberto no Portal de serviços de RH legado

Você pode exibir seus casos de RH em aberto em Portal de serviços de RH na versão sem escopo do RH.

### Antes de Iniciar

Função necessária: none

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Autoatendimento** > **Portal de serviços de RH**.
   Você também pode navegar até **Autoatendimento** > **Minhas solicitações**, no entanto, a lista exibida contém todas as solicitações em aberto, não apenas os casos de RH.
2. Em **Meus casos em aberto**, clique na descrição do caso para ver os detalhes ou as tarefas atribuídas a você.
   Você deve ter uma função do Portal de serviços (sn_hr_sp.xxxx) para exibir a tarefa atribuída.
3. Para editar informações, clique em um campo, edite as informações e clique em **Salvar**.
4. **Opcional:** Clique na guia **Atividade** para inserir uma mensagem, se necessário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Enviar uma solicitação do catálogo de serviços do Portal de serviços de RH legado

Você pode abrir o Portal de serviços de RH para enviar perguntas e solicitar ajuda da equipe de RH na versão sem escopo do RH.

## Antes de Iniciar

Função necessária: none

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Existem várias maneiras de fazer uma solicitação ou fazer uma pergunta no Portal de serviços de RH.

**Catálogo**

Use o link do **Catálogo** na faixa superior do Portal de serviços de RH para acessar todas as categorias de RH disponíveis no portal. Em qualquer uma dessas categorias, você pode fazer uma pergunta geral ou fazer uma solicitação clicando na categoria.

**Navegar no catálogo de serviços de RH**

Clique em qualquer um dos links de categoria em **Navegar no Catálogo de serviços de RH** para acessar categorias de RH específicas disponíveis no portal. Em qualquer uma dessas categorias, você pode fazer uma pergunta geral ou fazer uma solicitação.

**Consultas gerais**

Clique no link da categoria **Consultas gerais** em **Navegar no Catálogo de serviços de RH** para fazer uma pergunta não específica a nenhuma das categorias do portal.

**Bate-papo com ou e-mail RH**

Você pode conversar com o RH ou enviar suas perguntas ou solicitações por e-mail para o RH usando os links **Bate-papo com RH** e E- **mail de RH** na faixa superior do Portal de serviços de RH.

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Autoatendimento** > **Portal de serviços de RH**.
   - **Pesquise o Catálogo de serviços de RH** e selecione o tópico que pertence à sua pergunta ou solicitação.
   - **Catálogo** na faixa superior do Portal de serviços de RH e selecione o tópico que pertence à sua pergunta ou solicitação.
2. Revise os documentos de conhecimento exibidos e, se sua pergunta ou solicitação for resolvida, saia do formulário.
   Caso contrário, continue com as etapas restantes.
3. Responda às perguntas no formulário de solicitação.
   As perguntas variam de acordo com o item selecionado. Os campos obrigatórios têm um asterisco vermelho (*) ao lado deles.
4. Clique em **Enviar**.
   A página é atualizada para exibir seus casos em aberto e um link para o caso em **Meus casos em aberto**.
   Você pode verificar o caso para ver a quem ele foi atribuído.

### Inscreva-se ou modifique os benefícios no Portal de serviços de RH legado

Você pode abrir o Portal de serviços de RH para se inscrever em benefícios ou modificar seu plano de benefícios existente.

## Antes de Iniciar

Função necessária: none

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Existem vários tipos de benefícios na seção **Catálogo** do Portal de serviços de RH que exigem inscrição.

**Benefícios Médicos**

Use este link para baixar e preencher o formulário de inscrição aplicável e carregar no RH. Você também pode fazer perguntas sobre opções de benefícios ou sobre o processo de inscrição.

**Benefícios Odontológicos**

Use este link para baixar e preencher o formulário de inscrição aplicável e carregar no RH. Você também pode fazer perguntas sobre opções de benefícios ou sobre o processo de inscrição.

**Benefícios Oftalmológicos**

Use este link para baixar e preencher o formulário de inscrição aplicável e carregar no RH. Você também pode fazer perguntas sobre opções de benefícios ou sobre o processo de inscrição.

**Benefícios Farmacêuticos**

Use este link para baixar e preencher o formulário de inscrição aplicável e carregar no RH. Você também pode fazer perguntas sobre opções de benefícios ou sobre o processo de inscrição.

**Plano 401(k)**

Use este link para baixar e preencher o formulário de inscrição aplicável e carregar no RH. Você também pode fazer perguntas sobre opções de benefícios ou sobre o processo de inscrição.

**Depósito direto**

Inscreva-se no depósito direto do seu contracheque clicando no link Folha de pagamento.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Autoatendimento** > **Portal de serviços de RH**.
2. Em **Navegar no Catálogo de serviços de RH**, selecione **Benefícios**.
   A categoria de benefícios é aberta.
3. Selecione o item a ser inscrito ou modificado, como **Benefícios médicos**.
   A página Benefícios médicos é aberta para exibir o provedor de cobertura médica atual e os documentos de conhecimento relacionados disponíveis para leitura para obter informações.
4. Revise os artigos de conhecimento que aparecem, se desejar.
   Caso contrário, continue com as etapas restantes.
5. Em **O que você deseja fazer hoje?**, selecione **Inscreva-se ou modifique seu plano médico**.
   Uma instrução para baixar e preencher o formulário de inscrição aplicável será exibida. Um link para o formulário para download também aparecerá em **Formulários.**
6. Clique no formulário aplicável.
   O formulário será baixado para o seu computador.
7. Abra o formulário e preencha as informações necessárias.
8. Salve o formulário no seu computador.
9. Retorne à página **Benefícios médicos** no Portal de serviços de RH para anexar o formulário preenchido.
10. Clique **em Adicionar anexos**.
11. Navegue até o formulário preenchido no seu computador e clique ou clique duas vezes no formulário que deseja anexar.
12. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Resultado
Depois de enviar o formulário preenchido, o processo para inscrevê-lo no plano de benefícios médicos da empresa será iniciado.
Siga as mesmas etapas para se inscrever em planos de benefícios odontológicos, oftalmológicos, farmacêuticos, 401(k) e de depósito direto.

## Solicitar verificação de emprego no Portal de serviços de RH legado

Você pode enviar uma solicitação de RH para gerar uma carta de verificação de emprego e enviá-la por e-mail para a instituição que faz a solicitação.

### Antes de Iniciar
Função necessária: none

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode solicitar uma carta de emprego por meio do **Catálogo** na área da faixa superior da página do portal ou por meio **de Navegar no Catálogo de serviços de RH**. A carta é gerada com base nas informações do seu perfil de RH. O agente de RH atribuído à sua solicitação pode anexar a carta a uma mensagem de e-mail e enviá-la para o endereço de e-mail de contato que você fornecer.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Autoatendimento** > **Portal de serviços de RH**.
2. Em **Navegar no Catálogo de serviços de RH**, selecione **Employee Data Management**.
   Como alternativa, você também pode clicar em **Catálogo** na área da faixa superior da página do portal para acessar o formulário de solicitação.
3. Selecione **Verificação de emprego**.
   O formulário para solicitar uma carta de verificação de emprego é aberto.
4. Preencha o formulário, inserindo o motivo pelo qual você precisa da carta, o nome da empresa ou instituição, o nome do seu contato e o endereço e o endereço de e-mail do contato.
5. Clique em **Enviar**.

## Solicitar reembolso de taxa de matrícula no Portal de serviços de RH legado

Se sua organização reembolsar a taxa de matrícula que você pagou para cursos que oferecem suporte à sua função, um formulário de solicitação de reembolso de taxa de matrícula estará disponível no Portal de serviços de RH.

### Antes de Iniciar
Função necessária: none

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Ao enviar a solicitação, você e deve anexar a documentação necessária ao caso. Normalmente, este é o recibo de pagamento e a transcrição/conclusão do curso.

Você pode solicitar o reembolso da taxa de matrícula por meio do **Catálogo** na área da faixa superior da página do portal ou por meio **de Navegar no Catálogo de serviços de RH**.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Autoatendimento** > **Portal de serviços de RH**.
2. Em **Navegar no Catálogo de serviços de RH**, selecione **Benefícios**.
   Como alternativa, você também pode clicar em **Catálogo** na área da faixa superior da página do portal para acessar o formulário de solicitação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Selecione **Reembolso da Taxa de Matrícula**.
4. Revise os documentos de conhecimento que aparecem, se desejar.
   Caso contrário, continue com as etapas restantes.
5. Selecione **Enviar uma solicitação de reembolso para um curso aprovado**.
6. Selecione o curso aprovado para reembolso na lista suspensa.
7. Clique nas caixas ao lado de cada categoria se você tiver cópias digitais do recibo de pagamento e transcrições/conclusão do curso.
8. Arraste e solte os documentos do navegador de arquivos para o formulário ou clique no ícone de anexo para navegar até o local do documento e selecioná-los para anexá-los.
   Os documentos aparecem na parte superior do formulário. Você pode exibi-los ou clicar em **Gerenciar anexos** para removê-los, se necessário.
9. Clique em **Enviar**.
   O caso é criado com duas tarefas: uma pode ser vista em **Tarefas de RH**para o agente de RH revisar os documentos e outra para um agente de folha de pagamento processar o reembolso. Você pode ver o caso em **Meus casos em aberto** no Portal de serviços de RH.

## O que Fazer Depois

Se você não anexou os documentos necessários, poderá anexá-los à solicitação de RH quando estiver pronto. Abra a solicitação de RH e arraste e solte os documentos do navegador de arquivos ou clique no ícone de anexo para navegar até o local do documento e selecioná-lo.

### Anexar documentação a um caso no Portal de serviços de RH legado

Você pode receber uma solicitação de um agente de RH para enviar documentação, como recibos ou documentos jurídicos, na versão sem escopo do RH.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por exemplo, se você estiver solicitando o reembolso da taxa de matrícula, o agente de RH precisará de uma cópia do recibo de pagamento da taxa de matrícula para enviar a solicitação de reembolso. Quando a documentação é necessária, uma tarefa é gerada para você anexar o(s) documento(s) e você recebe uma notificação por e-mail.

Se você tiver uma cópia digital do documento solicitado ao receber a notificação por e-mail, poderá responder à notificação e anexar o arquivo ao e-mail de resposta. O sistema o anexa à tarefa e fecha a tarefa para você. O procedimento a seguir descreve como anexá-lo ao caso de RH no sistema.

## Procedimento

1. Quando você receber uma notificação da documentação necessária, digitalize ou carregue os documentos para o seu computador.
2. Execute uma das seguintes ações:

| Opção | Descrição |
|---|---|
| **Para responder da notificação por e-mail** | Clique no link para a tarefa que está no e-mail de notificação. O formulário de tarefa de RH é aberto. A **Descrição** lista o documento necessário. Clique no ícone de anexo, anexe os documentos e clique em **Atualizar**. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Opção | Descrição |
| --- | --- |
| **Para navegar até a tarefa no Portal de serviços de RH** | Selecione **Minhas tarefas** e conclua as etapas a seguir.<br>**a.** Abra a solicitação que requer documentação. Você verá uma mensagem na parte superior informando que a ação é necessária.<br>**b.** Clique no link da mensagem. Uma janela de diálogo é aberta.<br>**c.** Se você souber quais documentos precisam ser anexados, clique no ícone de anexo e anexe-os.<br>**d.** Se você não tiver certeza do que anexar, clique na seta ao lado do **documento solicitado para o caso de RH** para ver o que o agente de RH solicitou.<br>**e.** Clique no ícone de anexo, anexe os documentos e clique em **Atualizar**. |

Você também pode anexar arquivos arrastando e soltando-os do navegador de arquivos para a tarefa de RH ou o formulário de Caso de RH.
A tarefa muda de azul para cinza e uma marca de seleção aparece na caixa de tarefa em **Minhas tarefas** indicando que a tarefa está Encerrada concluída. Uma notificação é enviada ao agente de RH de que a documentação está disponível.

### Pesquisar a base de conhecimento de RH no Portal de serviços de RH legado

Quando você tiver uma pergunta sobre as políticas ou benefícios da organização, pesquise a base de conhecimento de RH no Portal de serviços de RH antes de enviar uma pergunta ou solicitação de RH na versão sem escopo do RH.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: none

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
No Portal de serviços de RH, você pode inserir o texto de pesquisa e ver os artigos correspondentes conforme digita. Se um artigo responder à sua pergunta, você não precisará enviar uma solicitação de RH.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Autoatendimento** > **Portal de serviços de RH**
2. Clique em **Base de conhecimento** na faixa.
3. Você pode ler os artigos com melhor classificação ou artigos associados a várias categorias, como Benefícios, Perguntas frequentes ou Folha de pagamento, ou inserir o texto da pesquisa e seguir um destes procedimentos.

| Opção | Descrição |
| --- | --- |
| **Abrir um artigo que aparece abaixo da caixa de pesquisa** | Clique no nome do artigo. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Opção | Descrição |
| --- | --- |
| **Abrir a pesquisa avançada da base de conhecimento de RH** | Clique em **Pesquisar** na parte superior da lista. |

4. Para concluir a pesquisa avançada, insira o texto acima da lista de artigos e pressione a tecla Enter.
   Os artigos correspondentes são listados e um filtro aparece à esquerda para permitir que você refine os resultados da pesquisa por bases de conhecimento, categorias ou autores.
5. Clique no artigo para ler.

### O que Fazer Depois

Ao acessar artigos da base de conhecimento, é uma prática recomendada classificar e revisar as informações apresentadas, especialmente se as informações estiverem ausentes ou desatualizadas. Sua organização pode optar por não mostrar os campos de classificação e comentário, mas se eles aparecerem no artigo, reserve um tempo para classificá-los. Isso ajuda a garantir que as informações permaneçam atuais e úteis para outras pessoas.

## Bate-papo com o RH no Portal de serviços de RH legado

Você pode fazer uma pergunta a um agente de RH que está monitorando a fila de bate-papo no Portal de serviços de RH na versão sem escopo do RH. O agente de RH pode abrir um caso a partir da conversa se sua pergunta precisar de investigação adicional.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A fila de bate-papo de RH está disponível se o administrador a tiver habilitado. Se não estiver habilitado, o link do bate-papo não aparecerá no Portal de RH.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Autoatendimento** > **Portal de serviços de RH**.
2. Clique **em Bate-papo com RH** na faixa.
   A fila de bate-papo do departamento de RH é aberta em uma nova janela.
3. Insira sua pergunta e pressione Enviar.
   Um agente de RH que está monitorando a fila ingressará na conversa. O agente de RH pode transferir a conversa para outro agente de RH, se necessário, ou criar um caso de RH. Vocês podem anexar arquivos na janela de bate-papo, como documentos de política ou capturas de tela.

## RH de e-mail no Portal de serviços de RH legado

Você pode enviar um e-mail para o RH a partir do Portal de serviços de RH na versão sem escopo do RH. O agente de RH pode abrir um caso a partir do conteúdo do e-mail se sua pergunta ou solicitação precisar de investigação adicional.

### Antes de Iniciar

Função necessária: none

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Autoatendimento** > **Portal de serviços de RH**.
2. Clique em E- **mail para RH** na faixa.
   Um novo e-mail é aberto endereçado ao RH.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Digite o assunto do e-mail e seu conteúdo e pressione Enviar.
   O agente de RH ou o grupo que monitora o e-mail pode transferir o e-mail para outro agente de RH, se necessário, ou criar um caso de RH. Vocês podem anexar arquivos ao e-mail, como documentos de política ou capturas de tela.

### Os agentes de RH usam o Portal de serviços de RH legado

Como agente de RH, você pode definir e manter dados de funcionários para benefícios de RH, relações de funcionários, sistemas, folha de pagamento e gestão de dados de funcionários na versão sem escopo do RH.

### Gerenciar benefícios de RH no RH legado

Você pode definir e manter dados de benefícios de RH que são usados para criar e atribuir casos de benefícios na versão sem escopo do RH.

O módulo de **Benefícios de RH** contém uma lista de todos os casos de benefícios em aberto e permite que os agentes de RH inscrevam funcionários nos planos de benefícios da empresa. Os agentes de RH podem adicionar e modificar provedores de benefícios e tipos de benefícios. Os casos de reembolso de matrícula são gerenciados por meio do módulo de **benefícios de RH**.

As informações a seguir são configuradas e mantidas como parte do módulo de **Benefícios de RH**. Os funcionários podem acessar informações de benefícios de RH e enviar casos de benefícios de RH no Portal de serviços de RH. Os gerentes ou administradores de RH configuram e modificam as informações.

- Gestão de casos de benefícios de RH
- Benefícios do RH
  - Beneficiários
  - Benefícios odontológicos
  - Benefícios médicos
  - Benefícios farmacêuticos
  - Benefícios de aposentadoria
  - Benefícios oftalmológicos
- Provedores e tipos de benefícios
- Reembolsos da Taxa de Matrícula

Especialistas em RH, generalistas e gerentes podem executar qualquer uma das tarefas a seguir.

- Crie casos de benefícios de RH para que os funcionários registrem o processamento de solicitações de RH, como uma solicitação de um funcionário para reembolso de taxa de matrícula ou uma solicitação de informações sobre um benefício.
- Crie casos de RH para processos automatizados de RH, como inscrição de seguro médico de funcionários.
- Exiba informações de caso de benefícios de RH e gerencie a carga de trabalho geral de RH. Por exemplo, um gerente pode trabalhar com todos os casos de RH que não estão atribuídos.

Os casos de benefícios de RH podem ter uma ou mais tarefas de RH associadas para gerenciar partes individuais do trabalho no caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Gestão de casos de benefícios no RH legado

Você pode usar painéis de RH, relatórios e outros módulos de gestão de RH para monitorar e gerenciar casos de benefícios de RH na versão sem escopo do RH.

Você pode exibir uma lista de todos os casos de benefícios no **RH • Benefícios** > **Gestão de casos** > **Casos de Benefícios** módulo.

Você pode exibir uma lista de casos de reembolso de taxa de matrícula no **RH • Benefícios** > **Reembolsos da Taxa de Matrícula** módulo.

Dependendo da sua função de RH, você pode usar qualquer uma das ferramentas a seguir para ajudá-lo com casos e operações diárias de benefícios de RH.

- Painéis, incluindo Visão geral, Visão geral (relatórios) e Painel do gerente. Painéis são um tipo de página inicial que contém relatórios e outros widgets. Você clica em um registro de benefício listado ou em um segmento em um relatório para ver os detalhes.
- Relatórios de RH, incluindo relatórios disponíveis nos painéis. Vários relatórios de RH são predefinidos para você e você pode criar relatórios adicionais.

### Criar ou modificar um beneficiário no RH legado

Você pode criar, adicionar ou modificar um beneficiário de funcionário usando o módulo de **Benefícios de RH**.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: hr_basic ou hr_manager

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os funcionários solicitam a criação, adição ou modificação de um beneficiário a um plano de benefícios específico, enviando uma solicitação por meio do Portal de serviços de RH. Um caso de beneficiários é aberto e pode ser exibido e gerenciado em **RH • Benefícios** > **Gestão de casos**. Depois que um beneficiário é adicionado à aplicação de RH, os agentes de RH podem adicionar o beneficiário a um registro de benefícios do funcionário usando o ícone de pesquisa.

#### Procedimento

1. Navegar até **RH • Benefícios** > **Benefícios** > **Beneficiários**.
   A lista de Beneficiários de RH é aberta.
2. Clique em **Novo** para abrir um registro de beneficiário.
3. Preencha o formulário.
   (Os campos que você vê no formulário dependem de como o formulário está configurado e de quais campos estão selecionados para exibição.)

**Formulário de Beneficiário de RH**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome completo | Nome completo do beneficiário. |
| CPF ou CNPJ | Número do seguro social do beneficiário. |
| Relação com funcionário | Relacionamento com o funcionário. |
| Data de nascimento | Data de nascimento do beneficiário. |
| Percentual | Valor percentual do benefício distribuído ao beneficiário. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tipo de benefício | Tipo de benefício, como 401(k), seguro de vida básico, plano de aposentadoria ou seguro de vida voluntário. |
| Contato do beneficiário | Informações de contato do beneficiário, se disponíveis. |
| Tipo de beneficiário | Primário ou contingente. |
| Funcionário | O usuário que enviou o caso. Clique no ícone de pesquisa e selecione o usuário. |
| Data de início | Data em que o benefício está ativo para o beneficiário. |
| Data de término | Data em que o benefício não está mais ativo para o beneficiário. |

4. Clique em **Enviar**.
   O beneficiário está listado na lista de Beneficiários de RH.
5. Para modificar os dados do beneficiário, localize o beneficiário existente na lista de Beneficiários de RH. Você pode usar o menu de pesquisa de lista digitando o nome do beneficiário e pressionando Enter. Você também pode pesquisar o nome do funcionário da mesma forma.
6. Clique no nome do beneficiário para abrir o formulário.
7. Modifique o formulário.
8. Clique em **Atualizar**.

### Criar ou modificar um benefício odontológico no RH legado

Você pode adicionar ou modificar um benefício odontológico para um funcionário usando o módulo de **Benefícios de RH**.

## Antes de Iniciar

Função necessária: hr_basic ou hr_manager

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os funcionários podem fazer perguntas sobre benefícios odontológicos e solicitar a inscrição em um plano de seguro odontológico enviando uma solicitação por meio do Portal de serviços de RH. Um caso de benefícios odontológicos é aberto e pode ser exibido e gerenciado em **RH • Benefícios** > **Gestão de casos**.

## Procedimento

1. Navegar até **RH • Benefícios** > **Benefícios** > **Benefícios Odontológicos**.
   A lista de Benefícios Odontológicos de RH é aberta.
2. Clique em **Novo** para abrir um registro de benefícios odontológicos.
3. Preencha o formulário.
   (Os campos que você vê no formulário dependem de como o formulário está configurado e de quais campos estão selecionados para exibição.)

### Formulário de Benefício Odontológico no RH

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | O nome do benefício. |
| Funcionário | O usuário que solicitou a inscrição. Clique no ícone de pesquisa e selecione o usuário. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Provedor | Provedor de seguro. |
| Detalhes | Todos os detalhes sobre o benefício. |
| Valor de dedução no salário | Valor em dólares deduzido do contracheque do funcionário para o benefício. |
| Beneficiários | Membros da família qualificados para o benefício. |
| Data de início | Data em que o benefício está ativo para o funcionário e os beneficiários. |
| Data de término | Data em que o benefício não está mais ativo para o funcionário e os beneficiários. |

4. Clique em **Enviar**.
   O benefício odontológico está listado na lista Benefícios Odontológicos de RH.
5. Para modificar dados de benefício odontológico, localize o benefício odontológico existente na lista de benefícios odontológicos de RH.
   Você pode usar o menu de pesquisa de lista digitando o nome do funcionário e pressionando Enter.
6. Clique no benefício odontológico para abrir o formulário.
7. Modifique o formulário.
8. Clique em **Atualizar**.

### Criar ou modificar um benefício médico no RH legado

Você pode adicionar ou modificar um benefício médico para um funcionário usando o módulo de **Benefícios de RH**.

## Antes de Iniciar

Função necessária: hr_basic ou hr_manager

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os funcionários podem fazer perguntas sobre benefícios médicos e solicitar a inscrição em um plano de seguro médico enviando uma solicitação por meio do Portal de serviços de RH. Um caso de benefícios médicos é aberto e pode ser exibido e gerenciado em **RH • Benefícios** > **Gestão de casos**.

## Procedimento

1. Navegar até **RH • Benefícios** > **Benefícios** > **Benefícios Médicos**.
   A lista de benefícios médicos de RH é aberta.
2. Clique em **Novo** para abrir um registro de benefícios médicos.
3. Preencha o formulário.
   (Os campos que você vê no formulário dependem de como o formulário está configurado e de quais campos estão selecionados para exibição.)

### Formulário de Benefício Médico de RH

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | O nome do benefício. |
| Funcionário | O usuário que solicitou a inscrição. Clique no ícone de pesquisa e selecione o usuário. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Provedor | Provedor de seguro. |
| Formulário de inscrição | Documento gerenciado que o funcionário usa para se inscrever no benefício. |
| Detalhes | Todos os detalhes sobre o benefício. |
| Valor de dedução no salário | Valor em dólares deduzido do contracheque do funcionário para o benefício. |
| Beneficiários | Membros da família qualificados para o benefício. |
| Data de início | Data em que o benefício está ativo para o funcionário e os beneficiários. |
| Data de término | Data em que o benefício não está mais ativo para o funcionário e os beneficiários. |

4. Clique em **Enviar**.
   O benefício médico está listado na lista de Benefícios Médicos de RH.
5. Para modificar dados de benefícios médicos, localize o benefício médico existente na lista de benefícios médicos de RH.
   Você pode usar o menu de pesquisa de lista digitando o nome do funcionário e pressionando Enter.
6. Clique no benefício médico para abrir o formulário.
7. Modifique o formulário.
8. Clique em **Atualizar**.

### Criar ou modificar um benefício farmacêutico no RH legado

Você pode adicionar ou modificar um benefício de farmácia para um funcionário usando o módulo de **Benefícios de RH**.

## Antes de Iniciar

Função necessária: hr_basic ou hr_manager

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os funcionários podem fazer perguntas sobre benefícios farmacêuticos e solicitar a inscrição em um plano de benefícios farmacêuticos enviando uma solicitação por meio do Portal de serviços de RH. Um caso de benefícios farmacêuticos é aberto e pode ser exibido e gerenciado em **RH • Benefícios** > **Gestão de casos**.

## Procedimento

1. Navegar até **RH • Benefícios** > **Benefícios** > **Benefícios Farmacêuticos**.
   A lista de Benefícios Farmacêuticos do RH é aberta.
2. Clique em **Novo** para abrir um registro de benefícios farmacêuticos.
3. Preencha o formulário.
   (Os campos que você vê no formulário dependem de como o formulário está configurado e de quais campos estão selecionados para exibição.)

### Formulário de Benefício Farmacêutico no RH

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | O nome do benefício. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Funcionário | O usuário que solicitou a inscrição. Clique no ícone de pesquisa e selecione o usuário. |
| Provedor | Provedor de benefícios. |
| Detalhes | Todos os detalhes sobre o benefício. |
| Valor de dedução no salário | Valor em dólares deduzido do contracheque do funcionário para o benefício. |
| Beneficiários | Membros da família qualificados para o benefício. |
| Data de início | Data em que o benefício está ativo para o funcionário e os beneficiários. |
| Data de término | Data em que o benefício não está mais ativo para o funcionário e os beneficiários. |

4. Clique em **Enviar**.
   O benefício de farmácia está listado na lista de Benefícios Farmacêuticos de RH.
5. Para modificar dados de benefícios farmacêuticos, localize o benefício farmacêutico existente na lista Benefícios Farmacêuticos de RH.
   Você pode usar o menu de pesquisa de lista digitando o nome do funcionário e pressionando Enter.
6. Clique no benefício Farmacêutico para abrir o formulário.
7. Modifique o formulário.
8. Clique em **Atualizar**.

### Criar ou modificar um benefício de aposentadoria no RH legado

Você pode adicionar ou modificar um benefício de aposentadoria para um funcionário usando o módulo de **Benefícios de RH**.

## Antes de Iniciar

Função necessária: hr_basic ou hr_manager

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os funcionários podem fazer perguntas sobre benefícios de aposentadoria e solicitar a inscrição em um plano de benefícios de aposentadoria enviando uma solicitação por meio do Portal de serviços de RH. Um caso de benefícios de aposentadoria é aberto e pode ser exibido e gerenciado em **RH • Benefícios** > **Gestão de casos**.

## Procedimento

1. Navegar até **RH • Benefícios** > **Benefícios** > **Benefícios de Aposentadoria**.
   A lista de Benefícios de Aposentadoria do RH é aberta.
2. Clique em **Novo** para abrir um registro de benefício de aposentadoria.
3. Preencha o formulário.
   (Os campos que você vê no formulário dependem de como o formulário está configurado e de quais campos estão selecionados para exibição.)

### Formulário de Benefício de Aposentadoria no RH

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | O nome do benefício. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Funcionário | O usuário que solicitou a inscrição. Clique no ícone de pesquisa e selecione o usuário. |
| Provedor | Provedor de benefícios. |
| Detalhes | Todos os detalhes sobre o benefício. |
| Valor de dedução no salário | Valor em dólares deduzido do contracheque do funcionário para o benefício. |
| Percentual de dedução no salário | Percentual deduzido do contracheque do funcionário para o benefício. |
| Saldo | Valor da moeda na conta de benefício. |
| Contribuições | Contribuições correspondentes do empregador. |
| Beneficiários | Membros da família qualificados para o benefício. |
| Data de início | Data em que o benefício está ativo para o funcionário e os beneficiários. |
| Data de término | Data em que o benefício não está mais ativo para o funcionário e os beneficiários. |

4. Clique em **Enviar**.
   O benefício de aposentadoria está listado na lista Benefícios de Aposentadoria do RH.
5. Para modificar os dados do benefício de aposentadoria, localize o benefício de aposentadoria existente na lista Benefícios de Aposentadoria do RH.
   Você pode usar o menu de pesquisa de lista digitando o nome do funcionário e pressionando Enter.
6. Clique no benefício de aposentadoria para abrir o formulário.
7. Modifique o formulário.
8. Clique em **Atualizar**.

### Criar ou modificar um benefício oftalmológico no RH legado

Você pode adicionar ou modificar um benefício de aposentadoria para um funcionário usando o módulo de **Benefícios de RH**.

## Antes de Iniciar

Função necessária: hr_basic ou hr_manager

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os funcionários podem fazer perguntas sobre benefícios oftalmológicos e solicitar a inscrição em um plano de benefícios oftalmológicos enviando uma solicitação por meio do Portal de serviços de RH. Um caso de benefícios oftalmológicos é aberto e pode ser exibido e gerenciado em **RH • Benefícios** > **Gestão de casos**.

## Procedimento

1. Navegar até **RH • Benefícios** > **Benefícios** > **Benefícios Oftalmológicos**.
   A lista de Benefícios Oftalmológicos do RH é aberta.
2. Clique em **Novo** para abrir um registro de benefício oftalmológico.
3. Preencha o formulário.
   (Os campos que você vê no formulário dependem de como o formulário está configurado e de quais campos estão selecionados para exibição.)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Formulário de Benefício Oftalmológico de RH

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | O nome do benefício. |
| Funcionário | O usuário que solicitou a inscrição. Clique no ícone de pesquisa e selecione o usuário. |
| Provedor | Provedor de benefícios. |
| Detalhes | Todos os detalhes sobre o benefício. |
| Valor de dedução no salário | Valor em dólares deduzido do contracheque do funcionário para o benefício. |
| Beneficiários | Membros da família qualificados para o benefício. |
| Data de início | Data em que o benefício está ativo para o funcionário e os beneficiários. |
| Data de término | Data em que o benefício não está mais ativo para o funcionário e os beneficiários. |

4. Clique em **Enviar**.
   O benefício oftalmológico está listado na lista Benefícios oftalmológicos do RH.
5. Para modificar os dados de benefícios oftalmológicos, localize o benefício oftalmológico existente na lista de Benefícios Oftalmológicos do RH.
   Você pode usar o menu de pesquisa de lista digitando o nome do funcionário e pressionando Enter.
6. Clique no benefício oftalmológico para abrir o formulário.
7. Modifique o formulário.
8. Clique em **Atualizar**.

### Provedores de benefícios de RH no RH legado

Você pode usar provedores de benefícios de RH para manter e adicionar provedores de benefícios e tipos de benefícios à aplicação de RH.

O módulo de **Benefícios de RH** contém uma lista de todos os provedores de benefícios e tipos de benefícios. Os agentes de RH podem adicionar e modificar provedores e tipos de benefícios.

As informações a seguir são configuradas e mantidas como parte do **Benefícios do RH** > **Provedores de benefícios** módulo.

- Provedores de Benefícios de RH
  - Provedores de benefícios odontológicos
  - Provedores de benefícios médicos
  - Provedores de benefícios farmacêuticos
  - Provedores de benefícios de aposentadoria, como 401(k) ou IRA
  - Provedores de benefícios oftalmológicos
  - Provedores de benefícios de vida voluntário
  - Provedores de benefícios de invalidez de curto prazo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Invalidez de longo prazo
- Provedores de benefícios básicos de vida

- Tipos de Benefícios de RH
  - Odontológico
  - Médico
  - Farmacêutico
  - Aposentadoria
  - Visão
  - Vida voluntária
  - Invalidez de curto prazo
  - Invalidez de longo prazo
  - Seguro de vida básico

### Criar ou modificar um provedor de benefícios no RH legado

Você pode adicionar ou modificar um provedor de benefícios usando o módulo Provedores de benefícios de RH.

## Antes de Iniciar

Função necessária: hr_basic ou hr_manager

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os provedores de benefícios podem ser exibidos em **RH • Benefícios** > **Provedores de benefícios** > **Provedores de benefícios de RH**.

## Procedimento

1. Navegar até **RH • Benefícios** > **Provedores de benefícios** > **Provedores de Benefícios de RH**.
   A lista de Provedores de Benefícios de RH é aberta.
2. Clique em **Novo** para abrir um registro de provedor de benefícios de RH.
3. Preencha o formulário.
   (Os campos que você vê no formulário dependem de como o formulário está configurado e de quais campos estão selecionados para exibição.)

### Formulário de provedor de benefícios de RH

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | O nome do benefício. |
| Provedor | O nome do provedor de benefícios. |
| Tipo de plano | Tipo de plano, como PPO médico ou HMO ou Total Life Platinum ou Bronze. |
| Ativo | Selecione para ativar um provedor de plano no sistema. Deixar a caixa vazia ou desmarcar desativa um provedor no sistema. |
| Tipo de benefício | O tipo de benefício, como médico, odontológico, aposentadoria. |

4. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O provedor de benefícios está listado na lista Provedores de benefícios de RH.

5. Para modificar os dados do provedor de benefícios, localize o provedor de benefícios existente na lista Provedores de benefícios de RH.
   Você pode usar o menu de pesquisa de lista digitando o provedor de benefícios ou o nome do benefício e pressionando Enter.
6. Clique no provedor de benefícios ou no nome do benefício para abrir o formulário.
7. Modifique o formulário.
8. Clique em **Atualizar**.

### Criar ou modificar um tipo de benefício no RH legado

Você pode adicionar ou modificar um tipo de benefício usando o módulo Provedores de benefícios de RH.

## Antes de Iniciar

Função necessária: hr_basic ou hr_manager

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os tipos de benefício podem ser exibidos em **RH • Benefícios** > **Provedores de benefícios** > **Tipos de Benefício de RH**.

## Procedimento

1. Navegar até **RH • Benefícios** > **Provedores de benefícios** > **Tipos de benefícios**.
   A lista de Tipos de Benefício de RH é aberta.
2. Clique em **Novo** para abrir um registro de tipo de benefício de RH.
3. Preencha o formulário.
   (Os campos que você vê no formulário dependem de como o formulário está configurado e de quais campos estão selecionados para exibição.)

**Formulário de Tipos de Benefício de RH**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | O tipo de benefício, como médico, odontológico ou farmacêutico. |
| valor | Nome do valor do benefício, como farmácia ou médico. |
| Ativo | Selecione para ativar um provedor de plano no sistema. Deixar a caixa vazia ou desmarcar desativa um provedor no sistema. |
| Classe de benefício | Nome da tabela do benefício, como sn_hr_sp_pharmacy_benefit |

4. Clique em **Enviar**.
   O tipo de benefício está listado na lista Tipos de Benefício de RH.
5. Para modificar dados de tipo de benefício, localize o tipo de benefício existente na lista Tipos de Benefício.
   Você pode usar o menu de pesquisa de lista digitando o nome do tipo de benefício ou o nome do valor do benefício e pressionando Enter.
6. Clique no tipo de benefício para abrir o formulário.
7. Modifique o formulário.
8. Clique em **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Reembolsos de taxa de matrícula de RH no RH legado

Você pode manter e gerenciar casos de reembolso de taxa de matrícula de um funcionário usando o módulo de Benefícios de RH.

O módulo de **Benefícios de RH** contém uma lista de todos os casos de reembolso de taxa de matrícula. Os agentes de RH podem adicionar e modificar casos de reembolso de taxa de matrícula.

### Criar ou modificar o reembolso da taxa de matrícula no RH legado

Você pode adicionar ou modificar um reembolso de taxa de matrícula para um funcionário usando o módulo de Benefícios de RH.

## Antes de Iniciar

Função necessária: hr_basic ou hr_manager

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os funcionários podem fazer perguntas sobre cursos e classes aprovados e solicitar o reembolso da taxa de matrícula enviando uma solicitação por meio do Portal de serviços de RH. Um caso de reembolso de taxa de matrícula é aberto e pode ser exibido e atribuído em **RH • Benefícios** > **Reembolsos da Taxa de Matrícula**.

## Procedimento

1. Navegar até **RH • Benefícios** > **Reembolsos da Taxa de Matrícula**.
   A lista Reembolsos da Taxa de Matrícula de RH é aberta.
2. Clique em **Novo** para abrir um registro de reembolso de taxa de matrícula de RH.
3. Preencha o formulário.
   (Os campos que você vê no formulário dependem de como o formulário está configurado e de quais campos estão selecionados para exibição.)

### Formulário de Reembolso da Taxa de Matrícula do RH

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Título do curso | O nome do curso. |
| Funcionário | O usuário que solicitou o reembolso da taxa de matrícula. Clique no ícone de pesquisa e selecione o usuário. |
| Nome da Escola/ Programa | Nome da escola ou programa em que o funcionário fez o curso. |
| Nota do curso | Nota que o funcionário recebeu após a conclusão do curso. |
| Justificativa do curso | Explicação do motivo pelo qual o funcionário fez o curso. |
| Status | Status da solicitação de reembolso, como Aprovado ou Pago. |
| Data de início do curso | Data em que o curso começou. |
| Data de término do curso | Data em que o curso terminou. |
| Custo do curso | Custo do curso. |
| Reembolso | Valor reembolsado ao funcionário. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Clique em **Enviar**.
   O reembolso da taxa de matrícula está listado na lista Reembolsos da taxa de matrícula de RH.
5. Para modificar os dados de reembolso da taxa de matrícula, localize o reembolso da taxa de matrícula existente na lista Reembolsos da Taxa de Matrícula do RH.
   Você pode usar o menu de pesquisa de lista digitando o título do curso ou o nome do funcionário e pressionando Enter.
6. Clique no reembolso da taxa de matrícula para abrir o formulário.
7. Modifique o formulário.
8. Clique em **Atualizar**.

### Aprovar uma solicitação de reembolso de taxa de matrícula no RH legado

Para aprovar uma solicitação de reembolso de taxa de matrícula, revise a documentação enviada e a justificativa para garantir que o curso ofereça suporte às funções de trabalho do funcionário.

## Antes de Iniciar

Função necessária: hr_basic ou hr_approver_user

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O funcionário que envia a solicitação anexa o recibo de pagamento e as notas ao formulário de matrícula usando o Portal de serviços de RH. Quando a solicitação é enviada, duas tarefas de RH são geradas: uma para revisar e aprovar o pagamento e uma para a folha de pagamento para processar o pagamento.

## Procedimento

1. Abra uma solicitação de reembolso de taxa de matrícula e clique em **Iniciar trabalho**.
2. Verifique os documentos anexados e revise-os para determinar se a solicitação deve ser aprovada.
3. **Opcional:** Se um ou mais documentos não estiverem anexados ou estiverem incorretos, clique em **Suspender**, selecione **Documento** para o motivo e insira uma anotação sobre os documentos necessários.
   O caso de RH está suspenso. O funcionário recebe uma notificação por e-mail e responde anexando os documentos. Você será notificado quando esta ação for concluída.
4. Abra a primeira tarefa e clique em **Iniciar trabalho**.
5. Conclua uma das seguintes ações.

| Opção | Descrição |
|---|---|
| **A solicitação foi aprovada** | Clique em **Encerrar concluído**, insira uma observação informando que os documentos e o reembolso foram aprovados e clique em **OK**. |
| **A solicitação não foi aprovada** | Clique em **Fechar incompleto**, insira uma observação sobre o motivo pelo qual você não aprova os documentos ou a justificativa e clique em **OK**. |

6. Para notificar a folha de pagamento de que esta solicitação foi aprovada para pagamento, abra a tarefa atribuída à folha de pagamento de RH e insira um comentário de que a tarefa está pronta para trabalho.
   Isso envia uma notificação por e-mail com o comentário para o agente de folha de pagamento atribuído.

## O que Fazer Depois

Depois que o agente da folha de pagamento processa o pagamento, ele notifica você de que o caso pode ser encerrado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Processar um pagamento de mensalidade no RH legado

Depois que uma solicitação de reembolso de taxa de matrícula for revisada e aprovada, você será notificado de que a tarefa para processar o pagamento do reembolso está pronta para trabalhar.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: hr_basic ou hr_task_writer

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando a solicitação de reembolso da taxa de matrícula foi enviada, uma tarefa de RH foi criada para processar o pagamento. O agente de RH que revisa os documentos insere um comentário na tarefa de RH para a folha de pagamento e você recebe uma notificação por e-mail com um link para a tarefa.

#### Procedimento

1. Clique no link da notificação por e-mail para abrir a tarefa de RH.
   Você também pode navegar até **RH • Gestão de casos** > **Tarefas de RH** > **Atribuído a mim**.
2. Clique **em Iniciar trabalho**.
3. Conclua o processo no sistema de folha de pagamento para reembolsar o funcionário.
4. Na tarefa de RH, clique em **Encerrar concluído**, insira uma observação sobre o reembolso e clique em **OK**.

#### Resultado
Quando esta tarefa é encerrada, uma notificação por e-mail é enviada ao agente de RH atribuído ao caso de reembolso da taxa de matrícula. O agente de RH pode revisar as informações e encerrar o caso de RH.

### Gerenciar Relacionamentos do funcionário de RH no RH legado

Você pode definir e manter dados de relações do funcionário de RH que são usados para criar e atribuir casos de relações do funcionário na versão sem escopo do RH.

O módulo **RH • Relacionamentos do funcionário** contém uma lista de todos os casos de Relacionamentos do funcionário em aberto. O módulo permite que os agentes de RH adicionem e modifiquem problemas e tipos disciplinares, bem como tipos de aviso.

As informações a seguir são configuradas e mantidas como parte do módulo **RH • Relacionamentos do funcionário**. Os funcionários podem acessar informações de relações do funcionário de RH e enviar casos de relações do funcionário de RH do Portal de serviços de RH. Os gerentes ou administradores de RH configuram e modificam as informações.

- RH Gestão de casos de Relacionamentos do funcionário
- Problemas Disciplinares
  - Tipos de Problema Disciplinar
  - Tipos de Aviso

Especialistas em RH, generalistas e gerentes podem executar qualquer uma das tarefas a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Crie casos de relações do funcionário de RH para que os funcionários registrem o processamento de problemas disciplinares de RH, como um relatório de um funcionário sobre um colega de trabalho ausente ou má conduta de colega de trabalho.
- Exiba informações do caso de Relacionamentos do funcionário de RH e gerencie a carga de trabalho geral do RH. Por exemplo, um gerente pode trabalhar com todos os casos de RH que não estão atribuídos.

Os casos de relações do funcionário de RH podem ter uma ou mais tarefas de RH associadas para gerenciar partes individuais do trabalho no caso.

### Gestão de casos de Relacionamentos do funcionário no RH legado

Você pode usar painéis de RH, relatórios e outros módulos de gestão de RH para monitorar e gerenciar casos de RH do funcionário.

Você pode exibir uma lista de casos de relacionamentos do funcionário no **RH • Relacionamentos do funcionário** > **Gestão de casos** > **Casos de Relacionamentos do funcionário** módulo.

Dependendo da sua função de RH, você pode usar qualquer uma das ferramentas a seguir para ajudá-lo com casos e operações diárias de RH.

- Painéis, incluindo Visão geral, Visão geral (relatórios) e Painel do gerente. Painéis são um tipo de página inicial que contém relatórios e outros widgets. Você clica em um registro de relações do funcionário listado ou em um segmento em um relatório para ver os detalhes.
- Relatórios de RH, incluindo relatórios disponíveis nos painéis. Vários relatórios de RH são predefinidos para você e você pode criar relatórios adicionais.

### Criar ou modificar um problema disciplinar no RH legado

Você pode adicionar ou modificar um problema disciplinar para um funcionário usando o módulo **RH • Relacionamentos do funcionário**.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: hr_basic ou hr_manager

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os funcionários podem fazer perguntas sobre as relações dos funcionários ou relatar problemas disciplinares enviando perguntas e relatórios por meio do Portal de serviços de RH. Um caso de Relacionamentos do funcionário é aberto e pode ser exibido e gerenciado em **RH • Relacionamentos do funcionário** > **Gestão de casos** > **Casos de Relacionamentos do funcionário**.

Nem todos os casos de relações do funcionário resultam em um problema disciplinar. No entanto, quando um caso resulta em um problema disciplinar, um problema disciplinar é adicionado à lista de **problemas disciplinares**.

#### Procedimento

1. Navegar até **RH • Relacionamentos do funcionário** > **Problemas Disciplinares** > **Problemas Disciplinares**.
   A lista de problemas disciplinares de RH é aberta.
2. Clique em **Novo** para abrir um registro de problema disciplinar.
3. Preencha o formulário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

(Os campos que você vê no formulário dependem de como o formulário está configurado e de quais campos estão selecionados para exibição.)

**Formulário de Problema Disciplinar de RH**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Funcionário | O usuário a ser disciplinado. |
| Tipo | O problema disciplinar, como atraso, vestimenta imprópria ou má conduta. |
| Tipo de aviso | O aviso dado, como aviso verbal ou por escrito. |
| Descrição | Detalhes sobre o problema disciplinar. |
| Ação disciplinar | Ação realizada pelo RH ou pela gestão. |
| Interações anteriores | Detalhes sobre outras interações com o funcionário. |
| Melhoria sugerida | Detalhes sobre como corrigir ou melhorar o problema. |
| Data de revisão | Data em que o problema disciplinar foi criado ou modificado. |

4. Clique em **Enviar**.
   O problema disciplinar é listado na lista de problemas disciplinares de RH.
5. Para modificar os dados do problema disciplinar, localize o problema disciplinar existente na lista de problemas disciplinares de RH.
   Você pode usar o menu de pesquisa de lista digitando o nome do funcionário e pressionando Enter.
6. Clique no problema disciplinar para abrir o formulário.
7. Modifique o formulário.
8. Clique em **Atualizar**.

### Criar ou modificar um tipo de problema disciplinar no RH legado

Você pode adicionar ou modificar um tipo de problema disciplinar usando o módulo **RH • Relacionamentos do funcionário**.

## Antes de Iniciar

Função necessária: hr_basic ou hr_manager

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

.

Os tipos de problema disciplinar podem ser exibidos em **RH • Relacionamentos do funcionário** > **Problemas Disciplinares** > **Tipos de Problema Disciplinar**.

Os tipos de problemas disciplinares incluem:

- Absenteismo
- Linguagem ou comportamento abusivo
- Traje inadequado
- Má conduta
- Insubordinação
- Atrasos
- Uso Indevido de Equipamento
- Desempenho Insatisfatório no Trabalho

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Falha ao seguir a política corporativa
- Outro

### Procedimento

1. Navegar até **RH • Relacionamentos do funcionário** > **Problemas Disciplinares** > **Tipos de Problemas Disciplinares**.
   A lista de tipos de problema disciplinar de RH é aberta.
2. Clique em **Novo** para abrir um registro de tipo de problema disciplinar.
3. Preencha o formulário.
   (Os campos que você vê no formulário dependem de como o formulário está configurado e de quais campos estão selecionados para exibição.)

**Formulário de Tipo de Problema Disciplinar de RH**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Problema | A questão disciplinar. |
| Ordem | Número definido para indicar a ordem na qual o problema aparece no registro. |
| valor | Nome do valor do problema, como absentismo ou imprópria_dress. |

4. Clique em **Enviar**.
   O tipo de problema disciplinar está listado na lista Tipos de problema disciplinar de RH.
5. Para modificar os dados do tipo de problema disciplinar, localize o tipo de problema disciplinar existente na lista Tipos de problema disciplinar de RH.
   Você pode usar o menu de pesquisa de lista digitando o tipo de problema disciplinar e pressionando Enter.
6. Clique no tipo de problema disciplinar para abrir o formulário.
7. Modifique o formulário.
8. Clique em **Atualizar**.

## Criar ou modificar um tipo de aviso disciplinar no RH legado

Você pode adicionar ou modificar um tipo de aviso disciplinar usando o módulo **RH • Relacionamentos do funcionário**.

### Antes de Iniciar

Função necessária: hr_basic ou hr_manager

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

.

Os tipos de aviso disciplinar podem ser exibidos em **RH • Relacionamentos do funcionário** > **Problemas Disciplinares** > **Tipos de Aviso**.

Os tipos de avisos disciplinares incluem:

- Advertência verbal
- Advertência escrita
- Aviso final
- Demissão
- Outro

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **RH • Relacionamentos do funcionário** > **Problemas Disciplinares** > **Tipos de Aviso**.
   A lista de Tipos de Aviso Disciplinar de RH é aberta.
2. Clique em **Novo** para abrir um registro de tipo de problema disciplinar.
3. Preencha o formulário.
   (Os campos que você vê no formulário dependem de como o formulário está configurado e de quais campos estão selecionados para exibição.)

#### Formulário de Tipo de Aviso Disciplinar de RH

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Aviso | Tipo de aviso. |
| Ordem | Número definido para indicar a ordem na qual o problema aparece no registro. |
| valor | Nome do valor do problema, como absentismo ou imprópria_dress. |

4. Clique em **Enviar**.
   O tipo de aviso disciplinar está listado na lista Tipos de aviso disciplinar de RH.
5. Para modificar os dados do tipo de aviso disciplinar, localize o tipo de aviso disciplinar existente na lista Tipos de aviso disciplinar de RH.
   Você pode usar o menu de pesquisa de lista digitando o tipo de aviso disciplinar e pressionando Enter.
6. Clique no tipo de aviso disciplinar para abrir o formulário.
7. Modifique o formulário.
8. Clique em **Atualizar**.

### Gerenciar sistemas de RH no RH legado

Você pode definir e manter dados dos sistemas de RH que são usados para criar e atribuir casos de sistemas de RH na versão sem escopo do RH.

Sistemas de RH compreende os sistemas individuais que formam o aplicativo de RH.

- Sistema de administração de benefícios
- Portal de RH
- Sistema de gestão de aprendizagem
- Sistema de folha de pagamento
- Sistema de gestão de desempenho
- Sistema de tempo e participação

O módulo **RH • Sistemas** contém uma lista de todos os casos de sistemas de RH em aberto. Os agentes de RH podem conceder acesso operacional a sistemas e criar e modificar relatórios de sistemas.

As informações a seguir são configuradas e mantidas como parte do módulo **RH • Sistemas**. Os funcionários podem acessar informações dos sistemas de RH e enviar casos de sistemas de RH no Portal de serviços de RH. Os gerentes ou administradores de RH configuram e modificam as informações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Redefinição de senha de RH
- Suporte do Portal de RH
- Acesso ao sistema de RH
- Relatórios do Sistema de RH

Especialistas em RH, generalistas e gerentes podem executar qualquer uma das tarefas a seguir.

- Crie casos de sistemas de RH para que os funcionários registrem o processamento de solicitações de sistemas de RH, como uma redefinição de senha de RH ou suporte ao Portal de serviços de RH.
- Exiba informações de casos de sistemas de RH e gerencie a carga de trabalho geral de RH. Por exemplo, um gerente pode trabalhar com todos os casos de RH que não estão atribuídos.

Os casos de sistemas de RH podem ter uma ou mais tarefas de RH associadas para gerenciar partes individuais do trabalho no caso.

### Gestão de casos de sistemas de RH no RH legado

Você pode usar painéis de RH, relatórios e outros módulos de gestão de RH para monitorar e gerenciar casos de sistemas de RH.

Você pode exibir uma lista de todos os casos de sistemas no **RH • Sistemas** > **Gestão de casos** > **Casos de Sistemas de RH** módulo.

Dependendo da sua função de RH, você pode usar qualquer uma das ferramentas a seguir para ajudá-lo nos casos e operações de sistemas de RH do dia a dia.

- Painéis, incluindo Visão geral, Visão geral (relatórios) e Painel do gerente. Painéis são um tipo de página inicial que contém relatórios e outros widgets. Clique em um registro de sistemas listado ou em um segmento em um relatório para ver os detalhes.
- Relatórios de RH, incluindo relatórios disponíveis nos painéis. Vários relatórios de RH são predefinidos para você e você pode criar relatórios adicionais.

### Conceder ou modificar o acesso ao sistema de RH no RH legado

Você pode conceder ou modificar o acesso ao sistema de RH para um funcionário usando o módulo **RH • Sistemas**.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: hr_basic ou hr_manager

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O acesso ao sistema de RH é concedido a funcionários qualificados para acessar determinados sistemas de RH, como o sistema de folha de pagamento ou o sistema de administração de benefícios. Os funcionários podem fazer perguntas aos sistemas de RH ou solicitar acesso ao sistema por meio do Portal de serviços de RH. Um caso de sistemas de RH é aberto e pode ser exibido e gerenciado em **RH • Sistemas** > **Gestão de casos** > **Casos de Sistemas de RH**.

#### Procedimento

1. Navegar até **RH • Sistemas** > **Acesso ao Sistema** > **Acesso ao Sistema**.
   A lista Acesso a Operações de RH (Acesso ao Sistema) é aberta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Clique em **Novo** para abrir um registro de acesso a operações de RH.
3. Preencha o formulário.
   (Os campos que você vê no formulário dependem de como o formulário está configurado e de quais campos estão selecionados para exibição.)

**Formulário Acesso a Operações de RH**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Ativo | Marque a caixa para ativar o acesso ao sistema. Desmarque para desativar o acesso. |
| Funcionário | O usuário que está solicitando acesso aos sistemas. |
| Data de vencimento | A data em que o acesso foi desativado. |
| Justificativa | Detalhes sobre o motivo pelo qual o usuário precisa de acesso aos sistemas. |
| Aceitação de política | Marque a caixa se uma aceitação de política for necessária. Desmarque se não. |
| Função | Atribuição de função específica para o sistema de RH. |
| Nome do usuário | O nome de usuário do funcionário. |
| Caso de concessão | Número do caso de sistemas de RH. |
| Data de concessão | Data em que o acesso é concedido. |
| Sistema de RH | Sistema de RH acessado, como Sistema de Folha de Pagamento ou Sistema de Administração de Benefícios. |

4. Clique em **Enviar**.
   O acesso ao sistema está listado na lista Acesso a Operações de RH.
5. Para modificar os dados de acesso ao sistema, localize o acesso ao sistema existente na lista Acesso a operações de RH.
   Você pode usar o menu de pesquisa de lista digitando o nome do funcionário e pressionando Enter.
6. Clique no nome do funcionário para abrir o formulário.
7. Modifique o formulário.
8. Clique em **Atualizar**.

### Criar ou modificar definições de relatório do sistema de RH no RH legado

Você pode adicionar ou modificar relatórios do sistema de RH para um funcionário usando o módulo **RH • Sistemas**.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: hr_basic ou hr_manager

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os funcionários podem fazer perguntas sobre relatórios de RH ou solicitar um relatório de RH por meio do Portal de serviços de RH. Um caso de relatório de RH é aberto e pode ser exibido e gerenciado em **RH • Sistemas** > **Gestão de casos** > **Casos de Sistemas de RH**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Procedimento

1. Navegar até **RH • Sistemas** > **Relatórios de Sistemas** > **Definições de Relatório**.
   A lista Relatórios de operações de RH (definições de relatório) é aberta.
2. Clique em **Novo** para abrir um registro de relatório de operações de RH.
3. Preencha o formulário.
   (Os campos que você vê no formulário dependem de como o formulário está configurado e de quais campos estão selecionados para exibição.)

### Formulário Relatório de operações de RH

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome do relatório. |
| Descrição | Descrição do relatório. |
| Tipo de relatório | Tipo de relatório, como Satisfação do cliente, Conformidade ou Operacional. |
| Sistema | Sistema para o qual o relatório é necessário, como Sistema de Folha de Pagamento. |
| Justificativa | Por que o relatório é necessário. |
| Contato | Pessoa a ser contatada sobre o formulário. |
| Solicitante | Pessoa que está solicitando o relatório. |
| De | Data de início dos dados do relatório incluídos. |
| Para | Data de término dos dados do relatório incluídos. |

4. Clique em **Enviar**.
   O relatório do sistema está listado na lista Relatório de operações de RH (definições de relatório).
5. Para modificar os dados das definições de relatório do sistema, localize a definição de relatório do sistema existente na lista Relatório de operações de RH (definições de relatório).
   Você pode usar o menu de pesquisa de lista digitando o nome do relatório ou o nome do solicitante e pressionando Enter.
6. Clique no relatório do sistema para abrir o formulário.
7. Modifique o formulário.
8. Clique em **Atualizar**.

### Criar ou modificar frequências de relatório do sistema de RH no RH legado

Você pode adicionar ou modificar uma frequência de relatório do sistema para um funcionário usando o módulo **RH • Sistemas**.

## Antes de Iniciar

Função necessária: hr_basic ou hr_manager

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os funcionários podem perguntar sobre as frequências de relatório de RH ou solicitar uma frequência de relatório de RH por meio do Portal de serviços de RH. Um caso de relatório de RH é aberto e pode ser exibido e gerenciado em **RH • Sistemas** > **Gestão de casos** > **Casos de Sistemas de RH**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Sistemas de RH** > **Relatórios de Sistemas** > **Frequências de Relatório**.
   A lista Frequências de relatório de operações de RH é aberta.
2. Clique em **Novo** para abrir um registro de frequência de relatório de operações de RH.
3. Preencha o formulário.
   (Os campos que você vê no formulário dependem de como o formulário está configurado e de quais campos estão selecionados para exibição.)

**Formulário de Frequência de Relatório de Operações de RH**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Frequência de relatório | A frequência com que o relatório é gerado, por exemplo, diariamente, semanalmente, mensalmente. |

4. Clique em **Enviar**.
   O relatório do sistema está listado na lista Frequências de Relatório de Operações de RH.
5. Para modificar os dados de frequências de relatório do sistema, localize a frequência de relatório do sistema existente na lista Frequências de relatório de operações de RH.
   Você pode usar o menu de pesquisa de lista digitando o nome da frequência do relatório e pressionando Enter.
6. Clique na frequência de relatório do sistema para abrir o formulário.
7. Modifique o formulário.
8. Clique em **Atualizar**.

## Criar ou modificar um tipo de relatório do sistema de RH no RH legado

Você pode adicionar ou modificar um tipo de relatório do sistema usando o módulo **RH • Sistemas**.

### Antes de Iniciar

Função necessária: hr_basic ou hr_manager

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

.

Os tipos de relatório do sistema podem ser exibidos em **RH • Sistemas** > **Relatórios de Sistemas** > **Tipos de relatório**.

Os tipos de relatórios do sistema incluem:

- Satisfação do cliente
- Compliance
- Operacional
- Análise de tendência
- Outro

### Procedimento

1. Navegar até **RH • Sistemas** > **Relatórios do sistema** > **Tipos de relatório**.
   A lista de Tipos de Relatório de Operações de RH é aberta.
2. Clique em **Novo** para abrir um registro de tipo de relatório do sistema.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Preencha o formulário.
   (Os campos que você vê no formulário dependem de como o formulário está configurado e de quais campos estão selecionados para exibição.)

**Formulário de tipo de relatório de operações de RH**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tipo de relatório | O tipo de relatório a ser gerado, como, conformidade ou operacional. |

4. Clique em **Enviar**.
   O tipo de relatório do sistema está listado na lista Tipos de relatório de operações de RH.
5. Para modificar os dados do tipo de relatório do sistema, localize o tipo de relatório do sistema existente na lista Tipos de relatório de operações de RH.
   Você pode usar o menu de pesquisa de lista digitando o nome do tipo de relatório e pressionando Enter.
6. Clique no tipo de relatório do sistema para abrir o formulário.
7. Modifique o formulário.
8. Clique em **Atualizar**.

### Gerenciar folha de pagamento de RH no RH legado

Você pode definir e manter dados de folha de pagamento de RH que são usados para criar e atribuir casos de folha de pagamento de RH na versão sem escopo do RH.

O módulo **RH • Folha de pagamento** contém uma lista de todos os casos de folha de pagamento em aberto. O módulo permite que os agentes de RH adicionem e modifiquem registros de folha de pagamento, contas bancárias e dados diretos.

As informações a seguir são configuradas e mantidas como parte do módulo **RH • Folha de pagamento**. Os funcionários podem acessar informações da folha de pagamento de RH, se inscrever no depósito direto e enviar casos de folha de pagamento de RH no Portal de serviços de RH. Os gerentes ou administradores de RH configuram e modificam as informações.

- Gestão de casos de folha de pagamento de RH
- Registros da Folha de Pagamento de Funcionários
- Detalhes Bancários
  - Contas bancárias
  - Depósitos Diretos

Especialistas em RH, generalistas e gerentes podem executar qualquer uma das tarefas a seguir.

- Crie casos de folha de pagamento de RH para que os funcionários registrem o processamento de problemas ou inscrições de folha de pagamento de RH.
- Exiba informações do caso de folha de pagamento de RH e gerencie a carga de trabalho geral de RH. Por exemplo, um gerente pode trabalhar com todos os casos de RH que não estão atribuídos.

Os casos de folha de pagamento de RH podem ter uma ou mais tarefas de RH associadas para gerenciar partes individuais do trabalho no caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### RH gestão de casos de folha de pagamento no RH legado

Você pode usar painéis de RH, relatórios e outros módulos de gestão de RH para monitorar e gerenciar casos de folha de pagamento de RH.

Você pode exibir uma lista de todos os casos de folha de pagamento no **RH • Folha de pagamento** > **Gestão de casos** > **Casos de Folha de Pagamento** módulo.

Dependendo da sua função de RH, você pode usar qualquer uma das ferramentas a seguir para ajudá-lo com casos e operações diárias de folha de pagamento de RH.

- Painéis, incluindo Visão geral, Visão geral (relatórios) e Painel do gerente. Painéis são um tipo de página inicial que contém relatórios e outros widgets. Você clica em um registro de folha de pagamento listado ou em um segmento em um relatório para ver os detalhes.
- Relatórios de RH, incluindo relatórios disponíveis nos painéis. Vários relatórios de RH são predefinidos para você e você pode criar relatórios adicionais.

### Criar ou modificar um registro de folha de pagamento de funcionário no RH legado

Você pode adicionar ou modificar um registro de folha de pagamento de funcionário usando o módulo **RH • Folha de pagamento**.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: hr_basic ou hr_manager

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os registros da folha de pagamento podem ser exibidos em **RH • Folha de pagamento** > **=** > **Registros da Folha de Pagamento de Funcionários** > **Folha de pagamento**.

#### Procedimento

1. Navegar até **RH • Folha de pagamento** > **Registros da Folha de Pagamento de Funcionários** > **Folha de pagamento**.
   A lista Folhas de pagamento de RH é aberta.
2. Clique em **Novo** para abrir um registro de folha de pagamento de RH.
3. Preencha o formulário.
   (Os campos que você vê no formulário dependem de como o formulário está configurado e de quais campos estão selecionados para exibição.)

**Formulário Folha de pagamento de RH**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Funcionário | O nome do funcionário. |
| Início do período de pagamento | Dia (data) em que o período de pagamento começa. |
| Fim do período de pagamento | Dia (data) em que o período de pagamento termina. |
| Data de pagamento atual | Data de pagamento mais recente ou mais próxima. |
| Renda atual | Valor da renda que o funcionário obteve até o momento. |
| Receita do ano até a data atual | Total de rendimentos de salário e bônus. |
| Deduções atuais | Valor deduzido da renda até o momento. |
| Deduções do ano até a data atual | Total deduzido do salário anual. |

4. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O registro da folha de pagamento está listado na lista Folhas de pagamento de RH.

5. Para modificar os dados de registro da folha de pagamento, localize o registro de folha de pagamento existente na lista Folhas de pagamento de RH.
   Você pode usar o menu de pesquisa de lista digitando o nome do funcionário.
6. Clique no ícone de informações ao lado do nome do funcionário para abrir o formulário.
7. Modifique o formulário.
8. Clique em **Atualizar**.

### Criar ou modificar a conta bancária de um funcionário no RH legado

Você pode adicionar ou modificar a conta bancária de um funcionário usando o módulo **RH • Folha de pagamento**.

## Antes de Iniciar

Função necessária: hr_basic ou hr_manager

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os dados da conta bancária do funcionário podem ser exibidos em **RH • Folha de pagamento** > **Detalhes Bancários** > **Contas bancárias**.

## Procedimento

1. Navegar até **RH • Folha de pagamento** > **Detalhes Bancários** > **Contas bancárias**.
   A lista Contas bancárias é aberta.
2. Clique em **Novo** para abrir um registro de conta bancária.
3. Preencha o formulário.
   (Os campos que você vê no formulário dependem de como o formulário está configurado e de quais campos estão selecionados para exibição.)

**Formulário Conta bancária**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome do funcionário. |
| Titular da conta | Nome do titular da conta. |
| Apelido de conta | Nome personalizado para a conta, como poupança de férias ou cheque de estudante. |
| Nome do banco | Nome do banco. |
| Tipo de conta | Tipo de conta bancária, como conta corrente ou poupança. |
| Número da conta | Número da conta bancária. |
| Número de roteamento | Número de roteamento bancário. |

4. Clique em **Enviar**.
   A conta bancária está listada na lista Contas bancárias.
5. Para modificar os dados da conta bancária, localize a conta bancária existente na lista Contas bancárias.
   Você pode usar o menu de pesquisa de lista digitando o nome do funcionário e pressionando Enter.
6. Clique no nome do funcionário para abrir o formulário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Modifique o formulário.
8. Clique em **Atualizar**.

### Criar ou modificar um depósito direto do funcionário no RH legado

Você pode adicionar ou modificar um depósito direto do funcionário usando o módulo **RH • Folha de pagamento**.

## Antes de Iniciar

Função necessária: hr_basic ou hr_manager

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os provedores de benefícios podem ser exibidos em **RH • Folha de pagamento** > **Detalhes Bancários** > **Depósitos Diretos**.

## Procedimento

1. Navegar até **RH • Folha de pagamento** > **Detalhes Bancários** > **Depósitos Diretos**.
   A lista Depósitos diretos do RH é aberta.
2. Clique em **Novo** para abrir um registro de depósito direto de RH.
3. Preencha o formulário.
   (Os campos que você vê no formulário dependem de como o formulário está configurado e de quais campos estão selecionados para exibição.)

**Formulário Depósito direto no RH**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Funcionário | Nome do funcionário. |
| Conta bancária | Nome do titular da conta. |
| Valor do Depósito | Valor do contracheque para depósito direto. |
| Tipo de depósito | Tipo de depósito direto, como valor, porcentagem ou restante. |
| Ativo | Selecione para ativar o depósito direto para o funcionário. Deixar a caixa vazia ou desmarcar desativa o depósito direto. |

4. Clique em **Enviar**.
   O depósito direto está listado na lista Depósitos diretos de RH.
5. Para modificar os dados de depósito direto, localize o depósito direto existente na lista Depósitos diretos de RH.
   Você pode usar o menu de pesquisa de lista digitando o nome do funcionário e pressionando Enter.
6. Clique no ícone de informações ou na data na coluna **Atualizado** da lista para abrir o formulário.
7. Modifique o formulário.
8. Clique em **Atualizar**.

### Gerenciar o RH Employee Data Management no RH legado

A Gestão de dados de funcionários de RH gerencia informações pessoais de funcionários, solicitações de carta de verificação de emprego, tarefas de integração para novos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

funcionários e tarefas de desligamento para funcionários que saem da empresa na versão sem escopo do RH.

Especialistas, generalistas e gerentes de RH podem:

- Integrar novos funcionários.
- Funcionários desligados que estão saindo da empresa.
- Atualize as informações pessoais do funcionário.
- Enviar cartas de verificação de emprego.

Os casos de gerenciamento de dados de funcionários podem ter várias tarefas atribuídas.

### Exemplo de solicitação de caso de RH

Ana, um recrutador de RH quer enviar documentos de integração para novos contratados.

1. Um gerente de contratação cria uma solicitação de integração por meio do **Portal de serviços de RH** ou, Ana cria uma solicitação de integração de RH por meio de **RH • Gestão de dados de funcionários**. Um caso de integração de RH é criado e atribuído a um agente de RH, como um especialista ou generalista, com base em regras de atribuição.
2. O caso é enviado para aprovação.
3. Depois de receber aprovação, o agente de RH processa o caso de RH, criando tarefas de RH para esta solicitação. As tarefas são atribuídas ao novo funcionário e aos agentes de RH.
4. Quando todas as tarefas forem concluídas, o caso de RH será encerrado.

### Criar e concluir um caso de mudança de informações do funcionário no RH legado

Os funcionários podem solicitar mudanças de informações de funcionários por meio do **Portal de serviços de RH**. Os agentes de RH podem criar um caso de gestão de dados do funcionário e atender a essa solicitação por meio de **RH • Gestão de dados de funcionários**.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: administrador

**Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa**
Você pode atender a uma solicitação de mudança de informações do funcionário por meio de **RH • Gestão de dados de funcionários**.

**Procedimento**

1. Navegar até **Todos** > **RH • Gestão de dados de funcionários** > **Gestão de casos** > **Casos de gestão de dados de funcionários**.
   A lista **Casos de gestão de dados de funcionários** é aberta.
2. Clique em **Novo** ou em um número de caso.
   As fases do fluxo de trabalho são listadas na parte superior e o novo caso está na fase **Rascunho**.
3. Preencha os campos no formulário.

**Campos de caso de gestão de dados do funcionário**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Número | O número de ID do caso atribuído automaticamente, que não pode ser alterado. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Aberto para | O usuário que precisa de assistência de RH. Clique no ícone **Pesquisar usando a lista** e selecione o usuário. As informações de local e departamento são preenchidas automaticamente. |
| Local | A localização geográfica do usuário associado ao caso. |
| Departamento | O departamento do usuário associado ao caso.<br><br>Se você selecionar o departamento, o campo **Gerente** será preenchido se houver um chefe de departamento atribuído. |
| Categoria | A categoria do caso de RH. Ao selecionar a categoria, você pode salvar o novo caso e iniciar o processo de atribuição automática, se houver um disponível.<br><br>Selecione **Mudança de informações do funcionário**. |
| Habilidades | As habilidades necessárias da pessoa atribuída a esta categoria de caso de RH. |
| Estado | O estado ou status do caso. |
| Prioridade | A precedência do caso, com base na categoria e se o funcionário é VIP. |
| Aberto | A data e a hora em que o caso foi aberto. |
| Grupo de atribuição | O grupo ao qual o registro está atribuído. Se o grupo não for definido automaticamente, atribua um grupo de RH para fornecer uma seleção de usuários de RH no campo **Atribuído a**. Os grupos de atribuição são restritos aos grupos com um tipo de humano_resources. |
| Atribuído a | O usuário atribuído para trabalhar neste caso. Se o usuário não for atribuído automaticamente, clique no ícone de pesquisa para selecionar um usuário que seja membro do grupo de atribuição selecionado. |
| Lista de observação | A lista de usuários que recebem notificações sobre este caso. Clique no ícone de cadeado para adicionar usuários. Clique no ícone **Adicionar-me** para incluir a si mesmo. |
| Descrição resumida | Uma breve descrição do caso. Um valor padrão aparece quando uma categoria é selecionada. |
| Descrição | Uma descrição mais longa e detalhada do caso. |
| Anotações de trabalho ou comentários adicionais | Informações adicionais sobre o caso. Clique em **Anotações de trabalho** para adicioná-las como anotações de trabalho internas. Insira as informações e clique em **Comentários adicionais** se quiser que o usuário as veja. |

4. A aprovação é necessária antes que o caso possa avançar.
   Depois que a aprovação é recebida, as informações são atualizadas e o estado muda para **Encerrado concluído**.
5. Para atualizar informações adicionais, clique nas guias **Sobre o funcionário**, Informações de **emprego**e **Informações de contato** para adicionar ou alterar informações pessoais.
6. Clique em **Enviar** para salvar e fechar o caso e retornar à lista **Casos de gestão de dados de funcionários** ou **em Pronto para trabalhar** para salvar e fechar o caso e permanecer no formulário **Caso de gestão de dados de funcionários**.

### Resultado

Depois que o caso de RH Employee Data Management é criado, um acordo de nível de serviço (ANS) é aplicado para rastrear seu andamento. Os ANS definem a duração de tempo necessária para encerrar um caso

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

de RH. Por padrão, os casos de integração e desligamento de RH são definidos como dois dias e outros casos de RH são definidos como quatro horas. O ANS pode ser suspenso para que o agente de RH precise entrar em contato com um fornecedor para obter as informações e o fornecedor não esteja imediatamente disponível. Gerentes e administradores de RH podem exibir registros de ANS de caso navegando até **RH • Gestão de casos** > **Gestão de casos** > **ANS do caso**. Você também pode executar relatórios de SLA.

### Criar um caso de desligamento de funcionário no RH legado

Os agentes de RH podem desligar funcionários usando o módulo **RH • Gestão de dados de funcionários**.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: hr_basic ou hr_case_writer

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os agentes de RH podem desligar funcionários que estão saindo da empresa usando o formulário Employee Data Case Management.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **RH • Gestão de dados de funcionários** > **Gestão de casos** > **Casos de gestão de dados de funcionários**.
   A lista **Casos de gestão de dados de funcionários** é aberta.
2. Clique em **Novo** ou em um número de caso.
   As fases do fluxo de trabalho são listadas na parte superior e o novo caso está na fase **Rascunho**.
3. Preencha os campos no formulário.

**Campos de caso de gestão de dados do funcionário**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Número | O número de ID do caso atribuído automaticamente, que não pode ser alterado. |
| Aberto para | Clique no ícone de **pesquisa** e selecione o funcionário a ser desligado. |
| Local | A localização geográfica do usuário associado ao caso. |
| Departamento | O departamento do usuário associado ao caso.<br>Se você selecionar o departamento, o campo **Gerente** será preenchido se houver um chefe de departamento atribuído. |
| Categoria | A categoria do caso de RH. Selecione **Desligamento de funcionário**.<br>**Nota:** Algumas das categorias de caso têm um fluxo de trabalho associado. |
| Habilidades | As habilidades necessárias da pessoa atribuída a esta categoria de caso de RH. |
| Estado | O estado do caso. O estado também é exibido na parte superior. |
| Prioridade | A precedência do caso, com base na categoria e se o funcionário é VIP. |
| Aberto | A data e a hora em que o caso foi aberto. |
| Aberto por | O usuário que está criando o registro. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Grupo de atribuição | O grupo ao qual o registro está atribuído. Se o grupo não for definido automaticamente, atribua um grupo de RH para fornecer uma seleção de usuários de RH no campo **Atribuído a**. Os grupos de atribuição são restritos aos grupos com um tipo de humano_resources. |
| Atribuído a | O usuário atribuído para trabalhar neste caso. Se o usuário não for atribuído automaticamente, clique no ícone de pesquisa para selecionar um usuário que seja membro do grupo de atribuição selecionado. |
| Lista de observação | A lista de usuários que recebem notificações sobre este caso. Clique no ícone de cadeado para adicionar usuários. Clique no ícone **Adicionar-me** para incluir a si mesmo. |
| Descrição resumida | Uma breve descrição do caso. Um valor padrão aparece quando você seleciona uma categoria. |
| Descrição | Uma descrição mais longa e detalhada do caso. |
| Anotações de trabalho ou comentários adicionais | Informações adicionais sobre o caso. Clique em **Anotações de trabalho** para adicioná-las como anotações de trabalho internas. Insira as informações e clique em **Comentários adicionais** se quiser que o usuário as veja. |

4. A aprovação é necessária antes que o caso possa avançar.
   Depois que a aprovação é recebida, as informações são atualizadas e o estado muda para **Trabalho em andamento**.
5. Role para baixo para exibir as tarefas atribuídas ao desligamento.
6. Clique em um número de tarefa (HRTxxxxxxx) para exibir detalhes e atualizar o estado.
7. Clique em **Atualizar** para salvar e retornar ao formulário **Caso de gestão de dados do funcionário** ou em **Salvar** para salvar e permanecer no formulário de **tarefa de RH**.

### Resultado

Depois que o caso de RH é criado, um acordo de nível de serviço (ANS) é aplicado para rastrear seu andamento. Os ANS definem a duração de tempo necessária para encerrar um caso de RH. Por padrão, os casos de integração e desligamento de RH são definidos como dois dias e outros casos de RH são definidos como quatro horas. O SLA pode ser suspenso quando o agente de RH precisa entrar em contato com um fornecedor para obter as informações e o fornecedor não está disponível imediatamente.
Gerentes e administradores de RH podem exibir registros de ANS de caso navegando até **RH • Gestão de casos** > **Gestão de casos** > **ANS do caso**. Você também pode executar relatórios de SLA.

## Concluir um caso de desligamento de funcionário no RH legado

Você pode trabalhar em uma solicitação de desligamento para garantir que todos os documentos necessários sejam revisados e assinados antes do último dia de um funcionário.

### Antes de Iniciar

Função necessária: hr_basic ou hr_case_writer

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os agentes de RH garantem que todas as tarefas de desligamento necessárias foram concluídas como parte do processo de desligamento.

A aprovação é necessária. Os aprovadores usam o **Portal de serviços de RH** ou o caso na página **Caso do Employee Data Management**. Depois que a aprovação é recebida, o **Estado** muda para **Trabalho em andamento**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **RH • Gestão de dados de funcionários** > **Gestão de casos** > **Casos de gestão de dados de funcionários** ou para **RH • Gestão de casos** > **Tarefas de RH** > **Atribuído a mim**.
2. Clique em um número de caso.
3. Role para baixo e revise as **Tarefas de RH**.
   Conforme as tarefas atribuídas são concluídas, o **Estado** muda para **Encerrado concluído**. Tarefas no estado **Pronto** não estão concluídas.
4. Clique nos números de tarefa atribuídos a você.
5. Clique em **Iniciar trabalho** para salvar as informações do caso e mudar o status de **Pronto** para **Trabalho em andamento**.
6. Altere o estado para **Encerrado concluído** quando a tarefa for concluída.
7. Clique em **Atualizar** para salvar e retornar ao formulário **Caso de gestão de dados do funcionário** ou em **Salvar** para salvar e permanecer no formulário de **tarefa de RH**.
8. Quando todas as tarefas estiverem concluídas, altere o estado do caso para **Encerrado concluído**.
9. Clique em **Atualizar** para salvar e retornar à lista **Caso de gestão de dados do funcionário** ou em **Salvar** para permanecer no formulário **Caso de gestão de dados do funcionário**.

### Resultado

Depois que o caso de RH Employee Data Management é criado, um acordo de nível de serviço (ANS) é aplicado para rastrear seu andamento. Os ANS definem a duração de tempo necessária para encerrar um caso de RH. Por padrão, os casos de integração e desligamento de RH são definidos como dois dias e outros casos de RH são definidos como quatro horas. O ANS pode ser suspenso para que o agente de RH precise entrar em contato com um fornecedor para obter as informações e o fornecedor não esteja imediatamente disponível. Gerentes e administradores de RH podem exibir registros de ANS de caso navegando até **RH • Gestão de casos** > **Gestão de casos** > **ANS do caso**. Você também pode executar relatórios de SLA.

## Criar um caso de carta de verificação de emprego no RH legado

Os funcionários podem solicitar uma carta de verificação de emprego por meio do **Portal de serviços de RH**. Os agentes de RH podem criar um caso de RH e atender a essa solicitação por meio de **RH • Gestão de dados de funcionários**.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando um funcionário solicita uma carta de verificação de emprego, os agentes de RH usam **RH • Gestão de dados de funcionários** para atender a essa solicitação. A carta é gerada com base nas informações do perfil de RH. O agente de RH atribuído à solicitação pode anexar a carta a uma mensagem de e-mail e enviá-la para o endereço de e-mail de contato fornecido.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **RH • Gestão de dados de funcionários** > **Gestão de casos** > **Casos de gestão de dados de funcionários**.
   A lista **Casos de gestão de dados de funcionários** é aberta.
2. Clique em **Novo** ou em um número de caso.
   As fases do fluxo de trabalho são listadas na parte superior e o novo caso está na fase **Rascunho**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**3.** Preencha o formulário.

### Campos de caso de gestão de dados do funcionário

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Número | O número de ID do caso atribuído automaticamente, que não pode ser alterado. |
| Aberto para | O usuário que precisa de assistência de RH. Clique no ícone **Pesquisar usando a lista** e selecione o usuário. As informações de local e departamento são preenchidas automaticamente. |
| Local | A localização geográfica do usuário associado ao caso. |
| Departamento | O departamento do usuário associado ao caso.<br>O campo **Gerente** é preenchido quando há um chefe de departamento atribuído. |
| Categoria | A categoria do caso de RH. Ao selecionar a categoria, você pode salvar o novo caso e iniciar o processo de atribuição automática, se houver um disponível.<br>**Nota:**<br>Algumas das categorias de caso têm um fluxo de trabalho associado.<br>Selecione **Carta de verificação de emprego**. |
| Modelo de PDF | A localização do funcionário determina o modelo de carta. Mude clicando no ícone de **pesquisa** para exibir uma lista de letras. |
| Habilidades | As habilidades necessárias da pessoa atribuída a esta categoria de caso de RH. |
| Estado | O estado do caso e também exibido na parte superior. |
| Prioridade | A precedência do caso, com base na categoria e se o funcionário é VIP. |
| Aberto | A data e a hora em que o caso foi aberto. |
| Aberto por | O usuário que está criando o registro. |
| Grupo de atribuição | O grupo ao qual o registro está atribuído. Se o grupo não for definido automaticamente, atribua um grupo de RH para fornecer uma seleção de usuários de RH no campo **Atribuído a**. Os grupos de atribuição são restritos aos grupos com um tipo de humano_resources. |
| Atribuído a | O usuário atribuído para trabalhar neste caso. Se o usuário não for atribuído automaticamente, clique no ícone de pesquisa para selecionar um usuário que seja membro do grupo de atribuição selecionado. |
| Lista de observação | A lista de usuários que recebem notificações sobre este caso. Clique no ícone de cadeado para adicionar usuários. Clique no ícone **Adicionar-me** para incluir a si mesmo. |
| Descrição resumida | Uma breve descrição do caso. Um valor padrão aparece quando você seleciona uma categoria. |
| Descrição | As informações de contato fornecidas pelo funcionário são exibidas. |
| Anotações de trabalho ou comentários adicionais | Informações adicionais sobre o caso. Clique em **Anotações de trabalho** para adicioná-las como anotações de trabalho internas. Insira as informações e clique em **Comentários adicionais** se quiser que o usuário as veja. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Clique nas guias **Sobre o funcionário**, Informações de **emprego**e **Informações de contato** para adicionar ou alterar informações pessoais.
5. Clique em **Atualizar** para salvar e retornar à lista **Casos de gestão de dados de funcionários** ou em **Iniciar trabalho** para salvar e permanecer no formulário **Caso de gestão de dados de funcionários**.

   O **Estado** muda para **Trabalho em andamento**.

   Os artigos de conhecimento com base na descrição resumida são listados. Há duas guias. Um mostrando artigos aos quais você tem acesso e um mostrando artigos que o solicitante pode acessar. Diferentes localizações geográficas ou programações de feriados por país determinam a seleção do artigo.
6. Para visualizar e anexar um artigo de conhecimento ao caso, conclua as etapas a seguir.

   a. Clique em **Visualizar** ao lado de um artigo.
   Se você souber que o artigo contém as informações necessárias sem visualizá-lo, clique em **Anexar** ao lado do artigo.
   O artigo é aberto em uma janela pop-up. Clique na seta para cima ou para baixo para revisar o artigo anterior ou o próximo. Clique no (X) para fechar a janela.

   b. Para anexar o artigo, clique em **Anexar ao caso de RH**.

   O conteúdo do artigo é copiado para o campo **Atividade**. Depois de atualizar o caso, o artigo aparece na lista relacionada **Conhecimento anexado**.

### Resultado
Depois que o caso de RH Employee Data Management é criado, um acordo de nível de serviço (ANS) é aplicado para rastrear seu andamento. Os ANS definem a duração de tempo necessária para encerrar um caso de RH. Por padrão, os casos de integração e desligamento de RH são definidos como dois dias e outros casos de RH são definidos como quatro horas. O SLA pode ser suspenso quando o agente de RH precisa entrar em contato com um fornecedor para obter as informações e o fornecedor não está disponível imediatamente.
Gerentes e administradores de RH podem exibir registros de ANS de caso navegando até **RH • Gestão de casos** > **Gestão de casos** > **ANS do caso**. Você também pode executar relatórios de SLA.

## Concluir uma solicitação de verificação de emprego no RH legado

Você pode gerar uma carta de verificação de emprego quando um funcionário solicitar uma. A letra é gerada a partir de um botão no formulário **RH • Gestão de dados de funcionários**.

### Antes de Iniciar
Função necessária: hr_basic ou hr_case_writer

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A carta de verificação de emprego é gerada como um PDF. Você pode imprimir e enviar a carta ou anexá-la a um e-mail do formulário **Caso de gestão de dados do funcionário**.

### Procedimento
1. Abra uma solicitação de verificação de emprego e clique em **Iniciar trabalho**.
2. Revise as informações de contato fornecidas pelo funcionário no campo **Descrição**.
3. **Opcional:** Para obter informações ausentes, conclua as etapas a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Clique **em Suspender**.

b. Selecione **Usuário** como o motivo e insira as informações necessárias no campo **Anotação de trabalho**.
O funcionário recebe uma notificação por e-mail com seu comentário sobre as informações ausentes. Depois que o funcionário adiciona as informações, você recebe uma notificação por e-mail de que as informações foram adicionadas a um comentário.

c. Reabra a solicitação de verificação de emprego e clique em **Retomar**.

A carta de verificação do funcionário padrão será exibida.

4. Clique no ícone **Pesquisar usando a lista** para selecionar um **modelo de PDF**diferente.
5. Para gerar a carta como PDF, clique em **Gerar documento**.
A carta é aberta na página **Editar documento**.
6. Edite a carta.
7. Clique em **Assinar** para desenhar sua assinatura.
8. Clique **em Aceitar**.
A carta é gerada como um PDF e adicionada ao caso como um anexo. Você pode gerenciá-lo como faria com qualquer anexo. O caso é definido para o estado **Aguardando aceitação** e o funcionário que solicitou a carta recebe uma notificação para revisar e fechar a solicitação.
9. Para enviar a carta, clique em **Enviar e-mail**.
10. Verifique o endereço de e-mail.
11. Clique em **OK** para enviar o e-mail.
12. Depois de receber a aceitação do funcionário, altere o **Estado** para **Encerrado concluído**.
13. Clique em **Atualizar** para salvar e permanecer no formulário **Caso de gestão de dados de funcionários** ou em **Salvar** para salvar e retornar à lista **Casos de gestão de dados de funcionários**.

### Criar um caso de integração de recém-contratados no RH legado

Os agentes de RH podem integrar novos funcionários usando o módulo **RH • Gestão de dados de funcionários**.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: hr_basic ou hr_case_writer

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os agentes de RH podem integrar novos funcionários usando o formulário **Employee Data Case Management**.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **RH • Gestão de dados de funcionários** > **Gestão de casos** > **Casos de gestão de dados de funcionários**.
A lista **Casos de gestão de dados de funcionários** é aberta.
2. Clique em **Novo** ou em um número de caso.
As fases do fluxo de trabalho são listadas na parte superior e o novo caso está na fase **Rascunho**.
3. Preencha o formulário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Campos de caso de gestão de dados do funcionário

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Número | O número de ID do caso atribuído automaticamente, que não pode ser alterado. |
| Aberto para | Para um caso de integração, o usuário ainda não está no sistema. Deixe este campo em branco e, em **Categoria**, selecione Integração de **recém-contratados**. |
| Local | A localização geográfica do usuário associado ao caso. |
| Departamento | O departamento do usuário associado ao caso.<br>Se você selecionar o departamento, o campo **Gerente** será preenchido se houver um chefe de departamento atribuído. |
| Categoria | A categoria do caso de RH. Ao selecionar a categoria, você pode salvar o novo caso e iniciar o processo de atribuição automática, se houver um disponível.<br>**Nota:**<br>Algumas das categorias de caso têm um fluxo de trabalho associado.<br>Selecione Integração de **recém-contratados** e a caixa de diálogo **Criar usuário** de integração será aberta.<br>Insira o **nome**, o **sobrenome**e o e- **mail pessoal** do funcionário integrado. |
| Habilidades | As habilidades necessárias da pessoa atribuída a esta categoria de caso de RH. |
| Estado | O estado do caso e também exibido na parte superior. |
| Prioridade | A precedência do caso, com base na categoria e se o funcionário é VIP. |
| Aberto | A data e a hora em que o caso foi aberto. |
| Aberto por | O usuário que está criando o registro. |
| Grupo de atribuição | O grupo ao qual o registro está atribuído. Se o grupo não for definido automaticamente, atribua um grupo de RH para fornecer uma seleção de usuários de RH no campo **Atribuído a**. Os grupos de atribuição são restritos aos grupos com um tipo de humano_resources. |
| Atribuído a | O usuário atribuído para trabalhar neste caso. Se o usuário não for atribuído automaticamente, clique no ícone de pesquisa para selecionar um usuário que seja membro do grupo de atribuição selecionado. |
| Lista de observação | A lista de usuários que recebem notificações sobre este caso. Clique no ícone de cadeado para adicionar usuários. Clique no ícone **Adicionar-me** para incluir a si mesmo. |
| Descrição resumida | Uma breve descrição do caso. Um valor padrão aparece quando você seleciona uma categoria. |
| Descrição | Uma descrição mais longa e detalhada do caso. |
| Anotações de trabalho ou comentários adicionais | Informações adicionais sobre o caso. Clique em **Anotações de trabalho** para adicioná-las como anotações de trabalho internas. Insira as informações e clique em **Comentários adicionais** se quiser que o usuário as veja. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Clique nas guias **Sobre o funcionário**, Informações de **emprego**e **Informações de contato** para adicionar ou alterar informações pessoais.
5. Clique em **Enviar** para salvar e retornar à lista **de Casos de gestão de dados de funcionários** ou **em Pronto para trabalhar** para salvar e permanecer no formulário **Caso de gestão de dados de funcionários**.
   O **Estado** muda para **Pronto**.

### Resultado

Depois que o caso de RH é criado, um acordo de nível de serviço (ANS) é aplicado para rastrear seu andamento. Os ANS definem a duração de tempo necessária para encerrar um caso de RH. Por padrão, os casos de integração e desligamento de RH são definidos como dois dias e outros casos de RH são definidos como quatro horas. O SLA pode ser suspenso quando o agente de RH precisa entrar em contato com um fornecedor para obter as informações e o fornecedor não está disponível imediatamente.
Gerentes e administradores de RH podem exibir registros de ANS de caso navegando até **RH • Gestão de casos** > **Gestão de casos** > **ANS do caso**. Você também pode executar relatórios de SLA.

## Concluir um caso de integração de recém-contratados no RH legado

Você pode trabalhar em uma solicitação de integração para garantir que todos os documentos necessários sejam revisados e assinados antes do primeiro dia de uma nova contratação.

### Antes de Iniciar

Função necessária: hr_basic ou hr_case_writer

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os agentes de RH garantem que os novos contratados, como parte do processo de integração, revisem e assinem todos os documentos necessários.

A aprovação é necessária. Os aprovadores usam o **Portal de serviços de RH** ou o caso no formulário **Casos de gestão de dados de funcionários**. Depois que a aprovação é recebida, o **Estado** muda para **Trabalho em andamento**.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **RH • Gestão de dados de funcionários** > **Gestão de casos** > **Casos de gestão de dados de funcionários**.
2. Clique em um número de caso.
3. Role para baixo e revise as **Tarefas de RH**.
   Conforme o novo funcionário conclui as tarefas atribuídas, o **Estado** muda para **Encerrado concluído**. Tarefas no estado **Pronto** não estão concluídas.
4. Clique nos números de tarefa atribuídos a você.
5. Clique **em Estado** ou use os botões na parte superior da página.
6. Clique em **Salvar** ou **Iniciar trabalho** para salvar as informações do caso e mudar o status para **Trabalho em andamento**.
7. Clique em **Atualizar** para salvar as informações do caso e retornar à lista **de casos do Employee Data Management**.
   Quando todas as tarefas forem concluídas, o estado do caso mudará para **Encerrado**. Para reativar um usuário com um estado Cancelado, marque a caixa **Ativo** no ID do Usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Aprovar uma solicitação de mudança de funcionário no RH legado

Aprovar uma solicitação para mudar as informações do perfil de RH do funcionário atualiza o perfil de RH e encerra automaticamente o caso.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: hr_basic ou hr_approver_user

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os funcionários podem alterar informações pessoais em seu perfil de RH ou um gerente pode enviar uma solicitação de um relatório direto. Por exemplo, quando um relatório direto é promovido a uma nova posição.

Quando uma solicitação de mudança é enviada, um caso de RH é aberto e o Fluxo de trabalho de RH de mudança do funcionário determina os requisitos de aprovação.

- Se nenhuma aprovação for necessária, o perfil de RH será atualizado automaticamente e o caso de RH será encerrado.
- Se exigir aprovação, os membros do grupo de RH receberão uma notificação com a solicitação de aprovação. Quando a solicitação é aprovada, o perfil de RH é atualizado e o caso de RH é encerrado automaticamente.

#### Procedimento

1. Para aprovar a solicitação, comece abrindo o caso de RH de uma das maneiras a seguir.
   - Clique em um link na notificação por e-mail para aprovar, rejeitar ou exibir o caso.
   - Navegar até **RH • Gestão de casos** > **Gestão de casos** > **Atribuído a mim** e selecione o caso.
2. Se você abriu o caso de RH a partir do link de e-mail ou do menu, revise as mudanças propostas.
3. Na lista relacionada **Aprovadores**, defina seu registro de aprovação como **Aprovado**.
   O perfil de RH é atualizado e o caso de RH é definido como **Encerrado concluído**.

#### Resultado

Se o caso de RH for rejeitado, o perfil de RH será atualizado com uma mensagem de rejeição e o caso de RH será definido como **Encerrado incompleto**.

## Legado do Performance Analytics de RH

O Performance Analytics de RH para a versão legada (sem escopo) de HR Service Delivery mede os principais indicadores de desempenho para rastrear o desempenho de RH ao longo do tempo.

## Informações de ativação

Performance Analytics do RH O sem escopo requer uma assinatura premium separada para a aplicação Performance Analytics, bem como a ativação do pacote de conteúdo Performance Analytics - Content Pack - Human Resources [com.snc.pa.hr_core].

Entre em contato com seu gerente de conta para mais informações.

**Tópicos relacionados**

Performance Analytics e relatórios

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Exibir Legado do Performance Analytics de RH

O Performance Analytics de RH para a versão sem escopo de HR Service Delivery ajuda a alinhar recursos e sistemas com objetivos estratégicos.

## Antes de Iniciar

Antes que os dados do Performance Analytics de RH possam ser exibidos, sua organização adquire uma assinatura do Performance Analytics Premium e um administrador ativa o plug-in.

Função necessária: hr_basic

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois que o Performance Analytics de RH é ativado, o trabalho de coleta é executado diariamente. Os dados coletados são mantidos por 30 dias. Os dados nos relatórios de análise de desempenho são coletados com base em um trabalho programado diariamente, portanto, a data está um dia no passado. Com o tempo, mais dados ficam disponíveis para tendências históricas.

O painel do **Performance Analytics** exibe os relatórios a seguir.

**Volume de casos em aberto/encerrados por categoria**

O gráfico de linhas exibe a tendência de casos abertos e encerrados para cada uma das últimas quatro semanas. Clique em um ponto em uma linha para ver os casos abertos ou encerrados para a duração. A guia **Detalhamentos** exibe o número de casos abertos ou encerrados por categoria. Selecione **Barra empilhada** na lista de seleção para obter o melhor formato de dados.

**Casos de RH Ativos por Semana - por MÉDIA**

O gráfico de barras exibe o número médio de casos ativos por estado para cada uma das últimas quatro semanas. Também exibe o número total de casos para cada semana. A guia **Detalhamentos** exibe os buckets de maturidade e o número total de casos em cada bucket.

**Casos de RH Ativos por Estado**

O gráfico de tendências exibe uma tendência dos casos que foram movidos para cada estado de caso de RH durante os últimos 30 dias. A barra cinza à esquerda da coluna Tendência representa a proporção de casos movidos para o número total de casos. A guia **Detalhamentos** exibe buckets de maturidade e o número de casos em cada bucket para essa data.

**Casos ativos de RH gerenciados pelo agente - MÉDIA semanal**

O gráfico de tendências exibe o número de casos aos quais cada agente foi atribuído nas últimas quatro semanas.

**Indicador de ANS de casos ativos de RH por semana - por MÉDIA**

O gráfico de barras exibe o número médio de casos que estavam em cada bucket de maturidade para cada uma das últimas quatro semanas. A guia **Detalhamento** exibe o agente e o número de casos nessa data no bucket de maturidade selecionado. Selecione **Coluna** na lista de seleção para obter o melhor formato de dados.

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de casos de RH** > **Performance Analytics**
2. Realize qualquer uma das ações a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Aponte o cursor para um elemento, como uma barra ou segmento de pizza, para ver o que o elemento representa.
- Clique em um segmento para ver mais detalhes sobre o elemento. Pode ser necessário rolar para cima para exibir as informações. O detalhe contém as seguintes guias, dependendo do elemento selecionado.
  - **Gráfico**: o detalhe do elemento exibido em um gráfico. Você pode usar os controles no canto superior direito para adicionar ou alterar comentários, metas e limites.
  - **Detalhamentos**: o detalhamento dos buckets usados no relatório. Selecione um tipo de gráfico na lista de seleção no canto superior direito para ver os dados em outro formato.
  - **Registros**: os registros que compõem o elemento selecionado. Você pode exibir os detalhes de cada registro.
  - **Pontuações**: o número de registros para cada semana no relatório.
  - **Comentários**: comentários inseridos para este relatório. A guia está desabilitada a menos que existam comentários.
  - **Mais informações**: uma descrição da lógica que gera o relatório, a frequência com que o trabalho é executado e quando os dados foram coletados pela última vez.
- Se um ícone de menu aparecer quando você apontar o cursor para um gráfico, clique no ícone para exportar o gráfico para um arquivo de imagem.

### O que Fazer Depois

Para obter mais informações sobre Performance Analytics e como desenvolver e modificar widgets para sua organização, consulte Conceitos de Performance Analytics .

## Central do funcionário

ServiceNow Central do funcionário O portal é um portal dinâmico padrão de vários departamentos para entrega de serviço e engajamento de funcionários.

O portal do Central do funcionário também permite que os clientes dimensionem facilmente suas soluções de serviço entre departamentos, como TI, RH, Local de trabalho, Jurídico e aquisições, com fluxos de trabalho digitais. Esse portal unificado vai além da entrega básica de serviços para oferecer uma plataforma para comunicações, engajamento e experiências de conteúdo com a assinatura do Central do funcionário - Pro.

Assista a este vídeo para obter uma compreensão detalhada sobre o Central do funcionário e as suas capacidades.

Vídeo de visão geral do Employee Center Duração aproximada de sete minutos e cinquenta e seis segundos.

Os principais atributos do portal Central do funcionário são os seguintes:

- Facilmente escalonável para dar suporte à entrega de serviço multidepartamental.
- Páginas do portal que podem ser personalizadas para aplicar o tema e a identidade visual específicos da organização.
- Procura unificada de todos os tipos de conteúdo usando o modelo de taxonomia unificado.
- Pontos de extensibilidade internos em widgets e páginas que permitem uma melhor entrega e adoção de serviços empresariais.
- Fluxos de trabalho integrados que automatizam processos comuns.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Crie conteúdo personalizado e direcionado com base no público-alvo.
- Páginas selecionadas para listagem de tópicos populares.
- Navegação focada em uma abordagem centrada no funcionário.
- Compromisso e comunicação do tipo Intranet que tem,
  - Campanhas acionáveis
  - Recomendações orientadas por aprendizado de máquina
  - Pesquisa empresarial

**Visão geral da Central do funcionário**

## Experiência de portal unificada

Melhora a produtividade dos funcionários, reduzindo o tempo e o esforço despendidos pelos funcionários na procura de serviços, atualizações e informações. Com o portal Central do funcionário, o acesso a informações e serviços em todos os departamentos é simplificado e pode ser acessado com qualquer dispositivo.

## Plataforma de entrega de serviços extensível

Dimensiona facilmente de caso de uso de entrega de serviços de um para vários departamentos que inclui a melhor página inicial da sua classe e widgets especializados redesenhados para tarefas de vários departamentos. O portal Central do funcionário também fornece experiências selecionadas para impulsionar a descoberta de conteúdo orientada por funcionários, a pesquisa de IA e a navegação unificada para uma experiência de usuário melhorada.

## Disponível para todos os clientes

Não há custo de licenciamento adicional associado ao Central do funcionário. Todos os clientes podem usar o portal Central do funcionário para iniciar a jornada do portal do funcionário com ServiceNow

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Compromisso e comunicação com os funcionários

Mantenha-se informado sobre notícias e eventos, encontre respostas para várias empresas, realize campanhas, forneça aos funcionários uma plataforma para comunicar e envolva-se usando a aplicação Central do funcionário - Pro. O Central do funcionário - Pro requer licenciamento adicional. O Central do funcionário - Pro está disponível como oferta autônoma e está incluído nas ofertas Professional ou Enterprise do HR Service Delivery.

## Central do funcionário e Central do funcionário - Pro comparação de funcionalidade

Esta é uma lista de funcionalidades disponíveis com as licenças Central do funcionário e Central do funcionário - Pro.

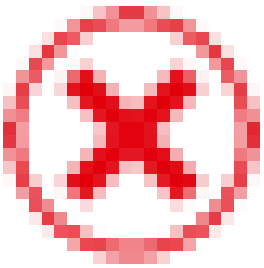
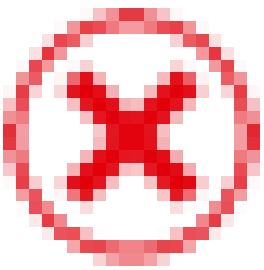
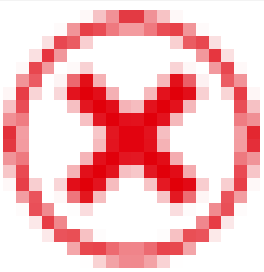
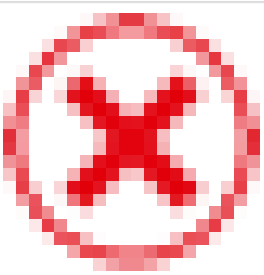
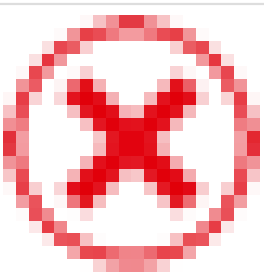
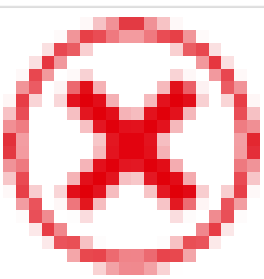
### Comparação de funcionalidades do EC e do EC Pro

| Funcionalidade | Central do funcionário | Employee Center Pro |
|---|---|---|
| Catálogo de serviços e Base de conhecimento artigos | ✓ | ✓ |
| Pesquisa com IA | ✓ | ✓ |
| Experiências selecionadas (taxonomia, páginas de tópico dinâmicas) | ✓ | ✓ |
| Bate-papo (agente ao vivo, agente virtual) | ✓ | ✓ |
| Tarefas e solicitações | ✓ | ✓ |
| Perfil do funcionário unificado | ✓ | ✓ |
| Recomendações de conteúdo (recomendadas para você) | ✓ | ✓ |
| Favoritos entre canais | ✓ | ✓ |
| Publicação de conteúdo (biblioteca de conteúdo, editor de conteúdo avançado, artigos de notícias) | ✗ | ✓ |
| Experiências de conteúdo (Campanhas) | ✗ | ✓ |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Comparação de funcionalidades do EC e do EC Pro

| Funcionalidade | Central do funcionário | Employee Center Pro |
|---|---|---|
| Análise de conteúdo |  | ✓ |
| Content Governance |  | ✓ |
| Pesquisa corporativa (Conector de pesquisa do SharePoint Online) |  | ✓ |
| Recursos com tecnologia de integração (Iniciador de apps, Hub de aprovação) |  | ✓ |
| Manager Hub |  | ✓ |
| Fóruns do funcionário (comunidades), organograma |  | ✓ |

Tradução automática

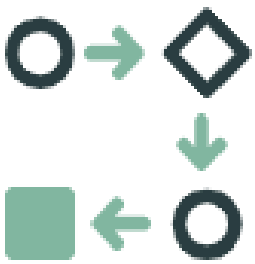
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Comparação de funcionalidades do EC e do EC Pro**

| Funcionalidade | Central do funcionário | Employee Center Pro |
|---|---|---|
| Feedback de experiência | ✗ | ✓ |

## Employee Center para IT Service Management

Use o Central do funcionário para simplificar a gestão de tíquetes de TI e outras tarefas de gestão de serviços. Melhore a experiência do agente com desvios de casos maiores ativados por recomendações e soluções personalizadas e orientadas por aprendizado de máquina para funcionários. Para obter mais informações, consulte Central do funcionário para Gestão de serviços de TI.

| Explorar | Configurar | Gerenciar |
|---|---|---|
| | |  |
| Saiba como funcionários, agentes e gerentes usam o portal da Central do funcionário. | Planeje e configure sua implementação. | Gerencie solicitações de conteúdo, crie conteúdo, produza campanhas e meça o impacto. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Usar | Referência |
| --- | --- |
| Exiba seu perfil, aplicações, tarefas e artigos. | Veja detalhes sobre componentes como campos, tabelas e propriedades. |

## Explorar o Central do funcionário

Central do funcionário O portal é um portal unificado que ajuda a conectar sistemas em toda a empresa a um site de destino que fornece uma experiência simples e centralizada para os funcionários com opções fáceis de configurar.

Central do funcionário é uma aplicação ServiceNow Store que está disponível para todos os clientes por padrão.

A Central do funcionário é um portal que é empacotado como duas aplicações da loja separadas.

- Central do funcionário: a entrega de serviço de vários departamentos que permite que os funcionários relatem problemas, solicitem itens ou serviços, encontrem respostas relacionadas ao serviço e concluam as tarefas pendentes. Esta aplicação e seus recursos estão disponíveis para todos os clientes por padrão.
- Central do funcionário - Pro: aplicativo que estende os recursos Central do funcionário padrão junto com a comunicação e o engajamento do funcionário. Esta aplicação é usada para permitir que os funcionários se mantenham informados sobre notícias e eventos e encontrem respostas para várias empresas. Esta aplicação requer licenciamento adicional.

### Páginas iniciaisCentral do funcionário e Central do funcionário - Pro

Central do funcionário A aplicação fornece as melhores páginas iniciais do portal da classe com widgets que fornecem uma experiência de portal centrada no funcionário. A aplicação tem duas páginas iniciais padrão para duas assinaturas separadas.

- Central do funcionário - ec_home
- Central do funcionário Pro - ec_pro_home.

**Nota:**
Central do funcionário - Pro é licenciado separadamente e deve ser instalado após a compra.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Central do funcionário - Pro estende os recursos Central do funcionário padrão e fornece recursos adicionais, como.

- Campanhas acionáveis e direcionadas
- Pesquisa empresarial
- Comunidades de funcionários

## FuncionalidadesCentral do funcionário e Central do funcionário - Pro

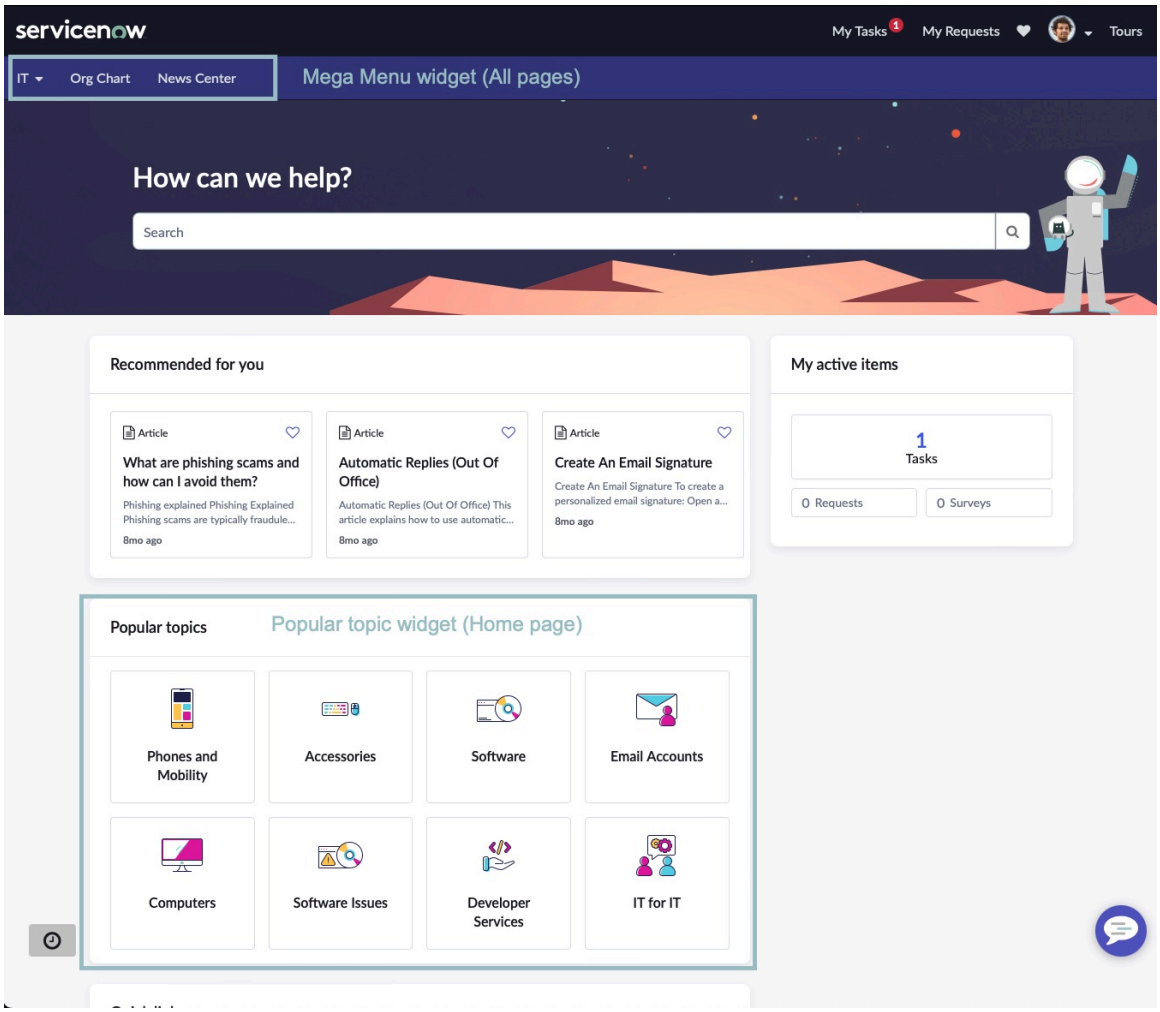
Enquanto Central do funcionário oferece uma experiência de entrega de serviço extensível e com vários departamentos, Central do funcionário - Pro é o local de destino final do funcionário. Central do funcionário oferece uma experiência de autoatendimento moderna com descoberta de conteúdo selecionada. Considerando que, Central do funcionário - Pro fornece experiências personalizadas com comunicações direcionadas, pesquisa corporativa e sistemas externos integrados.

## Experiências selecionadas

Experiências selecionadas conduza a experiência de descoberta centrada no funcionário em todo o portal. Ele oferece uma combinação de widgets e páginas de portal que usam uma taxonomia de conteúdo unificada para proporcionar uma experiência de conteúdo com base nas necessidades do funcionário. Por exemplo, você pode ter páginas de RH, TI, jurídico e local de trabalho como parte do mesmo portal. Experiências selecionadas também está disponível em Aplicativo Now Mobile para fornecer uma experiência de descoberta de conteúdo aprimorada. Para obter mais informações, consulte Experiências selecionadas no Central do funcionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



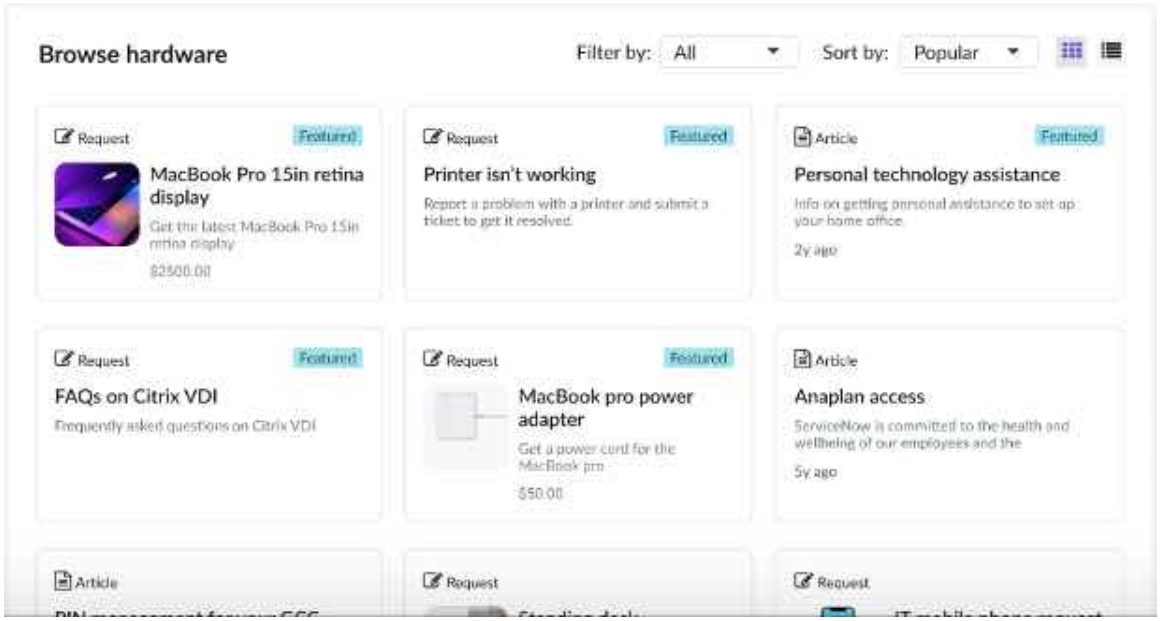

Páginas do portal que são configuradas dinamicamente usando conteúdo marcado para uma taxonomia unificada em todos os departamentos. Para obter mais informações, consulte Páginas de tópico dinâmicas.

## Navegação unificada

Oferece uma exibição de conteúdo unificada para solicitações e artigos associados ao tópico e seus tópicos secundários. Um administrador do portal pode apresentar qualquer conteúdo neste recurso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



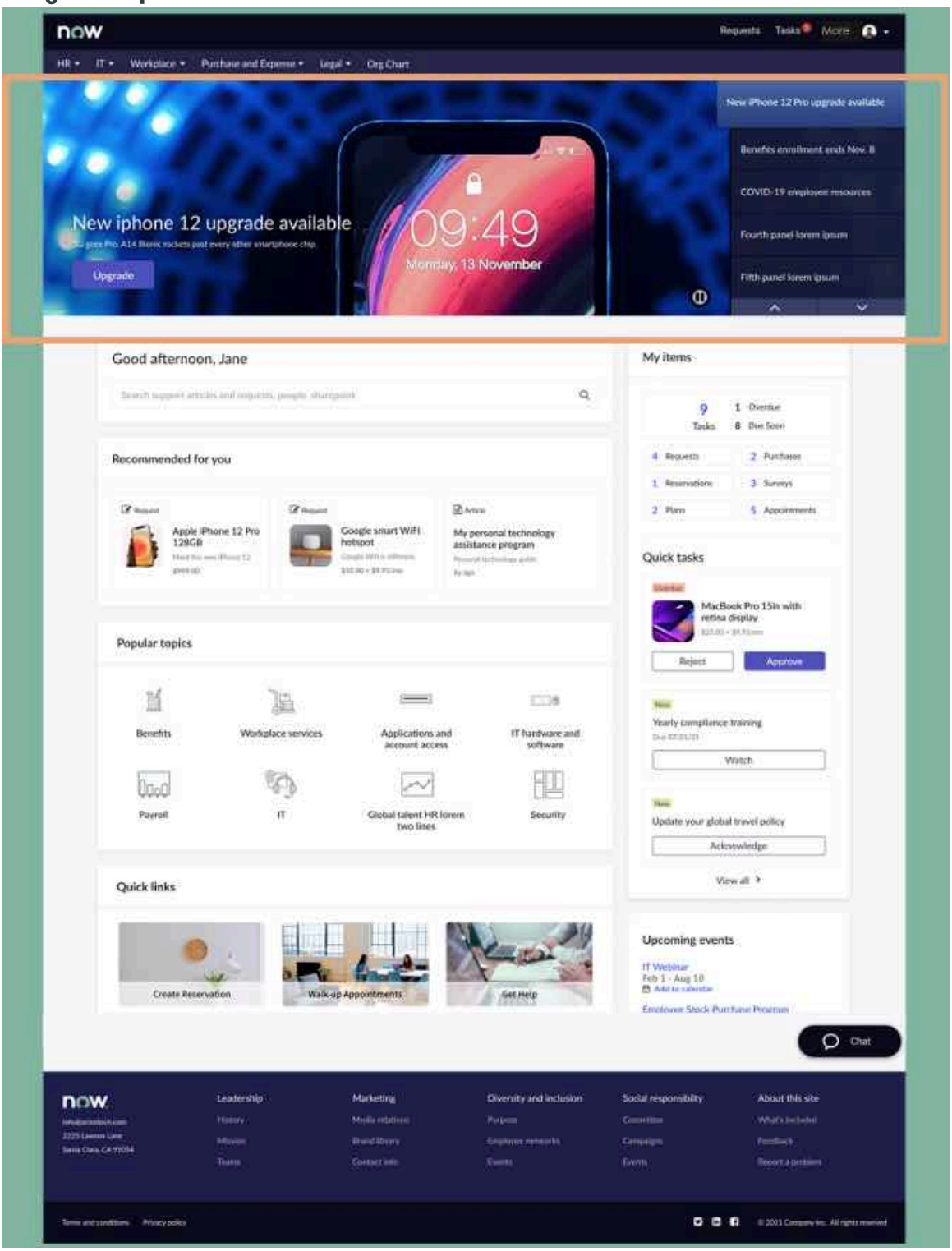

## Experiências de conteúdo widget (Central do funcionário - Pro)

Experiências de conteúdo O widget do foi projetado para oferecer suporte a vários tipos de conteúdo, como banners, comunicados, vídeos e eventos. Ele pode ser facilmente configurado e ajustado para diferentes layouts. Este widget também atua como a interface unificadora para vários tipos de conteúdo e configurações de anúncio para todas as formas, tamanhos e espaços em uma determinada página do portal. Para obter mais informações, consulte Campanhas para experiências de conteúdo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Widget de experiências de conteúdo



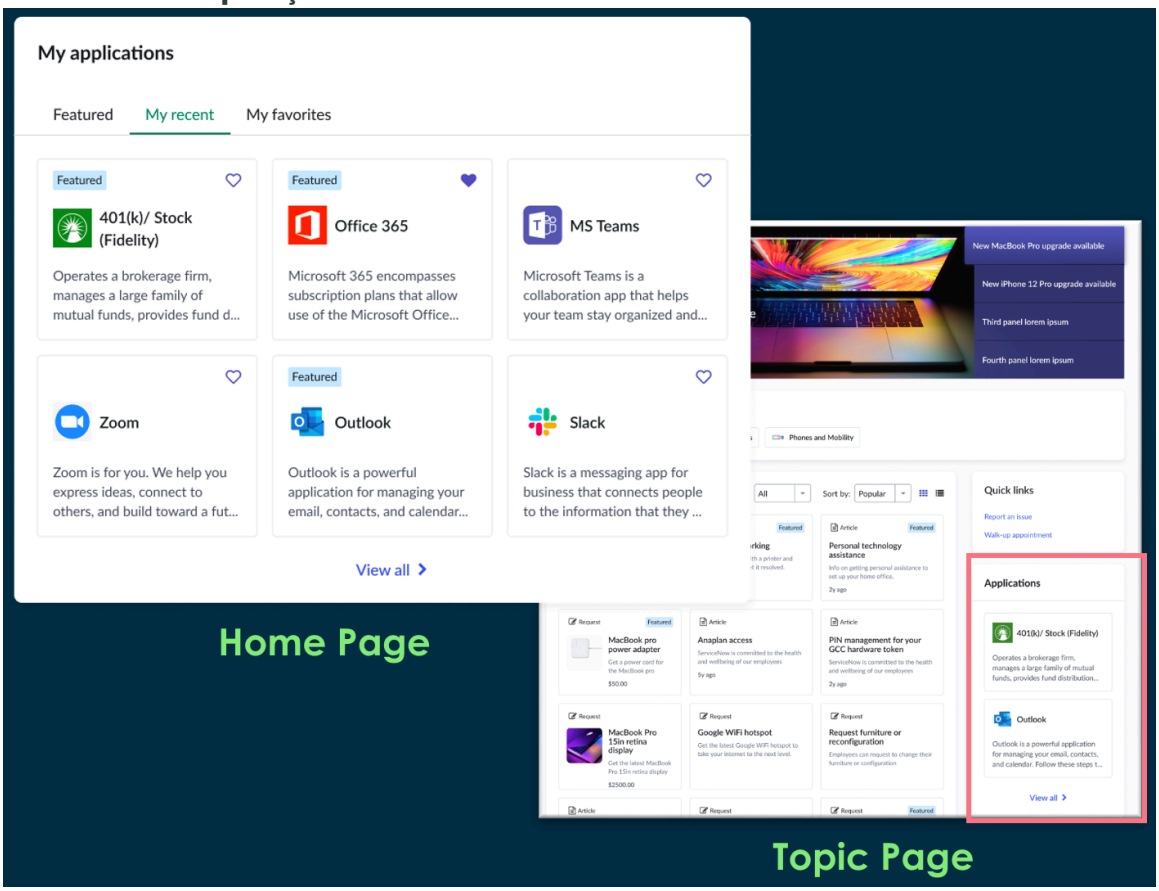

Tradução automática

## Recursos com tecnologia de integração (Central do funcionário - Pro)

Acesse todas as suas aplicações em um local central com um único clique com o Iniciador de apps. Exiba a lista inteira de aplicações de logon único (SSO) e sem SSO em um só lugar. Você pode acessar as aplicações do widget da página inicial Central do funcionário no contexto de páginas de tópico dinâmico e por meio de pesquisa. Para obter mais informações, consulte Inicializador da aplicação.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Inicializador da aplicação

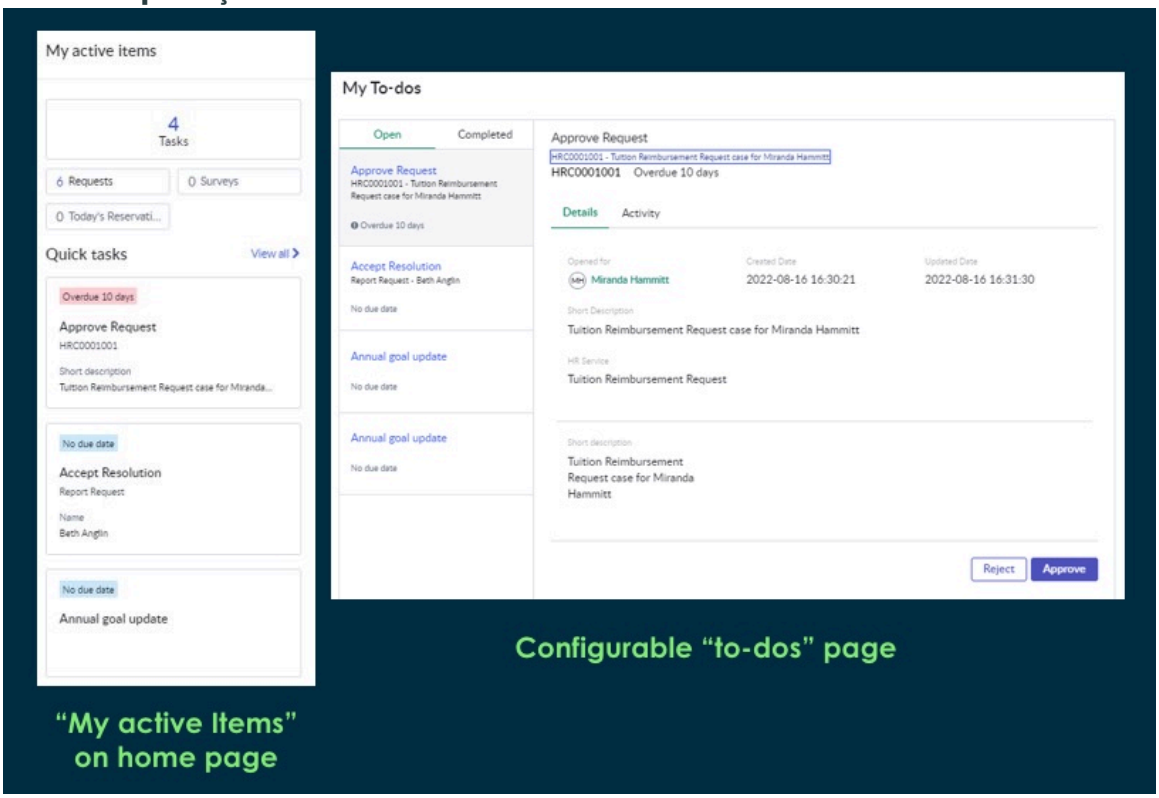



Capacite o aprovador com informações precisas para fazer aprovações informadas e priorizadas. Melhore a produtividade com uma lista de tarefas de aprovação unificada na qual você pode gerenciar aprovações internas e externas em um local. Para obter mais informações, consulte Usar experiência de aprovação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Tarefas e aprovações




## Recomendações de conteúdo

Obtenha o conteúdo mais relevante, como Base de conhecimento artigos, Catálogo de serviços itens e Learning conteúdo escolhido para você por popularidade ou por métricas de usuário baseadas em ML.

## Publicação de conteúdo (Central do funcionário - Pro)

A Publicação de conteúdo permite que você crie e publique uma variedade de conteúdos, incluindo conteúdo avançado, artigos de notícias, tarefas, notificações, pesquisas e mensagens de mídia social. Aproveite componentes reutilizáveis, programação de conteúdo, criação de organogramas e portais de demonstração com Central do funcionário - Pro. Para obter mais informações, consulte Publicação de conteúdo.

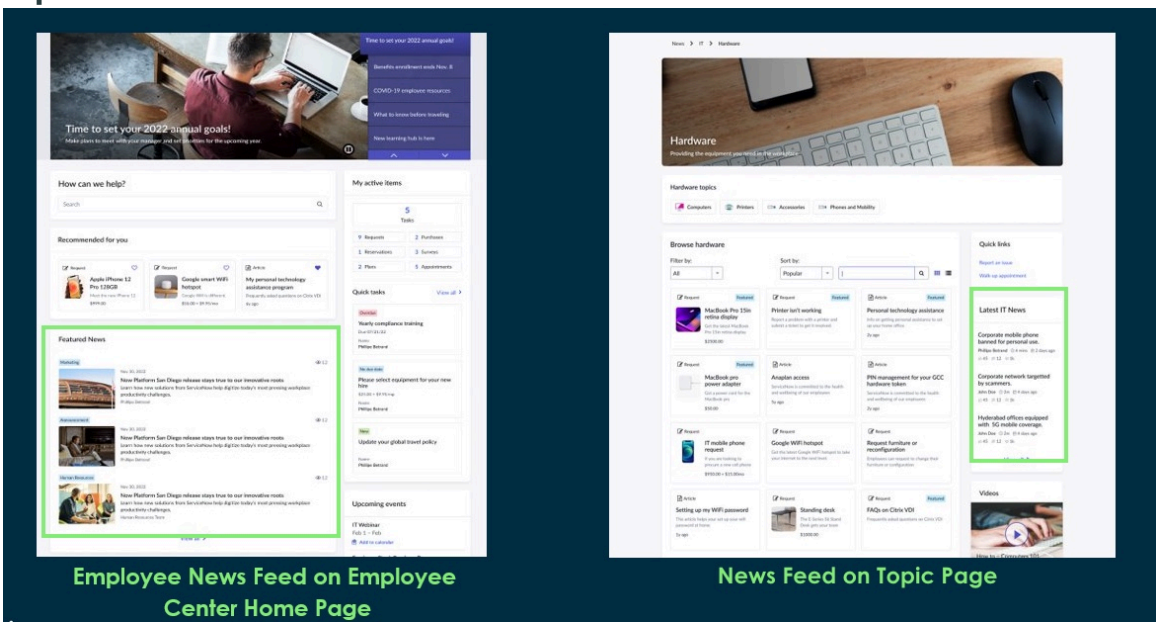
O Editor de conteúdo avançado permite que os gerentes de conteúdo criem conteúdo baseado em HTML para o tópico do Employee Center Pro e as páginas do portal usando uma interface visual de arrastar e soltar. Para obter mais informações, consulte Editor de conteúdo avançado.

A experiência de notícias do funcionário vem com uma página nova central dedicada, página de exibição de artigo de notícias e um widget de feed de notícias. O tipo de conteúdo de artigo de notícias combina recursos de criação de conteúdo do Editor de conteúdo avançado com métodos de publicação que permitem a publicação de conteúdo de alto volume no portal e no aplicativo Now Mobile para manter os funcionários atualizados sobre as notícias e os anúncios da empresa. Para obter mais informações, consulte Artigos de notícias.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

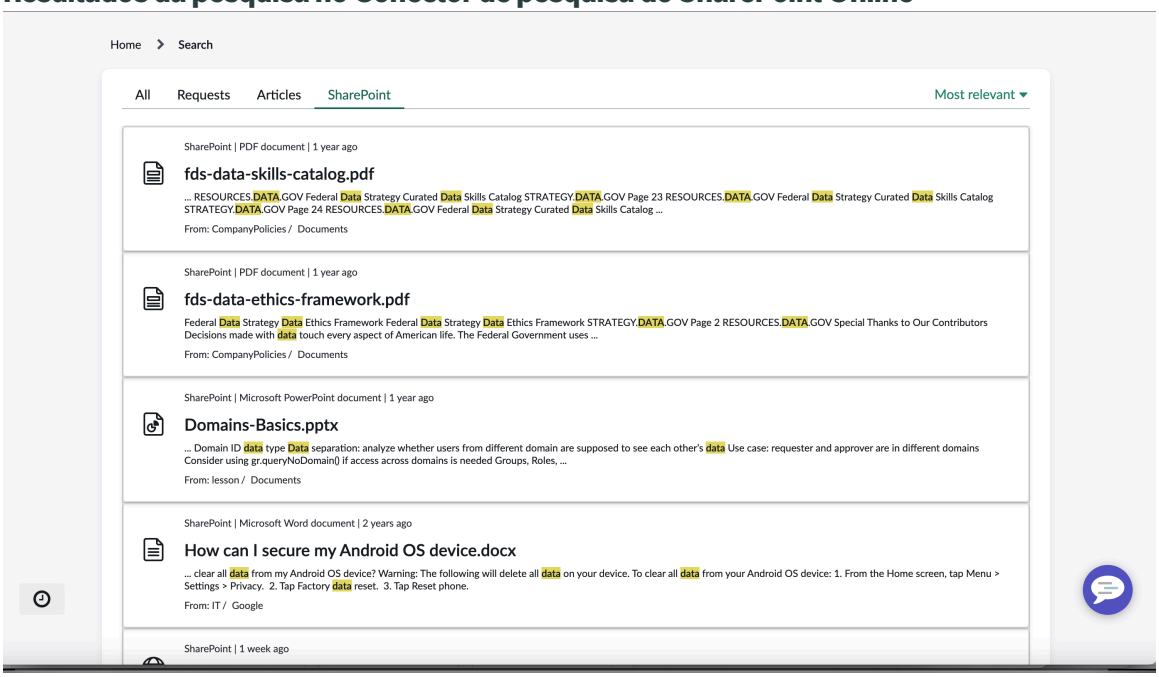
### Experiência de notícias




## Pesquisa corporativa (Central do funcionário - Pro)

Utilize a pesquisa empresarial orientada por IA que permite que os funcionários encontrem informações críticas, como saldo de licenças, melhorem a descoberta de conteúdo com pesquisa em páginas de tópico e recomendações baseadas em aprendizado para resolver problemas menores por conta própria, acessando e usando Conector de pesquisa do SharePoint Online com Central do funcionário - Pro. Para obter mais informações, consulte Conector de pesquisa do SharePoint Online.

### Resultados da pesquisa no Conector de pesquisa do SharePoint Online




## Fóruns do funcionário (Central do funcionário - Pro)

Os fóruns de funcionários ajudam seus funcionários a se conectar, interagir e colaborar entre si de forma eficaz. Use os Fóruns de funcionários para compartilhar informações de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

negócios, promover o engajamento dos funcionários, incentivar ideias e feedback e dar voz aos funcionários.

## Central do funcionário e Central do funcionário - Pro

A aplicaçãoServiceNow Central do funcionário é empacotada como duas aplicações [ ServiceNow Store separadas: Central do funcionário e Central do funcionário - Pro.

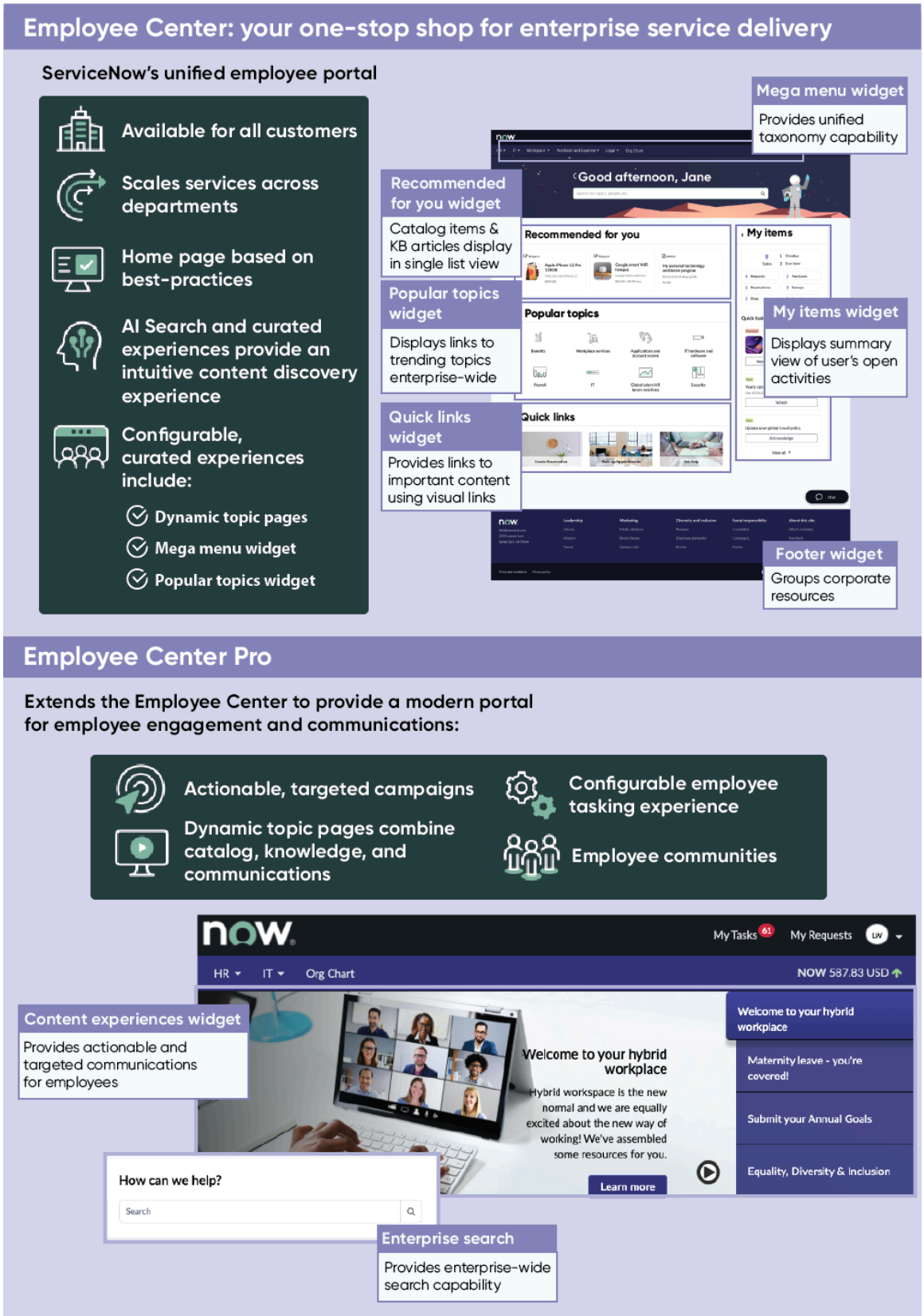
Central do funcionário é entregue a todos os clientes como um aplicativo pré-instalado e Central do funcionário - Pro é um aplicativo licenciado e deve ser instalado separadamente. Para obter mais informações, consulte Instalação do Central do funcionário - Pro.

**Nota:**

- Se você é um cliente novo ou de atualização, baixe a aplicação Employee Center ou Employee Center Pro mais recente em ServiceNow Store.
- Verifique se você está na versão Rome ou posterior.
- Para atualizar de Central do funcionário para Central do funcionário - Pro, você deve assinar e Instalação do Central do funcionário - Pro de ServiceNow Store.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



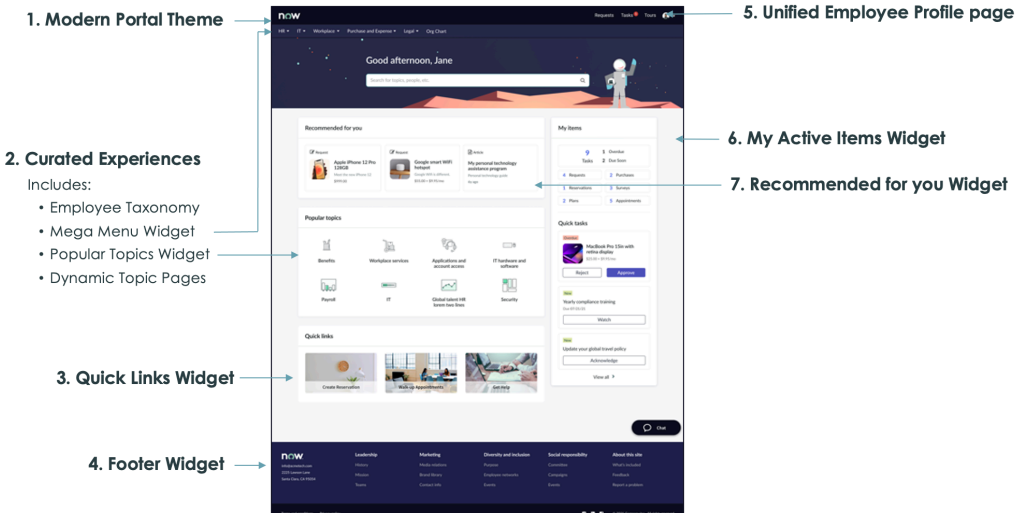

## Central do funcionário widgets da página inicial

Central do funcionário A aplicação está disponível por padrão. Este portal é carregado com muitos widgets mais recentes e um tema de portal moderno que oferece uma experiência de entrega de conteúdo centrada no funcionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

# Employee Center OOB Portal home page

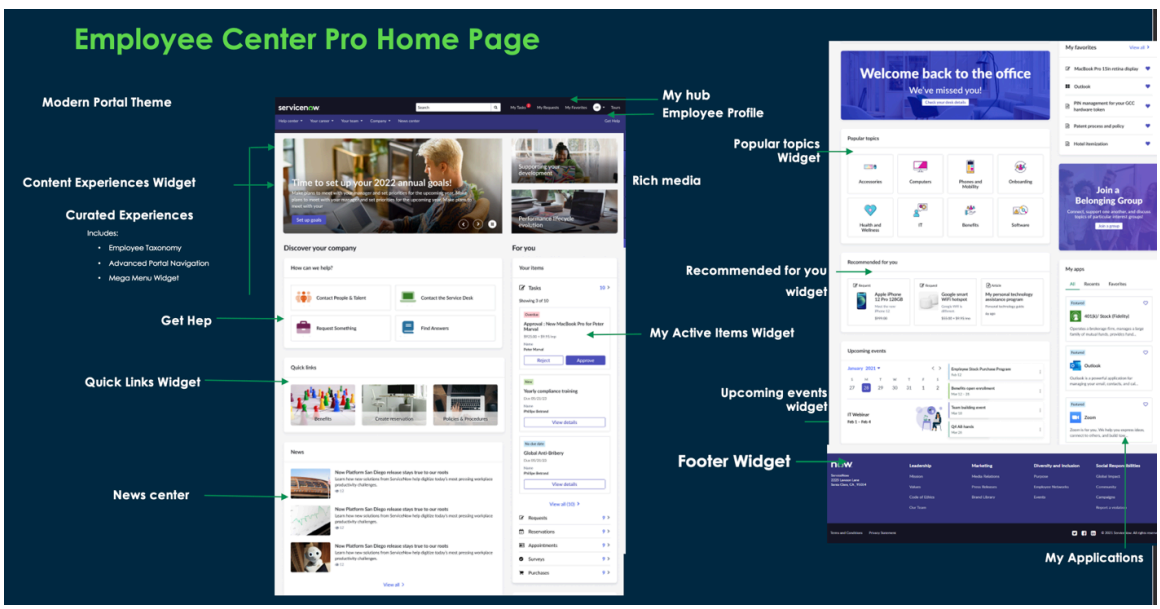



**Nota:**
Os widgets mais recentes são disponibilizados somente após a instalação do Central do funcionário do ServiceNow Store.

## Central do funcionário - Pro widgets da página inicial

Central do funcionário - Pro estende os recursos Central do funcionário padrão e fornece recursos adicionais, como.

- Campanhas acionáveis e direcionadas
- Pesquisa empresarial
- Comunidades de funcionários




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

# Central do funcionário e Central do funcionário - Pro comparação de funcionalidade

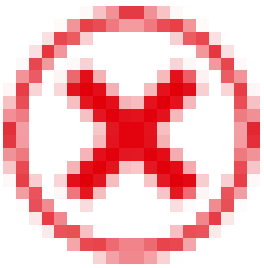
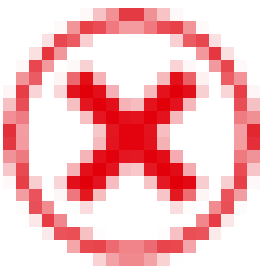
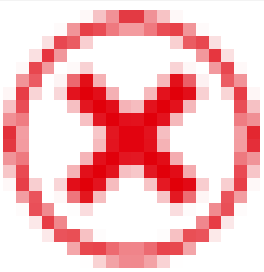
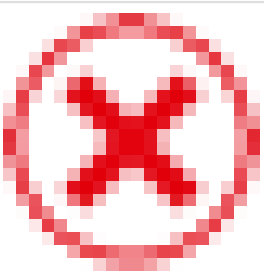
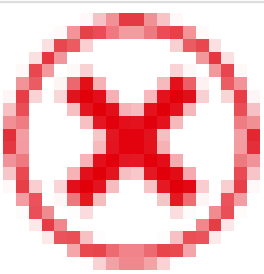
## Comparação de funcionalidades do EC e do EC Pro

| Funcionalidade | Central do funcionário | Employee Center Pro |
|---|---|---|
| Catálogo de serviços e Base de conhecimento artigos | ✓ | ✓ |
| Pesquisa com IA | ✓ | ✓ |
| Experiências selecionadas (taxonomia, páginas de tópico dinâmicas) | ✓ | ✓ |
| Bate-papo (agente ao vivo, agente virtual) | ✓ | ✓ |
| Tarefas e solicitações | ✓ | ✓ |
| Perfil do funcionário unificado | ✓ | ✓ |
| Recomendações de conteúdo (recomendadas para você) | ✓ | ✓ |
| Favoritos entre canais | ✓ | ✓ |
| Publicação de conteúdo (biblioteca de conteúdo, editor de conteúdo avançado, artigos de notícias) | ✗ | ✓ |
| Experiências de conteúdo (Campanhas) | ✗ | ✓ |
| Análise de conteúdo | ✗ | ✓ |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Comparação de funcionalidades do EC e do EC Pro**

| Funcionalidade | Central do funcionário | Employee Center Pro |
|---|---|---|
| Content Governance |  | ✓ |
| Pesquisa corporativa (Conector de pesquisa do SharePoint Online) |  | ✓ |
| Recursos com tecnologia de integração (Iniciador de apps, Hub de aprovação) |  | ✓ |
| Manager Hub |  | ✓ |
| Fóruns do funcionário (comunidades), organograma |  | ✓ |

## Página inicial aprimorada

Agora você pode usar a página inicial aprimorada pronta para uso (ec_home e ec_pro_home) para oferecer uma experiência de entrega de serviço mais personalizada e acionável.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Melhor ordem de widgets para facilitar o uso com a Central de **links rápidos**.
- Adicionados novos widgets e melhorias para oferecer suporte a conteúdo mais personalizado e itens acionáveis.
- Widget **Meus itens ativos** aprimorado para permitir aprovações diretamente da página inicial.
- Mostrar páginas de tópico **acessadas recentemente**, aplicativos, recomendados para você e favoritos usando a estrutura Recents.
- Novas atualizações adicionadas, como **Meus Favoritos** e **Obter suporte**.

**Nota:**
A nova página inicial não é exibida quando você tem uma página inicial personalizada.

Para obter mais informações, consulte Configuração do portal.

### Portal de serviços versus Central do funcionário aplicação

As aplicações Portal de serviços e Central do funcionário são criadas em Now Platform e usam tecnologias modernas, podem ter identidade visual e ser personalizadas e têm mais de 200 widgets disponíveis. No entanto, o Central do funcionário foi criado para ser dimensionado como multidepartamental para todas as necessidades de serviço.

A tabela a seguir lista as principais diferenças entre o portal Portal de serviços e Central do funcionário.

| Central do funcionário | Portal de serviços |
|---|---|
| Experiência de portal baseada em práticas recomendadas com widgets pré-carregados organizados de forma coerente em todo o portal. | Design de página inicial de demonstração em que os clientes começam do zero para projetar a experiência desejada. |
| Páginas de tópico criadas dinamicamente com base na taxonomia unificada para todos os tipos de conteúdo em todos os departamentos. | Requer design, criação e manutenção de páginas de tópico individuais. |
| Altamente escalonável: todos os elementos do portal, incluindo widgets, são projetados para escalonar para entrega de serviço empresarial. | Precisa reprojetar o portal com cada novo caso de uso ou departamento adicionado. |
| Pesquisa com IA habilitada para taxonomia unificada que permite navegar em diferentes tipos de conteúdo, entre departamentos, sem alternar páginas. | O conteúdo é isolado em diferentes tipos de conteúdo e departamentos com experiência de pesquisa ruim. |
| Taxonomia unificada para todos os tipos de conteúdo que impulsiona a descoberta de conteúdo centrada no funcionário. | Descoberta de conteúdo ineficaz, causando dificuldade na definição de uma taxonomia centrada no funcionário para navegação nos portais. |
| Integrado com Now Mobile para criar uma experiência do usuário omnicanal. | |

## Widgets do Central do funcionário

Você pode usar widgets do sistema básico como estão em seu Central do funcionário ou cloná-los para atender às suas próprias necessidades de negócio.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Widgets do Central do funcionário

| Widgets | Benefícios | Funções/critérios do usuário |
|---|---|---|
| **Experiências selecionadas** | Fornece uma experiência de navegação dinâmica centrada no funcionário com base em uma taxonomia unificada em todos os tipos de conteúdo:<br>• **Taxonomia do funcionário**: a taxonomia centrada no funcionário do sistema básico que as organizações podem usar como ponto de partida.<br>• **Widget de menu mega**: a barra de navegação superior para os funcionários navegarem por todos os tópicos disponíveis.<br>• **Widget de tópicos populares**: os tópicos mais populares destacados em todas as organizações.<br>• **Páginas de tópico dinâmicas**: a página dedicada e criada dinamicamente para acessar todo o conteúdo associado ao tópico. | admin |
| **Página de perfil do funcionário** | Fornece a taxonomia centrada no funcionário que as organizações podem usar como ponto de partida. | sn_employee.admin |
| **Página de Favoritos** | Fornece acesso rápido a todos os itens favoritos.<br>Abre em uma página separada, onde você pode gerenciar todo o seu conteúdo favorito. | admin |
| **Widget de rodapé** | Permite mais escalabilidade e opções de configuração. | administrador, sp_admin |
| **Tema do portal moderno** | Fornece consistência em todas as páginas do portal. | admin |
| **Widget Meus itens ativos** | Fornece uma exibição consolidada de todas as tarefas e pendências atribuídas ao funcionário.<br>Ele foi projetado para ser configurado e estendido para tarefas adicionais. | administrador, sp_admin, esc_admin |
| **Widget de Links Rápidos** | Fornece acesso rápido a todos os conteúdos e páginas importantes (internos e externos). | sp_admin, user_criteria_admin, Gerenciador de taxonomia |
| **Widget recomendado para você** | Destaca o conteúdo mais relevante para o funcionário.<br>Ele é baseado na popularidade ou no algoritmo de ML (se autorizado para recursos de Predictive Intelligence) que analisa a semelhança no perfil do funcionário para mostrar conteúdo popular. | administrador, sp_admin |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Widgets do Central do funcionário - Pro

| Widget | ID | Descrição |
|---|---|---|
| Inicializador da aplicação | inicializador da aplicação | Aparece na página inicial para fornecer acesso com um clique a aplicativos e favoritos usados recentemente. |
| Organograma (EC) | org_chart | Exibe o organograma dos funcionários, os relacionamentos com outros funcionários e muito mais. |
| Aplicações web | web_applications | Fornece acesso com um clique a aplicações atribuídas ao usuário. |

Para ver como os widgets aparecem no Central do funcionário, consulte Central do funcionário e Central do funcionário - Pro.

## Widgets de Publicação de conteúdo e Experiências de conteúdo

| Widget | ID | Descrição |
|---|---|---|
| Anúncios (CD) | cd-anúncios | Mostra o conteúdo do portal com o tipo de conteúdo Rich Text. Geralmente, uma breve mensagem de transmissão e é exibida em um carrossel quando há vários itens. |
| Feed de notícias da categoria | cd-categoria-feed-de-notícias | Mostra visualizações de artigos de notícias para uma categoria específica. |
| Experiência de conteúdo | cd-content-experiência | Entrega comunicações direcionadas e acionáveis aos funcionários. Para obter mais informações, consulte Campanhas para experiências de conteúdo. |
| Tarefa de Conteúdo (CD) | cd-conteúdo-tarefa | Este widget faz parte do processo de conclusão de tarefa de RH usado no Employee Service Center, mas não pode ser usado como um widget autônomo. |
| Calendário de Eventos (CD) | cd-evento-calendário | Mostra o conteúdo do portal com o tipo de conteúdo Calendário. Mostra programações. |
| Notícias em destaque | cd-news-featured | Mostra artigos realçados na parte superior da Central de notícias. |
| Links de Informações (CD) | cd-informações-links | Mostra o conteúdo do portal com o tipo de conteúdo de URL. Mostra hiperlinks. |
| Detalhe do artigo de notícias | cd-news-article-detail | Aparece na página de detalhes do artigo e contém o corpo do |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Widget | ID | Descrição |
|---|---|---|
| | | artigo conforme criado no Editor de conteúdo avançado. |
| Carregador de dados de notícias | cd-news-dataloader | Pode ser adicionado à página de detalhes do artigo para facilitar o compartilhamento de dados entre os widgets na página, o que reduz o tempo de carregamento da página. |
| Feed de notícias | cd-feed-de-notícias | Aparece na página inicial, na Central de notícias e nas páginas de detalhes do artigo e contém visualizações de artigos de notícias. |
| Cabeçalho de notícias | cd-notícias-cabeçalho | Aparece na página de detalhes do artigo e contém o título, o subtítulo e a miniatura da imagem. |
| Informações de notícias | cd-news-info | Aparece na página de detalhes do artigo e contém a data de publicação do artigo de notícias e o botão Copiar link. |
| Organograma (CD) | cd-orgchart | Mostra um organograma de um funcionário. |
| Visualizar conteúdo para dispositivos móveis (CD) | cd-preview-mobile-content | Notificações que aparecem na exibição móvel. |
| Visualização de tarefa pendente de conteúdo (CD) | visualizar_conteúdo_todos | Mostra uma visualização do conteúdo da tarefa. |
| Links Rápidos (CD) | cd-quick-links | Mostra o conteúdo do portal com o tipo de conteúdo de Link baseado em imagem. Mostra uma linha de imagens clicáveis. |
| Conteúdo avançado (CD) | cd-richcontent | Mostra visualizações de três partes de conteúdo avançado. Aparece como um carrossel quando há mais de três partes publicadas de conteúdo avançado. |
| Conteúdo com Estilo (CD) | conteúdo com estilo de cd | Mostra o conteúdo do portal com o tipo de conteúdo de conteúdo com estilo. Mostra faixas ou texto informativo.<br><br>Você pode configurar a cor, o alinhamento e outras opções de texto e plano de fundo.<br><br>Aparece como um carrossel quando há vários itens. |
| Próximos Eventos (CD) | cd-upcoming-events | Mostra o conteúdo do portal com o tipo de conteúdo de Evento. Mostra os próximos eventos. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Widget | ID | Descrição |
|---|---|---|
| Carrossel de Vídeo (CD) | cd-vídeo-carrossel | Mostra o conteúdo do portal com o tipo de conteúdo Vídeo. Vários vídeos são exibidos em um carrossel. Você pode mostrar uma lista de rolagem de vídeos usando este widget.<br>**Nota:** Somente os links incorporados do YouTube e do Vimeo são compatíveis. |
| Faixa de Boas-vindas (CD) | cd-banner | Mostra o conteúdo do portal com o tipo de conteúdo Faixa. Geralmente usado para mostrar banners/textos informativos. Mostra em um carrossel quando há vários itens. |

**Nota:** Esses widgets oferecem suporte ao widget Experiência de conteúdo; eles não devem ser usados diretamente no portal: widget de visualização de CD, conteúdo de faixa de CE, layout de carrossel de CE, layout de lista de CE, conteúdo estilizado de CE e layout de bloco de CE.

## Widgets de Análise de conteúdo

| Widget | ID | Descrição |
|---|---|---|
| Controlador de Site da Análise de conteúdo | cda-site-analytics | Ajuda a analisar o comportamento do usuário, as métricas de uso e muito mais no painel de experiência do usuário. |

Para obter mais informações sobre como configurar widgets, consulte Modificar Central do funcionário widgets.

## Central do funcionário usuários e funções

Uma visão geral das tarefas que podem ser realizadas pelos diferentes Central do funcionário usuários e suas funções e critérios do usuário necessários.

### Usuários e funções

| Usuários | Descrição | Funções necessárias |
|---|---|---|
| Central do funcionário Administrador [sn_hr_sp.esc_admin] | Um usuário com esta função pode gerenciar e configurar o Central do funcionário. | • sn_hr_sp.admin<br>• sp_admin |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Usuários e funções**

| Usuários | Descrição | Funções necessárias |
|---|---|---|
| | **Nota:** O sp_admin e o esc_admin têm direitos de script. Essas funções podem criar um widget e executar um script para atualizar tabelas entre escopos. | • esc_admin<br>• catalog_admin<br>• chat_admin<br>• live_feed_admin |
| Gerenciador de conteúdo [sn_cd.content_manager] | Um usuário com esta função pode acessar todo o conteúdo Publicação de conteúdo, incluindo o conteúdo para o qual ele não está no público. | • sn_esign.config_manager<br>• sn_cda.analytics_reader<br>• sn_cd.content_approver |
| Gerente de campanha [sn_ca.campaign_manager] | Um usuário com esta função pode acessar todo o conteúdo Experiências de conteúdo. | • sn_esign.config_manager<br>• sn_cda.analytics_reader<br>• sn_cd.content_approver |
| Administrador de taxonomia [taxonomy_admin] | Um usuário com esta função pode atualizar e modificar qualquer taxonomia criada nos nomes da tabela de tópicos e de taxonomia. | user_criteria_admin |
| Gerente de taxonomia | Um critério do usuário no registro de taxonomia. Um usuário atribuído como gerente de taxonomia pode gerenciar tópicos e conteúdo conectado, mas não pode gerenciar o registro de taxonomia. | Não aplicável |
| Colaborador de taxonomia | Um critério do usuário no registro de taxonomia. Um usuário atribuído como colaborador de taxonomia pode associar conteúdo aos tópicos. | Não aplicável |
| Gerenciador de tópicos | Um critério do usuário no registro do tópico para descentralizar a gestão de tópicos. Usuários atribuídos como gerentes de tópico podem criar, mover ou clonar tópicos dentro ou entre taxonomias, dependendo dos direitos atribuídos a eles. | Não aplicável |
| Colaborador do tópico | Um critério do usuário no registro do tópico para tarefas de nível de gerenciamento de tópico, como manipulação de conteúdo conectado, conteúdo de recursos, Base de conhecimento | Não aplicável |

## Experiência de dispositivos móveis Central do funcionário

Os recursos móveis Central do funcionário permitem que os funcionários permaneçam conectados independentemente de quando, onde e como eles estão trabalhando.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

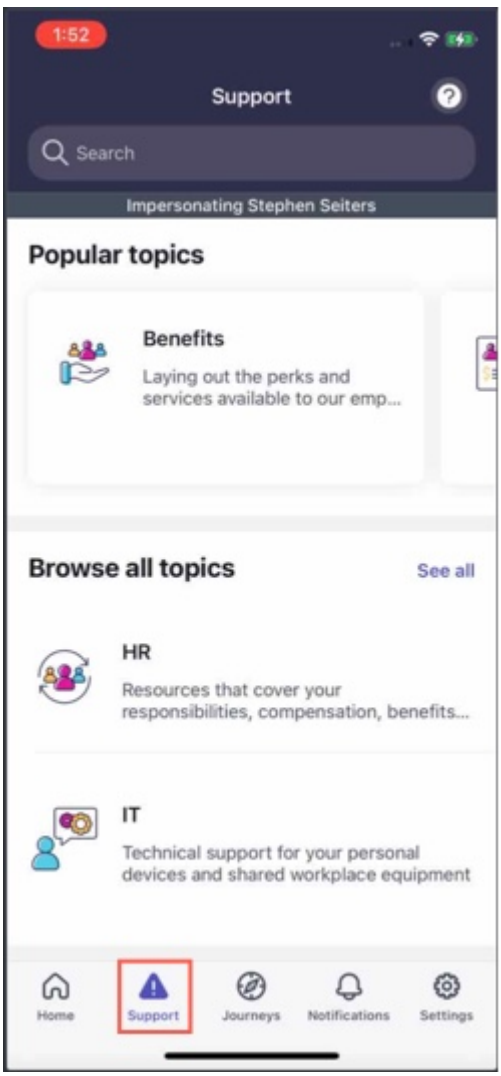
Instale a aplicação [ Now Mobile de ServiceNow Store para instalar a taxonomia padrão para a aplicação de armazenamento de conteúdo do funcionário. Esta aplicação atribui automaticamente a taxonomia do funcionário ao registro do Mobile Employee Service Portal (MESP).

## Experiências selecionadas em Now Mobile

A seguir estão os recursos fornecidos para proporcionar uma experiência selecionada no seu dispositivo móvel.

**Guia Suporte**

Unifica o conteúdo de suporte, como solicitações e artigos em vários departamentos.

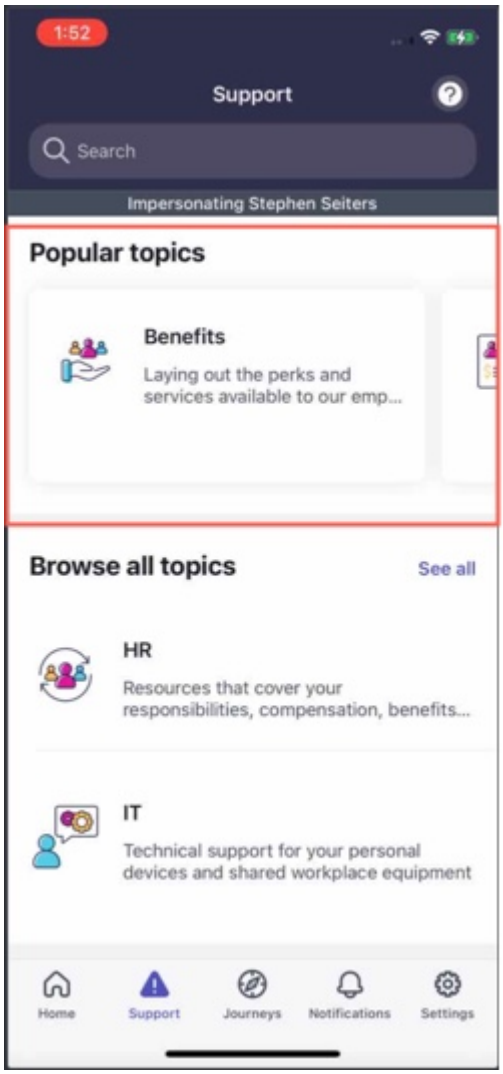



**Seção de tópico popular**

Exibe até seis tópicos populares com base na popularidade do conteúdo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

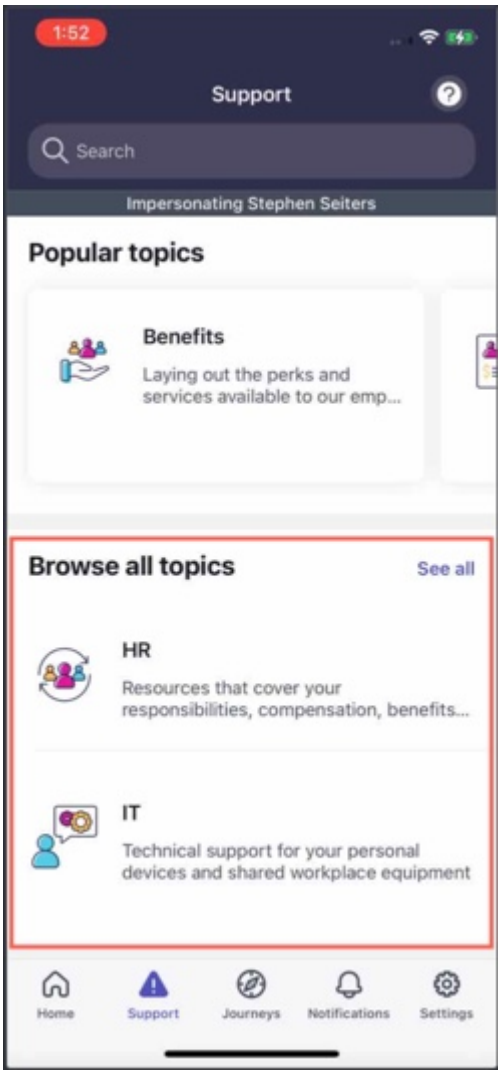



**Procurar seção de todos os tópicos**

Exibe os primeiros 10 tópicos raiz da taxonomia associada ao registro do portal do MESP.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

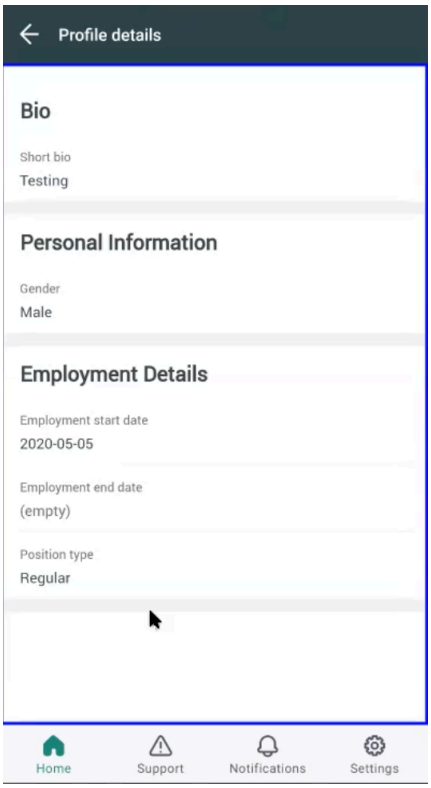



**Perfil do funcionário em Now Mobile**

Você pode exibir os detalhes do perfil do funcionário, como **Sobre**, **Biografia**, **Informações pessoais**e **Detalhes** do funcionário em Now Mobile.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

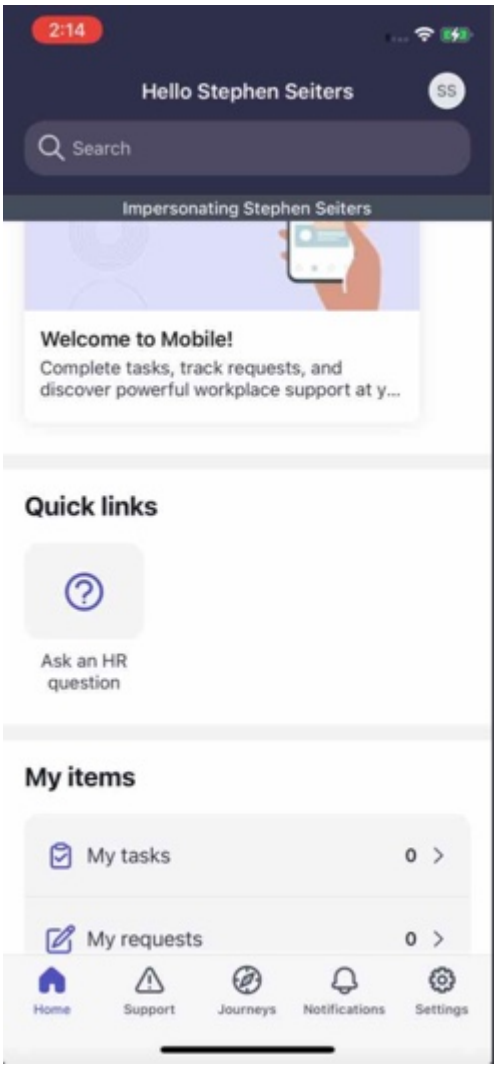



**Links rápidos na página inicial**

Use os links rápidos úteis disponíveis na página inicial.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




Para obter mais informações sobre como configurar para Central do funcionário, consulte Central do funcionário para celular.

**Tópicos relacionados**

Central do funcionário e Central do funcionário - Pro

## Central do funcionário para Gestão de serviços de TI

Central do funcionário para Gestão de serviços de TI ajuda a melhorar os recursos de autoatendimento e a executar diversas tarefas de administração e gestão de serviços em um portal do funcionário unificado e dinâmico.

Automatize as interações de rotina do agente e aumente a velocidade de resolução a partir do portal Central do funcionário. Recomendações baseadas em aprendizado de máquina permitem categorização e atribuição automatizadas de incidentes. Isso ajuda a eliminar gargalos criados pelo gerenciamento manual de incidentes no Gestão de serviços de TI ITSM.

Para obter mais informações sobre o portal e os recursos do Central do funcionário, consulte Central do funcionário.

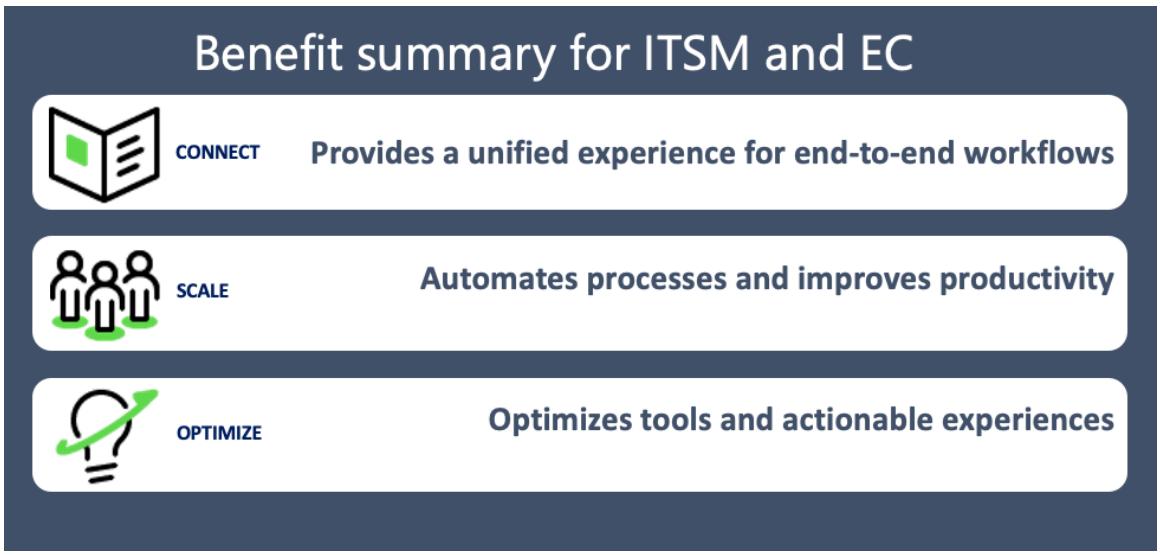
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Tudo o que você obtém com Central do funcionário para ITSM

Conecte tudo e escale facilmente em toda a empresa para oferecer as experiências de que você precisa. Forneça uma plataforma moderna de experiência do funcionário em toda a empresa para:

- Melhore os desvios de caso para que os administradores se concentrem em tarefas mais complexas
- Melhorar a gestão de serviços, como gerenciar os artigos Catálogo de serviços e Base de conhecimento em ITSM
- Melhorar o autoatendimento para os funcionários
- Aumentar o engajamento dos funcionários
- Aumentar a produtividade dos funcionários

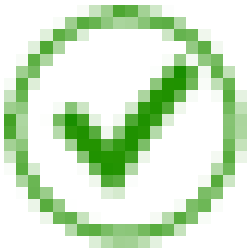
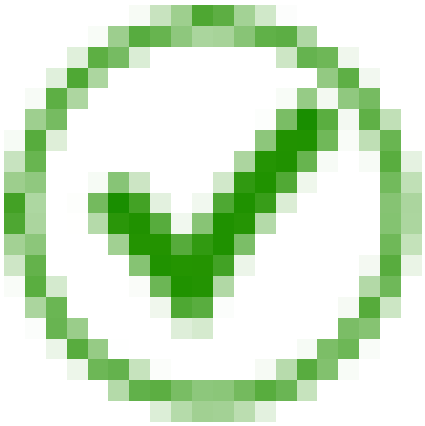
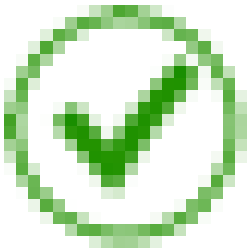
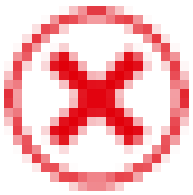
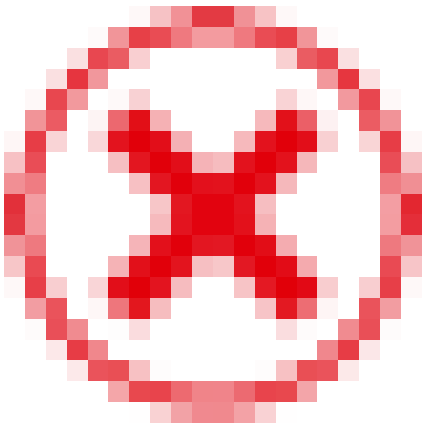
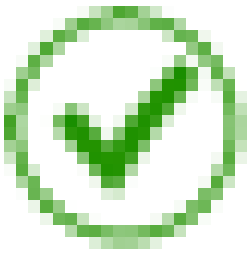
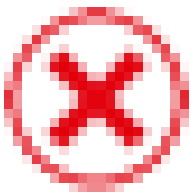
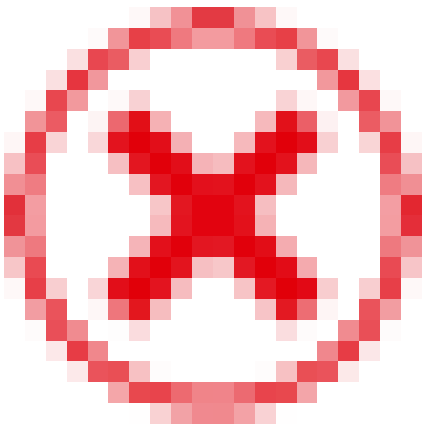
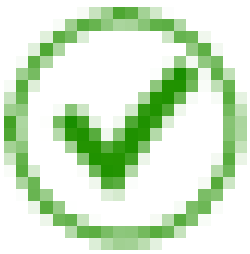



## Como usar Central do funcionário para ITSM

| Funcionalidade | Padrão do ITSM | ITSM Pro/Enterprise | Employee Center Pro |
|---|---|---|---|
| Perfil do funcionário unificado | ✓ | ✓ | ✓ |
| Concluir tarefas | Aprovações | Aprovações, tarefas universais | Tarefas de campanha |

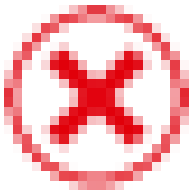
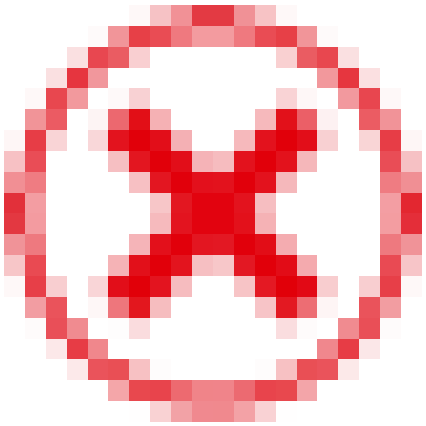
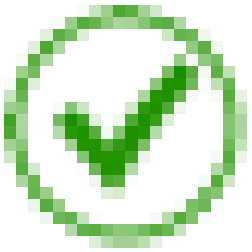
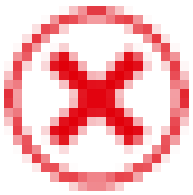
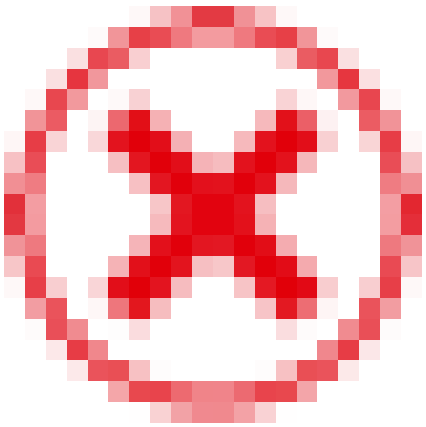
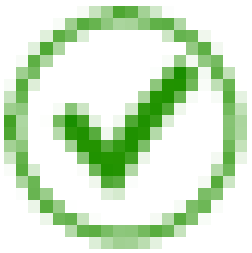
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Funcionalidade | Padrão do ITSM | ITSM Pro/Enterprise | Employee Center Pro |
|---|---|---|---|
| Experiência selecionada (conteúdo avançado, opção de navegação unificada) e Pesquisa com IA | | |  |
| Catálogo de serviços e suporte de base de conhecimento | |  |  |
| Recomendações de conteúdo | Por popularidade | Orientado por aprendizado de máquina | Por popularidade |
| Experiência de conteúdo (automação de conteúdo, campanhas) |  |  |  |
| Publicação de conteúdo (biblioteca de conteúdo, programação de conteúdo, organograma) |  |  |  |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Funcionalidade | Padrão do ITSM | ITSM Pro/Enterprise | Employee Center Pro |
|---|---|---|---|
| Recursos com tecnologia de integração (inicializador de apps com aplicativos SSO e não SSO) |  |  |  |
| Fóruns de funcionários |  |  |  |

Atenda às demandas crescentes sem adicionar mais funcionários e, ao mesmo tempo, capacite a equipe de TI e a equipe de gestão existentes para se concentrarem em um trabalho mais significativo. Ofereça melhor experiência e suporte aos funcionários.

#### Central do funcionário para ITSM realces

Capacite os usuários com as eficiências operacionais obtidas com o autoatendimento aprimorado, as comunicações acionáveis e as experiências unificadas.

### Central do funcionário experiência para funcionários

Você pode usar a Central do funcionário para capacitar seus funcionários com experiências personalizadas de nível de consumidor. Em um só lugar, os funcionários podem

- Encontre suporte de TI relevante, páginas de tópico, comunicações e aplicações
- Melhore os processos, a eficiência operacional e a produtividade dos funcionários

### Central do funcionário experiência para administradores

Experimente uma interface do usuário mais simplificada para evitar casos simples com recomendações e autoatendimento. Gaste seu tempo em problemas mais complexos que melhoram a experiência geral do portal ITSM.

A gestão de serviços também é mais fácil com o editor de conteúdo avançado e a navegação unificada para ver todos os tipos de conteúdo em um só lugar.

Tradução automática

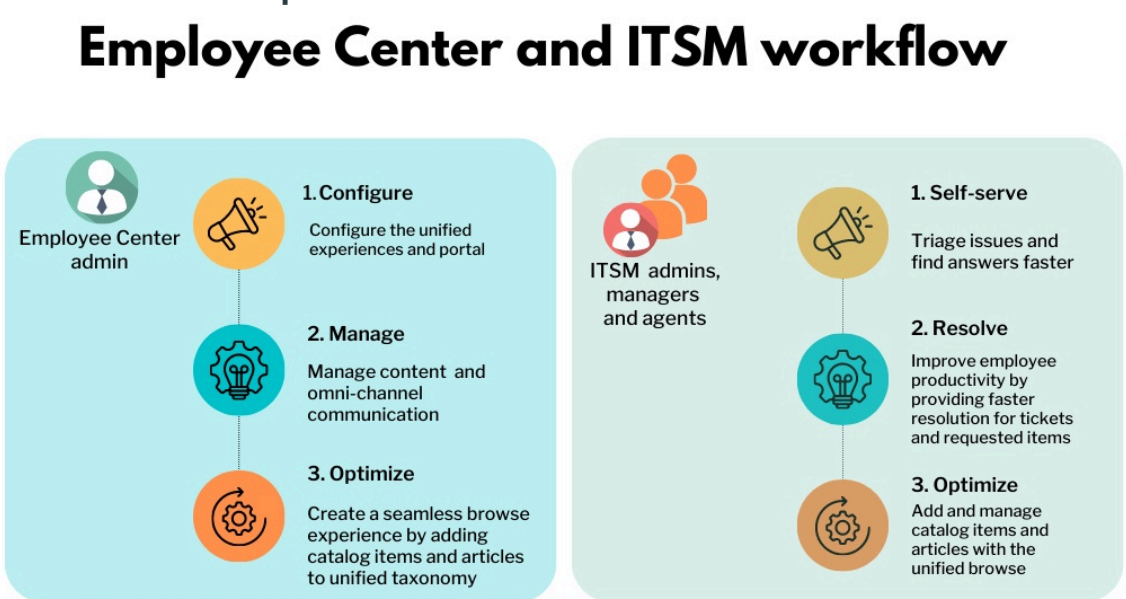
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Funcionalidades da Central do funcionário para ITSM

## Fluxos de trabalhoCentral do funcionário e ITSM

Configure e gerencie os recursos para melhorar o autoatendimento e o tempo de retorno.

### Central do funcionário para fluxo de trabalho ITSM




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Pré-requisitos para usar Central do funcionário para ITSM

Certifique-se de que os seguintes requisitos sejam atendidos para usar Central do funcionário com ITSM.

- Você pode usar Central do funcionário com ITSM ou ITSM assinatura Pro.
- Você deve assinar Central do funcionário - Pro separadamente do armazenamento ServiceNow.

### Configure as funcionalidades [ Central do funcionário para ITSM

Aproveite a Central do funcionário para ITSM para fornecer uma experiência omnicanal aos funcionários, agentes e gerentes de serviço.

Para começar com Central do funcionário para ITSM, siga estas etapas.

#### Configurar funcionalidades do EC para ITSM

| Tarefas | Habilidades | Funções |
|---|---|---|
| Iniciar | Conclua a instalação de EC, EC Pro e plug-ins Planeje sua instalação | admin |
| Configurar portal | Configure os recursos a seguir para otimizar a experiência do usuário.<br>• Página de solicitações do funcionário<br>• Configuração de links rápidos<br>• Recomendado para você<br>• Respostas personalizadas na Central do funcionário<br>• Página de solicitações do funcionário<br>• Configuração do widget Meus itens ativos | admin |
| Configurar conteúdo móvel | Configurar dispositivo móvel | sn_cd.content_manager |
| Configurar experiências selecionadas | Experiências selecionadas no Central do funcionário | admin |
| Trabalhar com estrutura de ação | Estrutura de ação | sp_admin ou sn_hr_sp.esc_admin |
| Configurar experiência de aprovações unificadas | Experiência de aprovações configuráveis | sn_hr_sp.esc_admin |
| Como configurar o Perfil do funcionário | Perfil do funcionário | sn_employee.admin |

Para obter mais informações sobre como configurar Central do funcionário, consulte Configure seu portal Central do funcionário.

### Gerenciar as funcionalidades [ Central do funcionário para ITSM

Gerenciar as atividades operacionais para melhorar os processos e fluxos de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para gerenciar as operações da Central do funcionário para ITSM, siga estas etapas.

**Gerenciar funcionalidades do EC para ITSM**

| Tarefas | Habilidades | Funções |
|---|---|---|
| Trabalhar com taxonomia | Gerenciar taxonomia | sp_admin, administrador de taxonomia ou gerente de taxonomia |
| Gerenciar conteúdo | Content Governance | Gerenciador de conteúdo |
| Gerenciar aplicações | Acessar aplicações do inicializador da aplicação | admin |
| Gerenciar campanhas | Campanhas para experiências de conteúdo | Gerenciador de campanha |
| Gerenciar favoritos | Gerenciar favoritos | admin |

Para obter mais informações sobre como gerenciar Central do funcionário, consulte Gestão de Central do funcionário.

### Use as funcionalidades [ Central do funcionário para ITSM

Use a Central do funcionário para ITSM juntos para reduzir custos, oferecer experiências de alta qualidade ao cliente e ao funcionário e aumentar a resiliência operacional.

Para usar os recursos da Central do funcionário para ITSM, siga estas etapas.

**Usar funcionalidades do EC para ITSM**

| Tarefas | Habilidades | Funções |
|---|---|---|
| Aprovar solicitações de funcionários | Usar experiência de aprovação | Funcionário/Aprovador |
| Acesse todas as suas aplicações em um só lugar | Inicializador da aplicação | Funcionário/agente |
| Rastreie todas as suas tarefas por meio do perfil do funcionário unificado | Usar a página Minhas pendências | Funcionário/Aprovador |
| Marcar itens do catálogo de serviços e artigos da base de conhecimento como favoritos | Gerenciar favoritos | Funcionário/agente |
| Rastreie seu saldo de licenças na mesma plataforma | Respostas personalizadas | Funcionário/agente |

Para obter mais informações sobre como usar Central do funcionário, consulte Como usar Central do funcionário.

## Configuração do Central do funcionário

Defina e configure o Central do funcionário para fornecer uma experiência de entrega de serviço centrada no funcionário e em vários departamentos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Planeje sua instalação

Identifique a necessidade e planeje sua instalação para a aplicação Central do funcionário ou Central do funcionário - Pro.

### Pré-requisitos para Central do funcionário

Identifique e instale os plug-ins dependentes, se ainda não estiverem instalados, ao instalar a aplicação Central do funcionário.

A aplicaçãoCentral do funcionário (sn_ex_sp) instala os seguintes plug-ins dependentes.

- Central do funcionário (sn_hr_sp)
- Taxonomia de experiência do funcionário (sn_ect)
- Employee Experience Foundation (sn_ex_emp_fd)

**Nota:**
Os dados de demonstração dos plug-ins dependentes listados não são instalados automaticamente. Para usar dados de demonstração, repare os plug-ins com os dados de demonstração marcados.

### Pré-requisitos para Central do funcionário - Pro

Identifique e instale todos os plug-ins dependentes, se ainda não estiverem instalados, junto com a instalação Central do funcionário - Pro.

Central do funcionário - Pro instala os seguintes plug-ins dependentes.

**Plug-ins ServiceNow dependentes**

**Central do funcionário Aplicação (sn_ex_sp)**

Instala uma estrutura e um portal personalizável de vários departamentos para ajudar os administradores a criar um portal de autoatendimento que oferece uma excelente experiência de autoatendimento para os funcionários.

**Central do funcionário (sn_hr_sp)**

Ativa uma estrutura de portal que permite aos administradores criar uma experiência de autoatendimento amigável para dispositivos móveis para os usuários.

**Taxonomia de experiência do funcionário (sn_ect)**

Fornece uma taxonomia de conteúdo do funcionário para entrega de serviço de vários departamentos.

**Employee Experience Foundation (sn_ex_emp_fd)**

Este plug-in contém componentes como layouts de e-mail de prática recomendada que melhoram a experiência do funcionário.

**Experiências de conteúdo (sn_ca)**

Agrupe seu conteúdo em uma campanha usando vários canais para entregar a mensagem certa ao público certo no momento certo. Para obter mais informações sobre como ativar este plug-in, consulte Ativar experiências de conteúdo.

**Publicação de conteúdo (sn_sd)**

Use a Publicação de conteúdo para criar diferentes tipos de informações que você deseja distribuir para seus funcionários. Para obter mais informações sobre como ativar este plug-in, consulte Ativar Publicação de conteúdo.

**Análise de conteúdo (sn_cda)**

A Análise de conteúdo ajuda a decidir quando o conteúdo está obsoleto, precisa ser atualizado e o nível de engajamento dos funcionários com sua comunicação. Para obter mais informações sobre como ativar este plug-in, consulte Ativar Análise de conteúdo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:**
Os dados de demonstração dos plug-ins dependentes listados não são instalados automaticamente. Para usar dados de demonstração, repare os plug-ins com os dados de demonstração marcados.

O Employee Center Pro requer uma assinatura separada do restante da Now Platform. Se você já estiver usando Central do funcionário e quiser atualizar para Central do funcionário - Pro, adquira a assinatura e instale a aplicação de ServiceNow® Store.

Para adquirir uma assinatura, entre em contato com o seu gerente de contas da ServiceNow. Quando você compra uma assinatura, determinados plug-ins são ativados automaticamente. Se um plug-in pago não for ativado automaticamente, você poderá ativá-lo manualmente na lista Todas as aplicações em sua instância.

**Nota:**
Antes de comprar uma assinatura, você pode avaliar o recurso em uma instância de não produção sem custos, solicitando-o no Catálogo de serviços do Now Support. Para obter mais informações, consulte Solicitar um plug-in

Se você for um cliente de atualização que está migrando do Employee Service Center, consulte Atualizar para Central do funcionário - Pro da Central de serviços ao funcionário (RH).

### Central do funcionário plug-ins necessários

Instale e ative os plug-ins a seguir para usar a aplicação Central do funcionário.

## Lista de plug-ins

Instale os seguintes plug-ins com base em seus requisitos de implementação:

- Central do funcionário: com.snc.employee_center_core
- Central do funcionário: com.snc.employee_center
- Central do funcionário Pro: com.snc.employee_center_pro
- Taxonomia de experiência do funcionário: com.snc.emp_content_taxonomy
- Employee Experience Foundation: com.snc.sn_ex_emp_fd
- Experiências de conteúdo: com.sn_content_automation (app-content-automation)
- Publicação de conteúdo: com.sn_content_publishing_store (app-content-delivery)
- Perfil do funcionário: com.sn_employee

Para obter mais informações, consulte o List of plugins (Washington DC) .

### Como instalar Central do funcionário

Você pode instalar a aplicação Central do funcionário (sn_ex_sp) se tiver a função de administrador.

### Antes de Iniciar

Central do funcionário um portal unificado que ajuda a conectar sistemas em toda a empresa a um site de destino.

O aplicativo inclui dados de demonstração e instala aplicativos ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito de um ServiceNow produto ou aplicação .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre a aplicação Central do funcionário (sn_ex_sp) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
3. Na caixa de diálogo de instalação do aplicativo, revise as dependências do aplicativo.

   Os plug-ins e aplicativos dependentes serão listados se forem, estiverem ou precisarem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicativo precisar ser instalado, será necessário fazer isso antes de instalar o Central do funcionário.
4. Marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração** para incluir os dados de demonstração junto com a instalação ou repare a instalação com os dados de demonstração marcados.

   **Nota:**
   Os dados de demonstração não são instalados para plug-ins e aplicações dependentes. Para incluir dados de demonstração do recurso de experiências selecionadas, repare o app de taxonomia de experiência do funcionário com os dados de demonstração marcados.
5. Selecione **Instalar**.
6. Execute o script de correção **Defina tópicos primários para a taxonomia de funcionário** para indexar os dados de demonstração de experiências selecionadas na pesquisa e no conteúdo recomendado. Para obter mais informações, consulte Executar scripts de correção para atualizar Central do funcionário.

### O que Fazer Depois

Verifique e permita todos os privilégios RCA (Acesso de Solicitante de Chamada Solicitado) solicitados pela Central do funcionário. Para obter mais informações sobre como executar um script de correção para aprovações de RCA, consulte Executar fix-script para aprovações de RCA.

## Instalação do Central do funcionário - Pro

Você pode instalar a aplicação Central do funcionário - Pro (sn_ex_sp_pro) se tiver a função de administrador.

### Antes de Iniciar

Central do funcionário - Pro estende os recursos Central do funcionário padrão e fornece uma plataforma para os funcionários se comunicarem e se envolverem.

O aplicativo inclui dados de demonstração e instala aplicativos ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito de um ServiceNow produto ou aplicação .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Central do funcionário - Pro:

- Plug-ins
- Aplicações da Store
- Funções
- Tabelas

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Central do funcionário - Pro.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre a aplicação Central do funcionário - Pro (sn_ex_sp_pro) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
3. Na caixa de diálogo de instalação do aplicativo, revise as dependências do aplicativo.

   Os plug-ins e aplicativos dependentes serão listados se forem, estiverem ou precisarem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicativo precisar ser instalado, será necessário fazer isso antes de instalar o Central do funcionário - Pro.
4. Marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração** para incluir os dados de demonstração junto com sua instalação ou reparar sua instalação com os dados de demonstração marcados.

   **Nota:**
   Os dados de demonstração não estão instalados para plug-ins e aplicações dependentes. Faça o seguinte para reparar.
   - Repare a aplicação de taxonomia de experiência do funcionário com os dados de demonstração marcados para incluir dados de demonstração para o recurso de experiências selecionadas.
   - Repare o app Experiências de conteúdo com os dados de demonstração marcados para obter os dados de demonstração do recurso de experiências de conteúdo.
   - Repare o app Publicação de conteúdo com os dados de demonstração marcados para obter os dados de demonstração do recurso de publicação de conteúdo.
   - Opcionalmente, repare as aplicações de taxonomia da Central do funcionário e da Experiência do funcionário com os dados de demonstração marcados para obter os dados de demonstração da Central do funcionário e das experiências selecionadas.
5. Selecione **Instalar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Execute o script de correção **Defina tópicos primários para a taxonomia de funcionário** para indexar os dados de demonstração de experiências selecionadas na pesquisa e no conteúdo recomendado. Para obter mais informações, consulte Executar scripts de correção para atualizar Central do funcionário.

## O que Fazer Depois

Verifique e permita todos os privilégios RCA (Acesso de Solicitante de Chamada Solicitado) solicitados pela Central do funcionário. Para obter mais informações sobre como executar um script de correção para aprovações de RCA, consulte Executar fix-script para aprovações de RCA.

### Componentes instalados com Central do funcionário - Pro

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in Central do funcionário - Pro, incluindo funções de usuário e tabelas.

**Nota:**
A tabela Arquivos da Aplicação lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

**Nota:**
O plug-in Central do funcionário [com.sn_hr_service_portal] ativa a propriedade do sistema sn_hr_sp.min_admin_count [sys_properties.list]. Esta propriedade evita que você exclua seu único usuário administrador Central do funcionário ao exigir um número mínimo (o padrão é dois) de usuários ativos com esta função.

### Tabelas instaladas

| Tabela | Descrição |
|---|---|
| EC Configuração do portal [sn_hr_sp_esc_portal_config] | EC tabela de configuração do portal. |
| Configuração de tarefas pendentes [sn_hr_sp_todos_config] | Tabela de configuração de tarefas pendentes. |
| Mapeamento do Widget de Tarefas Pendentes [sn_hr_sp_todos_widget_mapping] | Tabela de mapeamento de widget de tarefas pendentes. |

Para obter informações adicionais sobre administração de tabelas e como gerenciar dados, consulte Table Administration .

### Widgets instalados

| Widget | ID | Descrição |
|---|---|---|
| Inicializador da aplicação | inicializador da aplicação | Aparece na página inicial para fornecer acesso com um clique a aplicativos e favoritos usados recentemente. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Widget | ID | Descrição |
|---|---|---|
| Organograma (EC) | org_chart | Exibe o organograma dos funcionários, os relacionamentos com outros funcionários e muito mais. |
| Aplicações web | web_applications | Fornece acesso com um clique a aplicações atribuídas ao usuário. |

### Instalar taxonomia de experiência do funcionário

Você pode instalar a aplicação Employee Experience Taxonomy (sn_ect) com a função de administrador para fornecer taxonomia de conteúdo para entrega de serviço de vários departamentos.

## Antes de Iniciar

O aplicativo inclui dados de demonstração e instala aplicativos ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito de um ServiceNow produto ou aplicação .

Função necessária: administrador

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A função a seguir é instalada com o Employee Experience Taxonomy:

### Função de taxonomia de experiência do funcionário

| Título da função [nome] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| Administrador de critérios do usuário<br><br>[user_criteria_admin] | Gerencia os registros de critérios do usuário | Nenhum |

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre a aplicação Employee Experience Taxonomy (sn_ect) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
3. Na caixa de diálogo de instalação do aplicativo, revise as dependências do aplicativo.

   Os plug-ins e as aplicações dependentes serão listados se forem, estiverem ou precisarem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicação precisar ser instalado, será necessário fazer isso antes de instalar o Employee Experience Taxonomy.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   **Importante:**
   Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

5. Selecione **Instalar**.

### Instalar o Employee Experience Foundation

Você pode instalar a aplicação Employee Experience Foundation (sn_ex_emp_fd) com a função de administrador.

## Antes de Iniciar

Este plug-in contém componentes como layouts de e-mail de prática recomendada que melhoram a experiência do funcionário.

O aplicativo inclui dados de demonstração e instala aplicativos ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito de um ServiceNow produto ou aplicação .

Função necessária: administrador

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre a aplicação Employee Experience Foundation ((sn_ex_emp_fd)) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

3. Na caixa de diálogo de instalação do aplicativo, revise as dependências do aplicativo.

   Os plug-ins e as aplicações dependentes serão listados se forem, estiverem ou precisarem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicação precisar ser instalado, será necessário fazer isso antes de instalar o Employee Experience Foundation.

4. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Importante:**
Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

5. Selecione **Instalar**.

### Ativar experiências de conteúdo

Você pode ativar o plug-in Content Experiences [sn_ca] se tiver a função de administrador para fornecer conteúdo direcionado e campanhas para manter os funcionários informados e engajados. Este plug-in inclui dados de demonstração e ativa plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O plug-in Experiências de conteúdo ativa esses plug-ins relacionados, se eles ainda não estiverem ativos.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** e, na caixa de diálogo Ativar plug-in, selecione **Ativar**.

**Nota:**
Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação do aplicativo não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

#### Tópicos relacionados

Lista de plug-ins

### Componentes instalados com experiências de conteúdo

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in Content Experiences [sn_cd], incluindo tabelas, funções de usuário e trabalhos programados.

**Nota:**
A tabela Arquivos da Aplicação lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Para obter mais informações sobre tabelas, consulte Administração de tabela .

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:**
O plug-in Content Experiences [sn_cd] ativa a propriedade do sistema sn_ca.min_admin_count [sys_properties.list]. Esta propriedade evita que você exclua seu único usuário administrador de experiências de conteúdo, exigindo um número mínimo (o padrão é dois) de usuários ativos com esta função.

## Funções

As funções a seguir estão incluídas quando você instala a aplicação Central do funcionário (sn_ex_sp):

| Título da função [nome] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| Aprovador de campanha [sn_ca.campaign_approver] | Quando configurado, pode aprovar o conteúdo de uma campanha. Requer aprovação antes da publicação de uma campanha. | Aprovador de conteúdo [sn_cd.content_approver] |
| Administrador de conteúdo [sn_ca.campaign_admin] | Concede acesso a todas as informações e privilégios de experiências de conteúdo.<br><br>Pode criar, configurar, administrar e programar campanhas.<br><br>Pode acessar registros de leitura e gravação nas tabelas de experiências de conteúdo.<br><br>Pode usar um perfil de acompanhamento de análise com uma campanha.<br><br>**Nota:** Não herda a função Administrador de análise de entrega de conteúdo [sn_cda.analytics_admin] para configurar perfis de acompanhamento. | Gerente de experiências de conteúdo [sn_ca.campaign_manager] |
| Gerente de conteúdo [sn_ca.campaign_manager] | Fornece acesso a todo o conteúdo de experiências de conteúdo. Isso inclui:<br><br>Criando e programando conteúdo para Central do funcionário e campanhas. | • Aprovador de campanha [sn_ca.campaign_approver]<br>• sn_esign.config_manager<br>• sn_cda.analytics_reader<br>• sn_cd.content_approver |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Trabalhos programados instalados

| Trabalho programado | Descrição |
|---|---|
| Experiências de conteúdo: adicionar conteúdo de campanha que não seja do portal | Cria sn_ca_campaign_item_user_records para e-mails enviados. Ele não envia o e-mail.<br><br>É executado a cada quatro horas por padrão. |
| Experiências de conteúdo: calcular compromissos de campanha | Calcula o número total de compromissos acionáveis (vídeos exibidos, links clicados) registrados dividido pelo número total possível com uma porcentagem de compromisso.<br><br>É executado em um intervalo de repetição designado. |
| Experiências de conteúdo: critérios de sucesso da campanha | Preenche a contagem base e a contagem do período de avaliação. Executa os critérios de avaliação configurados para uma campanha.<br><br>Obtém os objetivos de sucesso de campanhas publicadas ou concluídas (a data de término já passou) e os avalia para calcular:<br>• Contagem de linhas de base<br>• Contagem de meta<br>• Contagem de avaliação<br><br>Contagem de avaliação analisada em relação à Contagem de destino para determinar o sucesso.<br><br>É executado diariamente. |
| Experiências de conteúdo: Criar pendências | Cria tarefas pendentes para o público atribuído a uma campanha.<br><br>É executado a cada hora por padrão. |
| Experiências de conteúdo: desativar usuários de campanha | Desativa usuários atribuídos a uma campanha que foi encerrada.<br><br>É executado a cada seis horas por padrão. |
| Experiências de conteúdo: gerenciar estados de conteúdo | Atualiza o estado do conteúdo de destino e marca o conteúdo como disponível ou expirado. Por exemplo:<br>• Um registro de conteúdo de destino estará disponível a partir de 01/12/2019.<br>• Hoje é 27/11/2019.<br>• Quando chega 12-01-2019, o estado do conteúdo de destino muda de Pendente para Pronto ou Disponível.<br>• Se o mesmo conteúdo estiver disponível somente até 05/12/2019 e a data for 06/12/2019, o estado do conteúdo de destino será alterado para Concluído ou Incompleto.<br><br>É executado a cada hora e cinco minutos por padrão. |
| Experiências de conteúdo: processar análise de SNC | Análise de processos capturada usando um rastreador da ServiceNow para atualizar as estatísticas da campanha. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Trabalho programado | Descrição |
|---|---|
| | É executado diariamente.<br><br>**Nota:**<br>Disponível para uso se o perfil de acompanhamento SNC não for atualizado e não funcionar com o Flow Designer. |
| Experiências de conteúdo: limpar dados de campanha | Limpa campanhas e usuários com base nas configurações de experiências de conteúdo e propriedades.<br><br>Consulte a seção Limpeza em Propriedades instaladas com experiências de conteúdo.<br><br>É executado a cada hora por padrão. |
| Perfil de experiências de conteúdo | Funciona com o gatilho associado ao perfil de experiências de conteúdo. Processa análises coletadas pelo rastreador de perfil de experiências de conteúdo para atualizar as estatísticas da campanha.<br><br>É executado diariamente. |
| Experiências de conteúdo: enviar Notificações por e-mail | Envia os e-mails de uma campanha.<br><br>É executado a cada hora por padrão. |
| Experiências de conteúdo: enviar Notificações por push | Envia notificações por SMS para uma campanha.<br><br>É executado em um intervalo de repetição designado. |
| Experiências de conteúdo: atualizar público da campanha | Reavalia o público de uma campanha e remove os funcionários que não atendem mais aos critérios.<br><br>Adiciona usuários que correspondem aos critérios definidos para a campanha. Os usuários aparecem na lista relacionada Metas de campanha de uma campanha.<br><br>Você pode exibir o público atualizado na guia Metas da campanha de uma campanha. Consulte Exibir metas de campanha.<br><br>É executado diariamente por padrão. |

## Tabelas instaladas

| Tabela | Descrição |
|---|---|
| Campanha [sn_ca_campaign] | Define informações de alto nível sobre uma campanha, incluindo o início e o início do intervalo de datas em que uma campanha é executada e o público que pode exibi-la. |
| Pacote de campanha [sn_ca_campaign_bundle] | Mecanismo de agrupamento para itens que têm o mesmo mecanismo de acionamento e disponibilidade. |
| Conteúdo da campanha [sn_ca_campaign_item] | Conteúdo de campanha associado a um pacote. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Tabela | Descrição |
|---|---|
| Conteúdo de destino [sn_ca_campaign_item_user] | Conteúdo da campanha disponível para o público. Depois que uma campanha é publicada e o conteúdo está disponível, os usuários aparecem na guia Meta da campanha da campanha. |
| Meta da campanha [sn_ca_campaign_user] | Quem na sua empresa faz parte de uma campanha. |
| Status de criação [sn_ca_creation_status] | Rastreia se um destino de campanha visitou uma instância de widget específica que faz parte da campanha. |

### Propriedades instaladas com experiências de conteúdo

O plug-in Content Experiences [sn_ca] adiciona propriedades que determinam como uma campanha é executada em relação a trabalhos programados e desempenho.

Para acessar as propriedades de Experiências de conteúdo, navegue até **Experiências de conteúdo** > **Configurações** > **Propriedades**.

As propriedades de Experiências de conteúdo determinam como os trabalhos programados são executados e ajudam a garantir que haja um impacto limitado no desempenho da sua instância.

**Nota:**
Propriedades com um asterisco (*) na frente do nome indicam que os valores padrão são recomendações quando o número de usuários direcionados é 100.000 ou menos. Se o público for superior a 100.000 e os trabalhos programados forem executados por mais tempo do que o esperado, tente aumentar os valores.

#### Aprovações

| Propriedade | Uso |
|---|---|
| Todos os aprovadores devem aprovar qualquer registro de conteúdo de programação para publicá-lo (sn_ca.all_must_approve) | Indica que todos os aprovadores devem aprovar qualquer conteúdo programado antes de publicá-lo. Se você marcar **Não**, somente um aprovador será necessário para publicar uma campanha. |

#### Habilitar propriedade da Gestão de conteúdo

| Propriedade | Uso |
|---|---|
| Permitir propriedade para públicos (sn_cd.activate_audience_delegation_controls) | Indica que você deseja habilitar a propriedade de público em Experiências de conteúdo.<br>Para obter mais informações, consulte Propriedade do conteúdo. |
| Permitir propriedade para itens de conteúdo (sn_cd.activate_content_authoring_controls) | Indica que você deseja habilitar a propriedade do item de conteúdo em Experiências de conteúdo.<br>Para obter mais informações, consulte Propriedade do conteúdo. |
| Permitir propriedade para tópicos (sn_cd.activate_topic_ownership) | Indica que você deseja habilitar a propriedade do tópico em Experiências de conteúdo.<br>A propriedade de um tópico inclui: |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Habilitar propriedade da Gestão de conteúdo

| Propriedade | Uso |
|---|---|
| | • Capacidade de restringir quais grupos ou usuários podem programar conteúdo para um tópico de uma campanha.<br>• Capacidade de editar o conteúdo atribuído ao tópico.<br>• Capacidade de visualizar o conteúdo do tópico.<br><br>**Nota:** Outros usuários que têm acesso ao conteúdo podem exibir o conteúdo programado para o tópico restrito, mas não podem remover o tópico da programação.<br><br>Para obter mais informações sobre isso e quais funções são necessárias, consulte Propriedade do conteúdo. |
| Permitir propriedade para páginas do portal (sn_cd.activate_page_ownership) | Indica que você deseja excluir grupos ou gerenciadores de conteúdo não aplicáveis (usuários específicos) de atribuir conteúdo a uma página específica do portal. |

### Adicionar usuários

| Propriedade | Uso |
|---|---|
| *Tempo máximo de execução em segundos do trabalho programado (o trabalho terminará de processar o item atual após o tempo expirar) (sn_ca.add_users.max_run_time) | O tempo máximo (em segundos) em que o trabalho programado Experiências de conteúdo: atualizar público de campanha é executado. Limita a duração do trabalho programado, mas conclui qualquer trabalho em andamento e não seleciona nenhum novo trabalho.<br><br>Valor padrão: 1.800 segundos |
| O número de segundos para escalonar eventos para processar campanhas (sn_ca.add_users.event_stagger.campaign) | A quantidade de tempo entre os eventos de campanha quando um trabalho programado é executado. O escalonamento fornece tempo para os eventos serem processados durante o tempo escalonado.<br><br>Valor padrão: 300 segundos |
| O número em segundos para preparar eventos para adicionar o usuário (sn_ca.add_users.event_stagger.users) | A quantidade de tempo entre os eventos de campanha para adicionar usuários quando o trabalho programado Experiências de conteúdo: atualizar público de campanha é executado. O escalonamento fornece tempo para os eventos serem processados durante o tempo escalonado.<br><br>Valor padrão: 3 segundos |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Adicionar usuários

| Propriedade | Uso |
|---|---|
| Número máximo de eventos para adicionar usuários por campanha (sn_ca.add_users.max_events) | O número máximo de eventos que os usuários podem adicionar a uma campanha quando o trabalho programado Experiências de conteúdo: atualizar público da campanha é executado.<br><br>Valor padrão: 1000 |
| Número máximo de usuários a serem adicionados por evento (sn_ca.add_users.max_users_per_event) | O número máximo de usuários que você pode adicionar em um único evento.<br><br>Valor padrão: 1000 |

### Conteúdo não pertencente ao Portal

| Propriedade | Uso |
|---|---|
| *Tempo máximo de execução em segundos do trabalho programado (o trabalho terminará de processar o item atual após o tempo expirar) (sn_ca.campaign.max_run_time) | O tempo máximo (em segundos) em que o trabalho programado Experiências de conteúdo: adicionar conteúdo de campanha que não seja do portal é executado.<br><br>Limita a duração do trabalho programado Experiências de conteúdo: enviar notificações por e-mail, mas conclui qualquer trabalho em andamento e não seleciona nenhum trabalho novo.<br><br>Valor padrão: 2.700 segundos |
| *Número máximo de metas de campanha a serem processadas por execução do trabalho (sn_ca.campaign.max_records_process) | O número máximo de pessoas que uma campanha pode direcionar por execução de trabalho programado.<br><br>Valor padrão: 100.000 |
| *Número máximo de registros a serem criados por execução de trabalho (sn_ca.campaign.max_records_create) | O número máximo de registros a serem criados por execução do trabalho.<br><br>Valor padrão: 100.000 |
| O número de segundos para escalonar eventos para processar conteúdo pendente (sn_ca.campaign.pending.event_stagger) | O número de segundos entre cada execução do trabalho programado Experiências de conteúdo: adicionar conteúdo de campanha que não seja do portal para tentar enviar conteúdo que não seja do portal.<br><br>Valor padrão: 3 segundos |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Conteúdo não pertencente ao Portal

| Propriedade | Uso |
|---|---|
| **Nota:** Essas propriedades determinam limites no conteúdo que não é do portal (e-mails e SMS). O trabalho programado Experiências de conteúdo: enviar notificações por e-mail é executado a cada hora por padrão e tenta enviar conteúdo que não seja do portal e não enviado na primeira passagem. Os clientes com um banco de dados grande devem considerar o aumento dessa propriedade depois de testar o impacto que ela pode ter no desempenho. | |

### Conteúdo de tarefas

| Propriedade | Uso |
|---|---|
| Tempo máximo de execução em segundos do trabalho programado (o trabalho terminará de processar o item atual após o tempo decorrido) (sn_ca.task.max_run_time) | O tempo máximo (em segundos) em que as Experiências de conteúdo: criar trabalhos programados pendentes são executadas. Limita a duração do trabalho programado, mas conclui qualquer trabalho em andamento e não seleciona nenhum novo trabalho.<br>Valor padrão: 300 segundos |
| Número máximo de registros a serem criados por execução do trabalho (sn_ca.task.max_records_create) | O número máximo de registros a serem criados por execução de trabalho programada.<br>Valor padrão: 25.000 |

### Notificações

| Propriedade | Uso |
|---|---|
| O número máximo de usuários a serem adicionados por evento para SMS (sn_ca.sms_notification.max_users_per_event) | O número máximo de usuários a serem adicionados por evento para uma notificação por SMS.<br>Valor padrão: 1000 |
| * Tempo máximo de execução em segundos do trabalho programado (o trabalho terminará de processar o item atual após o tempo expirar) (sn_ca.notification.max_run_time) | O tempo máximo (em segundos) em que as experiências de conteúdo: enviar notificações por e-mail, experiências de conteúdo: enviar notificações por push, experiências de conteúdo: enviar notificações por SMS são executadas.<br>Valor padrão: 1.800 segundos |
| *O número máximo de eventos na fila por trabalho executado para SMS (sn_ca.sms_notification.max_events) | O número máximo de eventos a enfileirar para mensagens SMS quando as experiências de conteúdo: enviar notificações por e-mail, experiências de conteúdo: enviar notificações por push, experiências de conteúdo: enviar notificações por SMS são executadas.<br>Valor padrão: 100 |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Notificações

| Propriedade | Uso |
|---|---|
| | **Nota:** O plug-in Notify (com.snc.notify ) deve ser ativado para que esta propriedade do sistema e o trabalho programado Experiências de conteúdo: enviar notificações por SMS sejam exibidos. |
| O número de segundos para escalonar eventos (sn_ca.notification.event_stagger) | A quantidade de tempo entre os eventos quando as experiências de conteúdo: enviar notificações por e-mail, experiências de conteúdo: enviar notificações por push, experiências de conteúdo: enviar notificações por SMS são executadas. O escalonamento fornece tempo para os eventos serem processados durante o tempo escalonado.<br>Valor padrão: 3 segundos |
| *O número máximo de eventos na fila por trabalho executado para e-mail (sn_ca.notification.max_events) | O número máximo de eventos na fila para as experiências de conteúdo: enviar notificações por e-mail, experiências de conteúdo: enviar notificações por push, experiências de conteúdo: enviar notificações por SMS executadas.<br>Valor padrão: 100 |
| O número máximo de eventos na fila por trabalho executado para e-mail (sn_ca.notification.max_events) | O número máximo de eventos na fila por execução de trabalho para notificações por e-mail.<br>Valor padrão: 100 |
| O número máximo de usuários a serem adicionados por evento para e-mail (sn_ca.notification.max_users_per_event) | O número máximo de usuários a serem adicionados por evento para notificações por e-mail.<br>Valor padrão: 1000 |

### Gestão de estados

| Propriedade | Uso |
|---|---|
| O número de segundos para escalonar o evento sn_ca.campaign.published após iniciar as ações Criar tarefas pendentes e Enviar notificações do Flow Designer. O padrão é 2700 segundos ou 45 minutos. (sn_ca.campaign.published.event_stagger) | Determina o tempo para atrasar a publicação de uma campanha depois que as ações Criar tarefas pendentes e Enviar notificações do Flow Designer são iniciadas.<br>Esta propriedade do sistema determina quando o estado de uma campanha é definido novamente como Publicado após passar pelos outros estados. O estado Publicado é necessário para que os trabalhos programados sejam selecionados para processamento futuro. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Gestão de estados

| Propriedade | Uso |
|---|---|
| | Valor padrão: 2700 segundos ou 45 minutos. |
| Tempo máximo de execução em segundos do trabalho programado (o trabalho terminará de processar o item atual após o tempo expirar) (sn_ca.state_management.max_run_time) | O tempo máximo (em segundos) em que o trabalho programado Experiências de conteúdo: gerenciar estados de conteúdo é executado.<br><br>Valor padrão: 300 segundos |
| Usado para gerenciar se queremos acionar o processo de publicação da campanha imediatamente após a publicação da campanha. (sn_ca.publish.campaign.immediately) | Marque **Sim** para indicar que você deseja que uma campanha seja acionada imediatamente após selecionar o botão Publicar.<br><br>Marcar **Sim** é recomendado para campanhas que tenham como meta menos de 100.000 usuários.<br><br>**Nota:**<br>Selecionar **Sim** ignora os trabalhos programados e depende da data e hora de início. |
| Número máximo de registros a serem atualizados por execução do trabalho (sn_ca.state_management.max_records_update) | O número máximo de registros a serem atualizados por execução do trabalho.<br><br>Valor padrão: 25.000 |

### Desativação de usuário

| Propriedade | Uso |
|---|---|
| Tempo máximo de execução em segundos do trabalho programado (o trabalho terminará de processar o item atual após o tempo expirar) (sn_ca.user_deactivation.max_run_time) | O tempo máximo (em segundos) em que o trabalho programado Experiências de conteúdo: Desativar usuários de campanha é executado.<br><br>O trabalho programado desativa usuários sinalizados.<br><br>Valor padrão: 300 segundos |
| Número máximo de usuários para desativar por execução de trabalho (sn_ca.user_deactivation.max_users_per_job) | O número máximo de usuários para desativar por tarefa de execução.<br><br>O trabalho programado Experiências de conteúdo: desativar usuários de campanha é executado a cada seis horas por padrão.<br><br>Valor padrão: 25.000 usuários |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Desativação de usuário

| Propriedade | Uso |
|---|---|
| **Nota:** Essas propriedades determinam os limites do trabalho programado Experiências de conteúdo: Desativar usuários de campanha para um desempenho ideal. Os clientes com um banco de dados grande devem considerar o aumento dessa propriedade depois de testar o impacto que ela pode ter no desempenho. | |

### Limpeza

| Propriedade | Uso |
|---|---|
| Tempo máximo de execução em segundos do trabalho programado (o trabalho terminará de processar o item atual após o tempo expirar) (sn_ca.purging.max_run_time) | O tempo máximo (em segundos) em que o trabalho programado Experiências de conteúdo: limpar dados de campanha é executado.<br>Valor padrão: 300 segundos |
| Número máximo de usuários a limpar por execução de trabalho (sn_ca.purging.max_users_per_job) | O número máximo de usuários a limpar por execução do trabalho.<br>Valor padrão: 25.000 |
| Limpar dados da campanha após o término da campanha (sn_ca.purging.purge_after_campaign_end) | Limpar todas as campanhas quando a data de término for atingida.<br>Valor padrão: sim |
| Número de dias após o término da campanha para iniciar a limpeza dos dados da campanha (sn_ca.purging.days_after_campaign_end) | O número de dias após a data de término da campanha em que as campanhas são limpas.<br>Valor padrão: 180 dias |
| Limpar dados de campanha para um usuário depois que o usuário sai da campanha (sn_ca.purging.purge_on_user_removed) | Indica se as informações da campanha de um usuário devem ser limpas depois que o usuário é removido da campanha.<br>Valor padrão: sim |
| Número de dias após o usuário sair da campanha para começar a limpar os dados da campanha (sn_ca.purging.days_after_user_removed) | O número de dias depois que um usuário é removido de uma campanha para remover as informações da campanha.<br>Valor padrão: 180 dias |

## Reavaliação de Campanha

| Propriedade | Uso |
|---|---|
| O número de dias após o qual o público da campanha será reavaliado (sn_ca.campaign.reevaluation_frequency) | O número padrão de dias para reavaliar um público de campanha.<br>Você pode substituir este padrão nos campos Reavaliar **campanha** e **Reavaliar** |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Propriedade | Uso |
| --- | --- |
| | **frequência** no formulário Campanha. Para obter mais informações, consulte Exibir metas de campanha.<br><br>Valor padrão: 7 dias |

## Visualização do Portal

| Propriedade | Uso |
| --- | --- |
| Sufixo da URL do Portal de serviços que você deseja usar para visualizações do portal (sn_cd.preview.portal_url_suffix) | O sufixo da URL do portal de serviços ou Central do funcionário (EC) que sua empresa usa para visualizações do portal.<br><br>Você pode mudar essa propriedade do sistema quando quiser visualizar seu conteúdo em diferentes portais.<br><br>Valor padrão: esc |

### Ativar Publicação de conteúdo

Você pode ativar a Publicação de conteúdo se tiver a função de administrador para distribuir conteúdo significativo para os funcionários por meio de vários canais. Este plug-in inclui dados de demonstração e ativa plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos. Para usar o recurso Employee Communities, ative o plug-in Customer Communities [com.sn_customer_communities].

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.

3. Selecione **Instalar** e, na caixa de diálogo Ativar plug-in, selecione **Ativar**.

**Nota:**
Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação do aplicativo não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

#### Tópicos relacionados

Lista de plug-ins

### Componentes instalados com o Content Publishing

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in Content Delivery [com.sn_content_delivery], incluindo tabelas, funções de usuário e trabalhos programados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:**
A tabela Arquivos da Aplicação lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

**Nota:**
O plug-in Content Publishing [com.sn_content_delivery] ativa a propriedade do sistema sn_cd.min_admin_count [sys_properties.list]. Esta propriedade evita que você exclua seu único usuário administrador do Content Publishing, exigindo um número mínimo (o padrão é dois) de usuários ativos com esta função.

## Funções instaladas

As funções a seguir estão incluídas quando você instala a aplicação Central do funcionário (sn_ex_sp):

| Título da função [nome] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| Administrador da Publicação de conteúdo[sn_cd.content_admin] | Concede acesso a todas as informações e privilégios da Publicação de conteúdo.<br><br>Pode acessar registros de leitura e gravação nas tabelas de publicação de conteúdo.<br><br>Pode adicionar ou editar o tipo de conteúdo.<br><br>Pode criar ou editar modelos de conteúdo.<br><br>Pode programar conteúdo para o portal de serviços ou Central do funcionário. | • Gerente de publicação de conteúdo [sn_cd.manager]<br>• Gerenciador de modelo [sn_cd.content_template_owner] |
| Gerente de publicação de conteúdo[sn_cd.content_manager] | Pode criar e programar conteúdo para o Content Publishing. | Nenhum |
| Gerenciador de modelo [sn_cd.content_template_owner] | Pode criar e exibir modelos de conteúdo para artigos de notícias. | Nenhum |
| Gerente de campanha [sn_ca.campaign_manager] | Fornece acesso a todo o conteúdo de experiências de conteúdo. Isso inclui:<br><br>Criando e programando conteúdo para Central do funcionário e campanhas. | • sn_esign.config_manager<br>• sn_cda.analytics_reader<br>• sn_cd.content_approver |
| Administrador de análise da Publicação de conteúdo[sn_cda.analytics_admin] | Necessário para configurar um perfil de análise. | Nenhum |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Título da função [nome] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| Leitor de análise da Publicação de conteúdo[sn_cda.analytics_reader] | Pode acessar e exibir relatórios de análise. | Nenhum |

## Trabalhos programados instalados

| Trabalho programado | Descrição |
|---|---|
| Publicação de conteúdo: enviar notificações | Envia notificação por e-mail para um público e data especificados.<br>É executado a cada hora por padrão. |
| Publicação de conteúdo: publicar em fóruns | Publica conteúdo da comunidade em fóruns da comunidade.<br>É executado a cada hora por padrão. |
| Publicação de conteúdo: tarefas pendentes do processo | Cria tarefas pendentes para o público atribuído.<br>É executado a cada hora por padrão. |

## Tabelas instaladas

| Tabela | Descrição |
|---|---|
| Público [sn_cd_audience] | Um grupo de usuários direcionado. |
| Dados do público [sn_cd_audience_data] | Usado quando **o tipo de público** é **Carregar arquivo** do formulário de público. Onde você armazena usuários carregados. |
| Conteúdo do bloco [sn_cd_block] | Conteúdo reutilizável para notificações, comunicados em rich text ou publicações da comunidade (ao instalar comunidades). |
| Conteúdo da comunidade [sn_cd_content_community] | Conteúdo publicado em um tópico ou fórum em uma comunidade. O conteúdo da comunidade pode ser:<br>• Blog<br>• Evento<br>• Vídeo<br>• Lista de publicações |
| Conteúdo de tarefa pendente [sn_cd_content_todo] | Define o conteúdo da tarefa.<br>Conteúdo pendente são tarefas atribuídas a funcionários que podem fazer parte de uma campanha. As tarefas pendentes também podem acionar conteúdo adicional após a conclusão da tarefa inicial.<br>Os usuários verificam a conclusão da tarefa ao: |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Tabela | Descrição |
|---|---|
| | • Clique do botão<br>• Inicialização de vídeo<br>• Clique no link |
| Tarefa de conteúdo [sn_cd_task] | Estende a tabela de tarefas de RH [sn_hr_core_task] e onde você cria tarefas para as Central do funcionário tarefas pendentes. |
| Configuração do organograma [sn_cd_config_org_chart] | Quais informações aparecem no organograma. |
| Configuração de exibição do usuário [sn_cd_user_display_configuration] | Controla quando os usuários exibem na página do Organograma e no widget Minha equipe de HRI no Central do funcionário. |
| Conteúdo [sn_cd_content_base] | Tabela base para campos comuns a tabelas de conteúdo. |
| Conteúdo de notícias [sn_cd_content_news] | Notícias e comunicados da empresa publicados no portal por meio de widgets. |
| Conteúdo da notificação [sn_cd_content_notification] | Define uma rajada de e-mail anunciando notícias importantes e links direcionando o usuário para o portal de serviço. |
| Conteúdo do portal [sn_cd_content_portal] | Conteúdo ou informações que você disponibiliza para seus funcionários no Central do funcionário. O conteúdo pode ser uma faixa, calendário, evento, link baseado em imagem, rich text, URL ou vídeo. |
| Tipo de conteúdo [sn_cd_content_type] | Classifica o conteúdo que você deseja que apareça no Central do funcionário.<br>Os exemplos são:<br>• Conteúdo da comunidade<br>• Conteúdo do portal<br>• Conteúdo da notificação<br>• Conteúdo de tarefa pendente |
| Programar conteúdo [sn_cd_content_visibility] | Determina qual conteúdo aparece no Central do funcionário, para qual público e quando. |
| Conteúdo do link [sn_cd_url_asset] | Links de URL para informações a serem exibidas no Central do funcionário. |

## Widgets instalados

| Widget | ID | Descrição |
|---|---|---|
| Anúncios (CD) | cd-anúncios | Mostra o conteúdo do portal com o tipo de conteúdo Rich Text. Geralmente, uma breve mensagem de transmissão e é exibida em um carrossel quando há vários itens. |
| Feed de notícias da categoria | cd-categoria-feed-de-notícias | Mostra visualizações de artigos de notícias para uma categoria específica. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Widget | ID | Descrição |
|---|---|---|
| Experiência de conteúdo | cd-content-experiência | Entrega comunicações direcionadas e acionáveis aos funcionários. Para obter mais informações, consulte Campanhas para experiências de conteúdo. |
| Tarefa de Conteúdo (CD) | cd-conteúdo-tarefa | Este widget faz parte do processo de conclusão de tarefa de RH usado no Employee Service Center, mas não pode ser usado como um widget autônomo. |
| Calendário de Eventos (CD) | cd-evento-calendário | Mostra o conteúdo do portal com o tipo de conteúdo Calendário. Mostra programações. |
| Notícias em destaque | cd-news-featured | Mostra artigos realçados na parte superior da Central de notícias. |
| Links de Informações (CD) | cd-informações-links | Mostra o conteúdo do portal com o tipo de conteúdo de URL. Mostra hiperlinks. |
| Detalhe do artigo de notícias | cd-news-article-detail | Aparece na página de detalhes do artigo e contém o corpo do artigo conforme criado no Editor de conteúdo avançado. |
| Carregador de dados de notícias | cd-news-dataloader | Pode ser adicionado à página de detalhes do artigo para facilitar o compartilhamento de dados entre os widgets na página, o que reduz o tempo de carregamento da página. |
| Feed de notícias | cd-feed-de-notícias | Aparece na página inicial, na Central de notícias e nas páginas de detalhes do artigo e contém visualizações de artigos de notícias. |
| Cabeçalho de notícias | cd-notícias-cabeçalho | Aparece na página de detalhes do artigo e contém o título, o subtítulo e a miniatura da imagem. |
| Informações de notícias | cd-news-info | Aparece na página de detalhes do artigo e contém a data de publicação do artigo de notícias e o botão Copiar link. |
| Organograma (CD) | cd-orgchart | Mostra um organograma de um funcionário. |
| Visualizar conteúdo para dispositivos móveis (CD) | cd-preview-mobile-content | Notificações que aparecem na exibição móvel. |
| Visualização de tarefa pendente de conteúdo (CD) | visualizar_conteúdo_todos | Mostra uma visualização do conteúdo da tarefa. |
| Links Rápidos (CD) | cd-quick-links | Mostra o conteúdo do portal com o tipo de conteúdo de Link baseado |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Widget | ID | Descrição |
|---|---|---|
| | | em imagem. Mostra uma linha de imagens clicáveis. |
| Conteúdo avançado (CD) | cd-richcontent | Mostra visualizações de três partes de conteúdo avançado. Aparece como um carrossel quando há mais de três partes publicadas de conteúdo avançado. |
| Conteúdo com Estilo (CD) | conteúdo com estilo de cd | Mostra o conteúdo do portal com o tipo de conteúdo de conteúdo com estilo. Mostra faixas ou texto informativo.<br>Você pode configurar a cor, o alinhamento e outras opções de texto e plano de fundo.<br>Aparece como um carrossel quando há vários itens. |
| Próximos Eventos (CD) | cd-upcoming-events | Mostra o conteúdo do portal com o tipo de conteúdo de Evento. Mostra os próximos eventos. |
| Carrossel de Vídeo (CD) | cd-vídeo-carrossel | Mostra o conteúdo do portal com o tipo de conteúdo Vídeo. Vários vídeos são exibidos em um carrossel. Você pode mostrar uma lista de rolagem de vídeos usando este widget.<br>**Nota:** Somente os links incorporados do YouTube e do Vimeo são compatíveis. |
| Faixa de Boas-vindas (CD) | cd-banner | Mostra o conteúdo do portal com o tipo de conteúdo Faixa. Geralmente usado para mostrar banners/textos informativos. Mostra em um carrossel quando há vários itens. |

**Nota:**
Esses widgets oferecem suporte ao widget Experiência de conteúdo; eles não devem ser usados diretamente no portal: widget de visualização de CD, conteúdo de faixa de CE, layout de carrossel de CE, layout de lista de CE, conteúdo estilizado de CE e layout de bloco de CE.

### Propriedades instaladas com o Content Publishing

O plug-in Content Publishing [com.sn_content_delivery] adiciona as seguintes propriedades que são projetadas para controlar como os trabalhos programados funcionam em relação a notificações, tarefas e comunidades.

Para modificar as propriedades do Content Publishing como um administrador de conteúdo [sn_cd.content_admin], navegue até **Publicação de conteúdo** > **Avançado** > **Propriedades**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As propriedades do Content Publishing determinam como os trabalhos programados são executados e ajudam a garantir que haja um impacto limitado no desempenho da sua instância.

### Aprovações

| Propriedades | Descrição |
|---|---|
| sn_cd.all_must_approve | Indica que todos os aprovadores devem aprovar qualquer conteúdo programado antes de publicá-lo. Se você marcar Não, somente um aprovador será necessário para publicá-lo. |

### Habilitar propriedade da Gestão de conteúdo

| Propriedades | Descrição |
|---|---|
| Permitir propriedade para públicos (sn_cd.activate_audience_delegation_controls) | Indica que você deseja habilitar a propriedade de público em Publicação de conteúdo.<br><br>Para obter mais informações, consulte Propriedade do conteúdo. |
| Permitir propriedade para itens de conteúdo (sn_cd.activate_content_authoring_controls) | Indica que você deseja habilitar a propriedade do item de conteúdo em Publicação de conteúdo.<br><br>Para obter mais informações, consulte Propriedade do conteúdo. |
| Permitir propriedade para tópicos (sn_cd.activate_topic_ownership) | Indica que você deseja habilitar a propriedade do tópico em Publicação de conteúdo.<br><br>A propriedade de um tópico inclui:<br>• Capacidade de restringir quais grupos ou usuários podem programar conteúdo para publicação.<br>• Capacidade de editar o conteúdo atribuído ao tópico.<br>• Capacidade de visualizar o conteúdo do tópico.<br><br>**Nota:** Outros usuários que têm acesso ao conteúdo podem exibir o conteúdo programado para o tópico restrito, mas não podem remover o tópico da programação.<br><br>Para obter mais informações, consulte Propriedade do conteúdo. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Habilitar controle de versões de conteúdo e histórico de mudanças

| Propriedades | Descrição |
|---|---|
| sn-cd.activate_content_snapshots | Marque a caixa de seleção para habilitar o controle de versões de conteúdo para a biblioteca de conteúdo. Veja Controle de versões de conteúdo |

### Notificações

| Propriedades | Descrição |
|---|---|
| sn_cd.notification.max_run_time | O tempo máximo (em segundos) em que o trabalho programado Publicação de conteúdo: enviar notificações é executado. Limita a duração do trabalho programado, mas conclui qualquer trabalho em andamento e não seleciona nenhum novo trabalho.<br><br>Valor padrão: 600 |
| sn_cd.sms_notification.max_recipients | O número máximo de pessoas para as quais você pode enviar uma notificação por SMS.<br><br>Valor padrão: 50.000.<br><br>**Nota:**<br>Quando o máximo é excedido, o SMS não é enviado. O **status da notificação** no formulário Conteúdo da programação é **Máximo excedido**. |
| sn_cd.sms_notification.max_users_per_event | O número máximo de usuários a serem adicionados por evento para uma notificação por SMS.<br><br>Valor padrão: 1000. |
| sn_cd.notification.event_stagger | A quantidade de tempo entre os eventos quando um trabalho programado é executado. O escalonamento fornece tempo para os eventos serem processados durante o tempo escalonado.<br><br>Valor padrão: 60 segundos. |
| sn_cd.notification.max_events | O número máximo de eventos de campanhas a serem processados durante o trabalho programado.<br><br>Valor padrão: 50. |
| sn_cd.notification.max_users_per_event | O número máximo de usuários a serem adicionados por evento para uma notificação por e-mail. |
| sn_cd.notification.max_recipients | O número máximo de destinatários permitidos por notificação por e-mail. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Tarefas pendentes

| Propriedades | Descrição |
|---|---|
| sn_cd.todo.max_run_time | O tempo máximo de execução em segundos para o trabalho programado Publicação de conteúdo: criar tarefas pendentes. Quando a execução do trabalho termina, todos os itens atuais ainda são processados após o tempo decorrido. |
| sn_cd.todo.event_stagger | O número de segundos entre os eventos. |
| sn_cd.todo.max_events | O número máximo de eventos enfileirados por execução de trabalho programada. |
| sn_cd.todo.max_users_per_event | O número máximo de usuários que podem ser adicionados por evento. |
| sn_cd.todo.max_designados | O número máximo de pessoas que você pode atribuir a uma tarefa. |

### Fóruns

| Propriedades | Descrição |
|---|---|
| sn_cd.content_community.max_posts | O número máximo de publicações em um fórum permitidas por Publicação de conteúdo: trabalho programado Publicar em fóruns. |

### Traduções e troca de idioma

| Propriedades | Descrição |
|---|---|
| sn_cd.enable_language_switching | Permite que você altere o idioma da configuração do sistema na Biblioteca de conteúdo.<br><br>Quando você ativa esta propriedade do sistema, o botão **Alternar idioma** aparece após a criação de conteúdo da Biblioteca de conteúdo.<br><br>Selecionar o botão **Alternar idioma** permite que você exiba os campos no formulário para que apareçam no idioma selecionado. Você pode selecionar o botão após a revisão para voltar ao idioma original.<br><br>Para obter mais informações, consulte Biblioteca de Conteúdo. |
| sn_cd.enable_localization_framework_integration | Habilita a integração com o Localization Framework. Para obter mais informações, consulte integração com Framework de localização. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Visualização do Portal

| Propriedades | Descrição |
|---|---|
| Sufixo da URL do Portal de serviços que você deseja usar para visualizações do portal (sn_cd.preview.portal_url_suffix) | O sufixo da URL do portal de serviços ou Central do funcionário (EC) que sua empresa usa para visualizações do portal.<br><br>Você pode mudar essa propriedade do sistema quando quiser visualizar seu conteúdo em diferentes portais.<br><br>Valor padrão: esc |

### Notícias

| Propriedades | Descrição |
|---|---|
| Limita o número de artigos de notícias mostrados nos widgets de notícias (sn_cd.content_page_limit) | Define um máximo de artigos de notícias que podem aparecer em qualquer um dos widgets de notícias, com um máximo do sistema de 500 artigos. |
| ID da página que você deseja usar para a Central de notícias (sn_cd.news_center_page_id) | Define a página principal do conteúdo de notícias. O botão **Central de notícias** na navegação principal redireciona para esta página, bem como as trilhas e o botão de chamada para ação nos widgets. |
| ID da página em que você deseja exibir artigos de notícias (sn_cd.news_article_page_id) | Define a página em que um artigo de notícias completo é exibido. Quando um usuário clica em um artigo de notícias em um widget de notícias, o widget redireciona para esta página. |

### Ativar Fóruns de funcionário

Fóruns de funcionário é um recurso que pode acompanhar Central do funcionário - Pro.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para ativar os Fóruns de funcionários, você deve:

- Como instalar Central do funcionário
- Instalação do Central do funcionário - Pro
- Ativar o plug-in Communities [com.sn_communities]

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Selecione **Instalar** e, na caixa de diálogo Ativar plug-in, selecione **Ativar**.

**Nota:**
Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação do aplicativo não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

### Ativar Análise de conteúdo

Ative a Análise de conteúdo se você tiver uma função de administrador para usar a solução de análise padrão que fornece análise de tráfego do portal da web, bem como estatísticas de engajamento relacionadas a experiências de conteúdo (também conhecidas como campanhas).

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ative estes plug-ins:

- Publicação de conteúdo [sn_cd]
- Experiências de conteúdo [sn_ca]
- Análise de conteúdo [sn_cda]
- Performance Analytics - Portal Analytics [sn_cdap]
- Performance Analytics - Análise de engajamento de conteúdo [sn_ca_pa]

**Nota:**
O plug-in Análise de conteúdo [sn_cda] é um plug-in autônomo e coleta análises. Os outros plug-ins são onde o conteúdo reside.

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre a aplicação usando os filtros e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar uma aplicação, pode ser necessário solicitá-la na ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Instalar exibida, todas as dependências instaladas junto com a aplicação são listadas.
4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para dependências.
5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.

   (Optional) Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

**Importante:**
Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

6. Selecione **Instalar**.

## O que Fazer Depois

Análise de conteúdo

### Componentes instalados com Análise de conteúdo

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in Análise de conteúdo [sn_cda], incluindo tabelas, funções de usuário e trabalhos programados.

**Nota:**
A tabela Arquivos da Aplicação lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

**Nota:**
O plug-in Content Analytics [sn_cda] ativa a propriedade do sistema sn_cda.min_admin_count [sys_properties.list]. Esta propriedade evita que você exclua seu único usuário administrador de Análise de conteúdo, exigindo um número mínimo (o padrão é dois) de usuários ativos com esta função.

### Funções instaladas

| Título da função [nome] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| Administrador de análise [sn_cda.analytics_admin] | Cria perfis de acompanhamento, atribui as funções sn_cda.analytics_admin e sn_cda.analytics_reader e pode exibir os painéis. | Nenhum |
| Leitor de análise [sn_cda.analytics_reader] | Pode exibir perfis de acompanhamento e painéis. | Nenhum |

### Trabalhos programados instalados

| Trabalho programado | Descrição |
|---|---|
| Experiências de conteúdo: calcular compromissos de campanha | Calcula a pontuação de engajamento para cada campanha publicada com o acompanhamento ativado.<br><br>Por padrão, é executado a cada cinco minutos. |
| Experiências de conteúdo: processar análise de SNC | Converte a análise da tabela Evento rastreado [sn_cda_tracked_evt_agg] na tabela Estatística de análise [sn_ca_analytics_stat]. Isso preenche as referências de campanha, ação e conteúdo.<br><br>Por padrão, é executado diariamente. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:**
Você pode acionar ou executar um trabalho programado de perfil de acompanhamento na lista Perfil de acompanhamento. Talvez você precise adicionar o campo **Gatilho** usando o recurso Atualizar lista personalizada. Consulte Listas pessoais .

## Tabelas instaladas

| Tabela | Descrição |
|---|---|
| Importação de análise [sn_cda_import] | Armazena informações sobre importações de perfil. |
| Log de análise [sn_cda_analytics_log] | Armazena logs criados quando há falha na validação ou importação do perfil. |
| Estatística de visita de análise [sn_cda_analytics_visit_stat] | Um acúmulo de estatísticas de visita por dia e por perfil.<br>Por exemplo, o número de visitantes e exibições de página por sessão. |
| Navegador [sn_cda_visit_browser] | Armazena uma lista exclusiva de navegadores. |
| Estatística do navegador [sn_cda_browser_stat] | Armazena análises relacionadas a visitas com base em navegadores e dispositivos. |
| Estatística do dispositivo [sn_cda_device_stat] | Armazena análises relacionadas a tipos de dispositivo (por exemplo, desktop, celular). |
| Estatística do evento [sn_cda_event_stat] | Armazena análises de eventos do navegador (por exemplo, reproduções de vídeo, cliques de botão) de todos os perfis. |
| Perfil de acompanhamento externo [sn_cda_external_tracking_profile] | Tabela genérica que contém perfis de acompanhamento externo. |
| Estatística de página [sn_cda_page_stat] | Armazena análises de exibição de página de todos os perfis. |
| Gatilho de perfil [sn_cda_profile_trigger] | Armazena trabalhos programados, um por perfil, que importa dados para o perfil de acompanhamento. |
| País restrito [sn_cda_m2m_prof_country] | Define quais países você não deseja rastrear. Não rastreie usuários que residem no país definido. |
| Perfil de acompanhamento da ServiceNow [sn_cda_snc_tracking_profile] | Armazena perfis ao rastrear com a ServiceNow. Estende o perfil de acompanhamento [sn_cda_tracking_profile] |
| Evento rastreado [sn_cda_tracked_evt_agg] | Armazena eventos rastreados brutos para perfis da ServiceNow. Quando importado, se transforma na tabela sn_cda_event_stat. |
| Valor do campo rastreado [sn_cda_tracked_fld_value] | Tabela auxiliar a ser usada durante o acompanhamento para armazenar referências a combinações exclusivas de campo/valor. Habilita detalhamentos de análise. |
| Página rastreada [sn_cda_tracked_page_agg] | Armazena eventos de exibição de página bruta para perfis da ServiceNow. Quando importado, se transforma na tabela sn_cda_page_stat. |
| Perfil de acompanhamento [sn_cda_tracking_profile] | Tabela genérica que contém perfis de análise. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Tabela | Descrição |
|---|---|
| Visita rastreada [sn_cda_tracked_visit_agg] | Armazena eventos de visita brutos para perfis da ServiceNow. Quando importado, se transforma na tabela sn_cda_visit_analytics_stat. |
| Visitar referência [sn_cda_visit_referral] | Armazena análises relacionadas a referências de página. |

### Tabelas instaladas com experiências de conteúdo e análise de conteúdo

| Tabela | Descrição |
|---|---|
| Estatística de análise [sn_ca_analytics_stat] | Armazena análises agregadas para uma campanha, incluindo interações com campanha, ação e conteúdo. |
| Estatística de campanha arquivada [sn_ca_campaign_arch] | Armazena estatísticas de campanha arquivadas. |
| Ação rastreada [sn_ca_tracked_action] | Quais ações exclusivas você deseja rastrear com uma campanha. |
| Ação rastreada da campanha [sn_ca_m2m_campaign_action] | Rastreie os relacionamentos muitos para muitos entre ações e uma campanha. Rastreie somente as ações que fazem parte de uma campanha. |
| Ação de conversão [sn_ca_m2m_action_content_type] | Relacionamento muitos para muitos entre ações e tipos de conteúdo. Define quais tipos de ação contribuem para a pontuação de engajamento de uma campanha. Por exemplo, uma ação de impressão de faixa não deve mudar a pontuação de engajamento, mas um clique de faixa deve. |

## Widgets instalados

| Widget | ID | Descrição |
|---|---|---|
| Controlador de Site da Análise de conteúdo | cda-site-analytics | Ajuda a analisar o comportamento do usuário, as métricas de uso e muito mais no painel de experiência do usuário. |

### Ativação do Content Governance

Você pode instalar a aplicação Content Governance (sn_cg) para fornecer um método simplificado para os funcionários solicitarem que o conteúdo seja criado para o Content Publishing.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: administrador

Ative estes plug-ins:

- Publicação de conteúdo [sn_cd]
- Experiências de conteúdo [sn_ca]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre a aplicação usando os filtros e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar uma aplicação, pode ser necessário solicitá-la na ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Instalar exibida, todas as dependências instaladas junto com a aplicação são listadas.
4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para dependências.
5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.

   (Optional) Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   **Importante:**
   Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.
6. Selecione **Instalar**.

### Instalação de Content Governance

Você pode instalar Content Governance (sn_cg) se tiver a função de administrador.

Content Governance fornece um método simplificado para solicitar que o conteúdo seja criado para Publicação de conteúdo ou Experiências de conteúdo.

O aplicativo inclui dados de demonstração e instala aplicativos ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito de um ServiceNow produto ou aplicação .

#### Funções instaladas

Quando Content Governance (sn_cg) e Publicação de conteúdo (sn_cd) estão instalados, as seguintes funções estão disponíveis:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Administrador de conteúdo (sn_cd.content_admin)
- Gerente de conteúdo (sn_cd.content_manager)

**Nota:**
Ambas as funções são atribuídas automaticamente às funções Usuário de solicitação de conteúdo (sn_cg.content-request_user) e Usuário de item da solicitação de conteúdo (sn_cg.content_request_item_user). Essas funções fornecem acesso total a Content Governance.

Ambas as funções têm acesso de leitura e gravação a solicitações de conteúdo.

Os funcionários que solicitam conteúdo de Central do funcionário - Pro não exigem uma função específica.

## Planeje as etapas de upgrade

Determine para qual aplicação da loja você deseja atualizar e siga as etapas.

### Migrar para Central do funcionário de Portal de serviços

Migre para o portal Central do funcionário para fornecer aos funcionários uma experiência de portal unificada.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: administrador

**Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa**

**Procedimento**

1. Como instalar Central do funcionário da Store.
2. Crie uma taxonomia unificada para itens do catálogo e artigos de conhecimento para implementar a funcionalidade de navegação unificada.
   Para obter mais informações, consulte Taxonomia unificada para Central do funcionário.

   **Nota:**
   Copie e modifique a taxonomia padrão que vem com os dados de demonstração para suas necessidades de negócios.

3. Adicione imagens de faixa e miniatura para cada tópico.
4. Certifique-se de que todos os tipos de solicitação sejam capturados em **Meus filtros** de solicitação para consolidar os tipos de solicitação.
   Para obter mais informações, consulte Página de solicitações do funcionário.
5. Configure tarefas usando **a configuração de tarefas pendentes** para incluir aprovações.
   Para obter mais informações, consulte Página de tarefas do funcionário.
6. **Opcional:** Modifique o tema do portal.
   Para obter mais informações, consulte Personalizar Central do funcionário tema do portal.
7. **Opcional:** Use o layout e o modelo de notificação por e-mail que são enviados com o plug-in Employee Experience Foundation (com.snc.sn_ex_emp_fd) para entregar notificações consistentes.
   Para obter mais informações, consulte Usar layout de notificação por e-mail.
8. Navegar até **Portais de serviços** > **Portais** e mude o sufixo da URL do portal existente para evitar qualquer violação de referências de URL antigas que um funcionário tenha.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

9. Se você tiver páginas personalizadas, use os mapas de rota da página para redirecionar para as páginas apropriadas do novo portal.
10. Se alguma página no novo portal não tiver uma experiência de portal antiga equivalente, use mapas de rota de página para redirecionar para as páginas apropriadas ou para a página principal do portal.
11. Instale o **Portal de serviços Analytics** para análise da web.

    a. Navegar até **Portal de serviços** > **Portais**.

    b. Clique **em Central do funcionário**.

    c. Clique **em Criar configurações de análise**.
    Se as análises já estiverem configuradas, o botão será atualizado para Exibir configurações de análise

### Atualizar para Central do funcionário - Pro da Central de serviços ao funcionário (RH)

Migre para o portal Central do funcionário - Pro para fornecer aos funcionários um portal unificado e experiências de conteúdo.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Central do funcionário é entregue a todos os clientes como um aplicativo padrão e Central do funcionário - Pro é um aplicativo licenciado e deve ser instalado separadamente. Para obter mais informações, consulte Instalação do Central do funcionário - Pro.

**Nota:**
Se você é um cliente existente que usa o Employee Service Center, para experimentar os recursos de experiência de conteúdo aprimorada, atualize para a aplicação [ Central do funcionário - Pro mais recente de ServiceNow Store. Para obter mais informações sobre as etapas de instalação, consulte Instalação do Central do funcionário - Pro.

#### Procedimento

1. Instalação do Central do funcionário - Pro para obter os recursos mais recentes.
2. Navegar até **Definição do Sistema** > **Corrigir Scripts**.

   **Nota:**
   Execute os **Scripts de correção** somente se quiser redefinir a página inicial do portal existente e as páginas do tópico para a página inicial Central do funcionário padrão.

3. Certifique-se de que o escopo da aplicação esteja definido como **Employee Center Core**.
4. Clique em para abrir o script de correção **de instalação fácil da Central do funcionário**.
5. Na linha "`var runManually = false`", altere o valor de **false** para **true**.
6. Execute o script de correção.
7. Clonar taxonomia para conteúdo do funcionário.
8. Pesquisa com IA para Experiências selecionadas
9. Configure o widget **Meus itens ativos**.
   Para obter mais informações, consulte Configuração do widget Meus itens ativos.
10. Configurar **links rápidos**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações, consulte Configuração de links rápidos.

11. Configure o rodapé do portal.
    Para obter mais informações, consulte Configuração do rodapé.

### Resultado
Isso atualiza o Employee Service Center com os temas e recursos Central do funcionário - Pro mais recentes.

## Solução de problemas de pós-instalação

Para indexar os dados de demonstração de experiências selecionadas na pesquisa e no conteúdo recomendado e permitir todos os privilégios RCA, execute os scripts de correção.

### Executar fix-script para aprovações de RCA

Depois de instalar ou atualizar para as aplicações de experiência do funcionário mais recentes de ServiceNow Store, você pode encontrar mensagens de aprovação de acesso restrito de solicitante (RCA) solicitando uma atualização na solicitação de acesso.

### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

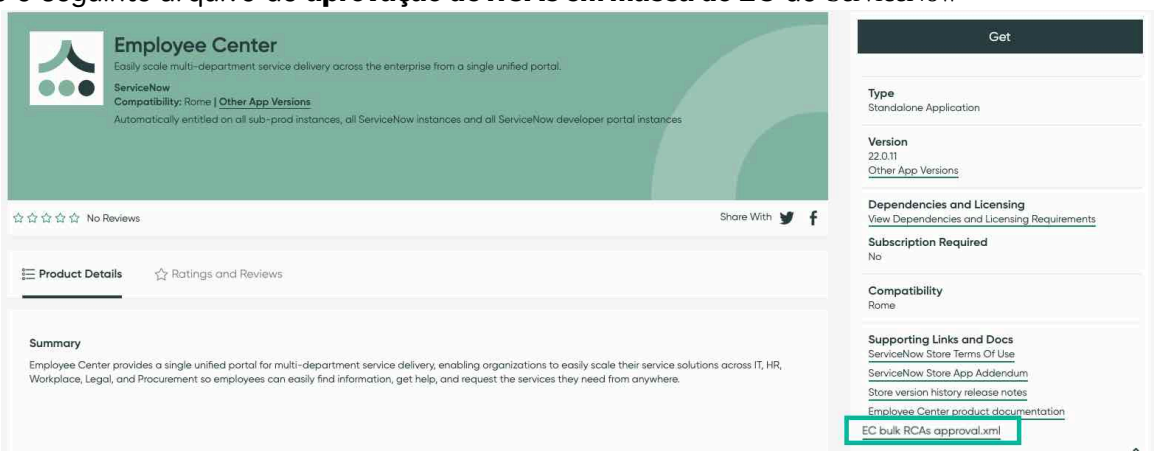
### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Instale as seguintes aplicações e assinaturas do Employee Experience.

- Central do funcionário
- Central do funcionário
- Central do funcionário - Pro
- Experiências de conteúdo
- Publicação de conteúdo

Os RCAs gerados após a instalação estão no estado **Solicitado** e você deve marcar manualmente os RCAs como **Permitidos**, o que pode ser demorado.

Para automatizar as aprovações de RCA para qualquer registro, você pode executar o script de **aprovação de RCAs em massa do EC** em que o escopo de origem é uma das aplicações de experiência do funcionário fornecidas.

Baixe o seguinte arquivo de **aprovação de RCAs em massa do EC** do ServiceNow Store.




**Nota:**
Este arquivo é um script autônomo para reduzir o esforço manual envolvido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Depois de baixar o arquivo de script, execute as etapas a seguir.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Corrigir Scripts**.
2. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho e escolha **Importar XML**.
3. Clique **em Escolher arquivo** e selecione o arquivo XML que você baixou.
4. Pesquise e localize o registro do script de **aprovação de RCAs em massa do EC**.
5. Clique em **Executar script** para permitir todos os RCAs solicitados.

## Executar scripts de correção para atualizar Central do funcionário

Execute manualmente os scripts de correção para atualizar para a Central do funcionário baseada em taxonomia mais recente. Baixe a versão mais recente de ServiceNow® Store antes de executar os scripts. Os scripts atualizam a configuração do portal existente para Central do funcionário sem executar várias etapas de configuração.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Execute manualmente os seguintes scripts se

- Você é um cliente Central de serviços ao funcionário (RH) e modificou os registros do portal.
- Você não instalou os dados de demonstração no momento da instalação. Repare os plug-ins dependentes conforme descrito em Como instalar Central do funcionário e Instalação do Central do funcionário - Pro.

### Corrigir scripts

| Corrigir script | Descrição |
|---|---|
| Instalação fácil da Central do funcionário | Ajuda a aceitar a taxonomia para Central do funcionário. Este script é executado automaticamente durante a instalação ou atualização.<br><br>Modifica o seguinte se o registro do portal da Central do funcionário não for personalizado.<br>• Atualiza a fonte de pesquisa do catálogo.<br>• Associa a taxonomia ao portal.<br>• Atualiza o painel, o tema e o menu no registro do portal da Central do funcionário.<br><br>**Nota:** A execução deste script substitui e redefine qualquer modificação feita na configuração do portal. |
| Definir tópicos primários para taxonomia de funcionário | Corrige recursos como as pesquisas **Recomendado para você** e **Exibir como relatório direto**, se a taxonomia do **funcionário** estiver associada ao portal. Atualiza a coluna **taxonomy_topic** nos |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Corrigir scripts

| Corrigir script | Descrição |
|---|---|
| | artigos de conhecimento e itens do catálogo para o mapeamento correspondente encontrado na tabela m2m_connected_content. |

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Corrigir Scripts**.
2. Pesquise por Central do funcionário Instalação fácil ou Definir tópicos primários para o script de taxonomia do funcionário e clique para abrir.
3. No campo **Script**, altere o valor do parâmetro *runManually* para **verdadeiro**.
4. Clique em **Executar script de correção**.

### Resultado
O portal existente é atualizado para o portal Central do funcionário mais recente que usa taxonomia unificada.

### O que Fazer Depois
Configure o AI Search para se alinhar com a experiência selecionada. Para obter mais informações, consulte Pesquisa com IA para Experiências selecionadas.

## Configure seu portal Central do funcionário

Personalize e configure o portal Central do funcionário para ajudar os funcionários a fazer autoatendimento e fazer solicitações.

### Configuração do portal

Configure o portal padrão Central do funcionário para incorporar experiências de widget específicas em sua página inicial.

### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Central do funcionário A aplicação fornece as melhores páginas iniciais do portal da classe com todos os widgets relevantes que fornecem uma experiência de portal centrada no funcionário. A aplicação tem duas páginas iniciais padrão.

- Central do funcionário: ec_home.
- Central do funcionário - Pro: ec_pro_home.

**Nota:**
A página inicial do portalCentral do funcionário - Pro é disponibilizada somente quando você instala a aplicação Central do funcionário - Pro (com.snc.employee_center_pro) de ServiceNow Store e é licenciada separadamente.

Para usar a página inicial pronta para uso mais recente:

- Para clientes de atualização, a página inicial padrão associada ao registro do portal Central do funcionário permanece a mesma de antes da atualização. Edite o registro da página inicial do portal manualmente para usando a nova página inicial do portal.
- Novos clientes do EC e do EC Pro veem as novas páginas iniciais associadas ao portal por padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:**
A nova página inicial não é exibida quando você tem uma página inicial personalizada.

Modifique as páginas do portal padrão Central do funcionário ou Central do funcionário - Pro para atender às suas necessidades.

Para obter os tamanhos padrão das imagens e dos ícones, consulte Tamanhos padrão de faixa e ícone para obter o desempenho ideal do portal.

### Procedimento

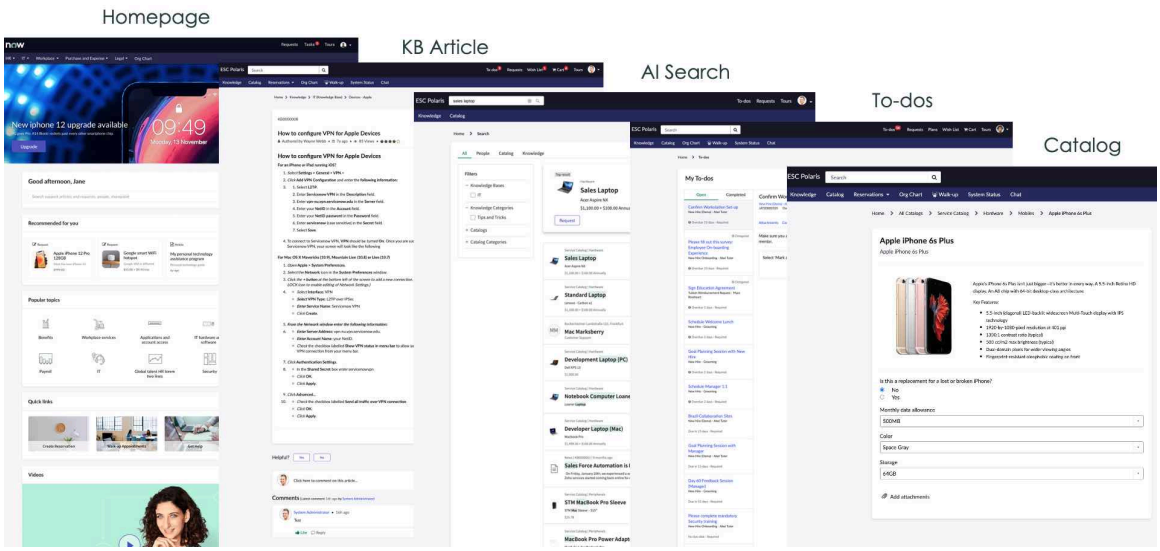
1. Navegar até **Todos** > **Central do funcionário** > **Administração** > **Configuração do portal**.
2. Edite o portal para atender às suas necessidades.
   Para obter mais informações sobre os campos de formulário e a descrição do portal, consulte Criar um portal .
3. Mapeie a **taxonomia** que você criou ou use a taxonomia padrão.
   Para obter mais informações sobre taxonomia, consulte Taxonomia unificada para Central do funcionário.

## Personalizar Central do funcionário tema do portal

Um tema é uma coleção de uma ou mais folhas de estilos (arquivos CSS) que definem uma aparência consistente para um conjunto de páginas. Personalize o tema padrão do portal para aplicar seu próprio tema que se adeque à sua identidade visual e melhore o design visual das páginas do portal.

### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A aplicaçãoCentral do funcionário envia um **tema EC** padrão que tem a melhor experiência de design visual. O tema do EC fornece uma experiência consistente em todas as páginas do portal.




### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Portal de serviços** > **Temas**.
2. Pesquise o Tema do EC para usar o tema padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:**
Use o tema padrão para obter uma melhor experiência visual e de usabilidade. No entanto, você pode selecionar outros temas para atender às suas necessidades.

3. Personalize o conteúdo do tema para atender aos seus requisitos.
   Para obter mais informações sobre os campos e a descrição do tema, consulte Criar um tema do portal .
4. Navegar até **Todos** > **Portal de serviços** > **Portais** > **Central do funcionário**, clique em **Testar** para visualizar Central do funcionário.
5. Clique em **Atualizar**.

**Nota:**
Você pode personalizar a cor primária e de fundo das variáveis CSS.

**Tópicos relacionados**

Configure portal branding

### Central do funcionário suporte para idiomas da direita para a esquerda

Quando o idioma da sessão é um idioma da direita para a esquerda, a direção da interface do usuário do portal é espelhada para exibição da direita para a esquerda.

#### Antes de Iniciar
Entenda como a IU funciona para um idioma da direita para a esquerda, consulte CSS para idiomas da direita para a esquerda em portais .

Função necessária: sp_admin ou administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Setas e menus suspensos em vários widgets são alinhados ao padrão da linguagem RTL.

#### Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Portal de serviços** > **Portais**.
2. Selecione o portal Central do funcionário.
3. Selecione a opção **Suporte a idiomas da direita para a esquerda**.
4. Selecione **Atualizar**.
   É gerado um CSS que reflete a direção de uma interface do usuário do portal para idiomas da direita para a esquerda.

#### Resultado
Quando o idioma da sessão é um idioma da direita para a esquerda, a direção da interface do usuário do portal é exibida da direita para a esquerda. A seta ao lado de Exibir organograma no widget employee_profile, Exibir tudo no ec_pro_dashboard, no widget de tópico de taxonomia do funcionário e em Central do funcionário aponta para a esquerda de acordo com o formato RTL. Para obter mais informações, consulte Suporte a RTL para Central do funcionário.

### Modificar Central do funcionário widgets

Você pode configurar as opções de instância de widget para controlar como os dados são exibidos no widget.

Use os tópicos a seguir para orientá-lo na modificação dos widgets Central do funcionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para exibir como os widgets aparecem no portal Central do funcionário, consulte Central do funcionário e Central do funcionário - Pro

### Modificar a exibição do widget de tópicos populares

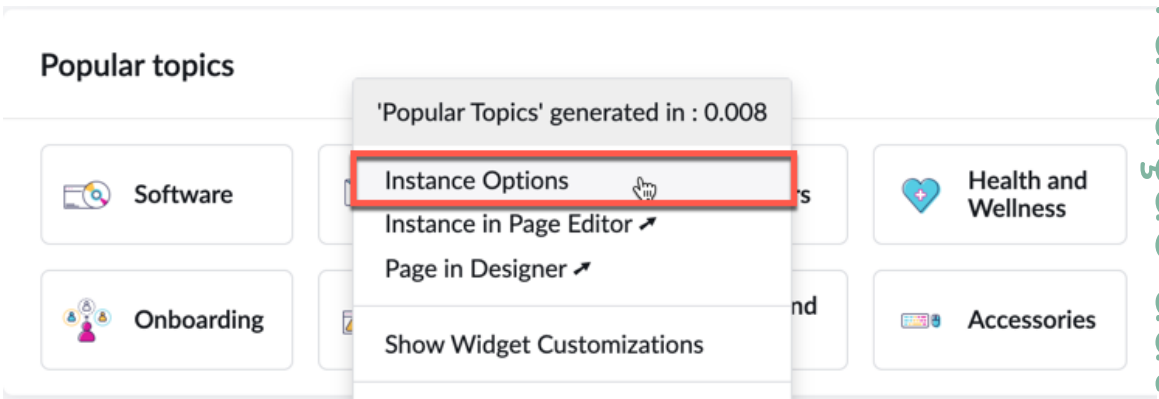
O widget de tópicos populares permite que você exiba e acesse rapidamente os tópicos mais exibidos. A Central do funcionário usa um algoritmo para determinar quais tópicos devem aparecer no widget. Você pode configurar as opções de instância para controlar a aparência do widget, como título, número de tópicos, tamanho de exibição e cor da borda.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sp_admin ou administrador

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
   A página inicial Central do funcionário é exibida.
2. Pressione e mantenha pressionada a tecla Ctrl, clique com o botão direito do mouse no widget Tópicos populares e selecione **Opções de instância**.




3. Configure as opções de instância.

| Opções de instância | Descrição |
|---|---|
| Título | Título do widget. |
| Número de tópicos | Número de tópicos que você deseja que apareçam no widget. Valor padrão: 8 |
| Tamanho de exibição | Tamanho dos blocos de cartão no widget. As opções são:<br>○ **Normal**<br>○ **Pequeno**<br>Valor padrão: Normal |
| Cor da borda | A cor da borda do widget. As opções são:<br>○ **Borda primária**<br>○ **Borda secundária**<br>○ **Borda terciária**<br>○ **Código hexadecimal** |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Opções de instância | Descrição |
|---|---|
| | Valor padrão: borda terciária |
| Código hexadecimal | Especifique um código hexadecimal para a cor da borda. Insira um valor neste campo somente se você selecionar **Código hexadecimal** no campo **Cor da borda**. |
| Ícone Mostrar tópico | Opção para mostrar o ícone do tópico. Esta opção é selecionada por padrão. Você pode ocultar o ícone do tópico desmarcando esta opção. |

4. Clique em **Salvar**.

### Modificar a exibição do widget de links rápidos

Projete e gerencie a aparência do widget, como título, estilo de exibição, tamanho do bloco e alinhamento de conteúdo.

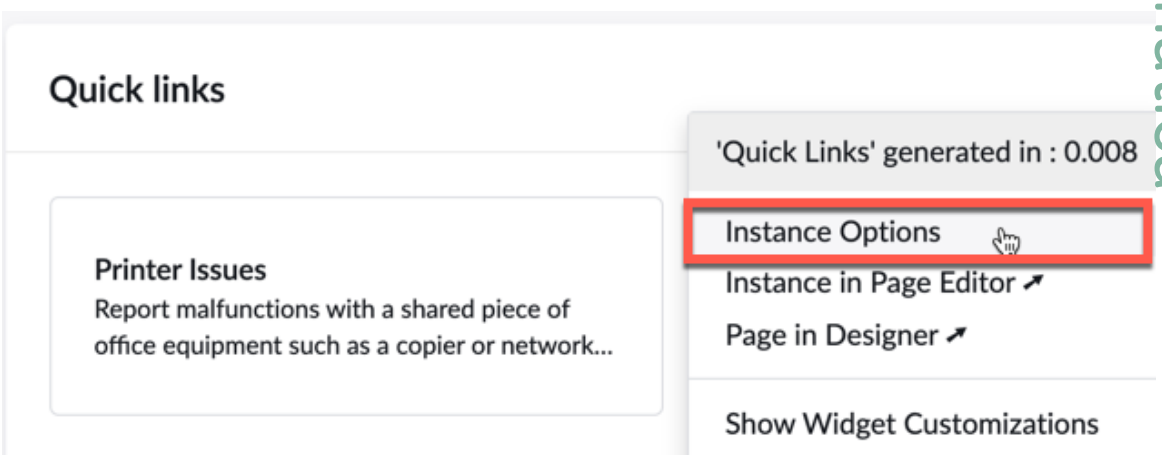
## Antes de Iniciar

Função necessária: sp_admin ou administrador

**Nota:**
Essas opções de configuração estão disponíveis somente para o widget de links rápidos, não para o widget de links rápidos (CD). Para verificar qual widget está presente no seu portal, abra a página no Designer do Portal de serviços: Create and edit a page using the Service Portal Designer

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. Na página inicial Central do funcionário, mantenha pressionada a tecla Ctrl, clique com o botão direito do mouse no widget de links rápidos e selecione **Opções de instância**.




3. Configure as opções de instância.

| Opções de instância | Descrição |
|---|---|
| Título | Indica o título do widget. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Opções de instância | Descrição |
| --- | --- |
| Estilo de exibição de cartão | Indica como você deseja que o bloco do cartão apareça no widget. As opções são:<br>○ **Miniatura**<br>○ **Simples**<br>Valor padrão: miniatura |
| Tamanho do bloco do cartão | Indica o tamanho do bloco do cartão no widget. As opções são:<br>○ **Médio**<br>○ **Pequeno**<br>Valor padrão: médio |
| Alinhamento de conteúdo do cartão | Indica como você deseja alinhar o conteúdo do cartão no widget. As opções são:<br>○ **Centro**<br>○ **Esquerda**<br>Valor padrão: Esquerda |
| Exibição da imagem do ícone | Exibe a imagem do ícone do bloco do cartão. Válido somente para:<br>○ Cartões médios da Central de miniaturas<br>○ Miniatura em cartões médios e pequenos à esquerda |
| Exibição de imagem em segundo plano | Exibe a imagem de fundo do bloco do cartão. Válido somente para cartões médios e pequenos da Central de miniaturas |
| Incluir descrição | Opção para incluir a descrição do bloco do cartão. Válido somente para:<br>○ Cartões Médios em Miniatura à Esquerda<br>○ Cartões médios simples |
| Cor de plano de fundo do bloco | Cor de fundo do bloco do cartão. As opções são:<br>○ **Primário**<br>○ **Escuro**<br>○ **Luz**<br>○ **Destaque**<br>○ **Código hexadecimal**<br>Válido somente para cartões de miniatura. |
| Código hexadecimal da cor de plano de fundo do bloco | Especifique um código hexadecimal para a cor de fundo do bloco. Insira um valor neste campo somente se você selecionar **Código hexadecimal** no campo **Cor de plano de fundo** do bloco. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Opções de instância | Descrição |
|---|---|
| Exibição de sobreposição de ícone | Opção para exibir um plano de fundo circular para o ícone. Esta opção é exibida somente quando um ícone está disponível. |
| Código hexadecimal de cor de sobreposição de ícone | Opção para especificar uma cor para o plano de fundo circular do ícone. Insira um valor neste campo depois de selecionar a opção **Exibição de sobreposição de ícone**. O padrão deste campo é #FFFFFF (cor branca) se você não especificar um valor neste campo. |
| Exibição de sobreposição de texto | Opção para exibir a sobreposição de texto. Válido somente para cartões médios e pequenos da Central de miniaturas |
| Código hexadecimal de cor de sobreposição de texto | Opção para especificar uma cor para a sobreposição de texto. Insira um valor neste campo depois de selecionar a opção **Exibição de sobreposição de texto**. O padrão deste campo é #FFFFFF (cor branca) se você não especificar um valor neste campo. |
| Cor de texto personalizada | Indica a cor personalizada do texto. Válido somente para cartões de miniatura. |
| Código hexadecimal de cor de texto personalizada | Especifique uma cor personalizada para o texto. Insira um valor neste campo depois de selecionar a opção **Personalizar cor do texto**. O padrão deste campo é #FFFFFF (cor branca) se você não especificar um valor neste campo. |
| Links Rápidos | Adicione ou remova os links rápidos que você deseja que apareçam no widget. |

4. Clique em **Salvar**.

**Tópicos relacionados**

Configuração de links rápidos

### Modificar a exibição do widget Meus favoritos

O widget **Meus Favoritos** exibe o conteúdo favorito para uso rápido. Você pode configurar as opções de instância para controlar a aparência do widget, como o título e o número de itens a serem exibidos que você deseja exibir.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sp_admin ou administrador

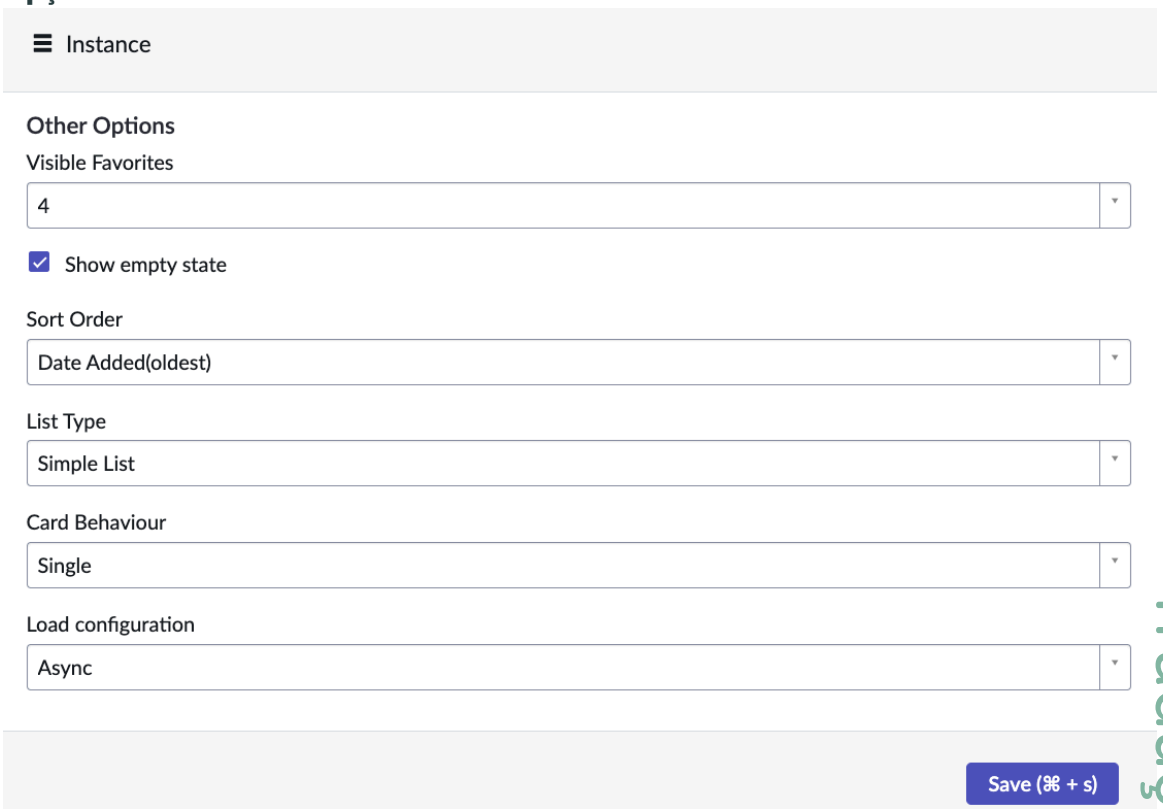
#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
   A página inicial Central do funcionário é exibida.
2. Pressione e mantenha pressionada a tecla Ctrl, clique com o botão direito do mouse no widget Favoritos e selecione **Opções de instância**.
   A página de opções de instância é exibida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Opções de instância**




.

**3.** Configure as opções de instância.

| Opções de instância | Descrição |
|---|---|
| Favoritos Visíveis | Número de favoritos a serem mostrados. Valor padrão 4. |
| Mostrar estado vazio | Aceite para mostrar o widget com a mensagem de estado vazia quando nenhum conteúdo estiver marcado como favorito. |
| Ordem de Classificação | Ordem de classificação dos itens favoritos que você deseja exibir no widget. As opções são:<br>○ **Acessado(s) Recentemente**<br>○ **Data adicionada (mais recente)**<br>○ **Data adicionada (mais antiga)**<br>Valor padrão: Acessado recentemente |
| Tipo de lista | Como você deseja que os itens apareçam no widget. As opções são:<br>○ **Lista de Cartões**<br>○ **Lista Simples**<br>Valor padrão: Lista Simples |
| Comportamento do cartão | A maneira como você deseja que o cartão apareça no widget. As opções são: |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Opções de instância | Descrição |
|---|---|
| | ○ **Solteiro(a)**<br>○ **Quebrar**<br>Valor padrão: único |
| Carregar configuração | Selecione a lista de opções de configuração Carregar.<br>○ **Assíncrono**<br>○ **Sincronização**<br>Você pode tornar a configuração de carregamento Síncrona para os widgets visíveis na página inicial para uma melhor experiência de carregamento. |

4. Clique em **Salvar**.
   Para obter mais informações, consulte Favoritos entre canais.

### Modificar a exibição do widget de perfil do funcionário

O widget de perfil do funcionário exibe as guias e a hierarquia de informações relacionadas ao trabalho. Você pode configurar as opções de instância para controlar o número de guias a serem exibidas.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sp_admin ou administrador

#### Procedimento

1. Navegar até **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
   A página inicial Central do funcionário é exibida.
2. Clique no widget de perfil na barra de navegação primária.
   A página de perfil é exibida.
3. Pressione e mantenha pressionada a tecla Ctrl no teclado, clique com o botão direito do mouse no widget sobre mim e selecione **Opções de instância**.
4. Configure as opções de instância.

| Opções de instância | Descrição |
|---|---|
| Número de guias a serem exibidas | Contagem de guias a serem exibidas no perfil do funcionário no intervalo de 1 a 10.<br>Padrão: 4 |
| Painel de visão geral do widget | Selecione para exibir o menu de navegação esquerdo (painel de visão geral do widget). |

5. Clique em **Salvar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Modificar a exibição do widget de cabeçalho do tópico

O widget de cabeçalho do tópico exibe o tópico e seus tópicos secundários, incluindo todo o conteúdo conectado associado aos tópicos. Você pode configurar as opções de instância para controlar a aparência do widget de cabeçalho do tópico, como a descrição do tópico e a faixa e o ícone do tópico.

## Antes de Iniciar

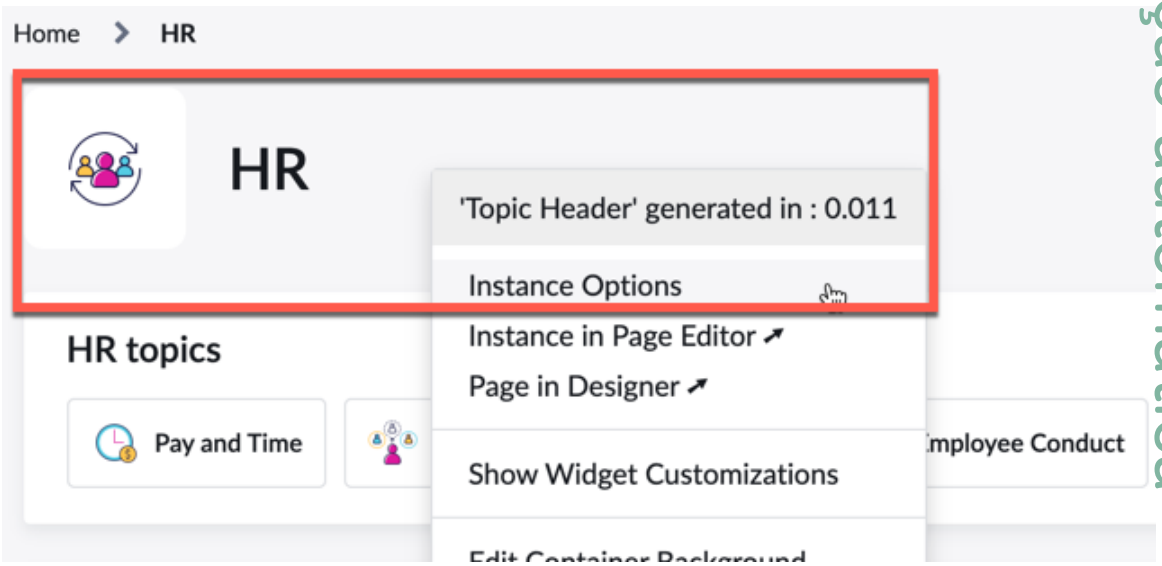
Função necessária: sp_admin ou administrador

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode configurar a exibição do widget de cabeçalho do tópico usando as etapas a seguir. Para editar a imagem da faixa, o cabeçalho da página ou a descrição, consulte Criar e associar tópicos.

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
   A página inicial Central do funcionário é exibida.
2. Clique em um tópico na barra de navegação primária.
   A página do tópico é exibida.
3. Pressione e mantenha pressionada a tecla Ctrl, clique com o botão direito do mouse no widget do tópico e selecione **Opções de instância**.




4. Configure as opções de instância.

| Opções de instância | Descrição |
|---|---|
| Incluir descrição | Descrição do tópico. Marque esta caixa de seleção para mostrar a descrição do tópico. Essa caixa de seleção está marcada por padrão. |
| Exibição primária | Esta configuração se aplica a todos os tópicos. As opções são: |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Opções de instância | Descrição |
| --- | --- |
| | ○ **Somente texto**: selecione para exibir somente o nome do tópico.<br>○ **Ícone**: selecione para exibir um ícone ao lado do nome do tópico.<br>○ **Faixa**: selecione para exibir uma faixa em segundo plano com o nome do tópico.<br>Valor padrão: ícone |
| Exibição secundária | Fornece a flexibilidade para aplicar esta configuração somente a alguns tópicos selecionados. Esta configuração substitui a configuração de exibição primária. As opções são:<br>○ **Somente texto**: selecione para exibir somente o nome do tópico.<br>○ **Ícone**: selecione para exibir um ícone ao lado do nome do tópico.<br>○ **Faixa**: selecione para exibir uma faixa em segundo plano com o nome do tópico.<br>Valor padrão: faixa |
| Selecionar lista de tópicos | Pesquise e selecione os tópicos aos quais você deseja aplicar a configuração de exibição secundária. |
| Cor de fundo da faixa | Cor de fundo da faixa. As opções são:<br>○ **Marca primária**<br>○ **Marca primária mais escura**<br>○ **Marca primária mais leve**<br>○ **Personalizado, insira um código hexadecimal**<br>Valor padrão: marca primária |
| Código hexadecimal de cor do plano de fundo da faixa | Especifique um código hexadecimal para a cor de fundo da faixa. Insira um valor neste campo somente se você selecionar **Personalizado. Insira um código hexadecimal** no campo **Cor de plano de fundo** da faixa. |
| Posição da imagem da faixa | Como você deseja posicionar a faixa no widget. As opções são:<br>○ **Superior esquerdo**<br>○ **Centro-esquerda**<br>○ **Inferior esquerda**<br>○ **Centro superior**<br>○ **Centro Centro**<br>○ **Centralizar parte inferior** |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Opções de instância | Descrição |
| --- | --- |
| | ○ **Superior direito**<br>○ **Centralizar à direita**<br>○ **Inferior direita**<br>Valor padrão: Centro Centro |
| Exibição de imagem da faixa | As opções são:<br>○ **Dimensionar para caber**: dimensiona a imagem para caber no widget inteiro.<br>○ **Tamanho original**: exibe a imagem original no widget.<br>Valor padrão: dimensionar para caber |
| Cor de sobreposição do texto da faixa | Cor de sobreposição para o texto da faixa. As opções são:<br>○ **Sobreposição escura**<br>○ **Sobreposição de luz**<br>Valor padrão: sobreposição escura |
| Opacidade de sobreposição de texto da faixa | Opacidade da sobreposição de texto da faixa. As opções são:<br>○ **0**<br>○ **0,1**<br>○ **0,2**<br>○ **0,3**<br>○ **0,4**<br>○ **0,5**<br>○ **0,6**<br>○ **0,7**<br>○ **0,8**<br>○ **0,9**<br>○ **1**<br>Selecione **0** para transparência total e **1** para sem transparência.<br>Valor padrão: 0,5 |
| Cor do plano de fundo do ícone | Cor de fundo do ícone. As opções são:<br>○ **Fundo primário**<br>○ **Fundo secundário** |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Opções de instância | Descrição |
|---|---|
| | ○ **Fundo terciário**<br>○ **Personalizado, insira um código hexadecimal**<br>Valor padrão: Plano de fundo primário |
| Código hexadecimal de cor do plano de fundo do ícone | Especifique um código hexadecimal para a cor de fundo do ícone. Insira um valor neste campo somente se você selecionar **Personalizado. Insira um código hexadecimal** no campo **Cor de plano de fundo do ícone**. |

5. Clique em **Salvar**.

### Modificar a exibição do widget de subtópicos

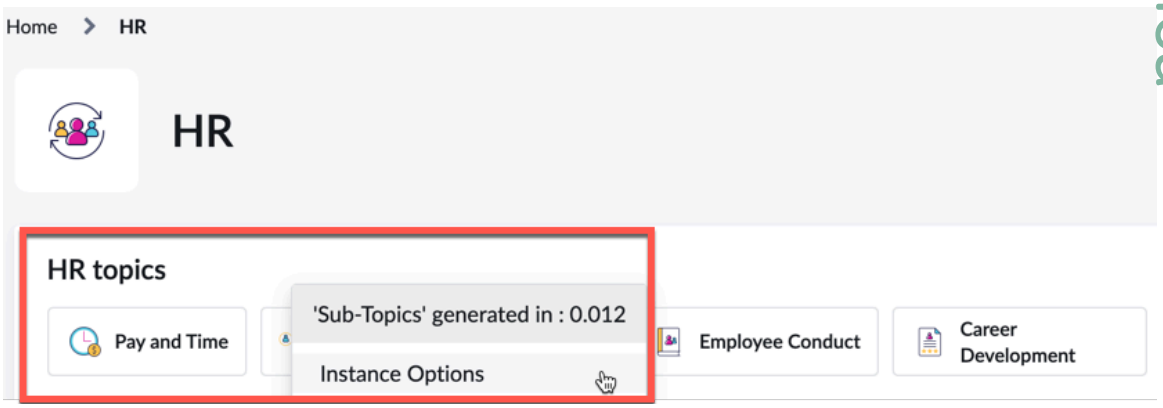
O widget de subtópicos exibe todos os tópicos secundários associados ao tópico primário em sua taxonomia. Clique no tópico secundário para abrir a página do tópico secundário. Você pode configurar as opções de instância para mostrar ou ocultar os ícones de tópico dos tópicos secundários no widget.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sp_admin ou administrador

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
   A página inicial Central do funcionário é exibida.
2. Clique em um tópico na barra de navegação primária.
   A página do tópico é exibida.
3. Pressione e mantenha pressionada a tecla Ctrl no teclado, clique com o botão direito do mouse no widget de tópicos secundários e selecione **Opções de instância**.




4. Siga um destes procedimentos.
   - Marque a caixa de seleção **Mostrar ícone** do tópico para mostrar o ícone do tópico.
   - Desmarque a caixa de seleção **Mostrar ícone** do tópico para ocultar o ícone do tópico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Essa caixa de seleção está marcada por padrão.

5. Clique em **Salvar**.

### Modificar a exibição do widget do organograma

O widget do organograma exibe os funcionários e a hierarquia da organização. Você pode configurar as opções de instância para controlar o número de funcionários.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sp_admin ou administrador

#### Procedimento

1. Navegar até **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
   A página inicial Central do funcionário é exibida.
2. Clique em um organograma na barra de navegação primária.
   A página do organograma é exibida.
3. Pressione e mantenha pressionada a tecla Ctrl no teclado, clique com o botão direito do mouse no widget do tópico de navegação e selecione **Opções de instância**.
4. Configure as opções de instância.

| Opções de instância | Descrição |
|---|---|
| Mostrar contagem de subordinados diretos | Contagem de relatores diretos que o funcionário tem. Padrão: selecionado |
| Número de subordinados diretos a ser exibido | Número de itens a serem mostrados em uma única página. As opções são 12, 24 e 36. Valor padrão: 12 |
| Pesquisa de tamanho mínimo de entrada | Número de letras necessárias como entrada mínima para pesquisa. Padrão: 1 |

5. Clique em **Salvar**.

### Modificar a exibição do widget de conteúdo do tópico

O widget de conteúdo do tópico exibe os artigos de conhecimento e as solicitações associadas ao tópico em sua taxonomia. Clique em um artigo de conhecimento ou em uma solicitação para abri-lo. Você pode configurar as opções de instância para controlar o número de itens a serem mostrados por página e sua ordem de classificação.

#### Antes de Iniciar

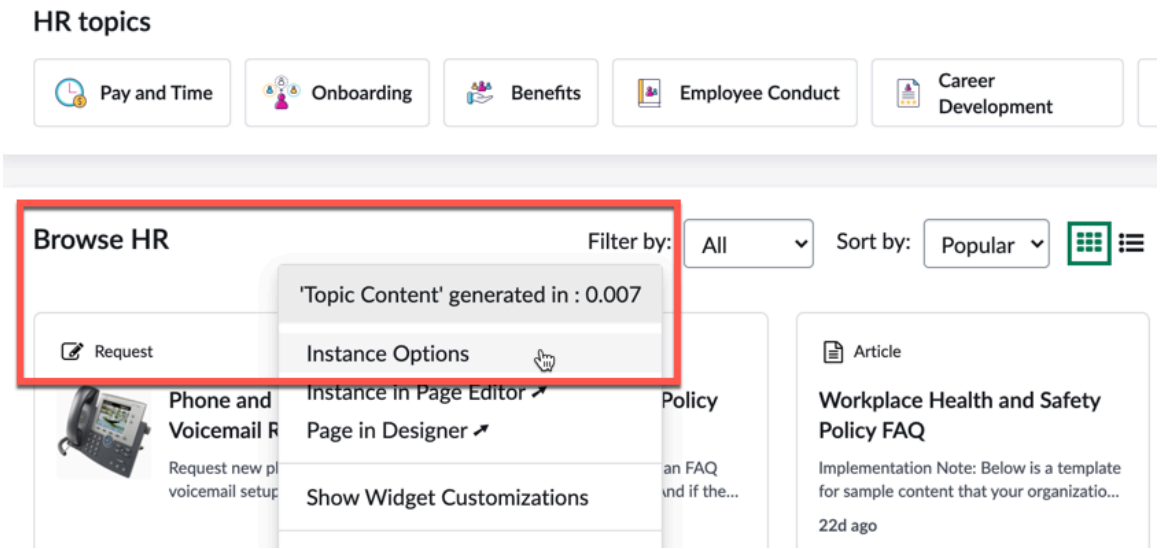
Função necessária: sp_admin ou administrador

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
   A página inicial Central do funcionário é exibida.
2. Clique em um tópico na barra de navegação primária.
   A página do tópico é exibida.
3. Pressione e mantenha pressionada a tecla Ctrl no teclado, clique com o botão direito do mouse no widget do tópico de navegação e selecione **Opções de instância**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




4. Configure as opções de instância.

| Opções de instância | Descrição |
|---|---|
| Número de itens por página | Número de itens a serem mostrados em uma única página. As opções são:<br>○ **12**<br>○ **24**<br>Valor padrão: 12 |
| Ordem de classificação padrão | Ordem na qual os itens são classificados e exibidos. As opções são:<br>○ **popularidade**<br>○ **alfabética**<br>Valor padrão: popularidade |

5. Clique em **Salvar**.

### Modificar opções de largura da faixa

Modifique a largura do widget da faixa Central do funcionário - Pro, na página inicial, para atender à sua preferência.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Configure a largura do widget de faixa Central do funcionário - Pro, em um dos seguintes tamanhos:

- Exibição de largura fixa
- Exibição de largura fluida

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:**
As opções configuráveis de largura da faixa só estarão disponíveis se você tiver Central do funcionário - Pro versão 25.0.3. As versões mais antigas têm somente a opção Fluido disponível.

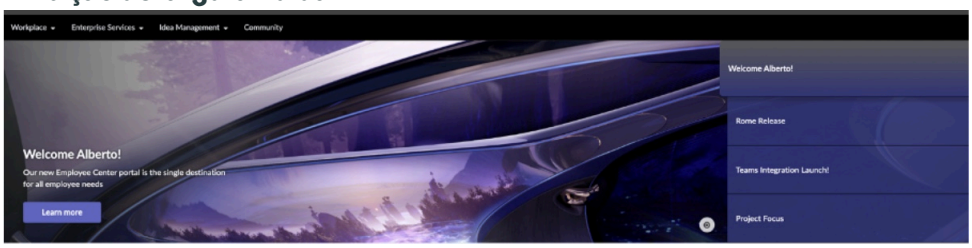
### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Portal de serviços** > **Páginas** > **ec_pro_dashbaord**.
2. Role para baixo até **Conteúdo da página** e selecione a **Página inicial do Employee Center Pro - Contêiner 1**.
3. Tornar a página editável.
4. **Opcional:** Para manter a faixa compactada, altere a **Largura** para **Fixa** e selecione **Atualizar**.

**Exibição de largura fixa**

5. **Opcional:** Para expandir a faixa para caber na tela, altere a **Largura** para **Fluida** e selecione **Atualizar**.

**Exibição de largura fluida**




### Resultado
Defina o widget de faixa na página inicial Central do funcionário - Pro com a largura de sua preferência.

## Usar layout de notificação por e-mail

Use o layout e o modelo de notificação por e-mail enviados com o plug-in Employee Experience Foundation (com.snc.sn_ex_emp_fd) para entregar notificações.

### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Aplique o layout a notificações por e-mail para elevar a aparência e entregar notificações com identidade visual.

**Nota:**
O plug-in Employee Experience Foundation (com.snc.sn_ex_emp_fd) é instalado como um plug-in dependente com Central do funcionário ou Central do funcionário - Pro. No entanto, você ainda pode instalar independentemente o plug-in de ServiceNow Store. Para obter mais informações, consulte Instalar o Employee Experience Foundation.

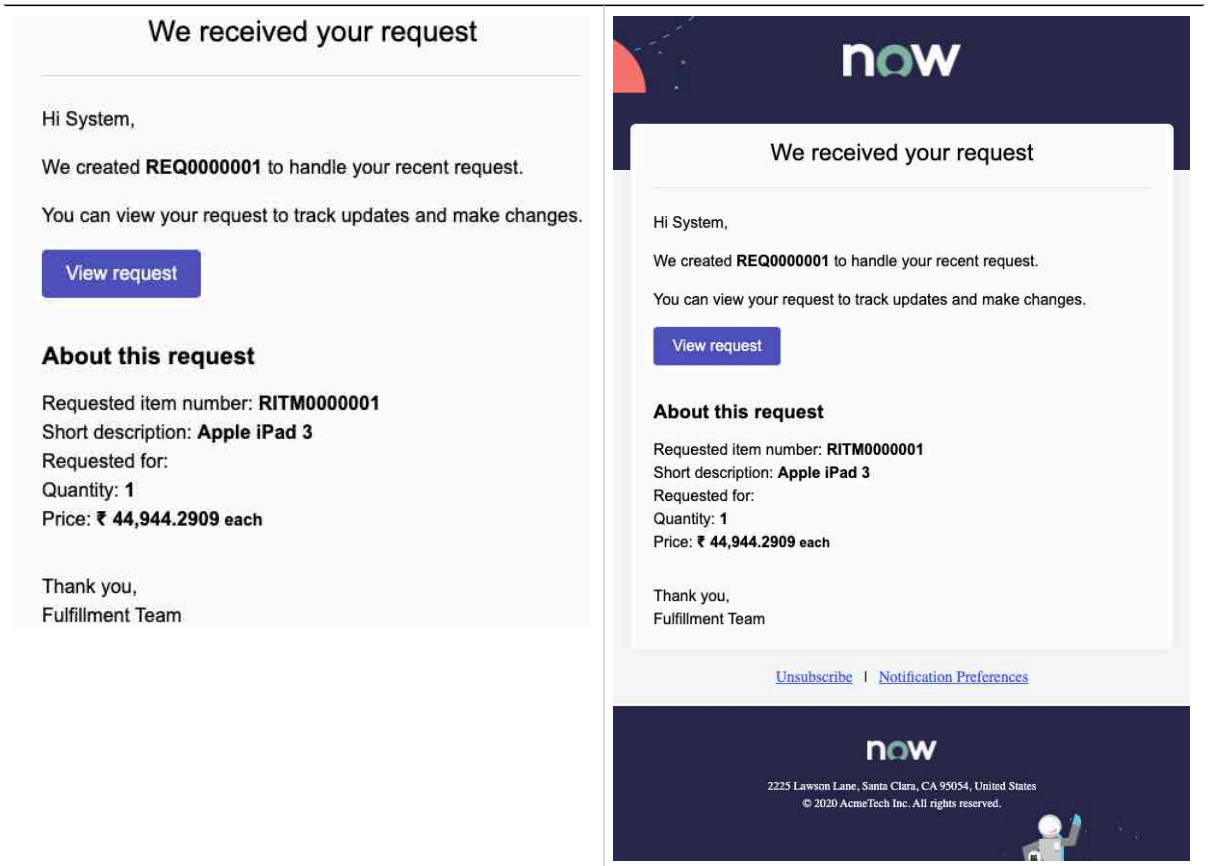
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O plug-in Employee Experience Foundation (com.snc.sn_ex_emp_fd) é enviado com o seguinte.

- Layout de notificação do funcionário: fornece um layout com tema Next Experience para aplicar aos modelos de e-mail para todas as notificações do funcionário. Este layout inclui práticas recomendadas, padrões e estilos. Use os seguintes itens de layout:
  - Cabeçalho
  - Rodapé
  - Links para Cancelar assinatura e Mudar preferência
  - Logotipos de marca facilmente modificáveis
  - Capacidade de resposta da web
- Modelo de notificação do funcionário: fornece um modelo para o layout de notificação por e-mail para criar conteúdo reutilizável para a linha de assunto e o corpo da mensagem. Aplique o modelo às notificações do funcionário para fornecer informações consistentes.

Por exemplo, verifique a aparência da notificação sem e com o layout de notificação por e-mail.




**Nota:**
Se você for um cliente de atualização, para usar o layout de e-mail mais recente, instale o aplicativo Employee Experience Foundation (com.snc.sn_ex_emp_fd) de ServiceNow® Store.

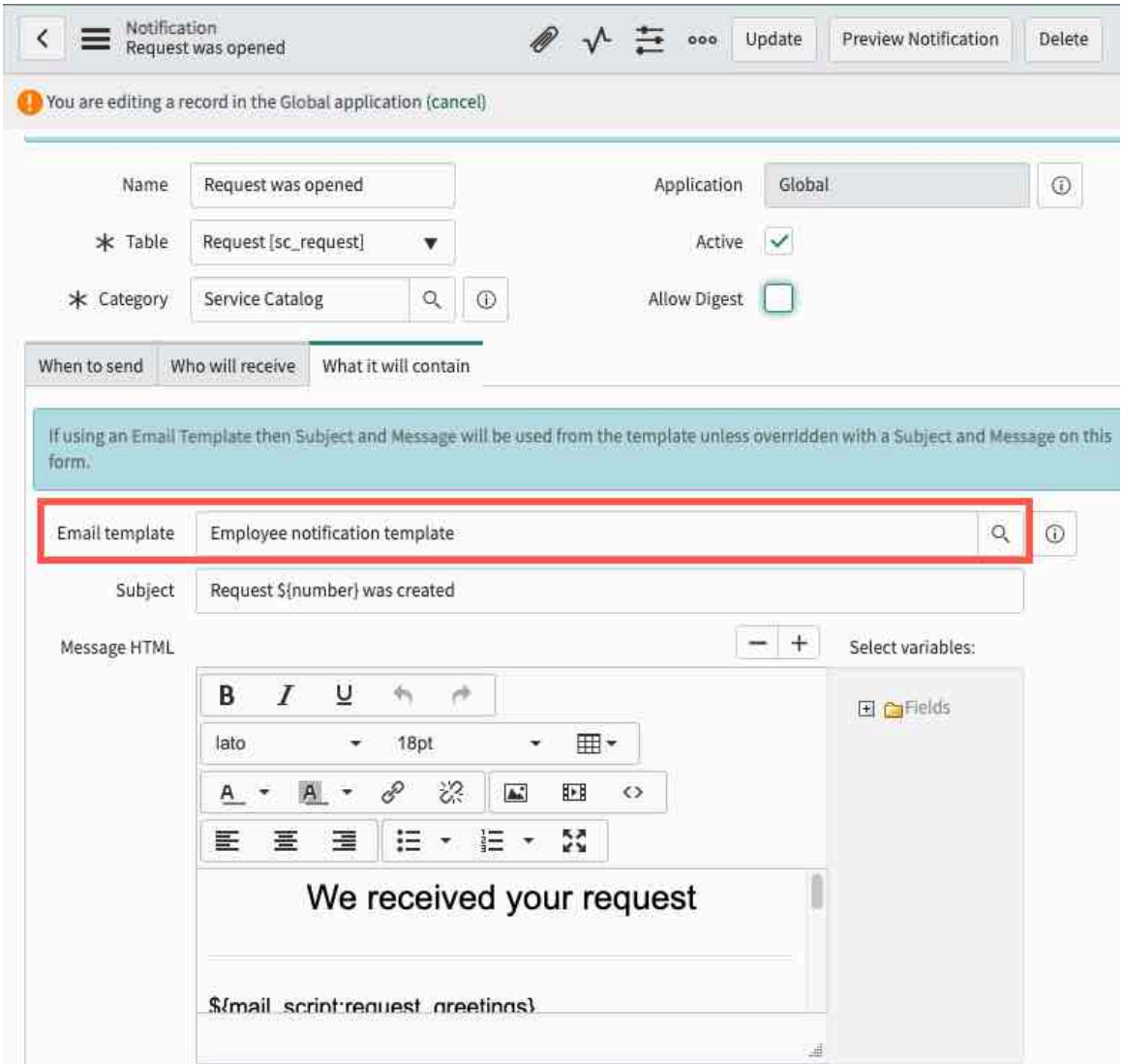
### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Notificação do Sistema** > **E-mail** > **Notificações**.
2. Pesquise a notificação que você deseja aplicar o modelo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Clique em abrir a notificação e verifique se ela está **Ativa**.
4. Na guia **O que conterá**, selecione pesquisar e aplique o modelo de notificação por e- **mail**para o modelo de e-mail.




5. Modifique o corpo do e-mail ou use-o como fornecido.
6. Visualize a notificação e clique em **Atualizar**.

## O que Fazer Depois

Reutilize o layout de notificação do funcionário em qualquer um dos seus modelos para criar notificações consistentes.

### Modificar o widget de notícias em destaque

O widget Notícias em destaque exibe artigos em destaque sobre notícias e anúncios da empresa.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sp_admin ou administrador

Saiba mais sobre os widgets de notícias: Artigos de notícias

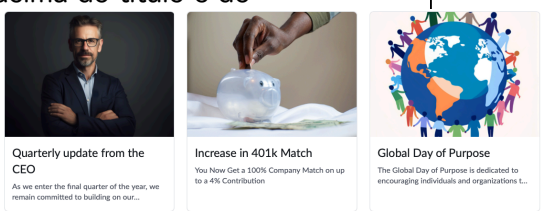
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Procedimento

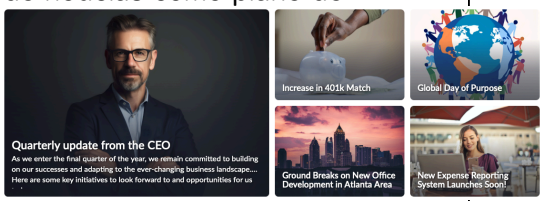
1. Navegar até **Todos** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
   A página inicial Central do funcionário é exibida.
2. Clique **em Central de notícias**.
3. Pressione e mantenha pressionada a tecla Ctrl, clique com o botão direito do mouse no widget de Notícias em destaque e selecione **Opções de instância**.
4. Configure o widget:

| Opção de widget | Descrição |
|---|---|
| Carregar assíncrono | Carrega os dados do widget em segundo plano. Se você selecionar esta opção, a página inicial da Central do funcionário será exibida mesmo que o widget de notícias não tenha terminado de carregar. |
| Cabeçalho | Texto que aparece na parte superior da página da Central de notícias. |
| Mostrar miniatura | Opção que exibe uma imagem em miniatura para cada artigo de notícias |
| Imagem em miniatura padrão | Selecione uma imagem a ser exibida quando um artigo de notícias não tiver uma imagem em miniatura. |
| Mostrar estado vazio | Opção que permite que o widget apareça se não houver artigos de notícias publicados no widget de notícias em destaque. |
| Mensagem de estado vazia | A mensagem a ser exibida quando não há artigos de notícias publicados no widget de notícias em destaque. |
| Layout | Como você deseja que os artigos de notícias apareçam no widget. As opções são:<br>○ **Cartão**: exibe no máximo três artigos em que a miniatura aparece acima do título e do subtítulo.<br>○ **Bloco**: exibe até cinco artigos de notícias com um bloco grande e quatro blocos pequenos, em que |




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Opção de widget | Descrição |
| --- | --- |
| | cada bloco tem a miniatura do artigo de notícias como plano de fundo.   |
| Layout fixo | Opção para desativar a paginação e exibir somente a primeira página de artigos de notícias. |

5. Clique em **Salvar**.

### Modificar a exibição do widget Turno futuro

O widget do organograma exibe os funcionários e a hierarquia da organização. Você pode configurar as opções de instância para controlar o número de funcionários.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sp_admin ou administrador

#### Procedimento

1. Navegue até eck .
   A página inicial do quiosque Central do funcionário - Pro é exibida.
2. Clique no widget **Turno** futuro.
3. Pressione e mantenha pressionada a tecla Ctrl no teclado, clique com o botão direito do mouse no widget Turno futuro e selecione **Opções de instância**.
4. Configure as opções de instância.

| Opções de instância | Descrição |
| --- | --- |
| Título | Especifique o título do widget.<br>Padrão: `próximo turno`. |
| Intervalo de tempo para as informações do próximo turno | Número de turnos a serem exibidos. As opções são 7, 14 e 30 dias. Valor padrão: 7<br>**Nota:**<br>Os detalhes do turno mais antigo são exibidos. |

5. Clique em **Salvar**.

**Nota:**
As informações do turno mais recente estão disponíveis somente após o registro em log.

### Modificar a exibição do widget de folga

O widget do organograma exibe os funcionários e a hierarquia da organização. Você pode configurar as opções de instância para controlar o número de funcionários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sp_admin ou administrador

### Procedimento

1. Navegue até eck .
   A página inicial do quiosque Central do funcionário - Pro é exibida.
2. Clique no widget **Tempo de folga**.
3. Pressione e mantenha pressionada a tecla Ctrl no teclado, clique com o botão direito do mouse no widget Turno futuro e selecione **Opções de instância**.
4. Configure as opções de instância de **título**.
   Especifique o título do widget. Padrão: `tempo de folga`.

   **Nota:**
   O saldo de licença foi arredondado

5. Clique em **Salvar**.

   **Nota:**
   As informações de folga estão disponíveis somente após o registro em log.

## Modificar o widget do feed de notícias

O widget do feed de notícias exibe artigos sobre notícias e anúncios da empresa. Todas as notícias, Outras notícias e Notícias relacionadas são instâncias do widget do feed de notícias.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sp_admin ou administrador

Saiba mais sobre os widgets de notícias: Artigos de notícias

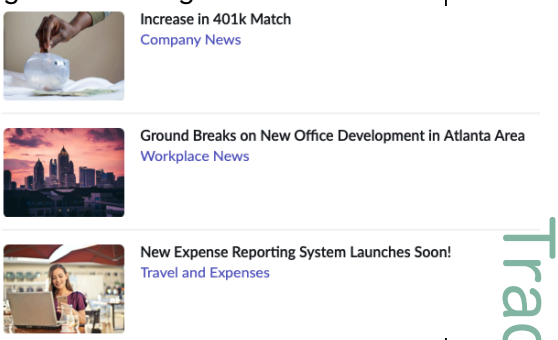
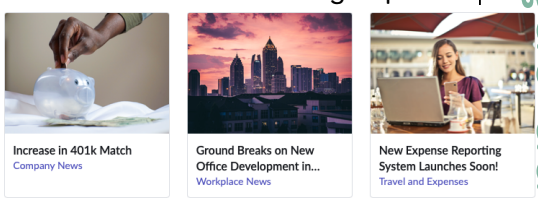
### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
   A página inicial Central do funcionário é exibida.
2. Pressione e mantenha pressionada a tecla Ctrl, clique com o botão direito do mouse no widget do feed de notícias e selecione **Opções de instância**.
3. Configure o widget:

| Opção de widget | Descrição |
|---|---|
| Carregar assíncrono | Carrega os dados do widget em segundo plano. Se você selecionar esta opção, a página inicial da Central do funcionário será exibida mesmo que o widget de notícias não tenha terminado de carregar. |
| Mostrar título | Opção para exibir o título do cabeçalho do artigo de notícias |
| Título | Título do widget |
| Mostrar miniatura | Exibe uma imagem em miniatura para cada artigo de notícias |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Opção de widget | Descrição |
| --- | --- |
| Mostrar subtítulo | Opção para exibir o subtítulo do artigo de notícias |
| Carregamento em linha | Permite que os funcionários abram outros artigos de notícias na página de detalhes do artigo sem atualizar a página da web |
| Habilitar controles de grade/lista | Exibe uma opção para o usuário alternar entre uma grade e uma exibição de lista de artigos de notícias |
| Exibição padrão | Define a exibição padrão de artigos de notícias:<br>○ **Lista**: organiza os artigos em uma lista vertical.  <br>○ **Grade**: organiza os artigos em uma grade com no máximo três artigos por linha.  |
| Mostrar categorias | Opção para mostrar ou ocultar as categorias atribuídas |
| Tipo de paginação | Como os usuários navegam pelos artigos de notícias. As opções são:<br>○ **Pontilhado**: exibe pontos navegáveis que representam cada página de artigos.<br>○ **Numerado**: exibe os números de página navegáveis.<br>○ **Chamada para ação**: exibe um botão com um link de chamada para ação. Por exemplo, "Exibir todas as notícias", que redireciona os usuários para a página da Central de notícias.<br>○ **Mostrar mais**: exibe um botão "Mostrar mais" que exibe todos os artigos de notícias quando clicado. |
| Número de itens por página | Número máximo de artigos a serem exibidos (o máximo do sistema é de 500 artigos) |
| Plano de ação: texto | Texto para o link da chamada para ação. Selecione o layout de **Chamada para ação** para exibir este elemento. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Opção de widget | Descrição |
|---|---|
| Chamada para ação: ID da página | A página para a qual os usuários serão redirecionados que clicarem no link da chamada para ação |
| Imagem em miniatura padrão | Selecione uma imagem a ser exibida quando um artigo de notícias não tiver uma imagem em miniatura |
| Permitir estado vazio | Permite que o widget apareça se não houver artigos de notícias publicados |

4. Clique em **Salvar**.

### Modificar o widget Experiências de conteúdo

Você pode editar a faixa do widget Experiências de conteúdo para criar um layout moderno e exclusivo para o seu conteúdo no widget Experiências de conteúdo.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sp_admin ou administrador

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
   A página inicial Central do funcionário é exibida.
2. Pressione e mantenha pressionada a tecla Ctrl, clique com o botão direito do mouse no widget Experiência de conteúdo e selecione **Opções de instância**.
3. Configure o widget:

| Opção de widget | Descrição |
|---|---|
| Exibir texto do título | Exibe o título do widget Experiência de conteúdo<br>Para configurar o título, navegue até **Portal de serviços** > **Páginas** > **<Page Name>** > **Instância: cabeçalho da experiência de conteúdo** |
| Exibir caixa delimitadora | Envolve o widget com uma sombra para dar uma aparência tridimensional |
| Exibir cor de fundo do widget | Se o conteúdo publicado no widget não tiver uma imagem, o widget exibirá a cor de fundo definida em vez da cor de fundo da página do portal. |
| Estilo de widget | Como você deseja que o conteúdo apareça no widget quando exibido na área de trabalho. As opções são:<br>○ **Menu de lista à direita**: exibe um menu de títulos de conteúdo no lado direito do widget.<br>○ **Carrossel pontilhado**: exibe pontos navegáveis que representam cada página de artigos. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Opção de widget | Descrição |
|---|---|
| | ○ **Blocos**: exibe o conteúdo em um bloco grande do lado esquerdo e dois blocos menores empilhados verticalmente no lado direito. |
| Permitir que a imagem de plano de fundo seja parcialmente coberta pelo menu de lista à direita | Estica a imagem na largura do widget. Esta opção se aplica somente à configuração do menu de lista à direita de estilo de widget. |
| Altura do widget | Define a altura do widget |
| Mostrar 3 blocos pequenos | Quando o estilo de widget de blocos é selecionado e a altura do widget é de 600 pixels ou mais, essas opções exibem o conteúdo em três pequenos blocos empilhados verticalmente no lado direito |
| Carregar configuração | Define como a ordem na qual os dados da página e dos widgets são carregados. Escolha entre:<br>○ **Assíncrono**: primeiro a página é carregada e, em seguida, os dados dos widgets são carregados. Os usuários veem o conteúdo nos widgets assim que cada widget individual é carregado.<br>○ **Síncrono**: os dados da página e do widget são carregados ao mesmo tempo. A página permanece em branco até que todos os dados sejam carregados. |

4. Clique em **Salvar**.

### Melhorar o desempenho do portal Central do funcionário

Ajuste o desempenho do portal Central do funcionário com configuração de carga síncrona, detalhes de desempenho do widget individual e exibição de mensagem de estado vazio.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O desempenho esperado da página inicial Central do funcionário pode ser melhorado garantindo que os widgets sejam carregados de forma síncrona.

Detalhes de desempenho de cada widget em qualquer página Central do funcionário estão disponíveis para melhor acompanhamento de toda a experiência do usuário.

A mensagem de estado vazia é exibida para widgets sem conteúdo. Isso evita que o widget desapareça quando não houver conteúdo a ser exibido. Dessa forma, o conteúdo da página não muda conforme a página inteira é carregada.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Central do funcionário**.
2. Selecione o ícone de relógio para ver a janela **de detalhes do desempenho**.

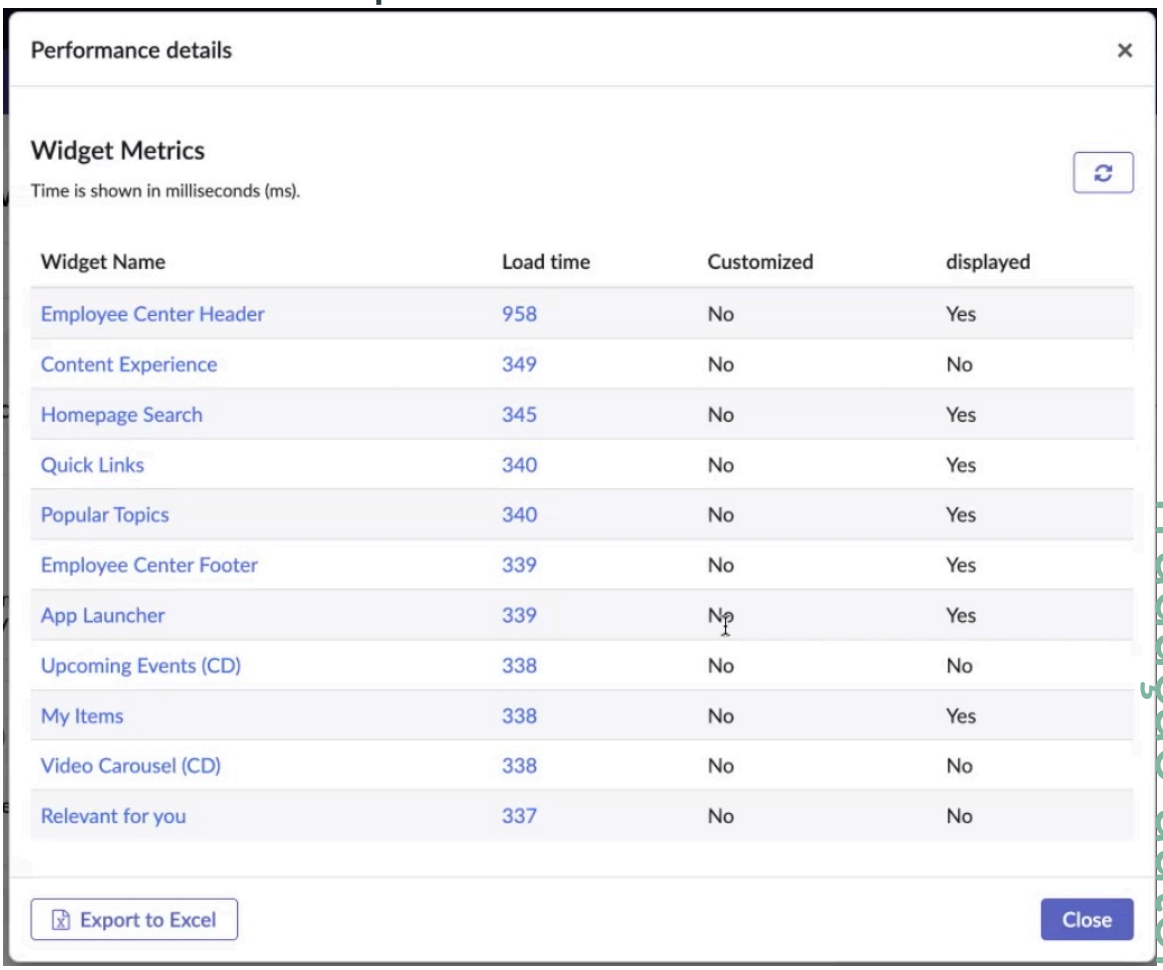
   O O ícone está visível no canto inferior esquerdo da tela. Você pode medir o tempo necessário para o widget carregar, a personalização feita, se houver, ou se o widget está exibido ou oculto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:**
O ícone fica visível somente para o administrador.

**Janela de detalhes de desempenho**




Você pode representar usuários para verificar qual é o tempo de carregamento do widget, junto com os outros recursos mencionados, no final. Se você selecionar qualquer widget na janela de **detalhes de desempenho**, ele abrirá diretamente o código desse widget em uma guia separada. Selecione **Exportar para Excel** para obter uma cópia baixada das métricas de desempenho.

Você pode atualizar a janela de **detalhes de desempenho** para obter os detalhes mais recentes. A página é somente leitura e não há suporte para fazer mudanças por meio da página.

3. Clique com o botão direito do mouse para selecionar as **opções de instância** em qualquer widget.
4. **Opcional:** Escolha **Síncrono** na lista de **opções de configuração de carga**.
   Você pode tornar a configuração de carregamento **síncrona** para os widgets visíveis na página inicial, à primeira vista.

   Os widgets a seguir são compatíveis com a configuração de carga de mudança:

   - Experiência de conteúdo
   - Recomendado para você
   - Tópicos populares

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Links Rápidos
- Minhas aplicações
- Meus itens ativos

5. Para receber a mensagem de estado vazio de qualquer widget, marque a caixa de seleção **Mostrar estado vazio** na janela de **opções de instância** do widget.
   Se um widget não tiver resultados para mostrar, selecionar mensagens de estado vazias para exibir na tela evita que os widgets desapareçam da tela.
   - Use a configuração de carga síncrona conforme a necessidade na página inicial Central do funcionário. Você pode aplicar este recurso nos principais widgets na página inicial, visíveis à primeira vista, para obter uma melhor experiência do usuário.
   - Use a exibição de mensagem de estado vazia para obter clareza sobre quantos widgets estão presentes na página inicial Central do funcionário e o conteúdo disponível nos widgets.
   - Os administradores podem avaliar rapidamente como os widgets estão funcionando em qualquer uma das páginas do portal Central do funcionário com a disponibilidade de detalhes de desempenho.

### Melhore o tempo de carregamento da imagem em Central do funcionário

Use URLs do CDN para reduzir o tempo de carregamento das imagens da faixa, imagens de plano de fundo e ícones do app no portal Central do funcionário.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: esc_admin

Habilite a propriedade do sistema [sn_ex_sp.enable.image.url.support] para o suporte ao recurso no portal Central do funcionário.

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode gerenciar as imagens de ícone, imagens de fundo nas páginas de perfil, imagens de faixa das páginas de tópico, armazenando tudo isso em um servidor CDN local. Ele não precisa ser obtido do servidor Now Platform®.

O recurso melhora consideravelmente o tempo de primeiro carregamento dos gráficos. O tempo de carregamento continua melhorando conforme você usa e recarrega as páginas.

O suporte de URL do CDN está disponível para os widgets Tópicos populares, Links rápidos e Minhas aplicações.

**Nota:**

- Meus aplicativos só estão disponíveis com a licença Central do funcionário - Pro.
- O Now Platform® fornece suporte para criar e gerenciar seu próprio servidor CDN e URL. A configuração e a manutenção são de responsabilidade do cliente.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Taxonomia de conteúdo** > **Tópicos**.
2. Selecione um tópico para atualizar a URL do **ícone e a URL** da **imagem**da faixa.
   Atualize a **URL do ícone** e a **URL da imagem** da faixa do seu servidor CDN local. Isso permite que você tenha tempo de carregamento aprimorado e melhor acessibilidade às imagens.
3. Ir para **Todos** > **Taxonomia de conteúdo** > **Links Rápidos**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Selecione um item para atualizar a URL da **imagem de plano de fundo** e a **URL do ícone** do servidor local.
5. Ir para **Todos** > **Central do funcionário** > **Aplicações web**.
6. Selecione uma aplicação web para atualizar a **URL do ícone da aplicação**.

**Nota:**

- Tópicos populares e links rápidos têm a preferência do sistema básica definida para os URLs do CDN. Se uma imagem de URL estiver disponível, os ícones e imagens do servidor Now Platform® não serão usados.
- Minha aplicação tem preferências definidas para o **ícone da aplicação**. Você deve excluir o **ícone do aplicativo** para que o URL do CDN seja detectado e usado.

### Experiências selecionadas no Central do funcionário

Experiências selecionadas no portal Central do funcionário é um conjunto de recursos que se reúnem para fornecer uma ótima experiência do usuário. Você pode adicionar páginas do portal de vários departamentos para fazer parte do portal Central do funcionário para oferecer uma experiência unificada.

Assista ao vídeo para obter uma compreensão detalhada sobre Experiências selecionadas e seus recursos.

Experiências selecionadas na Central do funcionário. Duração aproximada de 17 minutos.

Experiências selecionadas conduza a experiência de descoberta centrada no funcionário em todo o portal. Ele oferece uma combinação de widgets e páginas de portal que usam uma taxonomia de conteúdo unificada para proporcionar uma experiência de conteúdo com base nas necessidades do funcionário.

Configure o Taxonomia unificada para Central do funcionário para aproveitar todo o potencial do Experiências selecionadas.

Crie Páginas de tópico dinâmicas que reúnam diferentes tipos de conteúdo, como solicitação, artigos e links rápidos para fornecer uma experiência de navegação nova e aprimorada.

Use Megamenu que permite navegar facilmente até um tópico e seus secundários como itens de menu em um só lugar.

Com Experiências selecionadas você pode.

- Torne seu conteúdo centrado no funcionário e organizado
- Ofereça exibição de conteúdo unificada em todos os departamentos e tipos de conteúdo. Por exemplo, você pode adicionar páginas do portal de RH, TI, jurídico e local de trabalho ao portal Central do funcionário para fornecer uma experiência unificada.
- Fornecer uma experiência de navegação personalizada
- Ter navegação baseada em cliques para intenção popular

### Taxonomia unificada para Central do funcionário

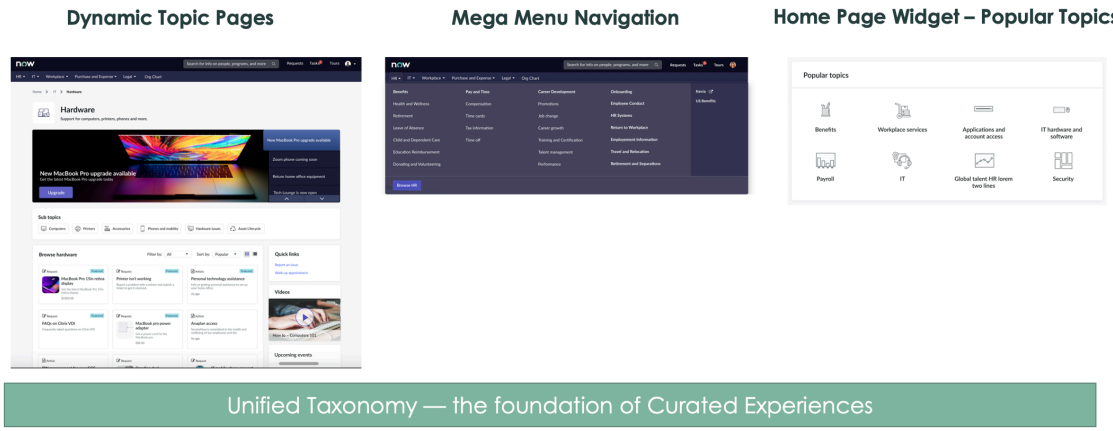
Taxonomia unificada é uma coleção de tópicos hierárquicos que reúne diferentes tipos de conteúdo, como solicitações, artigos, links rápidos, conteúdo de aprendizagem e comunicações de funcionários.

No portal Central do funcionário, você pode usar esse recurso para abranger departamentos para fornecer uma única taxonomia centrada no funcionário. Taxonomia unificada fica no

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

núcleo do Experiências selecionadas. Configure o Taxonomia unificada para aproveitar todo o potencial do Experiências selecionadas.

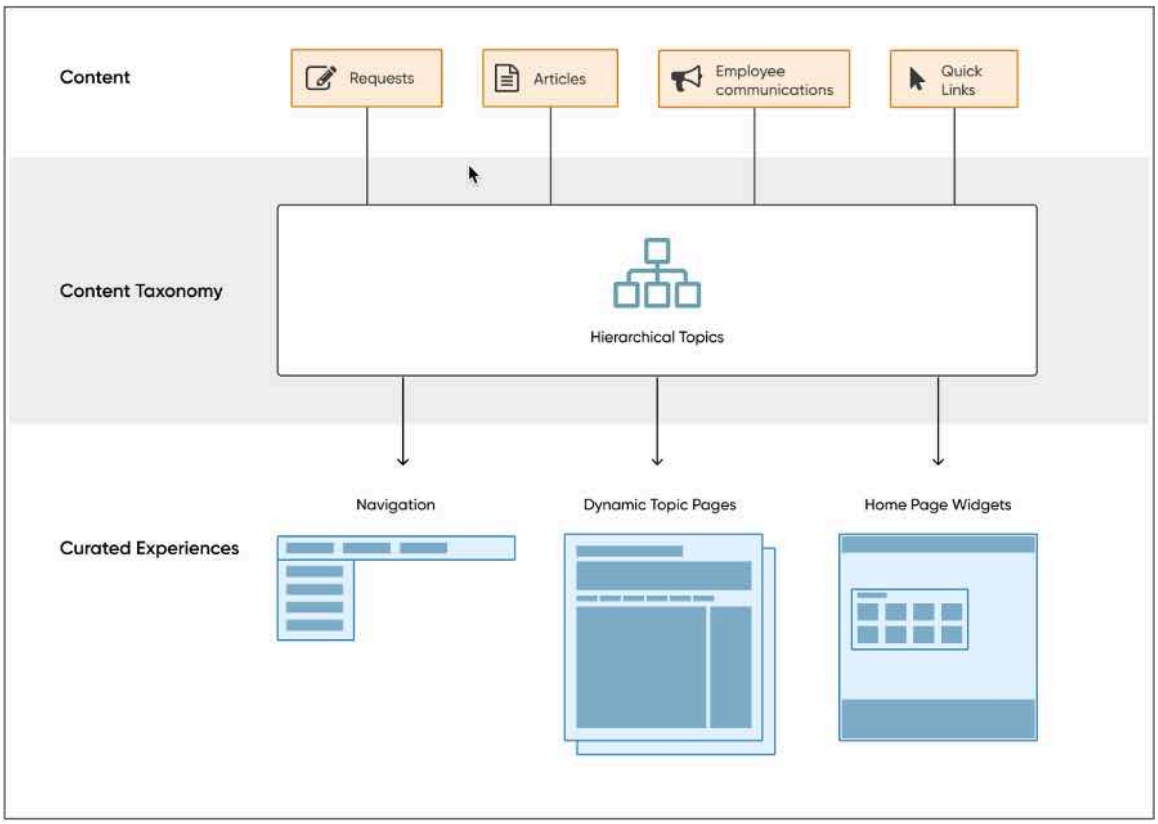



O Taxonomia unificada é criado nesses modelos.

- Taxonomia de conteúdo (modelo de dados): fornece o modelo de dados ou a estrutura em relação à qual o conteúdo é mapeado. Estes são os três principais níveis do tópico. Por exemplo, **TI** > **Hardware** > **Impressoras**.
- Autoria de conteúdo (gestão de taxonomia): fornece aos gerentes de conteúdo e aos colaboradores a capacidade de marcar o conteúdo em relação à taxonomia e gerenciar a taxonomia.
- Taxonomia para conteúdo de funcionário: é o conteúdo real mapeado para a taxonomia. Isso fornece o mapeamento para o conteúdo padrão enviado por TI, HRSD e jurídico para a taxonomia de conteúdo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




A funcionalidade Taxonomia unificada é entregue por Now Platform como dois plug-ins e aplicativos separados.

**Taxonomia de conteúdo**

A aplicação que fornece o modelo de dados ou a hierarquia de tópicos e os recursos de gestão de taxonomia (autoria de conteúdo) para o Taxonomia unificada.

Esta aplicação está disponível por padrão para todos os clientes.

**Taxonomia de experiência do funcionário**

O plug-in que fornece o mapeamento de todo o conteúdo padrão de TI, RH, local de trabalho, jurídico e compras para a taxonomia de conteúdo padrão. Os tipos de conteúdo mapeados por padrão são solicitações, artigos, links rápidos, conteúdo de aprendizagem e comunicações de funcionários. Depois que o plug-in for baixado, esse mapeamento ficará visível como parte do app de taxonomia de conteúdo na plataforma.

Para obter a taxonomia padrão para o conteúdo do funcionário, você deve baixá-la em ServiceNow Store. Na instalação, a taxonomia de conteúdo padrão exibe a lista disponível de tópicos prescritos para o produto ou serviço com base no que você está licenciado, como TI, RH, WSD, PSM ou Jurídico.

Depois de concluir a instalação, execute o seguinte para obter uma experiência Taxonomia unificada.

- Clone a taxonomia de conteúdo do funcionário e faça as adições ou modificações apropriadas na estrutura de tópicos fornecida. A taxonomia é atualizada para refletir a terminologia e os serviços disponíveis. Para obter mais informações, consulte Clonar taxonomia para conteúdo do funcionário.
- Associe todo o conteúdo existente e novo aos tópicos de taxonomia clonados.
- Atualize as configurações de pesquisa para filtrar com base no conteúdo associado à taxonomia clonada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Clonar taxonomia para conteúdo do funcionário

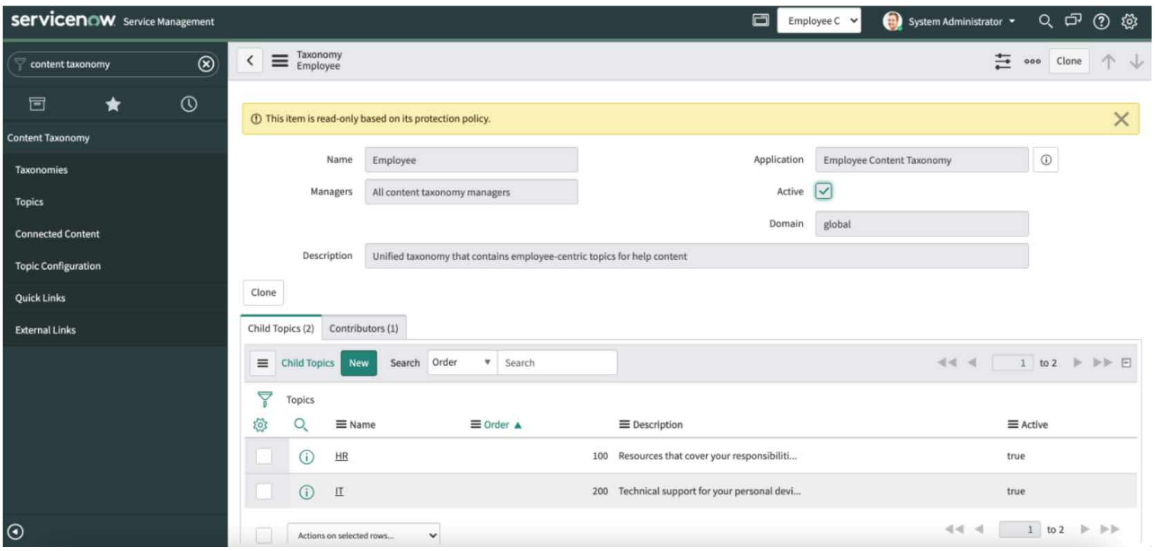
Clone a taxonomia fornecida pronta para uso para fazer suas próprias adições ou modificações na estrutura de tópicos fornecida que se alinha às necessidades do portal unificado.

### Antes de Iniciar

Função necessária: taxonomy_admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, a aplicação Central do funcionário envia tópicos de taxonomia e taxonomia centrados no funcionário para TI, RH, local de trabalho, jurídico e aquisições.




### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Taxonomia de conteúdo** > **Taxonomias**.
2. Clique no padrão Taxonomia de **funcionário**.
3. Clique em **Clonar**.
4. Insira o **Novo nome de taxonomia** na caixa de diálogo que aparece e clique em **OK**.
   Isso copia a taxonomia e seu conteúdo para a nova taxonomia. *Opcionalmente*, você pode criar manualmente uma taxonomia e adicionar seus tópicos. Para obter mais informações, consulte, Criar taxonomia
5. Modifique o conteúdo de taxonomia e clique em **Atualizar**.
6. Associe todo o conteúdo existente e novo aos tópicos de taxonomia clonados.
7. Associe a taxonomia ao portal criado.
8. Desative a taxonomia existente para que as configurações de pesquisa selecionem o conteúdo da nova taxonomia.

## Criar taxonomia

Crie taxonomia para conteúdo de funcionário para mapear o conteúdo de seu produto ou serviço para a hierarquia de taxonomia de conteúdo.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:**
O módulo de**Taxonomia de conteúdo** pode estar visível para todos os usuários, mas você deve ter privilégios de administrador para fazer mudanças.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Taxonomia de conteúdo** > **Taxonomias**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre os campos e a descrição, consulte Formulário de taxonomia.
4. Clique em **Enviar**.

### O que Fazer Depois
Associe todo o conteúdo existente e novo à taxonomia criada.

## Criar e associar tópicos

Crie tópicos que você deseja associar à taxonomia nova ou clonada.

### Antes de Iniciar
Função necessária: taxonomy_admin

Critérios do usuário necessários: Gerente de taxonomia, Colaborador de taxonomia, Gerente de tópicos, Colaborador de tópicos.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Taxonomia de conteúdo** > **Tópicos**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre os campos e a descrição, consulte Formulário de tópico.
4. Clique em **Enviar**.

### O que Fazer Depois
Crie tópicos secundários para o tópico primário. Para obter mais informações, consulte Criar um tópico secundário

#### Tópicos relacionados

Associar conteúdo conectado a um tópico

## Criar um tópico secundário

Crie tópicos secundários para o tópico primário na taxonomia.

### Antes de Iniciar
Função necessária: taxonomy_admin

Critérios do usuário necessários: Gerente de taxonomia, Colaborador de taxonomia, Gerente de tópicos, Colaborador de tópicos.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Taxonomia de conteúdo** > **Tópicos**.
2. Clique e abra o tópico primário ao qual você deseja adicionar um tópico secundário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Na guia **Tópicos** secundários, clique em **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre os campos e a descrição, consulte Formulário de tópico.
5. Clique em **Enviar**.

**Tópicos relacionados**

Associar conteúdo conectado a um tópico

### Associar conteúdo conectado a um tópico

Associe todo o conteúdo existente e novo aos tópicos de taxonomia clonados. Você pode adicionar itens do catálogo, bases de conhecimento e links rápidos para os tópicos.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: administrador

**Procedimento**

1. Navegar até **Todos** > **Taxonomia de conteúdo** > **Conteúdo conectado**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre os campos e a descrição, consulte Formulário Conteúdo conectado.
4. Clique em **Enviar**.

### Associar conteúdo de categorias de conhecimento a um tópico

Associe conteúdo de várias categorias de conhecimento a um tópico na taxonomia.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: knowledge_admin, taxonomy_admin

Critérios do usuário necessários: Gerenciador de taxonomia.

**Procedimento**

1. Navegar até **Todos** > **Taxonomia de conteúdo** > **Tópicos**.
2. Selecione o tópico ao qual você deseja associar o conteúdo das categorias de conhecimento.
3. Selecione o link relacionado **Adicionar conteúdo de uma categoria de conhecimento**.
4. Na lista Coleção, siga um destes procedimentos para mover as categorias de conhecimento para a lista Categorias de conhecimento:
   - Selecione uma categoria de conhecimento e clique no ícone de seta para a direita (ícone >).
   - Clique duas vezes em uma categoria de conhecimento.

   **Nota:**
   Na lista Coleção, você pode pesquisar categorias de conhecimento inserindo o nome da categoria ou usando caracteres curinga (*).

5. Clique em **OK**.
   Todos os artigos de conhecimento que pertencem às categorias que você moveu para a lista Categorias de conhecimento estão associados ao tópico. O tempo necessário para associar todo o conteúdo a um tópico depende do número de artigos de conhecimento que uma categoria contém.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Tópicos relacionados**

Definição de uma categoria do artigo de conhecimento

### Associar conteúdo de categorias do catálogo a um tópico

Associe conteúdo de várias categorias do catálogo a um tópico na taxonomia.

## Antes de Iniciar

Função necessária: catalog_admin, taxonomy_admin ou qualquer usuário que atenda aos critérios do usuário do Gerenciador de taxonomia na taxonomia do funcionário

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Taxonomia de conteúdo** > **Tópicos**.
2. Clique no tópico ao qual você deseja adicionar conteúdo das categorias do catálogo.
3. Clique no link relacionado **Adicionar conteúdo de uma categoria de catálogo**.
4. Na lista Coleção, siga um destes procedimentos para mover as categorias do catálogo para a lista Categorias do catálogo:
   - Selecione uma categoria do catálogo e clique no ícone de seta para a direita (ícone ›).
   - Clique duas vezes em uma categoria do catálogo.

   **Nota:**
   Na lista Coleção, você pode pesquisar categorias do catálogo inserindo o nome da categoria ou usando caracteres curinga (*).

5. Clique em **OK**.
   Todos os itens do catálogo que pertencem às categorias que você moveu para a lista Categorias do catálogo estão associados ao tópico. O tempo necessário para associar todo o conteúdo a um tópico depende do número de itens do catálogo que uma categoria contém.

**Tópicos relacionados**

Categorias do catálogo de serviços

### Associar conteúdo em destaque a um tópico

Você pode marcar o conteúdo conectado como conteúdo em destaque para um tópico. O conteúdo em destaque aparece na parte superior da página do tópico, permitindo que você exiba facilmente o conteúdo que requer sua atenção.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Taxonomia de conteúdo** > **Tópicos**.
2. Clique e abra o tópico ao qual você deseja associar o conteúdo em destaque.
3. Na guia **Conteúdo em destaque**, clique em **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre os campos e a descrição, consulte Formulário Conteúdo em destaque.
5. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Associar um link rápido a um tópico

Associe links rápidos a tópicos para exibir rapidamente conteúdo importante, como artigos de conhecimento, catálogo, itens, páginas internas e links externos.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: taxonomy_admin

Critérios do usuário necessários: Gerenciador de taxonomia.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Taxonomia de conteúdo** > **Tópicos**.
2. Clique e abra o tópico para associar a um link rápido.
3. Na guia **Link rápido**, clique em **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre os campos e a descrição, consulte Formulário Conteúdo conectado.
5. Clique em **Enviar**.

#### Tópicos relacionados

Criar um link rápido

### Associar conteúdo de aprendizagem a um tópico

Ofereça suporte ao conteúdo de aprendizagem como um dos conteúdos conectados nas páginas do tópico. Associe conteúdo de aprendizagem adequado às páginas de tópico apropriadas para acesso rápido.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: taxonomy_admin

Critérios do usuário necessários: Gerente de taxonomia, Colaborador de taxonomia, Gerente de tópicos, Colaborador de tópicos.

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Associe o conteúdo de aprendizagem à seção de conteúdo conectado das páginas do tópico. Acesse diferentes cursos atribuídos a funcionários específicos no widget Navegação unificada junto com Base de conhecimento artigos e Catálogo de serviços itens.

**Nota:**
Instale os plug-ins Learning [sn_lep] e Learning Core [sn_lc] junto com a Central do funcionário 28.0 para ter acesso ao recurso.

- Utilize o conteúdo de aprendizagem como outro mecanismo de suporte de conteúdo conectado.
- Forneça aos funcionários a licença de crescimento e desenvolvimento do funcionário para permitir o acesso à aprendizagem como conteúdo conectado nas páginas do tópico.

#### Procedimento

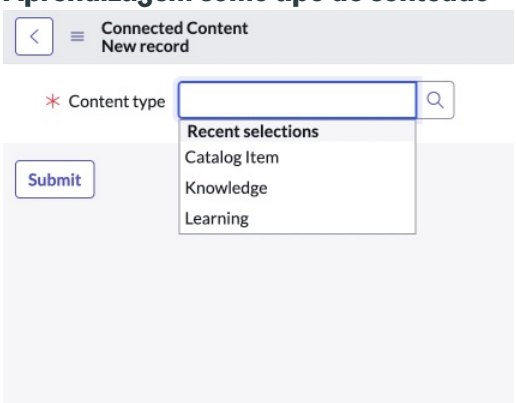
1. Navegar até **Todos** > **Taxonomia de conteúdo** > **Tópicos**.
2. Selecione qualquer tópico, acesse o **Conteúdo conectado** e clique em **Novo**.
3. Selecione o tipo de conteúdo **Aprendizagem**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O tipo de conteúdo tem um novo item na lista, **Aprendizagem**, junto com um campo obrigatório **Curso de aprendizagem** em que você escolhe o curso a ser adicionado ao tópico.

**Aprendizagem como tipo de conteúdo**




**Nota:**
Você deve fornecer a licença de crescimento e desenvolvimento do funcionário para que eles vejam os cursos no widget de navegação unificada.

4. Ir para **Todos** > **Perfil do funcionário** > **Perfis do Funcionário**.
5. Clique em **Novo** para criar um registro de funcionário.
6. Ir para **Todos** > **Perfil do funcionário** > **Licenciamento da aplicação** > **Licenciamento de funcionário**.
7. Crie um registro de **Aplicação de licençado funcionário Crescimento e desenvolvimento do funcionário**.
   A licença permite que os funcionários adicionados ao **Perfil do funcionário** acessem o conteúdo de aprendizagem como conectado no widget de navegação unificado.
8. Navegue até o **Trabalhos programados** > **Atualizar acesso a todos os apps**.
9. Clique em **Executar agora**.
   Um novo registro está disponível na tabela Acesso à aplicação do funcionário [sn_employee_app_access.list] após a execução ser bem-sucedida.

## Resultado

Todos os funcionários licenciados podem acessar o conteúdo de aprendizagem atribuído a eles a partir do conteúdo conectado disponível nas páginas do tópico.

### Páginas de tópico dinâmicas

As páginas de tópico dinâmicas são páginas de tópico configuradas dinamicamente usando conteúdo marcado para uma taxonomia unificada em todos os departamentos.

Essas páginas de tópico são páginas de portal separadas que são abertas quando um usuário clica em um tópico no mega menu de navegação ou em tópicos populares. As páginas de tópico dinâmico não fazem parte da página inicial. Você pode navegar até essas páginas no menu mega ou widgets de tópico populares. Essas páginas foram projetadas para fornecer uma experiência consistente em todos os tópicos e canais na Web e Aplicativo Now Mobile.

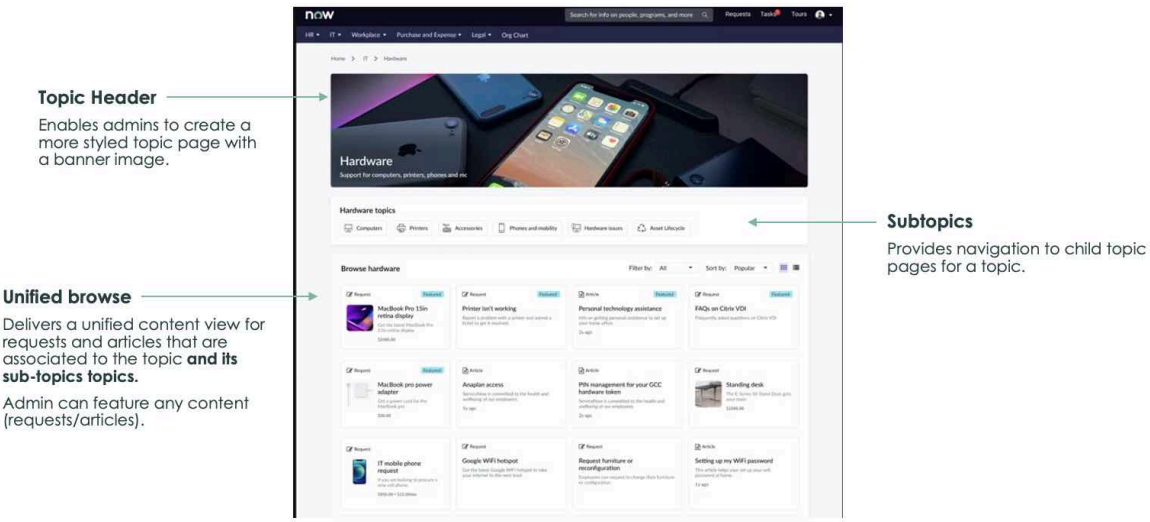
As páginas de tópico dinâmico são categorizadas em:

**Páginas de tópico sem conteúdo de comunicação do funcionário**

Tradução automática

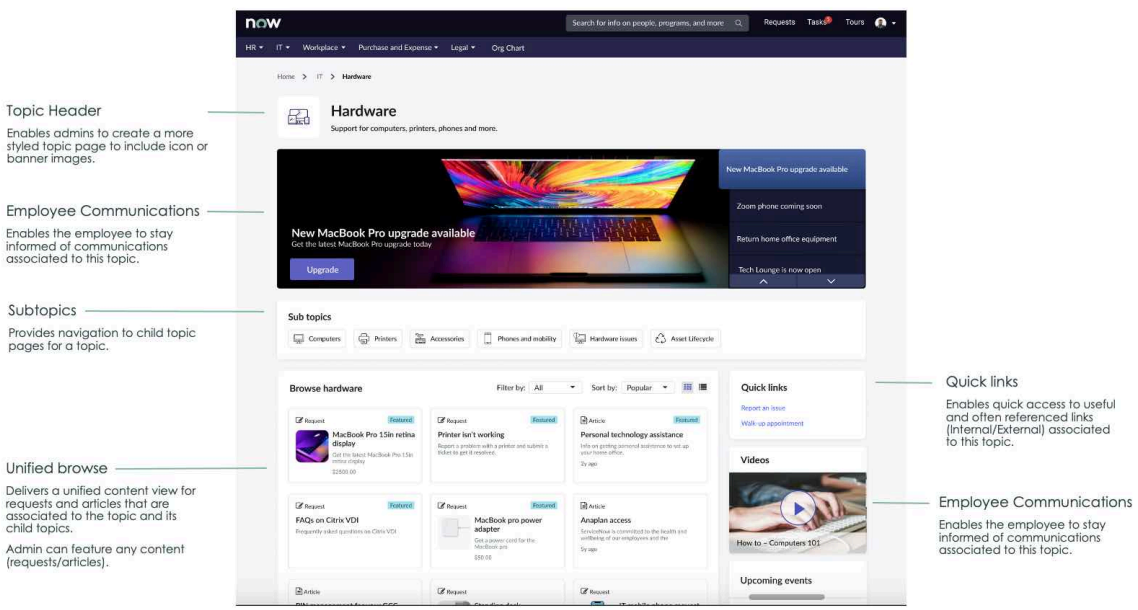
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Páginas de tópico geradas dinamicamente que reúnem diferentes tipos de conteúdo, como solicitação, artigos e links rápidos para fornecer uma experiência de navegação nova e aprimorada. Essas páginas estão disponíveis para todos os clientes por padrão.




**Páginas de tópico com conteúdo de comunicação do funcionário**

Páginas de tópico geradas dinamicamente que reúnem diferentes tipos de conteúdo, como solicitação, artigo, links rápidos e comunicação do funcionário para fornecer uma experiência de navegação nova e mais rica. O conteúdo de comunicação do funcionário é disponibilizado somente depois que você instala a aplicação Central do funcionário - Pro que é licenciada separadamente.




Configure a taxonomia de conteúdo e associe conteúdo a tópicos. Se você instalou a aplicação Central do funcionário - Pro, poderá usar a Entrega de conteúdo para direcionar a comunicação do funcionário para os tópicos. Para obter mais informações sobre taxonomia de conteúdo, consulte Taxonomia unificada para Central do funcionário.

Para obter mais informações sobre como criar conteúdo para sua página de tópico dinâmico, consulte Editor de conteúdo avançado. **O Editor de conteúdo avançado** permite que você crie e programe conteúdo avançado de formulário longo usando um método de arrastar e soltar e projetado para usuários não técnicos que criam conteúdo. Você também

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

pode criar conteúdo do Biblioteca de Conteúdo e usar o sistema de base do Criar uma categoria de conteúdo.

### Configurar níveis de permissão adicionais para gestão de tópicos

Experimente a gestão descentralizada de tópicos configurando dois novos níveis de permissão, gerente de tópico e colaborador de tópico.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: taxonomy_admin

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Use a gestão de tópicos distribuídos estabelecendo dois novos critérios de usuário: **gerente** de **tópicos e colaborador**de tópicos. Essas funções são níveis adicionais de controle introduzidos junto com o administrador de taxonomia, o gerente de taxonomia e os colaboradores de taxonomia existentes.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Taxonomia de conteúdo** > **Tópicos**.
2. Selecione o tópico desejado em uma taxonomia e defina os critérios do usuário, ou seja, **gerente**de **tópico e colaborador**de tópico.

#### Resultado
Os administradores podem configurar níveis de permissão adicionais para delegar tarefas de nível de gerenciamento de tópico a esses dois critérios do usuário. Para obter mais informações sobre esses dois critérios do usuário, consulte Gerentes de tópico e colaboradores para gestão de página de tópico.

#### O que Fazer Depois

**Nota:**

- Qualquer número de personas pode ser adicionado a ambos os níveis de permissão. Permissões adicionais fornecidas em um nível de tópico são aditivas, não substitutas.
- O acesso flui do tópico raiz para sua subárvore de cima para baixo.

  O**gerente** de **tópico e o colaborador** de tópico só podem fazer mudanças no nível ao qual eles receberam acesso e mais abaixo na subárvore.

### Personalizar páginas de tópico com vários modelos

Crie páginas de tópico com vários modelos personalizados para se adequar ao tom do tópico para uma experiência do usuário aprimorada.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: taxonomy_admin

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Personalize os modelos de tópico para melhorar a experiência do usuário. Cada tópico requer uma maneira diferente de apresentação para um compromisso ideal com o cliente.

- Decida se deseja mudar a aparência do tópico primário ou a subárvore inteira.
- Faça com que diferentes subárvores de tópico tenham uma aparência diferente se o tópico exigir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Alterne facilmente para o modelo padrão para o tópico primário, os tópicos de subárvore ou todos os tópicos.
- Visualize a aparência antes de publicar.

**Nota:**

Certifique-se de ter o San Diego instalado junto com o aplicativo Central do funcionário versão 24.0.5 para usar o recurso.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Taxonomia de conteúdo** > **Taxonomias**.
   Você pode escolher qualquer taxonomia e os tópicos da taxonomia para atribuir um modelo personalizado.
2. Selecione seu modelo preferido na lista de modelos para personalizar a página do tópico escolhido.
3. **Opcional:** Clique em **Visualizar modelo** para exibir a página do tópico no novo modelo antes de aplicar.
4. **Opcional:** Clique **em Aplicar modelo aos tópicos secundários** para aplicar o modelo a todos os tópicos secundários.

   **Nota:**

   - Todo o conteúdo programado, como uma campanha ou conteúdo direcionado para o respectivo tópico, deve ser reprogramado depois que um novo modelo é aplicado a uma página de tópico.
   - Quando você clona, move ou cria um tópico, o modelo padrão é usado automaticamente. Você deve atribuir o modelo personalizado desejado ao tópico.

5. **Opcional:** Clique **em Redefinir para modelos padrão** para remover a personalização e redefinir para o modelo padrão.
6. Clique em **Salvar** para publicar.

### Resultado

A personalização de páginas de tópico permite que os usuários tenham melhor representação e autonomia na apresentação de diferentes conteúdos.

#### Regra em cascata do modelo de página de tópico simplificado

Crie páginas de tópico com diferentes modelos usando regras em cascata simplificadas que fornecem uma melhor experiência de design para os curadores.

Algumas modificações foram feitas nas regras em cascata da página do tópico para simplificar o processo de personalização das páginas do tópico.

- Quando um tópico primário cascateia seu modelo para seus tópicos secundários selecionando **Aplicar modelo a tópicos secundários**, ele substitui todas as mudanças feitas em um tópico secundário, no nível do tópico, e se adapta às regras em cascata do primário.
- Se você mover um tópico secundário de um tópico primário para outro, o tópico secundário refletirá o modelo em cascata pelo novo tópico primário.

**Nota:**

Se você tentar mover um tópico secundário de uma subárvore para outra, receberá um aviso informando que perderá as mudanças atuais presentes na página do tópico.

A atualização do recurso clona o modelo aplicado quando você clona um tópico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Criar modelo de página de tópico

Crie modelos de página de tópico personalizados para apresentar diferentes tipos de tópicos de maneira distinta para aprimorar o compromisso com o cliente.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sp_admin

Escopo da aplicação: Central do funcionário

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Atribua vários modelos de tópico com base no conteúdo depois de criar ou clonar uma nova página de tópico. Para obter mais informações, consulte Criação e edição de uma página usando o Designer do Portal de serviços .

Para obter recomendações de design para os modelos de página de tópico, consulte Experiências selecionadas - Orientação de UX de modelos de página de tópico [KB1002813] .

**Nota:**

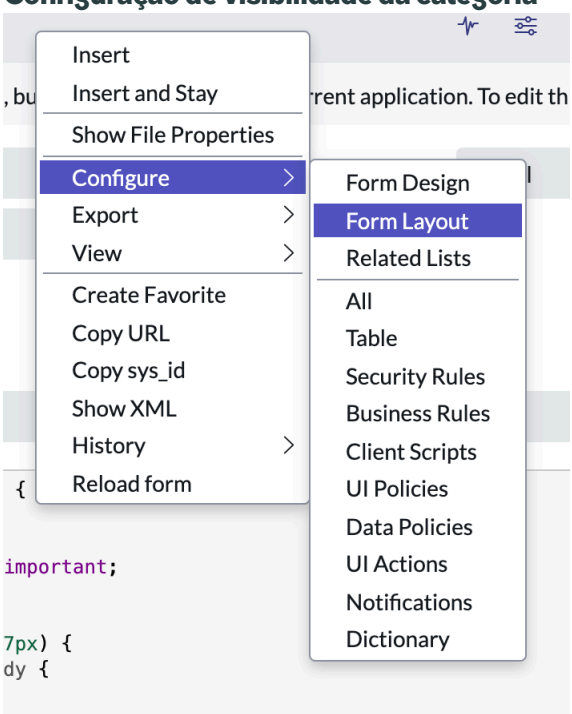
É aconselhável clonar uma página de tópico e fazer as modificações necessárias em vez de criar uma.

Isso garantiria a consistência entre as páginas do tópico.

## Procedimento

1. Navegar até **Portal de serviços** > **Páginas**.
2. Selecione o modelo de página de tópico que você criou.
3. Para disponibilizar a **Categoria** na página, clique com o botão direito do mouse e navegue até **Configurar** > **Layout do formulário** para tornar a **categoria** visível, que por padrão é inacessível.

**Configuração de visibilidade da categoria**

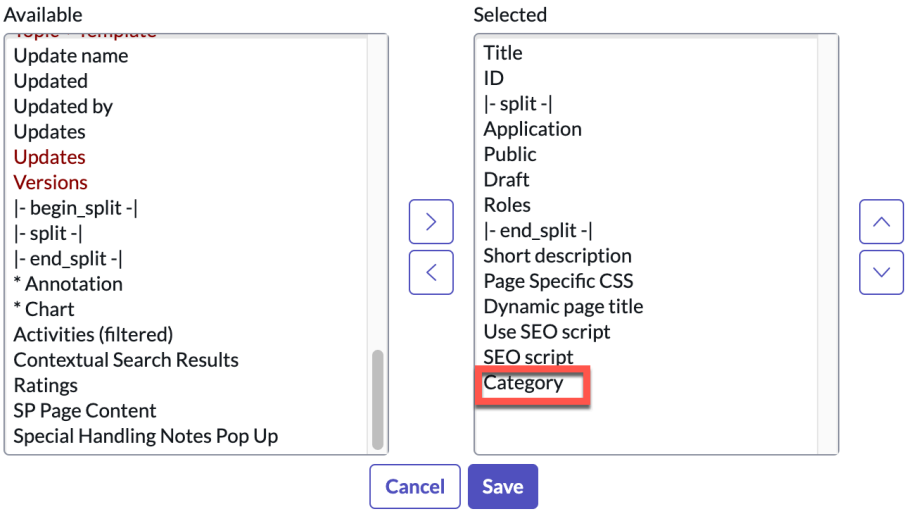



4. Adicione **Categoria** à lista **Selecionada** e **Salve**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Campo de categoria na lista selecionada




**Nota:**
É essencial definir a **Categoria** como **Taxonomia**. Somente os modelos definidos como **Categoria**, **Taxonomia** estão visíveis na lista de modelos de formulário de tópico.

### Traduziu Base de conhecimento comportamento do anexo do artigo

Use o recurso de anexo de artigo traduzido atualizado Base de conhecimento para encontrar um artigo Base de conhecimento em seu próprio idioma nas páginas de tópico. Como administrador, vincule facilmente todos os artigos traduzidos. Como funcionário, encontre rapidamente diferentes versões traduzidas, aprimorando a experiência de navegação em diferentes páginas de tópico.

A seção Conteúdo conectado nas páginas do tópico foi atualizada para acomodar a vinculação em massa e a remoção mais fáceis de artigos traduzidos Base de conhecimento para usuários administradores.

Com esta atualização, adicionar qualquer versão traduzida de um artigo Base de conhecimento específico conecta todas as suas versões traduzidas ao mesmo tópico. Uma lógica semelhante se aplica quando um dos artigos traduzidos é desassociado do tópico. Nesse caso, todas as traduções desse artigo são removidas automaticamente.

Qualquer tradução de artigo Base de conhecimento criada após a vinculação inicial a um tópico é conectada automaticamente ao respectivo tópico.

Para associação e desassociação das versões traduzidas, notificações aparecem na tela avisando sobre as mudanças automáticas que foram feitas.

#### Notificação de mudanças automáticas

| Cenário | Notificação |
|---|---|
| Todas as traduções sendo associadas automaticamente a um tópico, quando uma das versões traduzidas está vinculada. | Todas as versões traduzidas serão adicionadas automaticamente. |
| Todas as traduções sendo desassociadas automaticamente de um tópico quando uma das versões traduzidas é excluída. | Todas as versões traduzidas do artigo excluído Base de conhecimento foram removidas automaticamente. |



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Traduziu Base de conhecimento exibição de artigo em Central do funcionário

Como usuário funcionário, exiba artigos em seu idioma preferencial usando as respectivas configurações Central do funcionário. Se a tradução do idioma preferencial não estiver disponível para qualquer artigo, ela ficará visível no idioma padrão. O idioma padrão é configurado pela propriedade do sistema `glide.sys.language`.

O recurso se aplica à seção Recomendado para você no portal [ Central do funcionário e Aplicativo Now Mobile.

### Adicionar todos os artigos Base de conhecimento traduzidos após um upgrade da aplicação Central do funcionário

Conclua a marcação em massa após atualizar o Central do funcionário executando o script do utilitário. Você pode determinar quantas traduções de artigo desassociadas Base de conhecimento e tópicos desvinculados você tem, usando este script.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: esc_admin

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Atualize para o app Central do funcionário versão 25.0.3 para usar o script para avaliar se todas as traduções do artigo Base de conhecimento estão conectadas corretamente aos respectivos tópicos.

Você pode executar o script do utilitário para marcar em massa todas as versões traduzidas de artigos Base de conhecimento em todas as respectivas páginas de tópico de uma só vez.

#### Procedimento

1. Anexe o link de IU sn_ex_sp_get_unlinked_translated_kb.do ao final do URL da sua instância. Selecione um dos seguintes botões preenchidos pelo script:
   - **Tópico com contagem de artigos de conhecimento desvinculados**, que fornece o número de tópicos com uma ou mais traduções de artigo Base de conhecimento desvinculadas.
   - **Contagem de artigos de conhecimento traduzidos desvinculados**, que preenche o número exato de versões de artigos traduzidos desvinculados.
2. Para concluir a associação, selecione **Vincular todos os artigos de conhecimento traduzidos**.
3. **Opcional:** Para atualizar a contagem antes de vincular, selecione **Atualizar lista**.

#### Resultado
Vincule todas as traduções não associadas de artigos Base de conhecimento aos respectivos tópicos depois de atualizar o app Central do funcionário para a versão mais recente de San Diego ou Rome.

### Funcionalidade de pesquisa nas páginas do tópico

A nova funcionalidade de pesquisa nas páginas do tópico fornece diferentes filtros e opções de classificação para facilitar a pesquisa de dados em Central do funcionário.

A funcionalidade de pesquisa nas páginas do tópico fornece resultados para os itens Catálogo de serviços, o Base de conhecimentoe o conteúdo de aprendizagem.

- Ele está disponível com a funcionalidade AI Search.
- Ele fornece verificações ortográficas, detecções de sinônimos e sugestões com base nas palavras-chave que você está digitando.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- A opção de filtro permanece a mesma. A opção de classificação muda para permitir a descoberta de conteúdo mais fácil com a pesquisa.
- A opção de redefinição limpa todas as opções de filtro e classificação selecionadas anteriormente.
- O número padrão de resultados para uma pesquisa nas páginas de tópico e no widget Navegação unificada é 12 de cada vez.

  Para obter mais informações sobre como alterar o número padrão de resultados, consulte Configurar pesquisa nas páginas do tópico.

**Nota:**
Você deve ter o Central do funcionário 28.0.4 instalado junto com Utah para que a pesquisa no recurso de páginas de tópico funcione.

### Configurar pesquisa nas páginas do tópico

Configure a saída da pesquisa nas páginas do tópico que seja apropriada para seus requisitos organizacionais.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: esc_admin

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- Pesquise conteúdo nas páginas do tópico.
- O suporte para Base de conhecimento artigo, Learning conteúdo e Catálogo de serviços tipos de conteúdo de item estão disponíveis com o recurso.
- Altere o número padrão de resultados exibidos de acordo com seus requisitos organizacionais.
- **Nota:**
  A opção de instância para a pesquisa no recurso de páginas de tópico ficará visível se você instalar ou atualizar para a Central do funcionário 28.0.4. Mas o recurso só é funcional quando você atualizou ou instalou Utah junto com o Central do funcionário 28.0.4.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **AI Search** > **Pesquisar aplicações** > **Aplicação de pesquisa padrão do Portal de ESC**.
2. Altere o **limite de resultados da pesquisa** para o número desejado a partir do valor do sistema básico 12.

### Monitorar o conteúdo nas páginas do tópico

O recurso permite que as personas de taxonomia e conteúdo acompanhem o novo conteúdo criado e disponível para ser adicionado às páginas do tópico. Conecte novo conteúdo às categorias vinculadas aos tópicos. Monitore as categorias para rastrear o novo conteúdo disponível nos tipos de conteúdo conectados associados.

O recurso garante que as páginas do tópico incluam o conteúdo mais atualizado disponível para os funcionários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Os gerentes de taxonomia e de tópico podem revisar e adicionar novo conteúdo disponível para os tipos de conteúdo conectados associados às categorias.
- As sugestões de conteúdo vêm com notificação regular e podem ser adicionadas ou descartadas.
- Os tipos de conteúdo conectado compatíveis com os recursos são Base de conhecimento artigos e Catálogo de serviços itens.

### Gerenciar conteúdo nas páginas do tópico

Vincule as categorias desejadas aos tópicos para facilitar o gerenciamento de conteúdo desconectado.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: taxonomy_admin

Critérios do usuário necessários: Gerente de taxonomia, Colaborador de taxonomia, Gerente de tópicos, Colaborador de tópicos.

**Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa**
Um script de correção é enviado com o recurso que é executado automaticamente quando você atualiza para o Utah.

Vincule as categorias desejadas aos tópicos manualmente, para novas instalações, para nova taxonomia criada ou para novas categorias necessárias nas taxonomias existentes.

**Nota:**
Este recurso está disponível somente na versão Utah.

- O script passa por todo o conteúdo conectado nos tópicos e identifica as categorias para esse conteúdo conectado.
- O script de correção funciona para todas as taxonomias ativas.
- A guia **Catálogo e categorias de conhecimento** exibe as categorias identificadas a serem vinculadas aos tópicos, depois que o script de correção é executado com sucesso.
- Vincular uma categoria a um tópico em massa conecta todo o conteúdo conectado ao tópico.

Um trabalho programado semanalmente é executado para reconhecer o novo conteúdo a ser associado aos tópicos. Para obter mais informações sobre a execução e modificação do trabalho programado, consulte Alterar a frequência do trabalho programado para associação de conteúdo.

**Procedimento**

1. Navegar até **Todos** > **Taxonomia de conteúdo** > **Tópicos**.
2. Vá para a guia **Catálogo e categorias de conhecimento** na página do tópico desejado para adicionar outra categoria e selecione **Editar**.
   Estes são os campos disponíveis na guia:

| Campo | valor |
|---|---|
| Tipo de conteúdo | Item do catálogo, Base de conhecimento |

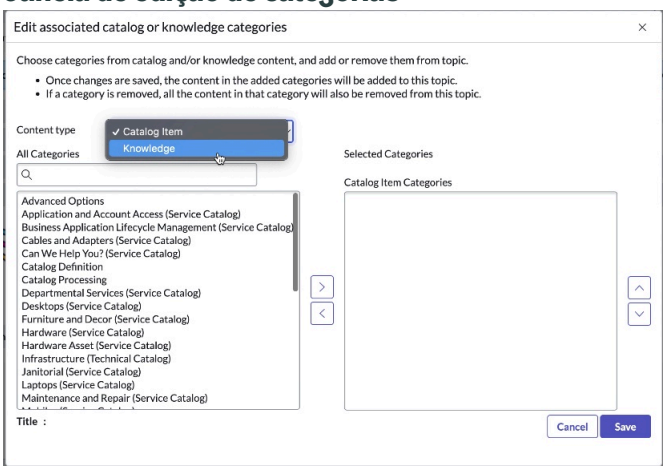
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | valor |
|---|---|
| Categoria conectada | Categoria vinculada às páginas do tópico com base no tipo de conteúdo |
| Conteúdo disponível para associação | O número de novos conteúdos detectados nas categorias vinculadas |

3. Selecione o **tipo de conteúdo** na janela pop-up e selecione a categoria para vincular à página do tópico.

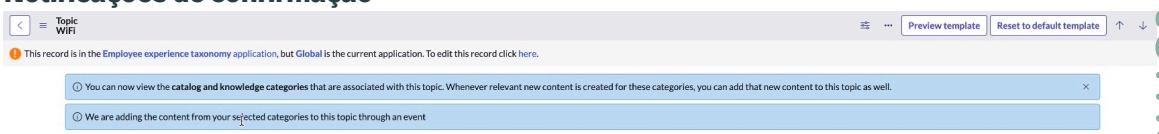
**Janela de edição de categorias**




4. Selecione **Salvar** para vincular a categoria à página do tópico.

Uma confirmação é exibida na tela.

**Notificações de confirmação**




## Resultado

Acesse todo o conteúdo conectado às categorias vinculadas às páginas do tópico.

### Alterar a frequência do trabalho programado para associação de conteúdo

Altere a frequência do trabalho programado, conforme necessário, para garantir que a notificação de nova disponibilidade de conteúdo a ser adicionada às páginas de tópico seja regular e ininterrupta.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

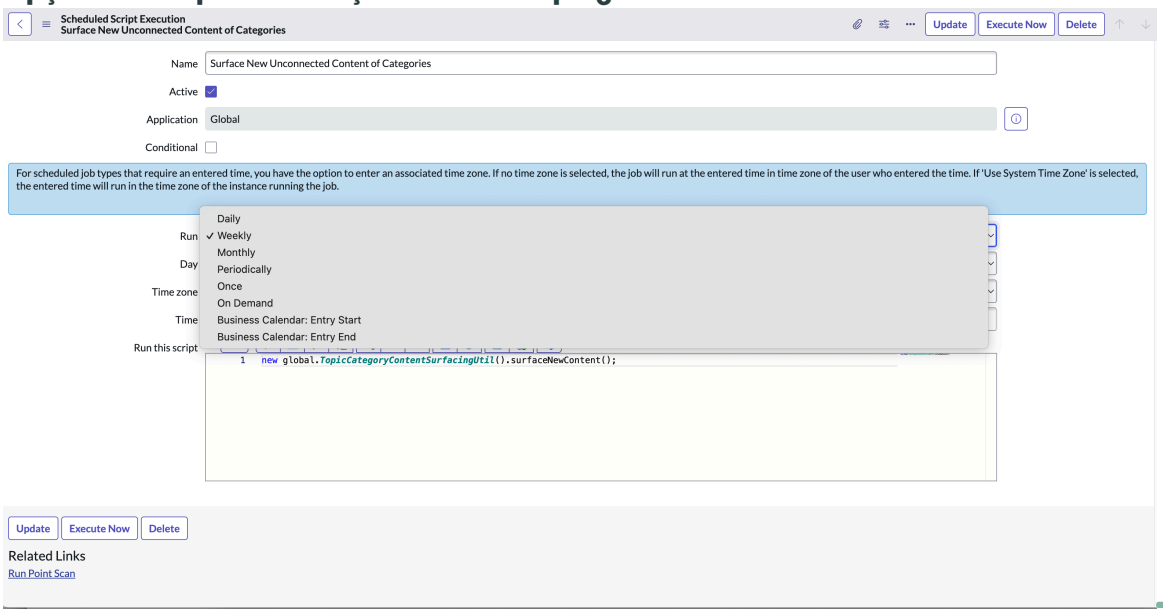
## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos programados** > **Exibir Novo Conteúdo Não Conectado de Categorias**.
2. Selecione sua opção de tempo de **execução** preferencial para o trabalho programado na lista disponível no campo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Opções de tempo de execução de trabalho programado**




**Nota:**
O tempo de execução do trabalho programado padrão é semanal. Edite e atualize a frequência de execução, conforme necessário.

3. Selecione **Exibir detalhes** na notificação pop-up exibida na página do tópico para ver o novo conteúdo disponível para associação.

**Nova notificação de disponibilidade de conteúdo**

4. Adicione ou descarte conteúdo, conforme necessário, com **Adicionar conteúdo ao tópico** ou **Descartar conteúdo,** respectivamente.

## Conectar conteúdo a páginas de tópico com o seletor de lista de tópicos

Obtenha uma experiência de associação de item para tópico uniforme Catálogo de serviços com o seletor de lista de tópicos em Central do funcionário.

### Antes de Iniciar
Função necessária: catalog_builder_editor, taxonomy_admin

Critérios do usuário necessários: Gerente de taxonomia, Colaborador de taxonomia, Gerente de tópicos, Colaborador de tópicos.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode associar qualquer item Catálogo de serviços a várias páginas de tópico usando o componente seletor de tópico. O recurso permite a associação fácil de conteúdo a tópico para o construtor de catálogo.

**Nota:**
O recurso seletor de lista de tópicos está disponível para clientes que começam com a versão Washington DC.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Catálogo de serviços** > **Construtor de catálogo** e clique em **Criar um novo item do catálogo**.
2. Clique em **Continuar** na janela de introdução.
3. Escolha um modelo de item Catálogo de serviços e clique em **usar este modelo de item**.
4. Vá para **Local** na janela de criação do produtor de registro.
5. Clique em **Editar tópicos selecionados** no cartão **Tópicos** para adicionar ou remover páginas de tópico associadas ao item Catálogo de serviços.
   - Selecione os tópicos **Taxonomia** e **Disponível** na lista para associar ao item Catálogo de serviços selecionado.
   - Faça uma busca detalhada em até oito níveis de tópicos de subárvore para associar ao item Catálogo de serviços.

### Resultado

- Escolha vários tópicos em qualquer taxonomia ativa para associar a um item Catálogo de serviços.
- Adicione até oito níveis de tópicos de subárvore ao item Catálogo de serviços.

#### Megamenu

O mega menu permite que você navegue facilmente para um tópico e seu tópico secundário. A taxonomia associada ao registro do portal da Central do funcionário determina o mega menu e seus itens de menu. Por padrão, os tópicos e os tópicos secundários criados na taxonomia são exibidos como megaitens de menu.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os tópicos de taxonomia se tornam disponíveis depois de instalar e ativar o plug-in Employee Experience Taxonomy (sn_ect). A taxonomia do sistema de base Employee é instalada quando você instala o plug-in Employee Experience Taxonomy.

Para modificar a taxonomia padrão, clone a taxonomia primeiro e, em seguida, crie novos tópicos primários e seus tópicos secundários. Os tópicos raiz são mostrados no mega menu. Os tópicos secundários em até dois níveis são listados no mega menu e exibidos quando você clica no mega menu. Clique **em Procurar** <topic_name> para abrir o tópico primário. Por exemplo, clique no tópico **Procurar tudo** para abrir o tópico primário de TI. A figura a seguir mostra os itens do menu de TI.

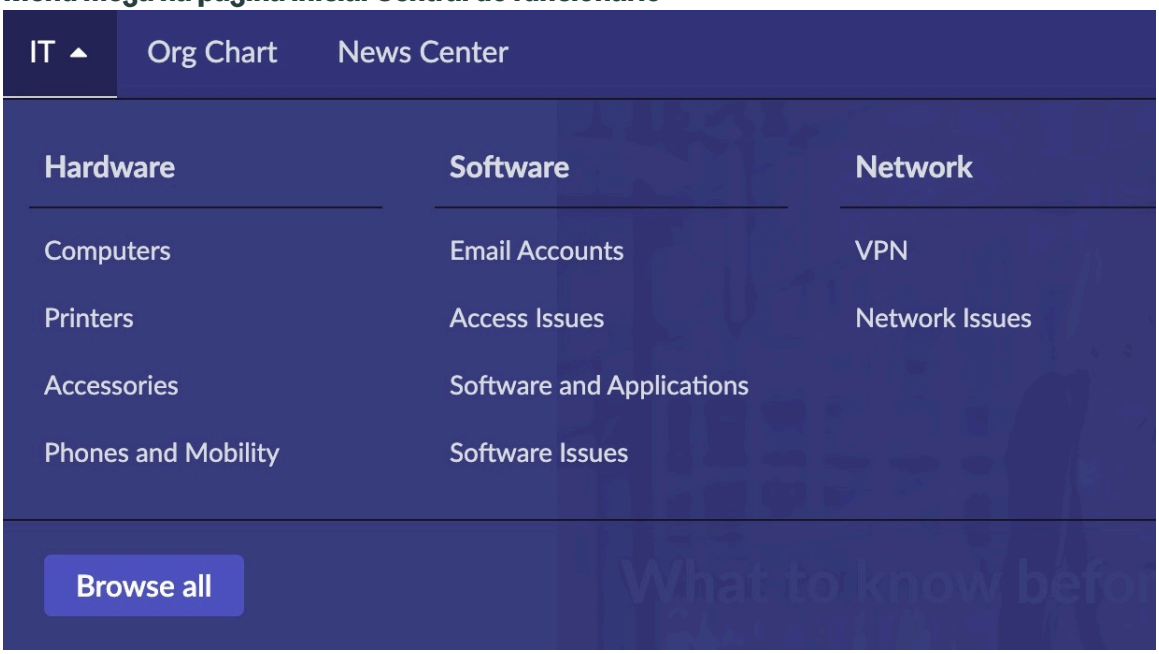
**Nota:**
Somente os tópicos ativos que têm conteúdo conectado são mostrados no mega menu.

Para obter mais informações sobre a arquitetura de informações do EC e sobre como configurar a navegação do portal, consulte Navegação avançada do portal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Menu mega na página inicial Central do funcionário**




**Nota:**
Você pode personalizar a cor primária e de fundo das variáveis CSS.

Em Central do funcionário, a taxonomia de funcionário padrão inclui megamenus de TI, RH, local de trabalho, jurídico e compras. O mega menu exibe três níveis de tópicos (tópico raiz, tópico secundário 1 e tópico secundário 2). Por exemplo, **TI > Hardware > Impressoras**.

- Lista simples: se um tópico raiz tiver apenas um nível de tópico secundário 1, ou seja, se o tópico secundário 1 não tiver o tópico secundário 2, o tópico secundário 1 será exibido como uma lista simples no menu do tópico raiz.
- Coluna única: se o tópico secundário 2 (tópicos de 2º nível) tiver até 10 no tópico secundário 1, a IU será exibida como coluna única.
- Duas colunas: se o tópico secundário 2 exceder 10 no tópico secundário 1, a IU será exibida como duas colunas.
- Duas colunas com a página do tópico: se o tópico secundário 2 tiver mais de 20 no tópico secundário 1, a IU exibirá apenas 20 tópicos secundários 2s como duas colunas. Para os tópicos restantes, navegue até a Página de Tópico do tópico secundário 1 e verifique no widget Subtópicos.

**Nota:**
Conforme as mudanças são salvas no cache da sessão, o usuário precisa fazer login novamente para refletir todas as mudanças de tópico no mega menu.

### Procedimento

1. Siga um destes procedimentos:
   - Clone a taxonomia para o conteúdo do funcionário. Para obter mais informações, consulte Clonar taxonomia para conteúdo do funcionário.
   - Crie manualmente uma taxonomia. Para obter mais informações, consulte Criar taxonomia.
2. Crie um tópico raiz e o associe à taxonomia clonada ou nova.
   Para obter mais informações, consulte Criar e associar tópicos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Crie um tópico secundário e o associe ao tópico primário.
   Para obter mais informações, consulte Criar um tópico secundário. Repita esta etapa para criar quantos tópicos secundários forem necessários.

4. Associe conteúdo conectado aos tópicos.
   Para obter mais informações, consulte Associar conteúdo conectado a um tópico.

**Nota:**
Você pode exibir tópicos no mega menu somente se tiver acesso a pelo menos um conteúdo conectado.

## O que Fazer Depois

Você também pode adicionar itens de menu que não sejam de taxonomia à barra de navegação primária. Para obter mais informações, consulte Adicionar itens de menu à navegação primária.

**Nota:**
Quando o mega menu estiver vazio, verifique se os dados de demonstração da aplicação de taxonomia Experiência do funcionário estão instalados. Marque a caixa de seleção Carregar dados de demonstração para incluir os dados de demonstração junto com a instalação ou o reparo.

### Exibir links rápidos no mega menu

Você pode exibir links rápidos associados a tópicos raiz no mega menu.

## Antes de Iniciar

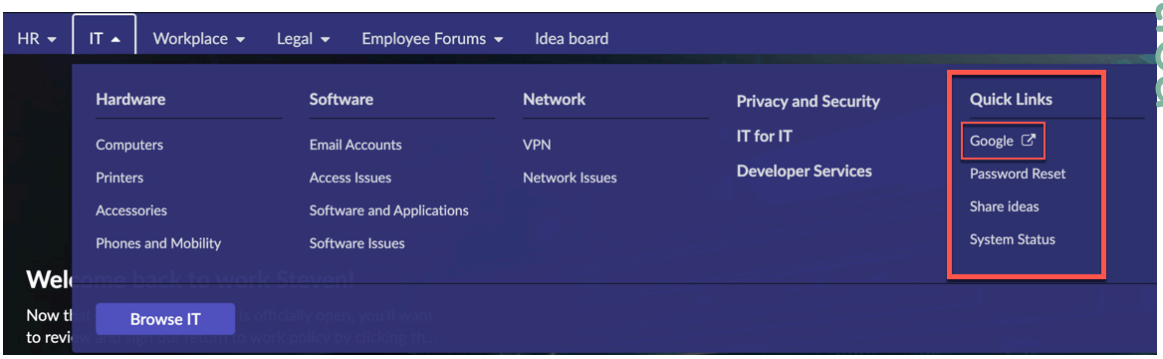
Função necessária: administrador

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode associar links rápidos a um tópico raiz para que ele apareça no mega menu em Links rápidos. Somente os links rápidos associados aos tópicos raiz são mostrados no mega menu. Para obter mais informações, consulte Associar um link rápido a um tópico.

## Procedimento

1. Na página inicial da Central do funcionário, clique em um tópico raiz.
   Se o tópico raiz tiver links rápidos associados a ele e se você tiver acesso aos links rápidos, esses links rápidos serão exibidos para esse tópico raiz no mega menu.




**Nota:**
O ícone de link externo (ícone de ) ao lado de um link rápido indica que é um link externo.

2. Clique em qualquer link rápido que você queira exibir.
   Dependendo do tipo de conteúdo associado ao link rápido, o conteúdo relevante é exibido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Tópicos relacionados**

- Criar um link rápido
- Atribuir tópicos a um link rápido
- Restringir o acesso a um link rápido

### Adicionar itens de menu à navegação primária

Adicione itens de menu que não sejam de taxonomia à barra de navegação primária configurando o registro de menu Central do funcionário. Os itens de menu que não são de taxonomia são exibidos como uma lista simples.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os tópicos e os tópicos secundários que você cria na taxonomia são exibidos como megaitens de menu na página inicial Central do funcionário. Os itens de menu de não taxonomia padrão que são exibidos dependem dos plug-ins que você instalou. Por exemplo, o Central do funcionário exibe o item de menu Organograma quando você instala o plug-in Content Delivery (com.sn_content_delivery). O Central do funcionário - Pro exibe o item de menu Fóruns de funcionários quando você instala o plug-in Communities (com.sn_communities).

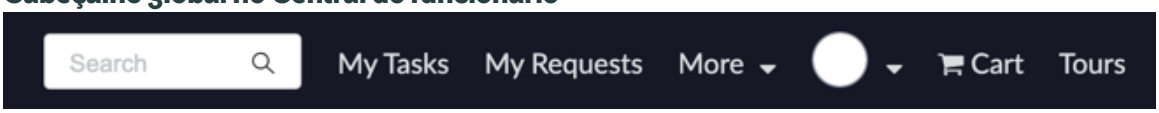
## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Portal de serviços** > **Menus**.
2. Altere o **Escopo da aplicação** para **Central do funcionário**.
   Você deve definir o escopo da aplicação para adicionar um item de menu.
3. Abra o **menu da Central do funcionário** selecionando o ícone Visualizar menu da Central do funcionário e selecionando **Abrir registro**.
4. Na lista relacionada **Itens de menu**, clique em **Novo** ou abra um registro existente.
5. No formulário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de item de menu.
6. Clique em **Enviar**.
   Os itens de menu que não são de taxonomia são exibidos ao lado dos itens de menu de taxonomia na barra de navegação primária.

### Central do funcionário cabeçalho global

O cabeçalho global é a primeira linha no cabeçalho do portal da Central do funcionário. O cabeçalho global contém menus que permitem navegar até a página Minhas tarefas pendentes, a página Minhas solicitações, o menu Mais, o perfil do usuário e os tours.

**Cabeçalho global no Central do funcionário**




O cabeçalho global consiste nas seguintes opções.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Opções de cabeçalho global**

| Opção | Descrição |
|---|---|
| Logotipo da marca | Logotipo da empresa. |
| Barra de pesquisa | Permite pesquisar o conteúdo de taxonomia. Esta opção está desabilitada por padrão. |
| Minhas Tarefas | Abre a página de tarefas pendentes. |
| Minhas solicitações | Abre a página Minhas solicitações. |
| Mais | Mostra os itens de menu adicionais que você adicionou. |
| Carrinho | Mostra os itens que você adicionou ao carrinho. Esta opção está desabilitada por padrão. |
| Lista de desejos | Mostra os itens que você pretende comprar mais tarde. Esta opção está desabilitada por padrão. |
| Tours | Abre tours de guias que demonstram como usar um recurso. Por exemplo, um administrador pode criar uma demonstração de tarefa com textos explicativos para demonstrar como executar a tarefa. |

Você pode habilitar ou desabilitar essas opções configurando opções adicionais no formato JSON para o registro de menu Central do funcionário.

### Adicionar mais itens de menu

Adicione sua própria lista de itens para atividades relacionadas ao usuário, como Meus ativos, Minhas reservas, Meus planos, Minhas pesquisas e Minhas compras no menu **Mais**.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

**Menu Mais no cabeçalho global do Central do funcionário**

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

No menu Mais, você pode adicionar itens de menu para atividades relacionadas ao usuário, como Meus ativos, Minhas reservas, Meus planos, Minhas pesquisas e Minhas compras. Você pode habilitar ou desabilitar o menu Mais no cabeçalho global. Você pode ver o menu **Mais** somente ao adicionar mais de um item de menu. Se você adicionar apenas um item de menu no menu **Mais**, o menu **Mais** não será exibido e o nome do item de menu será exibido diretamente no cabeçalho global. Para obter mais informações, consulte Habilitar ou desabilitar opções globais de cabeçalho.

Você pode configurar o menu Mais para exibir itens de menu instalando seus respectivos plug-ins. Por exemplo, Meus planos de ação são exibidos no menu Mais quando você instala o plug-in Journey Accelerator.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Portais de serviços** > **Portais**.
   O módulo do Portal de serviços exibe a lista de todos os portais disponíveis.
2. Clique **em Central do funcionário**.
3. Ao lado do campo **Menu principal**, clique em **Visualizar este registro** e abra o registro.
4. Na lista relacionada **Itens de menu**, clique em **Mais**.
5. Na lista relacionada **Itens de menu**, clique em **Novo**.
6. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre os campos e as descrições do formulário, consulte Formulário de item de menu.
7. Clique em **Enviar**.

## Habilitar ou desabilitar opções globais de cabeçalho

Habilite ou desabilite as opções de cabeçalho globais configurando opções adicionais no formato JSON para o registro de menu Central do funcionário.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Portais de serviços** > **Portais**.
   O módulo do Portal de serviços exibe a lista de todos os portais disponíveis.
2. Clique **em Central do funcionário**.
   Se o formulário da Central do funcionário for somente leitura, a mensagem Para editar este registro, clique aqui, aparecerá na parte superior.
3. Clique **aqui** para editar o formulário.
4. Ao lado do campo do **menu principal**, clique no ícone **Visualizar este registro** para abrir o registro do menu da Central do funcionário.
5. Edite o campo **Opções adicionais, formato JSON**.

   **Nota:**
   Para que um tópico apareça no **menu de cabeçalho**, certifique-se de adicionar conteúdo ao tópico.

6. Clique em **Atualizar**.

## Pesquisa com IA para Experiências selecionadas

Alinhe o AI Search para limitar a pesquisa ao conteúdo associado à sua taxonomia.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Desative a taxonomia existente para que as configurações de pesquisa selecionem o conteúdo da sua taxonomia.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para novos clientes, o AI Search está habilitado por padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se você instalou uma versão de Portal de serviços antes de Romee deseja usar a taxonomia de funcionário fornecida por padrão com o portal Central do funcionário, execute um script de correção. Para obter mais informações, consulte Executar scripts de correção para atualizar Central do funcionário.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **AI Search** > **Experiência de pesquisa** > **Fontes de Pesquisa**.
2. Clique **em Catálogos do portal ESC**.
3. No campo **Condições**, defina o tópico **Taxonomia. Condição de filtro de taxonomia** para apontar para sua taxonomia e permitir que a pesquisa se concentre no conteúdo associado à sua taxonomia.
4. Você pode modificar as outras condições de filtro padrão ou deixá-las como estão.
5. Clique em **Atualizar** para retornar à lista de origem do AI Search.
6. Clique **em Bases de conhecimento do Portal ESC**.
7. No campo **Condições**, defina o tópico **Taxonomia. Condição de filtro de taxonomia** para apontar para sua taxonomia e permitir que a pesquisa se concentre no conteúdo associado à sua taxonomia.
8. Você pode modificar as outras condições de filtro padrão ou deixá-las como estão.
9. Clique em **Atualizar**.

## Funcionalidade de pesquisa aprimorada

A pesquisa global aprimorada fornece navegação de conteúdo restrita na pesquisa global para uma experiência de navegação de conteúdo mais rápida e específica.

A pesquisa global aprimorada por aspectos de tópico fornece dados filtrados com base em sua associação com um tópico e seus subtópicos.

- Os tipos de conteúdo compatíveis com os aspectos de pesquisa incluem o conteúdo disponível no widget de navegação unificada, como Catálogo de serviços, Base de conhecimento artigos e conteúdo de aprendizagem.
- Os aspectos do tópico filtram o conteúdo por hierarquia. Selecione um subtópico para obter dados hierárquicos específicos.
- Os níveis de aspecto do sistema básico disponíveis são dois. Você pode adicionar até 10 níveis.

  Para obter mais informações sobre como adicionar níveis de aspecto, consulte Configurar pesquisa pelos aspectos do tópico.

- As duas opções de classificação disponíveis na pesquisa são **Mais relevante** e **Mais recente**.
  - O mais relevante é a opção de classificação do sistema de base.
  - Mais recente filtra os dados por data.

**Nota:**
Você deve ter o Central do funcionário 28.0.4 instalado junto com o Utah para que a pesquisa pelo recurso de aspectos do tópico funcione.

## Configurar pesquisa pelos aspectos do tópico

Configure a pesquisa pelos aspectos do tópico, o que atende aos seus requisitos organizacionais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar
Função necessária: esc_admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os aspectos do tópico ajudam a filtrar o conteúdo pela hierarquia; tópicos e subtópicos. Você pode escolher um ou vários aspectos para restringir os resultados da pesquisa.

Os tipos de conteúdo compatíveis com o recurso são Catálogo de serviços itens, Base de conhecimentoe conteúdo de aprendizagem.

O suporte de nível de aspecto do sistema básico é dois. Você pode adicionar até 10 níveis de aspectos.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **AI Search** > **Pesquisar aplicações** > **Aplicação de pesquisa padrão do Portal de ESC**.
2. Vá para a guia **Aspectos** e clique em **Novo**.
3. Crie um aspecto com os detalhes relevantes de acordo com o tópico ou subtópico.

## Configurar fonte de pesquisa quando o AI Search estiver desabilitado

Em Central do funcionário, o AI Search está habilitado por padrão. Em situações em que o AI Search está desabilitado, você pode configurar uma origem de pesquisa da qual buscar resultados de pesquisa.

### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A configuração da origem de pesquisa limita a pesquisa ao conteúdo associado à taxonomia. Central do funcionário usa o mecanismo de pesquisa Zing se o AI Search estiver desabilitado.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Portal de serviços** > **Portais**.
2. Clique **em Central do funcionário**.
3. Na lista relacionada **Fontes de pesquisa**, clique em **Novo** para adicionar uma fonte de pesquisa.
4. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações, consulte Definir uma fonte de pesquisa .
5. Clique em **Enviar**.

## Navegação avançada do portal

A Navegação avançada do portal (APN) ajuda a projetar e configurar uma navegação intuitiva para uma melhor arquitetura de informações e descoberta de tópicos. Você pode gerenciar os tópicos e os itens de menu do portal de serviços com base nas necessidades do funcionário. Use a experiência de navegação aprimorada que ajuda você com uma melhor descoberta de conteúdo.

Usando a navegação avançada do portal, você pode projetar o menu de navegação primário e definir a configuração de navegação com base nas necessidades do funcionário e nas prioridades de conteúdo. Você pode gerenciar tópicos, itens de menu SP e uma combinação de ambos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:**
Ao habilitar **a Navegação avançada do portal**, você pode gerenciar os tópicos de nível raiz e os itens de menu desta própria tabela e não da taxonomia ou dos itens de menu do SP.

Veja um resumo rápido do que você pode fazer:

- Configure e controle o design e a exibição da barra de navegação primária.
- Sincronize a hierarquia para buscar os itens de menu, tópicos raiz e tópicos secundários.
- Use a arquitetura de informações pronta para uso para o menu mega ou personalize com base em suas necessidades de negócios.

**Nota:**
Somente o registro do portal ativo e seus itens de menu são mostrados na navegação.

## Benefícios de navegação avançada do portal

Você pode oferecer uma navegação simplificada para o conteúdo.

- Use a estrutura pronta para uso para melhor descoberta e consumo.
- Personalize o design e a estrutura com base em suas preferências com base na taxonomia ou no menu do portal SP.
- Navegue até o conteúdo correto com o mínimo de cliques.
- Exiba os tópicos e itens de menu na barra de navegação primária.
- Consuma as preferências de exibição dos tópicos de nível raiz ou itens de menu que são personalizados para atender às suas necessidades.

## Configuração do mega menu

Os administradores podem gerenciar a arquitetura de informações e a navegação. Você pode configurar o mega menu para mostrar uma hierarquia mista de itens de menu SP, itens de menu APN e tópicos com opções de layout flexíveis. Crie uma hierarquia mista e habilite uma experiência de navegação no nível do consumidor. Para obter mais informações, consulte Megamenu.

- Organize o conteúdo em layout padrão e layouts expandidos.
- Configure a posição dos itens raiz à esquerda ou à direita.
- Invoque uma janela modal interativa no mega menu.
- Sincronize a hierarquia para buscar os itens de menu, tópicos raiz e tópicos secundários.

**Nota:**
Por padrão, o registro de APN para EC e EC Pro está inativo para os clientes existentes. Ao atualizar para a versão mais recente, certifique-se de ativar o registro de APN.

### Arquitetura de informações do EC

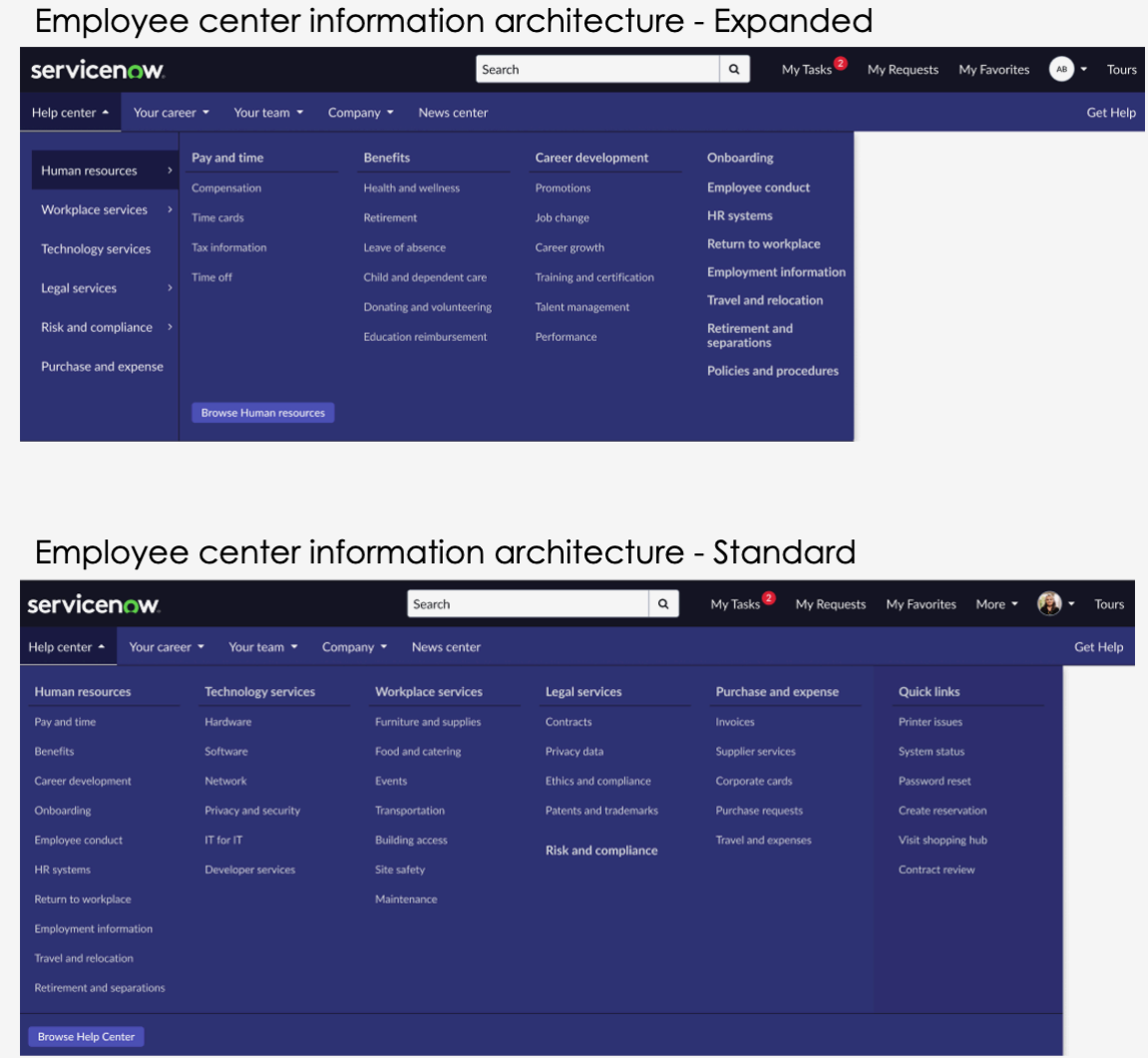
Agora você pode usar a arquitetura de informações aprimorada pronta para uso para melhorar a descoberta e a visibilidade de conteúdo.

Usando a navegação avançada do portal, você pode projetar o menu de navegação primário e definir a configuração de navegação com base nas necessidades do funcionário e nas prioridades de conteúdo. Organize seu conteúdo em menus ou janelas modais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Opções de arquitetura de menu mega prontas para uso




Esta imagem é apenas para fins de ilustração para o mega menu pronto para uso.

- O layout do mega menu OOTB EC Pro foi expandido.
- O layout do megamenu OOTB EC é padrão.

**Nota:**
Você pode usar um layout de sua escolha e configurar mais níveis em sua taxonomia com base nas necessidades de negócios.

## Dicas e informações úteis

Use algumas das orientações e dicas a seguir.

- Para a **exibição Padrão**, você pode ter no máximo três níveis.
- Para a **exibição Expandida**, você pode ter no máximo quatro níveis. Com um item de menu na hierarquia, você adiciona tópicos em até três níveis.
- Adicione tópicos até três níveis a partir do nível raiz. Por exemplo, ao adicionar tópicos em Recursos Humanos, você só pode percorrer de `Recursos Humanos > Subtópico 1 > Subtópicos 2`.
- Tópicos de uma hierarquia não podem ser combinados com tópicos de outra hierarquia. Por exemplo,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para Recursos Humanos > Pagamento e tempo > Remuneração, você não pode adicionar Hardware como secundário de RH.
- Para Recursos de tecnologia > Hardware > Computadores, você não pode adicionar Pagamento e Tempo como secundários de Recursos de tecnologia, Hardware ou Computadores.
- Pagamento e tempo podem ser semelhantes a Recursos de tecnologia, Hardware ou Computadores.

- O nível 3 na exibição expandida e o nível 2 na exibição padrão são ajustados dinamicamente de acordo com o espaço disponível.
- Para o item raiz sem itens secundários ou qualquer link rápido ativo associado, o botão Procurar não é exibido.
- O botão de navegação é exibido na exibição de hambúrguer para tópicos e o botão de navegação não é exibido na exibição de hambúrguer para itens de menu SP.

**Nota:**
O botão de navegação pode ser configurado, mas o texto do botão não é exibido na exibição de hambúrguer. O texto de exibição do botão Procurar na exibição de hambúrguer é **Procurar tudo**.

- Uma lista relacionada de links rápidos está disponível no nível raiz para a exibição padrão.
- Uma lista relacionada de links rápidos está disponível no nível raiz e um nível abaixo para a exibição expandida.
- Links rápidos são obtidos ao criar registros do portal.

**Nota:**
Quando você usa uma hierarquia de sincronização, os links rápidos não são obtidos.

- Somente três níveis de tópicos e dois níveis de itens de menu SP associados à taxonomia do portal são obtidos.
- A visibilidade de um tópico no menu Mega é baseada no conteúdo conectado. Para evitar problemas de exibição, verifique se ele está ativo no nível de origem (tópico ou item de menu SP) e no nível de item de navegação na navegação avançada do portal.

### Configurar navegação avançada do portal

A Navegação avançada do portal ajuda a projetar e configurar uma navegação intuitiva para uma melhor arquitetura de informações e descoberta de tópicos.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador e administrador de SP

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Usando a navegação avançada do portal, você pode projetar o menu de navegação primário e definir a configuração de navegação de acordo com as necessidades do funcionário e as prioridades de conteúdo.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Central do funcionário** > **Navegação avançada do portal**.
2. Clique em **Novo** para criar um novo registro ou exibir a lista de registros de APN disponíveis.
3. Selecione **Ativo** para substituir o Central do funcionário atual pelo novo menu de navegação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:**
Somente um registro de navegação do portal avançado [sn_ex_sp_portal_extensible_navigation] pode estar ativo por portal. Quando você tem um registro ativo, deve primeiro desativar o outro primeiro.

4. Clique em **Enviar**.
Um pop-up é exibido com a mensagem a seguir.

> Para ajudar você a começar, podemos trazer os itens do menu de navegação existentes e você pode editar a partir deles. Você também pode ignorar isso e começar do zero. Deseja trazer seu menu atual agora?

5. No **menu Iniciar com navegação atual**, selecione uma das opções a seguir.
   - **Ignorar**: quando você clica em ignorar, os itens e os tópicos do menu de navegação associados existentes não são obtidos e você pode começar a criar sua hierarquia novamente.
   - **Sim**: quando você clica em Sim, os itens do menu de navegação associados existentes, os tópicos e os links rápidos associados são obtidos instantaneamente e você pode refinar a hierarquia.

   A lista relacionada **Itens de menu** é exibida.

**Nota:**
Uma lista vazia aparece quando você clica na opção de ignorar.

6. Use uma das opções para criar uma nova ou buscar a hierarquia existente.

   a. Clique em **Novo** para criar ou adicionar da lista disponível.

   b. Clique em **Sincronizar hierarquia** para buscar itens existentes.
   Sincroniza tópicos e itens de menu somente. Links rápidos não foram obtidos.

**Nota:**
Adicione links rápidos manualmente.

7. Na página do **item do menu de navegação**, preencha o formulário.

**Nota:**
Os seguintes campos estão disponíveis no sistema de base, começando com Central do funcionário versão 31.

- Item de navegação primário
- Caminho do menu
- Posição
- Renderizar como
- Widget
- Parâmetros de widget
- Tipo de exibição do submenu
- Botão Procurar
- Texto de exibição do botão Procurar

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Formulário de item do menu de navegação

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Fonte | A origem do item geralmente é um tópico de taxonomia ou um item de menu do portal de serviços. |
| Aplicação | Aplicação no escopo desta atividade. |
| Tópico | Nome do tópico obtido da taxonomia. Dependendo do nível, você pode selecionar os tópicos secundários na lista disponível.<br>**Nota:** Certifique-se de que o tópico ou item de menu já esteja associado na navegação primária.<br>Somente tópicos e itens de menu ativos estão disponíveis para criar navegação. |
| Caminho do menu | Caminho para o item de menu. Quando você abre um item de menu de APN disponível, o caminho do menu é exibido. O caminho indica a associação primário-secundário, por exemplo **/Centro de ajuda/Serviços de tecnologia**. |
| Item de menu | Item de menu buscado no menu do portal de serviços. |
| Ordem | Insira um número para indicar onde este item aparece no menu em relação a outros itens de menu. |
| Ativo | Status do registro. |
| Renderizar como | Indica o tipo de renderização desejado.<br>○ **Menu**: selecione esta opção para exibir como um menu.<br>○ **Janela modal**: selecione esta opção para exibir como uma janela modal. Use o widget e os parâmetros de widget para personalizar a experiência. |
| Tipo de exibição do submenu | Indica o tipo de renderização que você deseja exibir no menu. Este campo aparece somente quando **Menu** é selecionado na hierarquia de nível raiz.<br>○ **Expandido**: selecione esta opção para exibir na exibição expandida.<br>○ **Padrão**: selecione esta opção para exibir na exibição padrão. Pronto para uso é Padrão.<br>Para obter mais informações, consulte Arquitetura de informações do EC. |
| Widget | Selecione esta opção para usar os widgets disponíveis para personalizar a experiência. Este campo é exibido somente quando a **janela Modal** é selecionada. |
| Parâmetros de widget | A janela modal renderiza o conteúdo do widget com base no par nome-valor dos parâmetros do widget. Este campo é exibido somente quando a **janela Modal** é selecionada. |
| Botão Procurar | Selecione esta opção para mostrar a opção de menu. Para a hierarquia de nível raiz, selecione o botão Procurar e especifique o texto de exibição. Quando você seleciona esta opção com texto vazio, a exibição padrão é **Procurar tudo**.<br>**Nota:** Para a exibição padrão, a opção de navegação está disponível no nível raiz e para a exibição expandida somente no nível raiz e no primeiro nível. |
| Texto de exibição | Selecione esta opção para mostrar a opção de navegação no menu. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| do botão Procurar | ○ Quando você seleciona a taxonomia como origem, o texto de exibição do botão Procurar é gerado automaticamente com base no tópico. Por exemplo, quando você seleciona Sistemas de RH como Tópico, o texto de exibição mostra **Procurar sistemas de RH**.<br>○ Ao editar um item de menu ou sincronizar, especifique manualmente o texto de exibição do botão Procurar, por exemplo, `Procurar<your text>` .<br>○ Quando você não especifica nenhum texto de exibição, o botão exibe **Procurar tudo**. |

**Nota:**
Use esta tabela para gerenciar todos os itens na navegação primária. As mudanças de hierarquia feitas na taxonomia ou no menu SP não refletem na navegação primária.

8. Clique em **Atualizar** para que as mudanças sejam refletidas.

### Resultado
O registro de navegação avançada do portal é salvo e seus funcionários podem exibir o novo design do menu mega.

### O que Fazer Depois
Todos os itens de navegação ativos associados ao portal e à taxonomia são obtidos e exibidos na lista relacionada.

- Ao criar o registro, todos os itens do menu de navegação obtidos estão no estado **Ativo**.
- Para sincronizações subsequentes, os itens do menu de navegação obtidos estão em um estado inativo por padrão.

Lembre-se de ativar os itens após cada sincronização. Para incluir mudanças futuras no menu do portal de serviços ou nos tópicos raiz na taxonomia ativa, você pode usar a **Hierarquia de sincronização** para trazer novos tópicos ou itens de menu adicionados ao tópico ou item de menu selecionado no momento, respectivamente. Itens recém-sincronizados ficam inativos por padrão com o pedido 999999. Você pode ativar e fazer edições após a conclusão da sincronização.

**Nota:**
Para uma sincronização bem-sucedida,

- Certifique-se de que os itens de menu do SP estejam associados ao portal para o qual o registro de navegação do Portal Avançado está configurado.
- Certifique-se de que os tópicos e os itens de menu estejam ativos.
- Quando você clica no botão Sincronizar hierarquia em um item do menu de navegação de tipo de tópico, três níveis de tópicos são obtidos na taxonomia.

Para obter mais informações, consulte Arquitetura de informações do EC.

## Configurar ordem de navegação avançada do portal

A Navegação avançada do portal ajuda a projetar e configurar uma navegação intuitiva para uma melhor arquitetura de informações e descoberta. Você pode reordenar tópicos e itens de menu sem tópico com base nas necessidades do funcionário.

### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Central do funcionário** > **Navegação avançada do portal**.
2. Clique em **Novo** ou exiba a lista de portais disponíveis.
3. Na página Navegação avançada do portal, especifique **Central do funcionário** e clique em **Salvar**.
   Os seguintes itens de navegação ativos associados ao portal e à taxonomia são obtidos e exibidos como uma lista relacionada.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tópico | Nome do tópico obtido da taxonomia. |
| Item de menu | Os itens de menu são obtidos no menu do portal de serviços. |
| Ordem | Insira um número para indicar onde este item aparece no menu em relação a outros itens de menu. |
| Fonte | A origem do item geralmente é um tópico de taxonomia ou um item de menu do portal de serviços. |
| Taxonomia | Taxonomia ativa associada dos tópicos raiz. |
| Menu primário | Primário de onde os itens de menu são obtidos. |

**Nota:**
Use esta tabela para gerenciar a ordem de exibição de todos os itens na navegação primária. As mudanças de ordem feitas na taxonomia ou no menu SP não refletem na navegação primária.

4. Especifique a ordem dos itens do menu de navegação com base em suas necessidades.

**Nota:**
Use incrementos de 100 ao determinar a ordem. Este método facilita a edição. Por exemplo, você numerou seus links como 1, 2, 3, 4 e 5 e quis colocar um novo conteúdo após 2. Você teria que renumerar 3, 4 e 5. Se você usar 100, 200 e 300 e quiser colocar conteúdo de 100 a 200, você pode usar qualquer número de 101 a 199. Você pode usar números negativos, como -100.

5. Clique em **Atualizar** para que as mudanças sejam refletidas.
   As configurações de pedido e status ativo persistem a partir desta tabela.
6. Defina o valor do status do registro de navegação do portal avançado como **Ativo** para gerenciar a ordem de exibição e as preferências de navegação.

## Resultado

O registro de navegação avançada do portal foi salvo. Você pode salvar vários registros, mas somente um registro **de Navegação avançada do portal** pode estar **Ativo**. Ao definir o status como **Ativo**, você pode controlar a ordem de exibição dos itens do menu de navegação Central do funcionário na própria tabela. Isso substitui a ordem do menu existente.

## O que Fazer Depois

Para incluir mudanças futuras no menu do portal de serviços ou nos tópicos raiz na taxonomia ativa, você pode

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Clique **em Sincronizar mudanças no menu**. A seguinte mensagem de confirmação é exibida.

   As mudanças são mostradas no menu de navegação imediatamente, colocadas no final. Você pode fazer edições ou mudar a ordem dos itens após a conclusão da sincronização. Deseja sincronizar agora?

2. Clique em **Sim** para confirmar as atualizações instantaneamente.

Quando a sincronização acontece, os novos itens aparecem no final. Atualize a ordem manualmente para mudar a ordem de exibição.

### Obter suporte

Obtenha ajuda do suporte com uma seção centralizada e de fácil navegação para obter ajuda rápida da Central do funcionário.

## Antes de Iniciar

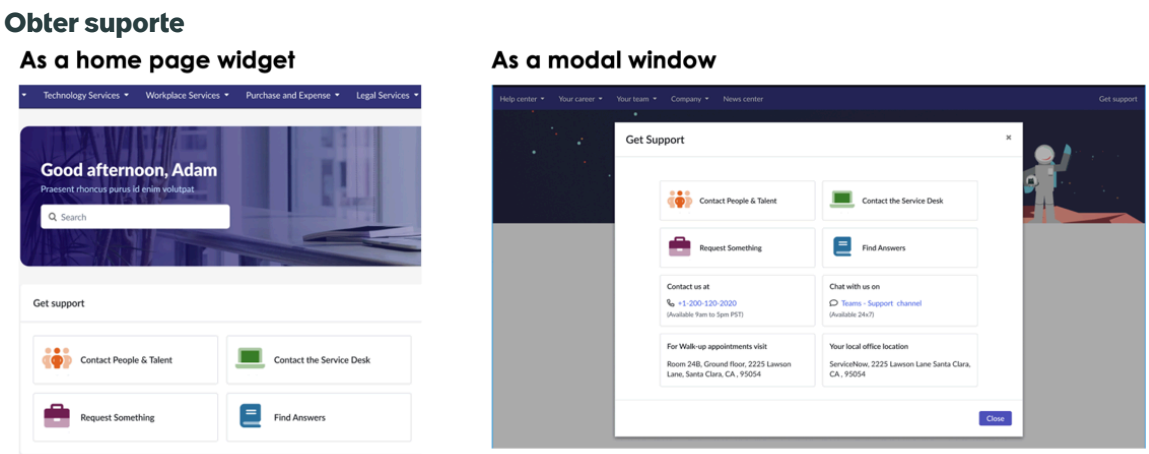
Função necessária: administrador do SP ou administrador ESC

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os administradores fornecem um local central para os funcionários obterem ajuda rapidamente sem precisar alternar o contexto. Você pode disponibilizar vários recursos úteis na seção obter suporte.

- Habilite o widget para obter uma experiência de suporte aprimorada.
- Preencha o modal com link rápido, conteúdo estático ou um widget personalizado.

Você pode renderizar **Obter suporte** como um widget na página inicial ou como uma janela modal. Para obter mais informações, consulte Configurar navegação avançada do portal




## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Central do funcionário** > **Obter suporte**.
2. Clique em **Novo** ou abra um registro existente.
3. Selecione **Tabela** nas opções disponíveis.
   - Link Rápido
   - Conteúdo estático
4. Selecione **Conteúdo** nas opções disponíveis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para o **Link rápido**, selecione o **Nome da tabela** (sn_ex_sp_quick_link) e o **Documento**. Para obter mais informações sobre links rápidos, consulte Configuração de links rápidos.
- Para **Conteúdo estático**, selecione o **Nome da tabela** (sn_ex_sp_static_content) e **Documento**. Para obter mais informações sobre conteúdo estático, consulte Configurar conteúdo estático.

**Nota:**
O administrador pode configurar qualquer número de itens. O **suporte Obter pronto para** uso tem no máximo oito itens.

5. Clique em **Salvar**.

### Resultado
Obter suporte é configurado por padrão como parte da navegação. Você pode mudar o local de **Opções de instância** > **Página no Designer**.

### O que Fazer Depois
Você pode prosseguir para selecionar a seção Obter suporte para aparecer como uma janela modal selecionando o widget e fornecendo os parâmetros do widget, conforme explicado em Configurar navegação avançada do portal.

## Configurar conteúdo estático

O conteúdo estático ajuda a criar um local central para adicionar todo o conteúdo útil para os funcionários.

### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

### Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Central do funcionário** > **Conteúdo estático**.
2. Clique em **Novo** ou abra um registro existente.
3. No formulário, preencha os campos.

**Formulário de conteúdo estático**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Título | Nome do registro. |
| Ativo | Marque a caixa para ativar. |
| Rich text | Informações descritivas do conteúdo estático. |
| Disponível para | Opção para disponibilizar o conteúdo estático para somente para selecionar usuários, grupos, funções e muito mais. |
| Não disponível para | Opção para tornar o conteúdo estático indisponível para. |

4. Clique em **Salvar**.

### O que Fazer Depois
Você pode adicionar o conteúdo estático útil na seção Obter suporte.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Disponibilizar recursos [ Central do funcionário em Zoom

Integre Central do funcionário a uma conta Zoom para os funcionários da sua organização para que eles possam usar os recursos Central do funcionário de dentro da aplicação cliente Zoom.

## Antes de Iniciar

Certifique-se de ter instalado a integração ZoomCentral do funcionário com o plug-in [] [sn_ex_ec_zm].

Pelo menos Zoom versão da aplicação 5.13.11 e ele deve ser instalado na instância ServiceNow®.

Função necessária: admin, Zoom admin

A função de administrador Zoom é a função de administrador da conta Zoom e não é uma função em ServiceNow.

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A integração de Zoom com Central do funcionário permite o acesso à funcionalidade Central do funcionário de dentro do cliente [ Zoom no Windows SO ou iOS. Para obter mais informações, consulte Usar Central do funcionário de Zoom.

Para obter informações sobre ServiceNow integrações com a aplicação Zoom, consulte ServiceNow para Zoom.

## Procedimento

1. Navegue até o Zoom App Marketplace e entre na sua conta como administrador Zoom.
2. Conecte sua conta [ Zoom a ServiceNow Central do funcionário na sua instância ServiceNow.

   a. Faça login na sua instância ServiceNow.

   b. Navegar até **Todos** > **Central do funcionário** > **Central do funcionário para Zoom** > **Configuração**.

   **Nota:**
   Domínios diferentes podem ter contas do Zoom mapeadas.

   c. Na página Conectar a uma conta, selecione **Conectar** associado a Zoom.

   Você será redirecionado para o Zoom App Marketplace.

   **Nota:**
   Se você for solicitado a fazer login, faça login na sua conta Zoom como administrador.

   d. Habilite **Aprovar para todos os usuários**.

   e. Selecione **Habilitar** na caixa de diálogo Habilitar aprovação do app para todos os usuários.

   O acesso e o uso deServiceNow Central do funcionárioZoom na aplicação [] estão habilitados para todos os funcionários de sua organização.

   f. Selecionar **Permitir**.

   A mensagem Conectado com sucesso à conta do Zoom é exibida na configuração da sua instância ServiceNow.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Acesse ServiceNow Central do funcionário na aplicação Zoom por um administrador.

   a. Abra sua aplicação Zoom.

      A notificação de que a Central do funcionário da ServiceNow foi adicionada é exibida.

   b. Navegar até **Apps** > **Minhas apps**.

      Agora você pode acessar a aplicação ServiceNow Central do funcionário.

   c. Selecione **Central do funcionário da ServiceNow**.

   d. Insira suas credenciais de login ServiceNow e selecione **Fazer login**.

      ServiceNow Central do funcionário página inicial é exibida.

### Configurar um portal personalizado

Configure a aparência do portal [ ServiceNow® Central do funcionário do portal personalizado da sua organização em Zoom.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Procedimento

1. Faça login na sua instância ServiceNow.
2. No filtro de navegação, insira `sys_properties.list`.
3. Crie o portal personalizado.

   a. Selecione o ícone **Mostrar linha de pesquisa de coluna**, insira `sn_ex_ec_zm.portal.suffix` no campo de pesquisa **Nome** e pressione **Enter**.

   b. Selecione **sn_ex_ec_zm.portal.suffix**.

   c. No formulário Propriedade do sistema, insira o sufixo do portal personalizado no campo **Valor**.

   d. Selecione **Atualizar**.

   **Nota:**

   Como a propriedade do sistema é separada por domínio, diferentes administradores de domínio podem criar diferentes portais personalizados.

4. Crie um cabeçalho personalizado para o portal incorporado.

   a. No painel do Navegador, digite `sys_response_header.list`.

   b. Selecione **Novo**.

   c. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Formulário de cabeçalho de resposta HTTP**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Ativo | Opção para ativar a configuração do cabeçalho de resposta HTTP. |
| Aplicação | Escopo da aplicação para o registro do portal personalizado. |
| Aplica-se a | Selecione **Especificar tipo**. |
| Tipo | Tipo de registro ao qual a configuração do cabeçalho de resposta HTTP se aplica<br>, neste caso, registros do Portal de serviços (Portal de serviços [sp_portal]). |
| Registro | O registro do seu portal personalizado. |
| Nome | Nome do par nome-valor do cabeçalho de resposta HTTP, por exemplo, Content-Security-Policy.<br>`Content-Security-Policy` |
| valor | Valor que você deseja atribuir ao par nome-valor do cabeçalho de resposta HTTP.<br>`frame-ancestors 'self' https://zoom.us` |
| Descrição | Descrição do cabeçalho de resposta HTTP. |

**d.** Selecione **Enviar**.

Para obter mais informações sobre como adicionar um cabeçalho, consulte Configurar cabeçalhos de resposta HTTP .

### Exibir contas Zoom conectadas

Exiba a lista de contas Zoom conectadas à sua instância ServiceNow®.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

#### Procedimento

1. Faça login na sua instância ServiceNow.
2. Navegar até **Todos** > **Central do funcionário** > **Central do funcionário para Zoom** > **Contas do Zoom conectadas**.
   No formulário Contas instaladas, as contas Zoom conectadas à instância ServiceNow são listadas.
3. Selecione qualquer valor de ID de conta para ver os detalhes da conta associada Zoom.

### Conecte sua conta Zoom a uma instância ServiceNow diferente

Conecte sua conta Zoom a outra instância ServiceNow® substituindo sua instância ServiceNow existente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Abra a ServiceNow instância que você deseja conectar à sua conta Zoom existente.
2. Navegar até **Todos** > **Central do funcionário** > **Central do funcionário para Zoom** > **Configuração**.
3. No formulário Conectar a uma conta, selecione **Conectar** associado a Zoom.
4. Insira CHANGE no campo **Digite CHANGE para continuar** e selecione **Substituir conexão**.

### Resultado
Sua conta Zoom foi conectada com sucesso a outra instância ServiceNow.

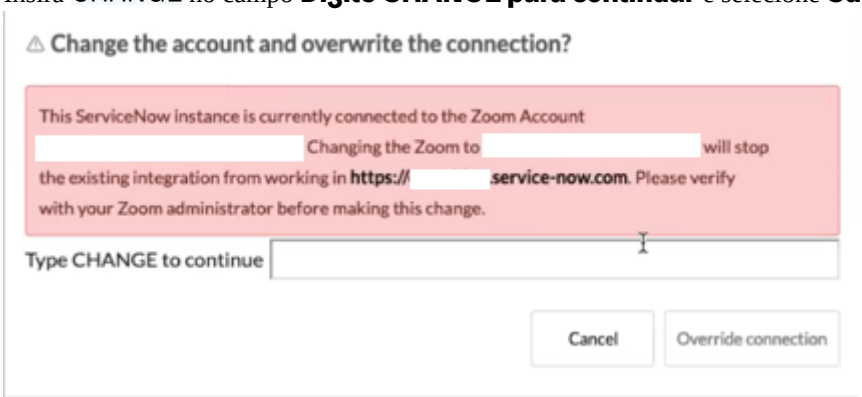
## Mudar conexão da conta Zoom existente

Altere a conexão da conta Zoom existente na sua instância ServiceNow®.

### Antes de Iniciar
Função necessária: admin, Zoom admin

### Procedimento

1. Navegue até o Zoom App Marketplace e entre na sua outra conta Zoom que você deseja conectar à sua instância ServiceNow existente.
2. Faça login na sua instância ServiceNow.
3. Navegar até **Todos** > **Central do funcionário** > **Central do funcionário para Zoom** > **Configuração**.
4. No formulário Conectar a uma conta, selecione **Mudar conta**.
5. Na página pop-up Confirmar mudança de conta, selecione **OK**.
6. Insira CHANGE no campo **Digite CHANGE para continuar** e selecione **Substituir conexão**.




**Nota:**
Você pode ter domínios diferentes, que têm diferentes contas Zoom mapeadas.

### Resultado
Sua instância ServiceNow existente foi conectada com sucesso a outra conta Zoom.

## Estrutura de ação

A estrutura de ação inclui alguns itens de ação usados com frequência para acesso rápido. Você pode usar várias ações padrão e criar ações personalizadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usando a estrutura de grupo de ação, você pode definir as ações que um usuário pode executar em um contexto.

- Crie ações e grupos de ação para uso pronto como um widget.
- Configure um grupo de ações que um usuário pode executar.
- Use as ações padrão e os grupos de ação ou personalize as ações para atender às suas necessidades de negócios.
- Gerencie as preferências de exibição e os critérios do usuário.
- Melhore a produtividade dos funcionários com acesso a ações rápidas.

Usando ações que são relevantes para a jornada do usuário, você pode concluir fluxos de trabalho rapidamente. Por exemplo, você pode usar as ações padrão de aprovação ou rejeição para processar as solicitações diretamente da página de aprovações.

### Perfil do funcionário grupo de ação

Perfil do funcionário O grupo de ação fornece acesso rápido a itens de ação usados com frequência, como exibir o organograma, usar e-mail diretamente ou fazer chamadas. Você pode editar os comportamentos padrão das ações para corresponder aos seus requisitos.

### Grupo de ação de experiência de aprovações

O grupo de ação de experiência de aprovações fornece acesso rápido para aprovar ou rejeitar as solicitações diretamente da página de aprovações. Você pode modificar as ações para atender aos seus requisitos de negócios.

### Manager Hub grupo de ação

O grupo de açãoManager Hub fornece acesso rápido aos itens de ação disponíveis nos cartões do funcionário para exibir, ligar ou acessar o e-mail diretamente na página **Sua equipe** do Manager Hub. Você pode personalizar as ações para atender aos seus requisitos de negócios.

#### Configurar ações

Usando a estrutura de ação, configure ações e associe um conjunto de ações como grupos de ação para uso em diferentes contextos.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sp_admin ou sn_hr_sp.esc_admin

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens de ação fornecem acesso rápido a ações que você executa em vários contextos. Você pode modificar as ações para atender às suas necessidades de negócios. Por exemplo, você pode usar as ações padrão de aprovação ou rejeição para processar as solicitações diretamente da página de aprovações.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Central do funcionário** > **Estrutura de ação** > **Ações**.
2. Clique em **Novo** ou edite um registro existente.
3. No formulário, preencha os campos.

**Formulário de ações**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Rótulo da ação | Nome do rótulo da ação que aparece no botão. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tipo de ação | Selecione o tipo de ação na lista disponível. |
| Ativo | Marque a caixa para ativar a ação |
| Ícone Ação | Ícone da ação. |
| Tabela | Nome da tabela à qual a ação está associada. Quando um registro desta tabela é aberto, esta ação de lista é exibida. Para aprovações, selecione sysapproval_approver. |

4. Clique em **Salvar** ou em **Atualizar**.
5. Na lista relacionada **Parâmetros de ação**, clique em **Novo** ou edite um registro existente.
6. No formulário, preencha os campos.

**Formulário de parâmetros de ação**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome do parâmetro da ação | Nome do parâmetro da ação. |
| Tipo de parâmetro | Selecione o tipo de parâmetro na lista disponível, como JSON, cadeia de caracteres ou referência. |
| É parâmetro do cliente | Marque a caixa para usar os parâmetros no script do cliente. |
| É valor de exibição | Marque a caixa para exibir o valor. Por padrão, o valor em sn_ex_sp_action_parameter é definido como falso e só fica visível no formulário se o tipo de parâmetro for referência.<br>○ Quando verdadeiro, você obtém o valor de exibição do campo.<br>○ Quando falso, você obtém o valor db real do campo. |
| Valor do parâmetro da ação | Esta opção aparece somente quando você seleciona `string`. Valor do parâmetro em uma cadeia de caracteres, por exemplo `approved` |
| Tabela | Tabela de referência à qual este componente está vinculado. Quando um registro desta tabela é aberto, esta ação de lista é exibida. Para aprovações, selecione sysapproval_approver. Esta opção aparece somente quando você seleciona `Reference`. |
| Campo | Campo da tabela que você pode selecionar na árvore de elementos, como `Sys ID`. Esta opção aparece somente quando você seleciona `Reference`. |
| Parâmetro JSON | Cadeia de caracteres JSON que você deseja especificar. Por exemplo, `{"param": "value"}`. Esta opção aparece somente quando você seleciona `JSON`. |

Nas ações OOTB,

- O valor `isEsignatureEnabled` é **verdadeiro** por padrão, a janela de autenticação de aprovação de assinatura é exibida.
- O valor `broadcastEventName` transmite um evento passado no parâmetro para ocultar os botões quando a assinatura é bem-sucedida para habilitar comentários antes do cenário de assinatura.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:**
Para ações personalizadas, você pode personalizar esses dois parâmetros.

7. Selecione **Salvar** ou **Atualizar**.

### Resultado
A ação está configurada. Você pode combinar um conjunto de itens de ação relacionados como um grupo.

## Configurar grupo de ação

Configure um conjunto de itens de ação relacionados como um grupo de ação.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sp_admin ou sn_hr_sp.esc_admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O grupo de ação fornece acesso rápido a itens de ação, como aprovar ou rejeitar as solicitações diretamente da página de aprovações. Você pode modificar as ações para atender às suas necessidades de negócios.

### Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Central do funcionário** > **Estrutura de ação** > **Grupos de ação**.
2. Clique em **Novo** ou edite um registro existente, como *`Approvals action group`*.
3. Edite o **Nome do grupo de ação** ou clique em salvar ou atualizar.
   Prossiga para adicionar várias ações em um grupo usando a tabela Grupo de ação m2m.
4. Na lista relacionada **M2M do grupo de ação**, clique em novo ou atualize um registro existente.
   a. Selecione a **Ação** nas opções disponíveis, como **Aprovar** ou **Rejeitar** ou Configurar ações.
   b. Edite a **Ordem** do item de ação.
   c. Selecione **Primário** para definir a opção como primária.
   d. Selecione uma das seguintes opções de **Visibilidade da ação**.
      - Visibilidade para si mesmo
      - Visibilidade para o gerente
      - Visibilidade para todos
      - Visível para todos, exceto para si mesmo
      - Critérios do usuário: selecione o critério do usuário entre as opções disponíveis.
      - Avançado: defina uma visibilidade personalizada com a opção Avançado por meio de um script. Por exemplo, `answer = context.state.toString() === 'requested';`.
5. Clique em Salvar ou em Atualizar.

### Resultado
O grupo de ação está configurado para fornecer acesso rápido às ações. Por exemplo, o grupo de ação de aprovações tem um conjunto padrão de ações **Aprovar** e **Rejeitar** que você pode usar na página de aprovação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Configurar tipos de ação

Configure os tipos de ação com base na ação de comportamento como um tipo de ação.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sp_admin ou sn_hr_sp.esc_admin

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O grupo de ação fornece acesso rápido para aprovar ou rejeitar as solicitações diretamente da página de aprovações. Você pode modificar as ações para atender às suas necessidades de negócios.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Central do funcionário** > **Estrutura de ação** > **Ações**.
2. Clique em **Novo** ou edite um registro existente.
3. No **tipo de Ação**, pesquise e selecione um registro existente ou crie um novo registro.
4. No formulário, preencha os campos.

**Formulário de tipos de ação**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome do tipo da ação | Nome do tipo de ação. |
| Executar client script antes do script do servidor | Opção para selecionar quando o script do cliente precisa ser executado antes do script do servidor. |
| Ativo | Marque a caixa para ativar o tipo de ação. |
| Script do servidor | Os scripts do servidor são executados no servidor. Os scripts são executados em th |
| Parâmetros do servidor | Parâmetros do servidor necessários para executar a função, por exemplo `State, sys_id` |
| Client scripts | Os Client scripts são executados no lado do cliente. |
| Parâmetros do cliente | Parâmetros do cliente necessários para executar a função. |

5. Clique em Salvar ou em Atualizar.

#### Resultado
O tipo de ação está configurado. Você pode associar este **tipo de Ação** a Ações.

### Atualizar grupo de ação de aprovações

O grupo de ação de aprovações fornece acesso rápido para aprovar ou rejeitar as solicitações diretamente da página de aprovações.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sp_admin ou sn_hr_sp.esc_admin

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode usar o conjunto padrão de ações ou personalizar as ações para atender às suas necessidades de negócios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Central do funcionário** > **Estrutura de ação** > **Grupos de ação**.
2. Clique em **Novo** ou edite um registro *`Approvals action group`* existente.
3. Editar o **nome do grupo de Ação**
4. Clique em **Salvar** ou em **Atualizar**.
   Use a tabela Grupo de ação m2m para adicionar várias ações a um grupo.
5. Na lista relacionada **M2M do grupo de ação**, clique em Novo ou atualize um registro existente.
   a. Selecione o item de **Ação** entre as opções disponíveis, como **Aprovar** ou **Rejeitar** ou Configurar ações.
   b. Edite a **Ordem** do item de ação.
   c. Selecione **Primário** para definir a opção como primária.
   d. Selecione uma das seguintes opções de **Visibilidade da ação**.
      - Visibilidade para si mesmo
      - Visibilidade para o gerente
      - Visibilidade para todos
      - Visível para todos, exceto para si mesmo
      - Critérios do usuário: selecione o critério do usuário entre as opções disponíveis.
      - Avançado: defina uma visibilidade personalizada com a opção Avançado por meio de um script. Por exemplo, `answer = context.state.toString() === 'requested';`.
6. Clique em **Salvar** ou em **Atualizar**.

### Resultado
O grupo de ação de aprovações está configurado para executar ações rápidas, como **Aprovar** e **Rejeitar**, na página de aprovação.

## Modificar o grupo de ação do Perfil do funcionário

As ações do Perfil do funcionário incluem alguns itens de ação usados com frequência em uma estrutura para acesso rápido.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sp_admin ou sn_hr_sp.esc_admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A estrutura de ação do Perfil do funcionário fornece acesso rápido a itens de ação usados com frequência, como exibição de organograma, usando e-mail diretamente da página Perfil do funcionário ou chamadas. Você pode editar as ações além dos comportamentos padrão para corresponder aos seus requisitos.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Central do funcionário** > **Grupos de ação**.
   Os itens padrão do Grupo de ação disponíveis são:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Exibir Organograma
- E-mail
- Ligar

2. **Opcional:** Você pode reordenar e tornar qualquer um dos itens **Primário** como **Verdadeiro** ou **Falso** para acessar esse item como um botão ou ter todas as opções em uma lista.
3. **Opcional:** Você pode editar o **pedido** como fatos prioritários e remover o botão primário.
4. **Opcional:** Você pode usar a **Visibilidade da ação** padrão disponível, a saber:
   - Visibilidade para si mesmo
   - Visibilidade para o gerente
   - Visibilidade para todos
   - Visível para todos, exceto para si mesmo
5. **Opcional:** Você também pode criar **Critérios do usuário** específicos que podem modificar a ação, conforme necessário, ou criar uma visibilidade personalizada com a opção **Avançado**.

### Resultado

Use e personalize a estrutura de ação de acordo com sua prioridade para fornecer uma melhor experiência do funcionário com acessibilidade rápida ao e-mail comercial, chamadas e outros detalhes organizacionais por meio da página Perfil do funcionário.

#### Tópicos relacionados

Estrutura de ação

## Página de tarefas do funcionário

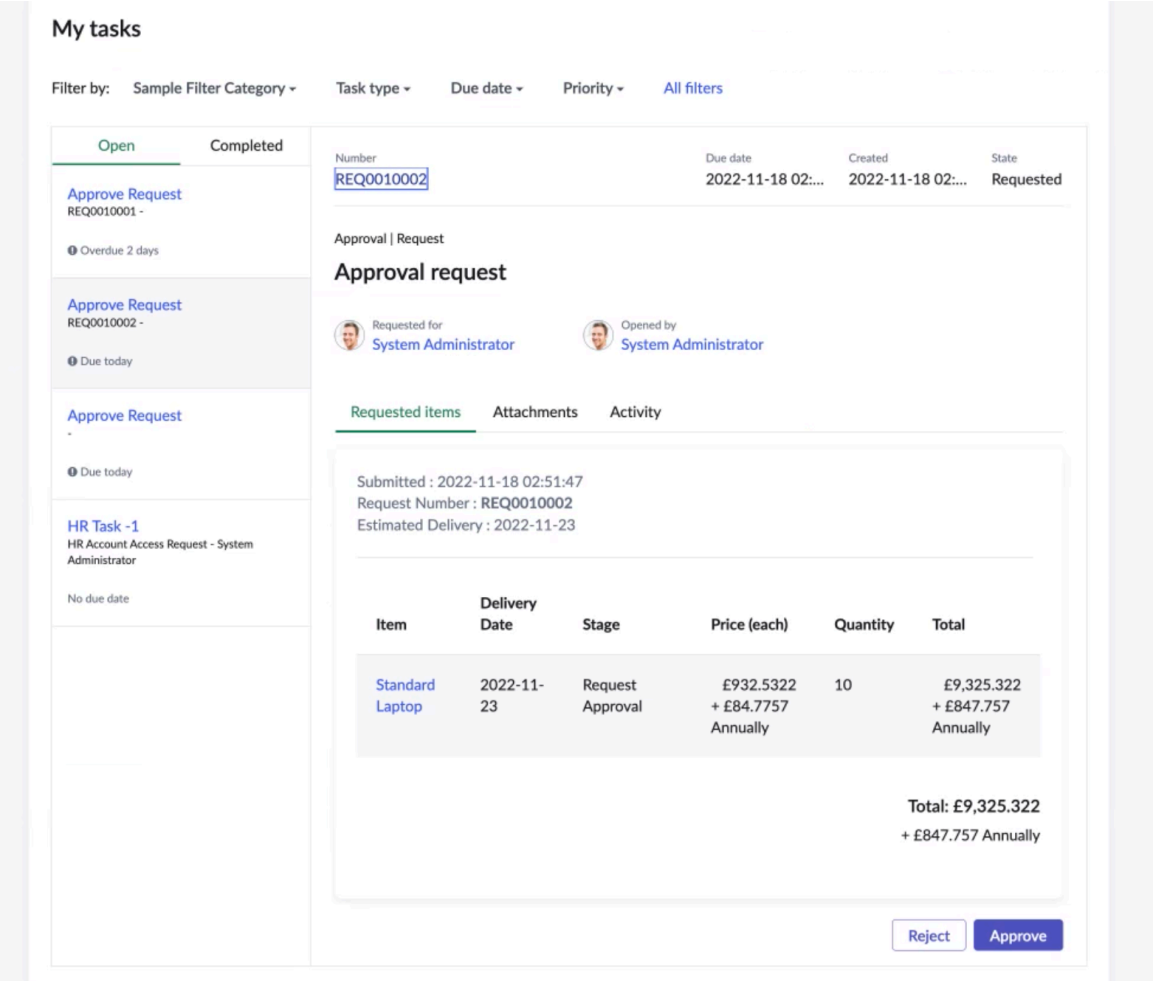
Configure a página de tarefas para que os funcionários exibam e concluam todas as tarefas em uma única página. Você pode configurar a página aplicando filtros para mostrar aprovações de usuários, tarefas de conteúdo e muito mais.

### Visão geral

A página Minhas tarefas mostra todas as tarefas abertas e concluídas de um funcionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




## Configurar a página de tarefas

Você controla o tipo de tarefas abertas e concluídas que aparecem configurando os filtros. Os filtros definem a tabela e as condições que uma tarefa deve atender para que ela apareça na página de tarefas de um funcionário. Você pode associar um filtro por tabela. Por exemplo, você pode configurar um filtro de aprovações:

- Associando-o à tabela Aprovação [sysapproval_approver] com as condições de que o funcionário é o aprovador.
- Há uma entidade para a qual a aprovação se destina.
- A aprovação está no estado solicitado.

**Nota:**
A ordem padrão é a data de vencimento. Se você tiver muitos filtros e achar que o desempenho foi afetado, poderá ordenar as tarefas por filtro. Para ordenar por filtro, você deve habilitar a priorização de filtro e atribuir números de prioridade para cada filtro.

## Configurar Faça uma pergunta

Fazer uma pergunta é um widget que estabelece um link de comunicação entre um usuário com um agente de RH ou fila para discutir tarefas ou casos de RH. Essas configurações determinam qual agente de RH ou fila usar para comunicação. Para tarefas de RH, o campo **Equipe de suporte de tarefa** define o agente de RH ou a fila que recebe qualquer comunicação sobre a tarefa quando um usuário seleciona o link Fazer uma pergunta. Para usar esta opção, ative o plug-in Connect Service Portal Widgets (com.glide.connect.sp_widgets).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:**
Para obter mais informações sobre **o Connect**, consulte Connect .

Para casos de RH, defina a configuração em **Conversational Interfaces**.

**Nota:**
Para obter mais informações sobre **Conversational Interfaces**, consulte Conversational Interfaces e Configuração do Bate-papo do agente.

Se sua empresa não estiver usando Suporte do Connect, você poderá optar por ocultar o link **Fazer uma pergunta**. Para ocultar o link Fazer uma pergunta, vá para **sys_properties.list** e localize a propriedade **sn_hr_sp.hr_ask_a_question_enabled**. O valor padrão é **verdadeiro**. Para ocultar Fazer uma pergunta nos casos e tarefas de RH no Central do funcionário, altere a configuração para **falso**. Para tarefas de RH, quando o Agent Workspace é selecionado no menu suspenso **Equipe de suporte de tarefa**, Virtual Agent é usado. Se Usuários e grupos for selecionado, Suporte do Connect será usado. Para obter mais informações, consulte Como adicionar uma tarefa de RH a um caso de RH.

Advanced Work Assignment Para configurar o Advanced Work Assignment (AWA) para o Agent Workspace, consulte Visão geral do Advanced Work Assignment (AWA) para HR Service Delivery Agent Workspace.

## Filtros pré-configurados

Os filtros a seguir estão incluídos na aplicação Central do funcionário. Você pode usá-los ou configurar o seu próprio. Para obter mais informações, consulte Filtros de tarefa em Minhas tarefas

### Funções de aprovação de tarefas pendentes do funcionário

As funções determinam quem pode aprovar, rejeitar ou comentar as solicitações do funcionário.

Use as seguintes funções para definir como as solicitações de funcionários na página de tarefas pendentes do funcionário são tratadas:

#### Funções pendentes

| Título da função [nome] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| aprovador_usuário | Função necessária para usuários do Aprovador. Os usuários aprovadores podem modificar solicitações de aprovação roteadas para eles. Eles também têm todos os recursos dos Solicitantes. Observe que há uma taxa associada a esta função. Não o atribua a usuários sem confirmar que sua organização tem o direito apropriado. | Nenhum |
| sn_request_read | Fornece acesso de leitura à aplicação Request Management e funções relacionadas (não verifica a aprovação de registros).<br><br>Pode ler REQs e RITMS. | Nenhum |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Funções pendentes

| Título da função [nome] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| sn_request_approver_read | Fornece acesso de leitura à aplicação Request Management e funções relacionadas (permite o acesso somente se o usuário tiver um registro de aprovação para o registro da solicitação).<br><br>Usuário com esta função pode ler aprovações. | Nenhum |
| sn_request_write | Fornece acesso de gravação à aplicação Request Management e funções relacionadas.<br><br>O usuário com esta função pode comentar nas solicitações. | • task_editor<br>• sn_request_read<br>• dependency_views<br>• agent_workspace_user<br>• view_changer<br>• cmdb_read<br>• sn_request_approver_read |
| sn_hr_core.case_reader | Fornece acesso e capacidade de ler todos os casos de RH. | Nenhum |

### Criar ou modificar tarefas pendentes

Crie ou modifique um filtro de tarefas pendentes para a página de tarefas pendentes no Central do funcionário ou Central do funcionário.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_sp.esc_admin

Cada filtro de tarefas pendentes está associado a uma tabela que é uma extensão da tabela Tarefa [task] e você pode associar um filtro por tabela. Você pode usar um construtor de condição para especificar as condições que uma tarefa deve atender para que ela apareça na página de tarefas pendentes do usuário. Você também pode definir a aparência do cabeçalho de configuração de tarefas pendentes.

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Central do funcionário** > **Administração** > **Configuração de tarefas pendentes**.
2. Clique em **Novo** ou abra um registro.
3. No formulário, preencha os campos.

### Formulário Configuração de tarefas pendentes

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome do filtro de configuração de tarefas pendentes. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tabela | Nome da tabela à qual a configuração de tarefas pendentes está associada.<br>**Nota:**<br>○ Você pode associar um filtro por tabela.<br>○ A tabela deve ser uma extensão da tabela Tarefa [tarefa]. |
| Guia | A guia em que você deseja que as tarefas pendentes apareçam. |
| Condições | Condições que uma tarefa deve atender para aparecer na página de tarefas pendentes no Central do funcionário.<br>As condições disponíveis para uso dependem da tabela selecionada.<br>**Nota:**<br>Ao definir condições como diferenciação entre maiúsculas e minúsculas ou valores nulos, consulte o API GlideFilter - Scoped, Global . |
| Ativo | Caixa de seleção para ativar a configuração de tarefas pendentes para uso. |
| Aplica-se a | Indica o portal de serviços ao qual a configuração de tarefas pendentes se aplica. |

4. Selecione **Salvar**.
   As guias Linha de **título e Linha** de **detalhe** são exibidas.
5. Na guia Linha de **título**, configure a linha de título do cabeçalho de configuração de tarefas pendentes.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tipo de título | Indica ao que o tipo de título se aplica. As opções são:<br>○ Campos: usa um campo da tabela selecionada para o título.<br>○ Personalizado: forneça um texto personalizado a ser exibido como o título da configuração de tarefas pendentes. |
| Campo de título | Aparece quando você seleciona **Campos** na lista **Tipo de título**.<br>Mapeie um campo da tabela que você selecionou para aparecer como o título da configuração de tarefas pendentes. |
| Título personalizado | Aparece quando você seleciona **Personalizado** na lista **Tipo de título**.<br>Insira o texto que você deseja que apareça para o título. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**6.** Na guia Linha de **detalhes**, configure a linha de detalhes do cabeçalho de configuração de tarefas pendentes.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tipo de detalhe | Indica o tipo de detalhe que você deseja exibir nas tarefas pendentes.<br>○ Personalizado: indica que o texto personalizado aparece como os detalhes da configuração de tarefas pendentes.<br>○ Campos primários: selecione uma tabela primária e mapeie um ou mais campos dessa tabela para que apareçam como os detalhes da configuração de tarefas pendentes. Os campos serão separados por um hífen.<br>**Nota:** Para exibir um link para a página do tíquete primário, certifique-se de que a caixa de seleção **Vincular ao primário** esteja marcada.<br>○ Campos: mapeie um ou mais campos da tabela associada para que apareçam como os detalhes da configuração de tarefas pendentes. Os campos serão separados por um hífen.<br>**Nota:** Para exibir um link para a página de tíquete correspondente, certifique-se de que a caixa de seleção **Vincular à tarefa** esteja marcada. |
| Detalhe personalizado | Insira o texto personalizado que você deseja que apareça na lista de tarefas pendentes.<br>Aparece somente quando você seleciona **Personalizado** na lista **Tipo de detalhe**. |
| Tabela primária | A tabela que você deseja usar para selecionar campos na linha de detalhes das suas tarefas pendentes.<br>Aparece somente quando você seleciona **Campos primários** na lista **Tipo de detalhe**. |
| Campos primários | Os campos que você deseja que apareçam na linha de detalhes das suas tarefas pendentes. Os campos escolhidos são baseados na tabela selecionada.<br>Aparece somente quando você seleciona **Campos primários** na lista **Tipo de detalhe**. |
| Vincular ao primário | Indica que você deseja que um link que abre a tarefa primária apareça na página do tíquete.<br>Aparece somente quando você seleciona **Campos primários** na lista **Tipo de detalhe**. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Campos de detalhe | Indica os campos que você deseja exibir como os detalhes da configuração de tarefas pendentes. Se você selecionar vários campos, eles serão separados por um hífen.<br><br>Aparece somente quando você seleciona **Campos** na lista **Tipo de detalhe**. |
| Vincular à tarefa | Indica que você deseja que um link seja exibido, solicitando que o usuário selecione para abrir uma tarefa na página do tíquete.<br><br>**Nota:**<br>O link para a tarefa funciona somente quando a tabela estende a tabela de tarefas.<br><br>Aparece somente quando você seleciona **Campos** na lista **Tipo de detalhe**. |

7. Na lista **Mapeamentos de widget de tarefas pendentes**, você pode mapear o filtro para um ou mais widgets de tarefas pendentes personalizados.

   **Nota:**
   Se nenhum mapeamento de widget for fornecido, um widget de tarefas pendentes padrão será usado.

   a. Clique em **Novo** ou abra um registro.

   b. No formulário, preencha os campos.

**Formulário Mapeamento de widget de tarefas pendentes**

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Configuração de tarefas pendentes | Este campo é definido automaticamente como a configuração de tarefas pendentes à qual o mapeamento de widget está associado. |
| Tabela | Este campo é definido automaticamente para a tabela à qual a configuração de tarefas pendentes está associada. |
| Condições | Condições que uma tarefa pendente deve atender para ser exibida com o widget.<br><br>**Nota:**<br>Ao definir condições como diferenciação entre maiúsculas e minúsculas ou valores nulos, consulte o API GlideFilter - Scoped, Global . |
| Ativo | Caixa de seleção para ativar o mapeamento de widget para uso. |
| Widget | Nome do widget ao qual a configuração de tarefas pendentes está associada. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | **Nota:** Para saber mais sobre widgets e como configurá-los, consulte Widgets do Portal de serviços |

**c.** Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

**8.** Na lista **Detalhes da configuração de tarefas** pendentes, você pode mapear os campos da tabela de origem com base nas condições definidas.

**a.** Clique em **Novo** ou abra um registro existente.

**b.** No formulário, preencha ou modifique os campos.

**Formulário de detalhes da configuração de tarefas pendentes**

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Configuração de tarefas pendentes | Selecione a configuração de tarefas pendentes que você deseja associar ao widget. |
| Tabela | Este campo é definido automaticamente para a tabela à qual a configuração de tarefas pendentes está associada. |
| Destino pendente | Selecione a tabela de destino para a qual você deseja mapear a configuração. |
| Condições | Insira as Condições que uma tarefa deve atender para o mapeamento de configuração.<br>**Nota:** Ao definir condições como diferenciação entre maiúsculas e minúsculas ou valores nulos, consulte o API GlideFilter - Scoped, Global . |
| Ativo | Caixa de seleção para ativar o mapeamento de widget para uso. |
| Ordem | Insira o número do pedido no qual você deseja que a tarefa apareça no widget. |

**c.** Em **Mapeamentos de campo**, mapeie os campos da tabela **de configuração** de tarefas pendentes selecionada com a tabela **de destino de tarefas pendentes**.

**d.** Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

**9.** Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

### Habilitar priorização por filtro

Se você estiver solicitando as tarefas pendentes por filtro em vez de prazo, deverá habilitar a propriedade **sn_hr_sp.todos_config_display_with_priority**, adicionar o campo **Exibir prioridade** ao formulário de configuração de tarefas pendentes e atribuir um número de prioridade a cada filtro de tarefas pendentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_sp.esc_admin

As tarefas pendentes serão classificadas pelo filtro ao qual estão associadas. Em cada filtro, as tarefas pendentes serão classificadas por data de vencimento.

Ao definir condições como diferenciação entre maiúsculas e minúsculas ou valores nulos, consulte o API GlideFilter - Scoped, Global .

### Procedimento

1. Habilite a propriedade **sn_hr_sp.todos_config_display_with_priority**.
   a. No filtro de navegação, insira `sys_properties.list`.
   A lista Propriedades do sistema é exibida.
   b. Abra a propriedade **sn_hr_sp.todos_config_display_with_priority**.
   c. No campo **Valor**, defina o valor como `verdadeiro`.
2. Adicione o campo **Exibir prioridade** ao formulário de filtro de tarefas pendentes.
   a. Navegar até **Central do funcionário** > **Administração** > **Configuração de tarefas pendentes**.
   b. Ou navegue até **Employee Center Pro** > **Administração** > **Configuração de tarefas pendentes**
   c. Abra um registro.
   d. No cabeçalho do formulário de configuração de tarefas pendentes, clique no ícone de menu e navegue até **Configurar** > **Layout do formulário**.

   **Nota:**
   Verifique se você está na aplicação Central do funcionário Core.

   e. Mova o campo **Prioridade de exibição** para a coluna **Selecionado**.
   f. Clique em **Salvar**.
3. Defina o número de prioridade para cada filtro de tarefas pendentes.
   a. Navegar até **Central do funcionário** > **Administração** > **Configuração de tarefas pendentes**.
   b. Abre um registro de filtro de tarefas pendentes.
   c. No campo **Exibir prioridade**, defina o número da prioridade.
   d. Repita o processo para cada filtro.

#### Filtros de tarefa configuráveis

Permita que o funcionário use filtros, grupos de filtros e categorias para filtrar, descobrir e executar tarefas com apenas alguns cliques.

Os filtros ajudam os funcionários e gerentes com melhor visibilidade das tarefas urgentes e críticas para os negócios. Os administradores capacitam os funcionários a pesquisar, filtrar

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

e restringir as tarefas desejadas. Permita que os funcionários selecionem esses filtros e exibam os registros que qualificam a condição do filtro selecionada.

Permita que os funcionários gerenciem suas tarefas usando os filtros configurados pelo administrador na página **Minhas tarefas**. Defina as seguintes opções para restringir as tarefas desejadas.

- **Condições**: crie condições e mapeie-as para um ou vários filtros.
- **Filtros**: crie filtros e mapeie-os para categorias ou grupos de filtros.
- Grupos de**filtros**: crie grupos de filtros e os associe a vários filtros.
- **Categorias**: crie categorias e associe-as a filtros ou grupos de filtros.

Os administradores podem criar e mapear condições para filtros. Organize as preferências de exibição com categorias e grupos de filtros. Você pode configurar os critérios de exibição e as preferências de ordem. Você pode usar um construtor de condição para especificar as condições de uma tarefa desejada para facilitar a descoberta na página **Minhas tarefas**.

Você pode personalizar seus próprios filtros para atender aos seus requisitos de negócios, por exemplo, criar um filtro personalizado para exibir aprovações de terceiros, como SAP Concur ou Workday.

Os funcionários podem usar esses filtros e condições para Filtros de tarefa em Minhas tarefas

**Nota:**
A estrutura de filtro é extensível. Você pode personalizar seus próprios filtros para atender às suas necessidades de negócios.

Quando redirecionados de Manager Hub para a página **Minhas tarefas**, os gerentes podem ter melhor visibilidade das tarefas da equipe ou aprovações com opções adicionais para organizar. Os respectivos filtros Manager Hub são pré-aplicados.

### Configurar condições de filtro

Com essas condições, você permite que os funcionários filtrem, descubram e executem facilmente as tarefas com apenas alguns cliques.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_sp.esc_admin

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Employee Center* > **Administração** > **Condições do filtro de configuração de tarefas pendentes**.
2. Clique em **Novo** ou abra um registro.
3. No formulário, preencha os campos.

#### Formulário de condição de filtro

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome da condição do filtro. |
| Aplicação | Aplicação para a condição de filtro. |
| Ativo | Marque a caixa para ativar a condição de filtro para uso. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Configuração de tarefas pendentes | Tabela de configuração de tarefas pendentes. Selecione a configuração de tarefa apropriada que se adapta ao seu tipo de tarefa. |
| Tabela | Nome da tabela à qual a configuração de tarefas pendentes está associada. A tabela é preenchida automaticamente de acordo com a configuração de tarefas pendentes selecionada. |
| Condição | Condições que uma tarefa deve atender. Use estas condições adicionais que ajudam a restringir a tarefa desejada. |
| Adicionar outra condição | Marque a caixa para adicionar mais condições usando o script. |

4. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.
   A **Condição** foi criada.

### Criar filtros ou grupos de filtros

Com esses filtros e grupos de filtros, você permite que os funcionários filtrem, organizem, descubram e executem as tarefas com apenas alguns cliques.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_sp.esc_admin

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Employee Center* > **Administração** > **Filtros de tarefas pendentes**.
2. Clique em **Novo** ou abra um registro.
3. No formulário, preencha os campos.

### Filtrar formulário

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome do filtro ou grupo de filtros. |
| Aplicação | Aplicação para o filtro ou grupo de filtros. |
| Ativo | Marque a caixa para ativar o filtro de tarefa ou o grupo de filtros. |
| É grupo de filtros | Opção para criar um grupo de filtros. O grupo de filtros pode ser associado somente a filtros ou categorias. |
| Disponível para | Opção para disponibilizar o filtro somente para selecionar usuários, grupos, funções e muito mais.<br>**Nota:**<br>Este campo não é exibido quando você seleciona **É grupo de filtros**. |
| Não disponível para | Opção para tornar o filtro indisponível para.<br>**Nota:**<br>Este campo não é exibido quando você seleciona **É grupo de filtros**. |
| Descrição | Informações descritivas sobre o filtro. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Selecione **Salvar**.
   O **filtro** ou o **grupo** de filtros é criado.

### O que Fazer Depois

Prossiga para associar as categorias, filtros e condições da lista relacionada. Na lista relacionada, selecione a categoria para o filtro. Selecione uma categoria na lista disponível na caixa de diálogo do seletor.

**Nota:**
Associe um filtro a apenas uma categoria ou grupo de filtros.

Se você não selecionar nenhuma categoria ou grupo de filtros específico, o filtro não ficará visível na página **Minhas tarefas**.

Conclua o mapeamento a seguir de acordo com seus requisitos.

- Para o grupo de filtros, mapeie **Categorias associadas** e **Filtros**. Além disso, vá para a lista relacionada **Filtros associados**, clique em **Novo**e preencha o formulário para adicionar mais filtros.
- Para filtros, mapeie **Categoriasassociadas e Condições associadas**. Para subfiltros, mapeie somente **condições associadas,** pois você não pode mapear um subfiltro para uma categoria.

Com base no seu mapeamento, você disponibiliza os filtros para os funcionários usarem na página **Minhas tarefas**.

## Configurar categorias de filtro

Com essas categorias de filtro, você permite que os funcionários filtrem, organizem, descubram e executem as tarefas com apenas alguns cliques.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_sp.esc_admin

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Employee Center* > **Administração** > **Categorias de filtro de tarefas pendentes**.
2. Clique em **Novo** ou abra um registro.
3. No formulário, preencha os campos.

**Formulário Filtrar categoria**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome da categoria de filtro. |
| Aplicação | Aplicação para a categoria de filtro. |
| Ativo | Marque a caixa para ativar a categoria de filtro para uso. |
| Ordem | Ordem na qual a categoria de filtro deve ser exibida. |
| Exibir em IU | Marque a caixa para exibir a categoria na IU. Quando esta opção não está selecionada, o filtro não é mostrado na barra de filtros. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | **Nota:** Quando você não seleciona esta opção, a categoria aparece somente no modal **Todos os filtros**. |

4. Selecione **Salvar**.
   A **categoria** é criada e a lista relacionada **Filtros associados** é exibida.
5. Na lista **Filtros associados**, clique em **Novo** para associar os filtros à categoria.
6. No formulário, preencha os campos.

**Mapeamento de categoria de filtros associados**

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Categoria | Categoria para a qual o filtro é mapeado. Por exemplo, Tipo de tarefa, Prioridade. |
| Aplicação | Aplicação para a categoria de filtro. |
| Filtro | Filtros ou grupos de filtros que estão disponíveis para mapeamento com a categoria. |
| Ordem | Ordem na qual o filtro ou grupo de filtros deve ser exibido na categoria. |

7. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.
   A **categoria Filtro** é criada.

### O que Fazer Depois

Com base no seu mapeamento, você disponibiliza os filtros para os funcionários usarem na página **Minhas tarefas**.

### Página de solicitações do funcionário

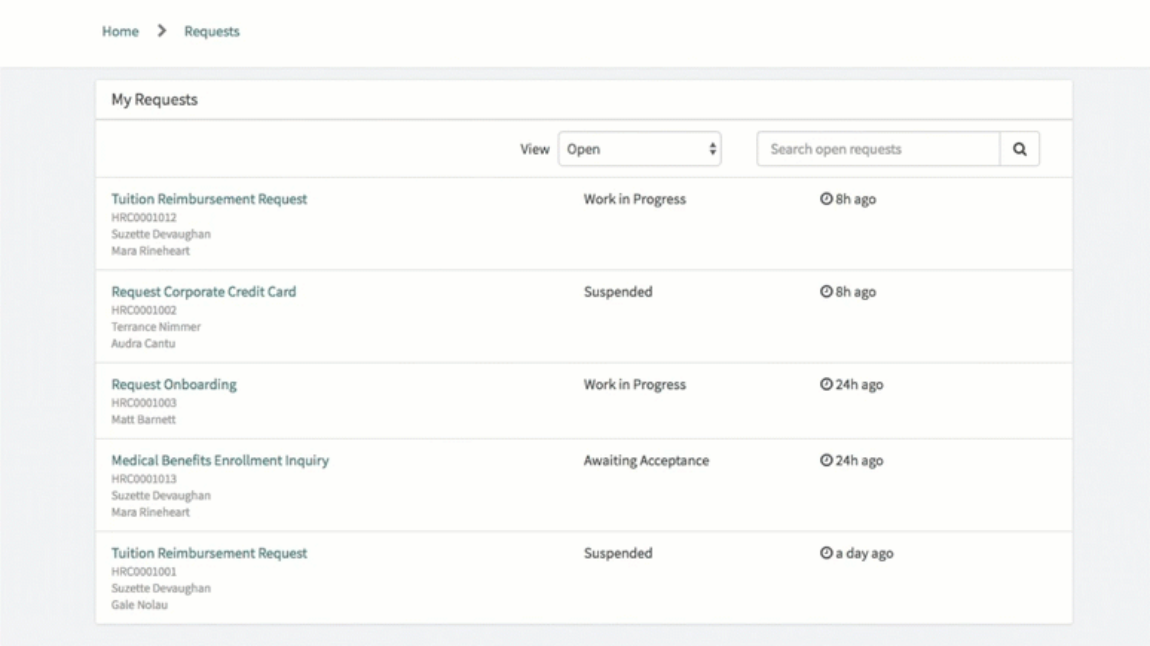
A página de solicitações é onde os funcionários podem exibir todas as solicitações em uma única página no Central do funcionário. Você pode configurar a página de solicitações aplicando filtros para mostrar as solicitações do catálogo de serviços de um usuário, incidentes de TI, casos de RH e muito mais.

## Visão geral

A página de solicitações exibe todas as solicitações de um funcionário. O GIF a seguir mostra um exemplo de um funcionário exibindo e abrindo solicitações na página de solicitações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




## Configuração da página de solicitações

Você controla os tipos de solicitações que aparecem configurando os filtros de solicitação. Os filtros definem a tabela e as condições que uma solicitação deve atender para que ela apareça na página de solicitações de um funcionário. Por exemplo, você pode configurar um filtro Solicitação do catálogo de serviços associando-o à tabela Solicitação [sc_request] com as condições de que a solicitação está ativa e que a solicitação foi aberta por ou para o funcionário.

**Nota:**
Se você estiver usando Central do funcionário como parte de HR Service Delivery, os casos de RH serão exibidos na página de solicitações do usuário para o qual o caso foi aberto. Se um caso de RH tiver um ou mais casos secundários, os casos secundários serão automaticamente acumulados com o caso primário em até três gerações (secundários, netos e bisnetos). Além disso:

- Os casos secundários de RH que são acumulados com o primário não aparecem como solicitações separadas na página de solicitações.
- Casos secundários que não sejam de RH (como solicitações de catálogo de serviços ou de TI) aparecem como uma solicitação separada e como parte do acúmulo no caso primário.

Para saber mais, incluindo como configurar a exibição da pessoa afetada de um caso de RH, consulte Página de tíquete de RH.

## Filtros pré-configurados

Os filtros a seguir estão incluídos na aplicação Central do funcionário. Você pode usá-los ou configurar o seu próprio.

| Aplicação | Filtros |
|---|---|
| Central do funcionário | • Portal de Incidentes<br>• Solicitação do catálogo de serviços |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Aplicação | Filtros |
|---|---|
| | • Portal de solicitação do catálogo de serviços<br>• Portal de ordem de serviço |
| Com HR Service Delivery | • RH - Minhas Solicitações<br>• Casos de RH Encerrados<br>• Casos de RH em aberto<br>• Solicitação de Serviço de RH Encerrada<br>• Abrir Solicitação de Serviço de RH |

### Criar ou modificar um filtro de solicitação

Crie ou modifique um filtro de solicitação para a página de solicitações no Central do funcionário.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_sp.esc_admin

Cada filtro de solicitação está associado a uma tabela que é uma extensão da tabela Tarefa [task]. Você pode usar um construtor de condição para especificar as condições que uma solicitação deve atender para que ela apareça na página de solicitações do usuário. Você também pode associar o filtro de solicitação a uma página de tíquete.

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Catálogo de serviços** > **Administração de Catálogo** > **Meu Filtro de Solicitações**.
2. Clique em **Novo** ou abra um registro.
3. No formulário, preencha os campos.

### Formulário Meu filtro de solicitação

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Descrição resumida | Descrição do filtro de solicitação. |
| Nome da tabela | Nome da tabela à qual o filtro de solicitação está associado.<br>**Nota:**<br>A tabela deve ser uma extensão da tabela Tarefa [tarefa]. |
| Ativo | Caixa de seleção para ativar o filtro de solicitação para uso. |
| Aplica-se a | Selecione uma das seguintes propriedades:<br>○ Desktop<br>○ Portal de serviços<br>○ Área de trabalho/Portal de serviços<br>○ Dispositivo móvel |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Filtro | Condições que uma solicitação deve atender para aparecer na página de solicitações no Central do funcionário.<br><br>Ao definir condições como diferenciação entre maiúsculas e minúsculas ou valores nulos, consulte o API GlideFilter - Scoped, Global .<br><br>**Nota:**<br>As condições disponíveis para uso dependem da tabela selecionada. |
| Página do portal | Página de tíquete à qual o filtro de solicitação está associado. |

4. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

### Respostas personalizadas na Central do funcionário

Obtenha respostas personalizadas sobre seu saldo de licenças no sistema ServiceNow® ou com um aplicativo de terceiros integrado.

Com este recurso, os funcionários podem pesquisar dados pessoais relevantes usando o AI-Search para obter as respostas personalizadas. A pesquisa funciona se os dados residirem com ServiceNow® ou qualquer outro aplicativo de terceiros integrado.

Há duas integrações de terceiros compatíveis com as Respostas personalizadas: folga, Kronos e Workday.

O Kronos é compatível com a Índia, a China e a América do Norte. O Workday é compatível na Austrália.

A integração de resposta personalizada permite que os funcionários encontrem informações sobre seus saldos de licença.

Além de pesquisar saldos de licença especificamente, os funcionários também podem pesquisar informações como "quanta licença médica me resta".

### Configurar respostas personalizadas para descanso remunerado

Configure uma instância integrada de terceiros para fornecer aos funcionários Respostas personalizadas para saldos de licença em Central do funcionário.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: esc_admin

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Configure as Respostas personalizadas, um recurso habilitado para Pesquisa com IA, para obter informações como saldo de licença ou mais na página de pesquisa Central do funcionário.

A integração de terceiros padrão para a pesquisa de saldo de descanso remunerado é Kronos e Workday, mas você pode adicionar o app de integração desejado para outras informações.

**Nota:**
Central do funcionário não fornece integração com o Workday por padrão.

Uma consulta dinâmica é respondida com base em uma autenticação OAuth na instância integrada ao Kronos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os plug-ins a seguir são necessários para a configuração deste recurso com o Kronos:

- sn_kronos_spoke
- app_ex_integrated_answers
- com.glide.hub.action_step.payload

Para obter mais informações sobre plug-ins ServiceNow®, consulte Lista de plug-ins

**Nota:**
O plug-in app_ex_integrated_answers é executado com Central do funcionário versão 26.0.1 e Employee Experience Foundation versão 25.0.1. Quando você instala o plug-in, ele informa que as versões apropriadas dos aplicativos mencionados serão instaladas.

Depois que os plug-ins forem instalados, configure o spoke do UKG para registrar o Kronos como um provedor OAuth e autenticar as solicitações de ServiceNow®.

Após a configuração do UKG, certifique-se de que os seguintes pré-requisitos sejam estabelecidos, antes de treinar e publicar o modelo de NLU:

**Nota:**

1. O registro da aplicação, as conexões e as credenciais devem estar dentro do escopo da aplicação Kronos.
2. O **sys_user.list** deve ter o campo **Número do funcionário** em suas **Colunas da lista personalizada**. O número do funcionário no portal Central do funcionário é sincronizado com os números de funcionário do Kronos.

Se ambos os pré-requisitos estiverem em ordem, prossiga para o seguinte procedimento:

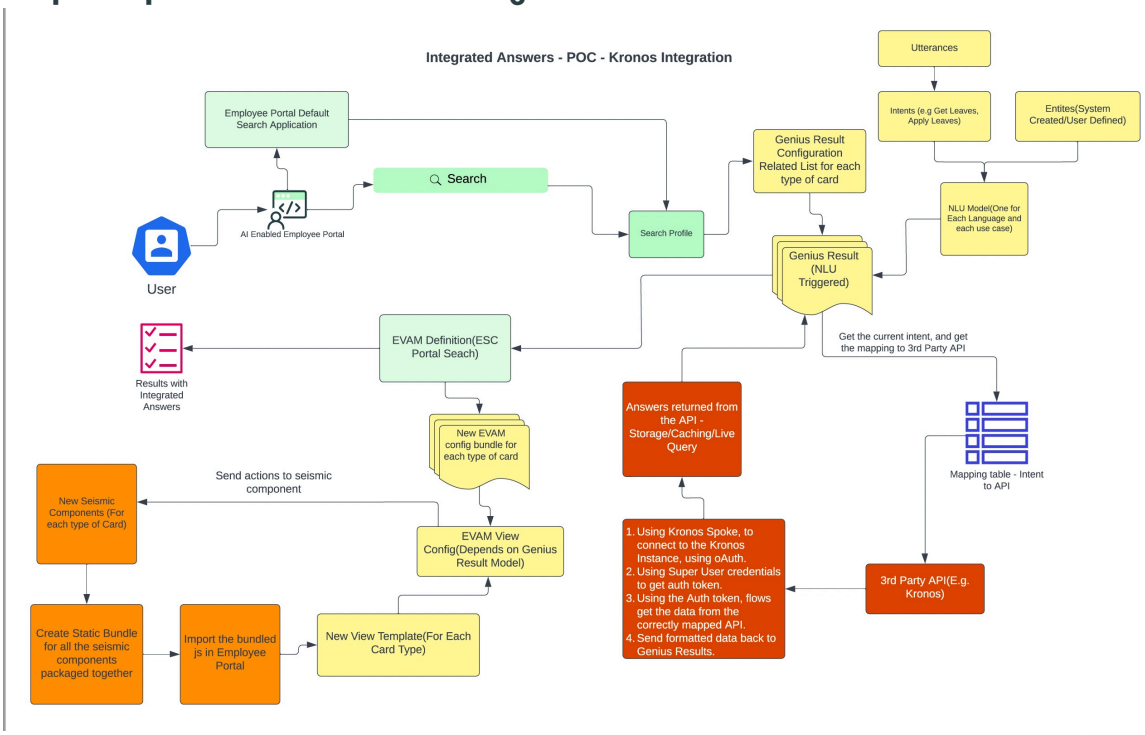
### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **NLU Workbench** > **Modelos** > **Modelo de licença de respostas personalizadas**.
   O link do **Modelo de licença de respostas personalizadas** deve estar no estado Rascunho.
2. Selecione **Inglês**.
3. Selecione **Intenções** na página **Modelo de licença de respostas personalizadas**.
4. Selecione **Treinar modelo** no canto superior direito da página.
5. Para exibir o widget **Publicar seu modelo**, após o término do treinamento, volte para a página **Modelo de licença de respostas personalizadas**.
6. Selecione **a fase de exibição**.
7. Selecione **Publicar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Respostas personalizadas - Kronos integrado**




8. **Opcional:** Para testar o modelo publicado, navegue até **Todos** > **NLU Workbench** > **Modelos** > **Modelo de licença de respostas personalizadas** > **Tentativas** > **Experimentar modelo**.

### Resultado

O novo cartão de resultados do Genius está disponível na página de resultados da pesquisa integrada aos dados do Kronos.

Use as Respostas personalizadas no portal Central do funcionário integrado ao Kronos para buscar informações sobre seu saldo de licença restante.

**Nota:**
Os administradores podem revisar os logs de pesquisa de funcionários na tabela **sys_search_event**.

## Configurar ações relacionadas para respostas personalizadas

Configure as ações relacionadas ao saldo de licença ou qualquer outra informação, como folha de pagamento, benefícios médicos. Configure as ações relacionadas, dependendo do tipo de dados.

### Antes de Iniciar

Função necessária: esc_admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use as ações relacionadas a **Respostas personalizadas** para agir nas informações encontradas usando as Respostas personalizadas em Central do funcionário. Configure diferentes integrações de terceiros, diferentes tipos de informações e configure os URLs de ação conforme necessário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Respostas personalizadas** > **Configuração de mapeamento da API** > **Obter saldo de licença**.
2. Torne a **Política de exibição** e **a Solicitação de licença** funcionais na página de resposta personalizada configurando **a URL da ação primária** e **a URL da ação secundária**.

> **Nota:**
> Os nomes de ação **Exibir política** e **Solicitação de licenças** são recursos padrão. Você pode configurar os URLs de ação, conforme adequado.

3. Habilite o suporte a vários locais para a integração de terceiros marcando a caixa de seleção **Vários locais**.

> **Nota:**
> Se você quiser obter os dados de saldo de licenças para vários locais, marque a caixa de seleção. Caso contrário, os dados de qualquer local serão considerados padrão.

#### Configurar o tipo de busca de dados

Configure o tipo de busca de dados de acordo com o requisito organizacional para Respostas personalizadas - folga em Central do funcionário.

### Antes de Iniciar
Função necessária: esc_admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Use qualquer tipo de busca de dados, chamada em tempo real, Pesquisa com IA e consulta de Glide, conforme necessário para o recurso Respostas personalizadas - folga em Central do funcionário.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Respostas personalizadas** > **Integração de terceiros**.
2. Selecione a integração de terceiros, Kronos ou Workday.
3. Escolha **Live Call**, **AI Search**ou **Glide Query** de acordo com a necessidade da sua organização.

> **Nota:**
> O Workday oferece suporte à **chamada** em tempo real se a integração do Workday já estiver disponível para você. Central do funcionário não fornece integração com o Workday por padrão.

4. **Opcional:** Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Tabelas** > **Saldo de folga do funcionário** para exibir a origem dos dados da **Pesquisa com IA** e da **Consulta do Glide**.

#### Recomendado para você

Recomendado para você exibe itens do catálogo e artigos de conhecimento, permitindo que você exiba as informações mais relevantes para você.

## Recomendações de conteúdo

Este widget destaca os itens do catálogo e os artigos de conhecimento mais relevantes para o funcionário:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O widget **Recomendado para você** pode usar um algoritmo de ML baseado no perfil do funcionário ou no perfil de RH para mostrar conteúdo popular acessado por usuários com perfil semelhante.
- Os itens recomendados são preenchidos com base no ML ou na popularidade dos itens com base nos direitos de licença. A tabela subjacente para calcular usuários semelhantes é determinada pelo perfil do funcionário ou pelo perfil de RH.

**Nota:**
Quando você instala o Perfil do funcionário, as recomendações são preenchidas com base na tabela Perfil do funcionário.

- A representação visual de itens tem uma exibição de cartão detalhada com título, descrição, imagem e uma exibição de lista simples de apenas títulos.
- Os funcionários podem exibir artigos relacionados e itens do catálogo na página inicial do portal e na ServiceNow Mobile página.
- Por padrão, as cinco principais recomendações ficam visíveis no widget. O widget fornece aos usuários uma visualização de um artigo de conhecimento com o título, a descrição e outras informações úteis. Da mesma forma, os itens do catálogo mostram a descrição e o preço do produto, se houver.

## Pré-requisitos

Saiba mais sobre a versão, a licença e outros requisitos para usar o **Recomendado para você**. A experiência de recomendação aprimorada está disponível em San Diego.

- Atualize para San Diego para preencher recomendações se você estiver em Rome ou versões anteriores.
- O widget está disponível para todos os clientes na Central do funcionário. Você não precisa de licença adicional para Central do funcionário - Pro.

**Nota:**
As recomendações baseadas em ML estão disponíveis somente para clientes do EC Pro ou direito de PI, como HRSD Pro, ITSM Pro, LSD, WSD.

- Habilite o Perfil do funcionário primeiro para ativar as recomendações com base na tabela Perfil do funcionário. O Perfil do funcionário é usado para formular recomendações que têm usuários com perfil semelhante. Para obter mais informações, consulte Gerenciar o modelo de IA e ML do perfil do funcionário

Para tornar o widget visível na página inicial Central do funcionário :

1. Verifique se uma taxonomia ativa está associada ao registro do portal Central do funcionário.
2. Verifique se você executa *`Set primary topics for Employee taxonomy`* manualmente após instalar a aplicação.
3. Verifique se há artigos ou item do catálogo com o campo **Tópico de taxonomia** não vazio.

Para obter mais informações, consulte Configure o Recomendado para você

## Como funciona o Recomendado para você

Administradores, desenvolvedores e usuários avançados podem configurar as opções do widget. **Recomendado para você** destaca o artigo de conhecimento mais exibido e os

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

itens do catálogo mais solicitados entre todos os funcionários para um período definido em Modificar a exibição do widget Recomendado para você pelo administrador do portal.

- As recomendações de artigos de conhecimento são baseadas na contagem de exibições do artigo.
- As recomendações de item do catálogo são baseadas no número de vezes que ele é solicitado.
- As recomendações associadas à taxonomia do portal são exibidas na página inicial.

### Configure o Recomendado para você

O widget Recomendado para você exibe itens do catálogo e artigos de conhecimento, permitindo que você exiba as informações mais relevantes para você com base na taxonomia.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sp_admin ou administrador

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Central do funcionário** > **Administração** > **Configuração do portal**.
2. Edite o portal para atender às suas necessidades.
   Para obter mais informações sobre os campos de formulário e a descrição do portal, consulte Criar um portal .
3. Mapeie a **taxonomia** que você criou ou use a taxonomia de **funcionário** padrão no nível do portal.
   Para obter mais informações sobre taxonomia, consulte Taxonomia unificada para Central do funcionário.
4. Navegar até **Definição do Sistema** > **Corrigir Scripts**.
   a. Pesquise por `Set primary topics for Employee taxonomy script`.
   b. Execute o script manualmente para atualizar o campo `taxonomy_topic` dos artigos e itens do catálogo associados à taxonomia do funcionário.

#### Resultado

O script corrige o **Recomendado para você** e a pesquisa se a taxonomia do funcionário estiver associada ao portal. Atualiza a coluna taxonomy_topic nos artigos de conhecimento e itens do catálogo para o mapeamento correspondente encontrado na tabela m2m_connected_content.

No conteúdo associado à taxonomia, os artigos ou itens do catálogo mais exibidos ou recomendados são obtidos e exibidos para o funcionário.

#### O que Fazer Depois

Você pode prosseguir para configurar as opções de instância para controlar a aparência do widget. Consulte Modificar a exibição do widget Recomendado para você

### Modificar a exibição do widget Recomendado para você

O widget Recomendado para você exibe itens do catálogo e artigos de conhecimento, permitindo que você exiba as informações mais relevantes para você. Você pode configurar as opções de instância para controlar a aparência do widget, como o título, o número de itens a serem exibidos e a categoria de itens que você deseja exibir.

#### Antes de Iniciar

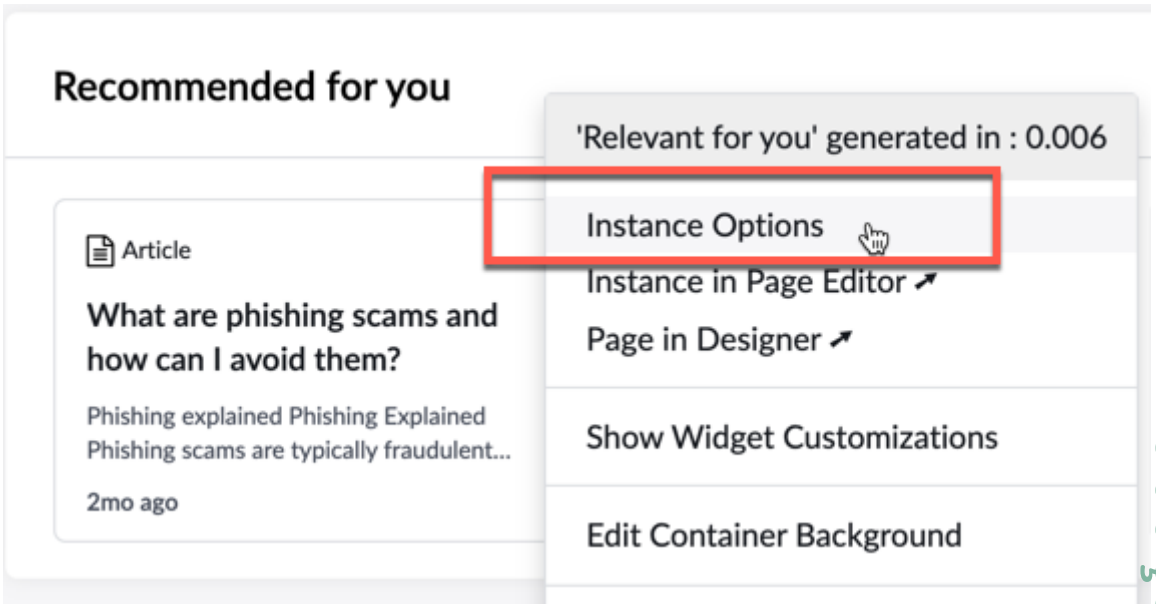
Função necessária: sp_admin ou administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
   A página inicial Central do funcionário é exibida.
2. Pressione e mantenha pressionada a tecla Ctrl, clique com o botão direito do mouse no widget Recomendado para você e selecione **Opções de instância**.




3. Configure as opções de instância.

| Opções de instância | Descrição |
|---|---|
| Número de usuários semelhantes usados para previsão | Número de usuários semelhantes para previsão. Por exemplo, 25. |
| Interrupção recente de atividade em dias | Atividade recente interrompida em dias. Por exemplo, 30 dias. |
| Título | Título do widget. |
| Limite | Número de itens a serem exibidos no widget. Valor padrão: 3 |
| Categoria | Qual categoria de itens você deseja exibir no widget. As opções são:<br>○ **conhecimento**<br>○ **catálogo**<br>○ **conhecimento e catálogo**<br>Valor padrão: conhecimento e catálogo |
| Tipo de lista | Como você deseja que os itens apareçam no widget. As opções são:<br>○ **Lista de Cartões**<br>○ **Lista Simples** |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Opções de instância | Descrição |
| --- | --- |
| | Valor padrão: Lista Simples |
| Comportamento do cartão | A maneira como você deseja que o cartão apareça no widget. As opções são:<br>○ **único**<br>○ **quebra**<br>Valor padrão: único |

4. Clique em **Salvar**.

### Configuração de links rápidos

Links rápidos são uma maneira de acessar rapidamente recursos internos e externos relacionados a departamentos específicos em sua organização. Você pode criar links rápidos, associar links rápidos a tópicos e restringir o acesso a links rápidos.

### Criar um link rápido

Você pode criar links rápidos usando o módulo de links rápidos no Central do funcionário para acessar recursos internos e externos, como bases de conhecimento, itens do catálogo, páginas e links.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sp_admin, taxonomy_manager ou taxonomy_admin

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode associar links rápidos a tópicos em uma taxonomia ou às páginas iniciais Central do funcionário e Central do funcionário - Pro.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Central do funcionário** > **Links Rápidos**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre os campos e as descrições do formulário, consulte Formulário de link rápido.
4. Clique **em Salvar** ou **Enviar**.

#### O que Fazer Depois
Se você clicar em **Salvar**, as guias **Tópicos atribuídos** e **Disponível para**serão exibidas.

- Atribua tópicos aos links rápidos. Para obter mais informações sobre como atribuir tópicos a um link rápido, consulte Atribuir tópicos a um link rápido.
- Restringir o acesso a links rápidos. Para obter mais informações sobre como restringir o acesso a um link rápido, consulte Restringir o acesso a um link rápido.

Usuários com a função sp_admin podem adicionar links rápidos a uma página inicial usando as opções de instância de widget de links rápidos. Para obter mais informações, consulte Modificar a exibição do widget de links rápidos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Tópicos relacionados**

Modificar a exibição do widget de links rápidos

Criar um link externo

### Atribuir tópicos a um link rápido

Depois de criar um link rápido, você pode atribuir tópicos ao link rápido. O conteúdo do link rápido é exibido no tópico atribuído em Central do funcionário e Central do funcionário - Pro.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sp_admin, taxonomy_manager ou taxonomy_admin

## Procedimento

1. Siga um destes procedimentos:
   - (Se você tiver a função sp_admin) Navegue até **Central do funcionário** > **Links Rápidos**.
   - Navegar até **Taxonomia de conteúdo** > **Links Rápidos**.

   O módulo Link rápido exibe a lista de links rápidos existentes.
2. Clique no link rápido ao qual você deseja atribuir um tópico.
3. Clique na guia **Tópicos atribuídos**.
4. Clique em **Adicionar**.
5. Na caixa de diálogo Selecionar um tópico, faça o seguinte:

   a. Na lista Taxonomia, selecione uma taxonomia.
   A lista de todos os tópicos associados à taxonomia selecionada é exibida.

   b. Selecione o tópico que você deseja atribuir ao link rápido.

   c. Clique em **OK**.

   **Nota:**
   Adicione somente os tópicos raiz aos Links rápidos para obter o desempenho ideal. Acesse os subtópicos por meio dos tópicos primários.
6. Clique na guia **Navegação** para ver a Navegação **avançada do portal** associada e o **Item de menu**.
7. Clique em **Atualizar**.

**Tópicos relacionados**

Modificar a exibição do widget de links rápidos

### Restringir o acesso a um link rápido

Restrinja o acesso a links rápidos definindo os critérios do usuário, que permitem o acesso somente a usuários, grupos, funções específicos e muito mais.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sp_admin, taxonomy_manager ou taxonomy_admin e user_criteria_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Siga um destes procedimentos:
   - (Se você tiver a função sp_admin) Navegue até **Central do funcionário** > **Links Rápidos**.
   - Navegar até **Taxonomia de conteúdo** > **Links Rápidos**.

   O módulo Link rápido exibe a lista de links rápidos existentes.
2. Clique em um link rápido ao qual você deseja restringir o acesso.
3. Clique na guia **Disponível para**.

## Criar um link externo

Crie links externos para acessar recursos e conteúdo externos. Ao criar um link rápido, você pode selecionar um link externo como o tipo de conteúdo a ser exibido em um tópico.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sp_admin, taxonomy_admin ou taxonomy_manager

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Taxonomia de conteúdo** > **Links externos**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre os campos e as descrições do formulário, consulte Formulário de link externo.
4. Clique **em Salvar** ou **Enviar**.

### O que Fazer Depois

Se você clicar em **Salvar**, as guias **Disponível para** e **Não disponível para** serão exibidas. Para obter mais informações, consulte Conceder ou restringir o acesso a um link externo.

#### Tópicos relacionados

Criar um link rápido

## Conceder ou restringir o acesso a um link externo

Controle quem pode acessar links externos definindo os critérios do usuário, que permitem o acesso somente a usuários, grupos, funções específicos e muito mais.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sp_admin, taxonomy_admin ou taxonomy_manager

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Taxonomia de conteúdo** > **Links externos**.
   O módulo Links externos exibe a lista de links externos existentes.
2. Clique no link externo ao qual você deseja conceder ou restringir o acesso.
3. Para conceder acesso ao link externo, clique na guia **Disponível para**.
4. Para restringir o acesso ao link externo, clique na guia **Não disponível para**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Configuração do widget Meus itens ativos

O widget Meus itens ativos exibe todas as atividades do usuário que requerem sua entrada ou revisão.

No widget Meus itens ativos, tarefas, pesquisas e atividades de solicitação estão disponíveis por padrão no Central do funcionário. A atividade Tarefas é definida como primária por padrão. As atividades da tarefa são exibidas usando a configuração de tarefa existente e as atividades de Solicitações são exibidas usando os filtros de solicitação existentes.

**Nota:**
Você pode adicionar configurações adicionais para exibir suas atividades. Por exemplo, para exibir atividades para reservas, você deve instalar e ativar o plug-in para a aplicação ServiceNow® Workplace Reservation Management.

No widget **Meus itens ativos**, os administradores podem executar as seguintes ações.

- Organize os itens com base em prioridade ou urgência.
- Exiba os itens em layouts verticais ou horizontais.
- Realize ações nas tarefas atribuídas em **Meus itens ativos**.

## Ações dos meus itens ativos

Agora você pode configurar a estrutura de ação para permitir que os funcionários executem ações de Meus itens ativos.

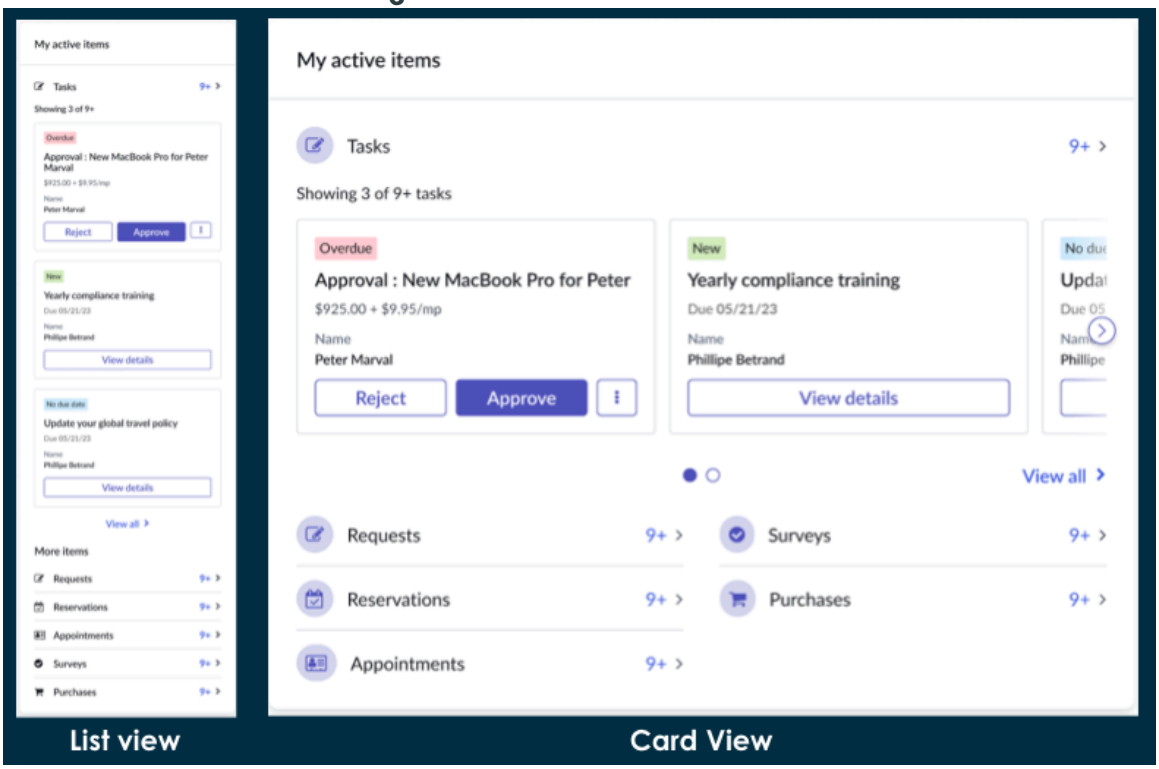
Configure **o grupo de ação** para a atividade primária para concluir as ações adequadas. Para tarefas, as ações de aprovação e rejeição estão disponíveis prontas para uso. Para obter mais informações, consulte Habilitar configuração de tarefa para aprovações

**Nota:**
Quando você não associa um grupo de ação às tarefas, a opção **Exibir detalhes** aparece para navegar até a página de detalhes da atividade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Meus itens ativos itens do widget




Para obter mais informações sobre grupos de ação, consulte Estrutura de ação.

**Nota:**
Quando você não associa um grupo de ação às tarefas, a opção **Exibir detalhes** aparece para navegar até a página de detalhes da atividade.

## Exibição de resumo

A exibição de resumo mostra uma contagem de todas as atividades. A contagem da atividade primária é mostrada na parte superior do widget. A contagem das atividades não primárias é mostrada depois disso. Por exemplo, tarefas (9 tarefas) é a atividade primária e solicitações (mais de 9 solicitações) é a atividade não primária. Se o número de atividades for zero, a exibição de resumo exibirá **0** ao lado do nome da atividade. Por exemplo, se houver zero tarefas, a exibição de resumo exibirá 0 tarefas. Se a contagem de tarefas exceder 9 em número, a exibição de resumo exibirá 9+ ao lado do nome da atividade. Por exemplo, se houver 10 tarefas, a exibição de resumo exibirá mais de 9 tarefas.

Clicar em uma atividade no widget abre a página que você especificou no campo **Link interno** do formulário Configuração de atividade.

## Exibição em lista

A exibição de lista mostra uma lista de tarefas pendentes somente para a atividade primária. Se você definir a atividade Tarefas como primária, a exibição de lista exibirá as tarefas pendentes somente para a atividade Tarefas.

A opção **Exibir tudo** abre a página que você configurou para a atividade primária.

## Opções de instância

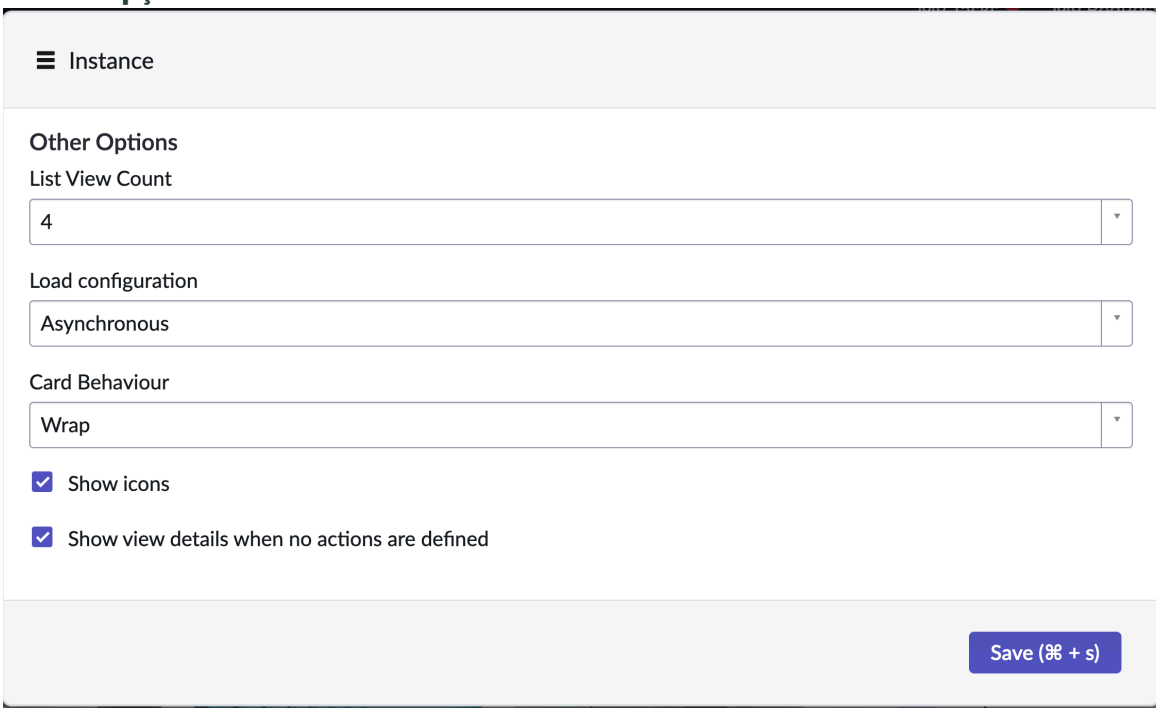
Por padrão, somente quatro cartões para a atividade primária são exibidos na exibição de lista. Você pode configurar as opções de instância para exibir mais cartões. Na página inicial da Central do funcionário, mantenha pressionada a tecla Ctrl, clique com o botão direito do mouse no widget Meus itens ativos e selecione **Opções de instância**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- No campo **Contagem de exibição de lista**, selecione **5** para exibir cinco cartões e clique em **Salvar**.
- No campo **Configuração de carga**, selecione **Síncrono** ou **Assíncrono**para configurar as preferências de carregamento do widget.
- No campo **Comportamento do cartão**, selecione **Encapsular** ou **Encapsular**para exibir cinco cartões e clique em **Salvar**.

**Minhas opções de instância de itens ativos**




Você pode fazer uma configuração avançada ou uma configuração básica para uma atividade.

Use o **grupo de ação Aprovações pronto** para uso para exibir ações como **Aprovar** e **Rejeitar**. Para obter mais informações, consulte Estrutura de ação.

**Nota:**
Para que as ações apareçam no widget Meus itens, você pode adicionar o **grupo de ações Aprovações** de OOTB de **Todos** > **Central do funcionário** > **Administração** > **Configurações de tarefas pendentes**, clique em uma configuração de tarefas pendentes existente, navegue até o registro **Detalhes da configuração de tarefas** pendentes e use o grupo de ação OOTB em **Mapeamento de campos**.

**Tópicos relacionados**

Executar uma configuração de atividade básica

Executar uma configuração de atividade avançada

### Executar uma configuração de atividade básica

Configure atividades para determinar quais registros você deseja recuperar de uma tabela quando determinadas condições forem atendidas.

### Antes de Iniciar
Função necessária: admin, sp_admin ou ESC admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Central do funcionário** > **Configuração de atividade**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre os campos e as descrições do formulário, consulte Formulário Configuração de atividade.
4. Clique **em Salvar** ou **Enviar**.

### O que Fazer Depois

Se você clicar em **Salvar**, a guia **Detalhes da configuração da atividade** será exibida. Forneça detalhes para uma configuração de atividade básica. Para obter mais informações, consulte Fornecer detalhes básicos da configuração da atividade.

Se você clicar em **Salvar**, as guias **Detalhes da configuração da atividade** e **Acesso** à atividade serão exibidas.

- Forneça detalhes para uma configuração de atividade básica. Para obter mais informações, consulte Fornecer detalhes básicos da configuração da atividade.
- Restringir o acesso a uma atividade. Para obter mais informações, consulte Restringir o acesso a uma atividade.

## Fornecer detalhes básicos da configuração da atividade

Depois de criar uma configuração de atividade básica, você deve especificar quais registros da atividade você deseja recuperar das tabelas.

### Antes de Iniciar

Função necessária: admin, sp_admin ou ESC admin

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Central do funcionário** > **Configuração de atividade**.
2. O módulo Configurações de atividade exibe a lista de configurações de atividade existentes.
3. Clique na configuração de atividade básica para fornecer detalhes da configuração.
4. Clique na guia **Detalhes das configurações da atividade**.
5. Clique em **Nova**.
6. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre os campos e as descrições do formulário, consulte Formulário de Detalhes da configuração de atividade.
7. Clique em **Enviar**.

## Executar uma configuração de atividade avançada

Configure atividades para exibir sua contagem e para exibir itens em uma lista para uma atividade primária.

### Antes de Iniciar

Função necessária: admin, sp_admin ou ESC admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Central do funcionário** > **Configuração de atividade**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre os campos e as descrições do formulário, consulte Formulário Configuração de atividade.
4. Selecione a opção **Avançado**.
5. No campo **Script de exibição de resumo**, adicione um script para exibir a contagem de atividades, por exemplo, `new sn_ex_sp.ActivityConfigurationUtil().getTasksCount();`
   A API retorna um valor inteiro.
6. No campo Script de exibição de **lista**, adicione um script para exibir itens em uma lista, por exemplo, `new sn_ex_sp.ActivityConfigurationUtil().getMyTodos(recordsLimit);`

   **Nota:**
   Execute esta etapa somente se você tiver marcado esta atividade como primária selecionando a opção **primária**.

7. Na **exibição de lista json**, forneça um modelo com mapeamento de campos de tabela para propriedades do componente.
   Por exemplo, `{ 'badge': '', 'badgeColor': '', 'image': '', 'title': '', 'description': '', 'field1Label': '', 'field1Value': '', 'field2Label': '', 'field2Value': '', 'itemUrl': '', 'target': '' // o destino será '' se for interno ou URL da página do portal. o destino será "_blank" se a URL for externa }`
8. Clique **em Salvar** ou **Enviar**.

### O que Fazer Depois
Se você clicar em **Salvar**, a guia **Acesso à atividade** será exibida. Para obter mais informações, consulte Restringir o acesso a uma atividade.

## Restringir o acesso a uma atividade

Aplique critérios do usuário a uma atividade para definir quais usuários, grupos e funções podem acessar a atividade.

### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
No widget Meus itens ativos, a atividade à qual um usuário não tem acesso não é exibida para esse usuário.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Central do funcionário** > **Configuração de atividade**.
   O módulo Configurações de atividade exibe a lista de configurações de atividade existentes.
2. Clique na configuração de atividade à qual você deseja restringir o acesso.
3. Clique na guia **Acesso à atividade**.

## Favoritos entre canais

Um favorito entre canais fornece acesso rápido ao conteúdo que os funcionários usam com frequência e oferece extensibilidade para BUs.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os funcionários podem exibir e acessar seu conteúdo favorito diretamente do widget **Meus Favoritos** na página inicial Central do funcionário ou no link **Meus Favoritos** na barra de navegação global.

Por padrão, os favoritos estão habilitados para os portais Central do funcionário e MESP para tipos de conteúdo de **Solicitações**, **Artigos**e **Aplicações**.

**Nota:**
A opção **Favoritos** para **aplicações** está disponível somente para clientes do EC Pro, já que o **inicializador de apps** é um recurso do EC Pro.

Os funcionários podem ver o ícone de favoritos nos seguintes tipos de páginas ou seções:

- Página do tópico
- Exibição de detalhes da página do catálogo
- Exibição de detalhes da página de conhecimento
- Página do Catálogo de serviços
- Minha página de aplicações
- Widget Minhas aplicações
- Widget recomendado para você.

Você pode configurar os detalhes do cartão de favorito e usar o ícone de favorito ♡ para marcar o conteúdo como favorito. Quando seus funcionários marcam o conteúdo como favorito, a aparência do ícone de favorito muda para ♥.

**Nota:**
Para mudar o ícone, vá para **Portal de serviços** > **Portais** > **Central do funcionário** > **Configuração de início rápido**e atualize o ícone.

## Meus favoritos

Você pode acessar todos os seus itens favoritos no widget em **Meus Favoritos** do cabeçalho da página inicial Central do funcionário. Pesquise a lista de favoritos, classifique por data ou antiguidade e veja a exibição de cartão e a exibição de lista.

O widget **Meus Favoritos** aparece somente quando você marca algum conteúdo como favorito. No entanto, você pode mostrar o widget de favoritos vazio na página inicial ao selecionar **Mostrar estado vazio** nas opções de instância.

## Classificação de favoritos

Você pode configurar a ordem de classificação dos itens favoritos usando opções de instância. Na configuração, seus funcionários podem classificar os favoritos da seção de favoritos de uma das seguintes maneiras:

- **Acessado(s) Recentemente**
- **Data adicionada (mais recente)**
- **Data adicionada (mais antiga)**

## Solução de problemas de favoritos

Siga estas etapas para solucionar problemas com **Favoritos**:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para atualizações, você pode permitir os RCAs relacionados aos favoritos.
- Certifique-se de instalar e atualizar os plug-ins mais recentes.
- Na tabela sp_portal, defina **Habilitar valor favorito** como **Verdadeiro**.
- Lembre-se de que as personalizações podem afetar a exibição e a funcionalidade dos favoritos.
- As aplicações favoritas não podem ser exibidas no Now Mobile.

**Tópicos relacionados**

Gerenciar favoritos

### Configurar tipo de conteúdo favorito

Configure a opção de favoritos para ajudar os funcionários a personalizar o conteúdo e acessar facilmente o conteúdo que usam com frequência.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador do portal e sp_admin

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode configurar os favoritos e o ícone favorito. Depois de habilitar os favoritos para tipos de conteúdo como solicitações, artigos e aplicações (somente EC Pro), seus funcionários podem marcar o conteúdo como favorito.

**Nota:**
Favoritos para **aplicações** está disponível apenas para clientes Central do funcionário - Pro, já que Aplicativos é um recurso Central do funcionário - Pro.

Você pode configurar favoritos para tipos de conteúdo de sua escolha.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Favoritos** > **Tipo de conteúdo favorito**.
2. Especifique o tipo de conteúdo.
   Por exemplo, **Artigo**.
3. Selecione o **ícone** de selo na lista disponível.
4. Selecione a opção **Ativo**.

#### Resultado
A exibição do tipo de conteúdo está configurada.

### Configurar tipo de conteúdo favorito no Mobile

Configure a opção de favoritos no Mobile para ajudar os funcionários a personalizar o conteúdo e acessá-lo facilmente.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador do portal e sp_admin

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Sistema Móvel** > **IU para celular** > **Dispositivo móvel**.
2. Edite as regras da IU para celular para atender às suas necessidades.
   Consulte Regras da IU para celular e configure os seguintes valores de campo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Regras da IU para celular

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Condição | Para o campo **Condição**, especifique text_02=sysId, em que sysId indica o sys_id do novo registro de **tipo de conteúdo favorito**. Esta regra se aplica somente aos itens favoritos que pertencem a este tipo de conteúdo. |
| Primário | Meus favoritos (sem imagem) |
| Tabela primária | Exibição móvel |
| Gatilho | Ao carregar |

### Ação da regra da IU para celular

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Destino | text_01 |
| Operação | Definir estilo de IU |
| valor | Exemplo de JSON{ "TextDecorator":{ "Type": "Font", "FontName": "now-mobile-icons", "Value": "f15c", "FontColor": "#333E3F" } } |

Quando a configuração de conteúdo associada a este tipo de conteúdo puder ter imagens para renderizar no cartão de favorito, crie outro registro com o valor primário como **Meus favoritos (com imagem)**

3. Crie uma função e uma instância de função para atender às suas necessidades.
Consulte Criar uma função e instâncias de função e configurar os seguintes valores de campo.

### Função Móvel

| | |
|---|---|
| Tabela | Favorito (uso do app) [sn_ex_sp_st_favorite] |
| Condições | Adicione condições apropriadas para que esta função se aplique somente aos tipos de conteúdo desejados. |
| Primário | Defina o nome da tabela como *sys_sg_master_item* e o documento como Meus favoritos (sem imagem). |

## Resultado

A exibição do tipo de conteúdo está configurada para Mobile.

**Tópicos relacionados**

aplicativo Now Mobile

Mobile plugins

## Configurar opção de favoritos

Configure a opção de favoritos para ajudar os funcionários a personalizar o conteúdo e acessar facilmente o conteúdo que usam com frequência.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_sp.esc_admin e sp_admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode configurar os detalhes do cartão de favorito e usar o ícone de favorito ♡ para marcar o conteúdo como favorito. Quando seus funcionários marcam o conteúdo como favorito, a aparência do ícone de favorito muda para ♥.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Favoritos** > **Configuração de conteúdo favorito**.
2. Clique em **Novo** ou atualize uma configuração existente.
3. No formulário, preencha os campos.

**Formulário Configuração de conteúdo favorito**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tipo de conteúdo | O tipo de conteúdo no qual o ícone de favoritos pode aparecer. Os seguintes tipos de conteúdo têm o ícone favorito por padrão:<br>○ **Solicitações**<br>○ **Artigos**<br>○ **Aplicações** |
| Tabela | Nome da tabela da qual os dados são obtidos. |
| Aplicação | O escopo da aplicação. |
| Ordem | Ordem na qual você deseja que o conteúdo dos favoritos apareça. |
| Ativo | Opção para ativar a funcionalidade de favorito no tipo de conteúdo associado. |
| Condição | Condições a serem atendidas para a funcionalidade Favorito. As condições disponíveis dependem da tabela selecionada. |
| Configuração de Exibição | Exiba as configurações do cartão favorito. Selecione a configuração apropriada para exibir no cartão favorito:<br>○ **Disponibilidade**<br>▪ Somente móvel<br>▪ Somente desktop<br>▪ Desktop e móvel<br>○ **Campo primário a ser exibido**<br>○ **Campos secundários a serem exibidos**<br>○ **Imagem**<br>○ **URL da imagem**<br>**Nota:** Quando o tipo de conteúdo tem a imagem e o URL da imagem, a imagem tem precedência para ser exibida. |
| Configuração de navegação | Configurações de navegação para o ícone favorito. Selecione as seguintes opções: |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | ○ **Tipo de navegação**<br>▪ **Interno** O usuário especifica a página do portal e os parâmetros de navegação.<br>▪ **Externo**O usuário seleciona o tipo de navegação externa entre o URL e o campo. Para *`URL`*, o usuário especifica o URL e os parâmetros (se houver). Para *`field`*, o usuário seleciona o campo da tabela em que o link para navegação é clicado.<br>○ **Página do portal**<br>○ **Parâmetros de URL**<br>○ **Campo** |

4. Clique em **Enviar**.

### Resultado
O ícone de favoritos aparece no Central do funcionário e no portal MESP.

**Tópicos relacionados**

Gerenciar favoritos

## Desabilitar favoritos

Habilite ou desabilite as opções de favoritos para exibir o ícone de favoritos e acessar sua lista de favoritos para uso rápido. A funcionalidade de favoritos está habilitada por padrão em Central do funcionário e MESP.

### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Usando a opção **Favoritos**, você pode fazer o seguinte:

- Exiba o ícone de favorito nos tipos de conteúdo compatíveis no portal e na aplicação.
- Exiba o item de menu **Meus Favoritos** no cabeçalho do portal.
- Acesse a lista de todos os seus favoritos marcados para referência rápida no item de menu.

O recurso **Favoritos** está habilitado por padrão.

**Nota:**
Para portais diferentes de EC e MESP, você pode habilitar a opção de favoritos selecionando **Habilitar favoritos** em **Portal de serviços** > **Portais** > **Central do funcionário** > **Configuração de início rápido**.

Use as etapas a seguir para desabilitar a opção de favoritos.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Central do funcionário** > **Administração** > **Configuração do portal**.
2. Edite o portal para atender às suas necessidades.
   Para obter mais informações sobre os campos de formulário e a descrição do portal, consulte Criar um portal .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. No portal Central do funcionário, desmarque a opção **Habilitar favoritos** para desabilitar **Meus favoritos** no portal.
   No MESP, os Favoritos estão habilitados por padrão.

   **Nota:**
   Para desabilitar os **Favoritos** no MESP, entre em contato com o suporte.

**Resultado**
A funcionalidade Favorito está desativada.

### Remover favoritos

Habilite os RCAs para gerenciar as opções de favoritos do Central do funcionário.

**Antes de Iniciar**
Defina o Acesso de chamador restrito à aplicação na **tabela: Favoritos do portal**.

Função necessária: administrador

**Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa**

**Procedimento**

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Tabelas** > **Favorito**.
2. Em sp_favorite, vá para a guia **Acesso à aplicação**.
3. Certifique-se de selecionar todas as opções a seguir com **Todos os escopos da aplicação**.
   - Permitir leitura
   - Permitir criação
   - Permitir atualização
   - Permitir exclusão

   **Nota:**
   Quando você não seleciona a operação Excluir com **sp_favorite**, não é possível remover o favorito de seus favoritos. A seguinte mensagem é exibida.

   > A operação de exclusão em "sp_favorite" do escopo "sn_ex_sp" foi recusada devido à política de acesso entre escopos da tabela. Não é possível remover este item dos seus favoritos.

**Resultado**
A funcionalidade **Favorito** está habilitada e você pode executar as operações CRUD especificadas.

### Inicializador da aplicação

O Inicializador de apps permite que você forneça aos funcionários acesso com um clique a todas as aplicações de negócios da Web na Central do funcionário.

Sincronize todas as suas aplicações de negócios do Azure AD e não SSO, registre as aplicações personalizadas manualmente e permita que os funcionários acessem essas aplicações. Você pode acessar as aplicações do widget da página inicial da Central do funcionário no contexto de páginas de tópico dinâmico e por meio de pesquisa.

O Inicializador de apps melhora a produtividade dos funcionários, reduzindo o esforço na descoberta de apps e eliminando a necessidade de usar os painéis de SSO de caso de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

uso único. Usando o inicializador de aplicações com o Central do funcionário - Pro, você pode gerenciar os seguintes tipos de aplicações:

- **Aplicativos integrados ao SSO**: o inicializador de aplicativos oferece integração pré-criada com o Azure AD. Se você usar Microsoft Azure AD como uma ferramenta de gestão de identidade e acesso, poderá sincronizar automaticamente as aplicações registradas em sua conta do Azure AD com o inicializador de apps. Somente aplicações às quais os usuários têm acesso no SSO, como Microsoft Azure AD, são exibidas na Central do funcionário. A estrutura do inicializador de apps permite que você se integre a outros fornecedores de SSO e sincronize aplicações registradas. Consulte Integration Hub para obter a disponibilidade dos spokes necessários, das ações e dos requisitos de licença.

  **Nota:**
  Para casos de uso específicos, o spoke Microsoft Azure AD está isento do requisito de licença do Hub de integração e as transações não são contadas no direito do Hub de integração.

- **Aplicações web personalizadas (sem SSO)**: registre as aplicações manualmente que não estão registradas no SSO. Registre as aplicações na tabela Aplicação Web e defina os critérios do usuário para controlar a visibilidade.

## Configuração da aplicação SSO e não SSO

Configure os aplicativos integrados ao SSO e os aplicativos registrados personalizados no widget da página inicial ou na página do tópico, gerencie as preferências do widget e associe aplicativos aos tópicos. Como administrador, você pode registrar aplicações, sincronizar aplicações disponíveis e conceder acesso de um clique às aplicações. Você pode associar tópicos às aplicações para iniciar aplicações úteis diretamente do Portal do funcionário.

- Crie um inicializador de aplicações unificado que possa aumentar a produtividade dos funcionários.
- Configure a integração, como sincronizar aplicações de SSO, registrar aplicações personalizadas e atribuir aplicações a usuários ou grupos.
- Atribua aplicações personalizadas com base na função, local, unidade de negócios, equipe e outros critérios.
- Integre o Azure AD e sincronize as aplicações registradas da conta do Azure AD conectada.
- Associe a aplicação a tópicos para descoberta de aplicações no contexto.
- Pesquise aplicações por **Favorito**, Em **destaque**, **categorias**e **Recente**.
- Melhore a produtividade e a experiência dos funcionários.
- O inicializador de apps é um recurso da Central do funcionário Pro.

## Personalização e experiência do usuário em minhas aplicações

Organize aplicações no inicializador de apps para melhor descoberta de aplicações e acesso rápido. Aprimore a experiência do usuário simplificando a experiência de navegação usando os grupos Em destaque, Recentes, Categorias e Favoritos. Esses recursos são habilitados por padrão, mas os administradores podem desabilitar a opção ou ajustar as preferências de exibição.

- **Categorização**: os administradores podem mapear as aplicações para uma categoria adequada, como finanças, TI, eventos e muito mais. Você pode criar categorias e atribuir o app a uma ou várias categorias de app.
- **Em destaque**: os administradores podem usar esta opção para promover aplicações novas, importantes ou sazonais para maior visibilidade. Marque aplicações importantes

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

como em destaque para melhor visibilidade. As aplicações em destaque têm preferências de visibilidade e aparecem na parte superior da página, independentemente de quaisquer filtros ou classificação.

- **Favoritos**: os funcionários podem marcar as aplicações como favoritas para facilitar o acesso. Marque os aplicativos que você usa com frequência para acesso mais rápido.
- **Abertos recentemente**: os funcionários podem navegar até os aplicativos abertos recentemente na seção aberta recentemente.

## Aplicação de pesquisa

Configure e habilite recursos do AI Search para o inicializador de apps. Para saber como, consulte os seguintes tópicos:

- Habilitar e configurar Pesquisa com IA em Portal de serviços
- Configurando Pesquisa com IA
- Pesquisar fontes

**Tópicos relacionados**

Registrar aplicações web personalizadas

Atribuir tópicos a aplicações web

Sincronize suas aplicações de Microsoft Azure AD

Modificar exibição do widget de aplicações

Acessar aplicações do inicializador da aplicação

### Sincronize suas aplicações de Microsoft Azure AD

Como administrador, você pode sincronizar suas aplicações de logon único e conceder acesso com um clique às aplicações. Você pode associar tópicos às aplicações para iniciar aplicações úteis diretamente do portal.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sp_admin, taxonomy admin ou taxonomy manager

- A sincronização do inicializador de aplicações de aplicações do Azure é compatível somente com a versão mais recente do spoke Microsoft Azure AD. Certifique-se de atualizar o spoke do Azure AD existente para sincronizar as aplicações com suas aplicações Web.
- A integração do Azure AD permite que seus funcionários acessem e gerenciem aplicativos pré-integrados.
- Integre o Azure AD spoke com a ServiceNow, crie registros de credencial e crie registros de conexão conforme explicado na configuração do Azure AD spoke
- Entenda os conceitos básicos do spoke do Azure e das entidades de serviço.
- Habilite um acesso mais fácil a todos os aplicativos ativos com direito válido no SSO sem solicitar credenciais de login.

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao usar o inicializador de apps com Central do funcionário - Pro, você pode realizar as seguintes ações:

- Sincronize as aplicações registradas da conta do Azure AD conectada ao widget de aplicações.
- Habilite o acesso às aplicações com base nas permissões do usuário para a gestão de identidade do Azure.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Gerencie todas as aplicações ativas do Azure AD em sua instância.
- Configure a integração de aplicações, como adicionar, criar e atribuir aplicações a usuários ou grupos.
- Altere o ícone, o rótulo e o link do app ou marque o app como inativo.

A integração do Azure AD permite que seus funcionários acessem e gerenciem aplicativos pré-integrados.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Central do funcionário** > **Aplicações web**.
2. Para buscar aplicações da conta do Azure, clique em **Atualizar aplicações**.
   Todas as aplicações do Azure são exibidas. Consulte as seguintes informações:

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome da aplicação web |
| Descrição | Descrição da aplicação web.<br>**Nota:** Para aplicações do Azure, a descrição está vazia devido a uma limitação da API do Azure. No entanto, você pode adicionar a descrição manualmente. |
| Ativo | Status da aplicação web. Somente aplicações ativas para o usuário são exibidas. |
| Categorias | Categoria à qual a aplicação está atribuída. Você pode criar categorias e atribuir o app a uma ou várias categorias de app. |
| Origem da aplicação | Origem da aplicação:<br>Azure: aplicações que são sincronizadas por administradores que usam integrações externas, como o Azure. |
| URL da aplicação | URL da aplicação |
| Ícone da aplicação | Ícone da aplicação |
| URL do ícone da aplicação | URL do ícone da aplicação |
| Disponível para | Grupo de usuários para o qual o app está disponível. Defina e selecione o grupo de usuários com base em suas necessidades de negócios. Este campo é aplicável somente para aplicações personalizadas. |
| Não disponível para | Grupo de usuários para o qual o app está indisponível. Os valores definidos em **Não disponível para** têm precedência sobre **Disponível para**. Este campo é aplicável somente para aplicações personalizadas. |
| É registro atualizado | Configuração de atualização de registro para indicar se o registro da aplicação do Azure é atualizado |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | manualmente. O valor muda para verdadeiro nas mudanças manuais. Para aplicativos personalizados, o padrão é falso.<br><br>**Nota:**<br>Este campo é aplicável somente para aplicativos que são sincronizados com a integração do Azure. |
| Em destaque | Opção para marcar a aplicação como em destaque. Use a opção **Em destaque** para promover aplicações novas, importantes ou sazonais para maior visibilidade.<br><br>**Nota:**<br>As aplicações em destaque têm preferências de exibição e aparecem na parte superior da página, independentemente de quaisquer filtros ou classificação. |

**Nota:**
Os limites de otimização da API variam de acordo com a configuração de vários locatários ou de locatário único.

3. Clique em **Salvar**.
   As aplicações foram obtidas. Você pode prosseguir para associar tópicos que são adequados para a aplicação.
4. Para atribuir os tópicos às aplicações, consulte Atribuir tópicos a aplicações web.

## Resultado

Ao sincronizar aplicações, você pode ver a lista de aplicações do Azure e rastrear o status de execução do fluxo no link relacionado na página.

## O que Fazer Depois

Para sincronizar os apps mais recentes, você pode realizar as seguintes ações:

- Clique em **Atualizar aplicações** de **Todos** > **Central do funcionário** > **Aplicações web** para sincronizar as atualizações instantaneamente com a função sn_hr_sp.esc_admin. Ao atualizar apps, você pode rastrear o status de execução do fluxo no link relacionado na página.
- Executar o trabalho de programação **Buscar aplicações** de **Definição do sistema** > **Trabalhos programados** para sincronizar as atualizações automaticamente conforme necessário ou uma vez por dia.

**Para atualizações:** quando você tem um spoke e uma conexão do Azure AD existentes e atualiza para o employee center pro com o inicializador de apps, os aplicativos são sincronizados por meio de um trabalho automaticamente e são atualizados todas as noites. Para desabilitar o trabalho de busca de aplicações, marque o trabalho como inativo a partir de **Definição do Sistema** > **Trabalho programado**.

```
Scheduled Job: Fetch applications
table: sysauto_script
sys_id: 48b46a8a4744c1109dcae052846d43cf
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Com base nas permissões do usuário, nas entidades de serviço e nas aplicações mapeadas com as entidades de serviço do Azure, as aplicações são exibidas no inicializador de apps. Verifique as entidades de serviço das entidades de serviço do app do Azure.

- Quando as permissões de acesso do usuário mudam no lado do Azure, as atualizações são sincronizadas em tempo real no widget de aplicações. Para ver as mudanças, faça login novamente em sua conta do Azure.
- As mudanças nos metadados do app são refletidas somente após a próxima sincronização.

**Nota:**
Quando uma aplicação está oculta, os usuários ainda têm permissões para a aplicação até a próxima sincronização.

### Integração do inicializador de aplicações com Okta

Usando a integração OOTB com Okta, você pode sincronizar automaticamente as aplicações registradas do Okta e dar aos seus funcionários acesso de um clique a uma lista personalizada de aplicações atribuídas. Seus funcionários podem acessar facilmente todos os aplicativos ativos com direito válido em Okta sem especificar as credenciais de login.

## Antes de Iniciar

- A sincronização do inicializador de aplicações de aplicações de Okta é compatível somente com a versão mais recente do Okta Spoke. Certifique-se de atualizar o spoke do Okta existente para sincronizar as aplicações em com suas aplicações da web.
- Integre o spoke do Okta com ServiceNow, Inc., crie registros de credencial e crie registros de conexão conforme explicado na configuração do spoke do Okta

Função necessária: sp_admin, taxonomy admin ou taxonomy manager

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Após a configuração do spoke, Okta aplicações são sincronizadas diariamente com uma tabela de aplicações da Web da conta do Okta. Para sincronizar as aplicações mais recentes, você pode fazer o seguinte:

- Como sn_hr_sp.esc_admin, navegue até **Todos** > **Central do funcionário** > **Aplicações web** > **Atualizar aplicações** para sincronizar as atualizações instantaneamente.

  Ao atualizar aplicações, você pode rastrear o status de execução do fluxo no link relacionado na página.

- Como administrador, sincronize as atualizações automaticamente conforme a necessidade ou uma vez por dia, executando o trabalho de programação **Buscar aplicações** em **Definição do sistema** > **Trabalhos programados**.

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Central do funcionário** > **Aplicações web**.
2. Obtenha aplicações das integrações externas Oktaclicando em **Atualizar aplicações**.
   Todas as aplicações Okta aparecem com as seguintes informações:

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome da aplicação web |
| Descrição | Descrição da aplicação Web. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Ativo | Ativo indica o status da aplicação. Somente aplicações ativas para o usuário são exibidas. |
| Categorias | Categoria à qual a aplicação está atribuída. Você pode criar categorias e atribuir o app a uma ou várias categorias de app. |
| Origem da aplicação | Origem da aplicação.<br>Aplicações Okta sincronizadas por administradores usando integrações. |
| URL da aplicação | URL da aplicação |
| Ícone da aplicação | Ícone da aplicação |
| URL do ícone da aplicação | URL do ícone da aplicação |
| É registro atualizado | Configuração de atualização de registro para indicar se o registro do app Okta é atualizado manualmente. O valor muda para verdadeiro nas mudanças manuais no **Nome** e na **URL da aplicação**. Para aplicativos personalizados, o padrão é falso.<br>**Nota:** Aplicável somente para aplicações sincronizadas com a integração Okta. |
| Em destaque | Opção para marcar a aplicação como em destaque. Use a opção **Em destaque** para promover aplicações novas, importantes ou sazonais para maior visibilidade.<br>**Nota:** As aplicações em destaque têm preferências de exibição e aparecem na parte superior da página, independentemente de quaisquer filtros ou classificação. |

As aplicações foram obtidas. Você pode prosseguir para associar tópicos adequados para a aplicação.

3. Atribua os tópicos às aplicações seguindo as etapas de Atribuir tópicos a aplicações web.

### Resultado

Ao sincronizar aplicações, você pode ver a lista de Okta aplicações. Rastreie o status de execução do fluxo no link relacionado *`Okta flow execution status`* na página.

### O que Fazer Depois

Para atualizações: quando você tem um spoke Okta e uma conexão existentes e se atualizar para o centro do funcionário pro com o recurso inicializador de apps, os aplicativos serão sincronizados por meio de um trabalho automaticamente e serão atualizados todas as noites. Para desabilitar o trabalho de busca de aplicações, você deve marcar o trabalho para o estado inativo a partir de **Definição do Sistema** > **Trabalho programado**.

```
Scheduled Job: Fetch applications
table: sysauto_script
sys_id: 48b46a8a4744c1109dcae052846d43cf
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Com base nas permissões do usuário e nas aplicações mapeadas com Okta, as aplicações são exibidas no inicializador de apps.

- Quando as permissões de acesso do usuário mudam no lado do Okta, as atualizações são sincronizadas em tempo real no widget de aplicações. Para ver as mudanças, faça login novamente na sua conta Central do funcionário.
- Mudanças nos metadados do app, como exclusão, mudança de status ou seleção de `Do not display application icon to users`, refletem somente após a próxima sincronização. Após a sincronização, os apps são marcados como inativos e ocultos dos usuários.

**Nota:**
Quando uma aplicação está oculta, os usuários ainda têm permissões para a aplicação até a próxima sincronização.

### Registrar aplicações web personalizadas

Como administrador, você pode registrar aplicações manualmente e conceder acesso de um clique às aplicações. Você pode associar tópicos às aplicações para descobrir e iniciar aplicações úteis diretamente da página do tópico.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sp_admin, taxonomy admin ou taxonomy manager

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Central do funcionário** > **Aplicações web**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos a seguir.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome da aplicação web |
| Descrição | Descrição da aplicação web |
| Ativo | Ativo indica o status da aplicação web. Somente aplicações ativas para o usuário são exibidas. |
| Categorias | Categoria à qual a aplicação está atribuída. Você pode criar categorias e atribuir o app a uma ou várias categorias de app. |
| Origem da aplicação | Origem da aplicação:<br>○ **Personalizado**: aplicações registradas por administradores usando a opção Aplicação Web do EC<br>○ **Azure**: aplicações sincronizadas por administradores usando integrações externas, como o Azure. |
| URL da aplicação | URL da aplicação |
| Ícone da aplicação | Ícone da aplicação |
| URL do ícone da aplicação | URL do ícone da aplicação |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Disponível para | Grupo de usuários para o qual o app está disponível. Defina e selecione o grupo de usuários com base em suas necessidades de negócios. Aplicável somente para aplicações personalizadas. |
| Não disponível para | Grupo de usuários para o qual o app está indisponível. Os valores definidos em **Não disponível para** têm precedência sobre **Disponível para**. Aplicável somente para aplicações personalizadas. |
| É registro atualizado | Configuração de atualização de registro para indicar se o registro da aplicação do Azure é atualizado manualmente. O valor muda para verdadeiro nas mudanças manuais no registro da aplicação. Para aplicativos personalizados, o padrão é falso. Este sinalizador é usado internamente para excluir uma aplicação modificada específica do trabalho de sincronização de dados regular.<br>**Nota:**<br>Aplicável somente para aplicações sincronizadas com a integração do Azure. |
| Em destaque | Opção para marcar a aplicação como em destaque. Use a opção **Em destaque** para promover aplicações novas, importantes ou sazonais para maior visibilidade.<br>**Nota:**<br>As aplicações em destaque têm preferências de exibição e aparecem na parte superior da página, independentemente de quaisquer filtros ou classificação. |

4. Clique em **Enviar**.
   A aplicação está registrada. Você pode prosseguir para associar tópicos adequados para a aplicação.
5. Siga as etapas de Atribuir tópicos a aplicações web para atribuir os tópicos às aplicações.
6. Clique em **Atualizar** para atribuir os tópicos a uma aplicação.
7. Defina a pontuação de **pedido** para determinar a exibição das aplicações na página do tópico.
   - Por padrão, as aplicações aparecem em ordem alfabética. Em uso, a ordem de exibição muda por **Uso recente** no widget da página inicial.
   - Para obter preferências de exibição, configure a sequência de ordem de acordo com as necessidades organizacionais.

   Você pode registrar várias aplicações com base em seus requisitos.

### Resultado

Ao criar aplicações, você pode ver a lista de aplicações personalizadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### O que Fazer Depois
Seus funcionários podem acessar todas as aplicações e tópicos associados. Veja Acessar aplicações do inicializador da aplicação

#### Atribuir tópicos a aplicações web

Associe tópicos às aplicações que podem ajudar a descobrir e iniciar aplicações úteis diretamente da página do tópico.

### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador de taxonomia, gerente de taxonomia e colaborador de taxonomia

### Procedimento

1. Ir para **Aplicações web** > **Tópicos da aplicação** > **Novo**.
2. Na caixa de diálogo **Selecionar um tópico**, execute as seguintes etapas:
   a. Na lista Taxonomia, selecione a taxonomia adequada.
      Por exemplo **, Funcionário**.
      A lista de todos os tópicos associados à taxonomia selecionada é exibida.
   b. Selecione o tópico ou subtópico que você deseja atribuir à aplicação.
   c. Clique em **OK**.
3. Clique em **Atualizar** para atribuir os tópicos a uma aplicação.

### O que Fazer Depois
Seus funcionários podem acessar todas as aplicações e tópicos associados. Veja Acessar aplicações do inicializador da aplicação

#### Modificar exibição do widget de aplicações

Acesse todas as aplicações úteis de uma aplicação unificada no widget **Aplicações** do portal do funcionário. Você pode ver a lista de aplicações relacionadas ao navegar pelos tópicos e iniciar a aplicação.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sp_admin

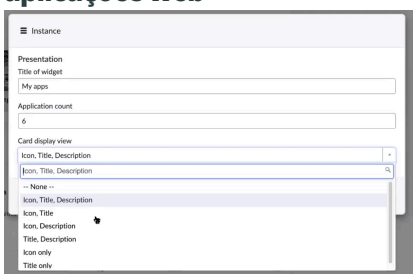
### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Usando o inicializador de aplicações com o Central do funcionário - Pro, você pode fornecer acesso de um clique às aplicações e configurar as opções de instância para controlar a aparência do widget, como o ícone e a descrição.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
   A página inicial Central do funcionário é exibida.
2. Para configurar a aparência, pressione e mantenha pressionada a tecla Ctrl, clique com o botão direito do mouse no widget **Aplicações** e selecione **Opções de instância**.
3. No formulário, selecione as opções:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Título do widget | Título do widget, por exemplo, **Minhas aplicações** |
| Contagem de aplicações | Número de aplicações que você deseja exibir no widget |
| Exibição de exibição do cartão | Exiba a preferência de exibição do cartão. O ícone do app ou o título são necessários com outras opções.<br>**Opções de instância para aplicações web**<br>  |

4. Clique em **Salvar**.
5. Clique em **Exibir tudo** para ver todas as aplicações.

## O que Fazer Depois

Após a configuração da opção de instância, seus funcionários podem acessar aplicações personalizadas e do Azure, gerenciar a aparência do widget e acessar aplicações de tópicos.

### Análise da experiência do usuário do inicializador da aplicação

Analise visualmente o uso do app, o comportamento do usuário e outras informações do painel de experiência do usuário.

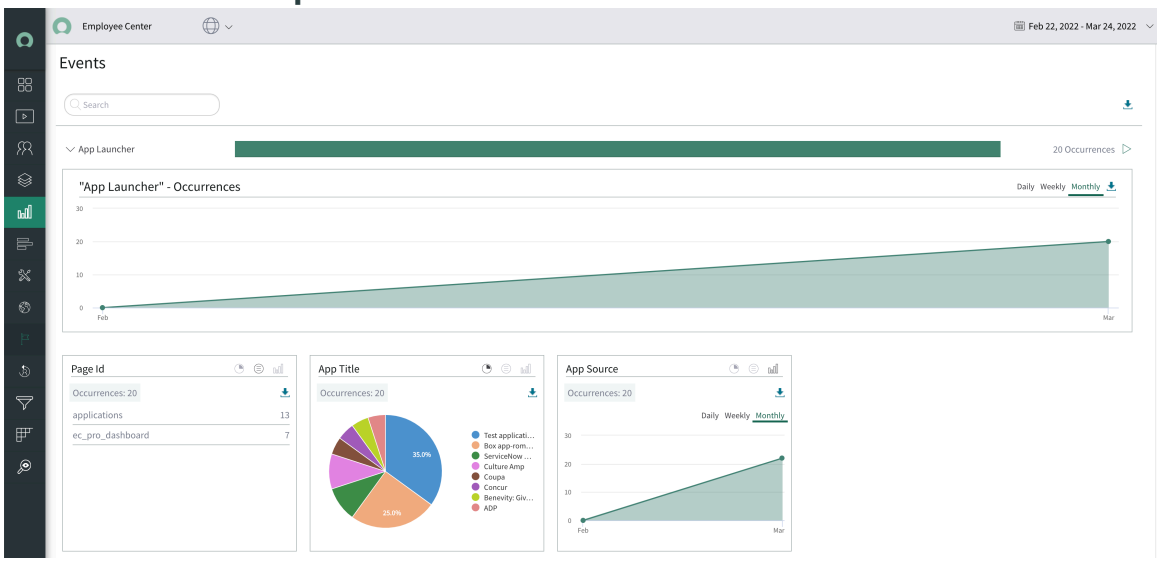
Você pode usar o painel para exibir as informações sobre o uso da aplicação, o engajamento da aplicação e a adoção do inicializador de aplicações. Você pode rastrear o uso do inicializador de apps, analisar a taxa de adoção do app e a atividade do usuário para orientar futuras decisões de negócios.

Navegar até **Análise da experiência do usuário** > **Painel** para obter uma exibição e análise detalhadas. Clique no respectivo widget ou gráfico para obter mais informações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Painel de análise da experiência do usuário




## Usuário e funções

| Usuários | Função necessária |
|---|---|
| Administrador do portal de análise | portal_analytics_admin |
| Visualizador de análise | analytics_viewer, mobile_analytics_viewer, web_analytics_viewer, portal_analytics_viewer |

## Widgets

O painel fornece as seguintes métricas:

- **ID da página**: indica as ocorrências com base no nome da página inicial, na página do tópico e na página de aplicativos.
- **Título da aplicação**: indica as ocorrências com base no título da aplicação.
- **Origem da aplicação**: indica as ocorrências com base na origem da aplicação, como personalizado, Okta ou Azure AD.

## Comportamento do usuário

Exiba e analise as informações disponíveis em seu painel por origem da aplicação, título ou ID de página. Você pode rastrear o comportamento do usuário e o uso do app no inicializador de apps.

- Exiba as aplicações que os funcionários iniciam com frequência.
- Rastreie a atividade mensal e diária do usuário.
- Exiba o número de cliques do usuário por app na página inicial, na página do tópico e na página de aplicativos.
- Analise a tendência da atividade do usuário periodicamente.
- Avalie o comportamento e as informações do usuário e tome decisões de negócios.

### Visão geral do bate-papo ao vivo do funcionário

Como funcionário, você pode bater papo diretamente e em tempo real com os agentes de suporte por meio do Central do funcionário. Ao iniciar um bate-papo e selecionar um tópico de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

conversa, você é direcionado para a fila de bate-papo apropriada e conectado a um agente de suporte.

O Suporte do Connect é uma ferramenta de mensagens que permite que os agentes de suporte forneçam assistência em tempo real para os usuários finais e é habilitado automaticamente com Central do funcionário. Seu administrador pode criar várias filas de bate-papo para diferentes departamentos, como filas para RH, TI, Folha de pagamento ou Instalações. Para configurar as filas de bate-papo e saber mais sobre o Suporte do Connect, consulte Suporte do Connect .

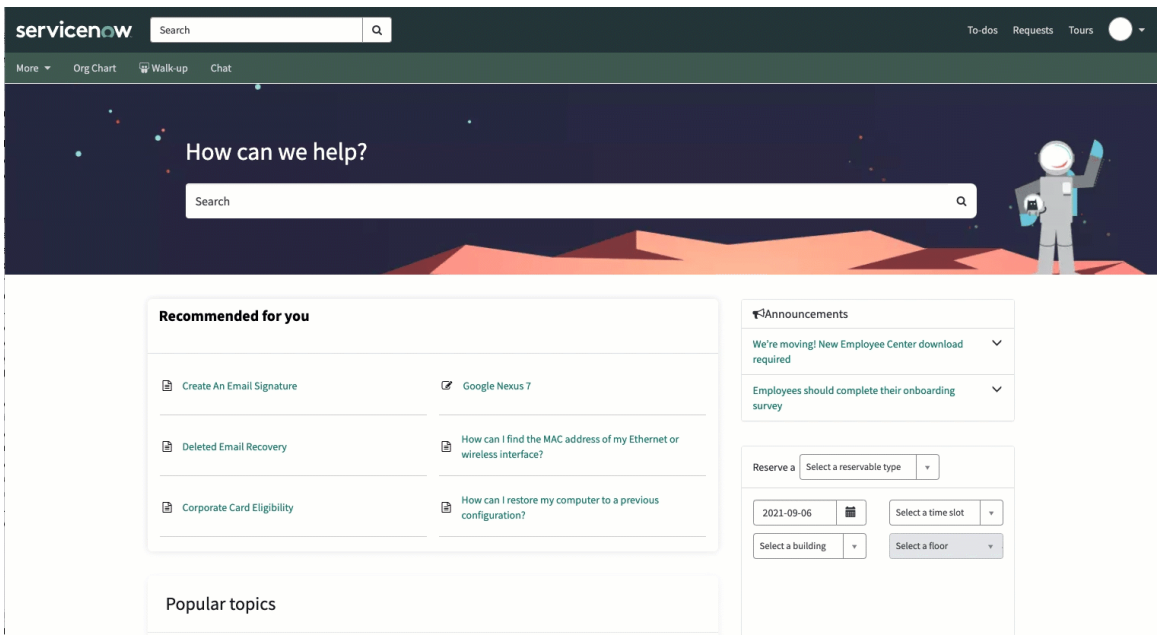
**Nota:**

A partir de Utah, o Suporte do Connect foi descontinuado e não é mais compatível ou disponível para nova ativação. Para recursos similares, mude para o Advanced Work Assignment e o Bate-papo do agente. Para obter detalhes, consulte Migração do Suporte do Connect para o Advanced Work Assignment e o Bate-papo do agente .

Se nenhuma fila de bate-papo for definida, o padrão da fila de bate-papo será:

- Suporte do Virtual Agent
- (Somente HR Service Delivery ) Fila de bate-papo do departamento de RH

Quando você inicia um bate-papo no Central do funcionário, uma conversa de antes do bate-papo é exibida com categorias de antes do bate-papo. O GIF a seguir mostra um exemplo de início de um bate-papo.




**Nota:**

Essas categorias de antes do bate-papo são usadas somente com o bate-papo ao vivo. Se você estiver usando o Virtual Agent com Central do funcionário, essas categorias anteriores ao bate-papo não se aplicarão.

## Como configurar as categorias de antes do bate-papo no bate-papo ao vivo

Seu administrador pode controlar as categorias de antes do bate-papo que aparecem na conversa de antes do bate-papo adicionando opções de pesquisa na configuração apropriada. Por exemplo, o administrador pode configurar benefícios, relações do funcionário e categorias de viagem e despesa que são roteadas para uma fila de bate-papo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

de RH; categorias de finanças e folha de pagamento que são roteadas para uma fila de bate-papo financeiro.

**Nota:**
Se as opções de pesquisa não forem definidas, a conversa de antes do bate-papo será exibida sem dados.

### Configuração do rodapé

Central do funcionário e Central do funcionário - Pro incluem um rodapé por padrão, que você pode configurar.

Você pode configurar o rodapé para exibir as seguintes informações sobre sua empresa:

- Endereço do escritório corporativo
- Endereço de e-mail
- Termos e condições
- Política de privacidade
- Identificadores de mídias sociais

### Configurar o rodapé

Configure o rodapé em Central do funcionário ou Central do funcionário - Pro para exibir o endereço do escritório corporativo da sua empresa, o endereço de e-mail e assim por diante.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sp_admin ou administrador

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Central do funcionário** > **Rodapé da Central do funcionário**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre campos de formulário e descrições, consulte Formulário de rodapé.
4. Clique **em Salvar** ou **Enviar**.

#### O que Fazer Depois
Se você clicar em **Salvar**, a seção Menus de rodapé da Central do funcionário será exibida.

Para configurar menus para o rodapé, consulte Configurar os menus de rodapé.

### Configurar os menus de rodapé

Os menus de rodapé permitem criar menus e associar links a recursos internos e externos em cada menu.

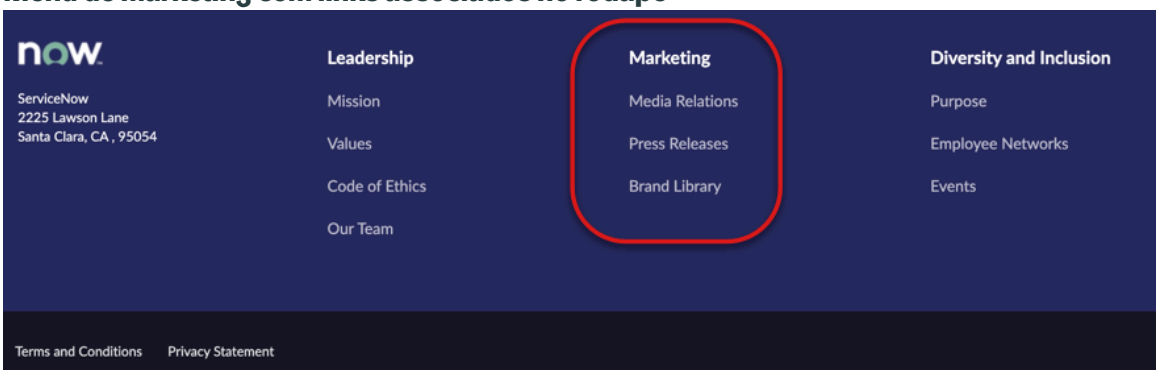
#### Antes de Iniciar
Função necessária: sp_admin ou administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Depois de criar um rodapé, configure os menus do rodapé. Por exemplo, você pode criar Marketing como uma categoria de menu e associar links, como Relações com a mídia, Comunicados à imprensa e Biblioteca de marcas, a este menu.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Menu de marketing com links associados no rodapé**




### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Central do funcionário** > **Rodapés da Central do funcionário**.
2. Clique no rodapé para o qual você deseja configurar os menus.
3. Na seção Menus de rodapé da Central do funcionário, clique em **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre campos de formulário e descrições, consulte Formulário Menus de rodapé.
5. Clique em **Enviar**.

## Testes de início rápido para a Central do funcionário

Valide a funcionalidade contínua da Central do funcionário após qualquer mudança de configuração, como um upgrade ou após o desenvolvimento de uma aplicação. Copie e personalize esses testes de início rápido para aprovar ao usar seus dados específicos da instância.

Todos os pacotes de testes e testes devem ser aprovados em uma implementação padrão. Para validar uma implementação personalizada, copie os testes automatizados e configure-os para suas personalizações.

Os testes de início rápido estão desabilitados e os modelos de teste somente leitura. Por padrão, eles só produzem um resultado de aprovação quando você os executa com os dados de demonstração padrão fornecidos com a aplicação ou o plug-in de recurso.

Para fazer com que os testes de início rápido produzam um resultado de aprovação ao executá-los com os dados específicos da instância, copie e configure-os para usar os dados da instância.

Os plug-ins Agile Development 2.0 (com.snc.sdlc.agile.2.0) e Agile Development 2.0 - ATF Tests (com.snc.sdlc.agile.2.0.atf) devem ser habilitados.

**Nota:**
Durante a execução, os dados de demonstração são necessários.

## Central do funcionário e Central do funcionário - Pro

**Testes de início rápido Central do funcionário**

| Teste | Descrição | Versão da plataforma |
|---|---|---|
| Criar delegação ad hoc para tarefa de aprovação | Garante que uma delegação ad hoc para uma tarefa de aprovação possa | San Diego |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Testes de início rápido Central do funcionário

| Teste | Descrição | Versão da plataforma |
|---|---|---|
| | ser criada a partir do formulário Minhas tarefas no Central do funcionário. | |
| Criar delegação ad hoc para tarefa de RH | Garante que uma delegação ad hoc para uma tarefa de RH possa ser criada a partir do formulário Minhas tarefas no Central do funcionário. | San Diego |
| Central do funcionário – Meus Favoritos | Verifica a funcionalidade de favoritos no Central do funcionário. Também verifica quando um artigo da base de conhecimento ou item do catálogo é adicionado ao widget Favoritos. | San Diego |
| Central do funcionário – Solicitação de aprovação do Hub de aprovações | Verifica a funcionalidade de aprovação no Central do funcionário. Também verifica se quando uma solicitação é aprovada, ela aparece na coluna **Concluído** do usuário. | San Diego |
| Solicitação de rejeição na Central do funcionário: Hub de aprovações | Verifica a funcionalidade de rejeição. Também verifica se quando uma solicitação é rejeitada, ela aparece na coluna **Concluído** do usuário. | San Diego |
| Central do funcionário – Página do tópico | Associa um artigo da base de conhecimento ou item do catálogo a um tópico e verifica se eles são exibidos na página do tópico. | San Diego |
| Central do funcionário – Validar widgets de página inicial | Valida se os seguintes widgets estão presentes na página inicial do Central do funcionário:<br>• Relevante para você<br>• Tópicos populares<br>• Meus itens ativos<br>• Tarefas rápidas<br>• Pesquisa da Página inicial | San Diego |
| Central do funcionário - Pro – Inicializador de aplicativos | Verifica o seguinte na página Minha aplicação: | San Diego |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Testes de início rápido Central do funcionário

| Teste | Descrição | Versão da plataforma |
|---|---|---|
| | • Cria uma aplicação e verifica se ela está visível na página da aplicação.<br>• Cria um tópico/categoria, associa a aplicação e verifica se ele está visível no tópico e na categoria. | |
| Central do funcionário - Pro – Validar widgets de página inicial | Valida se os seguintes widgets estão presentes na página inicial do Central do funcionário - Pro:<br>• Experiência de conteúdo<br>• Recomendado para você<br>• Tópicos populares<br>• Eventos futuros<br>• Meus itens ativos<br>• Vídeos<br>• Inicializador de aplicativos<br>• Pesquisa da Página inicial | San Diego |
| ESC: o funcionário pode ver as atualizações do tíquete | Os funcionários podem exibir atualizações nos tíquetes. | Quebec |
| ESC: publicar perguntas de consulta geral de RH no portal ESC | Verifica se um funcionário de RH pode criar um caso de consulta geral e publicar perguntas de consulta geral de RH no ESC. | Quebec |
| ESC: enviar um produtor de registro que encaixe a Solicitação universal e o caso de RH | Verifica se um usuário pode enviar um item do catálogo de RH que cria uma Universal Request. Também verifica se a Solicitação universal e o caso de RH foram criados e vinculados. | Quebec |
| ESC: verificar a página de tíquete padrão no ESC para o caso de RH | Cria um caso de consulta geral do Portal de serviços e verifica se ele aparece na página de tíquete padrão. | Quebec |
| ESC: verificar o conteúdo do widget nos itens do catálogo | Verifica o conteúdo do widget em uma página do catálogo. | Orlando |
| ESC: verificar conteúdos do widget nas páginas de conhecimento | Verifica o conteúdo do widget em uma página de conhecimento. | Orlando |
| RH: pesquisar itens do catálogo e KBs no ESC | Verifica a funcionalidade de pesquisa no ESC. | Quebec |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Testes de início rápido Central do funcionário

| Teste | Descrição | Versão da plataforma |
|---|---|---|
| Taxonomia e criação de tópicos | Cria taxonomia e tópicos e, em seguida, adiciona conteúdo ao tópico. | San Diego |

**Nota:**
Requer ativação do plug-in de:

- Plug-in Recursos Humanos Scoped App: Core (com.sn_hr_core)
- Central do funcionário Core [app-ex-employee-center-core]
- Central do funcionário [app-ex-employee-center]
- Central do funcionário - Pro [app-ex-employee-center-pro-content]
- Publicação de conteúdo [app-content-publishing]
- Experiências de conteúdo [app-content-experiences]

### Experiências de conteúdo

| Teste | Descrição | Versão de lançamento |
|---|---|---|
| Experiências de conteúdo: criar e publicar uma campanha | Cria e publica uma campanha com conteúdo do portal e a verifica no portal Experiências de conteúdo. | Orlando |
| Experiências de conteúdo: visualização do portal | Verifica se um gerente de campanha pode visualizar o conteúdo do portal usando a visualização do portal. | Rome |
| Experiências de conteúdo: visualize o conteúdo individual antes de publicar uma campanha | Verifica se um gerente de campanha pode visualizar qualquer conteúdo individual de uma campanha. | San Diego |

**Nota:**
Requer ativação do plug-in de:

- Plug-in Recursos Humanos Scoped App: Core (com.sn_hr_core)
- Central do funcionário Core [app-ex-employee-center-core]
- Central do funcionário [app-ex-employee-center]
- Central do funcionário - Pro [app-ex-employee-center-pro-content]
- Experiências de conteúdo [app-content-experiences]

### Content Governance

| Teste | Descrição | Versão de lançamento |
|---|---|---|
| Content Governance – Novo fluxo de trabalho de solicitação de conteúdo E2E | Fornece testes de ponta a ponta, desde a criação de uma solicitação | San Diego |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Content Governance

| Teste | Descrição | Versão de lançamento |
|---|---|---|
| | de conteúdo até a publicação do conteúdo. | |

**Nota:**
Requer ativação do plug-in de:

- Plug-in Recursos Humanos Scoped App: Core (com.sn_hr_core)
- Central do funcionário Core [app-ex-employee-center-core]
- Central do funcionário [app-ex-employee-center]
- Central do funcionário - Pro [app-ex-employee-center-pro-content]
- Publicação de conteúdo [app-content-publishing]
- Experiências de conteúdo [app-content-experiences]
- Content Governance [app-content-governance]

### Publicação de conteúdo

| Teste | Descrição | Versão de lançamento |
|---|---|---|
| Publicação de conteúdo: público | Testa as configurações de público do Content Publishing. | Orlando |
| Publicação de conteúdo: conteúdo do tipo Criar faixa no SCA | Garante que o tipo Criar faixa possa ser criado ao usar a SCA (Streamlined Content Authoring, criação de conteúdo simplificada) no módulo Publicação de conteúdo. | Rome |
| Publicação de conteúdo: criar conteúdo do tipo conteúdo estilizado (vídeo) no SCA | Verifica se um administrador pode criar conteúdo estilizado com um tipo de vídeo usando o Content Publishing. | Rome |
| Publicação de conteúdo: programar conteúdo do portal | Cria e programa conteúdo de teste para o portal de demonstração da Publicação de conteúdo. | Orlando |

**Nota:**
Requer ativação do plug-in de:

- Plug-in Recursos Humanos Scoped App: Core (com.sn_hr_core)
- Central do funcionário Core [app-ex-employee-center-core]
- Central do funcionário [app-ex-employee-center]
- Central do funcionário - Pro [app-ex-employee-center-pro-content]
- Publicação de conteúdo [app-content-publishing]
- Experiências de conteúdo [app-content-experiences]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Executar testes de início rápido para Central do funcionário

Central do funcionário fornece vários testes de início rápido que você pode executar.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Automated Test Framework** > **Testes**.
2. Pesquise e selecione os testes de início rápido que você deseja executar.
   Para obter informações sobre os testes de início rápido disponíveis, consulte Testes de início rápido para a Central do funcionário.
3. Clique em **Executar teste**.
   A guia Etapas de teste fornece cada etapa do teste de início rápido.
   Após a execução dos testes, a guia Resultados da etapa mostra o status de cada etapa do teste. As capturas de tela também aparecem na parte superior do formulário como anexos.

## Experiência de aprovações configuráveis

Habilite o aprovador com as informações de contexto para decisões de aprovação informadas e priorizadas.

Use os modelos de aprovação com informações comuns, informações primárias, guias e grupos de ação para tomar decisões informadas. Você pode configurar tipos de aprovação individuais para exibir as informações específicas da solicitação, mantendo um layout consistente semelhante a outros tipos de aprovação.

Melhore a produtividade com uma caixa de entrada de aprovações unificada. Você pode gerenciar solicitações de aplicações internas e externas em um local. Os aprovadores podem aprovar ou enviar de volta as despesas do Concur para o solicitante diretamente do Employee Center Pro com uma experiência omnicanal configurável.

### Experiência configurável
Aprimore a experiência do funcionário e do aprovador configurando as informações e as ações para cada tipo de aprovação.

### Caixa de entrada de aprovações unificada
Gerencie todas as suas aprovações em um local unificado em aplicações de negócios, como SAP Concur e Workday, sem alternar as ferramentas.

### Aprovações omnicanal
Encontre os funcionários onde eles estiverem para gestão de aprovação de todos os canais, como NowMobile, Outlook e MS Teams.

### Usuário de aprovações e funções

| Funções de usuário | Função necessária |
|---|---|
| Administrador de aprovações | sn_hr_sp.esc_admin |
| Administrador da estrutura do ESM | sn_hr_integr_fw.admin |
| Administrador do Workday | sn_hr_workday.admin |
| Administrador do Flow Designer | flow_designer |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Como funciona a integração externa

A integração do hub de aprovações permite que você compartilhe dados entre as duas plataformas, automatize processos e melhore a eficiência. Estas são as etapas envolvidas na integração de ServiceNow e aplicações externas, como SAP Concur e Workday.

Aqui está o que um administrador pode fazer.

**Como administrador**

- Use integrações pré-criadas e a capacidade de criar integrações personalizadas.
- Extraia dados externos e transforme-os para exibição em Central do funcionário - Pro.
- Use a configuração de tarefas pendentes padrão e a configuração de tarefa para personalizar os fluxos de aprovação.
- Habilite ações rápidas para processar a solicitação.
- Sincronize dados e status entre as aplicações.

Aqui está o que um aprovador pode fazer.

**Como aprovador**

- Exiba e gerencie solicitações abertas e atribuídas de ServiceNow e aplicações externas de um local unificado.
- Tome decisões de aprovação com base nas informações contextuais configuradas na configuração de tarefas pendentes e na configuração de tarefas.
- Execute ações rápidas para processar a solicitação.

Aqui está o que um funcionário pode fazer.

**Como funcionário**

- Envie suas solicitações de aprovação de qualquer aplicação interna e externa.
- Exibir o andamento ou o status da solicitação.

Para obter mais informações, consulte Referência da experiência de aprovações e Usar experiência de aprovação.

### Habilitar configuração de tarefa para aprovações

Forneça aos aprovadores mais informações de contexto sobre as solicitações de aprovação para fluxos de trabalho de aprovação informados e priorizados.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_sp.esc_admin

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Cada configuração de tarefa está associada a uma tabela que é uma extensão da configuração de tarefas pendentes. Defina as seguintes seções de configuração de tarefa:

- Configuração de tarefa
- Informações comuns

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Informações primárias
- Configuração da guia

As informações exibidas em cada seção da página dependem do tipo de solicitação de aprovação individual. Quando uma seção configurável não tem valor especificado ou quando um usuário não tem permissão; informações não são exibidas.

- Personalize a experiência incorporando widgets para todas as seções, exceto a configuração de tarefas.
- Clique nos URLs para obter informações adicionais e contexto.
- Use o construtor de condição para especificar as condições que uma tarefa deve atender para aparecer na página de tarefas pendentes.

### Procedimento

1. Ir para **Todos** > **Central do funcionário** > **Administração** > **Configurações de tarefas pendentes**, clique em uma configuração de tarefas pendentes existente e navegue até a lista relacionada **Configuração de tarefa**.
2. Clique em um registro de **configuração de tarefa** existente.
3. No formulário, preencha os campos.

**Formulário de configuração de tarefa**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome da configuração da tarefa. |
| Aplicação | Aplicação para a configuração da tarefa. |
| Ativo | Marque a caixa para ativar a configuração da tarefa para uso. |
| Tabela | Nome da tabela definida na configuração de tarefas pendentes à qual a configuração da tarefa está associada. |
| Condições adicionais | Condições que uma tarefa deve atender para aplicar a configuração. Você pode fazer referência com pontos na tabela associada para definir condições em outras colunas da tabela. As condições são implementadas com base nas condições da configuração de tarefas pendentes. Use as condições para atender aos seus requisitos. |
| Coluna de referência | Para definir condições para a tabela não associada, use uma coluna de referência da tabela selecionada para ajudar a definir condições nas tabelas de referência. Por exemplo, a coluna de referência de aprovações é **sysapproval**.<br>**Nota:** Se a solicitação enviada subjacente for armazenada em uma tabela que não seja de tarefa, selecione `Source table`. |
| Tabela de referência | Tabela de referência da tabela acima para ajudar a definir condições nas tabelas de referência. Para solicitações, a tabela de referência é **sc_request**. Você pode selecionar tabelas de tarefa ou não de tarefa em uma configuração de tarefa como `sn_wsd_rsv_reservation`. Além disso, use **Pontos de extensão com script** para criar `sn_ex_sp.RefNonTaskTables`. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Vá para **Informações comuns** para definir o cabeçalho de configuração de tarefas pendentes.

**Formulário de informações comuns**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tipo de campos comuns de informação | Selecione uma das opções a seguir para escolher campos da tabela primária ou da tabela de referência como informações comuns.<br>○ **Campos**<br>○ **Personalizado** |
| Campos de informações comuns - **Campos** | Campos que você seleciona na tabela primária para aparecer como informações comuns. Quando você seleciona **Campos** na tabela primária, como `Approval for.Number, Due date, Created, State`, os campos aparecem como informações comuns.<br>**Nota:** Quando você seleciona mais de quatro campos, uma mensagem de erro é exibida. |
| Campos de informações comuns - **Personalizado** | Campos que você especifica da tabela primária e/ou de referência para aparecer como informações comuns. Quando você especifica campos **personalizados**, como `{reference_table.number}, {table.state}`, os campos de número e estado aparecem como informações comuns. |
| Vincular à tarefa | O link que abre a tarefa primária ou os links externos. Você pode vincular a uma tarefa ou aprovações de tabela sem tarefa. Ao selecionar a opção **Externo** para abrir o link em uma nova guia. Além disso, adiciona um ícone para indicar um link externo.<br>Selecione uma das opções como **origem de URL** a ser exibida como URL.<br>○ Ao selecionar **Personalizado**, especifique o URL diretamente. O URL pode ter valores da tabela e da tabela de referência. Por exemplo, `{table.<fieldname>} or {reference_table.<fieldname>}`.<br>○ Ao selecionar **Campos**, mapeie um campo da tabela e especifique um valor de parâmetro de página.<br>○ Ao selecionar **Página**, especifique os valores de página (por exemplo esc_kb_category) e de parâmetro de página.<br>**Nota:** Essas opções aparecem somente para tabelas que não são de tarefa e quando você seleciona **Vincular à tarefa**. |

5. Vá para **Informações primárias** para configurar os detalhes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Formulário de informações primárias

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Usar widget | Selecione esta opção para usar o widget e os parâmetros de widget para personalizar a experiência de **informações primárias**. |
| Widget | Widget a ser exibido na seção de informações primárias. Selecione o widget na lista. Este campo é exibido somente quando a opção **Usar widget** é selecionada. Você pode incorporar um widget personalizado ou ootb para toda a seção primária. |
| Parâmetros de widget | Lista separada por vírgulas de parâmetros de widget. Você pode especificar uma combinação de texto estático e dinâmico nos valores de parâmetro do widget. Este campo é exibido somente quando a opção **Usar widget** é selecionada. |
| Tipo de título | Indica o tipo de título que você deseja exibir nas tarefas pendentes.<br>○ **Personalizado**: indica o texto personalizado que aparece como os detalhes da configuração de tarefas pendentes.<br>○ **Campos**: mapeia um campo da tabela que você selecionou para aparecer como título. |
| Título | Título do registro.<br>○ Aparece quando você seleciona **Personalizado** na lista **Tipo de título**. Especifique uma combinação de texto estático e valores de campo dinâmico como o título.<br>▪ Para definir o título da tabela, use a Tabela `{table.field_name}`.<br>▪ Para definir o título da tabela de referência, use a Tabela de referência `{reference_table.field_name2}`.<br>O nome do campo indica a variável a ser substituída pelos nomes de coluna das respectivas tabelas.<br>**Nota:** Certifique-se de anexar `table.` ou `reference_table.` como um prefixo para evitar problemas de renderização.<br>○ Aparece quando você seleciona **Campo** na lista **Tipo de título**. Mapeie um campo da tabela que você selecionou para aparecer como título. |
| Página | Página que você deseja abrir ao clicar no link. Este campo (kb_article_view) aparece somente quando a coluna Referência é Tabela de origem e a tabela Referência é Conhecimento (kb_knowledge). |
| Parâmetros de página | Parâmetros adicionais são exigidos por algumas páginas para pesquisar um registro (sysparam_article). |
| Campos | Os campos que você deseja que apareçam na linha de detalhes das tarefas pendentes. Os campos escolhidos são baseados na tabela selecionada. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | Aparece somente quando você seleciona **Campos** primários na lista **Tipo de detalhe**. |
| Campos (tabela de referência) | Indica os campos que você deseja que apareçam como os detalhes da configuração de tarefas pendentes. Se você selecionar vários campos, eles serão separados por um hífen. Aparece somente quando você seleciona **Campos** na lista **Tipo de detalhe**.<br>**Nota:**<br>O mapeamento do campo de preço da seção Primário do registro de OOTB REQ foi removido. No entanto, o administrador pode adicioná-lo, se necessário. |

6. Clique em **Ações** para pesquisar e selecionar o grupo de ação necessário.
   Selecione o **grupo de ação Aprovações** para exibir as ações usadas com frequência, como **Aprovar** ou **Rejeitar**. Para obter mais informações, consulte Estrutura de ação.
7. No formulário, preencha os campos.

### Formulário Configuração da guia

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tipo | Tipo de guia com base no qual um widget é exibido. As opções possíveis são:<br>○ Fluxo de atividades: para exibir a atividade da tarefa ou solicitação de origem.<br>○ Itens de linha: para exibir o relacionamento primário-secundário em várias linhas.<br>○ Anexos: para adicionar ou exibir os anexos da tarefa ou solicitação de origem.<br>○ Personalizado: para selecionar um widget e parâmetros.<br>○ Consolidador de variáveis: para exibir somente as variáveis que o usuário selecionou ao solicitar o item em um formato resumido.<br>○ Editor de variáveis (somente leitura): para exibir todas as variáveis presentes na tarefa no formato ao criar a solicitação.<br>○ Itens de linha selecionáveis: para exibir vários itens de linha que você pode selecionar e executar ações como um lote.<br>**Nota:**<br>O uso desta opção permite filtrar as solicitações por estado. |
| Fonte | Origem do tipo selecionado. |
| Tabela | Nome da tabela à qual a guia está associada. |
| Nome de exibição | Nome de exibição da guia. |
| Aplicação | Aplicação associada à configuração de aprovação. |
| Ordem | Ordem na qual a guia é exibida na seção de guias. |
| Visível | Condições para a visibilidade da guia. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Script | Opção para habilitar a adição de um script para a visibilidade da guia. Por padrão, esta caixa de seleção está desmarcada. |
| Script visível | Script para a visibilidade da guia.<br>○ Se o script retornar verdadeiro, a guia ficará visível na página de tíquete padrão.<br>○ Se o script retornar falso, a guia não ficará visível na página de tíquete padrão.<br>**Nota:** Este campo é exibido somente quando a caixa de seleção **Script** está marcada. |
| Widget | Widget exibido na seção de guias. Este campo aparece somente quando **Personalizado** é selecionado em **Tipo**. |
| Parâmetros de widget | Lista separada por vírgulas de parâmetros do widget de guia. |

8. **Opcional:** Adicione **comentários** em um widget personalizado para mostrar comentários.

**Nota:**
Verifique se você tem permissões de gravação para o campo Comentário. Verifique a ACL e conceda permissões para adicionar comentários.

9. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

### Resultado
Com base nessa configuração, os aprovadores veem as informações importantes no contexto sobre a aprovação e concluem a aprovação. Para obter mais informações de referência, consulte Referência da experiência de aprovações

Use o **grupo de ação Aprovações pronto** para uso para exibir ações como **Aprovar** e **Rejeitar**. Para obter mais informações, consulte Estrutura de ação.

**Nota:**
Para que as ações apareçam no widget Meus itens, você pode adicionar o **grupo de ações Aprovações** de OOTB de **Todos** > **Central do funcionário** > **Administração** > **Configurações de tarefas pendentes**, clique em uma configuração de tarefas pendentes existente, navegue até o registro **Detalhes da configuração de tarefas** pendentes e use o **grupo de ação Aprovações** de OOTB em **Mapeamento de campos**.

.

## Configurar assinatura eletrônica para aprovações

O plug-in Approval with e-Signature (com.glide.e_signature_approvals) permite que os usuários aprovem solicitações autenticando suas credenciais de login.

### Antes de Iniciar
Certifique-se de instalar o plug-in Approval with e-Signature (com.glide.e_signature_approvals) de **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Na ativação, o plug-in **Approval with e-signature** adiciona um prompt de credenciais quando um aprovador tenta aprovar uma solicitação no menu de contexto da lista. Habilite aprovações de assinatura eletrônica tabela por tabela. Para obter informações detalhadas sobre o plug-in, consulte Aprovação com assinatura eletrônica .

Para as aprovações de OOTB:

- Os usuários de aprovação recebem uma solicitação de assinatura eletrônica antes de aprovar ou rejeitar o item.
- Usuários de aprovação podem adicionar comentários primeiro e sem a assinatura eletrônica.
- Quando você cancela a assinatura eletrônica, a tarefa permanece nas tarefas pendentes.
- Quando você aprova com uma assinatura eletrônica, a tarefa avança para a seção concluída.

As aprovações de assinatura eletrônica fornecem segurança, conformidade e responsabilidade, introduzindo a capacidade dos usuários de inserir credenciais de login antes de realizar uma ação.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Registros de Assinatura Eletrônica**.
2. Em **Nome da tabela**, selecione uma tabela existente na lista suspensa.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tabela | Uma lista de tabelas para selecionar a tabela que requer assinatura eletrônica. |
| Habilitado | Na seleção, uma assinatura eletrônica é obrigatória. Desmarque essa opção para remover o requisito de assinatura eletrônica. |

3. Selecione **Salvar**.

### Resultado

Quando você seleciona uma tabela (sc_request) e habilita a assinatura eletrônica, os aprovadores podem executar as ações de aprovação ou rejeição somente após uma autenticação de credencial do usuário bem-sucedida. A janela de autenticação do aprovador redireciona para a tela de login do provedor de identidade para uma instância habilitada para SSO.

**Nota:**
Quando você não atualiza para a Central do funcionário mais recente, essa janela de autenticação não é exibida.

Para obter mais informações sobre aprovações, consulte Usar experiência de aprovação.

#### Integração do hub de aprovações com SAP Concur

Habilite um acesso mais fácil a todas as aprovações ativas de aplicações de negócios externos, como o SAP Concur de Central do funcionário - Pro. O spoke do SAP Concur foi criado pela Bristlecone, Inc.

Usando a integração do hub de aprovações com o SAP Concur, você pode executar as seguintes ações em Central do funcionário - Pro:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Extraia relatórios SAP do Concur e metadados de despesas para uma aplicação ServiceNow.
- Exiba os relatórios de despesas do SAP Concur, itens de linha de despesa, recibos, itemizações e comentários da sua instância ServiceNow.
- Permita que os aprovadores exibam, enviem de volta e aprovem as tarefas diretamente de Central do funcionário - Pro.

## Pré-requisitos

Lembre-se das seguintes informações antes de iniciar a integração:

- Certifique-se de instalar os seguintes plug-ins:
  - Central do funcionário - Pro
  - Spoke doSAP Concur 2.0.0 e superior *(sn_sap_concur_spok)*
  - Integração do hub de aprovações com SAP plug-in Concur *sn_ex_cnc*
  - Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais

    **Nota:**
    Esta estrutura é instalada com Central do funcionário - Pro.

- A integração do hub de aprovações com o SAP Concur é compatível com o patch 3 da Central do funcionário Utah como a versão mínima compatível para que a funcionalidade funcione na Utah.
- Entenda como Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais funciona, consulte Como usar Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais e Exibir tarefas de um sistema de terceiros
- Integre Integração do hub de aprovações com SAP Concur com ServiceNow, crie registros de credencial e crie registros de conexão conforme explicado em SAP Concur Spoke.
- Entenda os conceitos básicos de integrações e processos de negócios do SAP Concur.

**Nota:**
Os RCAs gerados após a instalação estão no estado **Solicitado** e você deve marcar manualmente os RCAs como **Permitidos**, o que pode ser demorado. Para automatizar as aprovações de RCA para qualquer registro, você pode executar o script de aprovação de RCAs em massa do EC em que o escopo de origem é uma das aplicações de experiência do funcionário.

## Fluxo de trabalho de aprovaçõesSAP do Concur

Usando a experiência de aprovações Central do funcionário - Pro, você pode realizar as seguintes ações:

- Sincronize os relatórios de despesas do SAP Concur com a página **Minhas tarefas** em Central do funcionário - Pro.
- Exiba e gerencie os relatórios de despesas, itens de linha de despesa, recibos, itemizações e comentários.
- Permita que os aprovadores executem ações rápidas, como aprovar ou enviar de volta uma solicitação com comentários.
- Aproveite os fluxos de usuário e de aprovação do Concur do hub de aprovações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Gerenciar aprovações do SAP Concur

Como administrador, você pode sincronizar, exibir, rastrear e atender às solicitações de outros aplicativos de negócios, como o SAP Concur, de um local unificado Central do funcionário - Pro.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sp_admin

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Exiba relatórios de despesas, itemizações e recibos da conta do SAP Concur na sua instância ServiceNow.

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Central do funcionário** > **Configuração do Concur** (sn_ex_cnc_concur_configuration).
2. Clique em **Novo** ou atualize a configuração existente.
3. No formulário, preencha os campos.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| URL base | URL base da instância. Por exemplo, supondo que o URL base de `https://api.example.com/`, o endpoint `/reports` se refira a `https://api.example.com/reports`. |
| Caminho relativo do relatório | Caminho relativo do relatório `/goto/expense-report/{report_id}`. |
| Ativo | Status da aplicação web. Somente quando uma configuração do Concur está ativa, a tabela Relatórios de despesas do Concur obtém o URL do relatório preenchido. O mesmo URL é usado pela IU da página **Minha tarefa** para redirecionar para o sistema Concur. |
| Domínio | Domínio da configuração. Este campo é preenchido automaticamente de acordo com o domínio atual e é usado para separação de domínio. Por domínio, somente uma configuração do Concur pode estar no estado ativo. |

4. Clique em **Salvar**.
   A configuração está concluída.

## Resultado

O URL base e o caminho relativo ajudam a exibir os relatórios obtidos e os metadados de despesas do SAP Concur. O URL base e o caminho relativo ajudam o aprovador a navegar até o SAP Concur a partir da respectiva aprovação ou relatório para obter mais detalhes.

### Preencher relatório e metadados SAP do Concur

Como administrador, busque os metadados de relatórios de outras aplicações de negócios, como o SAP Concur. Exiba os relatórios de despesas, as itemizações e os recibos do Concur na sua instância ServiceNow.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sp_admin e sn_hr_integr_fw.admin

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao sincronizar solicitações, você pode exibir, rastrear e gerenciar as solicitações pendentes do SAP Concur diretamente de Central do funcionário - Pro.

## Procedimento

1. Use um dos seguintes métodos para buscar os dados.

   a. Navegar até **Todos** > **Estrutura de integrações** > **Fonte**, selecione **Integração do Concur**e clique em **Executar trabalho** para buscar o relatório de despesas do Concur.
   Este trabalho usa o serviço **Buscar relatórios do Concur** para buscar o usuário e os dados do relatório usando o fluxo **Obter relatórios do Concur** disponível.

   b. Navegar até **Definição do sistema** > **Trabalhos programados** e execute o trabalho **Extrair relatórios do Concur** para sincronizar as atualizações automaticamente em uma programação configurada ou com base na necessidade.

   Por padrão, os relatórios do Concur são sincronizados diariamente e os dados dos últimos três meses são obtidos. O administrador pode configurar a frequência do trabalho programado.

   **Nota:**
   Para garantir que você tenha os dados mais recentes do Concur, o trabalho programado diariamente busca os novos registros e todas as mudanças nos registros existentes.

2. **Opcional:** Verificar o andamento do trabalho de **Todos** > **Estrutura de integrações** > **Rastreador de trabalhos.**

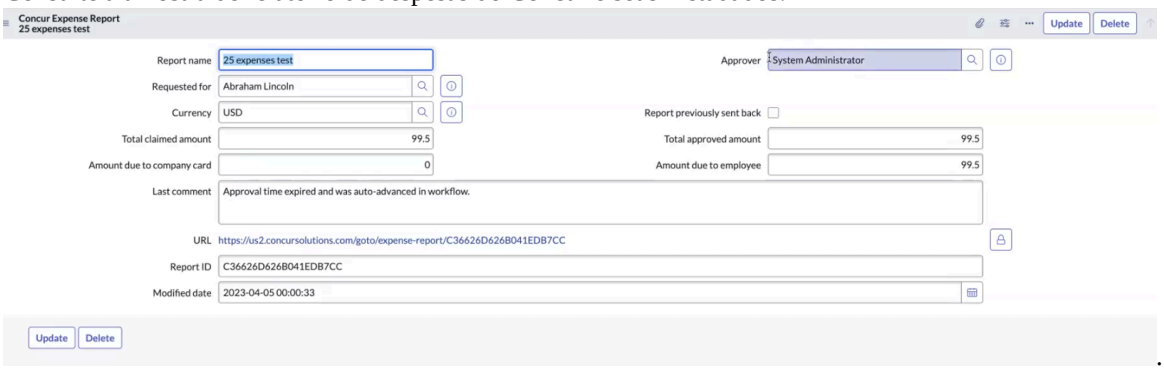
3. **Opcional:** Verifique os dados preenchidos nas seguintes tabelas:
   - Preparação do relatório de despesas do Concur (sn_ex_cnc_concur_report_staging)
   - Relatório de despesas do Concur (sn_ex_cnc_concur_report)
   - Mapeamentos de usuário do Concur (sn_sap_concur_spok_sap_concur_user_mappings)
   - Detalhes de sincronização do Concur (sn_ex_cnc_concur_sync_details)
   - Entrada do Concur Expense (sn_ex_cnc_concur_expense)
   - Comentários do Concur (sn_ex_cnc_concur_comment)

   **Nota:**
   Os dados de Entrada de despesas do Concur e Comentários do Concur são preenchidos em tempo real quando o aprovador clica na solicitação de abertura na página **Minhas tarefas**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As tabelas mostram os relatórios de despesas e os metadados relacionados.
Consulte a amostra de relatório de despesas do Concur e seus metadados.




**Trouble?**
Se os relatórios não forem exibidos no relatório de despesas do Concur (sn_ex_cnc_concur_report), verifique as credenciais (oauth_2_0_credentials) com nomes *SAP Concur* e *SAP Concur v4 Credentials*. Se as credenciais estiverem corretas, verifique **Obter execução de fluxo de relatórios** do Concur para obter mais informações.

## Resultado
A integração do SAP Concur sincroniza as solicitações automaticamente e exibe as solicitações pendentes em aberto em **Minhas tarefas**.

## O que Fazer Depois
Você pode navegar até **Todos** > **Central do funcionário** > **SAP Concur Spoke** > **Detalhes de sincronização do Concur** para verificar o carimbo de data/hora da última sincronização.

- Somente as solicitações em aberto são exibidas na página **Minhas tarefas** dos aprovadores.
- As mudanças nos relatórios e solicitações são refletidas quando o aprovador seleciona a tarefa em aberto.
- (Opcional) Você pode desabilitar o trabalho programado marcando o trabalho como inativo de **Definição do Sistema** > **Trabalho programado**.

Prossiga para Configuração de tarefas pendentes e use o padrão **Aprovação |** Configuração de tarefa do SAP Concur .

### Usar configuração de tarefa para aprovações do SAP Concur

Usando a configuração de tarefas pendentes padrão, você pode fornecer aos aprovadores mais informações de contexto sobre as solicitações de aprovação para melhorar os fluxos de trabalho de aprovação.

## Antes de Iniciar
As seguintes **configurações de** tarefas pendentes (sn_hr_sp_todos_config) estão disponíveis por padrão.

- Relatório de despesas do Concur – Aprovação
- Relatório de despesas do Concur - Concluído

As configurações de tarefas pendentes são baseadas na tabela **Pendência de integração extraída** e mostram as aprovações do Concur Abertas e Concluídas em Minhas tarefas. Para obter mais informações sobre a configuração de tarefas, consulte Habilitar configuração de tarefa para aprovações

Função necessária: sn_hr_sp.esc_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Ir para **Todos** > **Central do funcionário** > **Administração** > **Configuração de tarefas pendentes**, clique em uma configuração de tarefas pendentes existente e navegue até a lista relacionada **Configuração de tarefa**.
2. Clique em **Novo** ou edite um registro de configuração de tarefa existente, como **Aprovação | SAP Concur**.
3. Entenda a configuração conforme explicado em Habilitar configuração de tarefa para aprovações
4. Use a configuração padrão ou modifique de acordo com seus requisitos de negócios.
   - Use o construtor de condição para especificar as condições que uma tarefa deve atender para aparecer na página de tarefas pendentes. Por exemplo, o estado A fazer é *open*, A tabela de origem é *sn_ex_cnc_concur_reporte* Ativo é *true* e assim por diante.
   - Nome da tabela definido na configuração de tarefas pendentes à qual a configuração da tarefa está associada *Pulled Integration To-do [sn_hr_integr_fw_todo_inbound]*.
   - A tabela de referência é o **Relatório de despesas do Concur** [sn_ex_cnc_concur_report].
   - Use os campos {reference_table.name},{reference_table.report_created_date}, {reference_table.approval_status_name} para exibir o nome da tabela, a data de criação e o status.
   - Certifique-se de configurar os parâmetros do widget para atender aos seus requisitos. Por exemplo, defina os valores *showItemizations* e *showAttachments* como **verdadeiro** para mostrar anexos e itemizações. Quando *showReportTotals* é verdadeiro, o relatório mostra a soma total de todas as despesas.
5. Use a configuração da guia padrão **Despesas** e **comentários**ou modifique para atender aos seus requisitos.
   - A guia **Despesas** mostra todas as despesas do relatório do Concur. O widget é **Concur Expense** e **Concur Expense Mobile**. Você pode ver Itemizações e recibos.
   - A guia **Comentários** mostra todos os comentários do relatório do Concur. O widget é **Comentários do Concur**.
6. Clique em **Ações** para pesquisar e selecionar o grupo de ação necessário.
   Selecione as **ações do Concur** para exibir as ações usadas com frequência, como **Aprovar**, **Exibir recibos**e **Enviar de volta**. Para obter mais informações, consulte Estrutura de ação.
7. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

### Resultado

Com base nessa configuração, os aprovadores veem as informações de contexto sobre a aprovação do Concur e processam a aprovação. Para obter mais informações de referência, consulte Referência da experiência de aprovações.

### O que Fazer Depois

Os usuários aprovadores podem ver informações e processar as aprovações. Para obter mais informações, consulte Usar experiência de aprovação

#### Integração do hub de aprovações com Workday

Habilite um acesso mais fácil a todas as aprovações ativas de aplicações de negócios externos, como Workday de Central do funcionário - Pro. O spoke Workday foi criado pela Bristlecone, Inc.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usando a integração do hub de aprovações com Workday, você pode executar as seguintes ações de Central do funcionário - Pro:

- Extraia informações do funcionário de Workday licença, planilha de horas, trabalho, autorização de gastos e detalhes de remuneração para uma aplicação ServiceNow.
- Exiba as informações Workday da sua instância ServiceNow.
- Permita que os aprovadores exibam, rejeitem e aprovem as tarefas diretamente de Central do funcionário - Pro.

## Configuração da aplicação

Certifique-se de ter as versões mais recentes dos seguintes plug-ins:

- Central do funcionário - Pro
- HR Service Delivery Integration with Workday 3.0.0

**Nota:**
Atualizar v2.0.6 para v 3.0.0

- Workday HR Spoke
- Aplicativo com escopo de Human Resources: Core (com.sn_hr_core)
- Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais. Esta estrutura é instalada com Central do funcionário - Pro.

## Pré-requisitos

Antes de começar a trabalhar na integração Workday, familiarize-se com as etapas a seguir.

- Certifique-se de ter a licença HRSD pro/Enterprise que inclui o EC Pro. A integração Workday não está disponível para Central do funcionário - Pro autônomo.
- Entenda como Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais funciona, consulte Como usar Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais e Exibir tarefas de um sistema de terceiros
- Integre Workday com ServiceNow, conforme explicado em Workday HR Spoke e Connections and Credentials .
- Ative e execute o fluxo de programação que extrai detalhes do registro. Para obter mais informações, consulte Ativação de fluxos de programação.
- Entenda os componentes instalados conforme explicado em Componentes instalados com HR Service Delivery Integration with Workday
- Entenda os conceitos básicos da integração do Workday e dos processos de negócios.

**Nota:**
Os RCAs gerados após a instalação estão no estado **Solicitado** e você deve marcar manualmente os RCAs como **Permitidos**, o que pode ser demorado. Para automatizar as aprovações de RCA para qualquer registro, você pode executar o script de aprovação de RCAs em massa do EC em que o escopo de origem é uma das aplicações de experiência do funcionário.

## Workday fluxo de trabalho de aprovações

Melhore a produtividade gerenciando fluxos de aprovação de terceiros de Central do funcionário - Pro. Esta é uma lista das configurações de tarefas pendentes Workday compatíveis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Configuração de tarefas pendentes | Nome da tabela |
|---|---|
| Tarefas pendentes de solicitação de mudança de trabalho | sn_hr_workday_job_change_request_todos |
| Tarefas pendentes de solicitação de requisição de trabalho | sn_hr_workday_job_requisition_request_todos |
| Tarefas pendentes de solicitação de licença de dispensa | sn_hr_workday_leave_of_absence_request_todos |
| Tarefas pendentes de solicitação de autorização de gastos | sn_hr_workday_spend_authorization_request_todos |
| Tarefas pendentes de solicitação de rescisão | sn_hr_workday_termination_request_todos |
| Tarefas pendentes de solicitação de licença | sn_hr_workday_time_off_request_todos |
| Tarefas pendentes de solicitação de correção de folga | sn_hr_workday_correct_time_off_request_todos |
| Tarefas de solicitação de planilha de horas | sn_hr_workday_todo |
| Tarefas pendentes de solicitação de mudança de remuneração | sn_hr_workday_compensation_change_request_todos |

Por padrão, as configurações de pendências estão disponíveis para **Aberto** e **Concluído**.

**Nota:**
Para obter mais informações no nível de campo sobre licenças, planilhas de horas, folgas, mudança de remuneração, mudança de trabalho, requisição de trabalho ou licença de dispensa, consulte Workday HR Spoke .

### Buscar Workday relatórios

Como administrador, busque os metadados de relatórios de outros aplicativos de negócios, como Workday. Exiba os relatórios Workday, licenças, remuneração e outras informações da sua instância ServiceNow.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_workday.admin, sp_admin e sn_hr_integr_fw.admin

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Tarefas pendentes de extração do Workday** > **Tarefas pendentes de aprovação do Workday de configuração** e defina o valor **Ativo** como **Verdadeiro** para executar os relatórios.
2. Configure o **Intervalo de carga** e **a Data e hora de início do carregamento inicial** conforme explicado em Configurar tarefas pendentes do Workday.
3. Ative o fluxo de programação que extrai dados do Workday, conforme explicado em Ativação de fluxos de programação.
   Com base na configuração e nas permissões, os dados com novos registros e quaisquer mudanças nos registros existentes são inseridos nos registros de preparação.
4. Verificar o andamento do trabalho de **Todos** > **Tarefas pendentes extraídas do Workday** > **Rastreador de trabalhos de integração do Workday.**
   Para obter mais informações, consulte Exibir detalhes do rastreador de trabalho do Workday e Exibir tarefas do Workday.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Tabelas** para verificar os registros de preparação, tarefas e itens pendentes.
   Aqui está um exemplo de solicitação de mudança de remuneração. Você pode ver os registros semelhantes para outras configurações de tarefas pendentes.
   - Preparação da solicitação de mudança de remuneração [*sn_hr_workday_compensation_change_request_staging*]
   - Tarefas pendentes de solicitação de mudança de remuneração [*sn_hr_workday_compensation_change_request_todos*]
   - Itens de tarefas pendentes da solicitação de mudança de remuneração [*sn_hr_workday_compensation_change_request_todos_items*]
6. Consulte o relatório de exemplo Workday e seus metadados.
   Depois que os dados forem extraídos das tabelas de preparação, use os mapas de transformação para mover os dados para as tabelas de destino.

   **Nota:**
   Se os dados do evento não forem exibidos na tabela de eventos do Workday, verifique as credenciais do Workday. Se as credenciais estiverem corretas, verifique a **execução do fluxo Executar fluxo de integração doWorkday e a execução do subfluxo de importação programada do Workday** para obter mais informações.

7. Use mapas de transformação e verifique os relacionamentos de dados entre a tabela de origem e a tabela de destino, conforme explicado em Usar mapas de transformação.
   Os dados obtidos agora são transformados para exibição em **Minhas tarefas**.

   **Nota:**
   Quando as pendências não forem carregadas na página Minhas tarefas, verifique a transformação dos dados nos registros de preparação, pendências e itens pendentes. Se você vir problemas, consulte credenciais e execução de fluxo para obter mais informações.

### Resultado
A integração Workday sincroniza as solicitações automaticamente e transforma os dados para exibir as solicitações em aberto Workday pendentes em **Minhas tarefas**.

### O que Fazer Depois
Prossiga para **Configuração de tarefas pendentes** e use o padrão **Aprovação |** Configuração de tarefa do Workday .

Para proteção de dados, use a política de limpeza padrão para excluir dados com mais frequência. Por padrão, a limpeza de dados acontece uma vez a cada 30 dias.

**Nota:**
Para proteger dados confidenciais, certifique-se de remover a função de administrador de RH do administrador de TI. Esta etapa garante que somente o administrador de RH [sn_hr_core.admin] tenha acesso às informações confidenciais. Certifique-se de que somente o administrador de RH [sn_hr_core.admin] tenha acesso às informações confidenciais, conforme explicado em Remover a função de administrador de RH do administrador do sistema de TI

- Somente as solicitações em aberto são exibidas na página **Minhas tarefas** dos aprovadores.
- As mudanças nos relatórios e solicitações são refletidas quando o aprovador seleciona a tarefa em aberto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Configurar tarefas pendentes do Workday

Armazene parâmetros de configuração únicos para extrair tarefas do Workday para a aplicação ServiceNow.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_workday.admin

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Tarefas pendentes de extração do Workday** > **Tarefas pendentes de extração de configuração**.
   Para obter informações sobre a criação do relatório de tarefas pendentes de extração, consulte este artigo da base de conhecimento.
2. No formulário, preencha os campos:

**Tarefas pendentes extraídas da configuração do Workday**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome do relatório de RAAS de tarefas pendentes do Workday | Nome do relatório extraído do Workday.<br>**Nota:**<br>Certifique-se de fornecer o nome exato do relatório para a sincronização apropriada. |
| Nome de usuário do proprietário do relatório de tarefas pendentes do Workday | Proprietário do relatório.<br>**Nota:**<br>Certifique-se de fornecer o nome exato do proprietário para a sincronização apropriada. |
| Data e hora de início do carregamento inicial | Data e hora a partir das quais você deseja extrair tarefas do Workday para a ServiceNow. |
| Intervalo de carga | Intervalo no qual você deseja extrair dados, por exemplo, em termos de dias, meses ou horas.<br>Exemplo: para o carregamento inicial, se você quiser extrair dados dos últimos seis meses, poderá definir o intervalo de carregamento como 15 dias. Os dados são extraídos dos últimos seis meses (em um conjunto de 15 dias) até a hora de início capturada no campo **Trabalho iniciado em** no Rastreador de trabalhos. Caso os dados sejam grandes, um erro de tempo limite de chamada de saída será exibido em ServiceNow. Você deve diminuir o intervalo de carga.<br>Se um fluxo de programação for executado a cada 12 horas, os dados serão sempre extraídos até a hora atual. |

### Usar configuração de tarefa para Workday aprovações

Usando a configuração de tarefas pendentes padrão, você pode fornecer aos aprovadores mais informações de contexto sobre as solicitações de aprovação para melhorar os fluxos de trabalho de aprovação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar

As configurações de tarefas pendentes são baseadas na tabela **Pendência de integração extraída** e mostram as aprovações **Abertas** e **Concluídas** em **Minhas tarefas**. Para obter mais informações sobre a configuração de tarefas, consulte Habilitar configuração de tarefa para aprovações

Função necessária: sn_hr_sp.esc_admin

### Procedimento

1. Ir para **Todos** > **Central do funcionário** > **Administração** > **Configuração de tarefas pendentes**, clique em uma configuração de tarefas pendentes existente e navegue até a lista relacionada **Configuração de tarefa**.
2. Clique em **Novo** ou edite um registro de configuração de tarefa existente, como dia de **trabalho**.
3. Entenda a configuração conforme explicado em Habilitar configuração de tarefa para aprovações para obter mais informações contextuais sobre a solicitação.
4. Use a configuração padrão ou modifique de acordo com seus requisitos de negócios.
   Nome da tabela definido na configuração de tarefas pendentes à qual a configuração da tarefa está associada `Pulled Integration To-do [sn_hr_integr_fw_todo_inbound]`.
5. Use a configuração da guia padrão ou modifique para atender aos seus requisitos.
   - A guia **Detalhes** mostra todas as informações adicionais sobre a solicitação.
   - A guia **Comentários** mostra todos os comentários sobre a solicitação.
   - A guia **Anexos** mostra todos os anexos sobre a solicitação.
6. Clique em **Ações** para pesquisar e selecionar o grupo de ação necessário.
   Selecione as ações para exibir as ações usadas com frequência, como **Aprovar** ou **Rejeitar**. Para obter mais informações, consulte Estrutura de ação.
7. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

### Resultado

Com base nesta configuração, os aprovadores veem as informações no contexto sobre a aprovação Workday e processam a aprovação. Para obter mais informações de referência, consulte Referência da experiência de aprovações.

### O que Fazer Depois

Com base na configuração, o aprovador pode ver as informações e processar as aprovações. Para obter mais informações, consulte Usar experiência de aprovação.

## Central do funcionário para celular

Configure as capacidades de [ Central do funcionário em Now Mobile para ajudar os funcionários a utilizar a experiência de conteúdo centrada no funcionário. Esta configuração habilita todos os serviços, informações e guias de suporte.

### Next Experience tema para Now Mobile

Next Experience O oferece uma experiência intuitiva e personalizada de última geração para aumentar a produtividade, melhorar o engajamento e exibir informações na Now Platform.

Você pode configurar Next Experience em Now Mobile.

- Forneça um Next Experience acessível melhor em Now Mobile.
- Ofereça experiências consistentes na Web e Now Mobile.
- Forneça uma experiência de design unificada em todos os aplicativos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Resumo de melhorias

A lista a seguir fornece um resumo rápido das melhorias como parte de Next Experience.

- Use o novo layout, telas e designs de cartão para acessibilidade e experiência intuitiva.
- Ofereça uma experiência consistente na Web e em dispositivos móveis com o tema do portal MESP atualizado que se alinha ao tema do Next Experience.
- Defina o valor de glide.ui.polaris.experience como verdadeiro para habilitar as novas variáveis de cor. Um código hexadecimal de cor de fallback é usado quando a nova experiência não está habilitada.
- Use as variáveis de cor para regras de IU, modelos de cartão e ícones.
- Aprimore a pesquisa e a descoberta do conteúdo e das pessoas.
- Melhore a acessibilidade com as novas telas de formulário de entrada para funções em vez de parâmetros de IU.
- Converta a seção Conteúdo para a seção Registro (sys_sg_item_section) para habilitar a exibição de cada item como um cartão (exibição móvel).
- Tornar o registro do portal do MESP editável. O administrador agora pode configurar e aplicar o tema personalizado do portal do MESP para fornecer uma experiência unificada no dispositivo móvel nativo e no MESP.

## Considerações sobre como habilitar o upgrade da Pesquisa com IA

A partir de Utah, o AI Search é o mecanismo de pesquisa padrão em Now Mobile.

Para os clientes existentes, ao atualizar para Utah, você continua a usar o mecanismo de pesquisa existente para o Now Mobile como era antes da atualização.

- A correção do Glide é executada antes da atualização do plug-in, em que o mecanismo de pesquisa atual é armazenado em uma propriedade do sistema sn_me_search.search_engine.
- Após a atualização do plug-in, outra correção de glide é executada para definir o valor do mecanismo de pesquisa como o valor da propriedade sn_me_search.search_engine, desde que este valor não esteja vazio.

## Considerações de upgrade de MESP (exibições da Web)

De Utah, Next Experience é o novo tema no MESP. Para os clientes existentes, quando você atualiza para Utah, a adoção do tema funciona da seguinte maneira:

- Quando você não atribui uma identidade visual ao app Now Mobile e habilita a opção Next Experience, o novo tema se aplica automaticamente ao registro do portal do MESP.
- Quando você não marca o app Now Mobile e não ativa a opção Next Experience, o novo tema não é aplicável no registro do portal do MESP.
- Quando você tiver marcado o app Now Mobile ; independentemente de ativar ou desativar a opção Next Experience, o novo tema não será aplicável no registro do portal do MESP.

## Now Mobile considerações de upgrade nativo

Estas são as considerações de atualização de Now Mobile para várias aplicações Central do funcionário. Quando você faz mudanças no nível de mapeamento, as mudanças mais recentes não estão disponíveis prontas para uso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Aplicativos compatíveis com Utah: Now Mobile, Webviews para dispositivos móveis, Configurações de pesquisa para dispositivos móveis e Tarefas para dispositivos móveis.
- Aplicativos compatíveis com as versões da família Utah, San Diegoe Tokyo : Central do funcionário, Central do funcionário Core, Perfil do funcionárioe Publicação de conteúdo.

Execute os seguintes scripts de correção manualmente, definindo o `runManually=true` para reverter Next Experience mudanças para cada aplicação.

Execute os seguintes scripts de correção manualmente, definindo o `runManually=true` para aceitar Next Experience mudanças para cada aplicação.

### Notícias em Now Mobile

Artigos de notícias estão disponíveis em Now Mobile para fornecer acesso fácil a conteúdo consumível, em qualquer lugar.

Obtenha a experiência de notícias no celular com Central do funcionário no aplicativo Now Mobile. Exiba artigos de notícias em qualquer lugar no seu telefone.

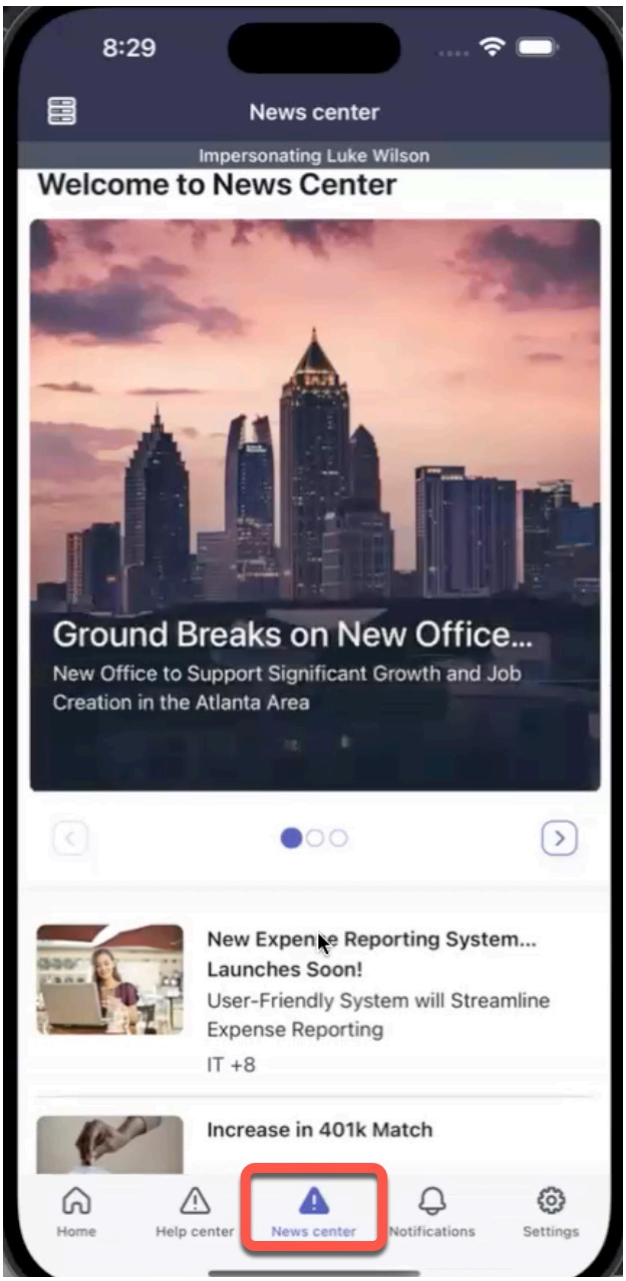
Exiba artigos de notícias na seção de notícias em destaque ou vá para a guia **Central de notícias**. Role pelo carrossel de notícias em destaque para exibir todos os artigos em destaque na página do MESP do centro de notícias.

Você pode selecionar qualquer artigo de notícias para ver o artigo inteiro aberto na página de detalhes de notícias. Role para baixo para ler o artigo inteiro no seu telefone. A página de detalhes das notícias mostra quando o artigo foi atualizado pela última vez. Ele também exibe o ícone de **Favoritos** ícone ♡ para adicioná-lo à sua lista de artigos favoritos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Central de notícias no Now Mobile**




Se você quiser navegar pelos artigos por categorias, use a seção Categorias na parte inferior da página de detalhes das notícias. Todas as categorias associadas a esse artigo são exibidas na parte inferior da página. Você também pode acessar todas as categorias na parte inferior da página do Centro de notícias para pesquisar artigos por categorias. Use **Mostrar mais** para carregar mais categorias listadas na página.

Você pode associar um artigo de notícias a uma página de tópico para vê-lo na seção de notícias relacionadas dessa página de tópico no celular.

Além dos artigos de notícias, acesse também vídeos e calendário na guia **Central de notícias**.

Para obter mais informações sobre artigos de notícias no portal Central do funcionário, consulte Artigos de notícias.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Pesquisar conteúdo do tópico na aplicação Now Mobile

A funcionalidade de pesquisa de conteúdo do tópico está disponível no app Now Mobile.

Você pode pesquisar Base de conhecimento artigos, Catálogo de serviços itens e Learning conteúdo disponível nas páginas do tópico com a funcionalidade de pesquisa.

Você pode procurar rapidamente qualquer resultado desejado usando diferentes filtros e opções de classificação que ajudam a facilitar a descoberta de conteúdo.

Para acessar a funcionalidade de pesquisa de conteúdo do tópico na aplicação Now Mobile :

**Nota:**

- Você deve atualizar para a versão Utah e instalar a Now Mobile versão 28.
- Você deve habilitar a funcionalidade Pesquisa com IA.

Para obter mais informações sobre o recurso e sua configuração, consulte Funcionalidade de pesquisa nas páginas do tópico.

### Aprovações em Now Mobile

Exiba todas as suas tarefas de aprovação em um só lugar na aplicação Now Mobile.

Acesse todas as suas tarefas de aprovação na seção **Minhas tarefas** em Now Mobile.

- Aprove ou rejeite depois de verificar os detalhes de uma tarefa de aprovação na guia **Detalhes**.
- Use a guia **Atualizações** para fornecer seus comentários, exibir comentários de alguém ou adicionar ou ver um anexo relevante para a tarefa de aprovação.
- Exiba as informações do prazo de cada tarefa na exibição de lista em **Minhas tarefas** e nas páginas de detalhes das tarefas de aprovação individuais.

Se você quiser rejeitar uma tarefa de aprovação, deverá fornecer um motivo para enviá-la. Os comentários são opcionais quando você aprova uma tarefa.

A ordem de prioridade das informações exibidas na exibição de lista em **Minhas tarefas** é a seguinte:

1. Descrição resumida
2. Aprovação para
3. Aprovação

## Aprovação genérica

A aprovação genérica que é enviada com a Now Mobile versão 29.0 exibe todas as tarefas de aprovação disponíveis na tabela Aprovação [sysapprover_approval].

Usuários com uma função de aprovador podem acessar todas as suas tarefas de aprovação no app Now Mobile em **Minhas tarefas**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:**

A aprovação genérica está habilitada no sistema de base como:

- A propriedade do sistema, sn_me_todos.all_approvals_mobile_enabled, está habilitada por padrão.
- A propriedade do sistema, sn_me_todos.all_approvals_mobile_enabled, pode ser desabilitada para parar de usar o cartão de aprovação genérico.
- Se você quiser criar um cartão de aprovação personalizado na lista de pendências de aprovação, o valor do campo **Ordem de condição** da configuração personalizada deve ser menor do que a **Ordem de condição** do cartão de aprovação genérica.

### Workday aprovações no Now Mobile

Acesse suas aprovações Now MobileWorkday no app [], com a Central do funcionário.

Receba todas as suas Workday tarefas de aprovação na seção **Minhas tarefas** com Central do funcionário em Now Mobile. Selecione uma tarefa de aprovação para:

- Aprove ou rejeite as solicitações de aprovação do seu celular.
- Exiba os detalhes da solicitação de aprovação nas guias **Sobre** e **Mais detalhes**.
- Verifique se todos os anexos adicionados com a solicitação na guia **Anexos**.
- Navegue até o portal Workday para exibir as tarefas de aprovação em Workday.

Os tipos de aprovação a seguir têm botões de aprovação ou rejeição padrão no app Now Mobile. Você pode concluir a tarefa de aprovação na aplicação Now Mobile para os seguintes tipos de aprovação.

- Folga
- Correção de licença
- Demissão
- Licença de dispensa

Para os outros tipos de aprovação, geralmente, mais informações são necessárias para aprovar ou rejeitar a tarefa. Os botões aprovar e rejeitar não estão disponíveis para essas tarefas de aprovação. Você pode selecionar o link **Concluir no Workday** para exibir os seguintes tipos de tarefa em detalhes no portal Workday.

- Requisição de trabalho
- Planilha de horas
- Faixa de remuneração
- Autorização de gastos
- Mudança de trabalho

**Nota:**

Você pode configurar o botão aprovar e rejeitar para exibir em Now Mobile para todos os tipos de aprovação. Para obter mais informações sobre a configuração, consulte Configurar funções de aprovação [ Workday para Now Mobile.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre a configuração das Workday aprovações, consulte Configurar tarefas pendentes do Workday.

### Configurar funções de aprovação [ Workday para Now Mobile

Configure os botões de aprovação e rejeição para todos os tipos de tarefa de aprovação Workday. Conclua todas as suas tarefas de aprovação no app Now Mobile.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_workday.admin

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Sistema Móvel** > **Telas**.
2. Selecione **Sobre** para o tipo de aprovação correto.
   Verifique a **Descrição** correspondente ao lado de **Sobre** para saber o tipo de aprovação.
3. Na guia **Instâncias de função pertencentes à tela**, defina as opções para **Verdadeiro** conforme necessário.

**Nota:**
As configurações do sistema de base para alguns tipos de aprovação são definidas como falsas na aplicação Now Mobile. Para obter mais informações, consulte Workday aprovações no Now Mobile.

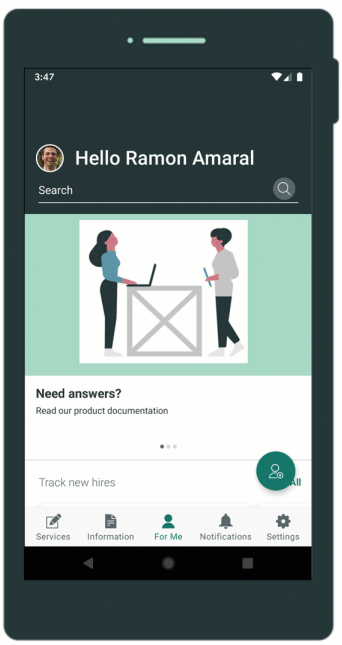
#### Resultado
Os botões Aprovar e rejeitar são exibidos nos tipos de tarefa de aprovação configurados no dispositivo móvel.

### Configurar conteúdo móvel

Configure o conteúdo móvel, como faixas, cartões de texto e vídeo para entrega de conteúdo ou para uso em campanhas. O conteúdo móvel é entregue a usuários que atendem aos critérios de público em Now Mobile.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_cd.content_manager

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O conteúdo móvel é exibido em uma seção de carrossel no aplicativo Now Mobile para usuários que atendem aos critérios de público especificados. Você pode configurar faixas móveis, cartões de texto e vídeos para entrega de conteúdo ou para uso em campanha.

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Publicação de conteúdo** > **Conteúdo para Dispositivos Móveis**.
2. Clique em **Novo** ou abra um registro.
3. No formulário Conteúdo móvel, defina o valor do campo **Tipo de conteúdo** como um dos seguintes:
   - Faixa de Mobile
   - Cartão de texto móvel
   - Vídeo móvel

   Para cada tipo de conteúdo, siga a tarefa aplicável.

### Para faixa móvel

Configure o conteúdo de uma faixa móvel.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cd.content_manager

## Procedimento

1. No formulário Conteúdo para dispositivos móveis, defina o valor do campo **Tipo de conteúdo** como `Faixa para dispositivos móveis`.
2. Preencha os campos no formulário, conforme apropriado.

**Formulário de conteúdo móvel**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Título | Título da faixa móvel. |
| Tipo de conteúdo | Defina o valor como `Faixa móvel`. |
| Imagem | Imagem a ser exibida para a faixa móvel. |
| Link | Link para usar com a faixa móvel. O link é exibido quando o usuário toca em qualquer lugar na faixa. |
| Texto do cabeçalho | Texto do cabeçalho a ser exibido para a faixa móvel. |
| Texto | Texto a ser exibido para a faixa móvel. |
| Ordem | Ordem na qual o conteúdo móvel é exibido. O conteúdo com números mais baixos é exibido antes do conteúdo com números mais altos. |
| Ativo | Opção para ativar o conteúdo móvel para uso. |

3. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e, em seguida, clique em **Salvar**.
   A lista relacionada **Conteúdo da programação** é exibida.
4. Programe o conteúdo.
   - Para programar o conteúdo para entrega, consulte Programando a entrega de conteúdo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Para cartão de texto móvel

Configure o conteúdo de um cartão de texto móvel.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cd.content_manager

## Procedimento

1. No formulário Conteúdo para celular, defina o valor do campo **Tipo de conteúdo** como `Cartão de texto para celular`.
2. Preencha os campos no formulário, conforme apropriado.

**Formulário de conteúdo móvel**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Título | Título do cartão de texto móvel. |
| Tipo de conteúdo | Defina o valor como `Cartão de texto móvel`. |
| Link | Link para usar com o cartão de texto móvel. O link é exibido quando o usuário toca em qualquer lugar no cartão de texto. |
| Texto do cabeçalho | Texto do cabeçalho a ser exibido para o cartão de texto móvel. |
| Ordem | Ordem na qual o conteúdo móvel é exibido. O conteúdo com números mais baixos é exibido antes do conteúdo com números mais altos. |
| Estilo | Estilo do cartão de texto móvel:<br>○ Luz<br>○ Escuro |
| Ativo | Opção para ativar o conteúdo móvel para uso. |

3. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e, em seguida, clique em **Salvar**.
   A lista relacionada **Conteúdo da programação** é exibida.
4. Programe o conteúdo.
   - Para programar o conteúdo para entrega, consulte Programando a entrega de conteúdo.

### Para vídeo móvel

Configure o conteúdo de um vídeo móvel.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cd.content_manager

## Procedimento

1. No formulário Conteúdo móvel, defina o valor do campo **Tipo de conteúdo** como `Vídeo móvel`.
2. Preencha os campos no formulário, conforme apropriado.

**Formulário de conteúdo móvel**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Título | Título do vídeo móvel. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tipo de conteúdo | Defina o valor como `Vídeo móvel`. |
| Link | Link para usar com o vídeo móvel. O link é exibido quando o usuário toca na área abaixo do vídeo. |
| Link de vídeo | Vídeo a ser exibido para o vídeo móvel.<br>**Nota:**<br>Somente os links do YouTube e do Vimeo são compatíveis no momento. |
| Texto do cabeçalho | Texto do cabeçalho a ser exibido para o vídeo móvel. |
| Texto | Texto a ser exibido para o vídeo móvel. |
| Ordem | Ordem na qual o conteúdo móvel é exibido. O conteúdo com números mais baixos é exibido antes do conteúdo com números mais altos. |
| Ativo | Opção para ativar o conteúdo móvel para uso. |

3. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e, em seguida, clique em **Salvar**.
   A lista relacionada **Conteúdo da programação** é exibida.
4. Programe o conteúdo.
   - Para programar o conteúdo para entrega, consulte Programando a entrega de conteúdo.

### Configurar acúmulo de conteúdo em tópicos para Now Mobile

Navegue pelo conteúdo associado no tópico primário e seus tópicos de subárvore. Habilite o recurso para ver um intervalo maior de resultados para sua pesquisa no app Now Mobile.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Navegue pelo conteúdo diretamente associado ao tópico que você está exibindo junto com o conteúdo nos tópicos de subárvore. Com este recurso, você pode:

- Encontre facilmente o conteúdo associado nas páginas do tópico.
- Pesquisar conteúdo com uma exibição de resultado mais ampla com os resultados dos tópicos de subárvore.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Propriedades do sistema** > **Todas as Propriedades** > **sn_ex_sp.u_allow.rollup.mesp**.
2. Defina a propriedade do sistema como **verdadeira**e selecione **Salvar**.

**Nota:**
Verifique se o valor está definido como verdadeiro para habilitar o recurso. O valor padrão é definido como falso.

### Clonar ou criar taxonomia para dispositivos móveis

Clone a taxonomia padrão ou crie sua própria taxonomia e mapeie-a para o Mobile Employee Service Portal (MESP) para garantir que a taxonomia correta seja atribuída.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Taxonomia de conteúdo** > **Taxonomias**
2. Clique no padrão Taxonomia de **funcionário**.
3. Clique em **Clonar**.
4. Insira o **Novo nome de taxonomia** na caixa de diálogo que aparece e clique em **OK**.
   Isso copia a taxonomia e seu conteúdo para a nova taxonomia. *Opcionalmente*, você pode criar manualmente uma taxonomia e adicionar seus tópicos. Para obter mais informações, consulte, Criar taxonomia
5. Modifique o conteúdo de taxonomia e clique em **Atualizar**.
6. Desative a taxonomia existente para que as configurações de pesquisa selecionem o conteúdo da nova taxonomia.
7. Navegar até **Portal de serviços** > **Portais**.
8. Clique **em Mobile Employee Service Portal**.
9. Na lista relacionada da guia **Taxonomia**, adicione a nova taxonomia que você criou.
10. Clique em **Atualizar**.

## Atualizar configurações de pesquisa

As configurações de pesquisa não são atualizadas automaticamente quando você instala a aplicação Now Mobile. Execute manualmente o script de correção fornecido para atualizar a configuração de pesquisa para experimentar a navegação unificada no seu dispositivo móvel.

### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

### Procedimento

1. No filtro do navegador, insira `sys_properties.list`.
   A lista inteira de propriedades na tabela Propriedades do sistema [sys_properties] é exibida.
2. Crie uma propriedade do tipo **verdadeiro/falso** no escopo da aplicação Now Mobile.
   Por exemplo, crie uma propriedade `enable_taxonomy`. Para obter mais informações sobre como criar propriedades do sistema, consulte Adicionar uma propriedade do sistema .
3. Defina a propriedade valor como **true**.
4. Navegar até **Definição do Sistema** > **Corrigir Scripts**.
5. Pesquise o script `Habilitar taxonomia para dispositivos móveis` e clique para abrir.
6. Clique em **Executar script de correção** para atualizar a configuração de pesquisa.

**Nota:**
Se a Taxonomia do funcionário padrão estiver anexada ao Mobile Service Portal, execute o script de correção **Definir tópicos primários para a taxonomia do funcionário** para atualizar os mapeamentos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Recomendado para você por Aplicativo Now Mobile

A seção Recomendado para você está disponível em Aplicativo Now Mobile, fornecendo acesso rápido à seção por meio de dispositivos móveis, proporcionando mais flexibilidade de uso para os clientes.

Exiba artigos de conhecimento e itens do catálogo recomendados para você na guia de suporte do Aplicativo Now Mobile.

Recomendado para você por Aplicativo Now Mobile permite que o usuário acesse facilmente itens relevantes e artigos de conhecimento no próprio app.

Por padrão, as cinco principais recomendações ficam visíveis no widget de uma só vez. O widget fornece ao usuário uma visualização de um artigo de conhecimento, mostrando o título, a descrição e o tempo decorrido desde que ele foi adicionado às recomendações. Da mesma forma, os itens do catálogo mostram a descrição e o preço do produto, se houver.

Além disso, há um ícone de **Favorito** disponível para adicionar um cartão à sua lista de favoritos.

O artigo ou o item do catálogo é aberto em uma exibição do Mobile Employee Service Portal (MESP) quando um usuário clica em qualquer recomendação.

Se o cliente não estiver usando o plug-in de perfil de RH ou o plug-in de perfil do funcionário, as recomendações serão fornecidas com base na popularidade do conteúdo extraído do conteúdo conectado M2M. As recomendações, nesse caso, são diferentes das fornecidas se o perfil de RH ou o plug-in Perfil do funcionário estiver instalado.

**Nota:**

A aplicação principal Central do funcionário deve ser atualizada para a versão mais recente de San Diego ou Rome para usar o Recomendado para você em Aplicativo Now Mobile.

A validade padrão das recomendações é de seis meses no Aplicativo Now Mobile.

## Perfil do funcionário

Um perfil do funcionário unificado fornece as informações do funcionário e oferece extensibilidade para BUs.

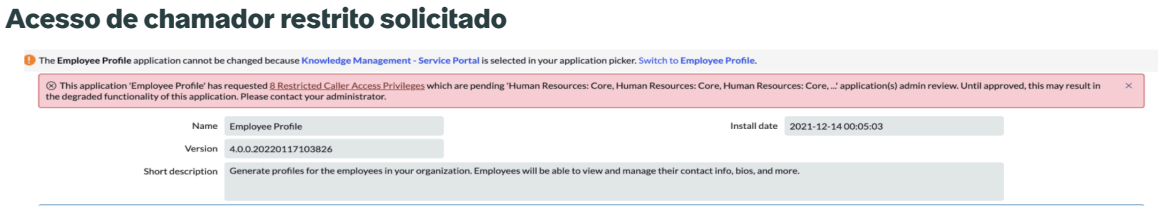
Baixe a versão mais recente de ServiceNow Store para acessar o perfil do funcionário relacionado ao trabalho sem navegar para vários sistemas. Design de perfil orientado por configuração para apresentar campos, ações e widgets relacionados a informações relacionadas ao trabalho.

- Nome: **Perfil do funcionário**
- Escopo: sn_employee

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:**
Para aprovar manualmente o acesso de chamador restrito (RCA) solicitado, acesse sys_store_app.list no navegador. O cabeçalho tem uma mensagem de erro com um link para os RCAs.




Você pode permitir os RCAs.

Você pode ter uma exibição abrangente das informações do funcionário para orientar as decisões de negócios, criar fluxos de trabalho inteligentes e oferecer personalização em aplicações voltadas para o usuário final. Usando o perfil do funcionário, você pode:

- Configure o design do perfil do funcionário e as preferências de exibição.
- Crie uma IU de perfil moderna para corresponder às necessidades sociais e empresariais.
- Permita que os funcionários criem e gerenciem informações pessoais em uma página.
- Habilite a extensibilidade do perfil em várias unidades de negócios.
- Configure informações relacionadas ao trabalho como guias e personalize as configurações de visibilidade do perfil público.
- Gerencie a visibilidade e a extensibilidade dos dados com um perfil escalonável para casos de uso futuros.
- Melhore o engajamento e a experiência geral do funcionário.

## Configurar perfil do funcionário

Como administrador, você pode criar uma definição de funcionário ativa e configurar os componentes do perfil. Gerencie atualizações do perfil do funcionário a partir de um local central. Ver Configurar o widget de visão geral Perfil do funcionário

## Usar perfil do funcionário

Como funcionário, você pode exibir, editar e atualizar o perfil de preferências de privacidade. Veja Exibir perfil do funcionário

### Criar uma definição de funcionário ativa

Crie uma definição de funcionário ativa para gerar os perfis do funcionário.

**Antes de Iniciar**
Depois de instalar o perfil do funcionário, crie uma definição do funcionário ativa para aceitar o novo perfil do funcionário unificado. Uma definição de funcionário ativa é uma condição que determina quem é um funcionário. Você pode ter apenas uma definição de funcionário ativa por domínio.

**Nota:**
A tabela de definição do funcionário é separada por domínio.

Função necessária: sn_employee.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Procedimento

1. Navegar até **Perfil do funcionário** > **Definição do funcionário**.
2. Na página de definição do funcionário, clique em **Novo**.
3. Selecione uma das opções de **Tabela** disponíveis.
   - Para criar uma definição de funcionário a partir de uma tabela de usuário, selecione **Usuário**.
   - Para criar uma definição de funcionário a partir de registros de RH, selecione **Perfil de RH**.

   **Nota:**
   A tabela de perfil de RH está disponível somente quando você instala o plug-in Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core].

4. Crie uma condição a partir dos filtros e cláusulas disponíveis.
   Por exemplo, certifique-se de que o **Nome** comeces com **Todos** para gerar os perfis do funcionário que correspondem a essa condição.

   **Nota:**
   A condição de definição do funcionário deve estar nas colunas indexadas. Além disso, mantenha a condição simples usando apenas alguns filtros.

5. Para marcar a definição do funcionário como ativa, selecione **Ativo**.
6. Clique em **Salvar**.
   A opção **Gerar perfis do funcionário** aparece com a seguinte mensagem informando que você pode gerar novamente os perfis do funcionário de acordo com a definição atualizada e gerar perfis do funcionário.

   **Nota:**
   Quando você tiver várias definições de funcionário, certifique-se de desativar a definição ativa atual antes de ativar a outra.

7. Clique **em Gerar perfis do funcionário**.
   A confirmação aparece informando que os perfis do funcionário estão sendo criados.

   Depois de instalar o perfil do funcionário, crie uma definição do funcionário ativa para aceitar o novo perfil do funcionário unificado. Uma definição de funcionário ativa é uma condição que determina quem é um funcionário. Você pode ter apenas uma definição de funcionário ativa por domínio.

## Resultado

Depois que os perfis do funcionário forem gerados, você receberá um e-mail com a contagem e o link para exibir os perfis do funcionário. Verifique os novos perfis do funcionário criados com base na definição do funcionário ativo na tabela **Perfis** do funcionário. Você também pode sincronizar a geração de perfil periodicamente.

**Nota:**
Os perfis do funcionário são adicionados de forma incremental quando a definição do funcionário ativo corresponde; para todos os novos usuários adicionados à tabela de usuários após a geração dos perfis do funcionário.

## O que Fazer Depois

Depois de definir o funcionário, você pode optar pelo perfil do funcionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Aceitar o perfil do funcionário

Habilite os detalhes e o design do novo funcionário aceitando o perfil do funcionário.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_employee.admin

Antes de aceitar, crie uma definição de funcionário ativa. Para obter mais informações, consulte Criar uma definição de funcionário ativa.

**Nota:**
Com o plug-in Perfil do funcionário (com.sn_employee), a aceitação do perfil do funcionário está disponível para EC e EC Pro.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Perfil do funcionário** > **Configuração**.
   A página Aceitar perfil do funcionário é exibida.
2. Selecione a **opção Sim, aceitar perfis do funcionário** e selecione **Aceitar**.
   Na aceitação, os funcionários podem usar o novo perfil do funcionário e gerenciar suas informações de contato, bios e muito mais.

   **Nota:**
   Quando você aceita ou recusa o perfil do funcionário, o valor de `sn_employee.employee_profile_enabled` muda.

   Aceitar ajuda a usar perfis de funcionário em modelos de dados de perfil de IA e ML.

   - Para clientes que não sejam de RH, os modelos de IA e ML são baseados na tabela Perfil do funcionário [sn_employee_profile].
   - A página de perfil no portal [página user_profile para clientes que não sejam de RH e página hl_user_profile para clientes de RH] usa a página employee_profile, que é baseada na tabela de perfil do funcionário.

     **Nota:**
     Os clientes com uma licença de RH continuam a usar o modelo de ML de perfil de RH, mesmo que não tenham aceitado o perfil do funcionário mais recente.

3. **Opcional:** Você pode recusar o novo perfil do funcionário e reverter para o fluxo de trabalho anterior selecionando **Recusar** a qualquer momento.

#### Resultado

Quando você aceita, seus funcionários podem ter os seguintes benefícios:

- Exiba uma página de **Perfil do funcionário** personalizável que detalha as informações de contato, a descrição do trabalho e muito mais.
- Navegue por uma experiência de **organograma** aprimorada que oferece organograma, hierarquia de equipe e pesquisa aprimorada. Para obter mais informações, consulte Perfil do funcionário organograma
- Use o perfil do funcionário em modelos de dados de perfil de IA e ML.

### Configurar cabeçalho do perfil do funcionário

Configure o cabeçalho do perfil do funcionário para exibir informações úteis sobre os funcionários, como nome, sobrenome e departamento. O cabeçalho permite identificar o funcionário rapidamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador de perfil do funcionário

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode configurar os campos de cabeçalho do perfil do funcionário a serem exibidos para todos os funcionários. Você pode configurar os seguintes campos de cabeçalho:

- Informações do usuário primário, incluindo nome e sobrenome e seu formato.
- Informações do usuário secundário, como cargo, número de contato, pronome preferencial.
- Informações de presença do usuário para mostrar o status do usuário em canais como o MS Teams.

**Nota:**
Na Perfil do funcionário versão 11.0.1, você pode criar várias configurações de cabeçalho ativas.

### Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Perfil do funcionário** > **Configuração da IU do cabeçalho**.
2. No formulário, preencha os campos a seguir.

**Formulário de descrições de campo**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Padrão ou qualquer outro nome. |
| Mostrar pronomes | Opção para exibir os pronomes do usuário. |
| Editar imagens | Opção para permitir que os usuários editem o avatar e a imagem de fundo. |
| Desabilitar links | Opção para desabilitar links no cabeçalho. |
| Imagem em segundo plano | Opção para habilitar a imagem de fundo. |
| Ações | Registro da ação a ser adicionada ao cabeçalho. |
| Informações do usuário primário | |
| Escolha um formato de nome de usuário | Formato no qual as informações do usuário primário devem ser exibidas. Estas são as opções:<br>○ Nome, Sobrenome<br>○ Sobrenome, Nome<br>○ Nome, Nome do meio, Sobrenome |
| Informações do usuário secundário | |
| Campos | Lista de campos a serem selecionados na lista de opções disponíveis. É possível selecionar no máximo três campos. |
| Informações da presença do usuário | |
| Canal | Lista de canais disponíveis. |
| Mostrar status de presença | Opção para mostrar o status de presença do usuário para o canal selecionado. |

3. Selecione **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Configurar o widget de visão geral Perfil do funcionário

Configure as opções de instância para controlar a aparência do widget de visão geral Perfil do funcionário, como o título, o número de itens a serem exibidos, os ícones e a categoria de itens que você deseja exibir.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador de perfil do funcionário

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O widget de visão geral Perfil do funcionário exibe informações úteis sobre um funcionário, permitindo que você exiba as informações mais relevantes para você. Você pode ter uma exibição abrangente das informações do funcionário para orientar as decisões de negócios, criar fluxos de trabalho inteligentes e oferecer personalização em aplicações voltadas para o usuário final. Usando o perfil do funcionário, você pode fazer o seguinte:

- Organize o perfil do funcionário em seções.
- Adicione campos a serem exibidos em uma seção.
- Selecione campos nos perfis de Funcionário, Usuário e RH.

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Perfil do funcionário** > **Configuração de visão geral da IU**.
2. Na lista Seções de visão geral, selecione **Novo**.
3. No formulário Seção de visão geral, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de seção de visão geral.
4. Selecione **Salvar**.
   Se você selecionar **Enviar**, será redirecionado para a página anterior que contém a lista de todas as seções.
   A nova seção é criada. Você pode prosseguir para os campos associados adequados para a seção.
5. Na seção Campos da seção de visão geral, selecione **Novo**.
   Uma nova página de registro é aberta.
6. Selecione **Nome do campo**e selecione um elemento da árvore com base em sua preferência.
7. Selecione a opção de Visibilidade do campo apropriada com base em suas preferências.

   Por exemplo, você pode selecionar a visibilidade do seu pronome preferido ou qualquer informação privada de acordo com sua escolha.

   - Somente funcionários
   - Somente gerente
   - Funcionário e gerente
   - Todos
   - Gerente e outros gerentes
   - Funcionário, gerente e outros gerentes
   - Critérios do usuário: forneça o acesso somente a usuários, grupos e funções específicos com os critérios do usuário. O campo está visível para os usuários com base em:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Disponível para: grupo de usuários para o qual o campo está visível. Defina e selecione o grupo de usuários com base em suas necessidades de negócio.
- Não disponível para: grupo de usuários para o qual o campo não está visível. Defina e selecione o grupo de usuários com base em suas necessidades de negócio.

Os valores definidos no grupo Não disponível para têm precedência sobre os valores definidos no grupo Disponível para. Se ambos os valores não estiverem definidos, o campo ficará visível para todos os usuários. Para obter mais informações sobre a visibilidade do campo com base nos critérios do usuário, consulte Saída de Critérios do usuário.

**Nota:**
Use os critérios do usuário com cuidado porque o tempo de carregamento da página de perfil pode demorar mais com base em seus critérios.

8. Na lista disponível, selecione um ícone adequado para o campo.
9. Selecione **Enviar**.

### O que Fazer Depois
Você pode adicionar as seguintes seções padrão e campos associados ao seu perfil do funcionário:

- Sobre
- Biografia
- Informações pessoais
- Informações de contato
- Detalhes do funcionário
- Minha equipe

Configure seções adicionais com base em suas necessidades de negócios.

Você pode editar ou remover a faixa navegando até **Todos** > **Perfil do funcionário** > **Faixa de fundo**.

## Atualizar faixa e imagens de perfil do Perfil do funcionário

Carregue ou atualize a faixa e as imagens de perfil da página Perfil do funcionário com os recursos de edição atualizados.

### Antes de Iniciar
Função necessária: usuário do Perfil do funcionário

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Atualize a faixa e as imagens de perfil da página Perfil do funcionário com as opções de edição aprimoradas. Você também pode usar a imagem da faixa padrão. A configuração da imagem de perfil padrão usa as iniciais do nome do usuário.

### Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Central do funcionário** > **Perfil**.
2. Para o carregamento inicial, clique no ícone da câmera e em **Procurar imagem** na tela de boas-vindas para selecionar uma imagem a ser carregada.
   A tela de boas-vindas Adicionar imagem de capa menciona todos os tipos de arquivo aceitos para a imagem da faixa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. **Opcional:** Você pode editar a imagem usando as opções de edição atualizadas, como **Girar**, **Aplicar zoom**, **Virar**e **Arrastar para reposicionar a imagem**.
   Se você quiser desfazer ou refazer as mudanças feitas na imagem, clique em **Redefinir** para levar a imagem de volta ao estado inicial.
4. **Opcional:** Há mais duas opções visíveis na tela de carregamento inicial para mudar a imagem ou carregar a atual.
   - **Mudar imagem**
   - **Aplicar**
5. Após o carregamento inicial, a tela Editar imagem da capa tem uma opção extra de **Remover imagem**, que leva você de volta à imagem da faixa padrão.
   Após o carregamento da imagem inicial, o ícone da câmera no canto superior direito muda para um ícone de lápis para significar, opção de edição.

   Opções de edição semelhantes estão disponíveis para a imagem do perfil.

**Resultado**
O usuário pode personalizar a faixa e as imagens de perfil de acordo com suas preferências com os recursos de edição atualizados.

### Gerenciar guias de perfil e visibilidade

Habilite a exibição de conteúdo relacionado ao trabalho no perfil do funcionário e ajude a personalizar as configurações de visibilidade do perfil público.

**Antes de Iniciar**
Você pode usar a IU da guia de perfil somente da seguinte forma:

- Quando o administrador aceita o perfil do funcionário
- Quando o funcionário atende à definição de funcionário
- Quando o funcionário tem um registro de perfil correspondente na tabela de perfil do funcionário

Função necessária: sn_hr_sp.esc_admin

**Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa**
Forneça aos funcionários uma página principal profissional e ajude a controlar a visibilidade das informações em toda a organização. Você pode usar as guias padrão ou criar guias. Usando a IU de guias, você pode fazer o seguinte:

- Permita que os administradores configurem as informações de perfil nas guias.
- Configure guias, widgets e visibilidade das informações de perfil.
- Adicione informações de outros widgets, como widget de RH e widget EX.
- Forneça aos funcionários flexibilidade para personalizar as configurações de visibilidade.

Para os funcionários, a IU da guia aparece somente quando mais de uma guia está disponível para exibição.

**Nota:**
Para não funcionários, as informações de perfil aparecem como uma página plana com os widgets Perfil do funcionário Visão geral, Perfil do funcionário Minha equipe, Lista de documentos do funcionário, Lista de delegações granulares e Contatos de HRI.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Perfil do funcionário** > **Guias de perfil**.
2. Selecione **Novo** ou abra um registro.
3. No formulário, preencha os campos.

#### Formulário de guias de perfil do funcionário

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome da guia. |
| Nome de exibição | Nome da guia a ser exibido no portal. Se este campo estiver vazio, o valor do campo **Nome** será exibido no portal. |
| Aplicação | Aplicação para a guia. |
| Ativo | Opção para ativar o widget na guia para uso. |
| Ordem | Número do pedido no qual você deseja que a guia apareça. |

Quando você configura e marca várias guias como ativas, as informações são exibidas como guias no perfil.

4. Selecione **Enviar** ou **Atualizar**.
   A guia é criada ou atualizada.
5. Na lista relacionada Mapeamentos do widget de guia, selecione **Novo** ou edite um registro existente.
6. No formulário de mapeamento do widget de guia, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de mapeamento do widget de guia.
   O mapeamento de guia-widget **sys_id** está disponível na variável `tabWidgetMappingId` do objeto de opções do widget.

**Nota:**
As variáveis `widgetTitle`, `tabWidgetMappingId`e `isUserSelectionEnabled` estão disponíveis somente no escopo da IU da guia Perfil do funcionário.

7. Selecione **Salvar** ou **Atualizar**.

### Resultado

A guia **Perfil** é configurada com o widget e as configurações de visibilidade para que os funcionários exibam e personalizem a visibilidade. Na IU, as diferentes guias ficam visíveis em um formato fixo, mesmo quando o usuário rola a página. Todos os widgets em uma guia específica estão disponíveis na forma de itens de menu de navegação à esquerda.

O administrador pode usar as opções de instância para configurar a visibilidade do menu de navegação esquerdo selecionando a opção **do painel Visão geral do widget**.

#### Criar uma configuração de perfil para um portal

Crie uma configuração Perfil do funcionário e mapeie um cabeçalho de perfil e guias a serem exibidos em um portal.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_sp.esc_admin

**Nota:**
A configuração do portalPerfil do funcionário está disponível a partir da Perfil do funcionário versão 11.0.1. Se você estiver atualizando de uma versão anterior, uma configuração de portal será criada automaticamente. Para obter mais informações, consulte Perfil do funcionário cenários de upgrade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Perfil do funcionário** > **Configuração do Portal**.
2. Na página Configuração do portal Perfil do funcionário, selecione **Novo**.
3. No formulário Configuração do portal de perfil, preencha os campos.

**Perfil do funcionário Formulário Configuração do portal**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome da configuração do perfil. |
| Ativo | Opção para ativar a configuração do perfil. |
| Portal | Portal no qual o perfil deve ser exibido. |
| Painel de visão geral do widget | Opção para habilitar o painel de visão geral no perfil. |
| Ordem | Número de ordem do perfil no portal. |
| Configuração do Cabeçalho | Cabeçalho que será exibido no perfil. |

4. Na seção de mapeamento de guia, selecione **Editar**.
   A página de mapeamento de guia é aberta.
5. Mapeie guias para o perfil com base em seus requisitos.
   a. Selecione uma guia no painel esquerdo.
   b. Selecione a seta para a direita para adicionar a guia ao perfil.
   c. Repita as etapas a e b para adicionar guias ao perfil.
   d. Selecione **Salvar**.

**Nota:**

Você pode criar uma configuração de guia a partir da seção de mapeamento de guias selecionando **Novo**. Para obter mais informações, consulte Gerenciar guias de perfil e visibilidade.

6. Salve o registro.

### Adicionar outros relacionamentos de gerente para um funcionário

Adicione outros relacionamentos de gerente para configurar relatórios de linha pontilhada para um funcionário.

#### Antes de Iniciar

Uma definição de perfil do funcionário deve ser criada e aceita para adicionar outros relacionamentos de gerente. Para obter mais informações, consulte Aceitar o perfil do funcionário.

Função necessária: sn_employee.admin

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use o módulo Outros relacionamentos do gerente para criar relacionamentos de linha pontilhada de muitos para muitos entre funcionários e gerentes. Você pode definir relacionamentos personalizados para os gerentes, como supervisor, líder de projeto e assim

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

por diante. Os outros gerentes e outros relatórios são exibidos no widget de equipes de perfil do funcionário e no organograma.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Perfil do funcionário** > **Relações de outro gerente**.
2. Na página de outros relacionamentos do gerente, selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

**Formulário de outro relacionamento do gerente**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Funcionário | Registro de perfil do funcionário. |
| Outro gerente | Registro de perfil do funcionário de outro gerente. |
| Tipo de relacionamento | Tipo de relacionamento do gerente com o funcionário. Você pode definir relacionamentos personalizados, como supervisor ou líder de projeto. |

**Nota:**

O funcionário, o gerente e o tipo de relacionamento especificados não devem corresponder a um registro de relacionamento existente de outro gerente.

4. Selecione **Enviar**.

## Adicionar uma bio da página de Perfil do funcionário na seção atualizada

Adicione uma breve bio contendo detalhes interessantes sobre você na seção adicionar uma bio da página Perfil do funcionário.

### Antes de Iniciar

Função necessária: usuário da página Perfil do funcionário

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Central do funcionário** > **Perfil**.
2. Na seção de visão geral, clique em **Adicionar uma bio** para obter a área de texto para digitar seus detalhes. O limite máximo de caracteres é 256. Você pode seguir o limite de caracteres de retração como referência ao digitar. Se você estiver acima do limite de caracteres, verá a contagem de texto de estouro realçada em vermelho.

### Resultado

A área de adicionar texto biográfico permite que os funcionários atualizem os principais aspectos sobre si próprios na página de Perfil do funcionário para entender melhor as origens e os interesses um do outro.

## Gerenciar o modelo de IA e ML do perfil do funcionário

Use o modelo de Inteligência artificial (IA) e aprendizado de máquina (ML) do perfil do funcionário para exibir artigos recomendados e itens do catálogo para usuários semelhantes.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador de perfil do funcionário

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aceite o perfil do funcionário. Para obter mais informações, consulte Aceitar o perfil do funcionário.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Descubra recomendações de usuários semelhantes usando o modelo de ML de perfil do funcionário. Essas recomendações removem a dependência no modelo de ML do perfil de RH. Identifique os Knowledge artigos e itens do catálogo que são mais exibidos por usuários semelhantes. Exiba a seção Recomendado para você com base na configuração da instância feita pelo administrador.

Você pode Modificar a exibição do widget Recomendado para você para mostrar mais resultados.

**Nota:**
Os clientes de RH continuam a usar o modelo de ML de perfil de RH, independentemente de aceitarem ou não o perfil do funcionário.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Perfil do funcionário** > **Configuração de IA do perfil do funcionário**.
2. Para criar um registro na definição de semelhança padrão, clique em **Novo**.

**Trouble?**
O administrador do perfil do funcionário pode treinar manualmente o modelo preditivo de perfil do funcionário se o modelo de usuário semelhante não for treinado automaticamente após aceitar o perfil do funcionário.

### O que Fazer Depois

Os funcionários podem navegar pelos Knowledge artigos e itens do catálogo visíveis na seção Recomendado para você usando o modelo de ML do perfil do funcionário.

#### Treinar manualmente o modelo preditivo de perfil do funcionário

Treine manualmente a inteligência preditiva do perfil do funcionário para modelar usuários semelhantes se o treinamento automático não estiver habilitado por padrão.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn-employee.admin

### Procedimento

1. Navegar até **Predictive Intelligence** > **Página inicial** > **Semelhança**.
2. Selecione **Treinar** para ml_x_snc_sn_employee_global_similar_users_model_for_employee_profile
   Um registro é criado após a conclusão do treinamento na guia **Soluções de ML** na definição de solução mencionada anteriormente.

**Nota:**
Para usar qualquer modelo de treinamento automático no perfil do funcionário, a propriedade do sistema de variáveis deve ser definida como **Verdadeiro** com o Escopo da **aplicação** definido como **Global**. O modelo de treinamento automático requer um mínimo de 10 registros.

#### Atualizações do widget de RH do Perfil do funcionário

O widget de RH do Perfil do funcionário tem três adições: Meus contatos, Meus delegados e Documentos do funcionário.

Três novos widgets foram adicionados ao widget de RH do Perfil do funcionário: Meus contatos, Meus delegados e Documentos do funcionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Plug-ins separados devem ser instalados para que cada widget funcione. Os registros Meus contatos exigem o plug-in Human Resources: Core para obter os detalhes do contato. Os detalhes de Meus delegados são extraídos do plug-in de delegação granular. Além disso, o plug-in Employee Documents extrai dados do plug-in de gerenciamento de documentos do funcionário.

O usuário pode adicionar delegados por meio do botão **Adicionar delegados** no widget Meus delegados e adicionar contatos por meio de **Adicionar novo contato**.

Para obter mais informações sobre como gerenciar os documentos de um funcionário, consulte Gerenciamento de documentos do funcionário.

Para obter mais informações sobre como adicionar delegados, consulte Granular Delegation.

### Widget de preferências para Perfil do funcionário

As Preferências do usuário podem ser acessadas como um widget de Preferências separado para clientes que optaram por Perfil do funcionário.

As Preferências do usuário na página de perfil do usuário estão disponíveis no portal Central do funcionário e Central do funcionário - Pro como o widget **Preferências** para clientes que optaram pelo Perfil do funcionário.

Os clientes que optaram por Perfil do funcionário podem ver a opção **Preferências** disponível na lista ao clicar no avatar do usuário.

Você pode gerenciar opções de **exibição** como, **Formato de data e hora**, **Fuso horário**, **Idioma** de **Preferências**. Você também pode escolher suas configurações de **Acessibilidade**, **Notificações**e **Depuração**, conforme necessário.

As **Preferências** do usuário na página de perfil do usuário não estão mais disponíveis para clientes do Perfil do funcionário.

No entanto, os clientes que nunca aceitaram o Perfil do funcionário ou o recusaram ainda podem ver o recurso incorporado que reside na página de perfil do usuário.

### IU do perfil do funcionário para Now Mobile

A nova interface do usuário (IU) do perfil do funcionário em Now Mobile fornece informações personalizáveis e compactas sobre os funcionários e sua hierarquia organizacional.

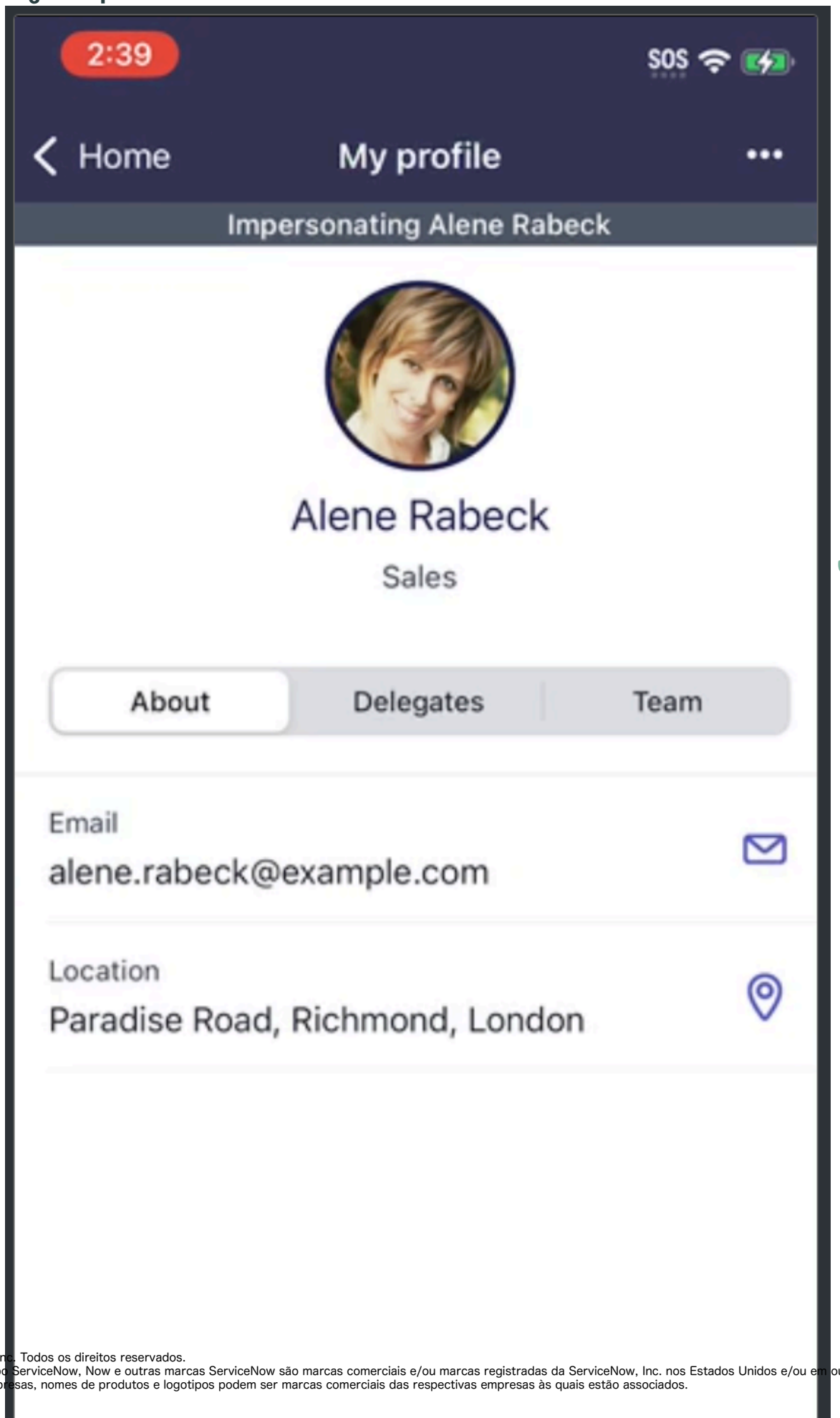
Você deve aceitar o perfil do funcionário e atualizar para o novo app Now Mobile para acessar esses novos recursos.

Os clientes que aceitam o novo perfil do funcionário têm o botão **Exibir mais detalhes do perfil** na guia **Sobre**. O botão **Exibir mais detalhes do perfil** só está visível para o usuário conectado. Selecionar **Exibir mais detalhes do perfil** abre a página de detalhes do perfil.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Página do perfil**




Tradução automática

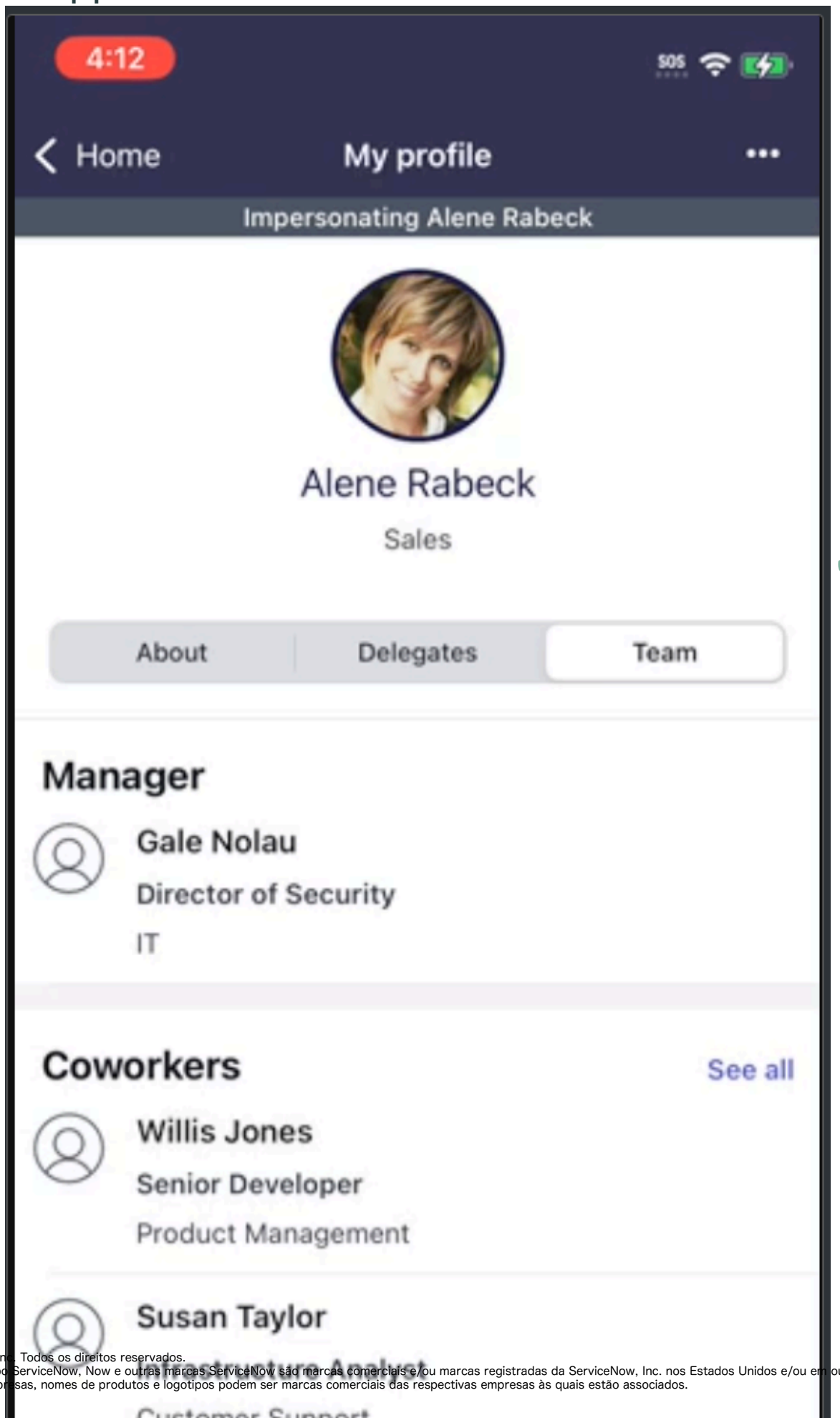
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A guia **Equipe** é a versão móvel do widget Minha equipe na página de perfil do funcionário no portal Central do funcionário. Esta guia lista o **Gerente**, os **subordinados diretos**e os **Colegas** de trabalho, dependendo do usuário conectado. O número padrão de resultados mostrados em cada seção é cinco. Para ver mais resultados, selecione **Ver tudo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Guia Equipe**




Tradução automática

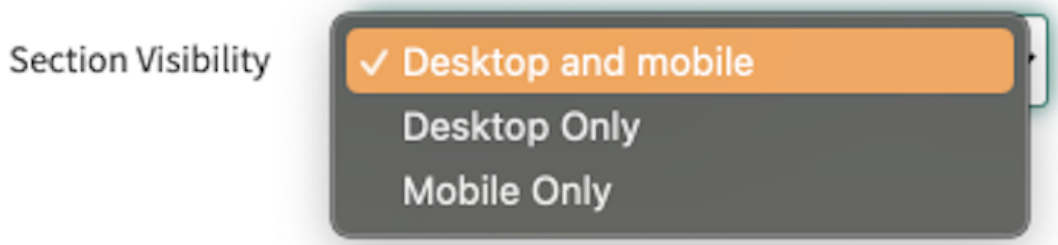
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A página de detalhes do perfil inclui as seções Sobre, Biografia e Informações pessoais por padrão. Um administrador pode personalizar essas seções em várias unidades de negócios na plataforma. As configurações padrão de **Visibilidade da seção** para Sobre e Bio estão disponíveis para a área de **trabalho**. Um administrador pode mudar a visibilidade conforme necessário.

Selecione qualquer cartão de usuário na guia **Equipe** para exibir os detalhes do usuário.

Você também pode pesquisar funcionários digitando o nome deles na barra de pesquisa fornecida na tela inicial do Now Mobile.

**Opções de visibilidade da seção**




**Nota:**
O administrador pode definir as configurações de **Visibilidade da seção** para a página de detalhes do perfil na aplicação de perfil do funcionário, navegando até **Todos** > **Perfil do funcionário** > **Configuração de visão geral da IU**.

**Nota:**
Se um cliente atualizar o perfil do funcionário, mas não tiver um Aplicativo Now Mobileatualizado, a pesquisa será redirecionada para a página de perfil mais antiga.

Você pode evitar esse redirecionamento atualizando para a nova página de perfil Now Mobile.

### Atualizar o redirecionamento de pesquisa para a nova página de perfil Now Mobile

Atualize para a nova página de perfil Now Mobile para obter uma experiência de navegação do usuário aprimorada.

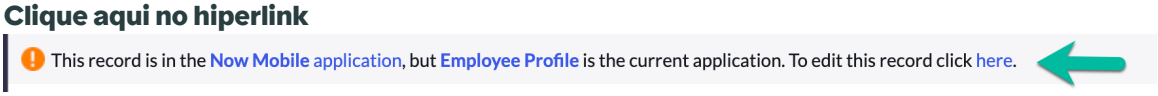
### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Atualize a instância da função manualmente para redirecionar ServiceNow® Pesquisa com IA para a nova página de perfil Now Mobile.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Sistema Móvel** > **Aplicativo Now Mobile** > **Inicializador do applet**.
2. Na tabela de telas do inicializador, selecione **Página inicial**.
3. Para tornar a página editável, selecione o hiperlink **Clique aqui**.

**Clique aqui no hiperlink**




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Navegar até **Configuração de item de lista** > **Item principal de Pesquisa do People Genius** > **Redirecionamento de resultado do People Genius**.
5. Atualize o **pedido** para **200**.

**Nota:**
Você também pode atualizar o **valor** para **200** em `/sys_sg_button_instance.do?sys_id=510879044d0c2010f87749679b4774e8`

### Resultado
O redirecionamento de pesquisa leva você para a nova página de perfil Now Mobile.

## Integração do Perfil do funcionário com Microsoft Teams

O Perfil do funcionário fornece integração com Microsoft Teams que mostra o status atual dos funcionários em suas respectivas páginas de Perfil do funcionário.

A integração Microsoft Teams com o Perfil do funcionário permite que os usuários avaliem rapidamente a disponibilidade de seus colegas durante o horário de trabalho e além em suas próprias páginas de Perfil do funcionário.

Quando você navega para o perfil de outro usuário, a exibição de status Microsoft Teams mostra uma opção de **conexão** que leva a uma janela de bate-papo em Microsoft Teams onde você pode iniciar uma conversa. Você também pode exibir o status das equipes desse usuário específico na página Perfil do funcionário.

Os status disponíveis para exibição são **Disponível**, **Ausente**, **Ocupado**e **Off**-line.

Se você ainda não estiver conectado a Microsoft Teams na sua página de perfil, a tela mostrará um prompt **Login no Microsoft Teams para exibir o status** para se conectar com sua conta Microsoft Teams usando um formulário de login.

Você pode desabilitar a exibição de status se não quiser vê-la em sua página de perfil.

**Nota:**

Para usar este recurso integrado, o usuário deve instalar a integração do HR Service Delivery com o aplicativo Microsoft Teams versão 3.1.0 ou a integração do IT Service Management com o aplicativo Microsoft Teams versão 2.4.0.

## Desabilitar Microsoft Teams exibição de status

Você pode desabilitar a exibição de status de Microsoft Teams na página Perfil do funcionário.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sp_admin/sn_hr_sp.esc_admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode escolher se deseja mostrar a exibição de status integrado de Microsoft Teams na página Perfil do funcionário.

Para os funcionários, você pode habilitar ou desabilitar as informações de presença do usuário usando a configuração do cabeçalho do perfil do funcionário. Para obter mais informações, consulte Configurar cabeçalho do perfil do funcionário.

Para não funcionários, siga este procedimento:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Central do funcionário** > **Perfil**.
2. Clique com o botão direito do mouse e escolha **Opções de instância** na lista.
3. Marque ou desmarque **Habilitar informações de presença de usuário que não seja de funcionário** e clique em Salvar na tela pop-up. Dependendo da sua preferência, você deseja ou não a exibição de status Microsoft Teams na página Perfil do funcionário.

### Resultado

Personalize a página de perfil do funcionário de acordo com o requisito do negócio, adicionando ou removendo a exibição de status Microsoft Teams.

## Perfil do funcionário organograma

Permita que os funcionários saibam mais sobre outros funcionários e entendam as estruturas da equipe na organização.

Você pode oferecer uma experiência de organograma melhor com a nova funcionalidade de organograma disponível na aplicação Central do funcionário - Pro. O organograma mais recente fornece uma experiência de IU atualizada e mais recursos de configuração do que o organograma mais antigo disponível na aplicação Publicação de conteúdo.

**Nota:**
Certifique-se de instalar o plug-in Employee Profile 5.0.1 e aceitar o Perfil do funcionário.

Como administrador, você pode executar as seguintes etapas de configuração:

- Habilite o visualizador do organograma empacotado com Central do funcionário - Pro.
- Defina os usuários qualificados e as configurações de exibição do cartão do funcionário.
- Preencha a contagem de relatório direto e outra contagem de relatório por meio de trabalhos programados.

  **Nota:**
  Se a outra contagem de relatórios for zero, os novos relatórios não serão exibidos até que a contagem seja atualizada pelo trabalho programado. Para obter mais informações sobre como executar o trabalho, consulte Atualizar a contagem de relatórios com base em usuários qualificados.

- Exibe a contagem total de relatórios no cartão do usuário selecionado e ignora os relatórios de nível.
- Defina ações rápidas com base no grupo de ação do organograma.
- Adicione uma função de funcionário e gerencie a hierarquia de relatórios.

**Nota:**
Central do funcionário - Pro clientes obtêm o novo organograma ao aceitar Perfil do funcionário. Marque o registro do mapa de rota de página como ativo. Todos os links de organograma anteriores redirecionam para o novo organograma. Para obter mais informações, consulte Aceitar o perfil do funcionário.

### Configurar usuários qualificados

Defina os usuários qualificados a serem exibidos no organograma. O administrador pode criar uma nova configuração de usuário qualificado a partir de uma das tabelas Usuários, Perfil de RH e Perfil do funcionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar

Uma configuração de usuário qualificado ativa é uma condição que determina quem pode aparecer no organograma. Você pode ter apenas uma configuração de usuário qualificado ativa por domínio. Certifique-se de ter apenas uma configuração ativa.

Função necessária: sn_hr_sp.esc_admin

### Procedimento

1. Navegar até **Central do funcionário** > **Organograma** > **Usuários qualificados**.
2. Clique em **Novo** ou abra um registro existente.
3. No formulário, preencha os campos.

**Configuração de Usuário Qualificado**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome do registro de configuração do usuário qualificado. |
| Ordem | Insira o número do pedido para determinar onde o item aparece em relação a outros itens |
| Aplicação | Aplicação para a qual você deseja configurar a atividade. |
| Ativo | Opção para ativar o registro de configuração do usuário qualificado para uso. Certifique-se de ter apenas uma configuração ativa para usuários qualificados. |
| Tabela | Tabela à qual o registro de configuração do usuário qualificado está associado. Você pode selecionar uma das seguintes tabelas:<br>○ Padrão: perfil do funcionário<br>○ Perfil de RH: a tabela de perfil de RH aparece somente quando você instala o plug-in Human Resources [com.sn_hr_core].<br>○ Usuários<br>**Nota:** Para exibir todos os usuários em sua organização, você pode modelar seus usuários qualificados em Usuários ou Perfil de RH. |
| Condições | Condições que um usuário deve atender para ser um usuário qualificado. Por exemplo, você pode selecionar usuários **ativos** ou funcionários que ingressam na organização após uma determinada data de início. |

4. Clique em **Salvar**.

### Resultado

Com base nesta configuração, somente os usuários qualificados aparecem no widget do organograma.

**Nota:**
Quando você tiver várias configurações de usuário qualificado, desative a definição ativa atual antes de ativar a outra.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## O que Fazer Depois

Um trabalho programado preenche a contagem direta e de outro relatório periodicamente. Você pode executar o trabalho programado **Preencher contagem de relatores do gerente usando usuários qualificados (domínio separado)** sob demanda para atualizar a contagem de relatórios a qualquer momento. As contagens mudam com base nos usuários qualificados ou no status do funcionário. Para obter mais informações sobre como executar o trabalho, consulte Atualizar a contagem de relatórios com base em usuários qualificados.

Quando um funcionário com relatórios diretos se torna inelegível, os relatórios diretos são marcados para o gerente desse funcionário inelegível.

### Definir configurações do cartão para o organograma

Defina as linhas e as informações a serem mostradas no cartão do organograma Central do funcionário - Pro.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_sp.esc_admin

Use a **Configuração do cartão do organograma** para definir as informações a serem exibidas no gráfico. Defina uma configuração de cartão de usuário na mesma tabela que a usada na configuração de usuário qualificado.

**Nota:**
Os recém-contratados aparecem em um organograma durante a integração e quando um registro sys_user é criado. Você pode configurar as condições para atender aos seus requisitos de negócios.

Você pode configurar dois slots primários e seis secundários de informações no cartão de um funcionário. As informações são configuradas por seleção ou referência com pontos nos campos das tabelas Perfil do funcionário [sn_employee_profile], Perfil de RH [sn_hr_core_profile] ou Usuário [sys_user].

## Procedimento

1. Navegar até **Central do funcionário** > **Organograma** > **Exibição do usuário** > **Cartão de configurações do organograma**.
2. No formulário, preencha os campos.

### Configuração de Exibição do Usuário

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome do registro de configuração de exibição do usuário. |
| Aplicação | Aplicação para a qual você deseja configurar a atividade. |
| Tabela | Tabela à qual o registro de configuração de exibição do usuário está associado. |
| Mostrar pronome preferencial | Opção para mostrar o pronome preferencial do perfil do funcionário do usuário no organograma. O campo Pronomes aparece somente quando você seleciona a tabela de perfil do funcionário. |
| Campos de exibição primários | Campos primários a serem exibidos no cartão do organograma. Para o perfil do funcionário, os padrões são user.name e user.title. Os campos de exibição primários aparecem em todos os cartões de usuário, incluindo a hierarquia do gerente, o cartão de usuário selecionado e os relatórios diretos, se houver. Os resultados da pesquisa do usuário também exibem as informações de acordo com os campos de exibição primários. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | **Nota:** Configure dois campos de exibição primários. |
| Grupo de ação | Grupo de ações rápidas definido para o organograma. Para o **Grupo de organogramas**, você pode usar ações como exibir perfil, e-mail ou chamada. Para obter mais informações, consulte |
| Ordem | Insira o número do pedido para determinar onde o item aparece em relação a outros itens |

3. Clique em **Salvar**.
4. No formulário de campo secundário, especifique a configuração de campos do organograma necessária, como `icon` e `display field` para exibir como campos secundários no cartão do funcionário selecionado.

   **Nota:** Configure até seis campos de exibição secundários.

5. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

### O que Fazer Depois

Para obter mais informações sobre opções de instância de widget, consulte Modificar a exibição do widget do organograma.

#### Atualizar a contagem de relatórios com base em usuários qualificados

Atualize a contagem de relatórios diretos e de outros executando um trabalho de execução de script.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos programados**.
2. Na página de trabalhos programados, selecione o trabalho **Preencher contagem de relatores do gerente usando usuários qualificados**.

   **Importante:** Se o plug-in Domain Separation estiver ativado em sua instância, selecione o **trabalho Preencher contagem de relatores do gerente usando usuários qualificados [Domain Separated]**.

3. Na página de execução de script programada, selecione **Executar agora**.

### Resultado

A contagem de relatórios é atualizada com base nos usuários qualificados e preenchida no organograma.

## Feedback de experiência do funcionário

O feedback de experiência do funcionário permite que você colete feedback rápido de seus usuários sobre suas experiências de usuário e de serviço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configure o feedback de experiência do funcionário no portal da Central do funcionário para obter informações sobre os sentimentos do usuário, como administrador. Exiba todas as respostas capturadas de forma organizada no painel de experiência do funcionário.

Você só pode configurar o widget da gaveta de feedback de experiência do funcionário em um portal se ele tiver o cabeçalho Central do funcionário.

Forneça feedback por meio do widget de gaveta, na página do portal ou por e-mail, como um usuário.

Os novos widgets introduzidos com este recurso são os seguintes. Você também pode modificar a aparência dos widgets. Para obter mais informações sobre como personalizar os widgets, consulte Gerenciar o feedback de experiência do funcionário.

**Widgets de feedback**

| Nome | Tipo | Descrição |
|---|---|---|
| experiência-fluxo-feedback | Widget | Oferece suporte a feedback na página no portal. |
| experiência-fluxo de trabalho-feedback | Widget | Oferece suporte a feedback baseado em fluxo de trabalho no portal. |

Tradução automática

## Configurar o feedback de experiência do funcionário

Configure o feedback de experiência do funcionário no portal da Central do funcionário. Crie um canal contínuo de comunicação de feedback para seus usuários.

### Antes de Iniciar
Função necessária: esc_admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Configure o feedback de experiência do funcionário com Central do funcionário - Pro para capturar o feedback que você precisa dos usuários. Obtenha respostas em qualquer lugar no portal ou por e-mail.

### Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Central do funcionário** > **Configuração de feedback**.
2. Selecione **Novo** para criar uma configuração de feedback.
   Para obter a descrição dos valores de campo, consulte Formulário de configuração de feedback.
3. Selecione **Enviar**.

### Resultado
Você configurou as propriedades do feedback de experiência.

### O que Fazer Depois
Configure a definição de feedback. Para obter mais informações, consulte Configurar a definição de feedback.

## Configurar a definição de feedback

Configure a definição de feedback para adicionar o feedback de experiência do funcionário em uma página do portal.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar

Função necessária: esc_admin

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Central do funcionário** > **Definições de feedback**.
2. Selecione **Novo** para criar uma definição de feedback para uma página do portal.
   Para obter a descrição dos valores de campo, consulte Formulário de definição de feedback.
3. Salve suas modificações.
   - Para salvar suas mudanças e permanecer no formulário, selecione **Salvar**.
   - Para salvar suas mudanças e retornar à tabela Definições de feedback [sn_ex_sp_pro_feedback_definition], selecione **Enviar**.
4. A tabela Condições do gatilho [asmt_condition] está visível somente para o tipo Fluxo de trabalho.
5. Selecione **Novo**.
   Para obter a descrição dos valores de campo, consulte Trigger Condition form for surveys .

**Nota:**
O widget de feedback de experiência está disponível fora do sistema de base nas páginas do tópico, Catálogo de serviços itens e na página Minhas solicitações. Adicione o widget manualmente a qualquer outra página.

### O que Fazer Depois

- Use os widgets de feedback no portal da Central do funcionário. Para obter mais informações, consulte Usar o feedback de experiência do funcionário.
- Verifique as respostas recebidas no painel de feedback de experiência. Para obter mais informações, consulte Painel de feedback de experiência.
- Personalize a aparência dos widgets de feedback de fluxo de trabalho e da página de entrada. Para obter mais informações, consulte Gerenciar o feedback de experiência do funcionário.

## Gestão de Central do funcionário

Administradores, agentes e gerentes podem usar a aplicação Central do funcionário para facilitar e permitir que os funcionários façam solicitações e pesquisem informações no portal Central do funcionário.

### Campanhas para experiências de conteúdo

As campanhas oferecem uma poderosa ferramenta de publicação de conteúdo que fornece às organizações a capacidade de fornecer informações direcionadas com eficiência aos funcionários. Como gerente de conteúdo, você pode configurar vários canais para garantir que o conteúdo atinja o público-alvo no momento ideal.

Veja alguns exemplos do que você pode realizar com as mensagens direcionadas das campanhas:

- Desviar: evite que seus funcionários criem mais casos de consulta.
- Impulsionar ação: encoraje seus funcionários a se inscreverem para receber benefícios de saúde.
- Fornecer comunicação: certifique-se de que seus funcionários saibam sobre um assunto específico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:**
As campanhas são destinadas somente a comunicações internas. Não use campanhas para marketing de cliente, pois isso pode fazer com que o sistema de e-mail NOW seja sinalizado como spam pelos sistemas de reputação de e-mail.

## Componentes da campanha

Ao planejar uma campanha, considere os seguintes componentes:

**Quem: públicos**

Direcione conteúdos diferentes para públicos diferentes. Você pode fazer com que uma campanha entregue um conjunto de conteúdo aos gerentes e outro definido para relatórios diretos.

**Quando: gatilho**

O conteúdo se torna disponível para os funcionários com base no gatilho configurado. O conteúdo pode ser disponibilizado com base em um intervalo de datas fixo ou dinâmico, quando uma condição é atendida ou quando ocorre um evento do sistema.

**Onde: Localização**

Direcione conteúdo para páginas, tópicos e widgets específicos para garantir que o conteúdo atinja o público-alvo.

**O quê: informações que você deseja comunicar**

Defina as informações, links, vídeos, mensagens SMS e e-mails que você deseja comunicar aos seus funcionários.

## Estrutura da campanha

Uma campanha consiste em uma hierarquia de fases, em que cada fase contém conteúdo.

**Nota:**
Algumas partes da interface usam o termo "pacotes" para se referir a fases.

Veja um exemplo de como estruturar uma campanha de inscrição aberta de benefícios da empresa, que consiste em três fases:

1. Prepare-se para a inscrição aberta: esta fase fornece conteúdo antes do período de inscrição aberta para preparar os funcionários.
2. A inscrição aberta está aqui: esta fase fornece conteúdo durante o período de inscrição aberta para fornecer as informações necessárias sobre benefícios do funcionário.
3. A inscrição em aberto termina em breve: nesta fase, os lembretes são enviados durante a última semana do período de inscrição em aberto.

Cada fase da campanha inclui conteúdo que ficará visível no portal do funcionário e será distribuído por e-mail.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Configuração de uma campanha

Configure uma campanha usando um dos seguintes métodos:

- Construtor de experiências de conteúdo
- Legado (registros e formulários)

## Construtor de experiências de conteúdo

Com o Content Experience Builder, você pode concluir todo o fluxo de trabalho de configuração de uma campanha em uma única interface.

1. Criar conteúdo na Biblioteca de conteúdo

   Você pode criar uma variedade de tipos de conteúdo que podem ser entregues por meio do portal do funcionário, e-mail, SMS ou notificação por push.

2. Criar uma campanha usando o Construtor de experiência de conteúdo

   Crie uma campanha para definir o público, os aprovadores de conteúdo e as datas de início e término.

3. Criar fases de campanha (pacotes) usando o Construtor de experiência de conteúdo

   Adicione fases à sua campanha para definir qual conteúdo os usuários verão e quando eles o verão. Você também pode usar fases para refinar ainda mais o público. Por exemplo, você pode criar uma fase para conter conteúdo para gerentes e outra fase para conter conteúdo para relatórios diretos.

4. Adicionar conteúdo a uma campanha usando o Construtor de experiência de conteúdo

   Você pode adicionar conteúdo da biblioteca de conteúdo e criar uma variedade de tipos de conteúdo no Content Experience Builder.

   **Nota:**
   Se você estiver criando uma campanha com conteúdo avançado, deverá criar o conteúdo avançado no Editor de conteúdo avançado da Biblioteca de conteúdo, já que o Content Experience Builder não oferece suporte à criação de conteúdo avançado. Veja Editor de conteúdo avançado

5. Visualizar a campanha

   Veja como sua campanha aparecerá para o público-alvo antes da publicação.

6. Publique a campanha no Content Experience Builder.
7. Analisar a eficácia da campanha

   Verifique se sua campanha está direcionada ao público correto. Crie objetivos para ver se sua campanha está gerando ação de seus funcionários ou reduzindo atividades, como o número de casos de consulta recebidos. Avalie continuamente sua campanha conforme ela avança.

## Legado (registros e formulários)

Se você preferir criar campanhas usando registros e formulários, ou se estiver publicando em um widget personalizado, siga estas etapas:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Criar conteúdo na Biblioteca de conteúdo

   Você pode criar uma variedade de tipos de conteúdo que podem ser entregues por meio do portal do funcionário, e-mail, SMS ou notificação por push.

2. Criar uma campanha

   Crie uma campanha para definir o público, os aprovadores de conteúdo e as datas de início e término.

3. Criar uma fase de campanha

   Adicione fases à sua campanha para definir qual conteúdo os usuários verão e quando eles o verão. Você também pode usar fases para refinar ainda mais o público. Por exemplo, você pode criar uma fase para conter conteúdo para gerentes e outra fase para conter conteúdo para relatórios diretos.

4. Visualizar a campanha

   Veja como sua campanha aparecerá para o público-alvo antes da publicação.

5. Publicar a campanha
6. Analisar a eficácia da campanha

   Verifique se sua campanha está direcionada ao público correto. Crie objetivos para ver se sua campanha está gerando ação de seus funcionários ou reduzindo atividades, como o número de casos de consulta recebidos. Avalie continuamente sua campanha conforme ela avança.

### Criar uma campanha usando o Construtor de experiência de conteúdo

Crie uma campanha para enviar comunicações e informações importantes para seus funcionários.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ca.campaign_manager ou sn_cd.content_admin

Se você quiser usar a Análise de conteúdo para rastrear o sucesso da sua campanha, configure um perfil de acompanhamento e ative-o. Para obter mais informações, consulte Análise de conteúdo.

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As campanhas são organizadas em uma estrutura hierárquica.

Crie uma campanha definindo um título, estado, público, horas de início e término e outras informações. Por exemplo, você pode criar uma campanha que promova a inscrição aberta para benefícios de saúde, direcionada a novas contratações e seja executada durante o período de inscrição aberta.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Experiências de conteúdo** > **Construtor de experiências de conteúdo**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha os seguintes campos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Formulário de novo registro de campanha

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Título | Nome exclusivo da campanha. |
| Estado | Estado da campanha. Este campo é atualizado automaticamente conforme você percorre o processo de configuração da campanha. |
| Público | Público que exibirá o conteúdo de uma campanha.<br><br>Clique no ícone Desbloquear público para selecionar o público-alvo que você deseja que a campanha atinja. Para obter mais informações, consulte Configurar um registro de público. |
| Aprovadores | Usuários responsáveis pela aprovação do conteúdo antes da publicação da campanha.<br><br>Quando você clica no ícone Pesquisar usando a lista, somente os usuários com a função de aprovador de campanha sn_ca.campaign_approver são exibidos.<br><br>Os aprovadores recebem uma notificação por e-mail de que você precisa da aprovação deles. Para obter mais informações, consulte Notificações e Modelos de e-mail. |
| Descrição | Informações descritivas sobre a campanha. |
| Hora de início (aaaa-MM-dd HH:mm:ss) | A data e a hora em que uma campanha será lançada.<br><br>**Nota:**<br>Para publicar uma campanha, você deve definir a data e a hora de início. |
| Hora de término (aaaa-MM-dd HH:mm:ss) | A data e a hora em que uma campanha será encerrada. |
| Reavaliar campanha | Adiciona ou remove usuários do público-alvo de uma campanha, com base nas mudanças feitas após a publicação da campanha.<br><br>Se você selecionar esta opção, insira um valor no campo **Frequência de reavaliação** para definir com que frequência você deseja que o trabalho programado **Experiências de conteúdo: atualizar público de campanha** seja executado.<br><br>Se a caixa **Reavaliar campanha** estiver desmarcada, o trabalho programado **Experiências de conteúdo: atualizar público da campanha** será executado apenas uma |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | vez quando você publicar a campanha, após o qual o público-alvo nunca será reavaliado ou alterado. |
| Frequência de reavaliação | A frequência, em dias, com que você deseja reavaliar o público. Os públicos são reavaliados após a execução do trabalho programado `Content Experiences: Update Campaign Audience` com base no valor inserido aqui.<br><br>O valor definido neste campo substitui o valor padrão (7 dias) definido no campo **Reavaliação de** campanha na propriedade do sistema Experiências de conteúdo. Para obter mais informações, consulte Propriedades instaladas com experiências de conteúdo. |
| Acompanhamento em | Permite que a Análise de conteúdo rastreie as métricas desta campanha. |
| Perfil de acompanhamento | Perfil de acompanhamento a ser usado para Experiências de conteúdo análises. Os perfis determinam quais dados serão capturados para análise de campanha.<br><br>Este campo aparece quando a opção **Rastreamento em** é selecionada.<br><br>Clique no ícone Pesquisar usando a lista e selecione o perfil de acompanhamento que deseja usar. |

4. Clique em **Salvar** para permanecer na página da campanha.
   Clicar em **Enviar** retorna para a lista de campanhas.

### O que Fazer Depois

Clique em **Avançar** ou na guia **Programação de conteúdo** para adicionar fases e conteúdo à campanha: Criar fases de campanha (pacotes) usando o Construtor de experiência de conteúdo

## Criar fases de campanha (pacotes) usando o Construtor de experiência de conteúdo

Use o Construtor de experiência de conteúdo para criar fases para sua campanha. As fases da campanha controlam quando o conteúdo está disponível para seus funcionários e por quanto tempo. O Content Experience Builder fornece uma exibição simples de página única para gerenciar conteúdo e montar sua campanha.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ca.campaign_manager ou sn_cd.content_admin

Conclua as etapas para Criar uma campanha usando o Construtor de experiência de conteúdo

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As fases organizam e gerenciam a entrega de conteúdo da campanha. Ao configurar uma fase, você define o gatilho de fase, que determina quando o conteúdo se torna disponível e por quanto tempo. Para saber mais sobre gatilhos, consulte Gatilhos de fase da campanha.

Tradução automática

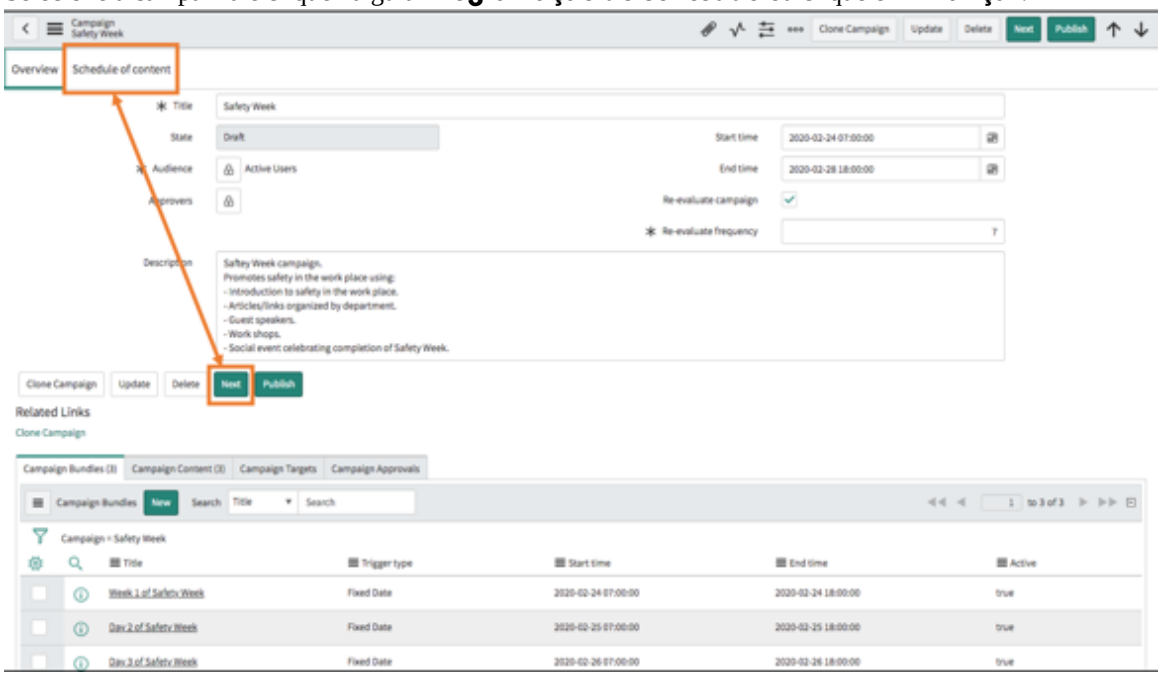
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:**
Algumas partes da interface usam o termo "pacotes" para se referir a fases.

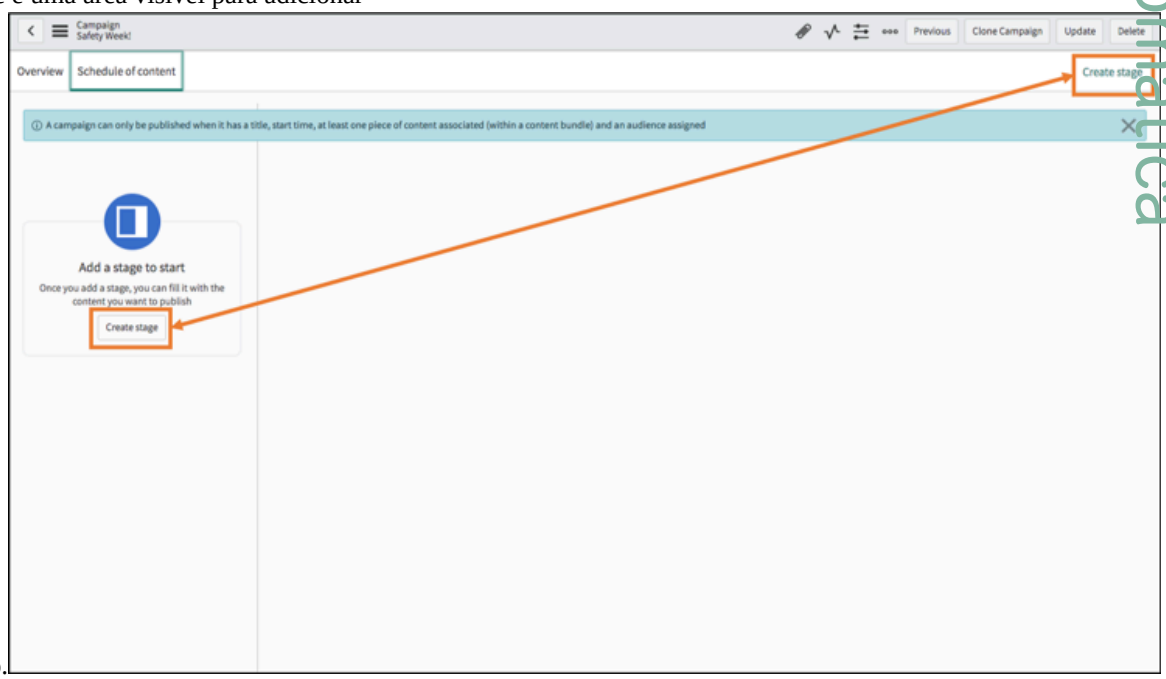
### Procedimento

Para abrir uma campanha no Content Experience Builder, siga as etapas 1 e 2. Se você já abriu a campanha no Content Experience Builder, prossiga para a etapa 3.

1. Navegar até **Todos** > **Experiências de conteúdo** > **Construtor de experiências de conteúdo**.
2. Selecione a campanha e clique na guia **Programação de conteúdo** ou clique em **Avançar**.




3. Clique **em Criar fase**.
   Uma fase é uma área visível para adicionar conteúdo.



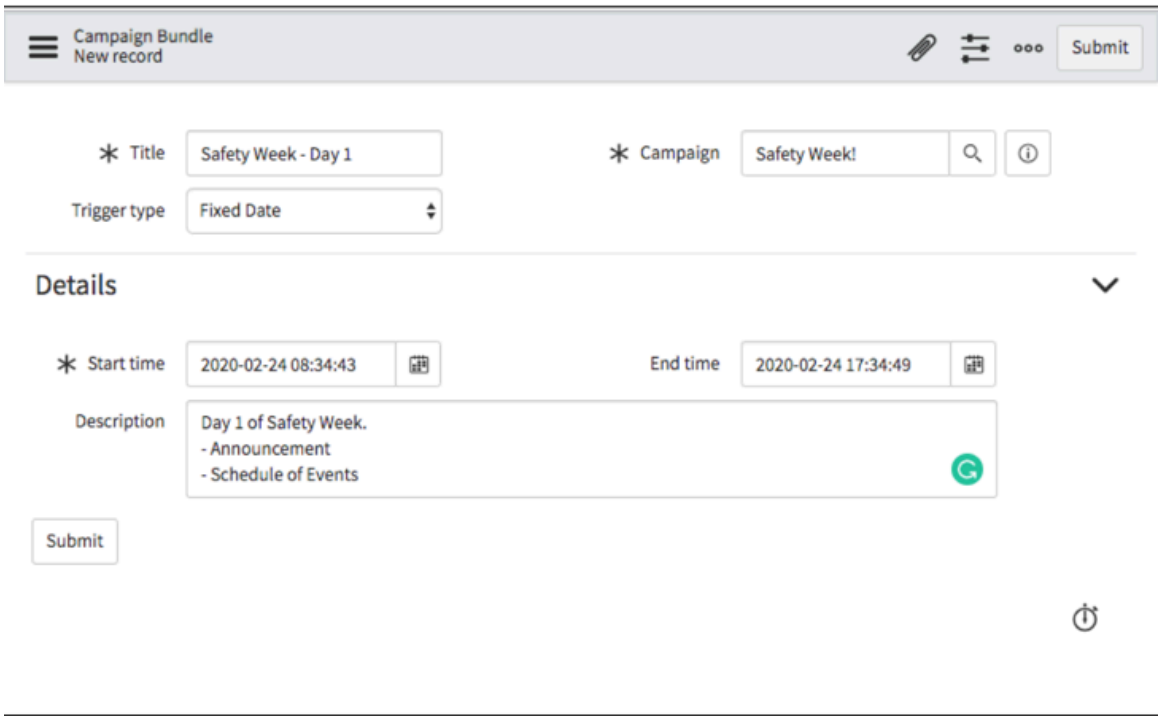

4. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Formulário de pacote de campanha

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Título | O nome do pacote de campanha. |
| Campanha | A campanha associada ao pacote de campanha. |
| Tipo de gatilho | Como o pacote de campanha começa ou termina. Para saber mais sobre gatilhos, consulte Gatilhos de fase da campanha |
| Descrição | Informações descritivas sobre o pacote de campanha. |




5. Clique em **Enviar**.

## O que Fazer Depois

- Clique em **Adicionar fase** para configurar fases adicionais
- Adicione conteúdo à fase, especifique um público e defina o local onde o conteúdo será entregue. Para obter mais informações sobre como criar conteúdo no Content Experience Builder, consulte Adicionar conteúdo a uma campanha usando o Construtor de experiência de conteúdo

### Gatilhos de fase da campanha

Defina um gatilho para disponibilizar o conteúdo na fase da campanha para os funcionários.

## Imediato

O conteúdo deste pacote fica visível para o público imediatamente após a publicação da campanha e nas datas e horas de início e término da campanha. Se o pacote contiver conteúdo de tarefa pendente, esse conteúdo não poderá mais ser acessado quando o funcionário clicar **em Concluir conteúdo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Campos de configuração do gatilho imediato**

| Campo | | Descrição |
|---|---|---|
| Início do gatilho de deslocamento | | Permite que você avance ou retroceda a data de início das datas definidas na fase da campanha. |
| | Quantidade de deslocamento de data | O número de dias, semanas ou meses para deslocar o tipo de gatilho. |
| | Unidades de deslocamento de data | Unidades de tempo para deslocar o tipo de gatilho. |
| | Quando | Determina se o conteúdo da fase deve ser acionado antes ou depois das datas definidas no pacote de campanha. |
| Especificar término | | Permite que você defina um término específico para a disponibilidade de conteúdo nesta fase de campanha. |
| | Tipo de duração | Define por quanto tempo a fase da campanha está ativa. Escolha entre:<br>• **A data de término da campanha** disponibiliza o conteúdo até o término da campanha.<br>• **Duração** de tempo termina o conteúdo após um número específico de dias ou horas.<br>• **O campo dinâmico** usa uma tabela de gatilho e um campo para determinar quando o conteúdo não está mais disponível. Um exemplo é encerrar o conteúdo com base no perfil de RH de um funcionário e na data de início. |
| | Término do gatilho de deslocamento | Aparece quando você seleciona o tipo de duração de **campo dinâmico**. Selecione para indicar que você deseja que o conteúdo termine dias, semanas ou meses antes ou após o valor de término do campo de gatilho. |

## Data fixa

O pacote de campanha é acionado de acordo com uma data e hora de início e término específicas e dentro da data e hora de início e término da campanha.

## Recorrente

Use para criar uma fase de campanha (pacote) que tenha conteúdo repetível baseado em data. Exemplos são anúncios de reconhecimento, como aniversários ou datas de trabalho de seus funcionários, que aparecem no seu Central do funcionário.

**Nota:**
A campanha deve estar no estado Publicado para iniciar com base na hora de início. Trabalhos programados e propriedades afetam quando e como uma campanha é iniciada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Campos de configuração do gatilho recorrente

| Campo | | Descrição |
|---|---|---|
| Frequência | | Define com que frequência você deseja que o comunicado se repita. Escolha entre:<br>• Diariamente<br>• Semanalmente<br>• Mensalmente<br>• Anualmente |
| Tabela de data de início | | A tabela que você deseja basear na fase de campanha recorrente para acionar. Escolha entre:<br>• Perfil de RH (sn_hr_core_profile)<br>• Usuário (sys_user) |
| Campo data de início | | Os campos da tabela que você selecionou para basear o acionamento da fase de campanha recorrente. Por exemplo, se você estiver criando uma fase de campanha recorrente para aniversários de funcionários, selecione a tabela de perfil de RH e **Data de nascimento** nesta lista suspensa. |
| Data de início deslocada | | Marque esta caixa de seleção para acionar sua fase de campanha antes ou após a data de início real do gatilho. Por exemplo, se você estiver criando uma fase de campanha recorrente para aniversários de funcionários, poderá acionar a fase de campanha 2 dias antes dos aniversários dos funcionários e manter a fase de campanha ativa após os aniversários dos funcionários.<br>**Nota:**<br>O conteúdo não é acionado a menos que o gatilho inicial esteja no passado. Por exemplo, se você definir um gatilho recorrente anual em uma data em 2024, o conteúdo não será acionado até 2024, portanto, o gatilho deve ser definido no passado. Você pode usar o campo Início do gatilho deslocado para extrair a data de início do gatilho inicial antes da data atual. |
| | Quantidade de deslocamento de data | O número de dias, semanas ou meses para deslocar o tipo de gatilho. Este campo funciona com os próximos campos para determinar quando o conteúdo está disponível.<br>Por exemplo, se você quiser que a fase da campanha seja acionada 2 dias antes da data real, insira 2 e selecione **Dias** no menu suspenso Unidades de deslocamento de **data**. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Campos de configuração do gatilho recorrente**

| Campo | | Descrição |
|---|---|---|
| | Unidades de deslocamento de data | Unidades de tempo para deslocar o tipo de gatilho. |
| | Quando | Determina se o conteúdo da fase deve ser acionado antes ou depois das datas definidas no pacote de campanha. |
| **Fim** > **Duração do item** | | O número de dias, horas, minutos e segundos que você deseja que a fase da campanha permaneça ativa. |
| **Incluir membros do público com gatilho** > **Isso ocorre** | | Especifica se o conteúdo na fase se torna disponível para novos membros do público. Escolha entre:<br>• A**qualquer momento**: inclui todos os usuários na campanha.<br>• **Durante a campanha**: o conteúdo está disponível somente para usuários para os quais o evento-gatilho ocorre após a data de início da campanha.<br>• **Depois de especificado**: o conteúdo está disponível somente para usuários para os quais o evento-gatilho ocorre após uma data específica. |

## Dinâmico

O pacote de campanha é acionado com base em uma tabela de gatilhos (sn_hr_core_profile ou sys_user), campo de gatilho e deslocamentos de data.

**Campos de configuração do gatilho recorrente**

| Campo | | Descrição |
|---|---|---|
| Tabela de data de início | | A tabela que você deseja basear na fase de campanha recorrente para acionar. Escolha entre:<br>• Perfil de RH (sn_hr_core_profile)<br>• Usuário (sys_user) |
| Campo data de início | | Os campos da tabela que você selecionou para basear o acionamento da fase de campanha recorrente. Por exemplo, se você estiver criando uma fase de campanha recorrente para aniversários de funcionários, selecione a tabela de perfil de RH e **Data de nascimento** nesta lista suspensa. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Campos de configuração do gatilho recorrente

| Campo | | Descrição |
|---|---|---|
| Início do gatilho de deslocamento | | Marque esta caixa de seleção para acionar sua fase de campanha antes ou após a data de início real do gatilho. Por exemplo, se você estiver criando uma fase de campanha recorrente para aniversários de funcionários, poderá acionar a fase de campanha 2 dias antes dos aniversários dos funcionários e manter a fase de campanha ativa após os aniversários dos funcionários.<br><br>**Nota:**<br>O conteúdo não é acionado a menos que o gatilho inicial esteja no passado. Por exemplo, se você definir um gatilho recorrente anual em uma data em 2024, o conteúdo não será acionado até 2024, portanto, o gatilho deve ser definido no passado. Você pode usar o campo Início do gatilho deslocado para extrair a data de início do gatilho inicial antes da data atual. |
| | Quantidade de deslocamento de data | O número de dias, semanas ou meses para deslocar o tipo de gatilho. Este campo funciona com os próximos campos para determinar quando o conteúdo está disponível.<br><br>Por exemplo, se você quiser que a fase da campanha seja acionada 2 dias antes da data real, insira 2 e selecione **Dias** no menu suspenso Unidades de deslocamento de **data**. |
| | Unidades de deslocamento de data | Unidades de tempo para deslocar o tipo de gatilho. |
| | Quando | Se as unidades devem ser deslocadas antes ou depois da data definida. |
| **FimTipo de duração** | | Define por quanto tempo a fase da campanha está ativa. Escolha entre: |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Campos de configuração do gatilho recorrente**

| Campo | | Descrição |
|---|---|---|
| | | • **A data de término da campanha** disponibiliza o conteúdo até o término da campanha.<br>• **Duração** de tempo termina o conteúdo após um número específico de dias ou horas.<br>• **O campo dinâmico** usa uma tabela de gatilho e um campo para determinar quando o conteúdo não está mais disponível. Um exemplo é encerrar o conteúdo com base no perfil de RH de um funcionário e na data de início. |
| **Incluir membros do público com gatilho** > **Isso ocorre** | | Especifica quais membros do público podem exibir o conteúdo na fase da campanha, com base em quando ocorre o evento de acionamento. Escolha entre:<br>• A**qualquer momento**: inclui todos os usuários na campanha.<br>• **Durante a campanha**: o conteúdo está disponível somente para usuários para os quais o evento-gatilho ocorre após a data de início da campanha.<br>• **Depois de especificado**: o conteúdo está disponível somente para usuários para os quais o evento-gatilho ocorre após uma data específica. |

## Conclusão de tarefa

Conclui o pacote de campanha quando um usuário conclui o item do gatilho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Campos de configuração do gatilho recorrente

| Campo | | Descrição |
|---|---|---|
| Item do gatilho | | O item de tarefa que concluirá o pacote. |
| Data de início deslocada | | Marque esta caixa de seleção para acionar sua fase de campanha antes ou após a data de início real do gatilho. Por exemplo, se você estiver criando uma fase de campanha recorrente para aniversários de funcionários, poderá acionar a fase de campanha 2 dias antes dos aniversários dos funcionários e manter a fase de campanha ativa após os aniversários dos funcionários.<br><br>**Nota:** O conteúdo não é acionado a menos que o gatilho inicial esteja no passado. Por exemplo, se você definir um gatilho recorrente anual em uma data em 2024, o conteúdo não será acionado até 2024, portanto, o gatilho deve ser definido no passado. Você pode usar o campo Início do gatilho deslocado para extrair a data de início do gatilho inicial antes da data atual. |
| | Quantidade de deslocamento de data | O número de dias, semanas ou meses para deslocar o tipo de gatilho. Este campo funciona com os próximos campos para determinar quando o conteúdo está disponível.<br><br>Por exemplo, se você quiser que a fase da campanha seja acionada 2 dias antes da data real, insira 2 e selecione **Dias** no menu suspenso Unidades de deslocamento de **data**. |
| | Unidades de deslocamento de data | Unidades de tempo para deslocar o tipo de gatilho. |
| | Quando | Se as unidades devem ser deslocadas antes ou depois da data definida. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Campos de configuração do gatilho recorrente

| Campo | | Descrição |
|---|---|---|
| **Fim** > **Tipo de duração** | | Define por quanto tempo o conteúdo nesta fase está disponível. Escolha entre:<br>• **A data de término da campanha** disponibiliza o conteúdo até o término da campanha.<br>• **Duração** de tempo termina o conteúdo após um número específico de dias ou horas.<br>• **O campo dinâmico** usa uma tabela de gatilho e um campo para determinar quando o conteúdo não está mais disponível. Um exemplo é encerrar o conteúdo com base no perfil de RH de um funcionário e na data de início. |
| Se você selecionou **Duração de tempo** | Duração do item | O número de dias, horas, minutos e segundos que você deseja que a fase da campanha permaneça ativa. |
| Se você selecionou **Campo dinâmico** | Tabela de data de término | Especifique a tabela da qual selecionar a condição que encerra a fase da campanha. |
| | Campo de data de término | Os campos da tabela que você selecionou para criar uma condição que aciona seu pacote de campanha. |
| | Data de término deslocada | Selecione para indicar que a disponibilidade do conteúdo termina após um período específico. |
| | Quantidade de deslocamento de data | O número de dias, semanas ou meses para deslocar o tipo de gatilho. Este campo funciona com os próximos campos para determinar quando o conteúdo está disponível. |
| | Unidades de deslocamento de data | Unidades de tempo para deslocamento da data de término do conteúdo. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Campos de configuração do gatilho recorrente

| Campo | | Descrição |
|---|---|---|
| | Quando | Se as unidades devem ser deslocadas antes ou depois da data definida. |
| Fechar outro conteúdo | | Fecha o outro conteúdo nesta fase |

## Condição

Este tipo de gatilho é específico para jornadas de funcionários: licença maternidade/paternidade. Você pode usá-lo para o seu processo, mas é um recurso avançado que requer a criação de um mecanismo de gatilho, como uma regra de negócios ou script para funcionar.

**Nota:**
Ao definir condições como diferenciação de maiúsculas e minúsculas ou valores nulos, consulte APIGlideFilter - com escopo, global, regras de negócios e scripts. Criar scripts ou regras de negócios requer a função de administrador.

### Campos de configuração do gatilho de condição

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tabela de condição | A tabela que você deseja usar para criar gatilhos de condição para o pacote de campanha. |
| Campo de usuário | Os campos da tabela que você selecionou para criar uma condição que aciona seu pacote de campanha. |
| Condição de início | Filtre as condições com base na tabela e no campo selecionados para quando quiser que o pacote de campanha seja acionado. |
| Início do gatilho de deslocamento | Indica que você deseja que o gatilho inicie após ou antes de um número definido de dias, semanas ou meses a partir do campo de gatilho selecionado. |
| Quantidade de deslocamento de data | O número de unidades de deslocamento de data (dias, semanas ou meses) em que a data do gatilho deve ocorrer. |
| Unidades de deslocamento de data | A unidade de tempo (dias, semanas ou meses) que o tipo de deslocamento de data deve acionar. |
| Quando | Indica se a data do gatilho deve ser anterior ou posterior à selecionada no campo do gatilho. |
| **Fim** > **Tipo de duração** | Define por quanto tempo o conteúdo nesta fase está disponível. Escolha entre:<br>• **A data de término da campanha** disponibiliza o conteúdo até o término da campanha.<br>• **Duração** de tempo termina o conteúdo após um número específico de dias ou horas. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Campos de configuração do gatilho de condição**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | • **O campo dinâmico** usa uma tabela de gatilho e um campo para determinar quando o conteúdo não está mais disponível. Um exemplo é encerrar o conteúdo com base no perfil de RH de um funcionário e na data de início. |
| **Fim** > **Condição de parada** | Filtre as condições com base na tabela e no campo selecionados para quando quiser que o pacote de campanha seja interrompido. |

**Nota:**
Ao definir condições como diferenciação entre maiúsculas e minúsculas ou valores nulos, consulte o API GlideFilter - Scoped, Global .

### Adicionar conteúdo a uma campanha usando o Construtor de experiência de conteúdo

Crie ou coloque conteúdo em um pacote ou fase para uma campanha usando o Content Experience Builder. A biblioteca de conteúdo contém conteúdo existente e é organizada por tipo de conteúdo.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ca.campaign_manager ou sn_cd.content_admin

Conclua as etapas para Criar uma campanha usando o Construtor de experiência de conteúdo e Criar fases de campanha (pacotes) usando o Construtor de experiência de conteúdo

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode adicionar conteúdo à campanha da Biblioteca de conteúdo ou criar novo conteúdo usando o Content Experience Builder.

**Nota:**
Você deve criar conteúdo avançado no Editor de conteúdo avançado da Biblioteca de conteúdo, já que o Content Experience Builder não é compatível com a criação de conteúdo avançado. Veja Editor de conteúdo avançado

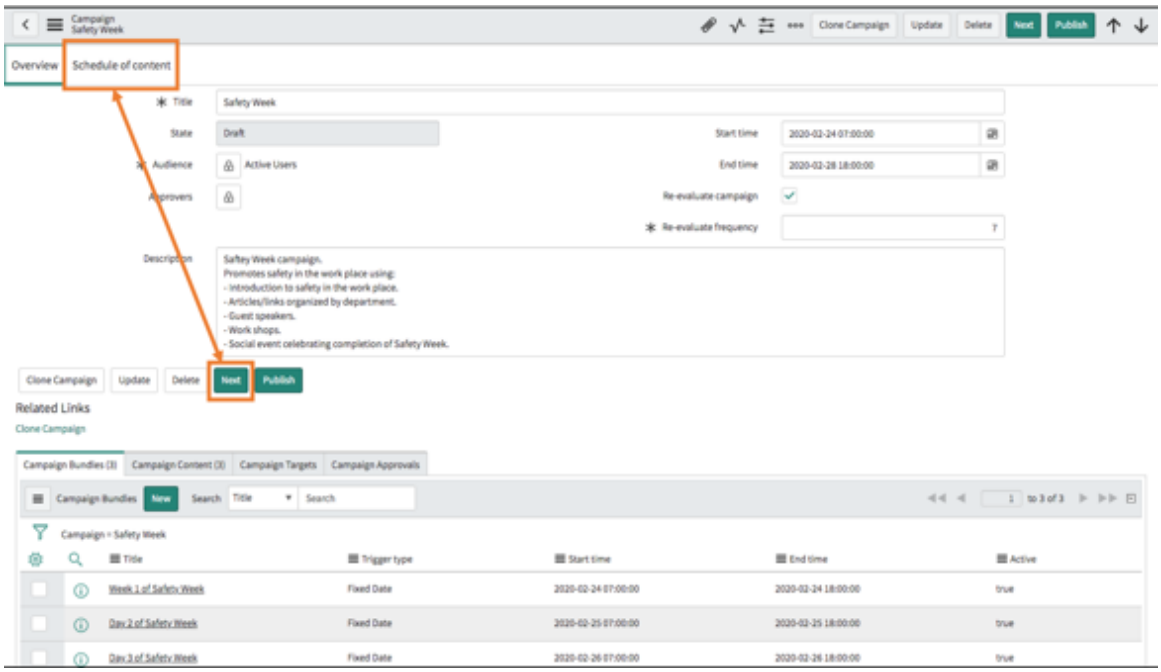
## Procedimento

Para abrir uma campanha no Content Experience Builder, siga as etapas 1 e 2. Se você já abriu a campanha no Content Experience Builder, prossiga para a etapa 3.

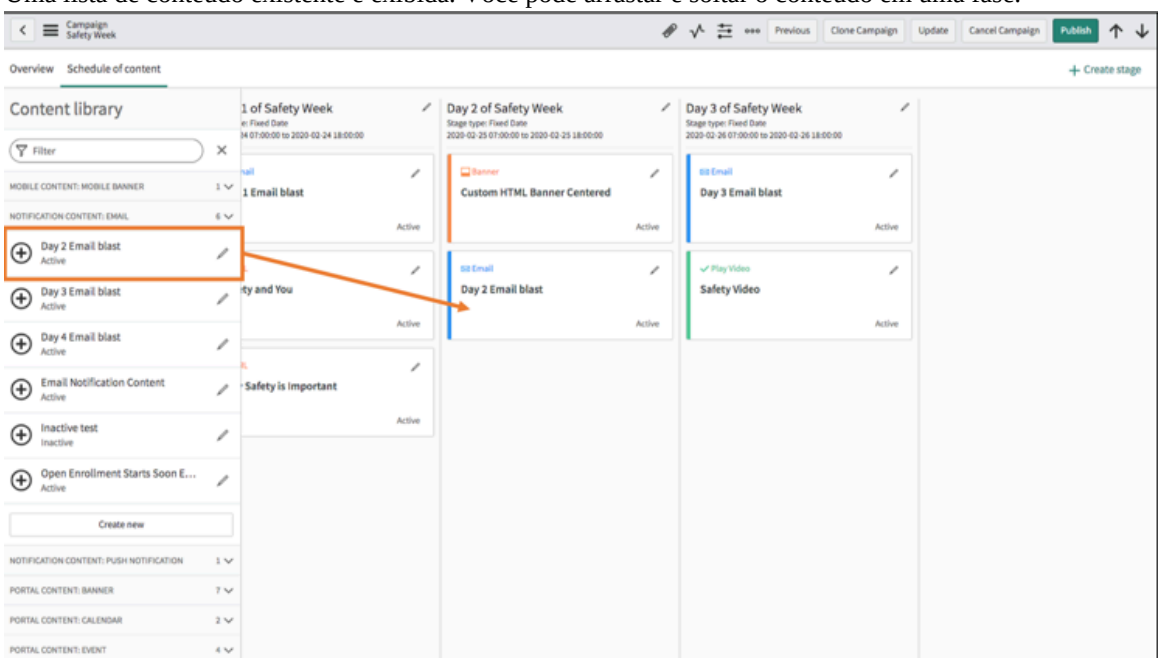
1. Navegar até **Todos** > **Experiências de conteúdo** > **Construtor de experiências de conteúdo**.
2. Selecione a campanha e clique na guia **Programação de conteúdo** ou clique em **Avançar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




3. Para criar novo conteúdo ou selecionar conteúdo da Biblioteca de conteúdo, clique no ícone de ) ao lado de um tipo de conteúdo.
Uma lista de conteúdo existente é exibida. Você pode arrastar e soltar o conteúdo em uma fase.




Você pode usar o campo Filtro para pesquisar conteúdo por título (por exemplo "Atualização de apólice de viagem") ou tipo de conteúdo (como conteúdo do Mobile ou do Portal).

Clique em **Criar novo** para criar novo conteúdo. Para obter mais informações sobre os campos de formulário Novo conteúdo, consulte os links na tabela abaixo:

### Tipo de conteúdo

| Tipo de conteúdo | Descrição |
|---|---|
| Conteúdo para Dispositivos Móveis | Faixas de comunicado que você pode enviar para os dispositivos móveis do seu funcionário. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Tipo de conteúdo | Descrição |
|---|---|
| | A faixa pode ser uma imagem vinculada ao seu conteúdo ServiceNow® Central do funcionário ou ServiceNow® Portal de serviços.<br><br>Para obter informações sobre como criar conteúdo móvel, consulte Configurar conteúdo móvel. |
| Conteúdo da Notificação | Explosão de informações que você envia diretamente para seus funcionários por e-mail ou envia por push para os dispositivos móveis deles.<br><br>**Nota:**<br>Os e-mails enviados por meio de campanhas são endereçados individualmente a um usuário na campanha, enquanto os usuários restantes são copiados em cópia oculta (BCC).<br><br>Para obter informações sobre como criar conteúdo de notificação, consulte Crie conteúdo de e-mail, SMS ou notificação por push. |
| Conteúdo do portal | Conteúdo que aparece no seu Central do funcionário ou Portal de serviços.<br><br>Para obter informações sobre como criar conteúdo do portal, consulte Biblioteca de Conteúdo. |
| Conteúdo de tarefas | Conteúdo que atribui tarefas aos seus funcionários e pode ser enviado por e-mail, SMS ou publicado em Central do funcionário ou Portal de serviços.<br><br>Para obter informações sobre como criar conteúdo de tarefa, consulte Criar conteúdo de tarefa. |

4. Clique em **Atualizar**.

### O que Fazer Depois

- Continue adicionando fases e conteúdo à campanha
- Use a visualização da campanha para ver como a campanha aparecerá para o público. Veja Visualização da campanha
- Se você estiver criando mais de uma campanha com recursos semelhantes, use o botão **Clonar campanha** para clonar a campanha, as fases e o conteúdo.
- Quando estiver pronto para publicar a campanha, clique em **Publicar**.

#### Visualização da campanha

Ao criar uma campanha, você pode visualizar o conteúdo antes de publicá-lo.

Ser capaz de ver a aparência do seu conteúdo para o público é crucial para garantir que você tenha mensagens e recursos visuais corretos. A visualização da campanha fornece:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Uma maneira de verificar se sua campanha está livre de erros do ponto de vista do usuário, da programação e do conteúdo.
- Um método para obter informações e uma exibição precisa do seu conteúdo e da campanha em geral.
- Um meio de visualizar uma única parte do conteúdo, uma fase ou uma exibição completa do portal.

### Exibição de conteúdo único

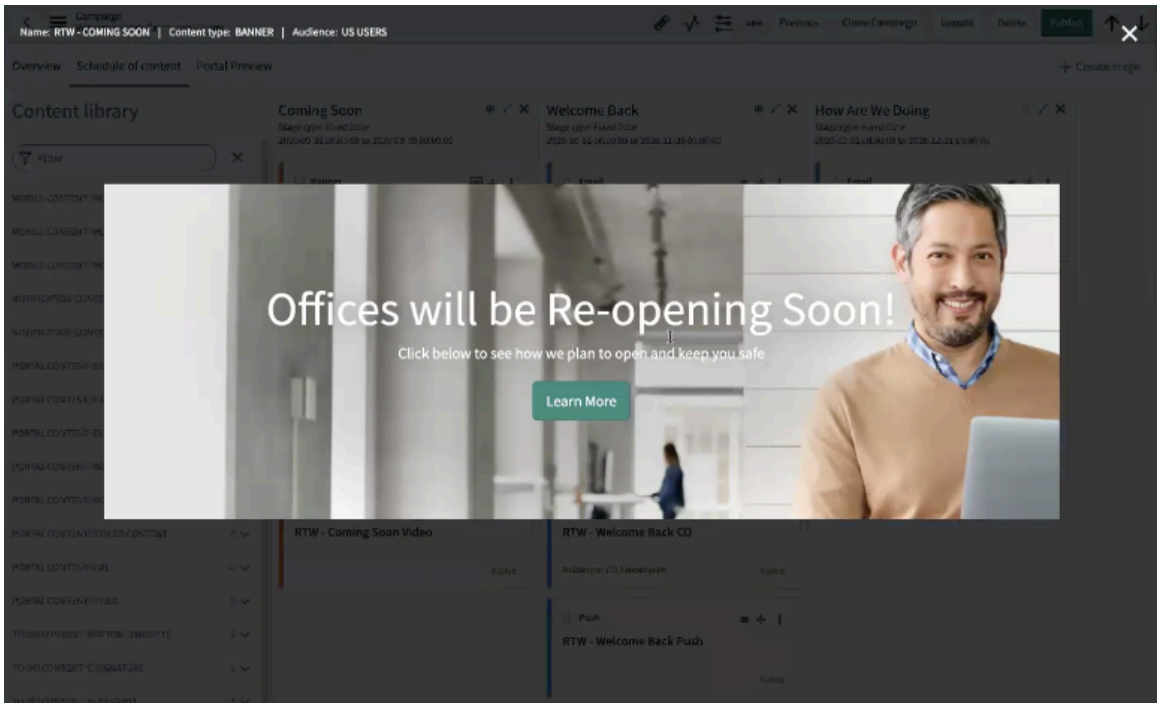
A visualização de conteúdo único fornece uma exibição dos seguintes tipos de conteúdo:

- Faixa
- Calendário
- Evento
- Rich text (conteúdo estilizado)
- URL
- Vídeo
- Notificação
  - E-mail
  - SMS
  - Envio por Push
- Pendência (conteúdo mostrado como pendente no portal de serviços ou ESC)
- Público para o qual o conteúdo é direcionado
- Tipo de conteúdo
- Detalhes da fase à qual o conteúdo pertence

**Nota:**
O conteúdo móvel (com exceção de Push e SMS) e da comunidade não está disponível para visualização.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



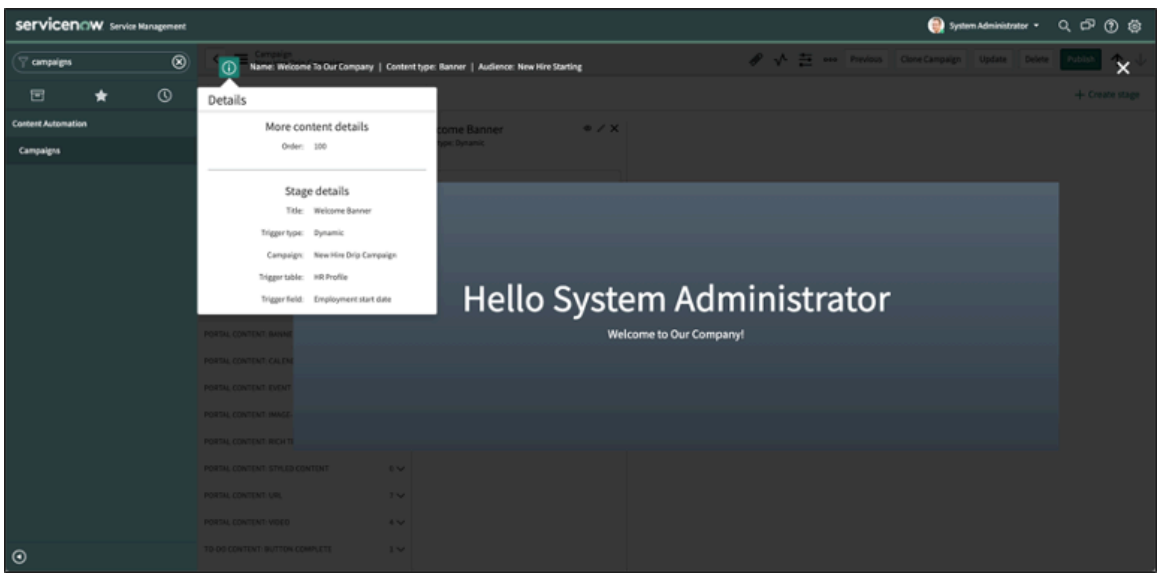

## Visualização da fase

A visualização da fase fornece uma exibição de todo o conteúdo em uma fase ou pacote de uma campanha.

Você também pode exibir uma página específica (não apenas sua página inicial se estiver apresentando conteúdo em várias páginas).

Para obter mais informações, consulte Visualizar conteúdo único.

**Nota:**
Também disponível na visualização completa do portal.




## Exibição completa do portal

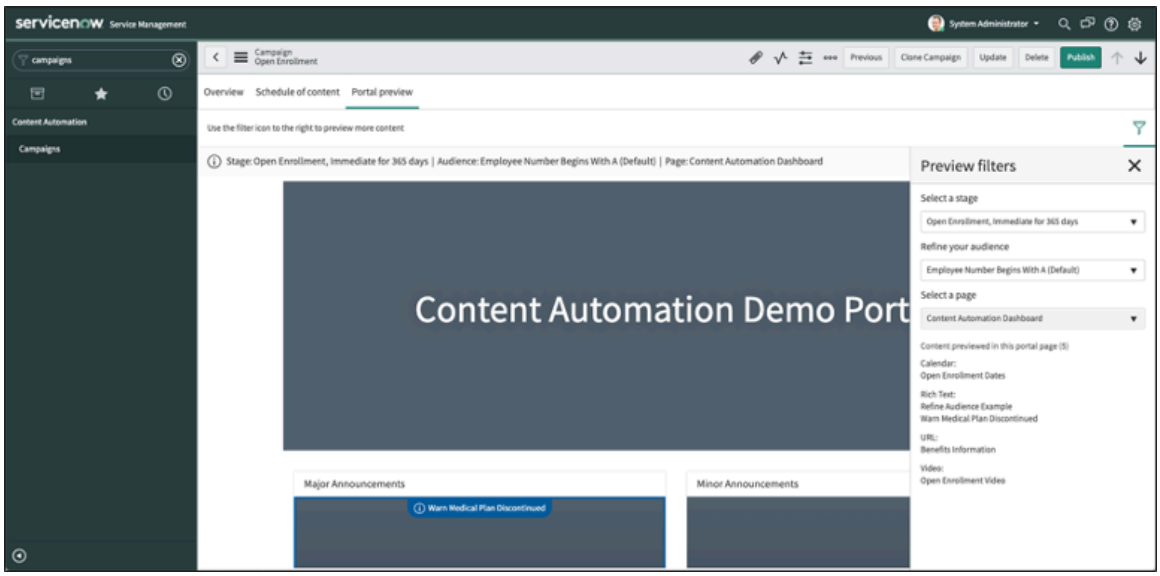
A visualização completa do portal fornece uma exibição de todo o conteúdo que aparece no portal. Existem filtros que você pode usar para exibir:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Uma fase específica na sua campanha
- Conteúdo direcionado a um público específico
- Uma página específica (não apenas sua página inicial se você estiver apresentando conteúdo em várias páginas)

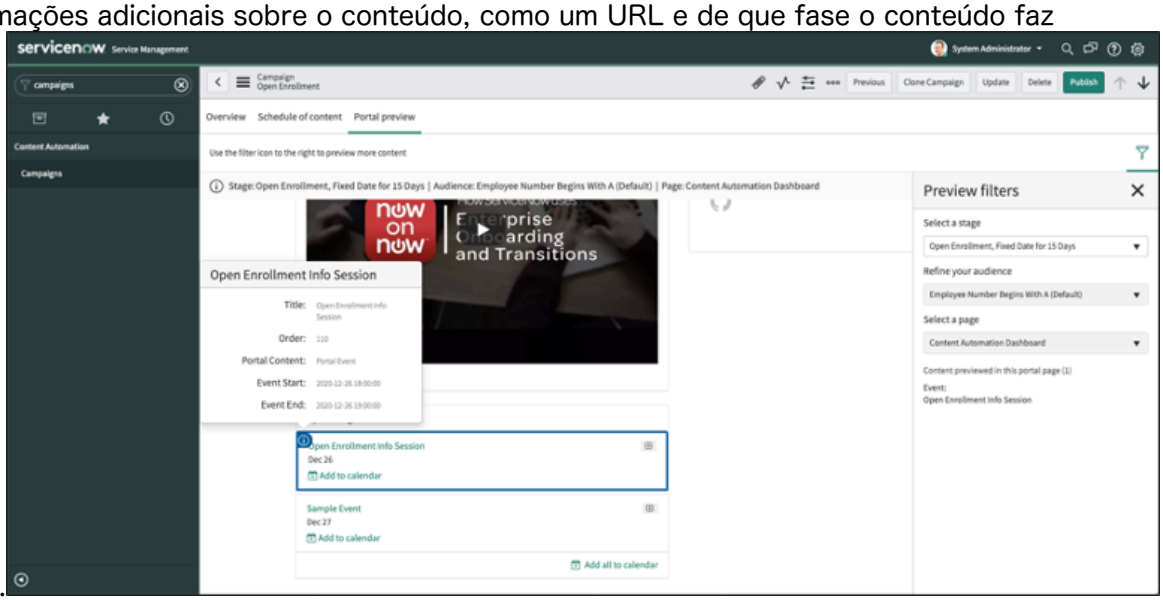
**Nota:**
Também disponível na visualização da fase.




Somente páginas com conteúdo estão disponíveis para visualização.

## Marcadores de informação

Ao visualizar o conteúdo da campanha, um contorno azul e marcadores de informações mostram qual conteúdo no portal faz parte da campanha. Ele também mostra informações adicionais sobre o conteúdo, como um URL e de que fase o conteúdo faz parte.




**Nota:**
As visualizações não podem ser editadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Destaque de conteúdo

O conteúdo destacado em azul está ativo e o conteúdo destacado em cinza está inativo.

### Propriedade de visualização da campanha

Se você tiver vários portais de serviço, use a propriedade sn_ca.campaign.preview.portal_url_suffix para selecionar o portal no qual deseja renderizar as visualizações da campanha. Navegar até **Experiências de conteúdo** > **Configurações** > **Propriedades** para exibir esta propriedade.

#### Visualize seu portal

Use a visualização da campanha para exibir o conteúdo da campanha que aparece no seu portal. Use os filtros de visualização para ajustar o que você deseja visualizar.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cd.content_manager, sn_ca.campaign_manager

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Experiências de conteúdo** > **Construtor de experiências de conteúdo**.
2. Selecione uma campanha.
3. Selecione a guia **Visualização do portal**.

**Nota:**
Você também pode mostrar uma visualização do portal selecionando o ícone mostrar visualização ( ícone ) na parte superior de uma fase.

4. Use **filtros de visualização** para determinar o que você visualiza.

#### Visualizar filtros

| Filtro | Descrição |
|---|---|
| Selecione uma fase | A fase ou fase/pacote da campanha que você deseja exibir.<br><br>Selecione uma fase de campanha específica para a qual você deseja visualizar o conteúdo. |
| Refinar público | O público-alvo do conteúdo na fase selecionada.<br><br>Selecionar um público fornece uma visualização do conteúdo que esse público vê. |
| Selecione uma página | A página no Portal de serviços que você deseja visualizar.<br><br>Uma página é um registro preexistente que contém código e estrutura que definem como exibir o conteúdo que você deseja programar e disponibilizar para seus funcionários. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Filtro | Descrição |
| --- | --- |
| | **Nota:** Os modelos estão contidos em um tópico e fazem referência a uma página. Os modelos têm um relacionamento direto com uma página, mas vários tópicos podem ser associados a um modelo/página. Por exemplo, o sistema de base fornece a página emp_employee-taxonomy e a maioria dos tópicos está associada a essa página. Para obter mais informações, consulte Criar modelo de página de tópico.<br><br>Quando uma página tem tópicos associados a ela, o campo **Taxonomia** é exibido e você pode filtrar por ele e selecionar tópicos associados à taxonomia. |
| Selecione uma taxonomia | Permite filtrar sua visualização por taxonomia.<br><br>A taxonomia é uma coleção de tópicos hierárquicos que reúne diferentes tipos de conteúdo, como solicitações, artigos, links rápidos e comunicações de funcionários.<br><br>Uma taxonomia é o nível superior da hierarquia e pode ter vários tópicos abaixo dela.<br><br>Por exemplo, você pode ter taxonomias para RH e TI para poder agrupar tópicos específicos em cada um.<br><br>Quando você usa **Selecionar uma página** ou **Selecionar um tópico** para filtrar sua visualização, o valor neste campo pode mudar porque o tópico pode não estar na taxonomia ou na página selecionada. Quando este campo está esmaecido, isso indica que, para a página e o tópico selecionados, há apenas uma taxonomia. |
| Selecione um tópico | Permite visualizar o conteúdo associado a um tópico.<br><br>Os tópicos são organizados em uma taxonomia.<br><br>Quando a propriedade do sistema Permitir propriedade para tópicos (sn_cd.activate_topic_ownership) é definida como **Sim** e o tópico é atribuído a você ou a um grupo ao qual você pertence, você só vê tópicos atribuídos a você ou tópicos que não têm restrições. Para obter mais informações, consulte Propriedades |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Filtro | Descrição |
| --- | --- |
| | instaladas com experiências de conteúdo e Atribuir propriedade de conteúdo. |
| Mostrar conteúdo inativo | Fornece mensagens na faixa que identifica o conteúdo que está inativo.<br><br>Alterne o comutador para verde para ativar este recurso. |

**Nota:**
Os filtros de visualização que estão esmaecidos indicam que o valor exibido é a única seleção disponível para visualização.

O conteúdo destacado em azul está ativo e o conteúdo destacado em cinza está inativo.

5. Saia dos **filtros** de visualização para exibir o portal.

**Nota:**

Selecione o ícone Exibir **detalhes do conteúdo** ( ) para ver detalhes adicionais sobre o conteúdo.

### Visualizar conteúdo único

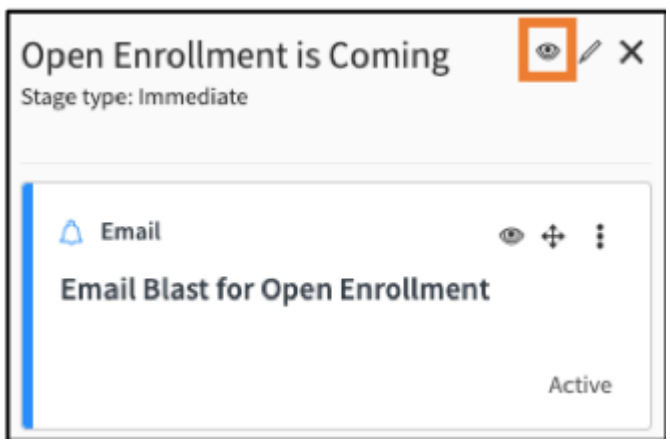
Use a guia **Programação de conteúdo** para exibir um conteúdo específico ou uma fase da sua campanha.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ca.campaign_manager

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Experiências de conteúdo** > **Construtor de experiências de conteúdo**.
2. Selecione uma campanha que você deseja visualizar.
3. Selecione a guia **Programação de conteúdo**.
4. Selecione o ícone de exibição de exibição ( de exibição de exibição) no conteúdo que você deseja exibir.
5. Selecione o ícone de exibição de exibição ( de exibição de exibição) em uma fase para visualizar todo o conteúdo dessa fase.




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Feche a visualização para retornar à programação da exibição de conteúdo da campanha.

**Nota:**

Quando o ícone de exibição de exibição ( ícone ) está cinza, não há suporte para uma exibição no momento.

### Como analisar e melhorar a eficácia da sua campanha

Depois que uma campanha for publicada, use esses recursos para analisar a campanha para garantir que sua mensagem seja eficaz e altere as configurações conforme necessário.

## Análise de conteúdo

O Campanhas usa Análise de conteúdo para coletar dados sobre interações do usuário e gerar visualizações que ajudam a determinar a eficácia da sua campanha.

**Nota:**

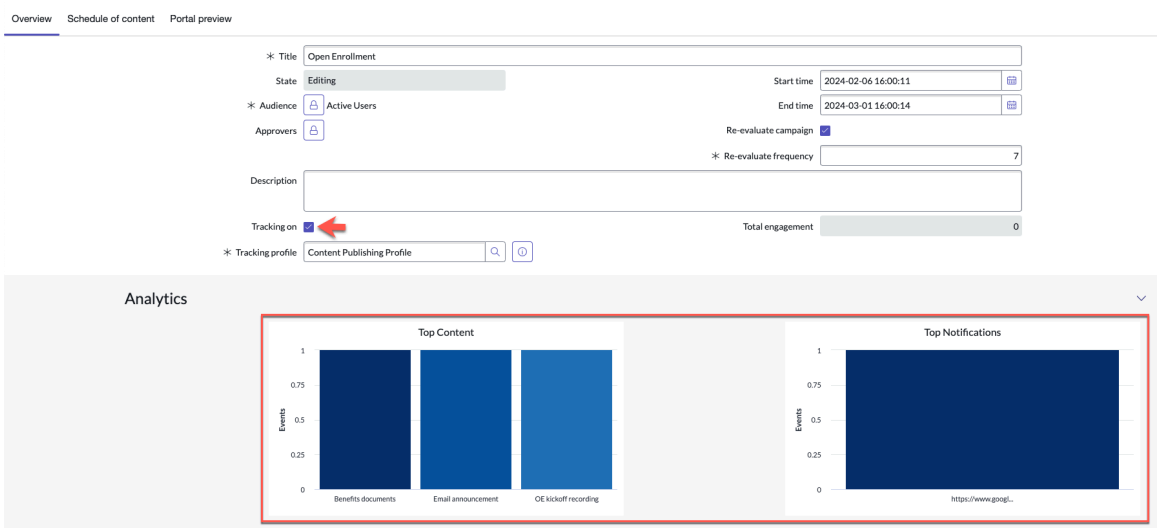
A Análise de conteúdo é um plug-in separado que deve ser instalado e configurado. Para obter informações de instalação, consulte Ativar Análise de conteúdo.

Quando o acompanhamento está habilitado para uma campanha, a Análise de conteúdo gera duas visualizações que aparecem na página de visão geral da campanha:

- Conteúdo principal: gráfico de barras que mostra o conteúdo mais acessado. Clicar em uma barra mostra métricas para o conteúdo e a ação específicos.
- Principais notificações: gráfico de barras que mostra as notificações por e-mail mais clicadas durante a campanha.

**Nota:**

Recomendamos aguardar pelo menos 24 horas após a publicação da campanha para que os dados apareçam nas visualizações.




A Análise de conteúdo gera visualizações adicionais no Visão geral da campanha e painéis de análise da campanha.

## Público

Um público é um grupo de usuários que atendem a um conjunto de condições. Você define um público no nível da campanha e refina esse público no nível do conteúdo para controlar quem vê o conteúdo.

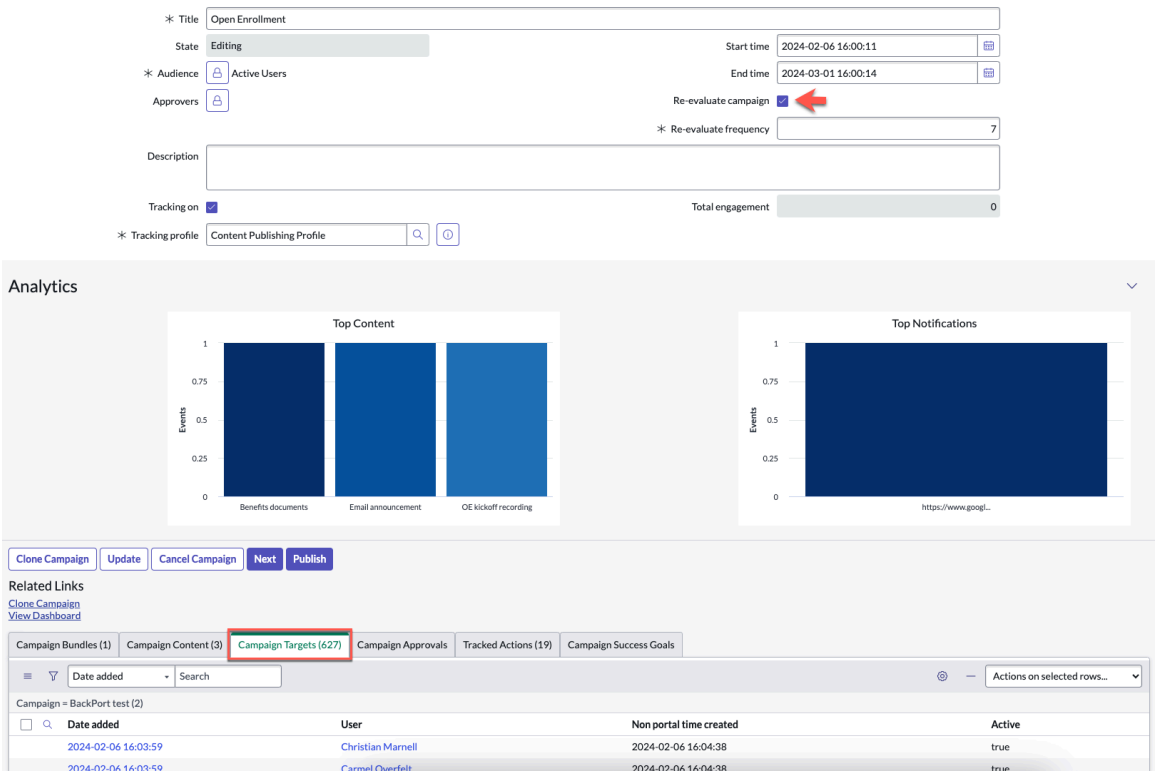
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se a opção **Reavaliar campanha** estiver habilitada, o trabalho programado Experiências de conteúdo: atualizar público de campanha adiciona ou remove usuários quando eles atendem ou não atendem mais às condições. Por exemplo, uma campanha é direcionada aos funcionários do departamento de engenharia. O trabalho programado reavalia periodicamente o público, adicionando novas contratações ao público e removendo usuários que são transferidos para outro departamento ou saem da empresa. O conteúdo da campanha é exibido somente para os funcionários atuais do departamento de Engenharia.

Como alternativa, você pode modificar manualmente o público após o início da campanha. Para obter mais informações, consulte Editar uma campanha publicada.

Os destinos da campanha aparecem depois que uma campanha é publicada e o trabalho programado Experiências de conteúdo: atualizar público da campanha é executado. Você pode exibir uma lista dos usuários no público-alvo abrindo uma campanha e navegando até a guia **Metas da campanha**. A lista de destino da campanha contém a data em que o usuário foi adicionado, o usuário, a campanha ao qual o usuário está atribuído e se a campanha está ativa.




## Gatilho

As configurações do gatilho determinam quando o conteúdo de uma fase se torna disponível para seus funcionários. As configurações incluem o tipo de gatilho e a compensação de data.

Quando uma campanha começa e os funcionários são adicionados, você pode reavaliar o tipo de gatilho e as datas de uma fase de campanha. Ao reavaliar continuamente os tipos de gatilho e as datas, você pode garantir que o público correto receba o conteúdo de campanha correto.

Para obter mais informações sobre tipos de gatilho, consulte Gatilhos de fase da campanha.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

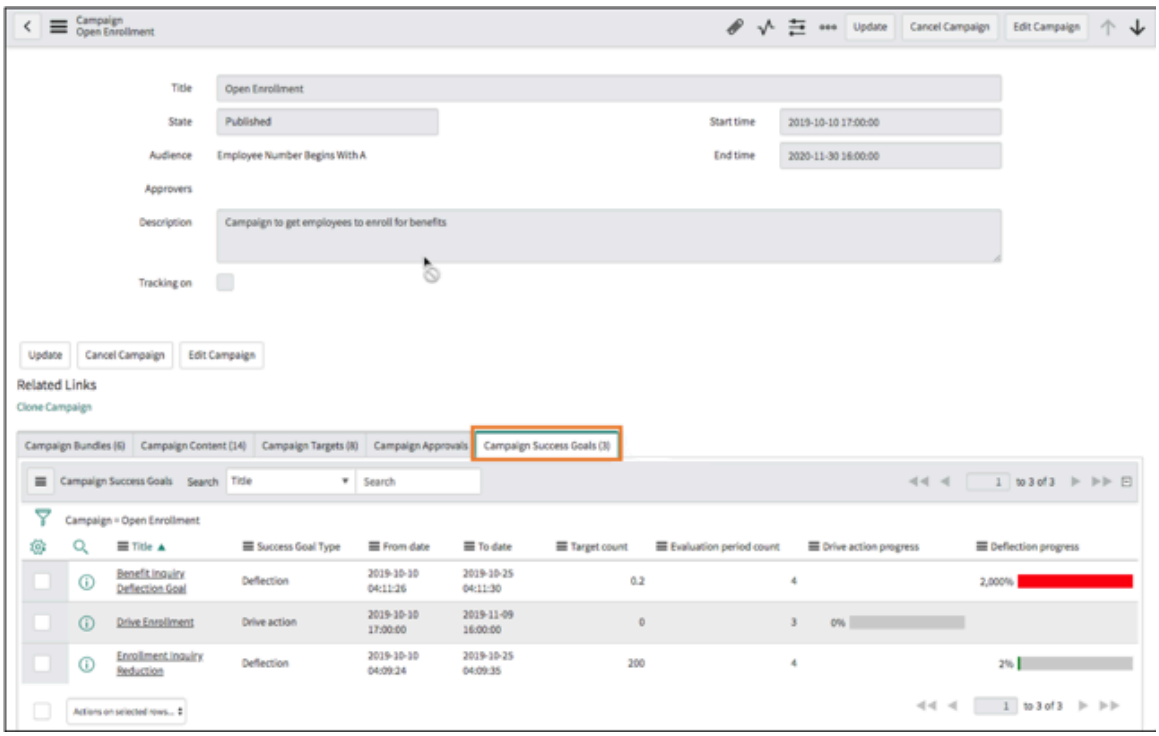
## Objetivos de sucesso da campanha

Use os objetivos de sucesso da campanha para definir um resultado desejado para a campanha, por exemplo, levando os funcionários a se inscreverem em benefícios ou reduzindo o número de casos de consulta criados pelo funcionário. Se você não estiver vendo os resultados esperados, poderá modificar a campanha.

**Nota:**
Você pode criar objetivos de sucesso de campanha somente quando o estado de uma campanha estiver em Rascunho ou Edição.

Veja algumas maneiras de usar as metas de sucesso da campanha:

- Determine se sua campanha está gerando com sucesso um tipo específico de ação, como funcionários se inscrevendo para receber benefícios. Por exemplo, sua empresa tem 2.000 funcionários e 1.500 já se inscreveram para depósito direto na folha de pagamento. Você cria uma campanha que é direcionada aos 500 funcionários que ainda não se inscreveram no depósito direto na folha de pagamento. Se sua campanha estiver na última fase e poucos funcionários se inscreveram, você poderá adicionar outra fase à campanha com conteúdo adicional incentivando os funcionários a se inscreverem.
- Compare as métricas da sua campanha com uma campanha anterior. Por exemplo, a campanha de inscrição aberta no ano passado incluiu um webinar com uma sessão de perguntas e respostas, enquanto este ano a campanha tem um vídeo informativo. Você pode revisar a diferença nas taxas de inscrição para determinar se a mudança de conteúdo teve um impacto.
- Veja se sua campanha está reduzindo com sucesso um tipo de ação. Por exemplo, você cria uma campanha que fornece vídeos, artigos de conhecimento e links para informar os funcionários sobre um programa. Nas semanas após o término da campanha, você compara o número de casos de consulta criados antes do início da campanha com o número de casos criados após.




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Criar objetivos de sucesso da campanha

Crie seus próprios objetivos de sucesso para ver como sua campanha está progredindo e aprenda a usar linhas de base para comparar com seus objetivos de destino.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ca.campaign_manager, sn_cd.content_admin

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Experiências de conteúdo** > **Construtor de experiências de conteúdo** e selecione uma campanha.
2. Clique na guia **Objetivos de sucesso da campanha** e selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

### Formulário de objetivos de sucesso da campanha

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Título | Nome do objetivo de sucesso. |
| Descrição | Descrição do objetivo de sucesso.<br>**Nota:** O título e a descrição ajudam a identificar como você está avaliando o sucesso da sua campanha. |
| Tipo de objetivo de sucesso | Como você deseja criar e calcular o objetivo de sucesso da campanha.<br>• Desvio: você deseja que sua campanha informe os funcionários para que o número de casos de consulta diminua.<br>• Impulsionar ação: você deseja que sua campanha induza os funcionários a criar casos, como se inscrever em benefícios de saúde. |
| Tabela | Fornece o campo que o **tipo de objetivo de sucesso** usa para calcular.<br>Você pode usar para criar condições de filtro para criar objetivos de sucesso específicos.<br>**Nota:** Este campo não é editável. |
| Campo de data do caso | Mostra o campo da tabela Caso de RH [sn_hr_core_case] que o **tipo de objetivo de sucesso** usa para calcular.<br>Depois que o trabalho programado Experiências de conteúdo: avaliar objetivos de sucesso da campanha for executado e o primeiro caso ativo relacionado ao serviço |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | de RH for criado, o acompanhamento será iniciado para seus critérios de sucesso. Use os filtros para identificar condições específicas que você deseja rastrear.<br><br>**Nota:**<br>Este campo não é editável. |
| Ativo | Opção para ativar este objetivo de sucesso de campanha. |
| Filtros | Filtros que você usa para determinar sua avaliação e objetivos de destino.<br><br>Por exemplo, para um tipo de ação de unidade, você pode definir seus filtros para esta condição:<br>• Serviço de RH<br>• é<br>• Consulta sobre Benefícios Gerais<br><br>Depois de selecionar seus critérios de avaliação e destino, você pode ver o número de casos de consulta de benefícios gerais que foram criados e compará-lo com a contagem de destino. |

4. Selecione a guia **Critérios** de avaliação.

### Campos da seção Critérios de sucesso da campanha

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Tipo de avaliação | Como você deseja definir a coleta de dados da campanha. Você pode selecionar três tipos:<br>• Somente contagem de destino: use este tipo quando não houver dados históricos para comparar sua campanha. Este tipo usa intervalos de datas e um **valor** de meta específico (consulte a guia Meta) para determinar o sucesso da campanha.<br>• Intervalo de datas: use este tipo quando quiser comparar os dados da campanha com uma campanha anterior.<br>• Relativo à campanha: use este tipo quando quiser comparar apenas o sucesso na campanha e não compará-lo com dados históricos. Por exemplo, você pode definir o tipo para iniciar 10 dias antes e depois da campanha e exibir a atividade. Você também pode |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | especificar uma data relacionada a uma campanha, como Criada, Hora de publicação, Atualizada e outras.<br><br>**Nota:**<br>Os campos mudam com base no tipo de avaliação selecionado. |
| A partir da data | Data em que você deseja que o período de avaliação comece.<br><br>A data de início pode ser:<br>• Antes do início da campanha.<br>• A data de início da campanha.<br>• Qualquer data após o início da campanha. |
| Até a presente data | Data em que você deseja que o período de avaliação termine.<br><br>A data de término pode ser:<br>• Após o término da campanha.<br>• A data em que a campanha termina.<br>• Qualquer data antes do término da campanha. |

5. No campo **Tipo de avaliação**, selecione o Intervalo de **datas**.
6. No formulário de **objetivo de sucesso da campanha**, preencha os campos.

### Guia Critérios de avaliação

| Campo | Definição |
| --- | --- |
| Intervalo de datas de avaliação:<br><br>A partir da data | Data em que você deseja que o período de avaliação comece.<br><br>A data de início pode ser:<br>• Antes do início da campanha.<br>• A data em que a campanha começa.<br>• Qualquer data após o início da campanha. |
| Até a presente data | Data em que você deseja que o período de avaliação termine.<br><br>A data de término pode ser:<br>• Após o término da campanha.<br>• A data em que a campanha termina.<br>• Qualquer data antes do término da campanha. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Definição |
| --- | --- |
| Intervalo de datas de linha de base<br><br>A partir da data | Data em que você deseja que o período de linha de base comece. As datas de linha de base são para campanhas anteriores ou qualquer período que você queira estabelecer como linha de base para comparar com os dados da campanha.<br><br>A data de início da linha de base pode ser:<br>• Antes do início da campanha.<br>• A data em que a campanha começa.<br>• Qualquer data após o início da campanha. |
| Até a presente data | Data em que você deseja que o período de linha de base termine.<br><br>A data de término pode ser:<br>• Após o término da campanha.<br>• A data em que a campanha termina.<br>• Qualquer data antes do término da campanha.<br><br>**Nota:**<br>Selecione o link relacionado **Calcular linha** de base para ver rapidamente quais são seus dados históricos para os intervalos de datas selecionados. Se o cálculo não mostrar dados, você poderá expandir o intervalo de datas. |

7. No campo **Tipo de avaliação** no formulário Objetivo de sucesso da campanha, selecione **Relativo à campanha**.
8. No formulário de **objetivo de sucesso da campanha**, preencha os campos.

### Guia Critérios de avaliação

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Quantidade de deslocamento de data | Número de dias, semanas ou meses que você deseja coletar dados da campanha antes e depois do valor selecionado no campo **Data da campanha**. |
| Unidades de deslocamento de data | Unidade de medida de tempo que você deseja definir como período para avaliar os dados da campanha. Os valores que você pode selecionar são:<br>• Dias<br>• Semanas<br>• Meses |
| Tipo de deslocamento de data | Valor que indica a quantidade de deslocamento de data e as unidades coletam dados antes e depois desses valores. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Campo da data de campanha | Datas ou horas associadas a uma campanha que o período de avaliação usa para coletar dados. |

9. Selecione a guia **Destino**.
10. No formulário de **objetivo de sucesso da campanha**, preencha os campos.

**Guia Destino**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Valor de destino | Aparece somente quando você seleciona Contagem de destino somente no campo Tipo de avaliação.<br>O número de casos desviados ou criados que você deseja para sua campanha. |
| Direção | Identifica os dados com base no tipo de objetivo de sucesso selecionado. Os valores são:<br>• Maximizar: ação de unidade<br>• Minimizar: desvio<br>Aparece somente quando você seleciona Intervalo de datas e Relativo aos tipos de avaliação de campanha. |
| Percentual | Percentual de casos desviados ou criados que você direciona para sua campanha. |

11. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.
    Depois que o trabalho programado Experiências de conteúdo: avaliar objetivos de sucesso da campanha for executado (diariamente por padrão), a contagem base e a contagem do período de avaliação serão preenchidas.

### Exibir metas de campanha

Use as metas da campanha para exibir uma lista de funcionários que sua campanha destinou, o status deles e a data em que foram adicionados.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ca.campaign_manager, sn_cd.content_admin

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Experiências de conteúdo** > **Metas da campanha**.
2. Selecione uma campanha publicada.
   A lista de destino da campanha aparece com a data em que o usuário foi adicionado, o usuário, a campanha ao qual o usuário está atribuído e se a campanha está ativa.

### Criar uma campanha

Crie uma campanha para enviar comunicações e informações importantes para seus funcionários.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ca.campaign_manager ou sn_cd.content_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As campanhas são organizadas em uma estrutura hierárquica.

Primeiro, você cria uma campanha definindo um título, estado, público, horas de início e término e outras informações. Por exemplo, você pode criar uma campanha que promova a inscrição aberta para benefícios de saúde, direcionada a novas contratações e seja executada durante o período de inscrição aberta.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Experiências de conteúdo** > **Construtor de experiências de conteúdo**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha os seguintes campos:

**Formulário de novo registro de campanha**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Título | Nome exclusivo da campanha. |
| Estado | Estado da campanha. Este campo é definido automaticamente como rascunho. Depois de associar o conteúdo e as fases à campanha, o botão **Publicar** será exibido. |
| Público | Público que exibirá o conteúdo de uma campanha.<br><br>Clique no ícone Desbloquear público para selecionar o público-alvo que você deseja que a campanha atinja. Para obter mais informações, consulte Configurar um registro de público.<br><br>**Nota:**<br>Depois que uma campanha está no estado Publicado, você não pode adicionar usuários. Para adicionar novos usuários a uma campanha publicada, clique no botão **Editar campanha**. Ou acesse o conteúdo específico de uma campanha e use o campo **Refinar público**. Para obter mais informações, consulte Criar conteúdo para uma campanha. |
| Aprovadores | Usuários responsáveis pela aprovação do conteúdo antes da publicação da campanha.<br><br>Quando você clica no ícone Pesquisar usando a lista, somente os usuários com a função de aprovador de campanha sn_ca.campaign_approver são exibidos.<br><br>Para enviar notificações aos aprovadores, selecione **Publicar com aprovação**.<br><br>Os aprovadores recebem uma notificação por e-mail de que você precisa da aprovação deles. Para obter mais |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | informações, consulte Notificações e Modelos de e-mail.<br><br>**Nota:**<br>Se você selecionar **Sim** na propriedade *sn_ca.all_must_approve*, todos os aprovadores deverão aprovar antes que a campanha seja publicada. Se você selecionar **Não**, somente um aprovador será necessário. |
| Hora de início (aaaa-MM-dd HH:mm:ss) | A data e a hora em que uma campanha deve ser iniciada.<br><br>**Nota:**<br>Para publicar uma campanha, você deve definir a data e a hora de início. |
| Hora de término (aaaa-MM-dd HH:mm:ss) | A data e a hora em que uma campanha deve terminar. |
| Reavaliar campanha | Opção para revisar o público de uma campanha.<br><br>Se a caixa estiver desmarcada, o trabalho programado **Experiências de conteúdo: atualizar público de campanha** será executado uma vez, após o qual o público-alvo nunca será reavaliado ou alterado.<br><br>Marque a caixa para exibir o campo **Frequência de reavaliação** para que você possa definir com que frequência deseja que o trabalho programado **Experiências de conteúdo: atualizar público da campanha** seja executado.<br><br>Quando sua campanha é reavaliada, ela remove ou adiciona usuários, dependendo dos critérios de público atuais. |
| Frequência de reavaliação | A frequência, em dias, com que você deseja reavaliar o público. Os públicos são reavaliados após a execução do trabalho programado *Content Experiences: Update Campaign Audience* com base no valor inserido aqui.<br><br>Este campo é exibido somente depois que você marca a caixa de seleção **Reavaliar campanha**.<br><br>Este campo permite substituir o valor padrão (7 dias) definido no campo **Reavaliação de** campanha na propriedade do sistema Experiências de conteúdo. Para obter mais informações, consulte |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | Propriedades instaladas com experiências de conteúdo. |
| Descrição | Informações descritivas sobre a campanha. |
| Acompanhamento em | Opção para capturar análises para sua campanha.<br><br>Para obter mais informações sobre análise de campanha, consulte Análise de conteúdo.<br><br>Este campo é exibido somente quando um perfil de acompanhamento é selecionado no campo **Perfil de acompanhamento**. |
| Perfil de acompanhamento | Perfil de acompanhamento a ser usado para Experiências de conteúdo análises. Os perfis determinam quais dados serão capturados para análise de campanha.<br><br>Clique no ícone Pesquisar usando a lista e selecione o perfil de acompanhamento que deseja usar. |

4. Clique em **Salvar** para permanecer na página da campanha.

### O que Fazer Depois

Selecione **Clonar campanha** para copiar a campanha, os pacotes ou fases e o conteúdo. A clonagem economiza tempo ao criar uma nova campanha se as informações da campanha original puderem ser usadas em uma nova campanha.

Selecione **Avançar** ou a guia **Programação de conteúdo** para exibir a **programação de conteúdo** e acessar a **biblioteca de conteúdo**, as fases e o conteúdo da campanha.

Selecione a guia **Visualização do portal** para mostrar o conteúdo que você deseja exibir em sua campanha. Você pode usar filtros para determinar o que deseja visualizar no portal ou no conteúdo único. Para obter mais informações, consulte Visualize seu portal e Visualizar conteúdo único.

Depois de concluir todas as partes de uma campanha, clique no botão **Publicar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:**
Para iniciar sua campanha imediatamente, certifique-se de que a propriedade do sistema Usado para gerenciar se queremos acionar o processo de publicação da campanha imediatamente após a publicação da campanha (sn_ca.publish.campaign.immediately) esteja definida como **Sim**. Isso funciona para campanhas que têm data e hora de início no passado ou na hora da publicação. A mudança desta propriedade do sistema é recomendada para campanhas que têm como meta menos de 100.000 usuários.

A regra de negócios Acionar fluxo de trabalho publicado de campanha é executada e os trabalhos programados são ignorados. A guia Metas da campanha é preenchida com o público-alvo e o conteúdo é entregue. Existem vários estados que aparecem depois de publicar sua campanha com a propriedade do sistema Usado para gerenciar se queremos acionar o processo de publicação da campanha imediatamente após a publicação da campanha (sn_ca.publish.campaign.immediately) definida como **Sim**. Os estados são:

- Público-alvo: o público-alvo está em processo de criação/definição.
- Adicionar conteúdo de campanha que não seja do portal: conteúdo de e-mail, SMS, push e tarefas pendentes estão sendo adicionados e prontos para serem distribuídos.
- Entrega de conteúdo: o público e o conteúdo foram definidos e estão no processo de entrega do conteúdo.

Os outros trabalhos programados relacionados à reavaliação de uma campanha e frequência não são afetados por esta propriedade do sistema. Para obter mais informações, consulte Propriedades instaladas com experiências de conteúdo.

Publicar uma campanha antes da data de início permite que os trabalhos programados adicionem usuários à campanha e criem e programem o conteúdo da campanha.

As metas da campanha mostram uma lista de usuários atribuídos a uma campanha após a execução do trabalho programado *`Content Experiences: Update Campaign Audience`*.

**Nota:**
O botão **Publicar** aparece somente quando pelo menos um pacote ou fase com conteúdo está anexado à campanha, um título e uma hora de início. A publicação ativa todo o conteúdo de um público e duração selecionados.

### Criar conteúdo para uma campanha

Existem diferentes locais onde você pode criar conteúdo. Você pode criar conteúdo de uma campanha, pacote/fase ou diretamente de **Gerenciar conteúdo** em Experiências de conteúdo.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ca.campaign_manager, sn_cd.content_admin

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Experiências de conteúdo** > **Configurações** > **Conteúdo da campanha**. Você também pode criar conteúdo a partir de:
   - A lista relacionada **Conteúdo** da campanha de uma campanha
   - Selecione **Criar novo** na coluna da biblioteca de conteúdo depois de selecionar o de seleção . Para obter mais informações, consulte Adicionar conteúdo a uma campanha usando o Construtor de experiência de conteúdo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Conteúdo da campanha

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Título | O título que você inseriu no formulário **de conteúdo** pendente.<br><br>Este campo só é exibido quando você seleciona conteúdo que tem um tipo de conteúdo de:<br>○ Botão Concluir<br>○ Assinatura Eletrônica<br>○ Reproduzir Vídeo<br>○ Link de Exibição<br>Todos esses são tipos de conteúdo pendente que solicitam que o usuário conclua uma tarefa.<br><br>**Nota:**<br>Para obter mais informações, consulte Publicação de conteúdo. |
| Conteúdo | O conteúdo que você deseja exibir em sua campanha.<br><br>Selecione o ícone **Pesquisar usando a lista** e selecione o conteúdo da lista. O conteúdo que você deseja selecionar já deve ter sido criado antes que você possa adicioná-lo a uma campanha.<br><br>**Nota:**<br>Para obter mais informações, consulte Publicação de conteúdo. |
| Prazo | Atribui uma data em que um funcionário deve concluir a tarefa.<br><br>Adicionar uma data de vencimento permite que você envie uma tarefa pendente e substitua o pacote de campanha ou a data de término da fase.<br><br>**Nota:**<br>Aparece somente para conteúdo que tem um tipo de conteúdo de tarefa. |
| Página | Filtra instâncias de widget para a página selecionada.<br><br>Selecione uma página e somente as instâncias de widget que aparecem na página estão disponíveis na lista de seleção de **instância de widget**. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | Você pode abrir o registro da página e selecionar o botão **Testar** para exibir a página.<br><br>**Nota:**<br>Aparece somente quando Conteúdo do **portal ou Conteúdo** com **estilo** é o tipo de conteúdo selecionado. |
| Instância de widget | A instância do widget Central do funcionário. Uma instância de widget é uma referência a um widget que contém propriedades e CSS específicos dessa instância.<br><br>Uma lista de instâncias de widget filtradas aparece quando você seleciona uma página na lista de seleção **Página**.<br><br>**Nota:**<br>Aparece somente quando Conteúdo do **portal ou Conteúdo** com **estilo** é o tipo de conteúdo selecionado. |
| Taxonomia | Filtra para quais tópicos você pode programar seu conteúdo. A taxonomia é uma coleção de tópicos hierárquicos que reúne diferentes tipos de conteúdo, como solicitações, artigos, links rápidos e comunicações de funcionários.<br><br>Por exemplo, você pode configurar taxonomias separadas para RH e TI para agrupar tópicos específicos em cada um.<br><br>Para que este campo apareça, selecione uma página que tenha Taxonomia (sn_ex_sp_taxonomy) inserida na guia Opções para a entrada do dicionário para a tabela Categoria da página. Para obter mais informações, consulte Criar uma tabela .<br><br>Para obter mais informações sobre taxonomia para Central do funcionário, consulte Taxonomia unificada para Central do funcionário.<br><br>Para que os tópicos secundários apareçam no seu Central do funcionário, você deve adicioná-los ao formulário do Portal em Portal de serviços. Para obter mais informações, consulte Criar um portal . |
| Tópico | Os tópicos em que você deseja que seu conteúdo apareça em uma taxonomia. |

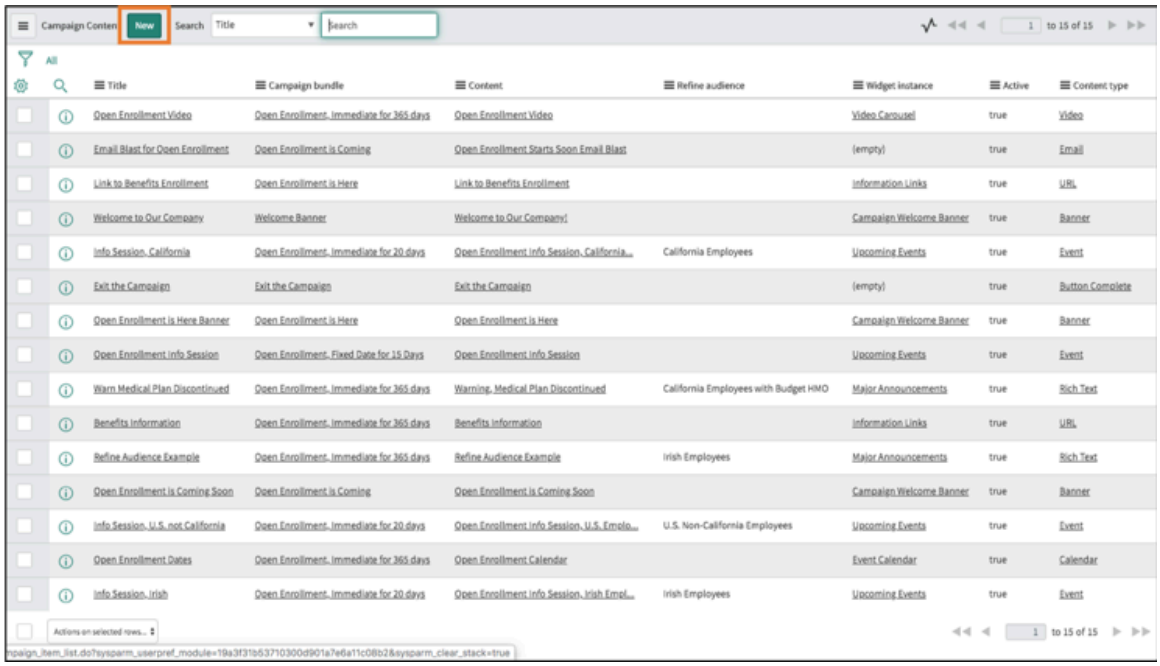
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

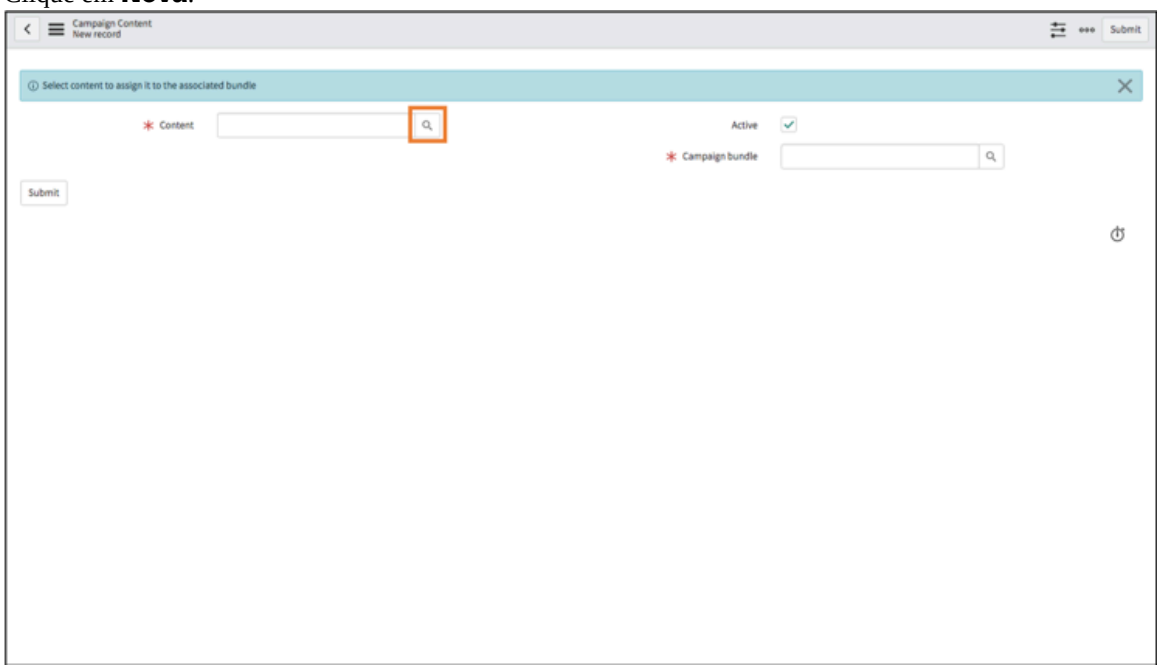
| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | Somente os tópicos associados a uma página/modelo específico são exibidos. Quando a propriedade do sistema Permitir propriedade de tópicos (sn_cd.activate_topic_ownership) é definida como **Sim**, a propriedade do tópico é habilitada. Para obter mais informações, consulte Propriedades instaladas com o Content Publishing.<br><br>A propriedade de um tópico inclui:<br>○ Capacidade de restringir quais grupos ou usuários podem programar conteúdo para publicação.<br>○ Capacidade de editar o conteúdo atribuído ao tópico.<br>○ Capacidade de visualizar o conteúdo do tópico.<br><br>**Nota:** Outros usuários que têm acesso ao conteúdo podem exibir o conteúdo restrito atribuído a um tópico, mas não podem editar ou excluir o tópico.<br><br>Para obter mais informações, consulte Propriedade do conteúdo e Criar e associar tópicos.<br><br>Para exibir seus tópicos no Central do funcionário, consulte Configuração do portal. |
| Terminar campanha ao concluir | Remove funcionários da campanha após a conclusão da tarefa. |
| Ativo | Indica que o conteúdo da tarefa está ativo e disponível para uso. |
| Pacote da campanha | O pacote de campanha ou fase ao qual você deseja que o conteúdo pertença. |
| Refinar público | Restringe o público selecionado no nível da campanha.<br><br>Selecionar um público existente cria um subconjunto do público original. |
| Descrição | Descrição do conteúdo da tarefa. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



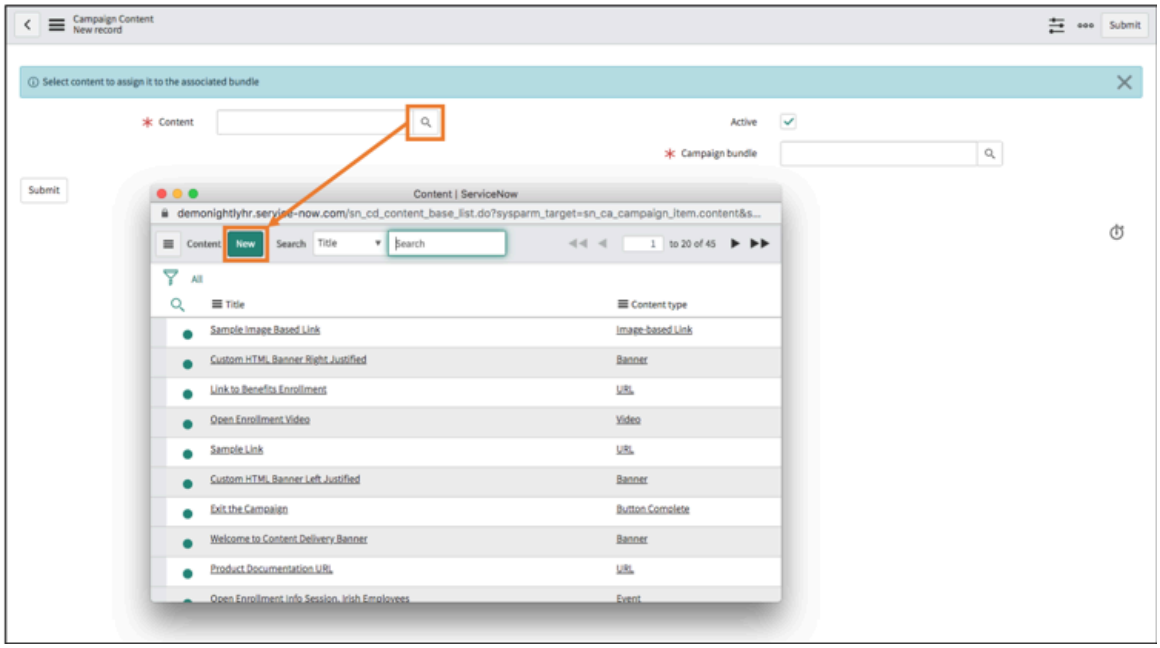

**2.** Clique em **Nova**.



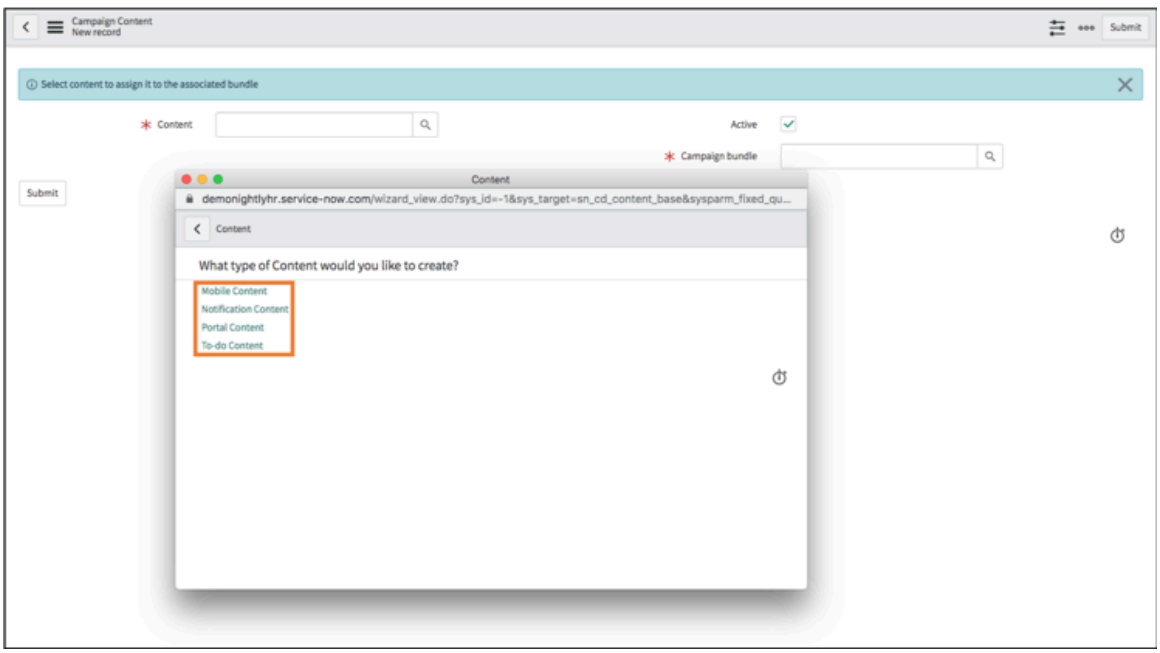

**3.** Selecione o ícone **Pesquisar usando a lista** de lista ao lado de Conteúdo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




**4.** Selecione o conteúdo existente ou **Novo**.




**5.** Selecione o tipo de conteúdo.

### Tipo de conteúdo

| Tipo de conteúdo | Descrição |
|---|---|
| Conteúdo para Dispositivos Móveis | Faixas de comunicado que você pode enviar para os dispositivos móveis do seu funcionário. A faixa pode ser uma imagem vinculada ao conteúdo do seu Central do funcionário ou do Portal de serviços.<br><br>**Nota:**<br>Para obter informações sobre como criar conteúdo móvel, consulte Configurar conteúdo móvel. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Tipo de conteúdo | Descrição |
| --- | --- |
| Conteúdo da Notificação | Explosão de informações que você envia diretamente para seus funcionários por e-mail ou envia por push para seus dispositivos móveis.<br><br>**Nota:**<br>Para obter informações sobre como criar conteúdo de notificação, consulte Crie conteúdo de e-mail, SMS ou notificação por push. |
| Conteúdo do portal | Conteúdo que aparece no seu Central do funcionário ou no Portal de serviços.<br><br>**Nota:**<br>Para obter informações sobre como criar conteúdo do portal, consulte Biblioteca de Conteúdo. |
| Conteúdo de tarefas | Conteúdo que atribui tarefas aos seus funcionários e pode ser enviado por e-mail, SMS ou publicado no seu Central do funcionário ou no Portal de serviços.<br><br>**Nota:**<br>Para obter informações sobre como criar conteúdo de tarefa, consulte Criar conteúdo de tarefa. |

6. Clique em **Enviar**.
7. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar** para permanecer no formulário.
8. Ou clique em **Enviar** ou em Atualizar e retorne à lista.

### O que Fazer Depois

Como você anexou seu conteúdo a um pacote ou fase, é possível iniciar sua campanha clicando em **Publicar** na campanha. Publicar aparece somente quando pelo menos um pacote com conteúdo está anexado à campanha e a campanha tem um título e uma hora de início. A publicação ativa todo o conteúdo de um público e duração selecionados.

Depois que o trabalho de programação **Experiências de conteúdo: atualizar público da campanha** for executado, a guia **Metas da campanha** mostrará funcionários específicos que fazem parte do público refinado do conteúdo da campanha.

Clique em **Editar campanha** para pausar a campanha e fazer edições no conteúdo, no público ou na duração.

Clique em **Cancelar campanha** para desativar todo o conteúdo não entregue (incluindo notificações) para um público programado. Você não pode reverter esta etapa. O cancelamento de uma campanha que já foi iniciada desativa todo o conteúdo não entregue e você não pode reiniciá-lo.

Clique em **Desativar conteúdo** para remover o conteúdo de uma campanha. O conteúdo não aparece para usuários que ainda não o visualizaram.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Criar pacotes/fases de campanha

Use fases de campanha para agrupar o conteúdo da campanha em uma campanha. Esse processo permite determinar quando o conteúdo estará disponível para seus funcionários e por quanto tempo.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ca.campaign_manager, sn_cd.content_admin

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As fases organizam e gerenciam a entrega de conteúdo da campanha. Ao configurar uma fase, você define o gatilho de fase, que determina quando o conteúdo se torna disponível e por quanto tempo. Para saber mais sobre gatilhos, consulte Gatilhos de fase da campanha.

**Nota:**
Algumas partes da interface usam o termo "pacotes" para se referir a fases.

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Experiências de conteúdo** > **Configurações** > **Fases da campanha**.
2. Clique em **Nova**.

### Formulário de pacote de campanha

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Título | O nome do pacote de campanha. |
| Campanha | A campanha associada ao pacote de campanha. |
| Tipo de gatilho | Como o pacote de campanha começa ou termina. Para saber mais sobre gatilhos, consulte Gatilhos de fase da campanha |
| Descrição | Informações descritivas sobre o pacote de campanha. |

3. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar** para permanecer no formulário Pacote de campanha.
4. Ou clique em **Enviar** ou em **Atualizar** e retorne à lista de campanhas.

## O que Fazer Depois

Quando uma campanha está no estado Editar, você pode editar os pacotes de campanha. Você também pode clicar em **Desativar pacote** para remover o pacote da campanha. A desativação remove o conteúdo da campanha, mas permanece visível para os usuários existentes.

Quando uma campanha está no estado de **edição**, você também pode adicionar novos pacotes de campanha e conteúdo de campanha para públicos correspondentes.

### Editar uma campanha publicada

Se você precisar fazer mudanças em uma campanha publicada, revise essas informações para entender suas opções. Editar uma campanha pausa a campanha; qualquer conteúdo que ainda não esteja disponível será suspenso até que a campanha seja publicada novamente. A campanha, os pacotes de campanha e o conteúdo da campanha são editáveis.

Revise a seção que se aplica à sua situação:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Tipo de edição | Informações |
|---|---|
| Editar ou adicionar novo conteúdo de campanha | Adicione novo conteúdo e modifique o conteúdo existente enquanto a campanha estiver visível para o público. Clique **em Editar campanha**. |
| Editar fase/pacote da campanha | Edite o nome da fase/pacote e os detalhes, como a hora de início. Clique **em Editar campanha**.<br>**Nota:** Você não pode mudar o tipo de gatilho do pacote de campanha publicado. |
| Adicionar nova fase/pacote de campanha | Adicione uma nova fase/pacote de campanha a uma campanha publicada. Clique **em Editar campanha**. |
| Adicionar ou remover usuários do público | Modifique o público da campanha ou refine o público para um conteúdo específico. Clique em **Editar campanha**e modifique o campo de público da campanha ou abra um conteúdo para refinar o público. |
| Pausar uma campanha | Pausar uma campanha para suspender o conteúdo não entregue. Depois de publicar a campanha, o conteúdo alterado é entregue aos usuários que não viram o conteúdo publicado originalmente. Clique **em Editar campanha**. |
| Cancelar uma campanha | O cancelamento de uma campanha desativa o conteúdo não entregue. Clique em **Cancelar campanha** na página Campanha. |

## Publicação de conteúdo

Publicação de conteúdo O oferece ferramentas robustas de criação de comunicações que permitem criar, gerenciar e publicar uma variedade de tipos de conteúdo, incluindo conteúdo do portal, notificações, conteúdo móvel e tarefas.

- Crie vários conteúdos do portal de comunicações do funcionário, incluindo artigos de notícias, microsites de conteúdo avançado, comunicados, faixas, links para outro conteúdo e eventos de calendário.
- Aproveite as interfaces visuais de arrastar e soltar fáceis de usar para criar, editar e visualizar o conteúdo antes de ser publicado.
- Crie notificações como um e-mail em massa ou um serviço de mensagens curtas (SMS) para seus funcionários.
- Adicione urgência às suas comunicações criando e programando tarefas pendentes na forma de tarefas.
- Programe e direcione seu conteúdo para públicos específicos com a opção de disponibilizá-lo a partir de datas de início e término específicas.
- Entregue anúncios e links para conteúdo nos dispositivos móveis do seu funcionário.

### Biblioteca de Conteúdo

Biblioteca de conteúdo é o local ideal para criar e publicar conteúdo para seus funcionários em vários formatos de conteúdo e plataformas de publicação.

Tradução automática

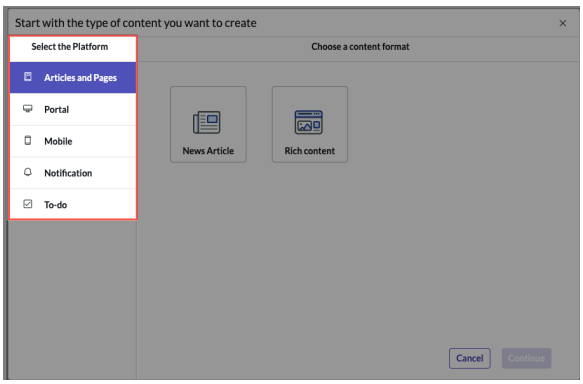
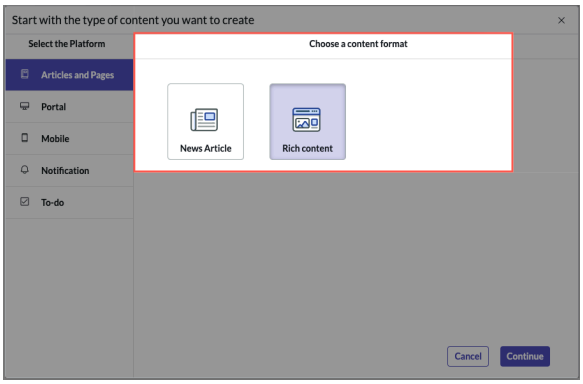
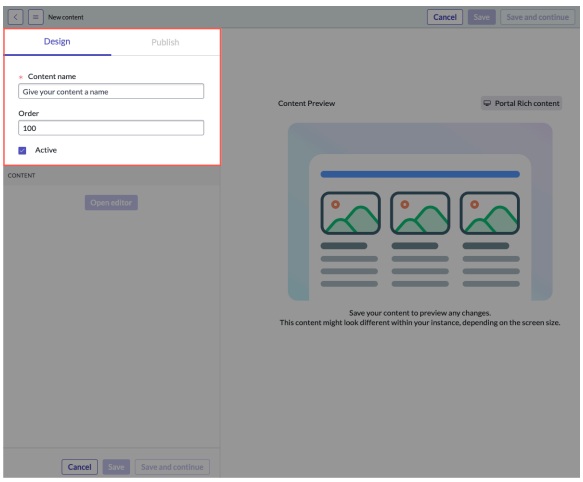
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Biblioteca de conteúdo O permite que você gerencie seu conteúdo em uma única interface e fluxo unificados que incluem estes recursos:

- Crie seu conteúdo com configurações fáceis de usar e sem código.
- Visualize seu conteúdo conforme você o cria e visualize sua aparência no portal.
- Atribua seu público e programe seu conteúdo para envio/exibição imediatamente ou em uma janela de data.

## Criação e publicação de conteúdo

Crie e publique conteúdo no Biblioteca de conteúdo usando o seguinte processo:

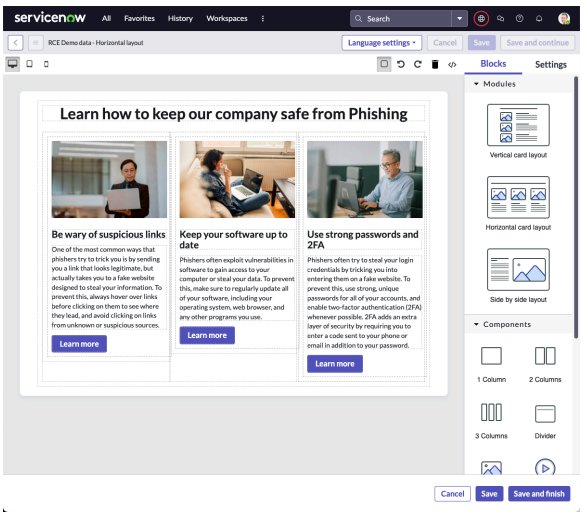
| | |
|---|---|
| 1. Selecione a plataforma<br><br>Ao criar um novo conteúdo, a primeira etapa é selecionar uma plataforma. Isso determina onde seu conteúdo aparece e restringe sua seleção de formatos de conteúdo. |  |
| 2. Escolha um formato de conteúdo<br><br>Depois de selecionar a plataforma para o seu conteúdo, selecione um dos formatos de conteúdo disponíveis. |  |
| 3. Criar um registro de conteúdo<br><br>Preencha os campos no formulário de novo conteúdo para fornecer detalhes como nome e ordem do conteúdo.<br><br>**Nota:**<br>Como não há um método direto para migrar registros de conteúdo entre ambientes ServiceNow®, recomendamos que você crie conteúdo em seu ambiente de produção e use a opção **Ativo** e publique planos para controlar a disponibilidade de conteúdo. |  |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Prepare o conteúdo

Siga as etapas aplicáveis ao formato de conteúdo, como carregar a imagem ou o vídeo, montar a faixa ou o artigo de notícias ou fornecer o URL.




(Opcional) 5. Traduza seu conteúdo

Selecione um idioma diferente para exibir sua sessão ou solicite uma tradução de idioma para o conteúdo que você está criando. Para obter mais informações, consulte Suporte de idioma para Experiências de conteúdo e Publicação de conteúdo.

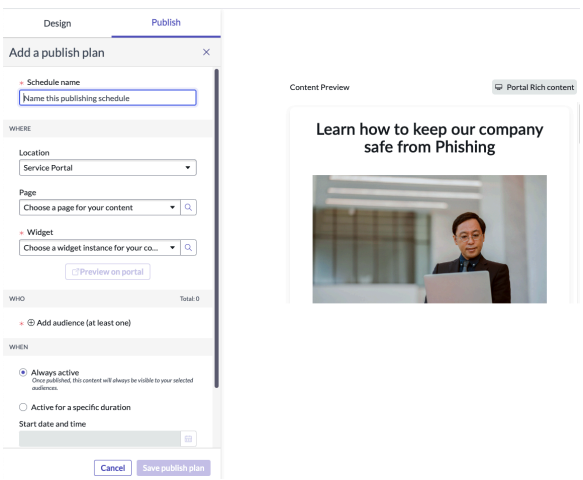
**Nota:**
Traduza somente o conteúdo quando terminar de criar e formatar o conteúdo. Para obter melhores resultados, não recomendamos que você adicione ou remova componentes ou altere a formatação após a tradução.

Para conteúdo avançado com formatação diferente em idiomas diferentes, duplique o conteúdo e modifique a formatação conforme necessário. Em seguida, use Audiences para direcionar o conteúdo para usuários por idioma. Veja Públicos

6. Configurar publicação

Adicione um ou mais planos de publicação para determinar quando o conteúdo se torna disponível, quem pode vê-lo e por quanto tempo. Consulte Criar um plano de publicação para seu conteúdo.

Como alternativa, você pode criar uma configuração de publicação mais robusta usando Campanhas para experiências de conteúdo




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Plataformas e formatos de conteúdo compatíveis

### Artigos e páginas

- Conteúdoavançado: oferece a capacidade de criar e programar conteúdo de formulário longo usando um método de arrastar e soltar sem o conhecimento de codificação. O conteúdo avançado ajuda você a criar de forma fácil e visual conteúdo selecionado de alta qualidade que corresponde à aparência do Portal de serviços com conhecimento técnico limitado. Você pode direcionar o conteúdo avançado para qualquer página do Portal.
- Artigos de notícias: combina recursos de criação de conteúdo do Editor de conteúdo avançado com novos métodos de publicação que permitem a publicação de conteúdo de alto volume para manter os funcionários atualizados sobre as notícias e os anúncios da empresa.

### Portal

Alcance mais pessoas em sua organização com maior eficácia e eficiência criando conteúdo significativo que pode ser distribuído por meio de vários canais com Experiências de conteúdo e Publicação de conteúdo. Você pode criar diferentes tipos de conteúdo que incluem:

- Conteúdo estilizado: permite acessar um pacote de ferramentas e campos para criar banners personalizados, blocos ou conteúdo de vídeo. O conteúdo com estilo é rápido e fácil de usar sem precisar usar código HTML/CSS. Para faixas, você pode usar recursos que definem a cor do texto, o alinhamento do texto, adicionam botões ou links, cor de fundo, imagem de fundo e mudam o gradiente da imagem.
- Vídeo: coloque vídeos em Central do funcionário ou Central do funcionário - Pro.

> **Nota:**
> Use conteúdo estilizado para vídeos se quiser adicionar título e texto do corpo, variáveis de referência da tabela de perfil do usuário ou de RH e outros recursos que contribuem para o estilo geral do seu vídeo.

- URL: links que levam seus funcionários ao conteúdo.
- Link baseado em imagem: links para conteúdo que também são uma imagem.
- Eventos: conteúdo para eventos da empresa que têm data e hora de início e término específicas.
- Faixa: faixas que chamam a atenção que promovem uma mensagem ou conteúdo para seus funcionários.
- Rich text: use rich text para aprimorar seu conteúdo ou mensagem usando opções de formatação comuns, como negrito ou itálico.
- Calendário: fornece aos funcionários uma maneira rápida de exibir eventos programados

### Conteúdo móvel

Crie diferentes tipos de conteúdo que seus funcionários podem exibir em seus dispositivos móveis. Os tipos de conteúdo móvel que você pode criar são:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Faixa para dispositivos móveis: uma faixa que chama a atenção para um dispositivo móvel.
- Cartão de texto para dispositivos móveis: conteúdo para um dispositivo móvel que inclui um texto de título e um link para o conteúdo.
- Vídeo móvel: vídeo que pode ser acessado em um dispositivo móvel.

### Conteúdo da notificação

Envie conteúdo diretamente para seus funcionários como uma notificação. Os tipos de notificações são:

- E-mail: notificações enviadas aos seus funcionários por e-mail.
- Push: notificações enviadas para seus funcionários por meio do Aplicativo Now Mobile.
- Texto SMS: ao utilizar o produto ServiceNow Notify, um tipo de conteúdo está disponível, permitindo que você envie notificações por mensagem de texto SMS para seus funcionários.

  **Nota:**
  Requer a configuração da sua configuração de Notify. Para obter mais informações, consulte

  - Notify
  - Habilitar a entrega de SMS com o cliente de e-mail
  - Central do funcionário para celular

- Microsoft Teams: notificações enviadas aos seus funcionários por Microsoft Teams. Isso requer a integração ServiceNow para Microsoft Teams. Consulte Envio de notificações para funcionários usando o Microsoft Teams.

### Conteúdo de tarefa pendente

Crie conteúdo que solicite que seus funcionários concluam uma tarefa atribuída. As tarefas pendentes são:

- Botão Concluído: um botão que solicita que os funcionários o pressionem quando concluem uma tarefa.
- Assinatura eletrônica: solicita que um funcionário assine um documento para concluir a tarefa.
- Reproduzir vídeo: fornece um vídeo que, após a exibição, conclui a tarefa.
- Exibir link: fornece um link para o conteúdo que, após acessar, conclui a tarefa.

### Conteúdo de pesquisa do Pulse

Para receber feedback de seus funcionários, crie e envie pesquisas do Pulse que podem gerar ações e medir o impacto. Para obter mais informações, consulte Listening Posts.

### Conteúdo do Workplace do Facebook

Crie conteúdo para a integração da sua empresa com o Facebook Workplace. Para obter mais informações, consulte Spoke do Workplace from Facebook .

### Fóruns do Funcionário

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os Fóruns de funcionários ajudam seus funcionários a se conectar, interagir e colaborar com outros funcionários. Use os Fóruns de funcionários para compartilhar informações de negócios, promover o engajamento dos funcionários, incentivar ideias e feedback e dar voz aos funcionários.

Ao ativar o produto ServiceNow Communities para habilitar os Fóruns de funcionários, os clientes podem fornecer informações em Publicação de conteúdo, incluindo:

- Blog: crie artigos de texto longos para publicar em um fórum ou tópico.
- Vídeo: adicione um vídeo a um fórum ou tópico.
- Evento: crie itens de informações relacionados ao evento para publicar em um fórum ou tópico.

**Nota:**
Para obter mais informações, consulte Communities .

### Editor de conteúdo avançado

O Editor de conteúdo avançado permite que gerentes e administradores de conteúdo criem conteúdo baseado em HTML para o tópico Central do funcionário - Pro e as páginas do portal usando uma interface visual de arrastar e soltar.

Você pode criar um layout, adicionar componentes (como contêineres, imagens, vídeos e links) e ajustar as configurações dos componentes com pouco ou nenhum conhecimento de HTML ou CSS (folhas de estilos em cascata). O Editor de conteúdo avançado permite que usuários não técnicos criem seções de páginas sem a ajuda de usuários técnicos ou de TI.

O Editor de conteúdo avançado fornece uma biblioteca de componentes e uma área de tela, onde você usa o método de arrastar e soltar para criar seu conteúdo. Os componentes podem ser editados individualmente e você pode visualizar o que está criando em um desktop, tablet ou dispositivo móvel antes de disponibilizar seu conteúdo para o público.

A criação de conteúdo não interfere no tema ou na cor do portal. O conteúdo publicado que não usa mudanças de estilo personalizado usa o tema da página do portal subjacente.

**Nota:**
Por padrão, o **Editor de conteúdo** avançado usa a propriedade sys **sn_cd.preview.portal_url_suffix** para determinar o tema do portal a ser usado para o conteúdo criado. O uso do portal de visualização ao criar conteúdo avançado reflete o tema do portal para fornecer um exemplo de como o conteúdo aparecerá. Para obter mais informações, consulte Propriedades instaladas com o Content Publishing.

## Interface do Editor de conteúdo avançado

Saiba mais sobre os recursos e as capacidades da interface.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### 1. Barra de menus

Na parte superior da janela está a barra de menus.

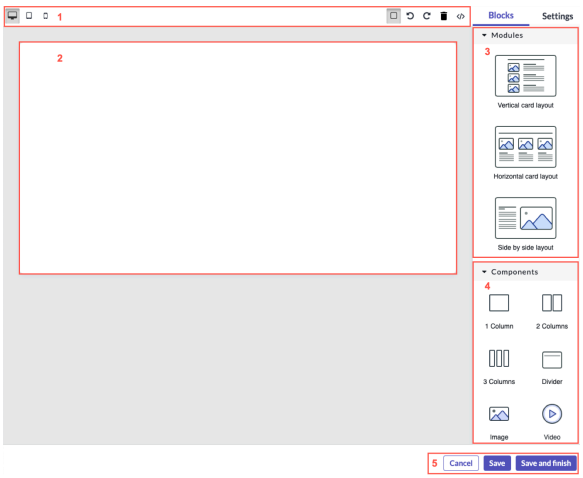
No lado esquerdo dos ícones da barra de Menu, altere o tamanho da tela para Desktop, Tablet ou Dispositivo Móvel.

> **Nota:**
> Para obter melhores resultados ao criar conteúdo para as três plataformas, primeiro crie seu conteúdo para Desktop e, em seguida, Tablet e Dispositivo Móvel.

No lado direito da barra de menus, há cinco (5) ícones:

- Exibir componentes: a exibição padrão da tela mostra os componentes que você soltou na tela no modo do editor. Esta exibição ajuda a criar seu conteúdo mostrando todos os aspectos de seus componentes. Selecione este ícone para desativar o modo de edição e visualizar seu conteúdo.
- Desfazer: reverte a última mudança feita.
- Refazer: reverte o último Desfazer realizado para retornar aos dados originais.
- Limpar tela: remove todos os elementos da tela.
- Editar código para tela: abre o código de origem HTML e CSS para modificar o código.

> **Nota:**
> Se este ícone não for exibido, peça a um administrador para habilitar a propriedade **Editar código**. Veja Propriedades instaladas com o Content Publishing




### 2. Tela

A tela é a área de trabalho em que você cria o conteúdo avançado. Aqui, você pode adicionar, copiar e excluir módulos e componentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**3. Módulos**

Os módulos são layouts de conteúdo predefinidos que contêm cabeçalhos, texto de parágrafo e imagens. Escolha entre layouts compostos por três cartões verticais, três cartões horizontais ou uma configuração lado a lado com uma imagem posicionada à direita de um bloco de texto

**4. Componentes**

Componentes são os blocos de construção de conteúdo avançado, que incluem colunas, guias, divisores, caixas de texto, links e botões.

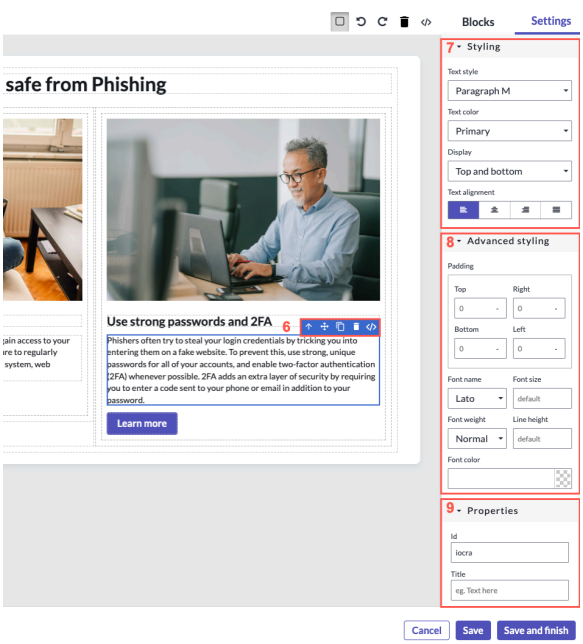
**5. Botões**

Na parte inferior direita da Tela, há três (3) botões.

- Cancelar: exclui todas as mudanças feitas antes de salvar.
- Salvar: salva as mudanças feitas e a tela em que você está trabalhando permanece visível.
- Salvar e concluir: salva seu trabalho e leva você de volta ao formulário de conteúdo, onde você pode visualizar, programar e publicar seu conteúdo.

**6. Barras de ferramentas**

Cada componente que você solta na tela tem uma barra de ferramentas associada. A barra de ferramentas permite mover o foco para um componente primário, arrastar e mover um componente, copiar um componente, excluir um componente ou abrir o código de origem HTML e CSS do componente em que você pode modificar o código.




> **Nota:**
> Se o ícone **Editar código** não for exibido, peça a um administrador para habilitar a propriedade **Editar código**. Veja Propriedades instaladas com o Content Publishing
>
> .

**7. Configurações**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Depois de soltar um componente na tela, você pode ajustá-lo usando a guia **Configurações**.

Os campos de Configurações mudam dependendo de qual componente você solta na tela.

**8. Estilização**

O**estilo** encontrado na guia **Configurações** ajuda a definir ainda mais o seu bloco.

**Estilo avançado**

Também encontrado na guia **Configurações** que ajudam a editar e definir seu componente.

**9. Propriedades**

Também encontrado em **Configurações**, use **Propriedades** para definir ainda mais o bloco.

## Usando o Editor de conteúdo avançado

O Editor de conteúdo avançado torna possível criar conteúdo HTML com pouco ou nenhum conhecimento de HTML ou CSS (folhas de estilo em cascata), usando o seguinte processo:

1. Crie o registro do tipo de conteúdo avançado: Criar conteúdo avançado
2. Crie o layout da página.
   - Os módulos são layouts de conteúdo predefinidos compostos por cabeçalho, texto de parágrafo e imagens. Veja Adicionar layouts de conteúdo predefinidos com o Editor de conteúdo avançado
   - Colunas são contêineres que permitem definir um layout personalizado. Veja Adicionar colunas com o Editor de conteúdo avançado
3. Adicione componentes como imagens, vídeos, caixas de texto e botões.
4. (Opcional) Selecione um idioma diferente para exibir sua sessão ou solicite uma tradução de idioma para o conteúdo que você está criando. Para obter mais informações, consulte Suporte de idioma para Experiências de conteúdo e Publicação de conteúdo.

   **Nota:**
   Traduza o conteúdo somente após concluir a criação e a formatação do conteúdo. Para criar conteúdo com formato que varia entre traduções, duplique o conteúdo para cada idioma, formate-o e execute a tradução.

5. Disponibilize o conteúdo para os usuários por meio de um plano de publicação: Criar um plano de publicação para seu conteúdo

   Como alternativa, você pode criar uma configuração de publicação mais robusta usando Campanhas para experiências de conteúdo

### Criar conteúdo avançado

Use o Editor de conteúdo avançado para criar conteúdo de formulário longo com uma ferramenta com estilo da Web fácil de usar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_cd.content_manager

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O conteúdo avançado fornece a capacidade de criar e programar conteúdo de formulário longo usando um método de arrastar e soltar sem o conhecimento de codificação. O conteúdo avançado ajuda você a criar de forma fácil e visual conteúdo selecionado de alta qualidade que corresponde à aparência do Portal de serviços com conhecimento técnico limitado. Você pode direcionar o conteúdo avançado para qualquer página do Portal.

### Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Publicação de conteúdo** > **Biblioteca de Conteúdo** > **Criar novo**.
2. Selecione **Conteúdo avançado** e **Continuar**.
3. Preencha os campos no formulário **Novo conteúdo**.

**Novo formulário de conteúdo**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome do conteúdo | O nome que descreve o conteúdo que você está criando ou editando.<br>**Nota:** Este campo aparece como o cabeçalho do conteúdo nos resultados da pesquisa. |
| Ordem | O número que indica a ordem na qual o portal e o conteúdo estilizado aparecem na lista Conteúdo. |
| Ativo | Indica que o conteúdo está ativo e disponível para uso. |
| Versão | Rastreia as mudanças de conteúdo se o controle de versões do conteúdo estiver habilitado. Para obter mais informações, consulte Controle de versões de conteúdo. |
| Estado | Indica se o conteúdo está em rascunho ou publicado. |

4. Selecione **Abrir editor**.
   Selecionar este botão salva as informações inseridas acima.

### O que Fazer Depois
Crie o layout da página usando módulos ou colunas.

- Os módulos são layouts de conteúdo predefinidos compostos por cabeçalho, texto de parágrafo e imagens. Veja Adicionar layouts de conteúdo predefinidos com o Editor de conteúdo avançado
- Colunas são contêineres que permitem definir um layout personalizado. Veja Adicionar colunas com o Editor de conteúdo avançado

#### Adicionar layouts de conteúdo predefinidos com o Editor de conteúdo avançado

Use módulos para adicionar facilmente novos layouts de conteúdo contendo cabeçalhos, texto de parágrafo e imagens. Escolha entre layouts compostos por três cartões verticais,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

três cartões horizontais ou uma configuração lado a lado com uma imagem posicionada à direita de um bloco de texto.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cd.content_manager

Preencha os campos de formulário Novo conteúdo. Veja Criar conteúdo avançado

### Procedimento

1. Navegue até a tela selecionando o botão **Abrir editor** na guia **Design** do formulário **Novo conteúdo**.
2. Arraste e solte o módulo que você deseja usar no painel **Blocos**.

3. Substitua os cabeçalhos de espaço reservado e o texto do parágrafo pelo seu conteúdo.
   Para obter mais informações sobre como estilizar o texto e as caixas de texto, consulte Adicionar texto ou uma seção de texto com o Editor de conteúdo avançado.
4. Para adicionar uma imagem, siga estas etapas:
   a. Clique duas vezes no contêiner da imagem.
   b. No pop-up do seletor de arquivos, selecione uma imagem.
      Ou, se você já selecionou imagens, selecione a imagem disponível no lado direito do pop-up **Selecionar imagem**.

   Para obter mais informações sobre como estilizar a imagem, consulte Adicionar uma imagem com o Editor de conteúdo avançado.
5. Selecione **Salvar** ou **Salvar e concluir**.
   Selecionar **Salvar** salva seu conteúdo e você permanece na tela do **Editor de conteúdo avançado**.
   Selecionar **Salvar e Concluir** salva seu registro e retorna para o formulário **Novo conteúdo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### O que Fazer Depois

- Visualize seu conteúdo no formulário Novo conteúdo.

  **Nota:**
  A Visualização de conteúdo foi projetada para fornecer uma ideia geral da aparência do seu conteúdo. O conteúdo pode ter uma aparência diferente depois de publicado devido a variações na resolução do dispositivo, diferença de tema ou configuração de estilo do aplicativo para celular.

- (Opcional) Traduza seu conteúdo.

  Selecione um idioma diferente para exibir sua sessão ou solicite uma tradução de idioma para o conteúdo que você está criando. Para obter mais informações, consulte Suporte de idioma para Experiências de conteúdo e Publicação de conteúdo.

  Use o menu suspenso **Configurações de idioma** para selecionar um idioma diferente para exibir sua sessão ou solicitar uma tradução de idioma para o conteúdo que você está criando.

  - Alternar idioma: permite alternar o idioma das configurações do sistema para um idioma diferente. Isso é semelhante à mudança de idioma no login. Para obter mais informações, consulte Alternar idioma para Publicação de conteúdo.
  - Traduzir conteúdo: quando você ativa a propriedade do sistema sn_cd.enable_localization_framework_integration, o conteúdo criado da **Biblioteca de conteúdo** exibe a seleção de **conteúdo Traduzir** no menu suspenso **Configurações de idioma**. Isso permite que você solicite a tradução do conteúdo para o idioma selecionado. Para obter mais informações, consulte integração com Framework de localização.

    **Nota:**
    Traduza o conteúdo somente depois de terminar de modificar o conteúdo. Para obter melhores resultados, não recomendamos que você adicione ou remova componentes ou altere a formatação após a tradução.

    Para criar conteúdo avançado com formatação diferente em idiomas diferentes, duplique o conteúdo e modifique a formatação conforme necessário. Em seguida, use Audiences para direcionar o conteúdo para usuários por idioma. Veja Públicos

- Configure um plano de publicação para controlar onde o conteúdo é entregue, o público e o período de tempo em que ele está disponível: Criar um plano de publicação para seu conteúdo.

Tradução automática

## Adicionar colunas com o Editor de conteúdo avançado

Use a tela do **Editor de conteúdo avançado** para criar colunas para ajudar a definir e organizar o layout da página.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cd.content_manager

Depois de preencher o formulário de **Novo conteúdo** (consulte Criar conteúdo avançado) e navegar até a tela Conteúdo avançado, você pode criar conteúdo avançado.

Você pode adicionar 1, 2 ou 3 colunas. Cada coluna atua como um contêiner para outros componentes. Cada componente de coluna também pode ser editado selecionando o componente e atualizando as propriedades nas configurações.

**Nota:**
A altura mínima de uma célula em uma coluna é de 75px. Se você definir a altura da célula menor, a célula estourará a linha.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Procedimento

1. Navegue até a tela selecionando o botão **Abrir editor** na guia **Design** do formulário **Novo conteúdo**.
2. Na tela do **Editor de conteúdo avançado**, você pode usar um método de arrastar e soltar para adicionar colunas.
   As colunas atuam como contêineres para o conteúdo que você está criando.

Depois de soltar **1 coluna**, **2 coluna**ou **3 coluna** na tela do **Editor de conteúdo avançado**, dois separadores são exibidos. O separador externo é rotulado como **Linha**. O separador interno é rotulado como **Célula**.

Adicione um estilo à linha ou às células, como cor de fundo, largura máxima ou preenchimento. Se você não quiser adicionar estilo, poderá prosseguir para os links na parte inferior desta página.

3. Selecione uma linha ou célula para editar.
4. Navegue até a guia **Configurações**.
5. Use qualquer uma das seguintes configurações de estilo:

| Campo de configurações | Descrição |
|---|---|
| Estilização | |
| Cor de fundo | Use o seletor de cores (quadrado cinza) para selecionar uma cor ou insira o código de cor que representa a cor de fundo que você deseja exibir.<br><br>Todas as cores HTML são compatíveis. Para obter mais informações, consulte Nomes de cores HTML . |
| Estilo avançado | |
| Largura | Especifique o valor inserindo um número ou arrastando o lado direito da célula.<br><br>Selecione a unidade de medida:<br>○ px: pixel<br>○ %: percentual |
| Altura | Especifique o valor inserindo um número ou arrastando a parte inferior da linha. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo de configurações | Descrição |
|---|---|
| | Selecione a unidade de medida:<br>○ px: pixel<br>○ %: percentual |
| Preenchimento | Preenchimento é o espaço entre o conteúdo e a borda de um elemento. Especifique o valor do preenchimento superior, inferior, direito ou esquerdo inserindo um número. |
| Margem (somente para linhas) | Margem é o espaço entre uma linha e outro elemento/o limite da tela. Especifique o valor do preenchimento superior, inferior, direito ou esquerdo inserindo um número. |
| Borda (somente para células) | Defina a largura, o estilo de borda e a cor. |
| Raio da borda (somente para células) | A configuração de raio arredonda o canto da borda. |
| Propriedades | |
| ID | Um ID exclusivo que identifica o elemento HTML. |
| Título | Uma dica de ferramenta ou informações que aparecem quando um usuário passa o mouse sobre o componente. |

6. Selecione **Salvar**.

### O que Fazer Depois

Adicione e estilize mais colunas para criar um layout para todo o conteúdo da página.

Em seguida, adicione componentes como imagens, vídeos, caixas de texto e botões:

- Adicionar guias com o Editor de conteúdo avançado
- Adicionar um divisor com o Editor de conteúdo avançado
- Adicionar uma imagem com o Editor de conteúdo avançado
- Adicionar um vídeo com o Editor de conteúdo avançado
- Adicionar texto ou uma seção de texto com o Editor de conteúdo avançado
- Adicionar um link ou bloco de link com o Editor de conteúdo avançado
- Adicionar um botão com o Editor de conteúdo avançado

## Adicionar guias com o Editor de conteúdo avançado

Adicione guias ao seu conteúdo avançado para ajudar os usuários a navegar com eficiência, permitindo que eles selecionem as várias guias para revelar o conteúdo associado dentro delas.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cd.content_manager

Preencha os campos de formulário Novo conteúdo. Veja Criar conteúdo avançado

Crie o layout da página usando módulos ou colunas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Os módulos são layouts de conteúdo predefinidos compostos por cabeçalho, texto de parágrafo e imagens. Veja Adicionar layouts de conteúdo predefinidos com o Editor de conteúdo avançado
- Colunas são contêineres que permitem definir um layout personalizado. Veja Adicionar colunas com o Editor de conteúdo avançado

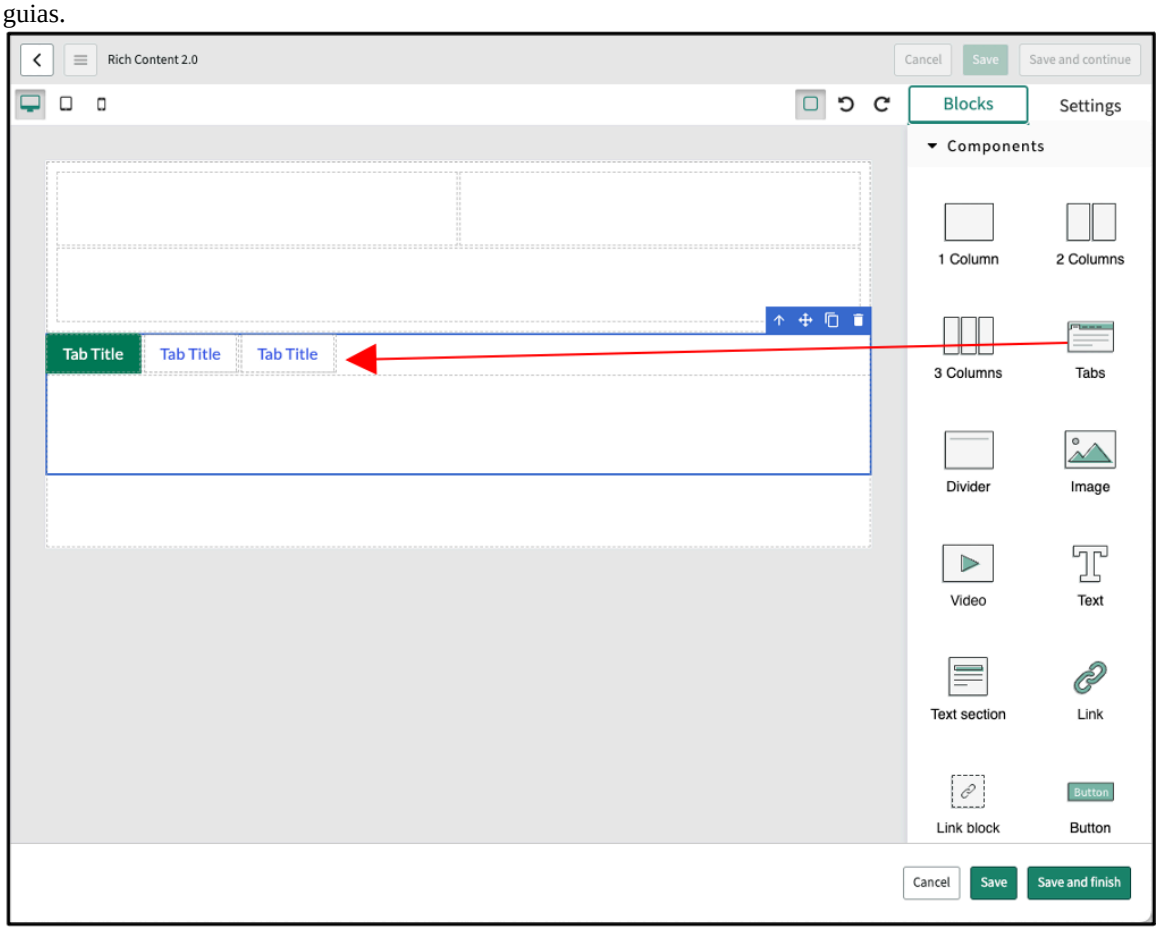
### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode adicionar outros componentes em uma guia, como Imagem, Vídeo, Texto, Seção de texto, Link, Bloco de link ou Botão. Quando você solta o componente **Guias** na tela, é exibida uma área abaixo das guias que permite soltar outros componentes nela.

**Nota:**
Quando a funcionalidade de **guias** não estiver habilitada, tente reinstalar a aplicação Publicação de conteúdo.

### Procedimento

1. Navegue até a tela selecionando o botão **Abrir editor** na guia **Design** do formulário **Novo conteúdo**.
2. Na tela do **Editor de conteúdo avançado**, você pode usar um método de arrastar e soltar para adicionar guias.



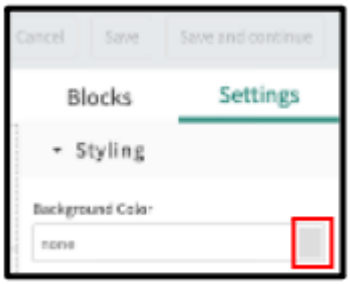

3. Depois de adicionar as guias à tela, selecione a guia **Configurações**.
4. Selecione uma guia que você adicionou à tela.
5. Para mudar a cor das guias, primeiro clique na paleta de cores.
6. Na guia **Configurações**, selecione **Estilo**.
7. Insira o código de cor que representa a cor que você deseja exibir.

Tradução automática

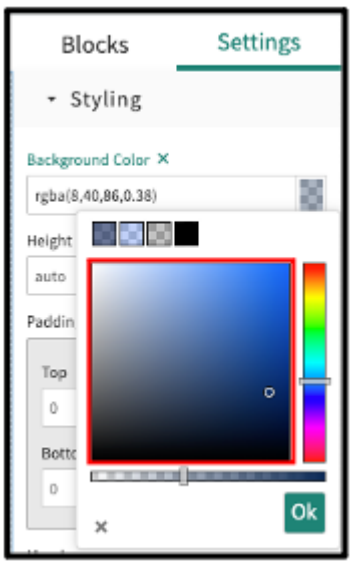
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Todas as cores HTML são compatíveis. Para obter mais informações, consulte Nomes de cores HTML .

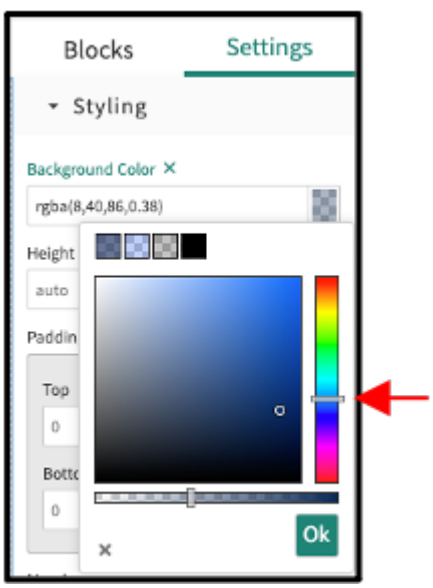
8. Ou você pode selecionar o seletor de cores (quadrado cinza) à direita do campo **Cor de plano de fundo**.




9. Clique na paleta de cores exibida.



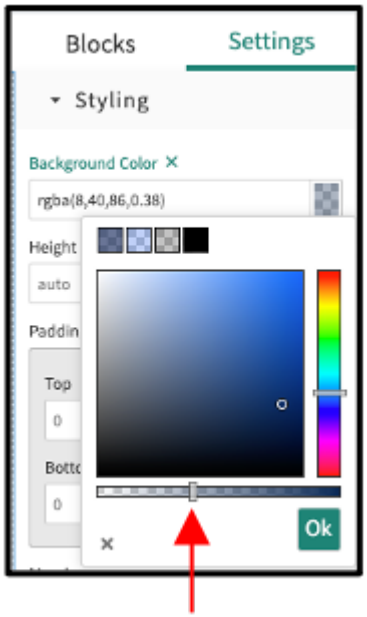

10. Depois de selecionar uma cor na paleta de cores, use a barra deslizante no lado direito para ajustar a cor. Deslize a barra para cima e para baixo.




11. Use a barra deslizante inferior para clarear ou escurecer a cor.

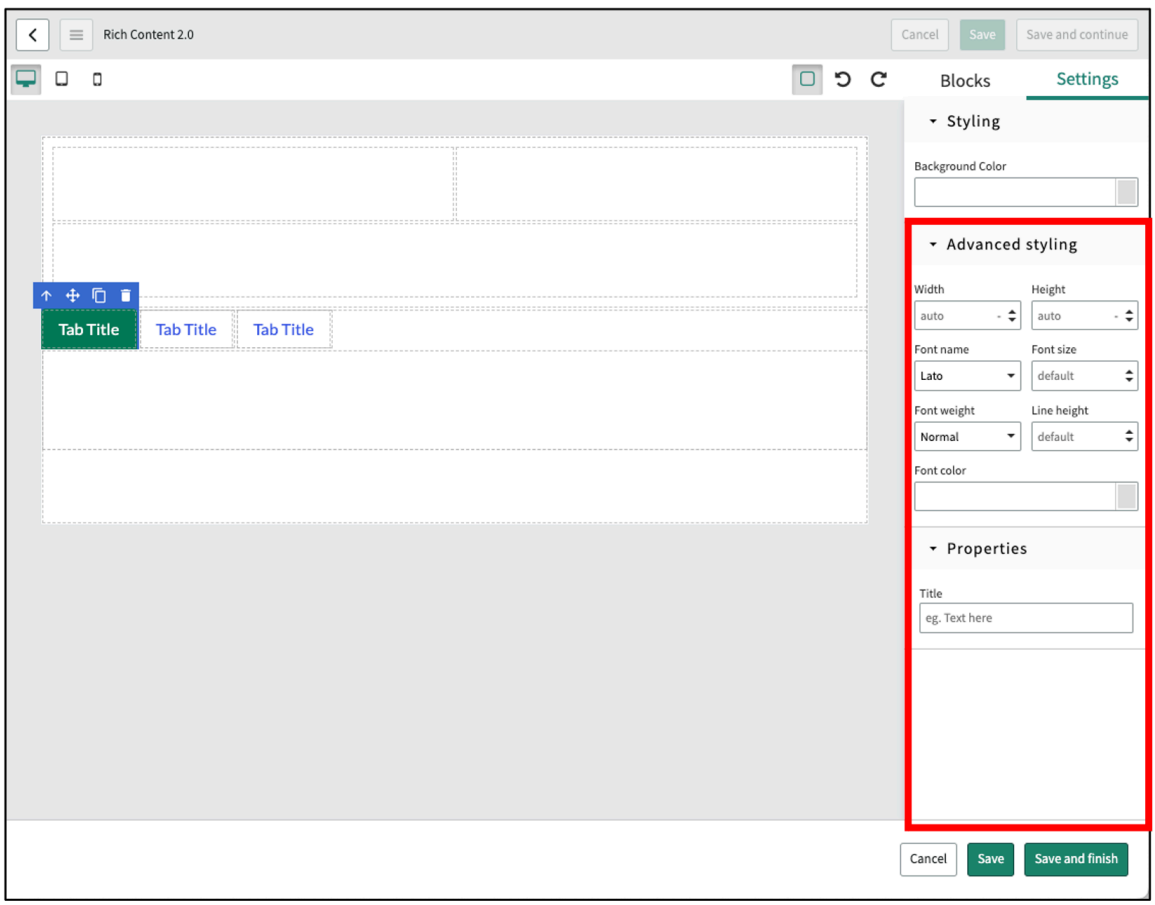
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




**Nota:**
Ao visualizar suas mudanças e selecionar a guia, as cores ou o contorno da guia podem mostrar as cores padrão do tema do portal.

12. Você pode editar ou mudar o texto que aparece na guia realçando o **título** da guia e substituindo-o.
13. Você pode editar o tamanho de cada guia e a fonte do **título da guia** selecionando uma guia e **Estilo avançado**.
14. Você pode soltar outros componentes na área abaixo das guias adicionadas à tela.




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Estilo avançado

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Largura | Edite a largura de cada guia selecionando-a e usando o menu suspenso **Largura**. Suas opções são:<br>○ auto: o tamanho é baseado no conteúdo da guia. Se você inserir texto adicional na guia, a largura aumentará automaticamente.<br>○ px: use pixels como sua medição.<br>○ %: use uma porcentagem como sua medida. |
| Altura | Edite a altura de cada guia selecionando-a e usando o menu suspenso **Altura**. Suas opções são:<br>○ auto: o tamanho é baseado no conteúdo da guia. Se você inserir texto adicional na guia, a largura aumentará automaticamente.<br>○ px: use pixels como sua medição.<br>○ %: use uma porcentagem como sua medida. |
| Nome da fonte | Selecione o menu suspenso para escolher uma fonte específica. |
| Tamanho da fonte | Insira um número para mudar o tamanho da fonte ou use as setas para cima e para baixo para diminuir ou aumentar a fonte. |
| Peso da fonte | Determina o quão negrito ou claro o texto aparecerá no botão. Selecione a seta suspensa para escolher um peso diferente. |
| Altura da linha | Determina a distância entre as linhas de texto. Use as setas para cima e para baixo para diminuir ou aumentar a altura da linha. |
| Cor da fonte | Define a cor da fonte.<br>Selecione o seletor de cores (quadrado cinza) à direita do campo **Cor da fonte**.<br>Clique na paleta de cores e escolha a cor desejada.<br>Use as barras deslizantes à direita e na parte inferior para ajustar a cor.<br>**Nota:** Ao visualizar suas mudanças e selecionar a guia, a cor do texto pode mostrar as cores padrão do tema do portal. |

**15.** Edite o campo **Título** em **Propriedades**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O texto inserido aparece como texto de foco para a guia e o leitor de tela o anuncia.

16. Selecione **Salvar** ou **Salvar e concluir**.
Selecionar **Salvar** salva seu conteúdo e você permanece na tela do **Editor de conteúdo avançado**.
Selecionar **Salvar e Concluir** salva seu registro e retorna para o formulário **Novo conteúdo**.

### O que Fazer Depois

- Visualize seu conteúdo no formulário Novo conteúdo.

  **Nota:**
  A Visualização de conteúdo foi projetada para fornecer uma ideia geral da aparência do seu conteúdo. O conteúdo pode ter uma aparência diferente depois de publicado devido a variações na resolução do dispositivo, diferença de tema ou configuração de estilo do aplicativo para celular.

- (Opcional) Traduza seu conteúdo.

  Selecione um idioma diferente para exibir sua sessão ou solicite uma tradução de idioma para o conteúdo que você está criando. Para obter mais informações, consulte Suporte de idioma para Experiências de conteúdo e Publicação de conteúdo.

  Use o menu suspenso **Configurações de idioma** para selecionar um idioma diferente para exibir sua sessão ou solicitar uma tradução de idioma para o conteúdo que você está criando.

  - Alternar idioma: permite alternar o idioma das configurações do sistema para um idioma diferente. Isso é semelhante à mudança de idioma no login. Para obter mais informações, consulte Alternar idioma para Publicação de conteúdo.
  - Traduzir conteúdo: quando você ativa a propriedade do sistema sn_cd.enable_localization_framework_integration, o conteúdo criado da **Biblioteca de conteúdo** exibe a seleção de **conteúdo Traduzir** no menu suspenso **Configurações de idioma**. Isso permite que você solicite a tradução do conteúdo para o idioma selecionado. Para obter mais informações, consulte integração com Framework de localização.

    **Nota:**
    Traduza o conteúdo somente depois de terminar de modificar o conteúdo. Para obter melhores resultados, não recomendamos que você adicione ou remova componentes ou altere a formatação após a tradução.

    Para criar conteúdo avançado com formatação diferente em idiomas diferentes, duplique o conteúdo e modifique a formatação conforme necessário. Em seguida, use Audiences para direcionar o conteúdo para usuários por idioma. Veja Públicos

- Configure um plano de publicação para controlar onde o conteúdo é entregue, o público e o período de tempo em que ele está disponível: Criar um plano de publicação para seu conteúdo.

#### Adicionar um divisor com o Editor de conteúdo avançado

Adicione um Divisor horizontal à tela para separar elementos visualmente ou realçar seções importantes.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cd.content_manager

Preencha os campos de formulário Novo conteúdo. Veja Criar conteúdo avançado

Crie o layout da página usando módulos ou colunas.

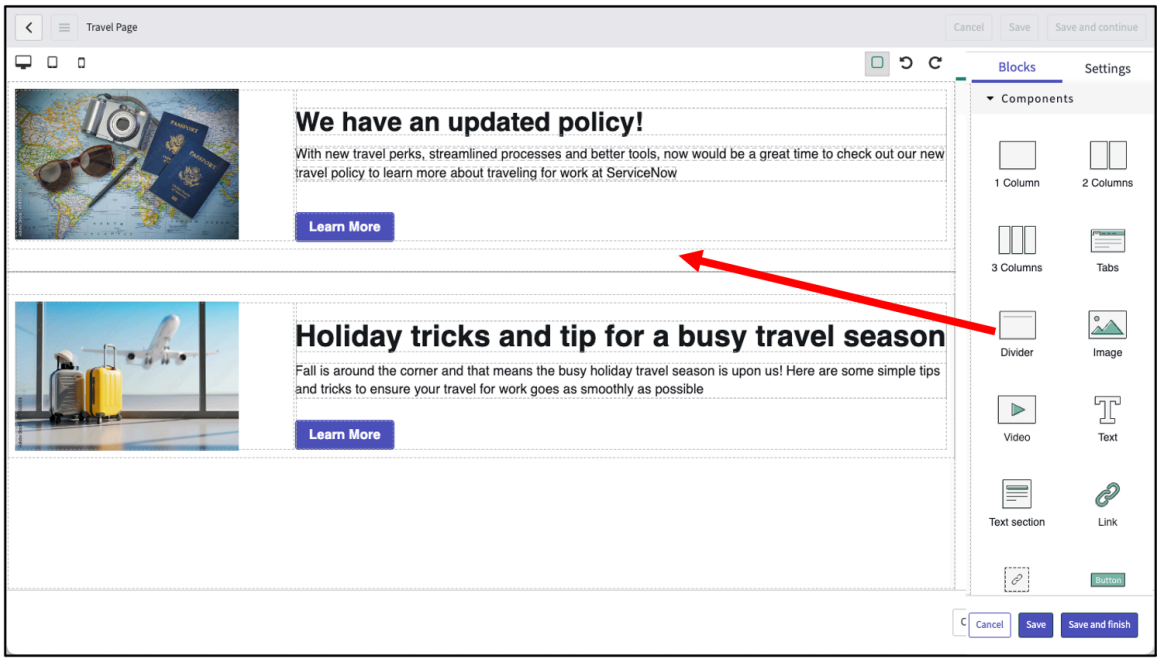


© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Os módulos são layouts de conteúdo predefinidos compostos por cabeçalho, texto de parágrafo e imagens. Veja Adicionar layouts de conteúdo predefinidos com o Editor de conteúdo avançado
- Colunas são contêineres que permitem definir um layout personalizado. Veja Adicionar colunas com o Editor de conteúdo avançado

### Procedimento

1. Navegue até a tela selecionando o botão **Abrir editor** na guia **Design** do formulário **Novo conteúdo**.
2. Na tela do **Editor de conteúdo avançado**, você pode usar um método de arrastar e soltar para adicionar divisores.




3. Navegue até a guia **Configurações**.
4. Use qualquer uma das seguintes configurações de estilo:

| Campo de configurações | Descrição |
|---|---|
| Estilização | |
| Cor de fundo | Use o seletor de cores (quadrado cinza) para selecionar uma cor ou insira o código de cor que representa a cor de fundo que você deseja exibir.<br><br>Todas as cores HTML são compatíveis. Para obter mais informações, consulte Nomes de cores HTML . |
| Estilo avançado | |
| Largura | Especifique o valor inserindo um número.<br><br>Selecione a unidade de medida:<br>○ px: pixel<br>○ %: percentual |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo de configurações | Descrição |
|---|---|
| Altura | Especifique o valor inserindo um número.<br>Selecione a unidade de medida:<br>○ px: pixel<br>○ %: percentual |
| Margem | Margem é o espaço entre o divisor e outro elemento/o limite da tela. Especifique o valor do preenchimento superior, inferior, direito ou esquerdo inserindo um número. |
| Propriedades | |
| ID | Um ID exclusivo que identifica o elemento HTML. |
| Título | Uma dica de ferramenta ou informações que aparecem quando um usuário passa o mouse sobre o componente. |

5. Selecione **Salvar** ou **Salvar e concluir**.
   Selecionar **Salvar** salva seu conteúdo e você permanece na tela do **Editor de conteúdo avançado**.
   Selecionar **Salvar e Concluir** salva seu registro e retorna para o formulário **Novo conteúdo**.

### O que Fazer Depois

- Visualize seu conteúdo no formulário Novo conteúdo.

  **Nota:**
  A Visualização de conteúdo foi projetada para fornecer uma ideia geral da aparência do seu conteúdo. O conteúdo pode ter uma aparência diferente depois de publicado devido a variações na resolução do dispositivo, diferença de tema ou configuração de estilo do aplicativo para celular.

- (Opcional) Traduza seu conteúdo.

  Selecione um idioma diferente para exibir sua sessão ou solicite uma tradução de idioma para o conteúdo que você está criando. Para obter mais informações, consulte Suporte de idioma para Experiências de conteúdo e Publicação de conteúdo.

  Use o menu suspenso **Configurações de idioma** para selecionar um idioma diferente para exibir sua sessão ou solicitar uma tradução de idioma para o conteúdo que você está criando.

  - Alternar idioma: permite alternar o idioma das configurações do sistema para um idioma diferente. Isso é semelhante à mudança de idioma no login. Para obter mais informações, consulte Alternar idioma para Publicação de conteúdo.
  - Traduzir conteúdo: quando você ativa a propriedade do sistema sn_cd.enable_localization_framework_integration, o conteúdo criado da **Biblioteca de conteúdo** exibe a seleção de **conteúdo Traduzir** no menu suspenso **Configurações**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**de idioma**. Isso permite que você solicite a tradução do conteúdo para o idioma selecionado. Para obter mais informações, consulte integração com Framework de localização.

**Nota:**
Traduza o conteúdo somente depois de terminar de modificar o conteúdo. Para obter melhores resultados, não recomendamos que você adicione ou remova componentes ou altere a formatação após a tradução.

Para criar conteúdo avançado com formatação diferente em idiomas diferentes, duplique o conteúdo e modifique a formatação conforme necessário. Em seguida, use Audiences para direcionar o conteúdo para usuários por idioma. Veja Públicos

- Configure um plano de publicação para controlar onde o conteúdo é entregue, o público e o período de tempo em que ele está disponível: Criar um plano de publicação para seu conteúdo.

### Adicionar uma imagem com o Editor de conteúdo avançado

Use a tela do **Editor de conteúdo avançado** para adicionar imagens ao seu conteúdo.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_cd.content_manager

Preencha os campos de formulário Novo conteúdo. Veja Criar conteúdo avançado

Crie o layout da página usando módulos ou colunas.

- Os módulos são layouts de conteúdo predefinidos compostos por cabeçalho, texto de parágrafo e imagens. Veja Adicionar layouts de conteúdo predefinidos com o Editor de conteúdo avançado
- Colunas são contêineres que permitem definir um layout personalizado. Veja Adicionar colunas com o Editor de conteúdo avançado

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O Editor de conteúdo avançado é compatível com os seguintes tipos de imagens:

- .jpg
- .png
- .bmp
- .gif
- jpeg
- .ico
- .svg

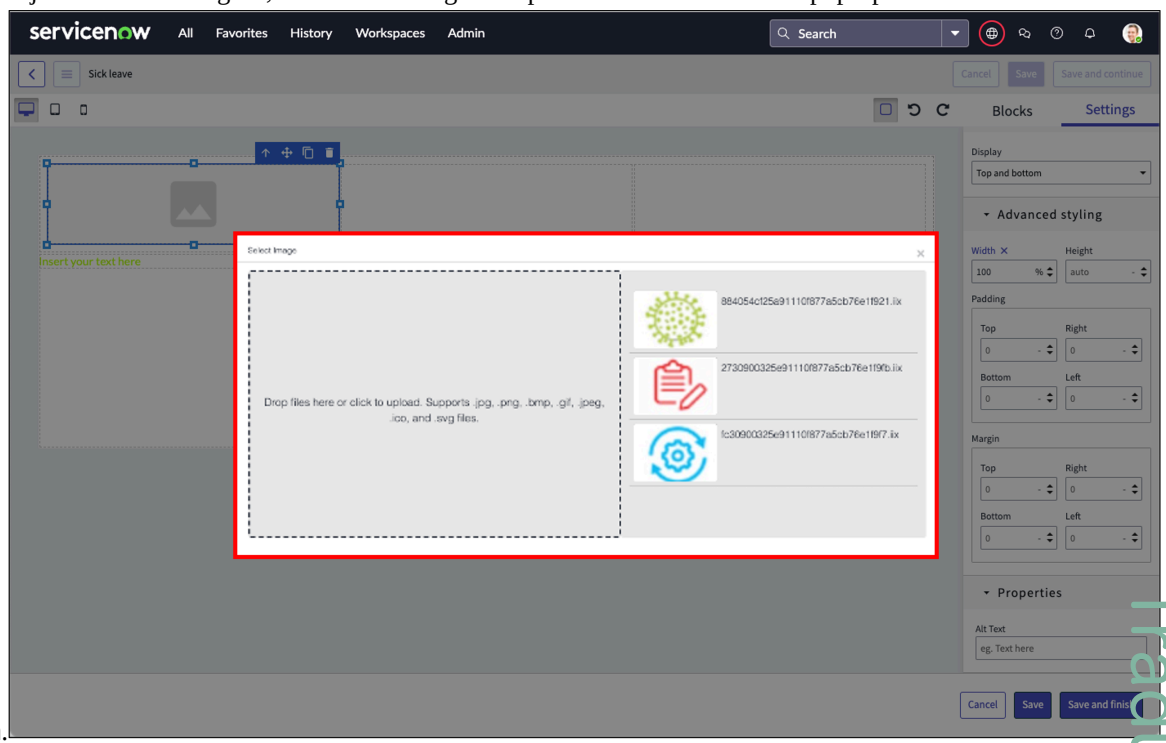
#### Procedimento

1. Navegue até a tela selecionando o botão **Abrir editor** na guia **Design** do formulário **Novo conteúdo**.
2. Na coluna **Blocos**, use um método de arrastar e soltar para mover o componente **Imagem** para a tela.
3. Clique no pop-up do seletor de arquivos para selecionar uma imagem.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ou, se você já selecionou imagens, selecione a imagem disponível no lado direito do pop-up **Selecionar imagem**.




4. Navegue até a guia **Configurações**.
5. Defina as seguintes configurações:

| Campo de configurações | Descrição |
|---|---|
| Estilização | |
| Exibição | Configure a aparência de vários componentes na mesma coluna, como uma imagem e um componente de texto. Selecione uma das seguintes opções:<br>○ **Superior e inferior** (padrão): a imagem aparece acima do outro componente.<br>○ **Lado a lado**: a imagem aparece com o outro componente ao lado.<br>**Nota:**<br>Para obter melhores resultados, defina a mesma exibição para os componentes. Por exemplo, se você tiver uma imagem e componentes de texto em uma coluna e quiser que a imagem apareça à esquerda e o texto à direita, altere as configurações de **exibição** de ambos os componentes para **Lado a lado**. |
| Alinhamento horizontal | Configure onde a imagem aparece no contêiner. Escolha entre os ícones Direita, Centro e Esquerda. |
| Estilo avançado | |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo de configurações | Descrição |
|---|---|
| Quando você insere uma imagem em um contêiner, por padrão, a imagem tem a largura total do contêiner e a altura é ajustada automaticamente com base nas dimensões da imagem. | |
| Largura e Altura | Especifique o valor inserindo um número ou arrastando as laterais da imagem.<br>Selecione a unidade de medida:<br>○ px: pixel<br>○ %: percentual |
| Preenchimento | Preenchimento é o espaço entre o conteúdo e a borda de um elemento. Especifique o valor do preenchimento superior, inferior, direito ou esquerdo inserindo um número. |
| Margem | Margem é o espaço entre uma linha e outro elemento/o limite da tela. Especifique o valor do preenchimento superior, inferior, direito ou esquerdo inserindo um número. |
| Propriedades | |
| Texto alternativo | Descreva a aparência ou a função da sua imagem para fins de acessibilidade. |

6. Selecione **Salvar** ou **Salvar e concluir**.
   Selecionar **Salvar** salva seu conteúdo e você permanece na tela do **Editor de conteúdo avançado**.
   Selecionar **Salvar e Concluir** salva seu registro e retorna para o formulário **Novo conteúdo**.

### O que Fazer Depois

- Visualize seu conteúdo no formulário Novo conteúdo.

  **Nota:**
  A Visualização de conteúdo foi projetada para fornecer uma ideia geral da aparência do seu conteúdo. O conteúdo pode ter uma aparência diferente depois de publicado devido a variações na resolução do dispositivo, diferença de tema ou configuração de estilo do aplicativo para celular.

- (Opcional) Traduza seu conteúdo.

  Selecione um idioma diferente para exibir sua sessão ou solicite uma tradução de idioma para o conteúdo que você está criando. Para obter mais informações, consulte Suporte de idioma para Experiências de conteúdo e Publicação de conteúdo.

  Use o menu suspenso **Configurações de idioma** para selecionar um idioma diferente para exibir sua sessão ou solicitar uma tradução de idioma para o conteúdo que você está criando.

  ○ Alternar idioma: permite alternar o idioma das configurações do sistema para um idioma diferente. Isso é semelhante à mudança de idioma no login. Para obter mais informações, consulte Alternar idioma para Publicação de conteúdo.

  ○ Traduzir conteúdo: quando você ativa a propriedade do sistema sn_cd.enable_localization_framework_integration, o conteúdo criado da **Biblioteca de conteúdo** exibe a seleção de **conteúdo Traduzir** no menu suspenso **Configurações**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**de idioma**. Isso permite que você solicite a tradução do conteúdo para o idioma selecionado. Para obter mais informações, consulte integração com Framework de localização.

**Nota:**
Traduza o conteúdo somente depois de terminar de modificar o conteúdo. Para obter melhores resultados, não recomendamos que você adicione ou remova componentes ou altere a formatação após a tradução.

Para criar conteúdo avançado com formatação diferente em idiomas diferentes, duplique o conteúdo e modifique a formatação conforme necessário. Em seguida, use Audiences para direcionar o conteúdo para usuários por idioma. Veja Públicos

- Configure um plano de publicação para controlar onde o conteúdo é entregue, o público e o período de tempo em que ele está disponível: Criar um plano de publicação para seu conteúdo.

### Adicionar um vídeo com o Editor de conteúdo avançado

Use a tela do **Editor de conteúdo avançado** para adicionar vídeos ao seu conteúdo.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_cd.content_manager

Preencha os campos de formulário Novo conteúdo. Veja Criar conteúdo avançado

Crie o layout da página usando módulos ou colunas.

- Os módulos são layouts de conteúdo predefinidos compostos por cabeçalho, texto de parágrafo e imagens. Veja Adicionar layouts de conteúdo predefinidos com o Editor de conteúdo avançado
- Colunas são contêineres que permitem definir um layout personalizado. Veja Adicionar colunas com o Editor de conteúdo avançado

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O **Editor de conteúdo avançado é** compatível com os seguintes tipos de vídeo:

- HTML5

**Nota:**
O texto de foco ou as dicas das ferramentas não são compatíveis com HTML5 no momento.

- YouTube
- Vimeo
- Serviço de streaming de vídeo

**Nota:**
Você deve configurar um provedor de conteúdo para usar vídeos de um serviço de streaming de vídeo. Consulte Estrutura de integrações de hospedagem de vídeo.

#### Procedimento

1. Navegue até a tela selecionando o botão **Abrir editor** na guia **Design** do formulário **Novo conteúdo**.
2. Na coluna **Blocos**, use um método de arrastar e soltar para mover o bloco de **vídeo** para a tela.
3. Navegue até a guia **Configurações**.
4. Use qualquer uma das seguintes configurações de estilo:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo de configurações | Descrição |
|---|---|
| Estilização | |
| Alinhamento horizontal | Configure onde o vídeo aparece no contêiner. Escolha entre os ícones Direita, Centro e Esquerda. |
| Estilo avançado<br><br>Quando você insere um vídeo em um contêiner, por padrão, o vídeo tem a largura total do contêiner e a altura é ajustada automaticamente com base nas dimensões do vídeo. | |
| Largura e Altura | Especifique o valor inserindo um número ou arrastando as laterais do vídeo.<br><br>Selecione a unidade de medida:<br>○ px: pixel<br>○ %: percentual |
| Margem | Margem é o espaço entre uma linha e outro elemento/o limite da tela. Especifique o valor do preenchimento superior, inferior, direito ou esquerdo inserindo um número. |
| Propriedades | |
| Título | Texto que aparece quando um usuário passa o mouse sobre o vídeo. |
| Provedor | Onde o vídeo está hospedado. Escolha entre:<br>○ Origem HTML5<br>○ Vimeo<br>○ YouTube<br>○ Provedores de conteúdo de streaming de vídeo |
| ID de origem/vídeo | A identificação exclusiva do vídeo que você deseja que apareça na tela.<br>○ Para HTML5, a origem é a identificação exclusiva do vídeo que você deseja que apareça na tela.<br>○ Para o YouTube, o ID do vídeo é o texto que aparece após o v= na cadeia de caracteres do URL.<br>○ Para o Vimeo, o ID do vídeo são os números que aparecem no final da cadeia de caracteres do URL. |
| Mostrar controles (origem do YouTube e HTML5) | Marque esta caixa para exibir os controles do player de vídeo com os quais os usuários podem interagir para iniciar, parar, controlar o volume, mostrar legendas ocultas, mostrar o vídeo em tela cheia ou alterar as configurações do vídeo. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Selecione **Salvar** ou **Salvar e concluir**.
   Selecionar **Salvar** salva seu conteúdo e você permanece na tela do **Editor de conteúdo avançado**.
   Selecionar **Salvar e Concluir** salva seu registro e retorna para o formulário **Novo conteúdo**.

### O que Fazer Depois

- Visualize seu conteúdo no formulário Novo conteúdo.

  **Nota:**
  A Visualização de conteúdo foi projetada para fornecer uma ideia geral da aparência do seu conteúdo. O conteúdo pode ter uma aparência diferente depois de publicado devido a variações na resolução do dispositivo, diferença de tema ou configuração de estilo do aplicativo para celular.

- (Opcional) Traduza seu conteúdo.

  Selecione um idioma diferente para exibir sua sessão ou solicite uma tradução de idioma para o conteúdo que você está criando. Para obter mais informações, consulte Suporte de idioma para Experiências de conteúdo e Publicação de conteúdo.

  Use o menu suspenso **Configurações de idioma** para selecionar um idioma diferente para exibir sua sessão ou solicitar uma tradução de idioma para o conteúdo que você está criando.

  - Alternar idioma: permite alternar o idioma das configurações do sistema para um idioma diferente. Isso é semelhante à mudança de idioma no login. Para obter mais informações, consulte Alternar idioma para Publicação de conteúdo.
  - Traduzir conteúdo: quando você ativa a propriedade do sistema sn_cd.enable_localization_framework_integration, o conteúdo criado da **Biblioteca de conteúdo** exibe a seleção de **conteúdo Traduzir** no menu suspenso **Configurações de idioma**. Isso permite que você solicite a tradução do conteúdo para o idioma selecionado. Para obter mais informações, consulte integração com Framework de localização.

    **Nota:**
    Traduza o conteúdo somente depois de terminar de modificar o conteúdo. Para obter melhores resultados, não recomendamos que você adicione ou remova componentes ou altere a formatação após a tradução.

    Para criar conteúdo avançado com formatação diferente em idiomas diferentes, duplique o conteúdo e modifique a formatação conforme necessário. Em seguida, use Audiences para direcionar o conteúdo para usuários por idioma. Veja Públicos

- Configure um plano de publicação para controlar onde o conteúdo é entregue, o público e o período de tempo em que ele está disponível: Criar um plano de publicação para seu conteúdo.



## Adicionar texto ou uma seção de texto com o Editor de conteúdo avançado

Use a tela do Editor de conteúdo avançado para adicionar **texto** ou uma **seção de texto** ao seu conteúdo.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cd.content_manager

Crie o layout da página usando módulos ou colunas.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Os módulos são layouts de conteúdo predefinidos compostos por cabeçalho, texto de parágrafo e imagens. Veja Adicionar layouts de conteúdo predefinidos com o Editor de conteúdo avançado
- Colunas são contêineres que permitem definir um layout personalizado. Veja Adicionar colunas com o Editor de conteúdo avançado

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- **Texto** fornece as ferramentas para formatar e organizar o texto.
- **A seção de texto** fornece as ferramentas para formatar e organizar o texto e uma área para adicionar um título.

> **Nota:**
> Para a **seção Texto**, as configurações de título, texto e contêiner são definidas separadamente.

### Procedimento

1. Navegue até a tela selecionando o botão **Abrir editor** na guia **Design** do formulário **Novo conteúdo**.
2. Na coluna **Blocos**, use um método de arrastar e soltar para mover um **texto** ou bloco de **seção** de texto para a tela.
3. Insira texto ou texto e um título, dependendo do componente que você soltou na coluna.
4. Navegue até a guia **Configurações**.
5. Use qualquer uma das seguintes configurações de estilo:

| Campo de configurações | Descrição |
|---|---|
| Estilização | |
| Estilo de texto | Permite que você mude rapidamente a aparência do seu texto selecionando uma opção pré-formatada. Você pode selecionar diferentes títulos ou estilos de parágrafo.<br><br>O título 1-6 corresponde aos marcadores HTML h1 - h6.<br><br>Selecionar um estilo de texto extrai das configurações de texto do tema do portal para sincronizar com ele. Para obter mais informações, consulte Configuração do portal. |
| Cor do texto | Use esta lista suspensa para mudar a cor do seu texto.<br><br>Selecionar uma cor de texto extrai das configurações de texto do tema do portal para sincronizar com ele. Os valores são definidos como parte do tema do portal. Sua empresa pode personalizar o tema do portal para ter cores diferentes. Para obter mais informações, consulte Configuração do portal.<br><br>Suas opções são: |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo de configurações | Descrição |
|---|---|
| | ○ Primária: a cor primária definida pelo tema do portal.<br>○ Mudo: a cor definida pelo tema do portal.<br>○ Branco: muda a cor do texto para branco. Isso é útil ao usar uma cor de fundo diferente de branco.<br>A cor do texto atribui classes CSS predefinidas para a cor do texto. |
| Exibição | Configure a aparência de vários componentes na mesma coluna, como uma imagem e um componente de texto. Selecione uma das seguintes opções:<br>○ **Superior e inferior** (padrão): a imagem aparece acima do outro componente.<br>○ **Lado a lado**: a imagem aparece com o outro componente ao lado.<br>**Nota:**<br>Para obter melhores resultados, defina a mesma exibição para os componentes. Por exemplo, se você tiver uma imagem e componentes de texto em uma coluna e quiser que a imagem apareça à esquerda e o texto à direita, altere as configurações de **exibição** de ambos os componentes para **Lado a lado**. |
| Alinhamento do texto | Determina o alinhamento horizontal do seu texto. Escolha entre:<br>○ Justificar à esquerda<br>○ Centralizar justificativa<br>○ Justificar à direita<br>○ Justificar (o texto é alinhado com ambas as margens) |
| Estilo avançado | |
| Preenchimento | Define o espaçamento entre o texto e a borda do contêiner de texto em pixels ou como uma porcentagem do contêiner de texto total.<br>Especifique o preenchimento para os lados superior, direito, inferior e esquerdo. |
| Nome da fonte | Define o tipo de fonte usado para renderizar caracteres.<br>Clique na seta suspensa para selecionar uma fonte diferente. |
| Tamanho da fonte | Define o tamanho da fonte. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo de configurações | Descrição |
|---|---|
| Peso da fonte | Determina a aparência do texto em negrito ou claro.<br><br>Clique na seta suspensa para selecionar um peso diferente. |
| Altura da linha | Define a distância vertical entre duas linhas de texto. |
| Cor da fonte | Substitui a cor da fonte do tema do portal.<br><br>Para selecionar uma cor, insira o código hexadecimal ou clique no seletor de cores (quadrado cinza à direita da cor da fonte) e selecione uma cor na paleta de cores. |
| Propriedades | |
| ID | Um ID exclusivo que identifica o elemento HTML. |
| Título | Texto que aparece quando um usuário passa o mouse sobre o componente. |

6. Selecione **Salvar** ou **Salvar e concluir**.
   Selecionar **Salvar** salva seu conteúdo e você permanece na tela do **Editor de conteúdo avançado**.
   Selecionar **Salvar e Concluir** salva seu registro e retorna para o formulário **Novo conteúdo**.

### O que Fazer Depois

- Visualize seu conteúdo no formulário Novo conteúdo.

  **Nota:**
  A Visualização de conteúdo foi projetada para fornecer uma ideia geral da aparência do seu conteúdo. O conteúdo pode ter uma aparência diferente depois de publicado devido a variações na resolução do dispositivo, diferença de tema ou configuração de estilo do aplicativo para celular.

- (Opcional) Traduza seu conteúdo.

  Selecione um idioma diferente para exibir sua sessão ou solicite uma tradução de idioma para o conteúdo que você está criando. Para obter mais informações, consulte Suporte de idioma para Experiências de conteúdo e Publicação de conteúdo.

  Use o menu suspenso **Configurações de idioma** para selecionar um idioma diferente para exibir sua sessão ou solicitar uma tradução de idioma para o conteúdo que você está criando.

  - Alternar idioma: permite alternar o idioma das configurações do sistema para um idioma diferente. Isso é semelhante à mudança de idioma no login. Para obter mais informações, consulte Alternar idioma para Publicação de conteúdo.
  - Traduzir conteúdo: quando você ativa a propriedade do sistema sn_cd.enable_localization_framework_integration, o conteúdo criado da **Biblioteca de conteúdo** exibe a seleção de **conteúdo Traduzir** no menu suspenso **Configurações**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**de idioma**. Isso permite que você solicite a tradução do conteúdo para o idioma selecionado. Para obter mais informações, consulte integração com Framework de localização.

**Nota:**
Traduza o conteúdo somente depois de terminar de modificar o conteúdo. Para obter melhores resultados, não recomendamos que você adicione ou remova componentes ou altere a formatação após a tradução.

Para criar conteúdo avançado com formatação diferente em idiomas diferentes, duplique o conteúdo e modifique a formatação conforme necessário. Em seguida, use Audiences para direcionar o conteúdo para usuários por idioma. Veja Públicos

- Configure um plano de publicação para controlar onde o conteúdo é entregue, o público e o período de tempo em que ele está disponível: Criar um plano de publicação para seu conteúdo.

### Adicionar um link ou bloco de link com o Editor de conteúdo avançado

Use a tela do **Editor de conteúdo** avançado para adicionar um link ou bloco de link para redirecionar os usuários para um conteúdo diferente ou uma página da Web. Um **Link** fornece uma caixa de texto e um **bloco de Link** permite adicionar uma imagem que atua como um link.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_cd.content_manager

Crie o layout da página usando módulos ou colunas.

- Os módulos são layouts de conteúdo predefinidos compostos por cabeçalho, texto de parágrafo e imagens. Veja Adicionar layouts de conteúdo predefinidos com o Editor de conteúdo avançado
- Colunas são contêineres que permitem definir um layout personalizado. Veja Adicionar colunas com o Editor de conteúdo avançado

#### Procedimento

1. Navegue até a tela selecionando o botão **Abrir editor** na guia **Design** do formulário **Novo conteúdo**.
2. Na tela do **Editor de conteúdo avançado**, arraste e solte um **Link** ou um **bloco**de Link.
3. Navegue até a guia **Configurações**.
4. Defina as seguintes configurações:

| Campo de configurações | Descrição |
|---|---|
| Estilização | |
| Cor de fundo | Define a cor de fundo do contêiner de link.<br><br>Para selecionar uma cor, insira o código hexadecimal ou clique no seletor de cores (quadrado cinza à direita da cor da fonte) e selecione uma cor na paleta de cores. |
| Exibir (somente link) | Configure a aparência de vários componentes na mesma coluna, como uma imagem e um componente de texto. Selecione uma das seguintes opções: |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo de configurações | Descrição |
|---|---|
| | ○ **Superior e inferior** (padrão): a imagem aparece acima do outro componente.<br>○ **Lado a lado**: a imagem aparece com o outro componente ao lado.<br>**Nota:** Para obter melhores resultados, defina a mesma exibição para os componentes. Por exemplo, se você tiver uma imagem e componentes de texto em uma coluna e quiser que a imagem apareça à esquerda e o texto à direita, altere as configurações de **exibição** de ambos os componentes para **Lado a lado**. |
| Estilo avançado | |
| Preenchimento | Preenchimento é o espaço entre o conteúdo e a borda de um elemento. Especifique o valor do preenchimento superior, inferior, direito ou esquerdo inserindo um número. |
| Nome da fonte (somente link) | Define o tipo de fonte usado para renderizar caracteres.<br>Clique na seta suspensa para selecionar uma fonte diferente. |
| Tamanho da fonte (somente link) | Define o tamanho da fonte. |
| Peso da fonte (somente link) | Determina a aparência do texto em negrito ou claro.<br>Clique na seta suspensa para selecionar um peso diferente. |
| Altura da linha (somente link) | Define a distância vertical entre duas linhas de texto. |
| Cor da fonte (somente link) | Substitui a cor da fonte do tema do portal.<br>Para selecionar uma cor, insira o código hexadecimal ou clique no seletor de cores (quadrado cinza à direita da cor da fonte) e selecione uma cor na paleta de cores. |
| Propriedades | |
| Título | Texto que aparece quando um usuário passa o mouse sobre o link ou bloco de links. |
| URL | Localização de uma página da web ou conteúdo. Insira o endereço URL completo que você está direcionando quando um usuário selecionar o botão. |
| Destino | Indica para onde o botão direciona o usuário. Suas opções são: |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo de configurações | Descrição |
| --- | --- |
| | ○ Esta janela: a seleção do botão abre o conteúdo na mesma janela exibida.<br>○ Nova janela: a seleção do botão abre o conteúdo em uma nova janela. |

5. Se você adicionou um bloco de link, arraste e solte uma imagem no bloco de link.
   Para obter informações sobre como configurar uma imagem, consulte Adicionar uma imagem com o Editor de conteúdo avançado.
6. Selecione **Salvar** ou **Salvar e concluir**.
   Selecionar **Salvar** salva seu conteúdo e você permanece na tela do **Editor de conteúdo avançado**.
   Selecionar **Salvar e Concluir** salva seu registro e retorna para o formulário **Novo conteúdo**.

## O que Fazer Depois

- Visualize seu conteúdo no formulário Novo conteúdo.

  **Nota:**
  A Visualização de conteúdo foi projetada para fornecer uma ideia geral da aparência do seu conteúdo. O conteúdo pode ter uma aparência diferente depois de publicado devido a variações na resolução do dispositivo, diferença de tema ou configuração de estilo do aplicativo para celular.

- (Opcional) Traduza seu conteúdo.

  Selecione um idioma diferente para exibir sua sessão ou solicite uma tradução de idioma para o conteúdo que você está criando. Para obter mais informações, consulte Suporte de idioma para Experiências de conteúdo e Publicação de conteúdo.

  Use o menu suspenso **Configurações de idioma** para selecionar um idioma diferente para exibir sua sessão ou solicitar uma tradução de idioma para o conteúdo que você está criando.

  ○ Alternar idioma: permite alternar o idioma das configurações do sistema para um idioma diferente. Isso é semelhante à mudança de idioma no login. Para obter mais informações, consulte Alternar idioma para Publicação de conteúdo.

  ○ Traduzir conteúdo: quando você ativa a propriedade do sistema sn_cd.enable_localization_framework_integration, o conteúdo criado da **Biblioteca de conteúdo** exibe a seleção de **conteúdo Traduzir** no menu suspenso **Configurações de idioma**. Isso permite que você solicite a tradução do conteúdo para o idioma selecionado. Para obter mais informações, consulte integração com Framework de localização.

  **Nota:**
  Traduza o conteúdo somente depois de terminar de modificar o conteúdo. Para obter melhores resultados, não recomendamos que você adicione ou remova componentes ou altere a formatação após a tradução.

  Para criar conteúdo avançado com formatação diferente em idiomas diferentes, duplique o conteúdo e modifique a formatação conforme necessário. Em seguida, use Audiences para direcionar o conteúdo para usuários por idioma. Veja Públicos

- Configure um plano de publicação para controlar onde o conteúdo é entregue, o público e o período de tempo em que ele está disponível: Criar um plano de publicação para seu conteúdo.



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Adicionar um botão com o Editor de conteúdo avançado

Adicione um botão para acionar ações ou redirecionar usuários para um conteúdo diferente.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cd.content_manager

Preencha os campos de formulário Novo conteúdo. Veja Criar conteúdo avançado

Crie o layout da página usando módulos ou colunas.

- Os módulos são layouts de conteúdo predefinidos compostos por cabeçalho, texto de parágrafo e imagens. Veja Adicionar layouts de conteúdo predefinidos com o Editor de conteúdo avançado
- Colunas são contêineres que permitem definir um layout personalizado. Veja Adicionar colunas com o Editor de conteúdo avançado

## Procedimento

1. Navegue até a tela selecionando o botão **Abrir editor** na guia **Design** do formulário **Novo conteúdo**.
2. Na tela do **Editor de conteúdo avançado**, você pode usar um método de arrastar e soltar para adicionar um botão.
3. Navegue até a guia **Configurações**.
4. Use qualquer uma das seguintes configurações de estilo:

| Campo de configurações | Descrição |
|---|---|
| Estilização | |
| Tipo de botão | Define que tipo de botão você está adicionando. Suas opções são:<br>○ Primário (padrão)<br>○ Secundário(a)<br>○ Somente link<br>Selecionar um tipo de botão extrai das configurações do tema do portal para sincronizar com ele. Para obter mais informações, consulte Configuração do portal. |
| Tamanho do botão | Define o tamanho do botão.<br>Selecionar um tamanho de botão extrai das configurações do tema do portal para sincronizar com ele. Para obter mais informações, consulte Configuração do portal.<br>Suas opções são:<br>○ Extrapequeno<br>○ Pequeno<br>○ Médio (padrão)<br>○ Grande |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo de configurações | Descrição |
| --- | --- |
| Exibição | Configure a aparência de vários componentes na mesma coluna, como uma imagem e um componente de texto. Selecione uma das seguintes opções:<br>○ **Superior e inferior** (padrão): a imagem aparece acima do outro componente.<br>○ **Lado a lado**: a imagem aparece com o outro componente ao lado.<br>**Nota:**<br>Para obter melhores resultados, defina a mesma exibição para os componentes. Por exemplo, se você tiver uma imagem e componentes de texto em uma coluna e quiser que a imagem apareça à esquerda e o texto à direita, altere as configurações de **exibição** de ambos os componentes para **Lado a lado**. |
| Alinhamento horizontal | Define o alinhamento do botão. Escolha entre a esquerda, o centro ou a direita. |
| Estilo avançado | |
| Cor do botão | Altere a cor do botão.<br>**a.** Insira o código de cor que representa a cor de fundo que você deseja exibir.<br>**Nota:**<br>Todas as cores HTML são compatíveis. Para obter mais informações, consulte Nomes de cores HTML .<br>**b.** Ou você pode selecionar o seletor de cores (quadrado cinza) à direita do campo **Cor de plano de fundo**.<br>**c.** Clique na paleta de cores exibida.<br>**d.** Depois de selecionar uma cor na paleta de cores, use a barra deslizante no lado direito para ajustar a cor.<br>**e.** Deslize a barra para cima e para baixo.<br>**f.** Use a barra deslizante inferior para clarear ou escurecer a cor. |
| Largura<br>Altura | Ajuste a largura e a altura de um botão selecionando-o e usando os menus suspensos **Largura** e **Altura** para inserir o número ou usando as setas para cima e para baixo.<br>Você também pode escolher a unidade de medida de sua preferência, selecionando a tecla de seta para baixo à esquerda das setas para cima e para baixo. As opções são: |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo de configurações | Descrição |
| --- | --- |
| | ○ auto: o tamanho é baseado no conteúdo da guia. Se você inserir texto adicional na guia, a largura aumentará automaticamente.<br>○ px: use pixels como sua medição.<br>○ %: use uma porcentagem como sua medida. |
| Margem | Ajuste as margens ou o espaço fora e ao redor do botão.<br><br>Use as listas suspensas na seção **Margem** para ajustar as margens nos lados superior, inferior, direito e esquerdo. Assim como a largura e a altura, você pode escolher a unidade de medida de sua preferência selecionando a tecla de seta para baixo à esquerda das setas para cima e para baixo. |
| Borda | Edite a borda ao redor da parte externa do botão.<br><br>**Nota:**<br>A borda é o contorno ao redor do botão.<br><br>Largura: use as setas para cima e para baixo para ajustar a largura da borda. Assim como a largura e a altura, você pode escolher a unidade de medida de sua preferência selecionando a tecla de seta para baixo à esquerda das setas para cima e para baixo.<br><br>Estilo: o formato da borda ao redor do botão. Selecione o menu suspenso para selecionar o tipo de borda desejado ao redor do botão.<br><br>Cor: a cor da borda ao redor do botão. Selecione a cor do botão usando a paleta de cores e as barras deslizantes de forma semelhante à seleção da cor de fundo. |
| Raio da borda | Use as setas para cima e para baixo para ajustar o raio da borda. Assim como a largura e a altura, você pode escolher a unidade de medida de sua preferência selecionando a tecla de seta para baixo à esquerda das setas para cima e para baixo. |
| Nome da fonte | Define o tipo de fonte usado para renderizar caracteres.<br><br>Clique na seta suspensa para selecionar uma fonte diferente. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo de configurações | Descrição |
|---|---|
| Tamanho da fonte | Define o tamanho da fonte. |
| Peso da fonte | Determina a aparência do texto em negrito ou claro.<br><br>Clique na seta suspensa para selecionar um peso diferente. |
| Altura da linha | Define a distância vertical entre duas linhas de texto. |
| Cor da fonte | Substitui a cor da fonte do tema do portal.<br><br>Para selecionar uma cor, insira o código hexadecimal ou clique no seletor de cores (quadrado cinza à direita da cor da fonte) e selecione uma cor na paleta de cores. |
| Propriedades | |
| Rótulo de botão | Texto que aparece no botão. |
| Título | Texto que aparece quando um usuário passa o mouse sobre o botão. |
| URL | Localização de uma página da web ou conteúdo. Insira o endereço URL completo que você está direcionando quando um usuário selecionar o botão. |
| Destino | Indica para onde o botão direciona o usuário. Suas opções são:<br>○ Esta janela: a seleção do botão abre o conteúdo na mesma janela exibida.<br>○ Nova janela: a seleção do botão abre o conteúdo em uma nova janela. |

5. Selecione **Salvar** ou **Salvar e concluir**.
   Selecionar **Salvar** salva seu conteúdo e você permanece na tela do **Editor de conteúdo avançado**.
   Selecionar **Salvar e Concluir** salva seu registro e retorna para o formulário **Novo conteúdo**.

### O que Fazer Depois

- Visualize seu conteúdo no formulário Novo conteúdo.

  **Nota:**
  A Visualização de conteúdo foi projetada para fornecer uma ideia geral da aparência do seu conteúdo. O conteúdo pode ter uma aparência diferente depois de publicado devido a variações na resolução do dispositivo, diferença de tema ou configuração de estilo do aplicativo para celular.

- (Opcional) Traduza seu conteúdo.

  Selecione um idioma diferente para exibir sua sessão ou solicite uma tradução de idioma para o conteúdo que você está criando. Para obter mais informações, consulte Suporte de idioma para Experiências de conteúdo e Publicação de conteúdo.

  Use o menu suspenso **Configurações de idioma** para selecionar um idioma diferente para exibir sua sessão ou solicitar uma tradução de idioma para o conteúdo que você está criando.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Alternar idioma: permite alternar o idioma das configurações do sistema para um idioma diferente. Isso é semelhante à mudança de idioma no login. Para obter mais informações, consulte Alternar idioma para Publicação de conteúdo.
- Traduzir conteúdo: quando você ativa a propriedade do sistema sn_cd.enable_localization_framework_integration, o conteúdo criado da **Biblioteca de conteúdo** exibe a seleção de **conteúdo Traduzir** no menu suspenso **Configurações de idioma**. Isso permite que você solicite a tradução do conteúdo para o idioma selecionado. Para obter mais informações, consulte integração com Framework de localização.

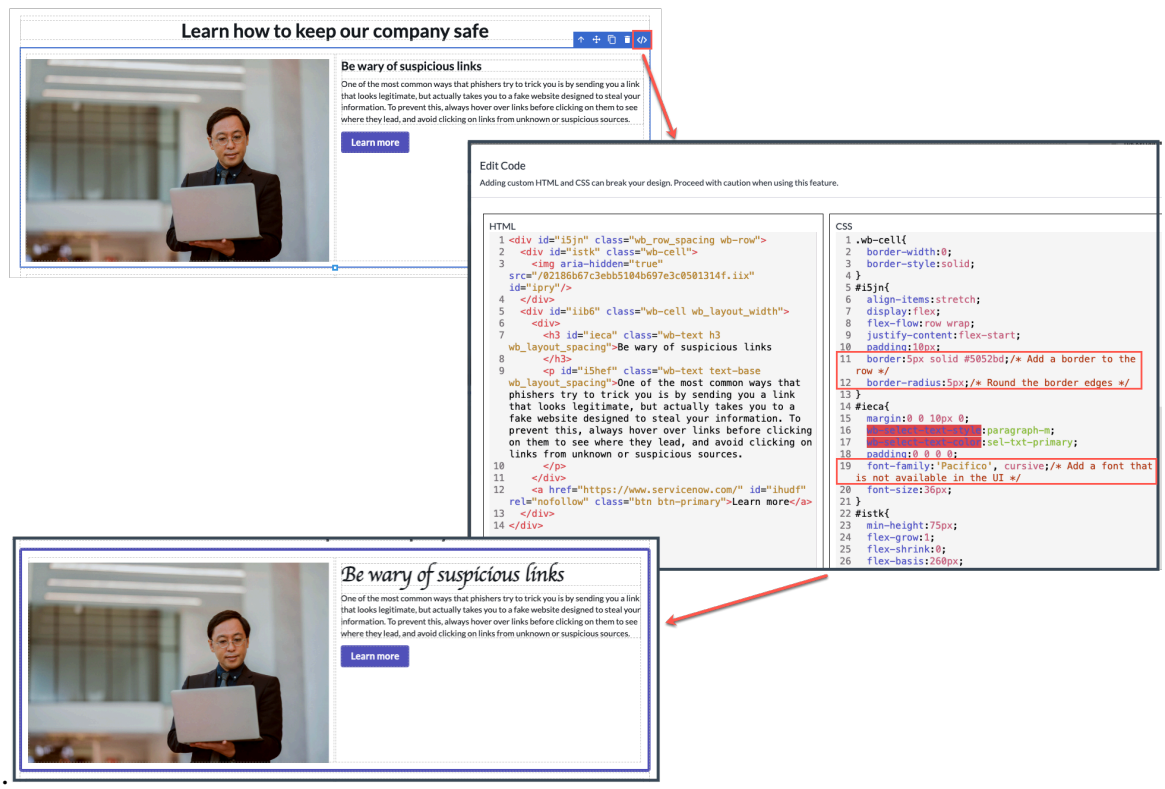
> **Nota:**
> Traduza o conteúdo somente depois de terminar de modificar o conteúdo. Para obter melhores resultados, não recomendamos que você adicione ou remova componentes ou altere a formatação após a tradução.
>
> Para criar conteúdo avançado com formatação diferente em idiomas diferentes, duplique o conteúdo e modifique a formatação conforme necessário. Em seguida, use Audiences para direcionar o conteúdo para usuários por idioma. Veja Públicos

- Configure um plano de publicação para controlar onde o conteúdo é entregue, o público e o período de tempo em que ele está disponível: Criar um plano de publicação para seu conteúdo.

### Editar o código de origem no Editor de conteúdo avançado

Modifique o código de origem HTML e CSS de todos os elementos na tela ou de um elemento específico.

Crie o layout usando elementos HTML, edite diretamente o CSS de um elemento para adicionar um estilo que não está disponível na interface da tela ou copie e cole o código para migrar conteúdo de outras fontes.




## Recursos e capacidades

### Garantir a segurança do portal

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.


Tradução automática

Quando você clica em **Aplicar** na janela Editar código, o editor de código remove marcadores HTML que podem ser usados para comprometer sua instância. Para obter mais informações, consulte HTML sanitizer .

**Identificar código importante**

A janela de edição destaca os fragmentos de CSS em vermelho se eles não devem ser excluídos. Isso indica uma configuração que faz parte do tema do portal ou que vários elementos usam esse código.

Além disso, se você excluir uma regra de CSS que seja referenciada por um dos seguintes elementos HTML, o editor de código restabelecerá a regra de CSS:

- Linha
- Célula
- Tela
- Divisor
- Botão
- Bloco de link
- Guias

**Remover código desnecessário**

Quando você salva suas mudanças, o editor de código remove todas as regras de CSS não utilizadas.

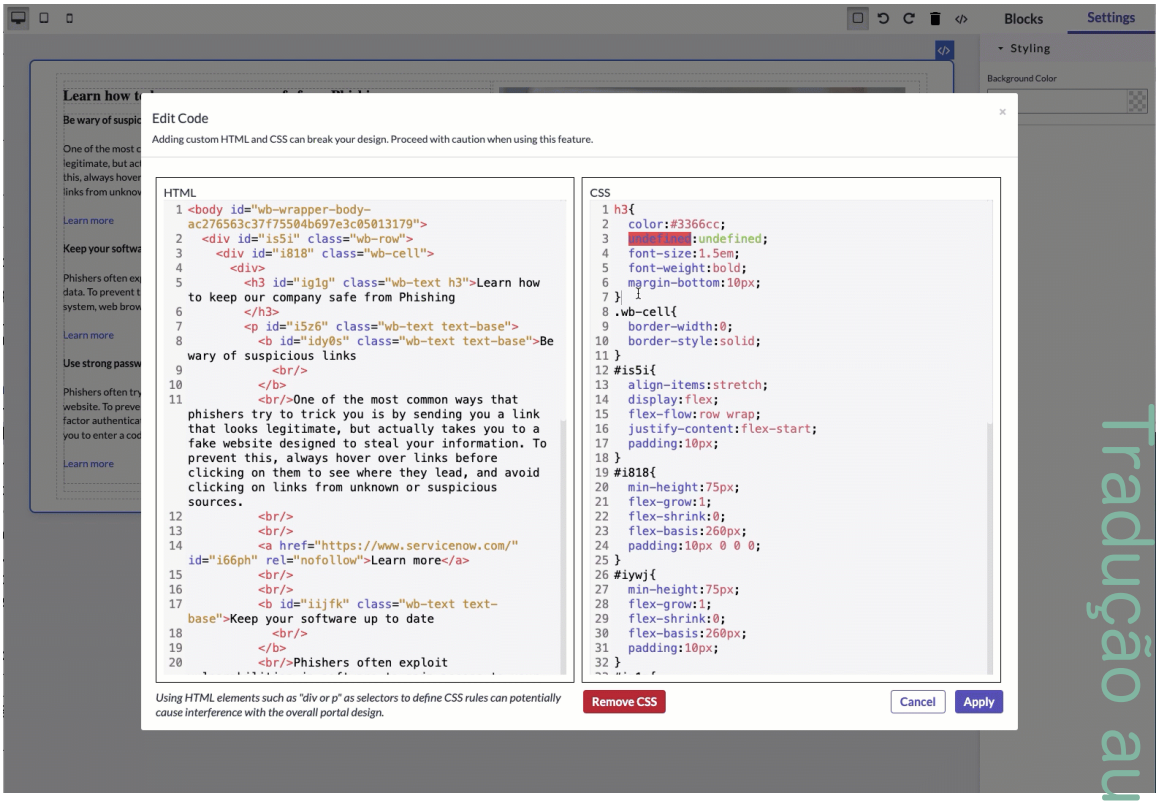
Por outro lado, se o editor de código restabelecer uma regra de CSS que você está tentando remover, realce esse bloco de código CSS e clique no botão **Remover CSS** para substituir o editor de código.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Exemplo de uso do botão Remover CSS

No vídeo a seguir, o usuário tenta excluir uma regra de CSS usando a tecla de exclusão, mas o sistema restabelece o código. Em seguida, o usuário realça o código e clica em **Remover CSS**, o que remove o código com sucesso.




Tradução automática

**Nota:**
Este recurso não está disponível por padrão. Um administrador deve habilitar a propriedade **Editar código**. Veja Propriedades instaladas com o Content Publishing

## Considerações importantes

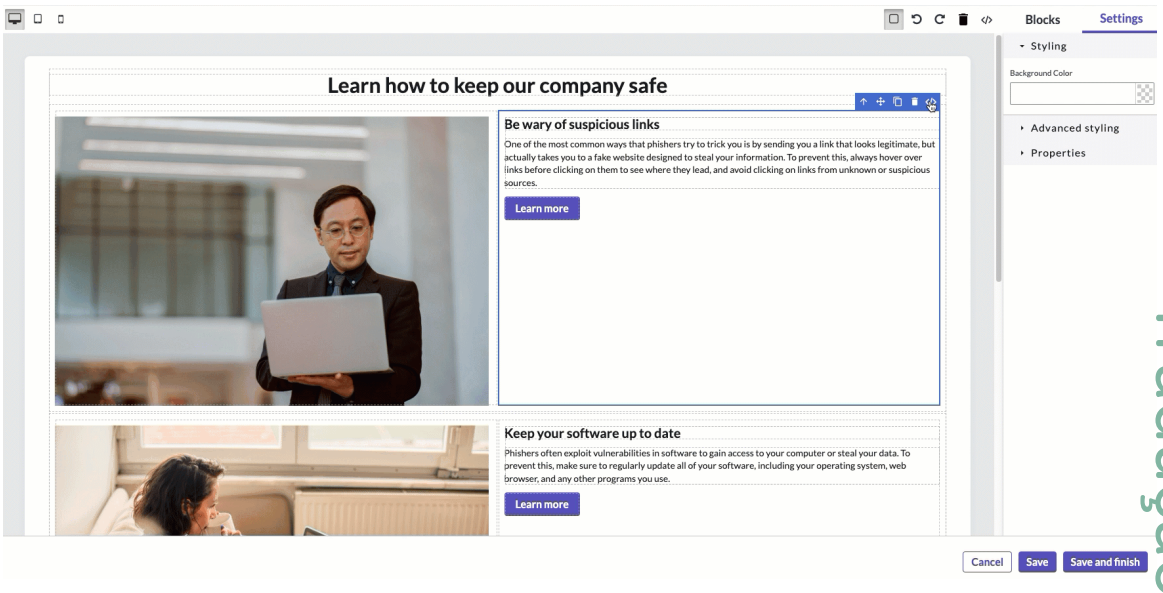
- Adicionar HTML e CSS personalizados pode prejudicar seu design. Prossiga com cuidado ao usar este recurso. O Editor de conteúdo avançado não rastreia as mudanças no editor de código, portanto, o botão **Desfazer** não reverterá de forma confiável as mudanças de código.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Não recomendamos o uso de elementos HTML (como div ou p) para definir regras de CSS, pois isso pode ter consequências não intencionais.

  **Exemplo de resultado inesperado ao usar o elemento HTML para definir a regra de CSS**

  No exemplo a seguir, o usuário define uma regra de CSS para o elemento p em uma célula. No entanto, na visualização da página, as regras de estilo se aplicam aos elementos p em todas as caixas de texto, bem como no rodapé.




## Estrutura de integrações de hospedagem de vídeo

Conecte a Publicação de conteúdo a um serviço de hospedagem de vídeo para disponibilizar os vídeos hospedados para criação e publicação de conteúdo.

A Publicação de conteúdo oferece aos gerentes de conteúdo a capacidade de criar conteúdo usando vídeos de um serviço de hospedagem de vídeo. Os componentes a seguir devem ser configurados para adicionar o serviço de hospedagem de vídeo como uma opção na biblioteca de conteúdo.

**Nota:**
Dependendo da sua organização, o administrador de conteúdo ou um fornecedor terceirizado executa essas etapas.

**Provedor de conteúdo**

Um provedor de conteúdo identifica o serviço de hospedagem de vídeo.

**Mapeamento de provedor de conteúdo**

O mapeamento do provedor de conteúdo disponibiliza os vídeos hospedados para um tipo de conteúdo específico. Atualmente, somente os tipos de conteúdo de conteúdo avançado e artigos de notícias são compatíveis.

Cada mapeamento de provedor de conteúdo está associado a um provedor de conteúdo e aparece na lista relacionada.

**Processador de conteúdo**

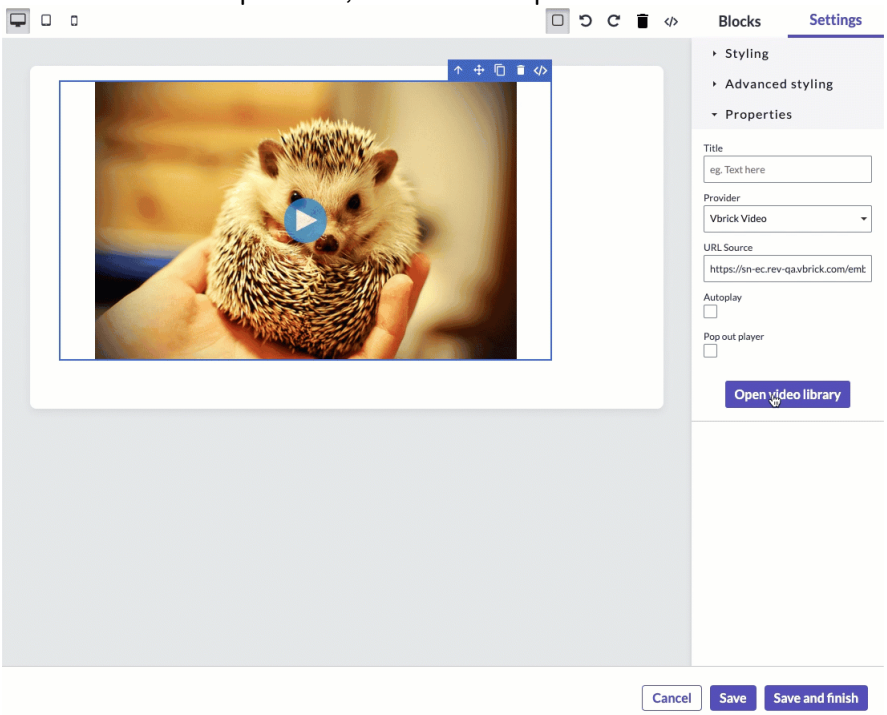
Os processadores de conteúdo fornecem uma interface para configurar chamadas de API para o serviço de hospedagem de vídeo. Eles são alimentados por subfluxos do Flow Designer. Para obter mais informações, consulte Building subflows .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Há duas ações disponíveis:

- Autorizar: permite que os funcionários exibam vídeos privados sem fornecer credenciais
- Pesquisa: adiciona um botão à interface do Editor de conteúdo avançado que permite que um gerente de conteúdo exiba miniaturas de vídeos disponíveis, em vez de copiar e colar o URL do




vídeo.

Cada processador de conteúdo está associado a um mapeamento de provedor de conteúdo e aparece na lista relacionada.

**Parâmetro de renderização de conteúdo**

Um parâmetro de renderização de conteúdo funciona de forma semelhante aos parâmetros de URL de hospedagem de vídeo, permitindo que os gerentes de conteúdo personalizem a experiência do visualizador por meio de um elemento de interface no Editor de conteúdo avançado. Dependendo do provedor de hospedagem, isso pode incluir a definição de uma caixa de seleção para habilitar a tela inteira ou a reprodução automática, ou uma caixa de texto para especificar a hora de início.

Cada parâmetro de renderização de conteúdo está associado a um mapeamento de provedor de conteúdo e aparece na lista relacionada.

## Configurar provedores de conteúdo

A visão geral do processo a seguir orienta você na configuração de provedores de conteúdo para que os gerentes de conteúdo possam usar vídeos de serviços de hospedagem de vídeo ao montar conteúdo.

1. Configurar provedor de conteúdo e mapeamento
2. Se o serviço de hospedagem de vídeo contiver vídeos privados que exigem credenciais, Configurar uma autorização de vídeo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. (Opcional) Para fornecer aos gerentes de conteúdo uma interface na qual eles possam selecionar um vídeo, Configurar pesquisa de conteúdo de vídeo
4. (Opcional) Para adicionar elementos de interface ao seletor de vídeo do Editor de conteúdo avançado, Configurar parâmetro de renderização de conteúdo

### Configurar provedor de conteúdo e mapeamento

Conecte um serviço de hospedagem de vídeo ao Content Publishing configurando um provedor de conteúdo e mapeando o serviço de hospedagem para tipos de conteúdo específicos, incluindo conteúdo avançado, artigo de notícias e conteúdo estilizado.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cd.content_admin

#### Procedimento

Crie um novo registro de provedor de conteúdo para identificar o serviço de hospedagem.

1. Navegar até **Todos** > **Publicação de conteúdo** > **Configurações do provedor de conteúdo** > **Provedores de conteúdo**.
2. Clique em **Nova**.
   Preencha os campos de formulário:

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Insira um nome para identificar o provedor de conteúdo ao criar conteúdo na Biblioteca de conteúdo |
| Tipo | Selecione **Vídeo** para se conectar a um serviço de hospedagem de vídeo |
| Ativo | Disponibiliza este provedor de conteúdo para uso na Biblioteca de conteúdo |

3. Clique em **Enviar**.
   O sistema cria um novo registro para o provedor de conteúdo. Você pode exibi-lo ou editá-lo navegando até **Todos** > **Publicação de conteúdo** > **Configurações do provedor de conteúdo** > **Provedores de conteúdo**.

Adicione um ou mais mapeamentos de provedor de conteúdo para disponibilizar vídeos em tipos de conteúdo específicos.

4. Se você já estiver na página Provedores de conteúdo, clique no Provedor de conteúdo para adicionar mapeamentos.
   Caso contrário, navegue até **Todos** > **Publicação de conteúdo** > **Configurações do provedor de conteúdo** > **Mapeamento de provedores de conteúdo**.
5. Clique em **Nova**.
   Preencha os campos de formulário:

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Provedor de conteúdo | Selecione o nome do provedor de conteúdo que você definiu nas etapas anteriores |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tipo de conteúdo | Selecione um tipo de conteúdo para usar o conteúdo de vídeo. Escolha entre:<br>○ Conteúdo avançado<br>○ Artigos de notícias<br>○ Faixa |
| Ativo | Disponibiliza este provedor de conteúdo para uso no tipo de conteúdo específico |

6. Clique em **Enviar**.

## O que Fazer Depois

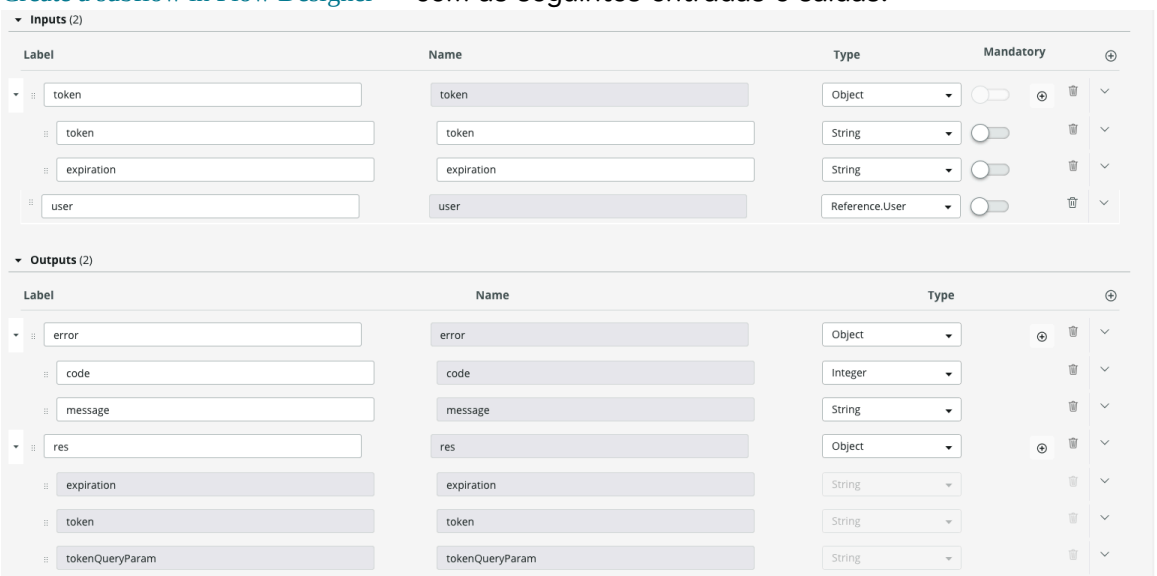
- Permita que os funcionários exibam vídeos privados sem fornecer credenciais: Configurar uma autorização de vídeo
- Para fornecer aos gerentes de conteúdo uma interface na qual eles possam selecionar um vídeo, Configurar pesquisa de conteúdo de vídeo
- Para adicionar elementos de interface ao seletor de vídeo da Biblioteca de conteúdo, Configurar parâmetro de renderização de conteúdo

### Configurar uma autorização de vídeo

Configure um processador de conteúdo para permitir que os funcionários exibam vídeos privados sem fornecer credenciais.

## Antes de Iniciar

- Função necessária: sn_cd.content_admin e fd_read_flows
- Create a subflow in Flow Designer com as seguintes entradas e saídas:




- Configurar provedor de conteúdo e mapeamento

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A ação de autorização faz chamadas de API de autenticação para o serviço de hospedagem de vídeo. O método de autorização varia de acordo com o provedor e é determinado pelo iframe de incorporação compatível. Publicação de conteúdo anexa o token de autenticação

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

como um parâmetro de consulta junto com seu valor correspondente ao URL incorporado. As entradas e saídas de subfluxo configuradas gerenciam os parâmetros de consulta e o corpo da resposta.

### Procedimento

1. Se você já abriu um provedor de conteúdo, clique no ícone do **registro Visualização** do mapeamento do provedor de conteúdo e clique em **Abrir registro**.
   Navegar até **Todos** > **Publicação de conteúdo** > **Configurações do provedor de conteúdo** > **Processadores de conteúdo**.
2. Clique em **Nova**.
   Preencha os campos de formulário:

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Ação | Selecionar **Autorizar** |
| Mapeamento do provedor | Selecione o provedor de conteúdo que conecta a Publicação de conteúdo ao serviço de hospedagem de vídeo |
| Subfluxo do processador | Selecione o fluxo que executa a chamada de API de autorização |
| Ativo | Disponibiliza esta ação para os funcionários |

3. Clique em **Enviar**.
   O novo processador de conteúdo aparece na lista relacionada do provedor de conteúdo.

### O que Fazer Depois

- Permita que os gerentes de conteúdo exibam miniaturas de vídeos disponíveis: Configurar pesquisa de conteúdo de vídeo
- Adicione elementos de interface ao seletor de vídeo da Biblioteca de conteúdo: Configurar parâmetro de renderização de conteúdo

#### Configurar pesquisa de conteúdo de vídeo

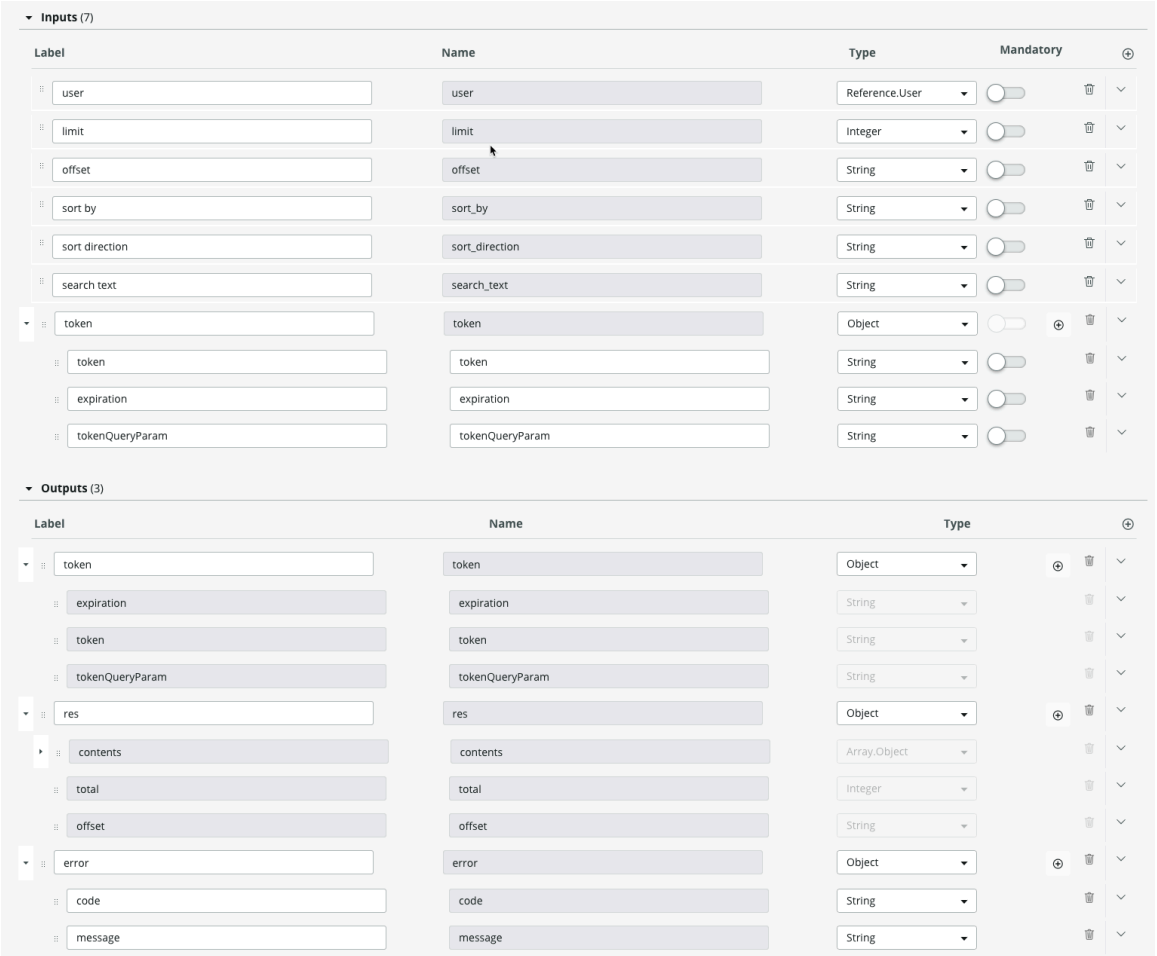
Configure um processador de conteúdo para adicionar um botão à interface da Biblioteca de conteúdo que permite que um gerente de conteúdo exiba miniaturas de vídeos disponíveis do provedor de conteúdo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Antes de Iniciar

- Função necessária: sn_cd.content_admin e fd_read_flows
- Create a subflow in Flow Designer com as seguintes entradas e saídas:




- Configurar provedor de conteúdo e mapeamento

## Procedimento

1. Se você já abriu um provedor de conteúdo, clique no ícone do **registro Visualização** do mapeamento do provedor de conteúdo e clique em **Abrir registro**.
   Navegar até **Todos** > **Publicação de conteúdo** > **Configurações do provedor de conteúdo** > **Processadores de conteúdo**.
2. Clique em **Nova**.
   Preencha os campos de formulário:

| | |
|---|---|
| Ação | Selecionar **pesquisa** |
| Mapeamento do provedor | Selecione o provedor de conteúdo que conecta a Publicação de conteúdo ao serviço de hospedagem de vídeo |
| Subfluxo do processador | Selecione o fluxo que executa a chamada de API de pesquisa |
| Ativo | Torna esta ação disponível para gerentes de conteúdo |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Clique em **Salvar**.
   O novo processador de conteúdo aparece na lista relacionada do provedor de conteúdo.

## O que Fazer Depois

- Permita que os funcionários exibam vídeos privados sem fornecer credenciais: Configurar uma autorização de vídeo
- Adicione elementos de interface ao seletor de vídeo da Biblioteca de conteúdo: Configurar parâmetro de renderização de conteúdo

### Configurar parâmetro de renderização de conteúdo

Um parâmetro de renderização de conteúdo funciona de forma semelhante aos parâmetros de URL de hospedagem de vídeo, permitindo que os gerentes de conteúdo personalizem a experiência do visualizador por meio de um elemento de interface no Editor de conteúdo avançado. Dependendo do provedor de hospedagem, isso pode incluir a definição de uma caixa de seleção para habilitar a tela inteira ou a reprodução automática, ou uma caixa de texto para especificar a hora de início.

## Antes de Iniciar

- Função necessária: sn_cd.content_admin
- Conclua as etapas para Configurar provedor de conteúdo e mapeamento

## Procedimento

1. Se você já abriu um provedor de conteúdo, clique no ícone do **registro Visualização** do mapeamento do provedor de conteúdo, clique em **Abrir registro**e abra a lista relacionada **Parâmetros de renderização de conteúdo**.
   Navegar até **Todos** > **Publicação de conteúdo** > **Configurações do provedor de conteúdo** > **Parâmetros de renderização de conteúdo**.
2. Clique em **Nova**.
   Preencha os campos de formulário:

| | |
|---|---|
| Mapeamento do provedor | Selecione o provedor de conteúdo que conecta a Publicação de conteúdo ao serviço de hospedagem de vídeo |
| Rótulo | Aparece no painel Configurações para identificar o elemento para gerenciadores de conteúdo (por exemplo, reprodução automática ou loop). |
| Tipo | Escolha entre:<br>○ Caixa de seleção<br>○ Texto |
| Anexar este parâmetro de consulta ao URL de conteúdo | O parâmetro de consulta que controla o elemento (por exemplo, reprodução automática ou loopvideo). |
| Valor Padrão | Define o valor padrão da interface da biblioteca de conteúdo |
| Ativo | Disponibiliza este elemento para uso na interface da Biblioteca de conteúdo |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| | |
|---|---|
| Ordem | Onde este elemento aparece em relação a outros elementos personalizados, com o valor mais baixo aparecendo mais alto na tela. |

3. Clique em **Salvar**.

### Artigos de notícias

O tipo de conteúdo Artigo de notícias combina recursos de criação de conteúdo do Editor de conteúdo avançado com novos métodos de publicação que permitem a publicação de conteúdo de alto volume no portal e Aplicativo Now Mobile para manter os funcionários atualizados sobre as notícias e os anúncios da empresa.

## Artigos de notícias no portal do funcionário

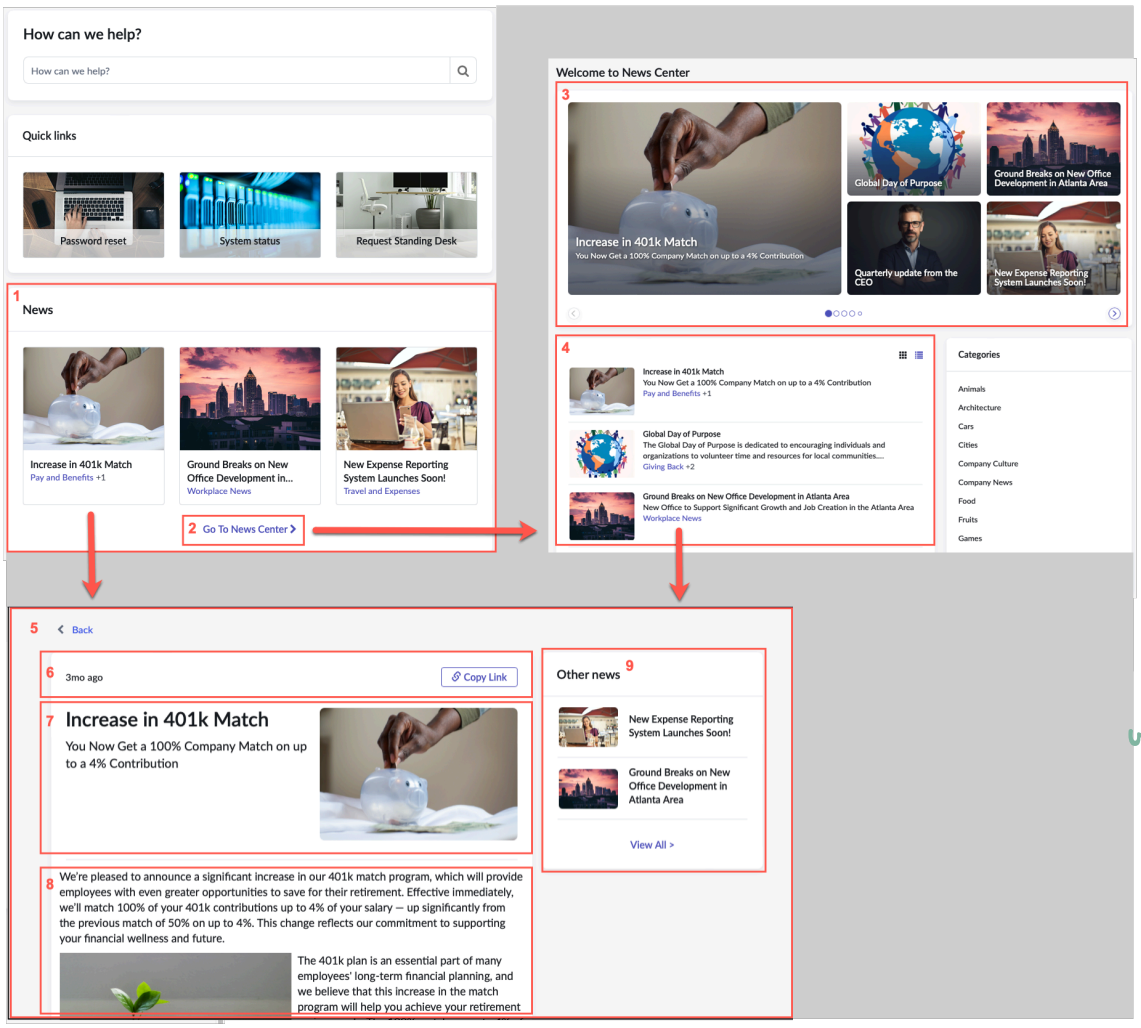
Os artigos de notícias são entregues aos usuários por meio de instâncias personalizáveis do widget do Feed de notícias. As instâncias do widget do Feed de notícias aparecem na página inicial do portal, na Central de notícias, na página de detalhes do artigo e na página emp_taxonomy_topic. O administrador pode configurar o widget do Feed de notícias para exibir artigos de notícias em uma lista vertical ou como uma grade de três colunas, adicionar uma chamada para ação que vincula a outra página ou para exibir as categorias de notícias. Para obter mais informações, consulte Modificar o widget do feed de notícias.

O widget Notícias em destaque aparece na parte superior da página da Central de notícias para exibir artigos de notícias realçados. Para obter informações sobre como configurar o widget Notícias em destaque, consulte Modificar o widget de notícias em destaque.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Analise o gráfico a seguir para entender como os funcionários veem e interagem com os widgets que exibem artigos de notícias:




1. O widget de notícias em destaque exibe artigos realçados na página inicial
2. O botão Central de notícias abre a página Central de notícias
3. O widget de notícias em destaque exibe artigos realçados na página da Central de notícias.
4. A lista de todas as notícias usa o widget do feed de notícias para mostrar notícias configuradas para entrega nesta página
5. Quando um funcionário clica em um artigo de notícias, o artigo completo é aberto na página de detalhes do artigo

   Os três widgets subsequentes (Informações de notícias, Cabeçalho de notícias e Detalhe de artigo de notícias) funcionam em conjunto para exibir um artigo de notícias. Os três widgets contêm a opção de instância **Usar carregador**de dados. Recomendamos habilitar esta opção, pois ela permite que os widgets de notícias compartilhem dados entre si, o que reduz as chamadas para o servidor e o tempo de carregamento da página da web.
6. Widget de informações de notícias: contém a data de publicação e o botão Copiar link
7. Widget de cabeçalho de notícias: contém o título, o subtítulo e a miniatura da imagem

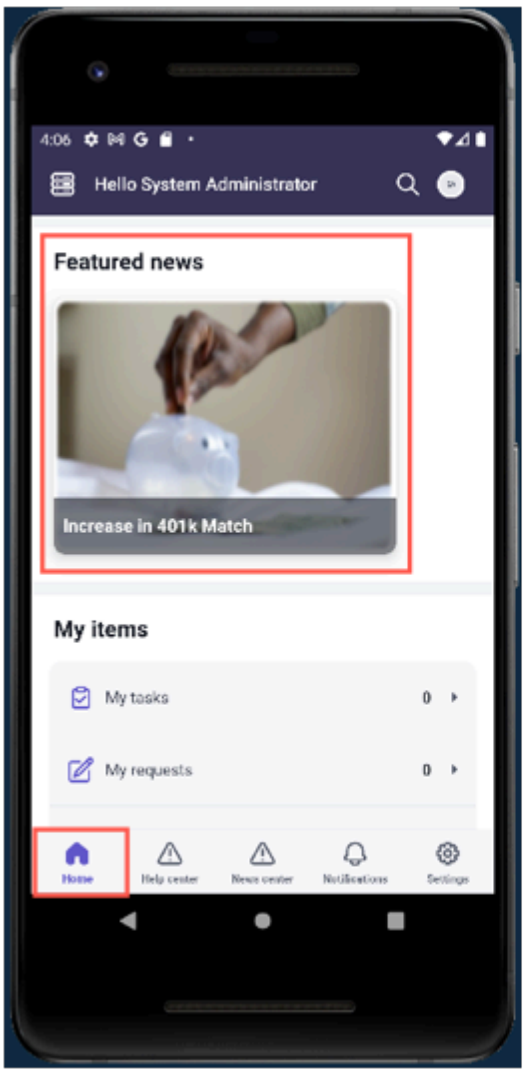
Tradução automática

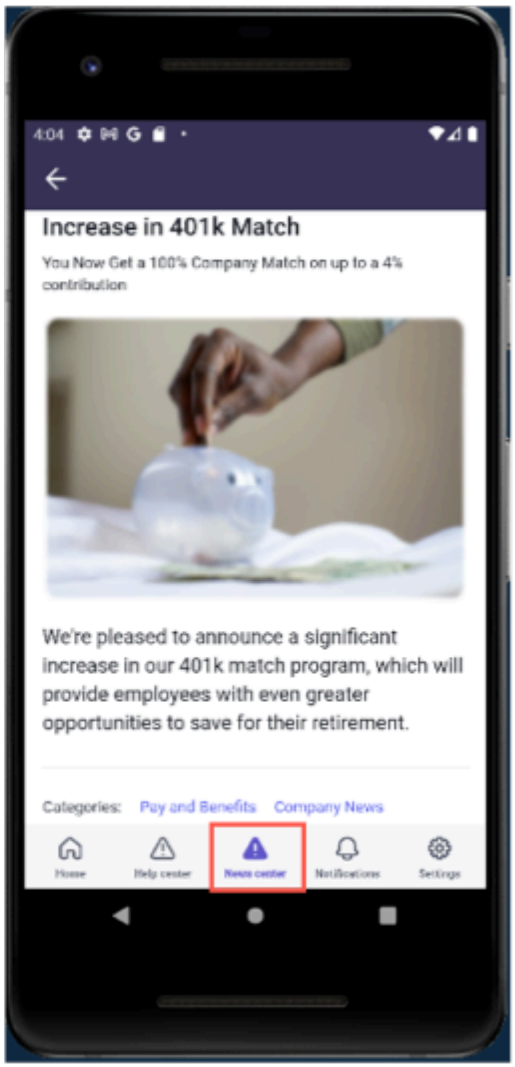
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

8. Widget de detalhes do artigo de notícias: contém o corpo do artigo conforme criado no conteúdo avançado
9. Outras notícias usam o widget do feed de notícias para mostrar notícias configuradas para entrega nesta página

## Artigos de notícias no Aplicativo Now Mobile

O Aplicativo Now Mobile apresenta a tela Central de notícias, que exibe os mesmos artigos de notícias publicados no widget do feed de notícias no portal. Além disso, os gerentes de conteúdo podem configurar Artigos de notícias para aparecer na Aplicativo Now Mobile Tela inicial.




Para obter informações sobre a experiência do usuário Aplicativo Now Mobile, consulte Notícias em Now Mobile. Para obter informações sobre como publicar artigos de notícias, consulte Criar um plano de publicação para seu conteúdo.

## Organização de artigos de notícias

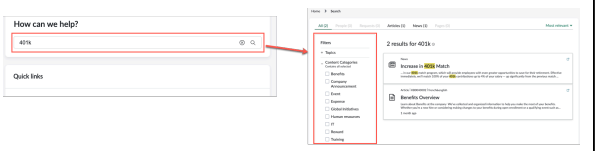
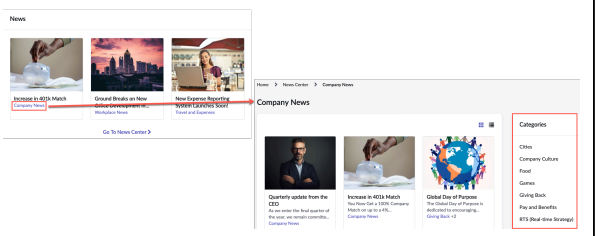
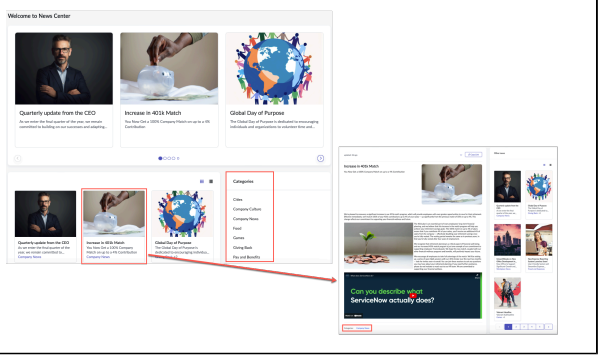
Administradores e gerentes de conteúdo podem atribuir uma ou mais categorias a um artigo de notícias, por exemplo, notícias do setor ou cultura da empresa. Depois que o artigo é publicado, os funcionários podem ver as categorias associadas a um artigo ao visualizá-lo no widget do Feed de notícias na página inicial ou na Central de notícias. Um

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

funcionário pode clicar na categoria para abrir a página Categoria, que lista todos os artigos de notícias associados a essa categoria em ordem cronológica reversa.

A tabela a seguir demonstra como as categorias aprimoram a experiência do usuário:

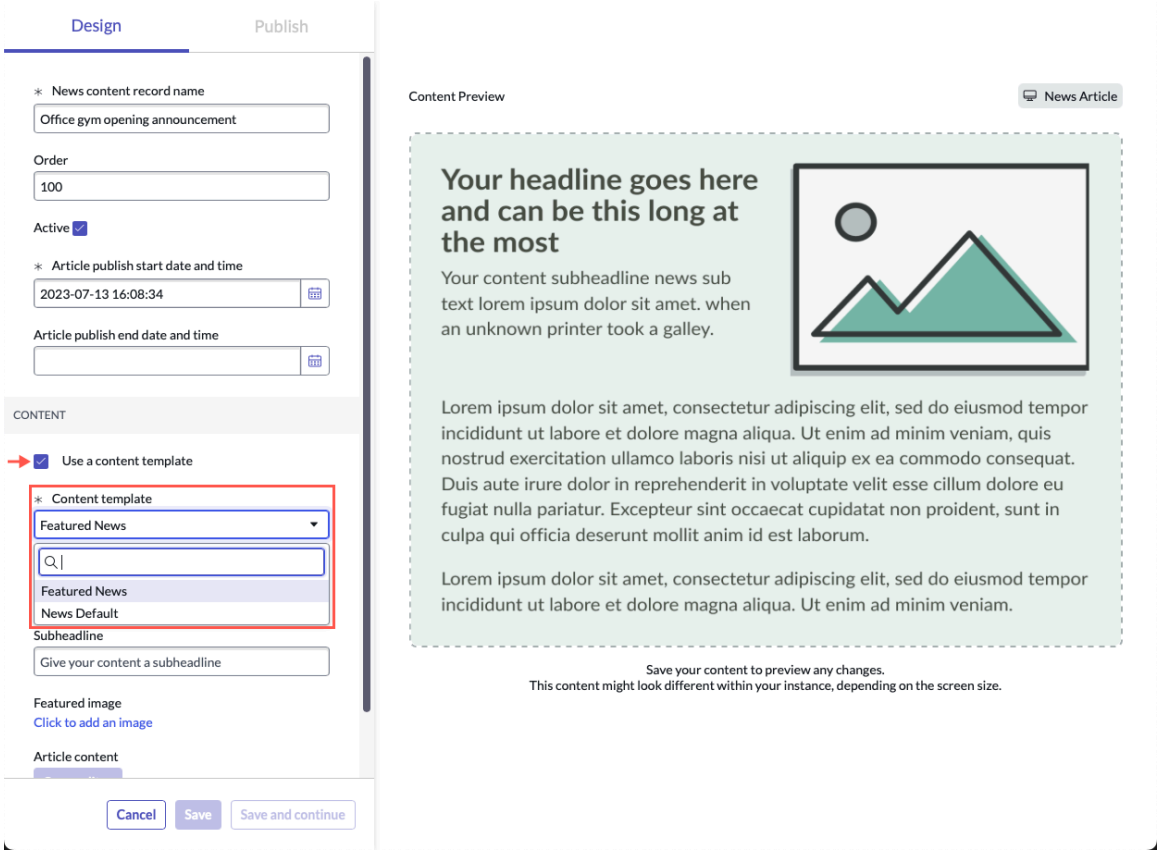
| | |
|---|---|
| Quando um funcionário pesquisa um artigo de notícias, ele pode filtrar os resultados da pesquisa por categoria de notícias. |  |
| O widget do Feed de notícias exibe as categorias de cada artigo, que são vinculadas a uma página dessa categoria.<br><br>Cada página de categoria lista os artigos de notícias associados, organizados por data de publicação, com os artigos publicados mais recentemente exibidos primeiro.<br><br>A página também contém um widget de lista de categorias com links para outras páginas de categoria. O widget exibe as categorias com base na ordem configurada. Se houver várias categorias com o mesmo valor de ordem, o sistema as listará em ordem alfabética. |  |
| A Central de notícias contém um widget de lista de categorias com links para as páginas da categoria. Quando um funcionário abre um artigo de notícias, a página de detalhes do artigo exibe a categoria de notícias na parte inferior do artigo. |  |

## Publicando artigos de notícias

Como os outros tipos de conteúdo, os artigos de notícias podem ser publicados usando um plano de publicação. Além disso, o Central do funcionário - Pro oferece suporte aos criadores de conteúdo na publicação de grandes volumes de artigos de notícias por meio de modelos de conteúdo. O administrador de conteúdo cria um modelo de conteúdo para definir onde os artigos de notícias são publicados e quem os verá. Em seguida, os criadores de conteúdo associam um artigo de notícias a um modelo de conteúdo para gerar planos de publicação automaticamente (consulte a captura de tela a seguir).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




Para obter mais informações, consulte Modelos de conteúdo.

**Nota:**

- O Central do funcionário - Pro não inclui um modelo de conteúdo para publicação no widget de notícias relacionadas. Você deve configurar um destino de conteúdo e um modelo de conteúdo ou criar planos de publicação manualmente.
- Os artigos de notícias ainda não estão disponíveis em Campanhas.

## Personalizando a experiência de notícias

As páginas Central de notícias e Detalhes do artigo oferecem suporte a outros widgets do Content Publishing. Por exemplo, você pode configurar a página da Central de notícias para exibir os próximos eventos. Para obter informações sobre como configurar as páginas do portal, consulte Creating portal pages .

Para definir um limite para o número de artigos exibidos no widget de notícias ou para selecionar páginas diferentes para a Central de notícias ou a exibição do artigo, consulte a seção Notícias de Propriedades instaladas com o Content Publishing.

Se você planeja personalizar a Central de notícias ou a página de detalhes do artigo, recomendamos que crie novas páginas e atualize as propriedades para redirecionar para as novas páginas. Algumas considerações adicionais incluem:

- Os widgets da página de detalhes do artigo exigem um parâmetro de cadeia de caracteres de consulta sys_id com o sys_id do artigo de notícias específico.
- Recomendamos ter um widget de carregador de dados de notícias na página de detalhes do artigo e habilitar a opção **Usar carregador** de dados nos outros widgets da página. Isso facilita o compartilhamento de dados entre os widgets na página, o que reduz o tempo de carregamento da página.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Criar um artigo de notícias

Use artigos de notícias para manter os funcionários atualizados sobre as notícias e os comunicados da empresa.

## Antes de Iniciar

- Função necessária: sn_cd.content_manager
- Para publicar grandes quantidades de artigos de notícias, crie um modelo de conteúdo antes de criar artigos de notícias. Veja Criar um modelo de conteúdo
- Você pode atribuir uma ou mais categorias de conteúdo ao artigo de notícias para que os funcionários possam filtrar os artigos de notícias por categoria. Consulte Criar uma categoria de conteúdo.

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O tipo de conteúdo de artigo de notícias é criado usando o Editor de conteúdo avançado e publicado no portal do funcionário por meio de widgets de notícias. Para obter uma visão geral dos artigos de notícias, consulte Artigos de notícias.

## Procedimento

1. Navegar até **Publicação de conteúdo** > **Biblioteca de Conteúdo**.
2. Selecione **Novo**.
3. Selecione **Artigo de notícias** na seção **Escolher um formato de conteúdo**.
4. Selecione **Continuar**.
5. Preencha os campos no formulário **Novo conteúdo**.

### Design

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome do conteúdo | O nome que descreve o conteúdo que você está criando. |
| Ordem | A ordem na qual o artigo de notícias aparece em um widget ou na página de notícias. Um artigo de notícias com um valor menor aparece primeiro.<br><br>Se dois artigos tiverem o mesmo valor de pedido, os artigos serão exibidos com base na data de publicação mais recente. |
| Ativo | Indica que o conteúdo está ativo e disponível para uso. |
| Data e hora de início de publicação do artigo | A data e a hora em que o artigo se torna disponível para exibição no portal.<br><br>**Nota:**<br>O artigo se torna visível para usuários específicos em uma data definida, com base nas configurações do plano de publicação. |
| Data e hora de término de publicação do artigo | A data e a hora em que o artigo não está mais disponível para exibição. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Títulos | O título do artigo de notícias |
| Subtítulo | O cabeçalho secundário do artigo de notícias |
| Imagem em destaque | A imagem que aparecerá no artigo de notícias e como uma miniatura no widget do feed de notícias no Central do funcionário - Pro.<br><br>Recomendamos uma proporção de 4:3 para imagens. |
| Conteúdo do artigo | Link para montar o corpo do artigo de notícias no editor de conteúdo avançado. Veja Editor de conteúdo avançado |
| Usar um modelo de conteúdo (opcional) | Opção para usar um modelo pré-configurado que gera um plano de publicação. Veja Modelos de conteúdo |
| Categoria | Selecione uma ou mais categorias para associar ao artigo de notícias. |

6. Clique em **Salvar e continue** para publicar o artigo.
   Se você alterar o modelo de conteúdo depois de salvar o artigo de notícias, o sistema excluirá os planos de publicação gerados automaticamente e gerará novos planos de acordo com o modelo de conteúdo recém-selecionado.
   Você será redirecionado para a guia **Publicar**.

### O que Fazer Depois

- Revise como o artigo de notícias aparecerá na página de detalhes do artigo clicando **em Visualizar no portal**.

  **Nota:**
  A visualização do conteúdo não mostra como os artigos de notícias aparecem em um widget ou no dispositivo móvel.

- Publicando artigos de notícias

## Publicando artigos de notícias

Os artigos de notícias podem ser publicados por meio de um plano de publicação ou usando modelos de conteúdo para gerar planos de publicação automaticamente. Esses planos de publicação gerados automaticamente estão inativos por padrão e devem ser ativados para que os artigos de notícias apareçam no portal.

### Antes de Iniciar

- Função necessária: sn_cd.content_manager
- Conclua as etapas para Criar um artigo de notícias

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se você selecionou um modelo de conteúdo ao criar o artigo de notícias, o sistema gera os planos de publicação definidos no modelo de conteúdo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:**
Se o modelo de conteúdo for editado depois que o sistema gerou automaticamente os planos de publicação, essas mudanças não serão refletidas nos planos de publicação existentes.

Você pode adicionar planos de publicação manualmente, assim como para outros tipos de conteúdo. Para obter mais informações, consulte Criar um plano de publicação para seu conteúdo.

### Procedimento

1. Navegue até o artigo de notícias que você deseja publicar.
2. Revise os planos de publicação gerados automaticamente e edite conforme necessário, como para mudar o público ou as datas de publicação.
   As mudanças feitas nos planos de publicação não afetam os modelos de conteúdo.

   **Nota:**
   Se você editar um plano de publicação gerado automaticamente, certifique-se de selecionar a opção **Ativo**.

3. Clique **em Ativar planos gerados**.

### O que Fazer Depois
Se você editar um artigo de notícias após publicá-lo e quiser mudar a data em que o artigo se torna disponível, deverá gerar novos planos de publicação.

**Nota:**
Alterar a data de início de publicação do artigo não atualizará os planos de publicação existentes.

#### Crie conteúdo estilizado para faixas, blocos/anúncios ou vídeo

Crie faixas, blocos/anúncios ou vídeos usando o tipo de conteúdo estilizado para personalizar configurações como cor do texto, alinhamento do texto, links, cores de fundo e imagens.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_cd.content_manager

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Este tipo de conteúdo oferece três opções:

- Faixa: aparece na parte superior da página
- Bloco: aparece em um widget na página
- Vídeo: pode aparecer em qualquer lugar em uma página, inclusive na parte superior no lugar de uma faixa

A Biblioteca de conteúdo oferece suporte aos seguintes tipos de vídeo:

- HTML5

  **Nota:**
  O texto de foco ou as dicas das ferramentas não são compatíveis com HTML5 no momento.

- YouTube
- Vimeo

Ao criar ou editar uma faixa usando conteúdo estilizado, você pode exibir e editar a imagem de fundo em vez de editar sua imagem externamente e importá-la.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O menu Contexto do na parte superior esquerda do formulário fornece a capacidade de realizar tarefas rapidamente ao criar conteúdo. Selecione o ícone e as seguintes opções serão exibidas:

- Clonar: duplicar o registro de conteúdo.
- Excluir: remova o registro de conteúdo e os registros de conteúdo programado associados.
- Exibir registro de conteúdo: acesse e exiba o registro de conteúdo.

**Nota:**
Você deve salvar o registro de conteúdo subjacente antes que as seleções do menu Contexto de formulário sejam ativadas.

### Procedimento

1. Navegar até **Publicação de conteúdo** > **Biblioteca de Conteúdo** > **Criar novo**.
2. Selecione **Portal** na coluna **Selecionar a plataforma**.
3. Selecione **Conteúdo** com estilo na seção **Escolher um formato de conteúdo**.
4. Selecione **Continuar**.
5. Preencha os campos no formulário **Novo conteúdo**.

#### Design

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome do conteúdo | O nome que descreve o conteúdo que você está criando ou editando. |
| Ordem | O número que indica a ordem na qual o portal e o conteúdo estilizado aparecem na lista Conteúdo. |
| Ativo | Indica que o conteúdo está ativo e disponível para uso. |
| Estilo de conteúdo | Identifica se o seu conteúdo é:<br>○ Faixa<br>○ Bloquear<br>○ Vídeo |
| CONTEÚDO | |
| Tabela de referência de usuário | Determina as variáveis que você pode usar para personalizar o texto do conteúdo do bloco.<br>Selecione **Perfil de RH** para selecionar variáveis da tabela sn_hr_core_profile.<br>**Nota:**<br>Quando o plug-in Human Resources Scoped App: Core (com.sn_hr_core) é ativado, somente o **perfil de RH** é exibido. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | Selecione **Usuário** para selecionar variáveis da tabela sys_user. |
| Títulos | Um título que você deseja exibir para o seu conteúdo.<br><br>Este campo não será obrigatório se você quiser que a faixa mostre apenas um gráfico.<br><br>**Nota:**<br>Este campo só é exibido quando o widget Experiência de conteúdo é usado. |
| Texto do título | Texto que fornece informações adicionais ou clareza ao seu título. |
| Texto do corpo | A mensagem detalhada que você deseja que apareça sobre a faixa. |
| Coluna do usuário | Junto com a tabela de perfil de RH [sn_hr_core_profile], filtra usuários ao avaliar uma condição.<br><br>Este campo é exibido somente quando você seleciona **Perfil de RH** no campo da **tabela de referência do usuário**. |
| Cor do texto | Indica se você deseja que o texto do corpo apareça escuro ou claro.<br><br>**Nota:**<br>Para o estilo de conteúdo Faixa, escuro e claro são compatíveis. Para o estilo de conteúdo de bloco, somente a luz será compatível se o campo **Texto sobre plano de fundo** estiver ativo (verde). |
| Alinhamento do texto | Indica como você deseja que o texto apareça. Você pode selecionar justificado à esquerda, centralizado ou à direita. |
| Ícone | Determina se você deseja que um ícone apareça. Deslize para a direita para escolher um ícone.<br><br>Aparece somente quando você seleciona **Bloco** em **Estilo de conteúdo**. |
| Escolha um ícone | Selecione o ícone que você deseja exibir.<br><br>Este campo só é exibido quando você ativa o campo Ícone para verde. |
| Tamanho do ícone | Indica o tamanho do seu ícone.<br><br>Este campo só é exibido quando você ativa o campo Ícone para verde. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | Os tamanhos recomendados para os ícones são:<br>○ Ícone do tópico: 56 x 56px<br>○ Ícone de subtópico: 28 x28px |
| Plano de ação | Selecione se você deseja que um botão ou link seja exibido. |
| Título do botão | O texto que aparece sobre o botão.<br>Este campo só é exibido quando você seleciona **Botão**. |
| Link do botão | O link que o usuário acessa ao selecionar o botão.<br>Selecione a seta para baixo para exibir uma lista de links.<br>Este campo só é exibido quando você ativa o campo Ícone para verde. |
| Título do link | O texto que aparece para o link.<br>Este campo só é exibido quando você seleciona **Link**. |
| Link | O link que o usuário acessa ao selecionar o link.<br>Selecione a seta para baixo para exibir uma lista de links.<br>Este campo só é exibido quando você seleciona **Link**. |
| Link de vídeo | O link para o vídeo que você deseja que apareça no seu portal.<br>Este campo só é exibido quando você seleciona **Vídeo** em **Estilo de conteúdo**.<br>**Nota:** Somente vídeos do YouTube e do Vimeo são compatíveis no momento. Certifique-se de usar o link de vídeo incorporado. |
| ANTECIPADO | |
| Cor de fundo | A cor de fundo da faixa ou do texto do bloco. Para definir a cor, você pode usar:<br>○ Códigos de cores hexadecimais<br>**Nota:** Para obter uma lista de códigos de cores hexadecimais, consulte Códigos de cores hexadecimais . |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | ○ Valor da cor CSS e inclui palavras-chave, nome, decimal RGB ou número hexadecimal RGB da cor.<br><br>**Nota:**<br>Para obter mais informações, consulte Nomes de cores HTML (W3CSchools) . |
| Imagem em segundo plano | Indica que você deseja que uma imagem apareça como plano de fundo. Deslize para a direita para exibir campos de imagem adicionais. |
| Arquivo de imagem [Carregar uma imagem] | Selecione o link para adicionar uma imagem.<br><br>Este campo só é exibido quando você ativa **Imagem de plano de fundo**.<br><br>Os tamanhos recomendados para faixas são:<br>○ Faixa da página inicial: 1440 x 400 px<br>○ Página do tópico: 1258 x 300 px |
| | Permite editar sua imagem de plano de fundo no módulo Biblioteca de conteúdo.<br><br>Este campo só é exibido depois que você carrega uma imagem de plano de fundo. Uma caixa de corte aparece sobre a imagem no formulário do modo do Editor de imagens.<br><br>Você pode usar a caixa de corte arrastando as bordas para dentro ou para fora para indicar qual parte da imagem você deseja exibir.<br><br>Depois de abrir o editor de imagens, o modo padrão é recortar.<br><br>Quando você carrega e edita um arquivo .svg, ele é salvo como um arquivo .png.<br><br>**Nota:**<br>Arquivos .gif não são compatíveis.<br><br>Os ícones e botões a seguir aparecem para ajudar a editar sua imagem:<br><br>Cada ícone permite editar a imagem importada: |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | ○ Redefinir para <br>▪ Ativa depois que você faz edições na imagem.<br>▪ Selecione e **Redefinir para original?** pop-up é exibido. Selecione o botão **Redefinir imagem** para reverter todas as edições feitas na imagem.<br>**Nota:**<br>Depois de selecionar **Salvar**, você não poderá mais redefinir sua imagem. Você deve carregar a imagem novamente se não estiver satisfeito com suas edições.<br>▪ Se você não quiser manter suas edições, selecione **Cancelar**.<br>○ Mover modo modo de imagem<br>▪ Selecione sua imagem em qualquer lugar fora da caixa de corte e, com o mouse, mova sua imagem.<br>▪ Use os pontos para redimensionar a imagem.<br>▪ Mantenha o mouse pressionado para mover a caixa de corte.<br>○ Modo do modo recortar imagem<br>▪ Selecione e seu cursor será definido como recortar.<br>▪ Crie uma nova caixa de corte mantendo e arrastando o cursor.<br>▪ Segure e pressione o mouse para mover a caixa de corte.<br>▪ Redimensionar a caixa de corte usando os pontos.<br>○ Ampliar <br>▪ Clique para tornar a imagem maior e mais próxima.<br>▪ Continue clicando para ampliar gradativamente a imagem.<br>○ Reduzir <br>▪ Clique para tornar a imagem menor e mais distante.<br>▪ Continue clicando para diminuir o zoom gradativamente na imagem.<br>○ Mover 10 pixels para a esquerda |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | ▪ Clique para mover a imagem para a esquerda em 10 pixels.<br>▪ Continue clicando para mover a imagem para a esquerda em incrementos de 10 pixels.<br>○ Mover 10 pixels para a direita <br>▪ Clique para mover a imagem para a direita em 10 pixels.<br>▪ Continue clicando para mover a imagem para a direita em incrementos de 10 pixels.<br>○ Mover 10 pixels <br>▪ Clique para mover a imagem para cima em 10 pixels.<br>▪ Continue clicando para mover a imagem para cima em incrementos de 10 pixels.<br>○ Mover para baixo 10 pixels <br>▪ Clique para mover a imagem para baixo.<br>▪ Continue clicando para mover a imagem para baixo em incrementos de 10 pixels.<br>○ Girar 45 graus para a esquerda <br>▪ Clique para girar a imagem 45 graus no sentido anti-horário.<br>▪ Continue clicando para girar a imagem no sentido anti-horário em incrementos de 45 graus.<br>○ Girar 45 graus para a direita <br>▪ Clique para girar a imagem 45 graus no sentido horário.<br>▪ Continue clicando para girar a imagem no sentido horário em incrementos de 45 graus.<br>○ Retângulo <br>▪ Clique para mudar a ferramenta de corte para uma forma de retângulo curto.<br>▪ Use os pontos quadrados do retângulo para recortar ainda mais a imagem.<br>○ Retângulo |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | ▪ Clique para mudar a ferramenta de corte para uma forma de retângulo alto.<br>▪ Use os pontos quadrados do retângulo para recortar ainda mais a imagem.<br>○ <br>▪ Clique para mudar a ferramenta de corte para uma forma quadrada.<br>▪ Use os pontos quadrados do quadrado para recortar ainda mais a imagem.<br>○ Personalizar <br>▪ Clique para exibir o pop-up **Edição de detalhes**.<br>▪ Você pode definir o tamanho da ferramenta de corte e o tamanho da sua imagem por pixels.<br>▪ Você também pode especificar o ângulo em que deseja girar a imagem.<br>○ Visualização de visualização<br>▪ Selecione para exibir uma visualização da imagem editada.<br>▪ Insira informações de local semelhantes a quando você publica seu conteúdo. Isso permite que você exiba a imagem onde quiser que ela apareça. Para obter informações sobre os campos, consulte Criar um plano de publicação para seu conteúdo.<br>○ Cancelar e Salvar <br>▪ Selecione **Cancelar** para sair da edição da imagem e não salvar as mudanças.<br>▪ Selecione **Salvar** para salvar as edições feitas na imagem. Você pode selecionar **Recortar e** continuar editando.<br>**Nota:**<br>Depois de selecionar **Salvar e continuar,** suas edições serão salvas e você não poderá revertê-las. |
| Tamanho da imagem | Como você deseja que a imagem apareça.<br>○ Preencher largura: redimensione a imagem para cobrir todo o contêiner, mesmo se a imagem precisar ser esticada ou recortada nas bordas. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | ○ Ajustar à largura: redimensione a imagem para garantir que ela fique totalmente visível.<br>○ Tamanho original: use o tamanho original da imagem.<br>Este campo só é exibido quando você ativa **Imagem de plano de fundo**. |
| Posição da imagem | O local em que você deseja que sua imagem apareça. Selecione uma caixa para definir a posição da imagem.<br>Este campo só é exibido quando você ativa **Imagem de plano de fundo**. |
| Texto acima do plano de fundo | Indica que você deseja que o texto apareça sobre a imagem de fundo. Se você deixar desmarcado, o texto aparecerá abaixo da imagem.<br>Deslize para a direita para selecionar um gradiente para o plano de fundo. |
| Adicionar degradê | Indica que você deseja que o texto inclua um gradiente de cores para facilitar a leitura do texto.<br>Aparece somente quando você ativa o campo **Texto sobre plano de fundo**. |

6. Selecione **Salvar** para salvar o registro e permanecer na guia **Design**.
7. Ou selecione **Salvar e continue** para salvar o registro e mover para a guia **Publicar**.

### O que Fazer Depois

- Visualize seu conteúdo no formulário Novo conteúdo.

  **Nota:**
  A Visualização de conteúdo foi projetada para fornecer uma ideia geral da aparência do seu conteúdo. O conteúdo pode ter uma aparência diferente depois de publicado devido a variações na resolução do dispositivo, diferença de tema ou configuração de estilo do aplicativo para celular.

- (Opcional) Traduza seu conteúdo.

  Selecione um idioma diferente para exibir sua sessão ou solicite uma tradução de idioma para o conteúdo que você está criando. Para obter mais informações, consulte Suporte de idioma para Experiências de conteúdo e Publicação de conteúdo.

  Use o menu suspenso **Configurações de idioma** para selecionar um idioma diferente para exibir sua sessão ou solicitar uma tradução de idioma para o conteúdo que você está criando.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Alternar idioma: permite alternar o idioma das configurações do sistema para um idioma diferente. Isso é semelhante à mudança de idioma no login. Para obter mais informações, consulte Alternar idioma para Publicação de conteúdo.
- Traduzir conteúdo: quando você ativa a propriedade do sistema sn_cd.enable_localization_framework_integration, o conteúdo criado da **Biblioteca de conteúdo** exibe a seleção de **conteúdo Traduzir** no menu suspenso **Configurações de idioma**. Isso permite que você solicite a tradução do conteúdo para o idioma selecionado. Para obter mais informações, consulte integração com Framework de localização.

  **Nota:**
  Traduza o conteúdo somente depois de terminar de modificar o conteúdo. Para obter melhores resultados, não recomendamos que você adicione ou remova componentes ou altere a formatação após a tradução.

  Para criar conteúdo avançado com formatação diferente em idiomas diferentes, duplique o conteúdo e modifique a formatação conforme necessário. Em seguida, use Audiences para direcionar o conteúdo para usuários por idioma. Veja Públicos

- Configure um plano de publicação para controlar onde o conteúdo é entregue, o público e o período de tempo em que ele está disponível: Criar um plano de publicação para seu conteúdo.

### Criar conteúdo de vídeo

Usando a Biblioteca de conteúdo, você pode criar conteúdo de vídeo para aparecer no portal do funcionário.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: sn_cd.content_manager

Para adicionar recursos ao link do vídeo, como texto do título, texto do corpo, cor do texto, cor de fundo e imagem de fundo, use o Conteúdo estilizado do portal da **Biblioteca de conteúdo**. Para obter mais informações, consulte Crie conteúdo estilizado para faixas, blocos/anúncios ou vídeo.

**Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa**
A Biblioteca de conteúdo oferece suporte aos seguintes tipos de vídeo:

- HTML5

  **Nota:**
  O texto de foco ou as dicas das ferramentas não são compatíveis com HTML5 no momento.

- YouTube
- Vimeo

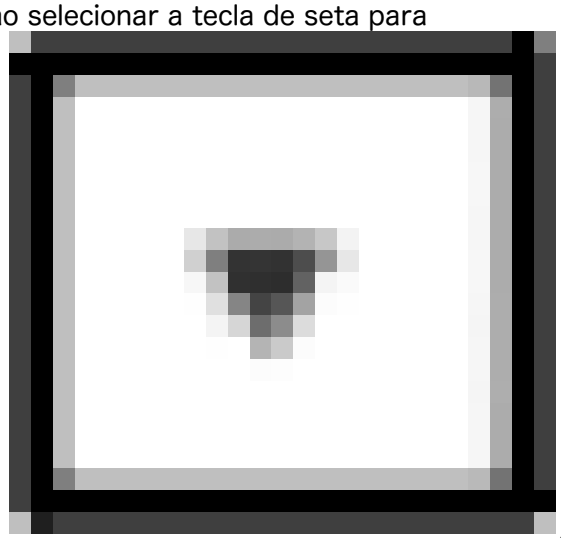
**Procedimento**

1. Navegar até **Publicação de conteúdo** > **Biblioteca de Conteúdo**.
2. Selecione Conteúdo **novo** ou existente.
3. Selecione **Portal** na coluna **Selecionar a plataforma**.
4. Selecione **Vídeo** na seção **Escolher um formato de conteúdo**.
5. Selecione **Continuar**.
6. Preencha os campos no formulário **Novo conteúdo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Design**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome do conteúdo | O nome que descreve o conteúdo que você está criando ou editando. |
| Ativo | Indica que o conteúdo está ativo e disponível para uso. |
| URL do Vídeo | O link para o vídeo que você deseja que apareça como conteúdo.<br><br>Somente vídeos do YouTube e do Vimeo são compatíveis no momento. Certifique-se de usar o link de vídeo incorporado.<br><br>Selecione o ícone Pesquisar usando a lista ( ) para exibir uma lista de conteúdo do link. Esta lista corresponde ao conteúdo que você pode selecionar ao selecionar a tecla de seta para  ( Tecla de seta para baixo ). Você também pode selecionar o ícone ) para exibir o registro de conteúdo do link.<br><br>**Nota:**<br>Dependendo das suas configurações ou extensões, o link pode ser aberto em uma nova janela. |

7. Selecione **Salvar** para salvar o registro e permanecer na guia **Design**.
8. Ou selecione **Salvar e continue** para salvar o registro e mover para a guia **Publicar**.

Para alternar os idiomas ou traduzir seu conteúdo, selecione o menu suspenso **Configurações de idioma** na parte superior direita.

Para alternar os idiomas e fazer com que os campos no formulário apareçam em um idioma diferente, selecione o botão **Alternar idioma**, na parte superior. Este botão só aparece quando a propriedade do sistema sn_cd.enable_language_switching está ativada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Isso é semelhante à mudança de idioma no login. Para obter mais informações, consulte Propriedades instaladas com o Content Publishing.

Para solicitar que seu conteúdo seja traduzido para um idioma diferente, selecione o botão **Traduzir conteúdo** na parte superior. Este botão só aparece quando a propriedade do sistema sn_cd.enable_localization_framework_integration está ativada. Para obter mais informações, consulte Propriedades instaladas com o Content Publishing.

Para obter informações sobre como publicar seu conteúdo, consulte Criar um plano de publicação para seu conteúdo.

**Content Governance**

Quando o conteúdo do portal é solicitado de Content Governance, a guia da lista relacionada **Itens** da solicitação de conteúdo é exibida. Selecione o item da solicitação de conteúdo para exibir informações sobre a solicitação. Para obter mais informações, consulte Editar um item da solicitação de conteúdo.

Quando o **item da solicitação de conteúdo** tem um estado de **Trabalho em andamento**, o botão **Enviar para revisão** é exibido.

O conteúdo é enviado para a pessoa **Aberto por** ou solicitante do conteúdo para revisão.

**Nota:**
Para editar o conteúdo após uma revisão, o estado do item da solicitação de conteúdo deve ser alterado para **Trabalho em andamento**.

### Criar conteúdo de URL

Usando a Biblioteca de conteúdo, você pode criar conteúdo de URL contendo um link para informações.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cd.content_manager

## Procedimento

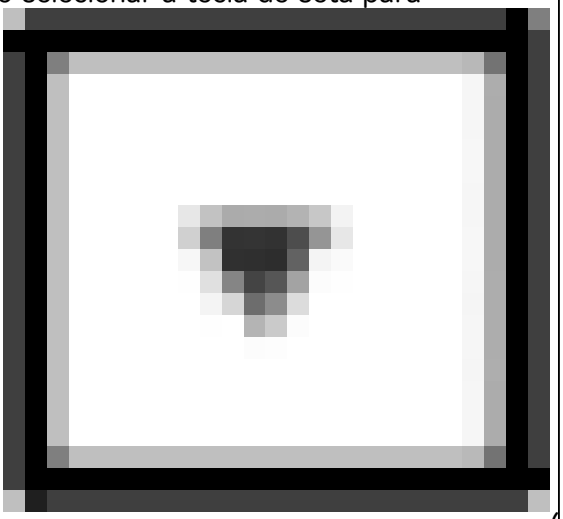
1. Navegar até **Publicação de conteúdo** > **Biblioteca de Conteúdo** > **Novo**.
2. Selecione **Portal** na coluna **Selecionar a plataforma**.
3. Selecione **URL** na seção **Escolher um formato de conteúdo**.
4. Selecione **Continuar**.
5. Preencha os campos no formulário **Novo conteúdo**.

### Design

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome do conteúdo | O nome que descreve o conteúdo que você está criando ou editando. |
| Ativo | Indica que o conteúdo está ativo e disponível para uso. |
| Link | O link da URL para o conteúdo que você deseja exibir para seus funcionários.<br><br>Selecione o ícone Pesquisar usando a lista ( ) para exibir uma lista de conteúdo do link. Esta lista corresponde |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | ao conteúdo que você pode selecionar ao selecionar a tecla de seta para  ( Tecla de seta para baixo ).<br><br>**Nota:**<br>Dependendo das suas configurações ou extensões, o link pode ser aberto em uma nova janela. |

6. Selecione **Salvar** para salvar o registro e permanecer na guia **Design**.
7. Ou selecione **Salvar e continue** para salvar o registro e mover para a guia **Publicar**.
   Para obter informações sobre como publicar seu conteúdo, consulte Criar um plano de publicação para seu conteúdo.

Para alternar os idiomas ou traduzir seu conteúdo, selecione o menu suspenso **Configurações de idioma** na parte superior direita.

Para alternar os idiomas e fazer com que os campos no formulário apareçam em um idioma diferente, selecione o botão **Alternar idioma**, na parte superior. Este botão só aparece quando a propriedade do sistema sn_cd.enable_language_switching está ativada. Isso é semelhante à mudança de idioma no login. Para obter mais informações, consulte Propriedades instaladas com o Content Publishing.

Para solicitar que seu conteúdo seja traduzido para um idioma diferente, selecione o botão **Traduzir conteúdo** na parte superior. Este botão só aparece quando a propriedade do sistema sn_cd.enable_localization_framework_integration está ativada. Para obter mais informações, consulte Propriedades instaladas com o Content Publishing.

**Content Governance**

Quando o conteúdo do portal é solicitado de Content Governance, a guia da lista relacionada **Itens** da solicitação de conteúdo é exibida. Selecione o item da solicitação de conteúdo para exibir informações sobre a solicitação. Para obter mais informações, consulte Editar um item da solicitação de conteúdo.

Quando o **item da solicitação de conteúdo** tem um estado de **Trabalho em andamento**, o botão **Enviar para revisão** é exibido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O conteúdo é enviado para a pessoa **Aberto por** ou solicitante do conteúdo para revisão.

> **Nota:**
> Para editar o conteúdo após uma revisão, o estado do item da solicitação de conteúdo deve ser alterado para **Trabalho em andamento**.

### Criar conteúdo de link baseado em imagem

Usando a Biblioteca de conteúdo, você pode carregar uma imagem ou gráfico e vinculá-lo a uma URL.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cd.content_manager, sn_cd.content_admin

#### Procedimento

1. Navegar até **Publicação de conteúdo** > **Biblioteca de Conteúdo**.
2. Selecione Conteúdo **novo** ou existente.
3. Selecione **Portal** na coluna **Selecionar a plataforma**.
4. Selecione **Link baseado em imagem** na seção **Escolher um formato de conteúdo**.
5. Selecione **Continuar**.
6. Preencha os campos no formulário **Novo conteúdo**.

#### Design

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome do conteúdo | O nome que descreve o conteúdo que você está criando ou editando. |
| Ordem | Quando você tem vários conteúdos que aparecem em um carrossel, pode definir a ordem em que aparecem.<br><br>Insira um número que defina a ordem em que o conteúdo aparece no portal de serviços ou na Central do funcionário. O conteúdo aparece mais próximo do início do carrossel quando atribuído a um número menor.<br><br>**Nota:**<br>Use incrementos de 100 ao determinar a ordem. Este método facilita a edição. Por exemplo, você numerou seus links como 1, 2, 3, 4 e 5 e quis colocar um novo conteúdo após 2. Você teria que renumerar 3, 4 e 5. Se você usar 100, 200 e 300 e quiser colocar o conteúdo de 100 a 200, basta usar qualquer número de 101 a 199. |
| Ativo | Indica que o conteúdo está ativo e disponível para uso. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Link | O link da URL para o conteúdo que você deseja que apareça no Central do funcionário ou Central do funcionário - Pro.<br><br>Selecione o ícone Pesquisar usando a lista ( ) para exibir uma lista de conteúdo do link.<br><br>**Nota:** Dependendo das suas configurações ou extensões, o link pode ser aberto em uma nova janela. |
| Imagem<br><br>Clique para adicionar uma imagem | A imagem na qual o URL está incorporado. Selecione o link **Clique para adicionar uma imagem** para adicionar uma imagem. |

7. Selecione **Salvar** para salvar o registro e permanecer na guia **Design**.
8. Ou selecione **Salvar e continue** para salvar o registro e mover para a guia **Publicar**.
   Para obter informações sobre como publicar seu conteúdo, consulte Criar um plano de publicação para seu conteúdo.

   Para alternar os idiomas ou traduzir seu conteúdo, selecione o menu suspenso **Configurações de idioma** na parte superior direita.

   Para alternar os idiomas e fazer com que os campos no formulário apareçam em um idioma diferente, selecione o botão **Alternar idioma**, na parte superior. Este botão só aparece quando a propriedade do sistema sn_cd.enable_language_switching está ativada. Isso é semelhante à mudança de idioma no login. Para obter mais informações, consulte Propriedades instaladas com o Content Publishing.

   Para solicitar que seu conteúdo seja traduzido para um idioma diferente, selecione o botão **Traduzir conteúdo** na parte superior. Este botão só aparece quando a propriedade do sistema sn_cd.enable_localization_framework_integration está ativada. Para obter mais informações, consulte Propriedades instaladas com o Content Publishing.

   **Content Governance**

   Quando o conteúdo do portal é solicitado de Content Governance, a guia da lista relacionada **Itens** da solicitação de conteúdo é exibida. Selecione o item da solicitação de conteúdo para exibir informações sobre a solicitação. Para obter mais informações, consulte Editar um item da solicitação de conteúdo.

   Quando o **item da solicitação de conteúdo** tem um estado de **Trabalho em andamento**, o botão **Enviar para revisão** é exibido.

   O conteúdo é enviado para a pessoa **Aberto por** ou solicitante do conteúdo para revisão.

   **Nota:**
   Para editar o conteúdo após uma revisão, o estado do item da solicitação de conteúdo deve ser alterado para **Trabalho em andamento**.

### Criar conteúdo de eventos

Usando a Biblioteca de conteúdo, você pode criar conteúdo que anuncie eventos para seus funcionários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cd.content_manager, sn_cd.content_admin

### Procedimento

1. Navegar até **Publicação de conteúdo** > **Biblioteca de Conteúdo**.
2. Selecione Conteúdo **novo** ou existente.
3. Selecione **Portal** na coluna **Selecionar a plataforma**.
4. Selecione **Eventos** na seção **Escolher um formato de conteúdo**.
5. Selecione **Continuar**.
6. Preencha os campos no formulário **Novo conteúdo**.

#### Design

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome do conteúdo | O nome que descreve o conteúdo que você está criando ou editando. |
| Ordem | Quando você tem vários conteúdos que aparecem em um carrossel, pode definir a ordem em que aparecem.<br><br>Insira um número que defina a ordem em que o conteúdo aparece no portal de serviços ou Central do funcionário. O conteúdo aparece mais próximo do início do carrossel quando atribuído a um número menor.<br><br>**Nota:**<br>Use incrementos de 100 ao determinar a ordem. Este método facilita a edição. Por exemplo, você numerou seus links como 1, 2, 3, 4 e 5 e quis colocar um novo conteúdo após 2. Você teria que renumerar 3, 4 e 5. Se você usar 100, 200 e 300 e quiser colocar o conteúdo de 100 a 200, basta usar qualquer número de 101 a 199. |
| Ativo | Indica que o conteúdo está ativo e disponível para uso. |
| Conteúdo | |
| Início do evento | A data e a hora em que o evento começa. |
| Término do evento | A data e a hora em que o evento termina. |
| Tabela de referência de usuário | Determina as variáveis que você pode usar para personalizar o texto do conteúdo do bloco.<br><br>Selecione **Perfil de RH** para selecionar variáveis da tabela sn_hr_core_profile. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | **Nota:** Quando o plug-in Human Resources Scoped App: Core (com.sn_hr_core) é ativado, somente o **perfil de RH** é exibido.<br><br>Selecione **Usuário** para selecionar variáveis da tabela sys_user. |
| Rich text | Mensagem para o seu evento. Use as ferramentas de edição para formatar o texto.<br><br>Com base na tabela selecionada no menu suspenso **Tabela de referência do usuário**, você pode personalizar suas mensagens usando variáveis da tabela. Por exemplo, quando **Usuário** é selecionado no menu suspenso da **tabela de referência Usuário**, uma lista de variáveis aparece no campo **Campos**. Você pode inserir uma variável como **Nome** para que a mensagem exiba o nome do usuário e não precise adicioná-lo manualmente. |
| Campos | Variáveis que personalizam o rich text do evento.<br><br>A tabela selecionada no menu suspenso **Tabela de referência do usuário** determina quais variáveis estão disponíveis. |

7. Selecione **Salvar** para salvar o registro e permanecer na guia **Design**.
8. Ou selecione **Salvar e continue** para salvar o registro e mover para a guia **Publicar**.
   Para obter informações sobre como publicar seu conteúdo, consulte Criar um plano de publicação para seu conteúdo.

   Para alternar os idiomas ou traduzir seu conteúdo, selecione o menu suspenso **Configurações de idioma** na parte superior direita.

   Para alternar os idiomas e fazer com que os campos no formulário apareçam em um idioma diferente, selecione o botão **Alternar idioma**, na parte superior. Este botão só aparece quando a propriedade do sistema sn_cd.enable_language_switching está ativada. Isso é semelhante à mudança de idioma no login. Para obter mais informações, consulte Propriedades instaladas com o Content Publishing.

   Para solicitar que seu conteúdo seja traduzido para um idioma diferente, selecione o botão **Traduzir conteúdo** na parte superior. Este botão só aparece quando a propriedade do sistema sn_cd.enable_localization_framework_integration está ativada. Para obter mais informações, consulte Propriedades instaladas com o Content Publishing.

   **Content Governance**

   Quando o conteúdo do portal é solicitado de Content Governance, a guia da lista relacionada **Itens** da solicitação de conteúdo é exibida. Selecione o item da solicitação de conteúdo para exibir informações sobre a solicitação. Para obter mais informações, consulte Editar um item da solicitação de conteúdo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quando o **item da solicitação de conteúdo** tem um estado de **Trabalho em andamento**, o botão **Enviar para revisão** é exibido.

O conteúdo é enviado para a pessoa **Aberto por** ou solicitante do conteúdo para revisão.

**Nota:**
Para editar o conteúdo após uma revisão, o estado do item da solicitação de conteúdo deve ser alterado para **Trabalho em andamento**.

### Criar conteúdo de faixa

Usando a Biblioteca de conteúdo, você pode criar conteúdo de faixa que aparece no portal do funcionário.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cd.content_manager

### Procedimento

1. Navegar até **Publicação de conteúdo** > **Biblioteca de Conteúdo**.
2. Selecione Conteúdo **novo** ou existente.
3. Selecione **Portal** na coluna **Selecionar a plataforma**.
4. Selecione **Faixa** na seção **Escolher um formato de conteúdo**.
5. Selecione **Continuar**.
6. Preencha os campos no formulário **Novo conteúdo**.

#### Design

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome do conteúdo | O nome que descreve o conteúdo que você está criando ou editando. |
| Ativo | Indica que o conteúdo está ativo e disponível para uso. |
| Imagem em segundo plano<br><br>Clique para adicionar uma imagem | Link para adicionar uma imagem de plano de fundo à sua faixa.<br><br>Os tamanhos recomendados para faixas são:<br>○ Faixa da página inicial: 1440 x 400 px<br>○ Página do tópico: 1258 x 300 px |
| Tabela de referência de usuário | Determina as variáveis que você pode usar para personalizar o texto do conteúdo do bloco.<br><br>Selecione **Perfil de RH** para selecionar variáveis da tabela sn_hr_core_profile.<br><br>**Nota:**<br>Quando o plug-in Human Resources Scoped App: Core (com.sn_hr_core) é ativado, somente o **perfil de RH** é exibido. |

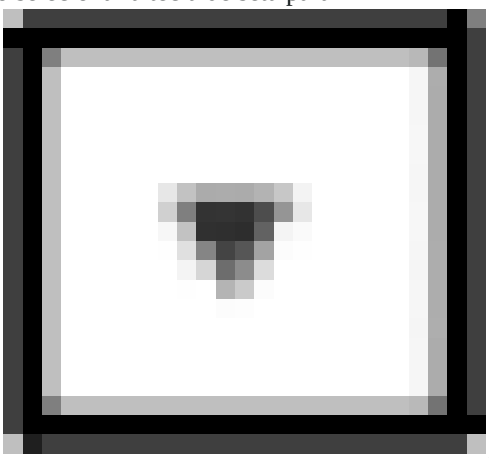
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | Selecione **Usuário** para selecionar variáveis da tabela sys_user. |
| Coluna do usuário | Junto com a tabela de perfil de RH [sn_hr_core_profile], filtra usuários ao avaliar uma condição.<br><br>Aparece somente quando você seleciona o **Perfil de RH** no campo da **tabela de referência do usuário**. |
| Títulos | Um título que você deseja exibir para o seu conteúdo.<br><br>Este campo não será obrigatório se você quiser que a faixa mostre apenas um gráfico. |
| Texto do título | O título que você deseja que apareça sobre a faixa. O limite é de 80 caracteres.<br><br>Você pode usar variáveis para inserir texto automaticamente e personalizar a mensagem para o leitor.<br><br>As variáveis dependem da tabela de referência selecionada. |
| Texto do corpo | A mensagem detalhada que você deseja que apareça sobre a faixa.<br><br>Você pode usar variáveis para inserir texto automaticamente e personalizar a mensagem para o leitor. |
| Botão primário | Use para exibir um botão com um link para um conteúdo diferente da sua faixa.<br><br>Exibe os campos **Título do botão** e **Link** do botão. |
| Título do botão | Texto que rotula o botão ou solicita que o usuário clique.<br><br>Aparece somente quando o **botão Primário** é alternado para verde. |
| Link do botão | Um link para o conteúdo que fornece acesso após a seleção do botão.<br><br>Aparece somente quando o **botão Primário** é alternado para verde. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | **Nota:** Selecione o ícone Pesquisar usando a lista ( ) para exibir uma lista de conteúdo do link. Esta lista corresponde ao conteúdo que você pode selecionar ao selecionar a tecla de seta para  ( Tecla de seta para baixo ). Você também pode selecionar o ícone ) para exibir o registro de conteúdo do link. |

7. Selecione **Salvar** para salvar o registro e permanecer na guia **Design**.
8. Ou selecione **Salvar e continue** para salvar o registro e mover para a guia **Publicar**.
   Para obter informações sobre como publicar seu conteúdo, consulte Criar um plano de publicação para seu conteúdo.

Para alternar os idiomas ou traduzir seu conteúdo, selecione o menu suspenso **Configurações de idioma** na parte superior direita.

Para alternar os idiomas e fazer com que os campos no formulário apareçam em um idioma diferente, selecione o botão **Alternar idioma**, na parte superior. Este botão só aparece quando a propriedade do sistema sn_cd.enable_language_switching está ativada. Isso é semelhante à mudança de idioma no login. Para obter mais informações, consulte Propriedades instaladas com o Content Publishing.

Para solicitar que seu conteúdo seja traduzido para um idioma diferente, selecione o botão **Traduzir conteúdo** na parte superior. Este botão só aparece quando a propriedade do sistema sn_cd.enable_localization_framework_integration está ativada. Para obter mais informações, consulte Propriedades instaladas com o Content Publishing e integração com Framework de localização.

**Content Governance**

Quando o conteúdo do portal é solicitado de Content Governance, a guia da lista relacionada **Itens** da solicitação de conteúdo é exibida. Selecione o item da solicitação de conteúdo para exibir informações sobre a solicitação. Para obter mais informações, consulte Editar um item da solicitação de conteúdo.

Quando o **item da solicitação de conteúdo** tem um estado de **Trabalho em andamento**, o botão **Enviar para revisão** é exibido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O conteúdo é enviado para a pessoa **Aberto por** ou solicitante do conteúdo para revisão.

> **Nota:**
> Para editar o conteúdo após uma revisão, o estado do item da solicitação de conteúdo deve ser alterado para **Trabalho em andamento**.

### Criar conteúdo rich text

Usando a Biblioteca de Conteúdo, você pode criar conteúdo rich text, o que permite formatar seu texto de forma inovadora e chamativa.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cd.content_manager

Rich text pode ser criado usando conteúdo de bloco reutilizável. Para obter mais informações, consulte Adicionar ou modificar o conteúdo do bloco.

#### Procedimento

1. Navegar até **Publicação de conteúdo** > **Biblioteca de Conteúdo**.
2. Selecione Conteúdo **novo** ou existente.
3. Selecione **Portal** na coluna **Selecionar a plataforma**.
4. Selecione **Rich Text** na seção **Escolher um formato de conteúdo**.
5. Selecione **Continuar**.
6. Preencha os campos no formulário **Novo conteúdo**.

#### Design

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome do conteúdo | O nome que descreve o conteúdo que você está criando ou editando. |
| Ordem | Quando você tem vários conteúdos que aparecem em um carrossel, pode definir a ordem em que aparecem.<br><br>Insira um número que defina a ordem em que o conteúdo aparece no portal de serviços ou Central do funcionário. O conteúdo aparece mais próximo do início do carrossel quando atribuído a um número menor.<br><br>**Nota:**<br>Use incrementos de 100 ao determinar a ordem. Este método facilita a edição. Por exemplo, você numerou seus links como 1, 2, 3, 4 e 5 e quis colocar um novo conteúdo após 2. Você teria que renumerar 3, 4 e 5. Se você usar 100, 200 e 300 e quiser colocar o conteúdo de 100 a 200, basta usar qualquer número de 101 a 199. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Ativo | Indica que o conteúdo está ativo e disponível para uso. |
| Usar conteúdo do bloco | Você pode criar rich text ou usar conteúdo de bloco para conteúdo do portal.<br><br>Selecione o botão de alternância para mostrar o campo Conteúdo do bloco. |
| Bloquear conteúdo | O conteúdo do bloco que você deseja que apareça no Central do funcionário.<br><br>Aparece somente quando você seleciona o comutador de alternância **Usar conteúdo do bloco**.<br><br>Selecione o ícone Pesquisar usando a lista ( ) para exibir uma lista de conteúdo do link. |
| Tabela de referência de usuário | Determina as variáveis que você pode usar para personalizar o **texto do campo Rich Text**.<br><br>Aparece quando **Usar conteúdo do bloco** está desativado.<br><br>Selecione **Perfil de RH** para selecionar variáveis da tabela sn_hr_core_profile.<br><br>**Nota:**<br>Quando o plug-in Human Resources Scoped App: Core (com.sn_hr_core) é ativado, somente o **perfil de RH** é exibido.<br><br>Selecione **Usuário** para selecionar variáveis da tabela sys_user. |
| Coluna do usuário | Junto com a tabela de perfil de RH [sn_hr_core_profile], filtra usuários ao avaliar uma condição.<br><br>Aparece somente quando você seleciona o **Perfil de RH** no campo da **tabela de referência do usuário**. |
| Rich text | Mensagem que você deseja exibir como conteúdo do portal. Use as ferramentas de edição para formatar o texto.<br><br>**Nota:**<br>Ao traduzir rich text, o limpador de HTML pode remover a formatação HTML para proteger contra problemas de segurança. Para obter mais informações, consulte Limpador de HTML . |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Selecione **Salvar** para salvar o registro e permanecer na guia **Design**.
8. Ou selecione **Salvar e continue** para salvar o registro e mover para a guia **Publicar**.
   Para obter informações sobre como publicar seu conteúdo, consulte Criar um plano de publicação para seu conteúdo.

   Para alternar os idiomas ou traduzir seu conteúdo, selecione o menu suspenso **Configurações de idioma** na parte superior direita.

   Para alternar os idiomas e fazer com que os campos no formulário apareçam em um idioma diferente, selecione o botão **Alternar idioma**, na parte superior. Este botão só aparece quando a propriedade do sistema sn_cd.enable_language_switching está ativada. Isso é semelhante à mudança de idioma no login. Para obter mais informações, consulte Propriedades instaladas com o Content Publishing.

   Para solicitar que seu conteúdo seja traduzido para um idioma diferente, selecione o botão **Traduzir conteúdo** na parte superior. Este botão só aparece quando a propriedade do sistema sn_cd.enable_localization_framework_integration está ativada. Para obter mais informações, consulte Propriedades instaladas com o Content Publishing.

   **Content Governance**

   Quando o conteúdo do portal é solicitado de Content Governance, a guia da lista relacionada **Itens** da solicitação de conteúdo é exibida. Selecione o item da solicitação de conteúdo para exibir informações sobre a solicitação. Para obter mais informações, consulte Editar um item da solicitação de conteúdo.

   Quando o **item da solicitação de conteúdo** tem um estado de **Trabalho em andamento**, o botão **Enviar para revisão** é exibido.

   O conteúdo é enviado para a pessoa **Aberto por** ou solicitante do conteúdo para revisão.

   **Nota:**
   Para editar o conteúdo após uma revisão, o estado do item da solicitação de conteúdo deve ser alterado para **Trabalho em andamento**.

### Criar conteúdo de calendário

Usando a Biblioteca de conteúdo, você pode criar conteúdo de calendário que forneça aos funcionários uma maneira rápida de exibir eventos programados.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cd.content_manager

#### Procedimento

1. Navegar até **Publicação de conteúdo** > **Biblioteca de Conteúdo** > **Criar novo**.
2. Selecione **Portal** na coluna **Selecionar a plataforma**.
3. Selecione **Calendário** na seção **Escolher um formato de conteúdo**.
4. Selecione **Continuar**.
5. Preencha os campos no formulário **Novo conteúdo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Design

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Título | O nome que descreve o conteúdo que você está criando ou editando. |
| Tipo de conteúdo | O tipo de conteúdo que você está criando ou editando. Selecione **Calendário**. |
| Ordem | Quando você tem vários conteúdos que aparecem em um carrossel, pode definir a ordem em que aparecem.<br><br>Insira um número que defina a ordem em que o conteúdo aparece no portal de serviços ou Central do funcionário. O conteúdo aparece mais próximo do início do carrossel quando atribuído a um número menor.<br><br>**Nota:**<br>Use incrementos de 100 ao determinar a ordem. Este método facilita a edição. Por exemplo, você numerou seus links como 1, 2, 3, 4 e 5 e quis colocar um novo conteúdo após 2. Você teria que renumerar 3, 4 e 5. Se você usar 100, 200 e 300 e quiser colocar o conteúdo de 100 a 200, basta usar qualquer número de 101 a 199. |
| Ativo | Indica que o conteúdo está ativo e disponível para uso. |
| Programação | O calendário que você deseja que apareça no Central do funcionário.<br><br>Selecione o ícone Pesquisar usando a lista ( ) para exibir uma lista de conteúdo do link. |

6. Clique em **Salvar**.
   A lista relacionada **Conteúdo da programação** é exibida. Para obter informações sobre como publicar seu conteúdo, consulte Programando a entrega de conteúdo.
7. Ou selecione **Enviar** para salvar o registro e retornar à lista de conteúdo.

### Conteúdo da notificação

Crie notificações por e-mail, push e SMS para enviar mensagens diretamente para seus funcionários. As mensagens também podem ser enviadas como parte de uma campanha.

## Introdução

Para enviar notificações por e-mail, push ou SMS, execute as seguintes tarefas:

- Ative o plug-in Notify [com.snc.notify]: Activate Notify
- Certifique-se de que as seguintes propriedades do sistema estejam configuradas:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Propriedade do sistema | Descrição |
|---|---|
| sn_ca.sms_notification.max_events | Determina o número máximo de eventos de campanha na fila por trabalho executado para SMS. O valor padrão é 50. |
| sn_ca.sms_notification.max_users_per_event | Determina o número máximo de usuários a serem adicionados por evento de campanha para SMS. O padrão é 1.000. |
| sn_cd.sms_notification.max_recipients | Determina o número máximo de usuários a serem adicionados por notificação de entrega de conteúdo para SMS. O valor padrão é 50.000. |
| sn_cd.sms_notification.max_users_per_event | Determina o número máximo de usuários a serem adicionados a um evento de entrega de conteúdo para SMS. O valor padrão é 1.000. |
| glide.notify.sms.max_concatenation | O Notify oferece suporte ao conceito de concatenação de SMS. O tamanho máximo de um único SMS é de 160 caracteres para texto sem formatação ou 70 caracteres para mensagens SMS Unicode. Até 10 mensagens SMS são vinculadas quando o tamanho máximo é atingido. Esta propriedade configura o número máximo de mensagens SMS que são vinculadas em uma mensagem SMS grande. Se o comprimento do corpo for excedido, o corpo será truncado e uma mensagem será registrada em log.<br><br>**Nota:**<br>As cobranças são por SMS, o que significa que um SMS de 1600 caracteres é 10 vezes mais caro que um SMS de 160 caracteres. Além disso, nem todos os provedores oferecem suporte à concatenação de SMS. |

- Configure notificações para funcionar com um provedor de serviço de SMS ou configure uma conta do Twilio. Consulte Configurar Notify com Twilio .
- Crie conteúdo de notificação. Consulte Crie conteúdo de e-mail, SMS ou notificação por push.
- Mapear conteúdo de SMS para uma campanha (Experiências de conteúdo). Consulte Criar uma campanha.
- Programar conteúdo (Experiências de conteúdo). Consulte Criar uma campanha, Criar conteúdo para uma campanhaou Criar pacotes/fases de campanhaou Programando a entrega de conteúdo.
- Executar trabalhos programados:
  - Experiências de conteúdo: enviar notificações por SMS: responsável pelo envio de notificações por SMS para campanhas. O valor padrão é executar a cada hora.
  - Experiências de conteúdo: atualizar público da campanha: reavalia o público de uma campanha e remove os funcionários que não atendem mais aos critérios.

    Adiciona usuários que correspondem aos critérios definidos para a campanha. Os usuários aparecem na lista relacionada Metas de campanha de uma campanha.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Experiências de conteúdo: adicionar conteúdo de campanha que não seja do portal: cria sn_ca_campaign_item_user_records para e-mails enviados. Ele não envia o e-mail.
- Publicação de conteúdo: enviar notificações por SMS: responsável pelo envio de notificações por SMS para a entrega de conteúdo. O valor padrão é executar a cada hora.

Para obter mais informações, consulte: Notificações por e- mail e SMS , Notify e Números e grupos de números .

### Crie conteúdo de e-mail, SMS ou notificação por push

Use o conteúdo de notificação para enviar uma rajada de informações diretamente para seus funcionários por e-mail, SMS ou envio por push para seus dispositivos móveis. As notificações podem ser usadas para direcionar os usuários ao portal para obter informações detalhadas.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cd.content_manager

## Procedimento

1. Navegar até **Publicação de conteúdo** > **Biblioteca de Conteúdo**.
2. Selecione Conteúdo **novo** ou existente.
3. Selecione **Notificação** na coluna **Selecionar a plataforma**.
4. Selecione E- **mail** ou **Push** em **Escolher um formato de conteúdo**.
5. Preencha o novo formulário de conteúdo de notificação:

### Conteúdo da Notificação

| Campo | Descrições |
|---|---|
| Título | Um título descritivo da notificação. O título não é o assunto da notificação, embora eles possam ser idênticos. |
| Se você selecionar o tipo de conteúdo de E- **mail**, forneça as seguintes informações:<br>**Nota:**<br>Você configurará os destinatários como parte de um plano de publicação ou em uma campanha. O e-mail será endereçado individualmente ao primeiro usuário listado, enquanto os usuários restantes serão copiados ocultamente (Cco). | |
| De | O endereço de e-mail da pessoa ou organização da qual você deseja que a notificação seja enviada. Use o formato `admin@example.com`.<br>**Nota:**<br>O sistema não oferece suporte a entradas do tipo cadeia de caracteres, como `Administrador<admin@example.com>` . |
| Responder para | O endereço de e-mail que pode aceitar uma resposta quando você quiser que seu público- |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrições |
|---|---|
| | alvo possa responder à notificação. Use o formato admin@example.com.<br><br>**Nota:**<br>O sistema não oferece suporte a entradas do tipo cadeia de caracteres, como Administrador<admin@example.com> . |
| Assunto | O assunto da notificação, semelhante à linha de assunto de um e-mail. |
| Usar conteúdo do bloco | Você pode selecionar o conteúdo do bloco reutilizável para sua mensagem de notificação.<br><br>Para obter mais informações, consulte Adicionar ou modificar o conteúdo do bloco. |
| Bloquear conteúdo | Clique no ícone **Pesquisar usando a lista** para selecionar o conteúdo do bloco desejado para sua mensagem de notificação.<br><br>Aparece somente quando você marca a caixa de seleção **Usar conteúdo do bloco**. |
| Ativo | Indica que a notificação está ativa e disponível.<br><br>**Nota:**<br>Seu conteúdo deve estar ativo para ser publicado. |
| Corpo | O corpo ou a mensagem da notificação.<br><br>Ao inserir uma imagem, use 1440 x 600 pixels (px) e um tamanho de arquivo de 100 a 500 kilobytes (KB). Um tamanho de arquivo de 100 KB é ideal.<br><br>Este campo só é exibido quando o tipo de conteúdo é e-mail.<br><br>**Nota:**<br>Otimize sua imagem. Melhora o desempenho no portal de serviços. Além disso, use arquivos SVG para obter a qualidade ideal. |
| Se você selecionar o tipo de conteúdo **Push**, forneça as seguintes informações: | |
| Descrição | A mensagem que você deseja enviar por push. Você está limitado a 1600 caracteres. |

6. Selecione **Enviar** ou **Atualizar** para salvar e retornar à lista de conteúdo da notificação.
   Vá para Programar conteúdo para definir o público, a data e a hora em que seu conteúdo estará disponível. Para obter mais informações, consulte Programando a entrega de conteúdo. Ou vá para Gerenciar conteúdo para adicionar seu conteúdo a um pacote de campanha. Para obter mais informações, consulte Criar pacotes/fases de campanha.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para solicitar que seu conteúdo seja traduzido para um idioma diferente, selecione o botão **Traduzir conteúdo** na parte superior. Este botão só aparece quando a propriedade do sistema sn_cd.enable_localization_framework_integration está ativada. Para obter mais informações, consulte Propriedades instaladas com o Content Publishing.

**Nota:**
A integração com Framework de localização não está disponível para conteúdo por push ou SMS.

### Conteúdo móvel

Crie diferentes tipos de conteúdo que seus funcionários podem exibir em seus dispositivos móveis.

### Criar conteúdo de faixa móvel

Crie conteúdo de faixa que seus funcionários podem exibir em seus dispositivos móveis.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cd.content_manager

## Procedimento

1. Navegar até **Publicação de conteúdo** > **Biblioteca de Conteúdo**.
2. Selecione Conteúdo **novo** ou existente.
3. Selecione **Móvel** na coluna **Selecionar a plataforma**.
4. Selecione **Faixa para dispositivos móveis** na seção **Escolher um formato de conteúdo**.
5. Selecione **Continuar**.
6. Preencha os campos no formulário **de conteúdo móvel**.

### Conteúdo para Dispositivos Móveis

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Título | Título da faixa móvel. |
| Tipo de conteúdo | O tipo de conteúdo que você está criando ou editando. Selecione **Faixa móvel**. |
| Ativo | Indica que o conteúdo está ativo e disponível para uso. |
| Imagem | Imagem a ser exibida para a faixa móvel. |
| Link | Link para usar com a faixa móvel. O link é exibido quando o usuário toca em qualquer lugar na faixa. |
| Texto do cabeçalho | Texto que aparece no cabeçalho da faixa (máximo de 80 caracteres). |
| Texto | Texto exibido no corpo da faixa. |
| Ordem | Quando você tem vários conteúdos que aparecem em um carrossel, pode definir a ordem em que aparecem.<br><br>Insira um número que defina a ordem em que o conteúdo aparece no portal de serviços ou Central do funcionário. O |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | conteúdo aparece mais próximo do início do carrossel quando atribuído a um número menor.<br><br>**Nota:**<br>Use incrementos de 100 ao determinar a ordem. Este método facilita a edição. Por exemplo, você numerou seus links como 1, 2, 3, 4 e 5 e quis colocar um novo conteúdo após 2. Você teria que renumerar 3, 4 e 5. Se você usar 100, 200 e 300 e quiser colocar o conteúdo de 100 a 200, basta usar qualquer número de 101 a 199. |

7. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.
   A lista relacionada **Conteúdo da programação** é exibida.
8. Ou selecione **Enviar** para salvar o registro e retornar à lista de conteúdo.

### O que Fazer Depois

Disponibilize o conteúdo para os usuários: Programando a entrega de conteúdo.

Como alternativa, você pode criar uma configuração de publicação mais robusta usando Campanhas para experiências de conteúdo

## Criar conteúdo de cartão de texto móvel

Crie conteúdo de cartão de texto que seus funcionários podem exibir em seus dispositivos móveis.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cd.content_manager

### Procedimento

1. Navegar até **Publicação de conteúdo** > **Biblioteca de Conteúdo**.
2. Selecione Conteúdo **novo** ou existente.
3. Selecione **Móvel** na coluna **Selecionar a plataforma**.
4. Selecione **Cartão de texto para dispositivos móveis** na seção **Escolher um formato de conteúdo**.
5. Selecione **Continuar**.
6. Preencha os campos no formulário **de conteúdo móvel**.

#### Conteúdo para Dispositivos Móveis

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Título | Título do cartão de texto móvel. |
| Tipo de conteúdo | O tipo de conteúdo que você está criando ou editando. Selecione **Cartão de texto móvel**. |
| Ativo | Indica que o conteúdo está ativo e disponível para uso. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Link | Link para usar com o cartão de texto móvel. O link é exibido quando o usuário toca em qualquer lugar no cartão de texto. |
| Texto do cabeçalho | Texto que aparece no cabeçalho do cartão de texto (máximo de 80 caracteres). |
| Ordem | Quando você tem vários conteúdos que aparecem em um carrossel, pode definir a ordem em que aparecem.<br><br>Insira um número que defina a ordem em que o conteúdo aparece no portal de serviços ou Central do funcionário. O conteúdo aparece mais próximo do início do carrossel quando atribuído a um número menor.<br><br>**Nota:**<br>Use incrementos de 100 ao determinar a ordem. Este método facilita a edição. Por exemplo, você numerou seus links como 1, 2, 3, 4 e 5 e quis colocar um novo conteúdo após 2. Você teria que renumerar 3, 4 e 5. Se você usar 100, 200 e 300 e quiser colocar o conteúdo de 100 a 200, basta usar qualquer número de 101 a 199. |
| Estilo | Estilo do cartão de texto móvel:<br>○ Luz<br>○ Escuro |

7. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.
   A lista relacionada **Conteúdo da programação** é exibida.
8. Ou selecione **Enviar** para salvar o registro e retornar à lista de conteúdo.

### O que Fazer Depois

Disponibilize o conteúdo para os usuários: Programando a entrega de conteúdo.

Como alternativa, você pode criar uma configuração de publicação mais robusta usando Campanhas para experiências de conteúdo

## Criar ou editar conteúdo de vídeo móvel

Crie conteúdo de vídeo que seus funcionários podem ver em seus dispositivos móveis.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cd.content_manager

### Procedimento

1. Navegar até **Publicação de conteúdo** > **Biblioteca de Conteúdo**.
2. Selecione Conteúdo **novo** ou existente.
3. Selecione **Móvel** na coluna **Selecionar a plataforma**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Selecione **Vídeo do Mobile** na seção **Escolher um formato de conteúdo**.
5. Selecione **Continuar**.
6. Preencha os campos no formulário **de conteúdo móvel**.

**Conteúdo para Dispositivos Móveis**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Título | Título do cartão de texto móvel. |
| Tipo de conteúdo | O tipo de conteúdo que você está criando ou editando. Selecione **Vídeo móvel**. |
| Ativo | Indica que o conteúdo está ativo e disponível para uso. |
| Link | Link para usar com o vídeo móvel. O link é exibido quando o usuário toca na área abaixo do vídeo. |
| Link de vídeo | Vídeo a ser exibido para o vídeo móvel.<br>**Nota:** Somente os links do YouTube e do Vimeo são compatíveis no momento. |
| Texto do cabeçalho | Texto que aparece no cabeçalho do vídeo móvel (máximo de 80 caracteres). |
| Texto | Texto a ser exibido para o vídeo móvel. |
| Ordem | Quando você tem vários conteúdos que aparecem em um carrossel, pode definir a ordem em que aparecem.<br>Insira um número que defina a ordem em que o conteúdo aparece no portal de serviços ou Central do funcionário. O conteúdo aparece mais próximo do início do carrossel quando atribuído a um número menor.<br>**Nota:** Use incrementos de 100 ao determinar a ordem. Este método facilita a edição. Por exemplo, você numerou seus links como 1, 2, 3, 4 e 5 e quis colocar um novo conteúdo após 2. Você teria que renumerar 3, 4 e 5. Se você usar 100, 200 e 300 e quiser colocar o conteúdo de 100 a 200, basta usar qualquer número de 101 a 199. |

7. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.
   A lista relacionada **Conteúdo da programação** é exibida.
8. Ou selecione **Enviar** para salvar o registro e retornar à lista de conteúdo.

## O que Fazer Depois

Disponibilize o conteúdo para os usuários: Programando a entrega de conteúdo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como alternativa, você pode criar uma configuração de publicação mais robusta usando Campanhas para experiências de conteúdo

### Conteúdo de tarefa pendente

Você pode atribuir tarefas aos seus funcionários que solicitam que eles executem uma ação.

Os tipos de conteúdo de tarefa que você pode criar são:

- Botão Concluir
- Assinatura Eletrônica
- Reproduzir Vídeo
- Link de Exibição

Para obter mais informações sobre como criar conteúdo de tarefa, consulte Formulário de conteúdo pendente.

Você também pode criar conteúdo de tarefa que aparece em uma faixa ou conteúdo estilizado. Para obter mais informações, consulte Criação de conteúdo de tarefa que aparece em uma faixa ou conteúdo estilizado.

### Criar conteúdo de tarefa

Você pode atribuir tarefas aos seus funcionários que solicitam que eles executem uma ação. Você também pode ter a tarefa como parte de uma campanha ou acionar conteúdo adicional quando uma tarefa for concluída. As tarefas pendentes também podem ser enviadas por e-mail.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cd.campaign_manager

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por exemplo, uma campanha de inscrição aberta para benefícios pode ter tarefas que aparecem como tarefas pendentes. Essas tarefas solicitam que os funcionários se inscrevam para receber assistência médica.

#### Procedimento

1. Navegar até **Publicação de conteúdo** > **Biblioteca de Conteúdo**.
2. Selecione Conteúdo **novo** ou existente.
3. Selecione **Pendência** na coluna **Selecionar a plataforma**.
4. Selecione **Botão Concluir**, **Assinatura eletrônica**, **Reproduzir vídeo**ou **Exibir link**.
5. Preencha o formulário.
   Para obter mais informações sobre cada campo, consulte Formulário de conteúdo pendente.
6. Selecione **Enviar** ou **Salvar**.
   A lista relacionada Conteúdo da programação é exibida. Para obter mais informações sobre como programar seu conteúdo, consulte Programando a entrega de conteúdo.

   Se você quiser que seu conteúdo de tarefa seja um link que você pode adicionar a uma faixa ou conteúdo estilizado, consulte Adicionar ou modificar links para outras fontes de conteúdo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para solicitar que seu conteúdo seja traduzido para um idioma diferente, selecione o botão **Traduzir conteúdo** na parte superior. Este botão só aparece quando a propriedade do sistema sn_cd.enable_localization_framework_integration está ativada. Para obter mais informações, consulte Propriedades instaladas com o Content Publishing.

### Criação de conteúdo de tarefa que aparece em uma faixa ou conteúdo estilizado

Use Publicação de conteúdo para criar links entre uma faixa ou itens de conteúdo estilizados e itens de conteúdo de tarefas pendentes.

As duas maneiras de entregar links de tarefas pendentes são:

- Conteúdo programado (Publicação de conteúdo)
- Campanhas (Experiências de conteúdo)

Crie links de tarefas pendentes para sua faixa ou itens de conteúdo com estilo para facilitar o acesso. Colocar links de tarefas pendentes em uma faixa ou conteúdo estilizado torna altamente visível para tarefas pendentes de alta prioridade.

## Processo para Publicação de conteúdo

Para criar links de tarefas pendentes para uma faixa ou conteúdo estilizado, faça o seguinte:

- Criar conteúdo de tarefa: para obter mais informações, consulte Criar conteúdo de tarefa.
- Criar conteúdo de link fazendo referência ao seu conteúdo de tarefa: para obter detalhes, consulte Adicionar ou modificar links para outras fontes de conteúdo

**Nota:**
Selecione **Tarefa** no campo **Tipo**. Além disso, selecione o conteúdo de tarefa que você criou anteriormente na lista **de conteúdo de** tarefa.

.

- Crie conteúdo do portal que faça referência ao conteúdo do seu link.
- Programe seu conteúdo usando Publicação de conteúdo.
  - Programe o conteúdo do portal (faixa ou conteúdo estilizado).

    **Nota:**
    Seu conteúdo de tarefa é programado automaticamente quando você programa o conteúdo do portal (faixa ou conteúdo estilizado).

  - O conteúdo programado de tarefa aparece no campo **Conteúdo programado de tarefa** depois que você seleciona **Salvar**. Seu conteúdo de tarefa também se alinha à programação do conteúdo do portal.
  - O conteúdo da tarefa é programado automaticamente separadamente quando o conteúdo do link é programado.
  - Para obter mais informações, consulte Programando a entrega de conteúdo.
  - O trabalho programado Publicação de conteúdo: criar tarefas pendentes deve ser executado antes que o conteúdo se torne disponível.

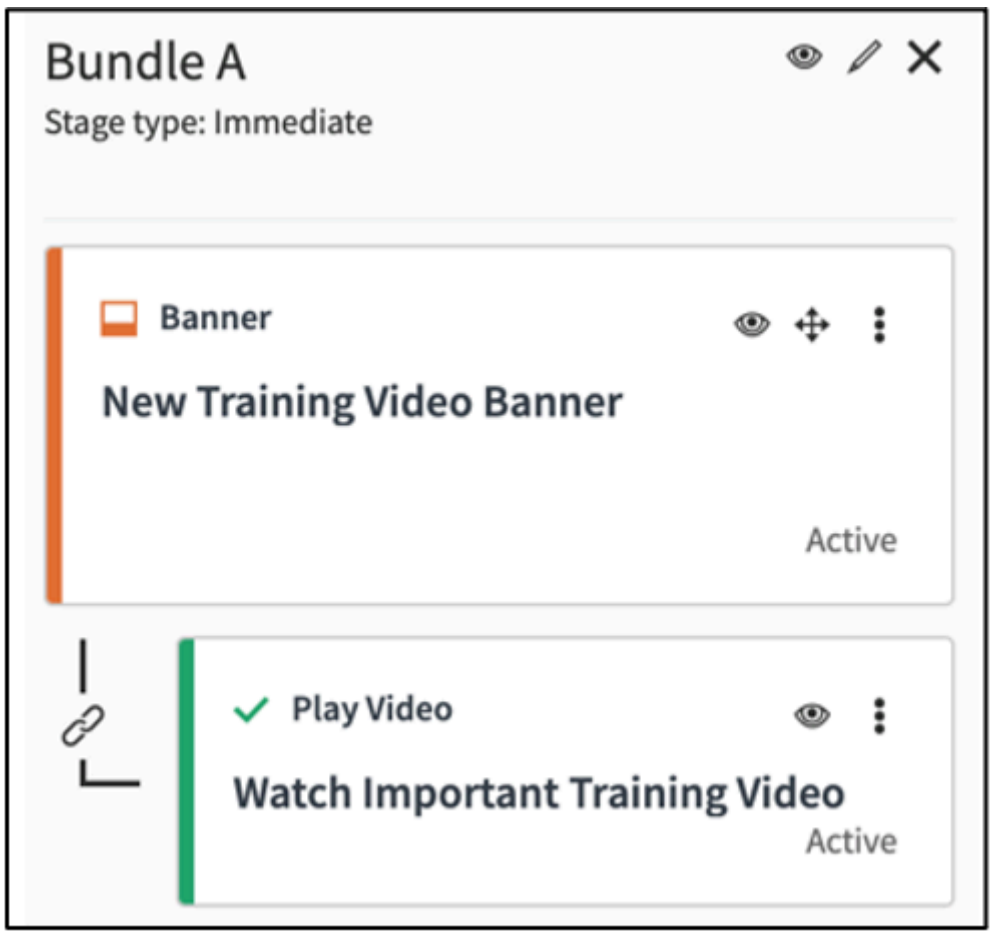
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Processo para Experiências de conteúdo (campanhas)

Para criar links de tarefas para uma faixa ou conteúdo estilizado em uma campanha, primeiro você deve ter uma campanha com fases e conteúdo. Para obter mais informações, consulte Campanhas para experiências de conteúdo. Use as mesmas etapas em Publicação de conteúdo, mas em vez de programar seu conteúdo, adicione-o a uma fase de campanha.

- Criar conteúdo de tarefa.
- Crie conteúdo de link fazendo referência ao conteúdo de link de tarefa pendente.
- Crie conteúdo do portal que faça referência ao conteúdo do seu link.
- Adicione o conteúdo do portal a uma fase/pacote como uma atividade em sua campanha.
  - Você pode usar as listas e formulários legados ou a IU do construtor de campanha para adicionar o conteúdo do portal.
  - Para obter mais informações, consulte Criar uma campanha.
- Se você usar a IU do construtor de campanha, verá a faixa e o conteúdo do link.




- Use a visualização do portal para exibir seu conteúdo. Para obter detalhes, consulte Visualização da campanha.
- Depois de verificar seu conteúdo, publique-o.

**Nota:**
Você não pode excluir o conteúdo do link sem excluir o conteúdo da faixa (primário). Você também não pode mover o conteúdo do link para outro estágio (pacote) sem mover o conteúdo da faixa (primário).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Conteúdo de pesquisa do Pulse

Você pode criar e enviar pesquisas do Pulse para seus funcionários como forma de receber feedback.

### Criar conteúdo de pesquisa de pulso

Crie pesquisas de pulso que podem ser entregues aos seus funcionários para obter feedback, impulsionar ações e medir o impacto.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lp.creator, sn_cd.content_manager, sn_ca.campaign_manager

## Procedimento

1. Navegar até **Publicação de conteúdo** > **Biblioteca de Conteúdo**.
2. Selecione Conteúdo **novo** ou existente.
3. Selecione **Pulse** na coluna **Selecionar a plataforma**.
4. Selecione **Pesquisa de pulso** na coluna **Escolher um formato de conteúdo**.
5. Selecione **Continuar**.
6. No formulário, preencha os campos:

**Formulário de conteúdo de pesquisa**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Título | Nome adequado para o conteúdo do Pulse. |
| Tema | Tema ao qual você deseja associar o conteúdo do Pulse.<br>**Nota:** Somente os temas do tipo Pulso de grupo podem ser selecionados no conteúdo do pulso. |
| Ativo | Opção para indicar que o conteúdo do pulso está ativo e disponível para uso. |

7. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.
8. Na lista relacionada **Perguntas** :
   - Para adicionar uma pergunta ao conteúdo, clique em **Novo**. Para obter mais informações, consulte Criar uma pergunta de pulso.
   - Para adicionar uma pergunta do banco de dúvidas, clique em **Do banco de dúvidas**.

Adicione conteúdo (do tipo Conteúdo do Pulse) a uma campanha em Experiências de conteúdo ou programe conteúdo em Publicação de conteúdo. Para obter mais informações, consulte Publicando conteúdo.

**Nota:**
Para obter mais informações, consulte Listening Posts.

### Criar uma pergunta de pulso

Crie uma pergunta em uma pesquisa de pulso ou adicione uma pergunta ao banco de dúvidas do pulso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lp.creator

### Procedimento

1. Navegar até **Listening Posts** > **Banco de dúvidas do Pulse**.
2. Na Lista relacionada **Perguntas**, clique em **Nova**.

> **Nota:**
> Você também pode abrir uma pesquisa de pulso e adicionar perguntas diretamente à pesquisa de pulso clicando em **Novo**.

3. No formulário, preencha os campos:

**Formulário de pergunta da pesquisa do Pulse**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome da pergunta. |
| Pergunta | Descrição da pergunta. |
| Tipo | Nome da pesquisa de pulso. |
| Opção de classificação | Formato no qual a classificação é fornecida para perguntas feitas em uma pesquisa de pulso. Por exemplo, Estrela ou Número. |
| Descrição | Descrição a ser exibida quando um usuário aponta para uma pergunta na pesquisa de pulso. |
| Ordem | Ordem na qual você deseja colocar a pergunta na pesquisa. Por exemplo, uma pergunta com uma ordem menor é colocada primeiro na pesquisa. |
| Permitir informação adicional | Opção para fornecer uma caixa de texto na pesquisa para o usuário inserir mais detalhes. |
| Ativo | Opção para indicar que a pergunta é usada para avaliações e cálculos de métrica. |
| Obrigatório | Opção para indicar que a pergunta é obrigatória e deve ser respondida pelo destinatário da pesquisa. |

4. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

## Conteúdo do Workplace do Facebook

Crie conteúdo para a página do Facebook da sua empresa como outro caminho para alcançar seus funcionários.

> **Nota:**
> O Facebook Workplace ServiceNow Store não estará disponível para download na loja a partir de setembro de 2023.

### Criar ou editar conteúdo do Facebook

Crie conteúdo para a página do Facebook da sua empresa.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_cd.content_manager, sn_cd.content_admin

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Publicação de conteúdo** > **Biblioteca de Conteúdo**.
2. Selecione Conteúdo **novo** ou existente.
3. Selecione **Facebook** na coluna **Selecionar a plataforma**.
4. Selecione a publicação do **Facebook Workplace** na seção **Escolher um formato de conteúdo**.
5. Selecione **Continuar**.
6. Preencha os campos no formulário de **conteúdo do Facebook Workplace**.

#### Conteúdo do Facebook

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Título | Título do conteúdo do Facebook. |
| Tipo de conteúdo | O tipo de conteúdo que você está criando ou editando. Selecione **Publicar no Facebook Workplace**. |
| Ativo | Indica que o conteúdo está ativo e disponível para uso. |
| Mensagem | Texto exibido como a mensagem da sua publicação no Facebook. |
| URL | Link para o conteúdo que você deseja publicar na página do Facebook da sua empresa.<br>**Nota:**<br>Selecione o ícone Pesquisar usando a lista ( ) para exibir uma lista de conteúdo do link. |
| Imagem Clique para adicionar... | A imagem na qual o URL está incorporado. Selecione o link **Clique para adicionar...** para adicionar uma imagem. |

7. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione Salvar.
   A lista relacionada **Conteúdo da programação** é exibida. Para obter informações sobre como publicar seu conteúdo, consulte Criar um plano de publicação para seu conteúdo.
8. Ou selecione **Enviar** para salvar o registro e retornar à lista de conteúdo.

### Fóruns do Funcionário

Os Fóruns de funcionários ajudam seus funcionários a se conectar, interagir e colaborar com outros funcionários. Use os Fóruns de funcionários para compartilhar informações de negócios, promover o engajamento dos funcionários, incentivar ideias e feedback e dar voz aos funcionários.

Os usuários podem receber respostas rápidas para seus problemas publicando perguntas, revisando blogs ou vídeos e pesquisando discussões anteriores. As comunidades de funcionários podem se tornar uma parte importante da sua estratégia de autoatendimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:**
A funcionalidade Fóruns de funcionário requer Central do funcionário - Pro assinatura. Ative o plug-in Employee Center Pro (com.snc.employee_center_pro). Para obter mais informações, consulte Instalação do Central do funcionário - Pro.

Os Fóruns de funcionários se integram ao Central do funcionário ou Central do funcionário Pro para oferecer um pacote completo de fóruns de autoatendimento. Um link do Central do funcionário ou Central do funcionário Pro leva os funcionários para a comunidade, onde eles podem publicar, exibir e assinar tópicos.

Os Fóruns de funcionário se integram a campanhas e ao Central do funcionário ou Central do funcionário Pro para que:

- Você pode publicar conteúdo diretamente em uma comunidade ou fórum do Content Publishing e criar um link automaticamente ao programar o conteúdo.
- O conteúdo da comunidade ou do fórum pode fazer parte de uma campanha ou ser publicado no Central do funcionário ou Central do funcionário Pro. O conteúdo da comunidade ou do fórum pode incluir publicações de blog, eventos, vídeos ou links para publicações ou outro conteúdo.

Configure Fóruns de funcionários para solicitar que os usuários aceitem os termos e condições da comunidade e garantir que o perfil da comunidade esteja em sincronia com o perfil de RH. Consulte a propriedade **sn_communities.disable_terms_conditions_role** na propriedade**sn_communities.disable_terms_conditions_role** em Propriedades instaladas com Communities e Criar termos e condições da comunidade.

Consulte Configurar o perfil da comunidade.

Para obter informações sobre comunidades, consulte Communities.

### Adicionar ou modificar conteúdo do fórum

Forneça conteúdo para seus funcionários por meio de fóruns de funcionários e como parte de uma campanha que aparece no seu Central do funcionário Pro.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_cd.campaign_manager

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Criar conteúdo de fórum também requer o seguinte para publicar em uma comunidade ou fórum:

- Um fórum para publicar conteúdo da comunidade. Para obter informações sobre como criar fóruns, consulte Configurar fóruns da comunidade.
- Programando o conteúdo. Você pode criar automaticamente um link ao programar o conteúdo do fórum. Para obter mais informações sobre programação, consulte Programando a entrega de conteúdo.
- Use o link para campanhas, e-mails ou no Central do funcionário.
- O trabalho programado Entrega de conteúdo: publicar em fóruns é executado a cada hora por padrão para processar publicações. Para obter mais informações sobre trabalhos programados, consulte Trabalhos programados.

**Nota:**
O plug-in Communities (com.sn_communities) deve ser ativado para usar este recurso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Publicação de conteúdo** > **Biblioteca de Conteúdo** > **Comunidade**.
2. No formulário, preencha os campos.

### Formulário Conteúdo da comunidade

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Título | Título ou nome que identifica a publicação da comunidade. |
| Tipo de conteúdo | Classificação da publicação da comunidade. Campos usados para definir a pós-mudança com base na seleção do tipo de conteúdo.<br>○ Blog da comunidade<br>○ Eventos da Comunidade<br>○ Vídeo da Comunidade<br>○ Lista de publicações de fóruns (lista as publicações de um fórum específico)<br>**Nota:** Para obter mais informações sobre tipos de conteúdo de comunidade, consulte Tipos de conteúdo de comunidade. |
| Ativo | Indica que a publicação da comunidade está ativa e disponível para publicação. |

Os campos mudam dependendo do tipo de conteúdo selecionado.

**Blog da comunidade**

### Campos do Blog da comunidade

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Usar conteúdo do bloco | Indica que você está usando conteúdo de bloco e não rich text. Para obter informações sobre como criar conteúdo de bloco, consulte Adicionar ou modificar o conteúdo do bloco. |
| Bloquear conteúdo | Aparece quando você marca a caixa **Usar conteúdo do bloco**.<br>Clique para acessar o conteúdo do bloco existente ou para criar conteúdo para o blog da comunidade. |
| Descrição | Aparece quando a caixa **Usar conteúdo do bloco** está desmarcada.<br>Insira rich text para o blog da sua comunidade. |

Evento da comunidade se você selecionar **Evento virtual**, os campos serão diferentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Campos de evento da comunidade

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Mostrar lista de participantes | Indica que os participantes podem exibir uma lista de outros participantes. |
| Limite de participantes | Determina o número máximo de participantes que podem participar do evento. |
| Evento virtual | Indica que o evento está online. Quando marcados, os campos URL do evento, Hora de início e Hora de término são exibidos. |
| URL de Evento | O link da URL para a reunião virtual. |
| Hora de início | A data e a hora em que o evento virtual começa. |
| Hora de término | A data e a hora em que o evento virtual termina. |
| Nome do local | O nome ou a descrição do local do evento. |
| Rua | O endereço do local do evento. |
| Cidade | A cidade do local do evento. |
| CEP | O CEP do local do evento. |
| Fuso horário | O fuso horário do local do evento.<br>Usado para determinar a programação e o lembrete do evento. |
| Lembrete do evento | Indica quando você deseja que um lembrete de evento seja enviado. |
| Estado/província | O estado ou a província do local do evento. |
| País | O país do local do evento. |
| Descrição | Uma descrição do evento. |

## Vídeo da Comunidade

### Campos de vídeo da comunidade

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Vídeo | Link para o vídeo que você deseja publicar na sua comunidade, usar como parte de uma campanha ou publicar no Central do funcionário.<br>Os vídeos aparecem como URLs da Web vinculados a sites de vídeos populares. Os hosts de link de vídeo compatíveis são:<br>○ DailyMotion.com<br>○ Facebook.com<br>○ vimeo.com<br>○ youtube.com |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | Para obter mais informações sobre conteúdo de vídeo, consulte Adicionar ou modificar links para outras fontes de conteúdo. |
| Descrição | Descrição do vídeo. |

### Lista de Postagens de Fóruns

#### Campos Lista de publicações de fóruns

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Tipo de lista | Como você deseja que as publicações de um fórum apareçam no Central do funcionário.<br>○ Lista manual: você decide a ordem e os links de conteúdo a serem exibidos.<br>○ Lista dinâmica: lista gerada automaticamente. |
| Links dos fóruns | Determina quais links de fórum serão exibidos em Central do funcionário.<br>Aparece quando você seleciona **Lista manual** em **Tipo de lista**.<br>Clique no ícone **Desbloquear links do fórum** e selecione os links que você deseja exibir.<br>**Nota:**<br>O primeiro link de fórum selecionado aparece primeiro em Central do funcionário. |
| Tipo de lista dinâmica | O método pelo qual suas publicações aparecem na lista de fóruns.<br>○ Adicionados recentemente: as publicações do fórum adicionadas mais recentemente são exibidas.<br>○ Mais populares: publicações de fórum que<br>Aparece quando você seleciona **Dinâmico** em **Tipo de lista**. |
| Número de itens de lista | O número de publicações do fórum que você deseja exibir.<br>Aparece somente quando você seleciona **Mais popular** no **tipo de lista dinâmica**. |

### Blog da comunidade

3. Clique em **Salvar** para salvar e permanecer no formulário ou clique em **Atualizar** para salvar e retornar à lista de Conteúdo da Comunidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Resultado

Vá para Programar conteúdo para definir o público, a data e a hora em que seu conteúdo estará disponível. Para obter mais informações, consulte Programando a entrega de conteúdo. Ou vá para Conteúdo da campanha para adicionar seu conteúdo a um pacote de campanha. Para obter mais informações, consulte Criar pacotes/fases de campanha.

## Criar item de menu do fórum do funcionário no menu Central do funcionário

Crie e configure os itens de menu do fórum do funcionário para ajudar os funcionários a acessar o menu do fórum no menu do portal Central do funcionário.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cd.campaign_manager

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Portal de serviços** > **Menus**.
2. Pesquise e abra o **Menu de cabeçalho** da **Central do funcionário**.
3. Na lista relacionada **Itens de menu**, clique em **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

#### Campos de item de menu

| Campos | Descrição |
|---|---|
| Rótulo | Nome que aparece para o item no menu. Por exemplo, Menu Fórum do funcionário. |
| Menu primário | Selecione o menu primário. Este campo já deve conter o nome do menu ao qual você está adicionando itens. Você pode alterar o valor de outros menus conforme necessário. Por exemplo, para selecionar o Menu da Central do funcionário, adicione o menu Fórum do funcionário ao menu do cabeçalho do portal da Central do funcionário. |
| Ordem | Valor que determina onde o item aparece no menu em relação a outros itens de menu. |
| Tipo | O tipo de página à qual o item está vinculado. Os campos de formulário variam de acordo com a opção selecionada nesta lista.<br>◦ Página: link para outra página no Portal de serviços.<br>◦ URL: link para um site externo. Para que o URL seja aberto em uma nova guia ou janela do navegador, insira _blank no campo de **destino do URL**.<br>◦ Catálogo de serviços: link para o Catálogo de serviços.<br>◦ Categoria do catálogo: link para uma categoria do catálogo específica no Catálogo de serviços.<br>◦ Item do catálogo: link para um item do catálogo específico.<br>◦ Base de conhecimento: link para a base de conhecimento que você configurou anteriormente como a base de conhecimento padrão do portal.<br>◦ Tópico da base de conhecimento: link para uma página de tópico da base de conhecimento.<br>◦ Artigo da base de conhecimento: link para um artigo da base de conhecimento por número.<br>◦ Categoria da base de conhecimento: link para uma categoria específica da base de conhecimento. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campos | Descrição |
|---|---|
| | ○ Lista filtrada: defina condições para determinar qual página será vinculada.<br>○ Lista de script: insira um script para determinar qual página será vinculada. |
| Página | Nome da página do portal à qual o item está vinculado. Esta opção estará disponível se você selecionar **Página** como o tipo de item de menu. |
| Condição | Determina quais condições são necessárias para que os itens de menu sejam exibidos no cabeçalho. Por exemplo, a condição `gs.hasRole("sp_admin")` restringe o acesso aos itens de menu a usuários com a função sp_admin. Oculte um item de menu definindo este valor como **falso**. |
| Glifo | Ícone que aparece ao lado do item de menu. |

5. Clique em **Atualizar**.
6. Na lista relacionada **Itens de menu**, clique em **Novo** para adicionar os itens de menu secundários ao menu Fórum do funcionário.

   a. No formulário, o formulário preenche os campos.
   Consulte a Etapa 4 e crie os itens de menu fornecidos ou itens de menu adicionais de sua escolha.
   - Página inicial do Fórum do funcionário
   - Fazer uma Pergunta
   - Todos os Fóruns
   - Todos os tópicos
   - Eventos
   - Quadro de líderes
   - Como Obter Pontos
   - Perfil de Fóruns do Funcionário
   - Notificações e assinaturas

   b. Clique em **Atualizar**.

7. Clique em **Atualizar**

## Resultado

O menu Fórum do funcionário aparece no menu de cabeçalho Central do funcionário, conforme mostrado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Criar um plano de publicação para seu conteúdo

Depois de criar conteúdo na Biblioteca de conteúdo, adicione um ou mais planos de publicação para controlar onde o conteúdo é entregue, o público e o período de tempo em que ele está disponível.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cd.content_manager

**Nota:**
Quando as propriedades do sistema Habilitar propriedade do Content Management são ativadas, você só pode programar e publicar o conteúdo atribuído a você. Para obter mais informações, consulte Propriedade do conteúdo

## Procedimento

1. Navegar até **Publicação de conteúdo** > **Biblioteca de Conteúdo**.
2. Selecione o conteúdo que você deseja publicar.
   Se você não encontrar o conteúdo que deseja publicar, verifique se o campo **Ativo** está marcado no seu conteúdo.
3. Selecione **Salvar** ou **Salvar e continuar**.
4. Selecione a guia **Publicar**.
5. Selecione **Adicionar um plano de publicação**.
6. Preencha o formulário.

### Adicionar um plano de publicação

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome da programação | O nome que descreve a programação do seu conteúdo. |
| ONDE | |
| Local | Onde você deseja que seu conteúdo apareça. Suas opções são:<br>○ Portal de serviços<br>○ Dispositivo móvel (somente para artigos de notícias)<br>○ Espaço: requer que o plug-in do Aplicativo com escopo de Human Resources: Workspace (com.sn_hr_agent_workspace) seja ativado. |
| Seção | Esta opção será exibida se você selecionar **Móvel**.<br><br>A seção no aplicativo para celular em que você deseja que o conteúdo de notícias apareça. Esse é um campo somente leitura. Um administrador pode atualizar este campo a partir de **Publicação de conteúdo** > **Avançado** > **Propriedades**. Para obter |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | mais informações, consulte Propriedades instaladas com o Content Publishing. |
| Página | Esta opção aparece quando você seleciona **Portal de serviços** ou **Espaço**.<br><br>A página em seu Central do funcionário em que você deseja que seu conteúdo apareça.<br><br>Uma página é um registro preexistente que contém código e estrutura que definem como exibir o conteúdo que você deseja programar e disponibilizar para seus funcionários.<br><br>**Nota:**<br>Os modelos estão contidos em um tópico e fazem referência a uma página. Os modelos têm um relacionamento direto com uma página, mas vários tópicos podem ser associados a um modelo/página. Por exemplo, o sistema de base fornece a página emp_employee-taxonomy e a maioria dos tópicos está associada a essa página. Para obter mais informações, consulte Criar modelo de página de tópico.<br><br>Quando uma página tem tópicos associados a ela, o campo **Taxonomia** é exibido e você pode filtrar por ele e selecionar tópicos associados à taxonomia.<br><br>Selecione uma página e somente as instâncias de widget que aparecem na página estão disponíveis na lista de seleção de instância de widget.<br><br>Selecione o ícone Visualizar este registro (ícone para exibir o registro da página.<br><br>**Nota:**<br>Usar a Página para ajudar a filtrar os widgets disponíveis no portal pode ser útil, mas é opcional. |
| Widget | O widget em que você deseja que seu conteúdo apareça. Os widgets contêm propriedades e CSS específicos para essa instância.<br><br>Uma lista de instâncias de widget filtradas aparece quando você seleciona uma página na lista de seleção **Página**.<br><br>Selecione o ícone Visualizar este registro (ícone para exibir o registro do widget. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | **Nota:**<br>Se você programar conteúdo com estilo ou faixa para o widget Experiências de conteúdo na página emp_taxonomy_topic, a imagem da faixa do tópico original não será exibida para os tópicos na programação. |
| Taxonomia | A taxonomia ou o nível superior na hierarquia da organização em que você deseja que seu conteúdo apareça.<br><br>Também permite filtrar sua visualização por taxonomia.<br><br>A taxonomia é uma coleção de tópicos hierárquicos que reúne diferentes tipos de conteúdo, como solicitações, artigos, links rápidos e comunicações de funcionários.<br><br>Uma taxonomia é o nível superior da hierarquia e pode ter vários tópicos abaixo dela.<br><br>Por exemplo, você pode ter taxonomias para RH e TI para poder agrupar tópicos específicos em cada um.<br><br>Quando você usa **Página** ou **Adicionar tópico** para filtrar sua visualização, o valor neste campo pode mudar porque o tópico pode não estar na taxonomia ou na página selecionada. Quando este campo está esmaecido, isso indica que, para a página e o tópico selecionados, há apenas uma taxonomia. |
| Adicionar tópico | O tópico em que você deseja que seu conteúdo apareça.<br><br>Além disso, permite visualizar o conteúdo associado a um tópico.<br><br>Os tópicos são organizados em uma taxonomia.<br><br>Quando a propriedade do sistema Permitir propriedade para tópicos (sn_cd.activate_topic_ownership) é definida como **Sim** e o tópico é atribuído a você ou a um grupo ao qual você pertence, você só vê tópicos atribuídos a você ou tópicos que não têm restrições. Para obter mais informações, consulte Propriedades instaladas com experiências de conteúdo e Atribuir propriedade de conteúdo. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | A propriedade de um tópico inclui:<br>○ Capacidade de restringir quais grupos ou usuários podem programar conteúdo para publicação.<br>○ Capacidade de editar o conteúdo atribuído ao tópico.<br>○ Capacidade de visualizar o conteúdo do tópico.<br>**Nota:** Outros usuários que têm acesso ao conteúdo podem exibir o conteúdo programado para o tópico restrito, mas não podem remover o tópico da programação.<br>Para obter mais informações, consulte Propriedade do conteúdo. |
| Quem | |
| Adicionar público (pelo menos um) | Quem você deseja que veja o conteúdo. Para obter mais informações, consulte Públicos.<br>**Nota:** Você não tem a opção de programar conteúdo para usuários individuais. Você só pode programar conteúdo para um público. Para programar conteúdo para usuários individuais, consulte Programando a entrega de conteúdo. |
| QUANDO | |
| Sempre ativo | O conteúdo aparece indefinidamente até que você o substitua ou desative. |
| Ativo por um período específico | O conteúdo aparece para um intervalo de data e hora específico. |
| Inativo | O conteúdo está disponível para uso, mas não aparece no Central do funcionário. |

7. Selecione **Salvar plano de publicação**.

Depois de criar um plano de publicação, o botão **Visualizar no portal** aparece na guia **Publicar**, que redireciona você para exibir como o conteúdo aparecerá no portal do funcionário depois de publicado.

Depois que o conteúdo avançado ou do portal for publicado, você deve fazer check-out do conteúdo para editá-lo. Consulte Fazer check-out do conteúdo publicado.

### Controle de versões de conteúdo

O controle de versões de conteúdo rastreia as mudanças feitas nos tipos de conteúdo do Portal e Rich depois que elas são publicadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

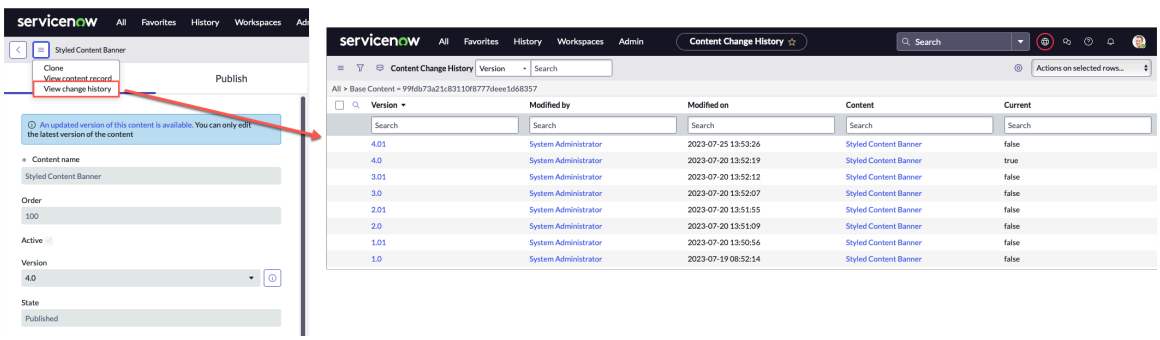
O controle de versões de conteúdo rastreia as mudanças feitas nos seguintes tipos de conteúdo depois que eles são publicados:

- Faixa
- Calendário
- Eventos
- Link baseado em imagem
- Conteúdo avançado
- Rich text
- Conteúdo com estilo
- URL
- Vídeo

Para editar o conteúdo depois de publicado, você deve fazer check-out do conteúdo, que o sistema salva como uma nova versão no estado de rascunho. Depois de publicar a nova versão do conteúdo, o sistema incrementa o número da versão em 1.0.

**Nota:**
O controle de versões de conteúdo deve ser habilitado em **Publicação de conteúdo** > **Avançado** > **Propriedades**. Para obter mais informações, consulte Propriedades instaladas com o Content Publishing

A captura de tela a seguir exibe um exemplo de histórico de mudanças, o que permite que o administrador de conteúdo exiba o conteúdo em versões anteriores, identifique quando as mudanças foram feitas e por quem.




Para obter instruções sobre como fazer check-out de conteúdo para edição, consulte Fazer check-out do conteúdo publicado.

### Fazer check-out do conteúdo publicado

Depois que o conteúdo do Portal ou do Rich for publicado, você deve fazer check-out do conteúdo para modificá-lo.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: sn_cd.content_manager

**Nota:**
O controle de versões de conteúdo deve ser habilitado em **Publicação de conteúdo** > **Avançado** > **Propriedades**. Para obter mais informações, consulte Propriedades instaladas com o Content Publishing

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para obter mais informações sobre controle de versões de conteúdo, consulte Controle de versões de conteúdo.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Publicação de conteúdo** > **Biblioteca de Conteúdo** > **Exibir Tudo**.
2. Selecione o conteúdo que você editará.
3. Clique em **Finalizar compra**.
   Uma nova versão do conteúdo é criada e o valor do campo **Versão** é anexado com 0,01.
4. Faça as edições necessárias.
5. Clique **em Salvar** ou **Salvar e continuar**.
   Esta versão é salva na Biblioteca de conteúdo sem afetar a versão publicada do conteúdo.
6. Para visualizar o conteúdo atualizado como ele apareceria no portal, com base no plano de publicação atual:
   a. Clique na guia **Publicar**.
   b. Clique no plano de publicação para visualizar.
   c. Clique **em Visualizar no portal**.
      A Central do funcionário é aberta em uma nova guia, exibindo o conteúdo atualizado como ele apareceria depois de publicado.
7. Quando estiver pronto para publicar suas atualizações, clique em **Salvar e publicar**.
   Esta versão substitui a versão publicada atualmente. A nova versão mantém os mesmos planos de publicação da versão anterior.

   O valor do campo **Versão** é incrementado em 1.0.

### O que Fazer Depois

Depois de publicar o conteúdo atualizado, você pode criar planos de publicação adicionais: Criar um plano de publicação para seu conteúdo

#### Suporte de idioma para Experiências de conteúdo e Publicação de conteúdo

Experiências de conteúdo e Publicação de conteúdo oferecem suporte a vários idiomas.

As traduções são compatíveis com o conteúdo do portal (exceto o calendário no momento), e-mail, bloco e tarefas pendentes são traduzíveis por meio da tabela de texto traduzido. Para obter mais informações, consulte Tabela de texto traduzido.

Experiências de conteúdo e Publicação de conteúdo usa UTF-8 para caracteres internacionais quando pelo menos um plug-in de idioma foi ativado. Para obter mais informações, consulte Suporte à internacionalização de idioma.

Existem várias maneiras de mudar o idioma de uma instância. Para obter mais informações, consulte Idioma específico do usuário.

Depois que um idioma tiver sido configurado para uma instância, quando um usuário fizer login, haverá uma seleção de **Idioma**. Selecione o idioma preferencial e o conteúdo do portal e o conteúdo da tarefa serão traduzidos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os e-mails sempre usam o idioma do usuário definido na tabela Usuário [sys_user]. Para obter mais informações sobre notificação por e-mail, consulte Crie conteúdo de e-mail, SMS ou notificação por push e Idioma específico do usuário .

**Nota:**
Vários idiomas não são compatíveis com o Calendário no momento.

**Atualização e instalação**

Há alguns problemas a serem considerados:

- Ao executar uma nova instalação da Store de maio de 2022 da Publicação de conteúdo para qualquer versão da família compatível (Rome ou mais recente), as traduções são compatíveis.
- Se você tiver Washington DC ou mais recente e atualizar de uma versão mais antiga de Publicação de conteúdo para a versão atual, as traduções serão compatíveis.
- Ao atualizar sua versão de Publicação de conteúdo, você não receberá automaticamente o suporte a traduções para todos os campos. As tabelas a seguir não são atualizadas para usar texto traduzido em vez do campo de tipo original:
  - Conteúdo do portal (sn_cd_content_portal)
  - Bloquear conteúdo (sn_cd_block)
  - Conteúdo de tarefa pendente (sn_cd_content_todo)
  - Conteúdo da notificação (contém e-mails ) (sn_cd_content_notification)

  Os administradores podem habilitar manualmente as mudanças nas tabelas para usar traduções. Acesse as definições de tabela (sys_db_object) de cada tabela e altere os tipos de campo para Texto traduzido ou HTML traduzido.

**Aviso:**
Antes de alterar os tipos de campo de uma tabela, certifique-se de fazer um backup dos dados em outra coluna ou exportando os dados primeiro. Esta é uma proteção segura contra a perda de dados.

As tabelas e os campos que precisam ser alterados são:

**Tabelas para habilitar traduções manualmente**

| Tabela | Campo | Tipo de original | Novo tipo |
|---|---|---|---|
| Conteúdo do portal (sn_cd_content_portal) | botão_texto | Cadeia de caracteres | Texto Traduzido |
| Conteúdo do portal (sn_cd_content_portal) | texto_link | Cadeia de caracteres | Texto Traduzido |
| Conteúdo do portal (sn_cd_content_portal) | rich_text | Script HTML | HTML Traduzido |
| HTML de conteúdo avançado (sn_cd_content_portal) | título | HTML | HTML Traduzido |
| HTML de conteúdo avançado (sn_cd_content_portal) | texto_título | Cadeia de caracteres | Texto Traduzido |



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Tabelas para habilitar traduções manualmente**

| Tabela | Campo | Tipo de original | Novo tipo |
|---|---|---|---|
| Bloquear conteúdo (sn_cd_block) | rich_text | HTML | HTML Traduzido |
| Bloquear conteúdo (sn_cd_block) | rich_text_user_specific | Script HTML | HTML Traduzido |
| Conteúdo de tarefa pendente (sn_cd_content_todo) | botão_texto | Cadeia de caracteres | Texto Traduzido |
| Conteúdo de notícias (sn_cd_content_news) | título | Cadeia de caracteres | Texto Traduzido |
| Conteúdo de notícias (sn_cd_content_news) | rich_content_html | HTML | HTML Traduzido |
| Conteúdo de notícias (sn_cd_content_news) | título | Cadeia de caracteres | Texto Traduzido |
| Conteúdo da notificação (sn_cd_content_notification) | rich_text_plain_html | HTML | HTML Traduzido |
| Conteúdo da notificação (sn_cd_content_notification) | assunto | Cadeia de caracteres | Texto Traduzido |
| Conteúdo da notificação (sn_cd_content_notification) | description | Cadeia de caracteres | Texto Traduzido |

### integração com Framework de localização

Os executantes de tradução de idioma podem fornecer traduções com mais rapidez e eficiência, integrando com Framework de localização.

Os criadores de conteúdo podem iniciar um fluxo de trabalho de tradução para solicitar que seu conteúdo seja traduzido do Content Publishing e inclua conteúdo de portal, bloco, notificação e tarefa pendente.

**Nota:**
Somente os tipos de conteúdo traduzíveis existentes são compatíveis. O calendário não é compatível.

Tabelas Publicação de conteúdo compatíveis podem se comunicar com Framework de localização por meio de registros de artefato e scripts. Isso permite que você configure como deseja que seu conteúdo seja traduzido.

Para obter mais informações, Framework de localização consulteLocalization Framework .

**Plug-in de idioma**

Experiências de conteúdo e Publicação de conteúdo usa UTF-8 para caracteres internacionais quando pelo menos um plug-in de idioma foi ativado.

Framework de localização deve ser instalado automaticamente quando um plug-in de idioma é instalado.

Para obter mais informações, consulte Ativação de um idioma .



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Habilitação do Framework de localização

Para usar Framework de localização com Publicação de conteúdo, habilite a propriedade do sistema sn_cd.enable_localization_framework_integration. Para obter mais informações, consulte Propriedades instaladas com o Content Publishing.

Quando você ativa a propriedade do sistema sn_cd.enable_localization_framework_integration, o conteúdo criado da Biblioteca de conteúdo exibe o botão **Traduzir conteúdo**. Isso permite que você solicite a tradução do conteúdo para o idioma selecionado.

**Nota:**
Se você não vir a propriedade do sistema sn_cd.enable_localization_framework_integration, certifique-se de que Framework de localização esteja instalado e que você tenha a função de Administrador de conteúdo (sn_cd.content_admin).

### Fluxos de trabalho no Framework de localização

Você pode configurar como as traduções são tratadas usando os fluxos de trabalho fornecidos em Framework de localização. Você pode configurar como as traduções são processadas usando fluxos de trabalho. Isso varia de um processo manual a uma tradução automática e publicação automática.

Para obter mais informações, consulte Fluxos de trabalho no Framework de localização .

### Modos de tradução

Existem vários modos de tradução que você pode usar, como traduções automáticas, enviar para um sistema de gestão de tradução, enviar por e-mail ou exportar/importar. Para obter mais informações, consulte Modos de tradução .

### Traduzir conteúdo

Os criadores de conteúdo podem iniciar um fluxo de trabalho de tradução para solicitar que seu conteúdo seja traduzido do Content Publishing.

**Nota:**
O fluxo de trabalho de tradução que sua empresa escolheu determina como as traduções são realizadas. Veja a seguir instruções sobre como o processo do sistema de base funciona.

- Crie ou selecione o conteúdo existente do Biblioteca de conteúdo ou **Bloquear conteúdo** em **Componentes reutilizáveis**. Para obter mais informações, consulte Biblioteca de Conteúdo ou Adicionar ou modificar o conteúdo do bloco

  Na guia **Design** da **Visualização de conteúdo**, selecione o botão **Traduzir conteúdo** para iniciar o fluxo de trabalho de tradução que sua empresa configurou.

- Ou, em **Categorias de conteúdo**, selecione uma categoria.
  - Crie ou selecione na lista o conteúdo existente que você deseja traduzir.
  - Selecione o botão **Traduzir conteúdo** para iniciar o fluxo de trabalho de tradução que sua empresa configurou.
- Você também pode selecionar **Vincular conteúdo** ou **Bloquear conteúdo** de **Componentes reutilizáveis**.



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para **Conteúdo do link**, selecione o conteúdo na guia **Conteúdo do portal**.
- Selecione o botão **Traduzir conteúdo** para iniciar o fluxo de trabalho de tradução que sua empresa configurou.
- Para obter mais informações, consulte Componentes reutilizáveis.

- Selecione o idioma para o qual você deseja que seu conteúdo seja traduzido no modal de **conteúdo Traduzir** que é exibido.
- Selecione **Enviar** e uma solicitação de tradução será enviada.
- As solicitações de tradução aparecem na lista **Itens de localização solicitados** em **Meus itens solicitados** em Framework de localização.
  - Há um item da solicitação de localização (LRITM com um número sequencial) para cada idioma selecionado.
  - Você pode encontrar itens da solicitação de localização atribuídos em **Meus itens solicitados** em **Localization Framework**.
  - Para ver uma lista de todos os itens da solicitação de localização em **Meus itens solicitados** no **Framework de localização**, altere o filtro para **Todos**.
- Cada item da solicitação de localização também tem uma tarefa de localização associada (LFTASK é o prefixo com um número sequencial).
  - Você pode encontrar todas as tarefas de localização em **Minhas tarefas** em **Localization Framework**. Para ver uma lista de todas as tarefas de localização, altere o filtro para **Todas**.
  - As tarefas de localização podem ser atribuídas a indivíduos com a função localization_fulfiller ou a um grupo que tenha essa função.
  - Indivíduos ou grupos atribuídos a tarefas de localização podem fornecer traduções do formulário de **tarefa de localização** e selecionar o **botão Traduzir**.
  - Depois de fornecer a tradução, selecione o botão **Publicar traduções**.

    **Nota:**
    Selecionar **Publicar traduções** não publica o conteúdo, mas cria a tradução para o conteúdo. Para publicar seu conteúdo com as traduções publicadas, você deve programar e publicar seu conteúdo. Para obter mais informações, consulte Criar um plano de publicação para seu conteúdo.

  - Para obter mais informações, consulte Executar uma tarefa de localização .

### Alternar idioma para Publicação de conteúdo

Ao criar conteúdo da Biblioteca de conteúdo, você tem a opção de selecionar um idioma diferente para exibir em sua sessão, semelhante à mudança de idioma no login.

Para obter mais informações sobre como usar um idioma específico, consulte Idioma específico do usuário .

**Nota:**
Você deve ter idiomas adicionais instalados antes de usar. Para obter mais informações, consulte Ativação de um idioma .

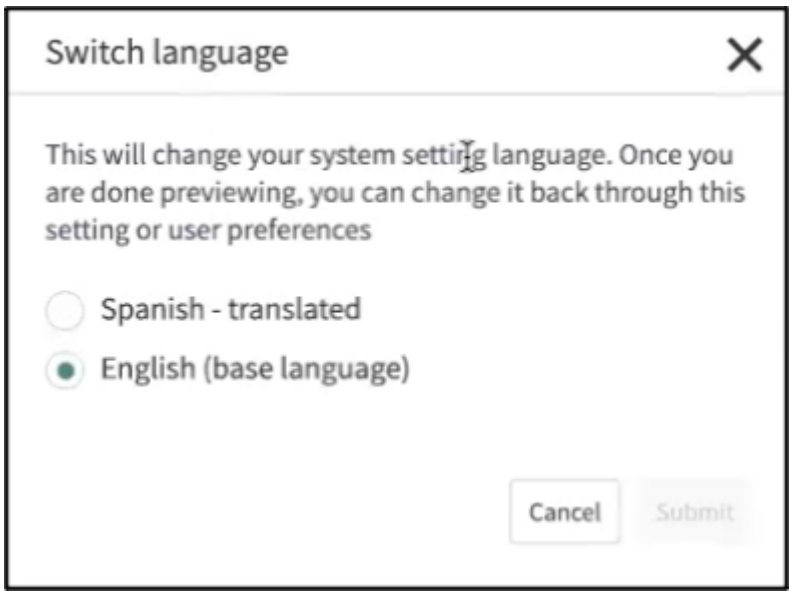


© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ative a propriedade do sistema sn_cd.enable_language_switching para usar este recurso. Para obter mais informações, consulte Propriedades instaladas com o Content Publishing e Biblioteca de Conteúdo.

Quando você ativa a propriedade do sistema sn_cd.enable_language_switching, o conteúdo criado da sua Biblioteca de conteúdo exibe o botão **Alternar idioma**. Isso permite que você alterne o idioma das configurações do sistema para um idioma diferente. Os campos no formulário de conteúdo mudam para o idioma que você selecionou e muda as entradas em cada campo se houver traduções disponíveis.

Ao alternar para um idioma diferente, você também pode ver se há traduções disponíveis nesse idioma. Por exemplo, **Espanhol - traduzido** indica que há traduções disponíveis em espanhol para o conteúdo exibido na Biblioteca de conteúdo.




Quando você seleciona um idioma diferente e há traduções disponíveis para esse conteúdo, as traduções aparecem, bem como todo o texto na sessão em que você está conectado.

**Nota:**
Você também pode editar o texto traduzido que aparece no seu conteúdo.

Você pode visualizar o texto traduzido antes de publicar seu conteúdo por meio do botão **Visualizar no portal**.

Selecione o botão **Alternar idioma** novamente após a revisão para alternar de volta para o idioma original.

**Nota:**
O recurso Alternar idioma não está disponível na versão de listas e formulários para conteúdo de Portal, Notificação, Dispositivo Móvel e Tarefa encontrada em **Categorias de conteúdo**.

### Componentes reutilizáveis

Usar componentes reutilizáveis para criar conteúdo

### Adicionar ou modificar links para outras fontes de conteúdo

Use o conteúdo do link para criar links de URL ou vídeo. Você pode usar esses links no Central do funcionário, em uma campanha ou em Communities (quando Communities está instalado).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_cd.content_manager

### Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Publicação de conteúdo** > **Componentes reutilizáveis** > **Conteúdo do link**.
2. Clique em Novo ou em um Conteúdo de link existente.
   Para obter mais informações sobre os campos e a descrição, consulte Formulário de conteúdo de link.
3. Clique **em Enviar**, **Atualizar**ou **Salvar**
   Se você selecionar **Salvar**, a guia **Conteúdo do portal** será exibida. Para associar o conteúdo do portal ao seu link, primeiro você deve criar conteúdo do portal e associá-lo por meio do campo **Link** no formulário **Conteúdo do portal**. Para obter mais informações, consulte Criar conteúdo de calendário.

## Adicionar ou modificar o conteúdo do bloco

Crie conteúdo de bloco como informações reutilizáveis que você pode inserir em campanhas, notificações, anúncios em rich text ou publicações da comunidade (quando a comunidade está instalada).

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_cd.content_manager

### Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Publicação de conteúdo** > **Componentes reutilizáveis** > **Bloquear Conteúdo**.
2. Clique em **Novo** ou em um registro de conteúdo de bloco existente.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre campos e descrição, consulte Formulário Bloquear conteúdo.
4. Selecione **Salvar** ou **Enviar**.
   Se você selecionar **Salvar**, o formulário **Bloquear conteúdo** permanecerá exibido e o botão **Traduzir conteúdo** aparecerá na parte superior.

   **Nota:**
   O Conteúdo do bloco personalizado não pode ser usado para tipos de conteúdo de notificação, comunidade ou tarefa pendente.

5. Para que seu conteúdo seja traduzido para um idioma diferente, selecione **Traduzir conteúdo** para iniciar o fluxo de trabalho de tradução que sua empresa configurou.
6. Selecione o idioma para o qual você deseja que seu conteúdo seja traduzido do modal que aparece.
   Para obter mais informações sobre traduções de idiomas, consulte integração com Framework de localização.

## Adicionar destino de conteúdo

Um destino de conteúdo define a página e o widget para publicar artigos de notícias. É um componente de um modelo de conteúdo, que gera automaticamente planos de publicação para novos artigos.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_cd.content_admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O Central do funcionário - Pro fornece os seguintes destinos de conteúdo:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Todas as notícias: o widget do feed de notícias na página da Central de notícias
- Notícias em destaque: o widget de notícias em destaque na parte superior da página da Central de notícias
- Notícias em destaque Mobile: a seção de notícias no aplicativo para celular
- Página inicial de últimas notícias: o widget de notícias na página inicial do portal
- Outras notícias: o widget do feed de notícias na página de detalhes do artigo

Para exibir um gráfico desses destinos de conteúdo, consulte a seção Publicando artigos de notícias de Artigos de notícias.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Publicação de conteúdo** > **Componentes reutilizáveis** > **Destinos do conteúdo**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha os seguintes campos:

| Campos | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome do destino do conteúdo.<br><br>O nome é o que você seleciona ao criar um plano de publicação. |
| Local de conteúdo | Especifique se o conteúdo deve ser publicado no portal de serviços do funcionário ou no aplicativo para celular. |
| Página | A página no portal do funcionário em que o conteúdo será publicado. |
| Instância de widget | O widget no portal do funcionário em que o artigo de notícias será exibido. |
| Ativo | Disponibilize o destino do conteúdo para uso em planos de publicação. |
| Refinar duração | O período de tempo para o qual o artigo de notícias será disponibilizado.<br><br>**Nota:**<br>Embora os modelos de conteúdo também tenham um campo de duração, a duração definida no destino do conteúdo substitui a configuração no modelo de conteúdo.<br><br>Isso permite que você ajuste a duração do conteúdo com base no local de publicação |

4. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## O que Fazer Depois

Depois de terminar de criar um destino de conteúdo personalizado, prossiga para Criar um modelo de conteúdo.

### Públicos

Direcione o conteúdo do portal e as atividades de evento de ciclo de vida para públicos especificados com registros de público.

| Para | Caso de uso |
|---|---|
| Conteúdo do portal | Define as condições ou critérios que um usuário deve atender para ver o conteúdo no portal. Para obter mais informações, consulte Programando a entrega de conteúdo. |
| Página do organograma e widget da minha equipe | Define quando os recém-contratados são exibidos na página do organograma e no widget Minha equipe no portal. |
| Atividade de evento de ciclo de vida | (Integração e transições empresariais) Define se a atividade deve ser acionada para o caso de evento de ciclo de vida. |

**Cache com escopo**

Você pode adicionar cache com escopo para critérios de RH para, opcionalmente, salvar os resultados da avaliação no cache. Este é um recurso opcional que está disponível passando um booliano "verdadeiro" como o parâmetro "useCache".

Você também pode definir por quanto tempo em minutos as entradas armazenadas em cache serão retidas por meio da propriedade do sistema sn_hr_core.cache.hrcriteria.ttl.

### Configurar um registro de público

Crie ou modifique um registro de público para definir as condições ou critérios que os usuários devem atender para um caso de uso aplicável.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cd.content_admin ou sn_hr_le.admin

Cada registro de público é configurado com base nas condições do usuário, nos critérios do usuário, nas condições do perfil de RH, nos critérios de RH ou em um arquivo carregado. Você pode aplicá-los ao conteúdo do portal ou às atividades de evento do ciclo de vida. Por exemplo, uma atividade de evento de ciclo de vida para uma transferência de visto de trabalho é direcionada somente a funcionários que precisam de uma transferência de visto.

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Publicação de conteúdo** > **Componentes reutilizáveis** > **Públicos**.
2. Clique em **Novo** ou abra um registro.
3. No formulário, preencha os campos.

### Formulário de público

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome do registro de público. |
| Tipo de público | O público para o qual o conteúdo é direcionado. Os públicos são definidos a partir de: |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição | |
|---|---|---|
| | **Nota:** Depois que o tipo de público e as condições são selecionados, um link azul aparece com o número de usuários que atendem aos critérios. Clique neste link para exibir todos os usuários por tipo de público. | |
| | Usuários [sys_user] | Use as condições definidas pela tabela Usuário [sys_user} com as condições personalizadas que você escolher. |
| | Critérios do usuário [user_criteria] | Critérios baseados em função, departamento, grupo, local ou empresa. Os critérios do usuário são um recurso da plataforma. Consulte Critérios do usuário para Portal de serviços . |
| | Perfis de RH [sn_hr_core_profile] | (SomenteHR Service Delivery ) Use condições com base na tabela de perfil de RH [sn_hr_core_profile] com as condições que você escolher. |
| | Critérios de RH [sn_hr_core_criteria] | (SomenteHR Service Delivery ) Use critérios de RH predefinidos. Os critérios de RH são baseados em condições definidas pelas tabelas Perfil de RH [sn_hr_core_profile] ou Usuário [sys_user}. O sistema de base fornece exemplos que podem ser usados. |
| | Carregar arquivo | Procure e escolha um arquivo com preenchido com nomes de usuário ou endereços de e-mail.<br>○ modelo user_name: indica que você está carregando um arquivo com nomes de usuário.<br>○ modelo de e-mail: indica que você está carregando um arquivo com endereços de e-mail.<br>**Nota:** O cabeçalho da primeira coluna deve conter user_name ou e-mail. |

O campo **Contado** mostra o número de usuários que atendem aos requisitos de público. Para números grandes, se a **Contagem** não retornar um número rapidamente, a contagem será interrompida automaticamente ou você poderá interromper a contagem manualmente e o registro se tornará editável. Para retomar a contagem, clique no ícone **Contar usuários selecionados**.

4. Clique **em Salvar**, **Enviar**ou **Atualizar**.
   Se você clicar em **Salvar** e a propriedade **Restringir/delegar públicos** estiver definida como **Sim**, as guias relacionadas **Restringir público por usuário** e **Restringir público por grupo** serão exibidas.

**Nota:**
Para obter mais informações sobre como restringir um público por usuário ou grupo, consulte Propriedade do conteúdo.

### Criar uma categoria de conteúdo

Crie uma categoria de conteúdo para marcar artigos de notícias.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_cd.content_admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As categorias de conteúdo organizam os artigos de notícias e os tornam mais fáceis de encontrar. Quando você cria uma categoria de conteúdo, o sistema cria uma página na Central de notícias para exibir todos os artigos de notícias marcados com essa categoria. Um artigo de notícias pode ser marcado com uma ou mais categorias de conteúdo.

### Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Publicação de conteúdo** > **Componentes reutilizáveis** > **Categorias de conteúdo**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha os seguintes campos:

| Campos | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome da categoria de conteúdo.<br><br>O nome é o que você seleciona ao adicionar a categoria a um modelo de conteúdo ou artigo de notícias. |
| Ativo | Disponibilize a categoria de conteúdo para uso em modelos de conteúdo ou artigos de notícias. |
| Ordem | Em que, no widget Lista de categorias, essa categoria aparece em relação a outras categorias de conteúdo, com o valor menor aparecendo na parte superior da lista. Se houver várias categorias com o mesmo valor de ordem, o sistema as listará em ordem alfabética. |
| Descrição | Descrição opcional da categoria de conteúdo. Este campo só está visível para outros administradores de conteúdo. |

4. Clique em **Enviar**.

### O que Fazer Depois
Depois de terminar de criar uma categoria de conteúdo personalizada, prossiga para Criar um modelo de conteúdo ou Criar um artigo de notícias.

#### Modelos de conteúdo

Os modelos de conteúdo permitem que os criadores de conteúdo publiquem grandes volumes de conteúdo de artigos de notícias. Um modelo define a duração da publicação, o destino e o público. Quando um modelo está associado a um artigo de notícias, o sistema gera automaticamente os planos de publicação, o que reduz o esforço necessário para publicar conteúdo.

Sua instância inclui dois modelos prontos para uso com uma duração definida de 90 dias e um público de todos os usuários ativos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Notícias em destaque: entrega notícias na página inicial do portal, na Central de notícias e no aplicativo para celular.
- Padrão de Notícias: entrega notícias na página inicial do portal e na Central de notícias.

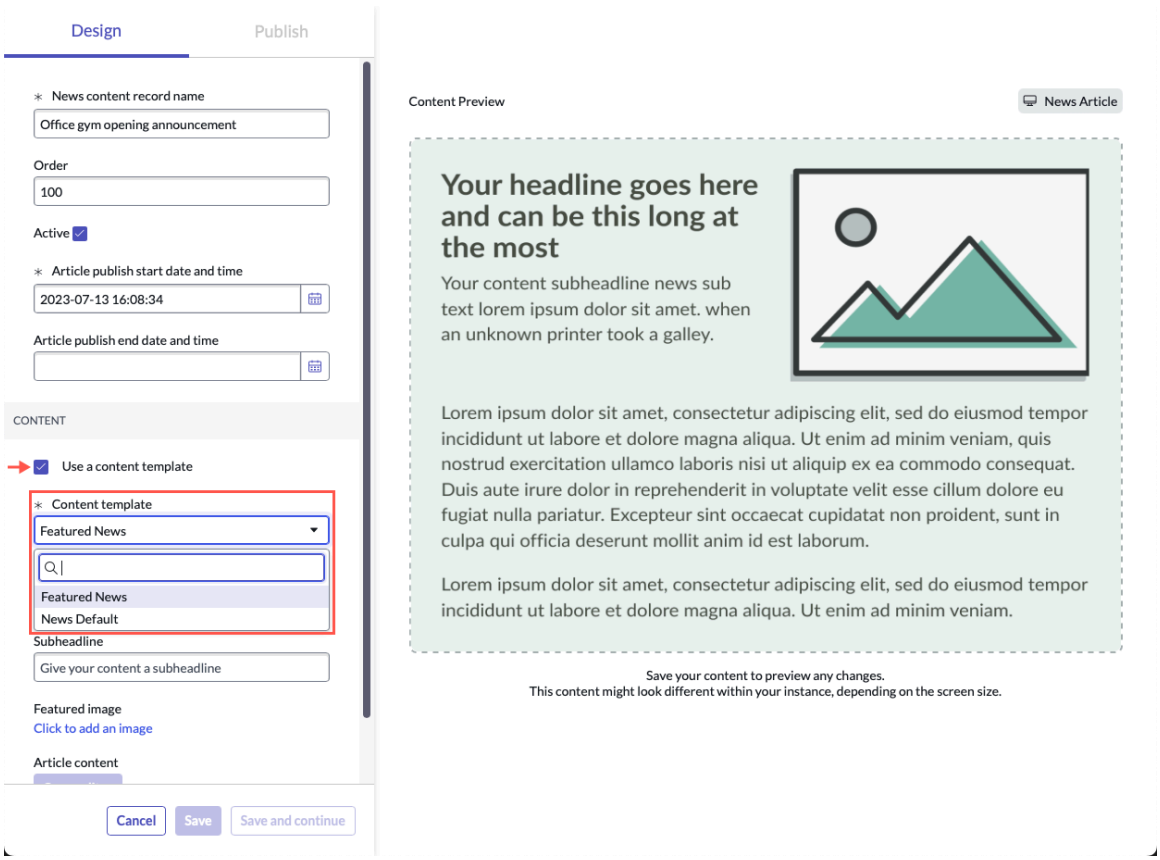
Para exibir um gráfico que mostra onde os widgets de notícias aparecem, consulte Artigos de notícias.

Para exibir os modelos, navegue até **Todos** > **Publicação de conteúdo** > **Modelos de conteúdo** > **Exibir Tudo**.

**Nota:**
Atualizar um modelo de conteúdo não afeta os planos de publicação existentes que usam esse modelo.

## Usando modelos de conteúdo

Os criadores de conteúdo podem optar por usar um modelo de conteúdo ao criar um artigo de notícias, como na captura de tela abaixo. Isso gera automaticamente os planos de publicação quando eles clicam em **Salvar** ou **Salvar e continuar**.




Um modelo de conteúdo pode ser modificado, mesmo se estiver associado a um artigo de notícias. As mudanças em um modelo de conteúdo não afetarão os planos de publicação existentes para artigos de notícias.

### Criar um modelo de conteúdo

Um modelo de conteúdo é um plano de publicação predefinido para artigos de notícias. Crie um modelo de conteúdo para permitir que os criadores de conteúdo criem e publiquem volumes maiores de conteúdo de artigo de notícias.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cd.content_admin ou sn_cd.content_template_owner

- O Central do funcionário - Pro fornece os seguintes destinos de conteúdo:
  - Todas as notícias: o widget do feed de notícias na página da Central de notícias
  - Notícias em destaque: o widget de Notícias em destaque na parte superior da página da Central de notícias
  - Notícias em destaque Mobile: a seção de notícias no aplicativo para celular
  - Página inicial de últimas notícias: o widget de notícias na página inicial do portal
  - Outras notícias: o widget do feed de notícias na página de detalhes do artigo

  Para publicar em uma página e widget diferentes, crie um destino de conteúdo personalizado. Consulte Adicionar destino de conteúdo.
- Defina o público. Consulte Configurar um registro de público.
- Defina categorias de conteúdo para marcar os artigos de notícias, como notícias da empresa, pagamento e benefícios ou notícias do setor. Consulte Criar uma categoria de conteúdo.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As etapas abaixo orientam você na criação de um modelo de conteúdo com base no formulário que aparece quando você navega para **Todos** > **Publicação de conteúdo** > **Modelos de conteúdo** > **Criar novo**.

Se você navegar até **Todos** > **Publicação de conteúdo** > **Modelos de conteúdo** > **Exibir Tudo** em seguida, clique em **Novo**, o formulário terá os mesmos campos, mas com nomes de campo diferentes. Além disso, esse formulário não fornece a capacidade de adicionar um destino de conteúdo, público ou categorias de conteúdo ao modelo. Em vez disso, você define um registro de modelo de conteúdo e abre o modelo de conteúdo para adicionar o destino do conteúdo, o público ou as categorias de conteúdo.

**Nota:**
O modelo de conteúdo deve ter um destino de conteúdo e público definidos para aparecer como uma opção na guia **Publicação** da biblioteca de conteúdo.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Publicação de conteúdo** > **Modelos de conteúdo** > **Criar novo**.
2. No formulário, preencha os campos.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Título | Título do modelo de conteúdo como você deseja que ele apareça no formulário de criação de artigo de notícias. |
| Descrição | Descrição do modelo de conteúdo. |
| Padrão | Torna este modelo de conteúdo o plano de publicação padrão para conteúdo de notícias futuro. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Duração | O período de tempo para o qual o artigo de notícias será disponibilizado.<br><br>**Nota:**<br>Esta configuração de duração se aplica somente a destinos de conteúdo que não têm uma duração definida. |

Se você não vir os campos de formulário para destinos de conteúdo, públicos ou categorias, clique em **Enviar**. Você será redirecionado para a lista Todos os modelos de conteúdo, onde poderá reabrir o modelo de conteúdo para editá-lo. Para cada guia, clique em **Editar** para selecionar as opções.

3. Use as setas para adicionar um ou mais destinos de conteúdo ao modelo.
4. Use as setas para adicionar um ou mais públicos ao modelo.
5. Use as setas para adicionar uma ou mais categorias ao modelo.
6. Clique em **Enviar**.

### Publicando conteúdo

Use Publicação de conteúdo para criar, programar e entregar o conteúdo do seu portal para seus funcionários.

Use Programar conteúdo, encontrado em Publicação de conteúdo para definir quando você deseja que seu conteúdo esteja disponível ou entregue.

O conteúdo da programação inclui a configuração:

- Datas: as datas de início e término em que seu conteúdo está disponível.
- Local: onde seu conteúdo aparece (Portal de serviços ou Espaço).
- Página: a página em que seu conteúdo aparece no Portal de serviços.
- Instância de widget: o widget na página em que seu conteúdo aparece.
- Públicos: para quem é o conteúdo.
- Taxonomia: agrupa tópicos comuns.
- Tópico: o título do tópico sob o qual seu conteúdo aparece.

Você também pode programar conteúdo para widgets em páginas de tópico selecionando uma taxonomia e vários tópicos. Isso ajuda a organizar e fornecer conteúdo específico para um tópico.

**Nota:**
Para obter mais informações sobre páginas de tópico, consulte Páginas de tópico dinâmicas.

## Publicando conteúdo de programação

Você pode programar seu conteúdo para aparecer em Central do funcionário e no espaço. O formulário Programar conteúdo muda dependendo de onde você deseja que o conteúdo apareça. Para entender melhor o conteúdo de programação, as informações no formulário podem ser divididas da seguinte forma:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Metadados: fornece as informações básicas necessárias para programar seu conteúdo e inclui:
  - Título: um nome identificável para o registro de conteúdo da programação. O padrão é o nome do conteúdo que você está programando.
  - Aprovadores: opcionalmente, você pode fazer referência a nomes de pessoas que são necessárias para aprovar o conteúdo antes que ele possa ser programado para acesso.
  - Ativo: você pode programar seu conteúdo para acesso por data, mas não estará disponível a menos que você ative o registro de programação de conteúdo.
  - Estado: o estado atual do registro de conteúdo da programação.
- Conteúdo:
  - O conteúdo que você está programando
  - Localização do conteúdo por tipo
    - Portal de serviços
    - Espaço: ao escolher o Portal de serviços, a página e o widget que você pode selecionar e onde seu conteúdo aparece.
  - Onde seu conteúdo aparece:
    - Página: a página do Portal de serviços onde você deseja que o conteúdo apareça.
    - Widget: o widget na página do Portal de serviços que você deseja que seu conteúdo apareça.
    - Identificador de conteúdo: associa o conteúdo do portal a Espaço do agente. Este é o SYS ID do componente em Espaço do agente.
    - Tipo de componente (comunicado ou link rápido)
  - Usuários e datas de destino
    - O público para o qual o conteúdo é direcionado ou você pode adicionar usuários específicos para os quais deseja que seu conteúdo seja direcionado.
    - As datas de início e término em que seu conteúdo está disponível.

### Programando a entrega de conteúdo

Depois de criar conteúdo em Publicação de conteúdo, use **Programar conteúdo** para publicar em seu Central do funcionário, em uma campanha, tarefas pendentes, notificações por e-mail e comunidade.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cd.content_manager

Você também pode programar o conteúdo depois de criá-lo e salvá-lo na lista relacionada do conteúdo. Veja o seguinte:

- Configurar conteúdo móvel
- Biblioteca de Conteúdo
- Crie conteúdo de e-mail, SMS ou notificação por push
- Criar conteúdo de tarefa
- Adicionar ou modificar conteúdo do fórum
- Adicionar ou modificar links para outras fontes de conteúdo
- Adicionar ou modificar o conteúdo do bloco

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:**
Certifique-se de programar o conteúdo do portal ao adicionar um conteúdo de link a uma faixa ou conteúdo estilizado. O conteúdo da tarefa é programado automaticamente separadamente quando o conteúdo do link é programado. Para obter mais informações, consulte Criação de conteúdo de tarefa que aparece em uma faixa ou conteúdo estilizado.

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Publicação de conteúdo** > **Conteúdo da Programação**.
2. Selecione o conteúdo que você deseja programar.
3. Preencha o formulário.

### Conteúdo da programação

| Campo | Descrição | |
|---|---|---|
| Conteúdo | O conteúdo ou as informações que você deseja disponibilizar para os funcionários.<br><br>Selecione o conteúdo na lista ou **Novo** para criar conteúdo.<br><br>Ao programar o conteúdo que você deseja que apareça como um link para conteúdo de tarefa em uma faixa ou conteúdo estilizado, certifique-se de selecionar o conteúdo do portal que você criou. Não programe o conteúdo da tarefa, ele programa automaticamente com o conteúdo do portal. Para obter mais informações, consulte Criação de conteúdo de tarefa que aparece em uma faixa ou conteúdo estilizado.<br><br>**Nota:**<br>Você não pode programar o conteúdo do link e o conteúdo do bloco como conteúdo autônomo porque é um conteúdo reutilizável. | |
| Item da solicitação de conteúdo | Um número exclusivo que identifica o item de conteúdo associado à solicitação de conteúdo.<br><br>As solicitações de conteúdo podem ser criadas a partir de Central do funcionário por funcionários ou a partir do | |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição | |
|---|---|---|
| | formulário de solicitação de conteúdo por gerentes ou administradores de conteúdo.<br><br>Para obter mais informações, consulte Editar um item da solicitação de conteúdo. | |
| Título | Um nome descritivo para o registro de conteúdo da programação. Por padrão, o nome do seu conteúdo aparece aqui depois que você seleciona o conteúdo no campo **Conteúdo**. | |
| Ativo | Indica que a programação do conteúdo está ativa e disponível para os funcionários. | |
| Adicionar usuários | Indica que você deseja adicionar usuários específicos para exibir seu conteúdo. Selecionar isso remove o público selecionado.<br><br>**Nota:** Para programar conteúdo, o padrão é selecionar um público. Ao selecionar este campo, você só pode selecionar usuários individuais e não pode selecionar um público. | |
| Usuários | Usuários que você deseja que exibam o conteúdo que está programando.<br><br>Selecione o ícone Desbloquear usuários para pesquisar e adicionar usuários.<br><br>**Nota:** Este campo só é exibido quando você seleciona **Adicionar usuários**. | |
| Público | Quem você deseja que veja o conteúdo.<br><br>Consulte Públicos.<br><br>Não é exibido para conteúdo da comunidade. | |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição | |
|---|---|---|
| Aprovadores | Quem você deseja que aprove o conteúdo antes que ele esteja disponível.<br><br>Somente usuários com a função de Aprovador de conteúdo [sn_ca.content_approver] aparecem depois de clicar no ícone Pesquisar lista de usuários.<br><br>Depois de adicionar aprovadores, clique em **Atualizar** ou **Salvar**.<br><br>Você pode enviar notificações por e-mail para aprovadores solicitando sua aprovação. Consulte Notificações e Modelos de e-mail .<br><br>**Nota:** Se **Sim** for o valor na propriedade de entrega de conteúdo **sn_cd.all_must_approve**, todos os aprovadores deverão aprovar antes da publicação da campanha. Se **Não** for o valor, você só precisará de um aprovador. | |
| Quando processar | A data e a hora em que você deseja que seu conteúdo seja enviado, criado ou publicado.<br><br>**Nota:** Este campo só é exibido quando você programa conteúdo de tarefa ou notificação. | |
| Prazo | A data e a hora em que você deseja que os usuários concluam a tarefa ou o conteúdo da notificação.<br><br>**Nota:** Este campo é exibido somente quando você programa conteúdo de tarefa pendente. | |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição | |
|---|---|---|
| Status do conteúdo | O status do seu conteúdo de tarefa.<br>○ Pendente: os trabalhos programados da Publicação de conteúdo não processaram o conteúdo.<br>○ Programado: o conteúdo é programado e enfileirado para ser processado.<br>○ Máximo excedido: o conteúdo programado excedeu o tempo permitido. O valor máximo é configurado na propriedade sn_cd.todo.max_run_time em Publicação de conteúdo/Configurações/ Propriedades.<br>○ Erro: ocorreu um erro ao programar ou publicar conteúdo da comunidade. | |
| Concluído em | A data e a hora em que o trabalho programado Publicação de conteúdo: criar tarefas pendentes foi concluído. | |
| Data de início da disponibilidade | Opcionalmente, você pode restringir quando o conteúdo está disponível por data de início. A data em que o conteúdo é disponibilizado pela primeira vez para o público.<br>Não é exibido para conteúdo da comunidade. | |
| Data de término da disponibilidade | Opcionalmente, você pode restringir quando o conteúdo está disponível por data de término. A data em que o conteúdo não está mais disponível para o público.<br>Não é exibido para conteúdo da comunidade. | |
| Local | Onde o conteúdo que você está programando aparece. Suas opções são: | |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição | |
|---|---|---|
| | ○ Portal de serviços<br>○ Espaço<br><br>Os campos mudam dependendo do que você seleciona neste campo porque você está selecionando onde deseja que seu conteúdo apareça. | |
| | Os campos a seguir aparecem quando o **Portal de serviços** é selecionado no campo **Local do conteúdo**. Para obter mais informações, consulte Biblioteca de Conteúdo. | |
| | Página | A página no Portal de serviços na qual você deseja que o conteúdo apareça.<br><br>Selecione uma página e somente as instâncias de widget que aparecem na página estão disponíveis na lista de seleção de **instância de widget**.<br><br>Você pode abrir o registro da página e selecionar o botão **Testar** para exibir a página.<br><br>Aparece somente quando **o Portal de serviços** é selecionado no Local do **conteúdo**.<br><br>**Nota:**<br>Se você programar conteúdo com estilo ou faixa para o widget Experiências de conteúdo na página emp_taxonomy_topic, a imagem da faixa do tópico original não será exibida para os tópicos na programação. |
| | Widget | A instância do widget Central do funcionário. Uma instância de widget é uma referência a um widget que contém propriedades e CSS específicos dessa instância. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição | |
|---|---|---|
| | | Uma lista de instâncias de widget filtradas aparece quando você seleciona uma página na lista de seleção **Página**.<br><br>Aparece somente quando **o Portal de serviços** é selecionado no Local do **conteúdo**.<br><br>**Nota:** Se você programar conteúdo com estilo ou faixa para o widget Experiências de conteúdo na página emp_taxonomy_topic, a imagem da faixa do tópico original não será exibida para os tópicos na programação. |
| | Taxonomia | Filtra para quais tópicos você pode programar seu conteúdo. A taxonomia é uma coleção de tópicos hierárquicos que reúne diferentes tipos de conteúdo, como solicitações, artigos, links rápidos e comunicações de funcionários.<br><br>Por exemplo, você pode configurar taxonomias separadas para RH e TI para agrupar tópicos específicos em cada um.<br><br>Para que este campo apareça, selecione uma página que tenha Taxonomia (sn_ex_sp_taxonomy) inserida na guia Opções para a entrada do dicionário para a tabela Categoria da página. Para obter mais informações, consulte Criar uma tabela.<br><br>Para obter mais informações sobre taxonomia para Central do funcionário, consulte Taxonomia unificada para Central do funcionário. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição | |
|---|---|---|
| | | Para que os tópicos secundários apareçam no seu Central do funcionário, você deve adicioná-los ao formulário do Portal em Portal de serviços. Para obter mais informações, consulte Criar um portal . |
| | Tópico | Os tópicos em que você deseja que seu conteúdo apareça em uma taxonomia.<br><br>Para obter mais informações, consulte Criar e associar tópicos.<br><br>Para exibir seus tópicos no Central do funcionário, consulte Configuração do portal. |
| | Os campos a seguir aparecem quando **Conteúdo da comunidade** é o tipo de conteúdo selecionado. Para obter mais informações, consulte Tipos de conteúdo da comunidade . | |
| | Fórum | O fórum no qual você deseja publicar o conteúdo da comunidade.<br><br>Para obter mais informações sobre fóruns, consulte Criar um fórum . |
| | Tópicos | A área de interesse que os usuários podem discutir.<br><br>Clique para selecionar um tópico que esteja dentro do fórum.<br><br>Para obter mais informações sobre tópicos, consulte Criar um tópico . |
| | Os seguintes campos aparecem quando o **Espaço** é selecionado no campo **Local do conteúdo** : | |
| | Identificador de conteúdo | Associa o conteúdo do portal a widgets em Espaço do agente páginas principais personalizadas. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição | |
|---|---|---|
| | | **Nota:** Atualmente, somente HR Service Delivery Espaço do agente tem componentes do sistema de base que mostram conteúdo para Publicação de conteúdo. Este campo só é exibido quando você seleciona **Espaço** no campo **Local do conteúdo**.<br><br>Quando a página principal personalizada do Espaço do agente é renderizada, os componentes a seguir pesquisam o conteúdo programado que corresponde ao identificador de conteúdo, se aplica ao usuário atual e à hora atual:<br>○ Comunicados<br>○ Links Rápidos<br>○ Minhas aplicações usadas com frequência<br><br>**Nota:** O sistema de base fornece esses componentes, mas os rótulos podem ser alterados.<br><br>Para encontrar identificadores de conteúdo para as páginas principais do espaço fornecidas pelo sistema de base, consulte Criar uma página principal personalizada no Construtor de IU.<br><br>**Nota:** Para obter mais informações, consulte Configuração de páginas principais em um espaço. |

4. Selecione **Enviar** ou **Atualizar**.
   Você também pode selecionar **Publicar com aprovação** quando uma solicitação de conteúdo e um item da solicitação de conteúdo tiverem sido aprovados pelo solicitante do conteúdo. Para obter mais informações, consulte Gerenciamento de aprovadores de conteúdo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Organograma

Exiba seu organograma na página do organograma e no widget Minha equipe, pesquise funcionários e muito mais no Central do funcionário. Configure quais detalhes serão exibidos no cartão do organograma para todos os funcionários.

**Nota:**

Você pode oferecer uma experiência de organograma melhor com a nova funcionalidade de organograma disponível na aplicação Central do funcionário - Pro. O organograma mais recente fornece uma experiência de IU e recursos de configuração mais modernos do que o organograma antigo disponível na aplicação Content Publishing. Aceite o Perfil do funcionário para novas melhorias no organograma. Para obter mais informações, consulte Perfil do funcionário organograma.

A página do organograma exibe o organograma dos funcionários, os relacionamentos com outros funcionários e muito mais.

## Configurar o organograma

Você controla quando os usuários aparecem na página do organograma e no widget Minha equipe com os registros de configuração de exibição do usuário. Os registros de configuração de exibição do usuário definem quando os membros de um público-alvo exibem com base em uma data especificada. Por exemplo, você pode configurar um registro para que os novos contratados apareçam na data de início ou vários dias antes.

**Nota:**

Os registros de configuração de exibição do usuário controlam quando outros usuários podem ver a nova contratação na página do organograma e no widget Minha equipe. No entanto, o novo contratado ainda pode acessar a página do organograma e o widget Minha equipe para ver sua equipe se ele tiver acesso ao portal.

Você pode configurar quais detalhes serão exibidos no cartão do organograma para todos os funcionários.

## Registro de configuração de exibição do usuário padrão

Um registro de configuração de exibição do usuário padrão está incluído na aplicação Publicação de conteúdo.

**Nota:**

Você pode ter um ou mais registros de configuração de exibição do usuário e eles são avaliados na ordem atribuída. O registro de configuração de exibição do usuário padrão é sempre avaliado por último.

Com base no cliente novo ou na atualização, o registro padrão é definido com os seguintes valores:

| Tipo de usuário | Data | Tabela |
|---|---|---|
| Novos clientes com Central do funcionário somente | sys_created_on | Usuário [sys_user] |
| Novos clientes com HR Service Delivery | data_início_trabalho | Perfil de RH [sn_hr_core_profile] |
| Atualizando clientes | sys_created_on | Usuário [sys_user] |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

(SomenteHR Service Delivery ) Os registros de configuração de exibição do usuário controlam quando outros usuários podem ver a nova contratação na página do organograma e no widget Minha equipe. Se o registro estiver configurado para ser exibido com base na tabela de perfil de RH [sn_hr_core_profile] e em um campo de data associado, o recém-contratado deverá ter um perfil de RH com um valor de data associado para aparecer. Eles não aparecem com base na criação de seu registro na tabela Usuário [sys_user].

### Configurar o cartão de organograma

Use a **Configuração do cartão do organograma** para definir o que mostrar nos cartões do organograma.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cd.content_admin, sn_hr_sp.admin

Os cartões de organograma mostram informações adicionais sobre os funcionários que são úteis para identificar e entrar em contato com o funcionário.

**Nota:**
Os recém-contratados aparecem em um organograma quando são integrados e um registro sys_user é criado.

Você pode configurar até quatro linhas de informações no cartão de um funcionário.

**Nota:**
Os padrões são: user.email, work_phone, work_mobile e location.

As informações são orientadas por pontos das tabelas Perfil de RH [sn_hr_core_profile] ou Usuário [sys_user].

#### Procedimento

1. Navegar até **Publicação de conteúdo** > **Organograma** > **Configurações de Gráfico de Organograma**.
2. Altere o escopo para a aplicação que você está usando.
3. Selecione **Enviar** ou **Atualizar**.

### Configurar um registro de configuração de exibição do usuário

Crie ou modifique um registro de configuração de exibição do usuário para definir quando os membros de um público-alvo são exibidos na página do organograma e no widget Minha equipe no Central do funcionário ou Central do funcionário - Pro.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_sp.esc_admin ou sn_cd.content_admin

Cada registro de exibição do usuário está associado a um registro de público e uma data para quando os membros desse público estão definidos para aparecer. Você pode ter um ou mais registros de exibição de usuário e eles são avaliados na ordem atribuída. O registro de exibição do usuário padrão é sempre avaliado por último e somente se nenhum dos registros anteriores for correspondente.

#### Procedimento

1. Navegar até **Publicação de conteúdo** > **Organograma** > **Exibição do Usuário**.
2. Clique em **Novo** ou abra um registro.
3. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Configuração de Exibição do Usuário

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome do registro de configuração de exibição do usuário. |
| Público | Registro de público a ser aplicado ao registro de configuração de exibição do usuário.<br><br>**Nota:**<br>Os públicos definem as condições ou os critérios que um usuário deve atender para que a configuração de exibição do usuário se aplique a ele. Para obter mais informações, consulte Públicos. |
| Tabela | Tabela à qual o registro de configuração de exibição do usuário está associado. |
| Data | Campo de data ao qual o registro de configuração de exibição do usuário está associado. |
| Tipo de deslocamento de data | Tipo de deslocamento a ser aplicado ao campo de data. |
| Deslocamento em dias | Número de dias a ser aplicado ao tipo de deslocamento. |
| Ordem | Número de ordem para quando o registro de configuração de exibição do usuário é avaliado. Os registros de configuração de exibição do usuário com números mais baixos são avaliados antes dos registros de configuração de exibição do usuário com números mais altos.<br><br>**Nota:**<br>○ Certifique-se de que o número do pedido seja exclusivo para cada registro de configuração de exibição do usuário.<br>○ O registro de configuração de exibição do usuário padrão é sempre avaliado por último e somente se nenhum dos registros de configuração de exibição do usuário anteriores for uma correspondência. |
| Ativo | Opção para ativar o registro de configuração de exibição do usuário para uso. |

4. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

### Avançado

Use os recursos avançados para criar tipos de conteúdo, tarefas de conteúdo e acessar as propriedades do sistema.

### Adicionar ou modificar o tipo de conteúdo do Content Publishing

Use **Tipos de conteúdo** para associar a categoria de tipo de conteúdo a um widget do portal de serviços para determinar onde o conteúdo reside no portal de serviços.

## Antes de Iniciar

Funções necessárias: sn_cd.content_manager

O sistema de base fornece tipos de conteúdo e conteúdo que você pode usar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Publicação de conteúdo** > **Avançado** > **Tipos de Conteúdo**.
2. Clique em **Novo** ou em um tipo de conteúdo existente para editar.
3. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

### propriedades de Publicação de conteúdo

O plug-in Content Publishing [com.sn_content_delivery] adiciona as seguintes propriedades que são projetadas para controlar como os trabalhos programados funcionam em relação a notificações, tarefas e comunidades.

Para obter mais informações sobre as propriedades Publicação de conteúdo, consulte Propriedades instaladas com o Content Publishing.

### Portal de demonstração

Para começar mais rápido, o sistema base do Content Publishing inclui uma Configuração do portal de demonstração e um Portal de exibição que fornece links para os registros diretamente em em cada widget de conteúdo. Você pode trocar o conteúdo pelo seu próprio para transformar este portal em um verdadeiro centro de atendimento ao funcionário da empresa.

A configuração do portal de demonstração ajuda a configurar rapidamente seu Central do funcionário com conteúdo ou conteúdo de campanha para exibir antes de disponibilizá-lo para seus funcionários.

### Configurar o portal de demonstração

Use a Configuração do portal de demonstração para configurar o portal de demonstração. O Portal de demonstração fornece links para os registros diretamente em em cada widget de conteúdo.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Você pode trocar o conteúdo pelo seu próprio para transformar este portal em uma verdadeira empresa Central do funcionário.

## Procedimento

1. Navegar até **Publicação de conteúdo** > **Portal de demonstração** > **Configuração do portal de demonstração**.
2. Se você não usar o tema de entrega de conteúdo fornecido, deverá definir as variáveis CSS.
3. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

### Exibir portal de demonstração

Exiba e faça mudanças rapidamente em seu Central do funcionário para que ele atenda melhor às suas necessidades usando o recurso Exibir portal de demonstração.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cd.campaign_manager

A maneira mais rápida e fácil de fazer mudanças é acessar o Portal inicial de entrega de conteúdo e clicar nos links:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Texto do botão: exibir conteúdo**
- **URL de link importante**
- **Link do organograma de demonstração**
- **URL de leitura sugerida**
- **URL da documentação do produto**
- **Evento1** ou **Evento2**

Clicar em um link leva você ao formulário Conteúdo do portal para configurar o conteúdo e a aparência.

Use também o Portal inicial de entrega de conteúdo para exibir sua configuração e layout para garantir que as informações corretas sejam exibidas.

## Procedimento

Navegar até *Publicação de conteúdo* > **Portal de demonstração** > **Exibir portal de demonstração**.

### Propriedade do conteúdo

Você pode definir quais indivíduos ou grupos têm acesso para criar, editar e programar conteúdo e os públicos que podem acessar esse conteúdo.

A propriedade de conteúdo fornece a capacidade de separar seu conteúdo e públicos de um grupo maior de gerentes e criadores de conteúdo. Segregar seu conteúdo e públicos pode ser útil quando você deseja distribuir conteúdo confidencial ou específico do público.

**Tipos de conteúdo**

Exemplos de conteúdo confidencial são:

- Fusões ou aquisições
- Redução da força de trabalho (RIF)
- Conteúdo específico para região geográfica
- Comunicados jurídicos

Você também pode atribuir administradores de conteúdo e gerentes de conteúdo individuais ou grupos aos seguintes tipos de registro:

- Público
- Tópico
- Página
- Conteúdo

**Públicos**

Exemplos de diferentes tipos de públicos são:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Públicos geográficos: talvez você queira conteúdo específico para públicos-alvo com base em sua localização geográfica. Por exemplo, as informações de benefícios podem ser diferentes para seus funcionários localizados nos Estados Unidos e em outros locais.
- Tipo de emprego: convém conteúdo específico para funcionários de destino que são prestadores de serviços, recém-contratados, funcionários que precisam de transferências de visto e muito mais.

**Funções**

É importante entender as funções ao configurar restrições.

- O administrador do sistema (admin) tem controle total e visibilidade em Publicação de conteúdo e Experiências de conteúdo durante e após a configuração da restrição.
- Os administradores de conteúdo (content_admin) têm acesso total e completo para adicionar, editar e publicar conteúdo nas diferentes áreas e funções restritas do Central do funcionário - Pro.
- Os gerenciadores de conteúdo (sn_cd.content_manager) têm acesso restrito a recursos de autoria e publicação.

**Ativação da propriedade do conteúdo**

O seguinte deve ser ativado para usar a propriedade de conteúdo:

- Central do funcionário - Pro
- Publicação de conteúdo
- Content Governance (opcional, mas necessário ao usar os recursos Content Governance )
- Experiências de conteúdo (opcional, mas necessário ao usar os recursos Experiências de conteúdo )

**Nota:**
Para obter mais informações sobre como ativar os recursos acima, consulte Configuração do Central do funcionário e Instalação do Central do funcionário - Pro.

**Propriedades**

Após a ativação dos plug-ins acima, você deve habilitar as seguintes propriedades do sistema:

- **Habilite a Propriedade do gerenciador de conteúdo** em Publicação de conteúdo. Para obter mais informações, consulte Propriedades instaladas com o Content Publishing.
- **Habilite a Propriedade do gerenciador de conteúdo** em Experiências de conteúdo. Para obter mais informações, consulte Propriedades instaladas com experiências de conteúdo.

**Propriedade de itens de conteúdo**

A propriedade do conteúdo pode ser dividida em três (3) áreas principais:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ao decidir como usar a propriedade do conteúdo, avalie o seguinte:

- Quem - Público: os administradores de conteúdo podem restringir a propriedade no nível de público, atribuindo aos gerentes de conteúdo a agilidade para publicar conteúdo para:
  - Local ou conteúdo regional
  - Conteúdo baseado em função (funcionários, gerentes, diretoria)
  - Qualquer conteúdo que você queira direcionar para um público específico
- Onde - Página de tópico ou portal: você pode restringir o conteúdo no nível de tópico ou de página, permitindo que os gerentes de conteúdo atribuídos publiquem para:
  - Tópicos designados na taxonomia
  - Páginas designadas no seu portal
  - Quando você tem uma página com microsites de conteúdo avançado
- O quê - Item de conteúdo: quando você restringe a propriedade no nível do item de conteúdo, os gerentes de conteúdo atribuídos podem publicar:
  - Conteúdo confidencial
  - Microsites de conteúdo avançado
  - Notícias

### Atribuir propriedade de conteúdo

Atribua um gerente de conteúdo, gerente de campanha ou um grupo de gerentes ao conteúdo para que somente esses usuários ou grupos possam acessar e programá-lo.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: content_admin

**Nota:**
Certifique-se de que **Sim** esteja marcado em **Permitir propriedade para itens de conteúdo** nas propriedades Publicação de conteúdo ou Experiências de conteúdo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Taxonomia de conteúdo** > **Tópicos**.
2. Selecione um tópico.
   a. Ou, em Biblioteca de conteúdo, selecione **Novo** para criar conteúdo ou selecione o título do conteúdo existente.
   b. No formulário **Design e Publicação**, selecione o ícone de menu **Ações adicionais**.
   c. Selecione **Exibir registro de conteúdo**.
   d. Para autorizar um indivíduo, selecione a guia **Restringir conteúdo por usuário**.
   e. Para autorizar um grupo, selecione a guia **Restringir conteúdo por grupo**.
3. Em um tópico selecionado, para autorizar um indivíduo, selecione a guia **Proprietário da Publicação de conteúdo por usuário**.
4. Ou, para autorizar um grupo, selecione a guia **Proprietário da Publicação de conteúdo por grupo**.
5. Selecione **Novo**.
6. No campo **Usuário** ou **Grupo**, clique no ícone **Pesquisar usando a lista** e selecione um usuário ou grupo.
7. Selecione **Enviar**.
   Depois que um usuário ou grupo é associado ao conteúdo, somente esse usuário ou grupo pode acessar o conteúdo ao programar conteúdo em Programar conteúdo ou ao adicionar conteúdo a uma campanha. Remover o usuário ou grupo torna o conteúdo acessível por todos os gerenciadores de conteúdo.

## Atribuir propriedade de um público

Forneça a propriedade de um público a um gerente de conteúdo, gerente de campanha ou a um grupo de gerentes para que somente eles possam acessar e programar o conteúdo para o público.

### Antes de Iniciar

Função necessária: content_admin

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Publicação de conteúdo** > **Componentes reutilizáveis** > **Públicos**.
2. Selecione um público ou crie um novo.
   Para obter informações sobre como criar um público, consulte Criar público.
3. Para atribuir a propriedade a um indivíduo, selecione a guia **Restringir público por usuário**.
4. Selecione **Novo**.
5. No campo **Usuário**, clique no ícone **Pesquisar usando a lista** ( ) e selecione um usuário.
6. Selecione **Enviar**.
7. Para fornecer propriedade para um grupo, selecione a guia **Restringir público por grupo**.
8. Selecione **Novo**.
9. No campo **Grupo**, clique no ícone **Pesquisar usando a lista** ( ) e selecione um grupo.

**Nota:**
Somente grupos que têm as funções de administrador de conteúdo (sn_cd.content_admin), gerente de conteúdo (sn_cd.content_manager) ou gerente de campanha (sn_ca.campaign_manager) são exibidos. Se os membros do grupo tiverem essas funções, mas o grupo não tiver, o grupo não será exibido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

10. Selecione **Enviar**.
    Depois que um usuário ou grupo é associado a um público, somente esse usuário ou grupo pode acessar o público. Remover o usuário ou grupo torna o público acessível por todos os gerenciadores de conteúdo.

### Criar público

Crie ou modifique um registro de público para definir as condições ou critérios que os usuários devem atender para um caso de uso aplicável.

## Antes de Iniciar

Função necessária: admin, sn_cd.content_admin

Cada registro de público é configurado com base nas condições do usuário, nos critérios do usuário, nas condições do perfil de RH, nos critérios de RH ou em um arquivo carregado. Você pode aplicá-los ao conteúdo do portal ou às atividades do evento de ciclo de vida. Por exemplo, uma atividade de evento de ciclo de vida para uma transferência de visto de trabalho é direcionada somente a funcionários que precisam de uma transferência de visto.

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Publicação de conteúdo** > **Componentes reutilizáveis** > **Públicos**.
2. Clique em **Novo** ou abra um registro.
3. No formulário, preencha os campos.

### Formulário de público

| Campo | Descrição | |
|---|---|---|
| Nome | Nome do registro de público. | |
| Tipo de público | O público para o qual o conteúdo é direcionado. Os públicos são definidos a partir de:<br>**Nota:**<br>Depois que o tipo de público e as condições são selecionados, um link azul aparece com o número de usuários que atendem aos critérios. Clique neste link para exibir todos os usuários por tipo de público. | |
| | Usuários [sys_user] | Use as condições definidas pela tabela Usuário [sys_user} com as condições personalizadas que você escolher. |
| | Critérios do usuário [user_criteria] | Critérios baseados em função, departamento, grupo, local ou empresa. Os critérios do usuário são um recurso da plataforma. Consulte User criteria for Service Portal . |
| | Perfis de RH [sn_hr_core_profile] | (SomenteHR Service Delivery ) Use condições com base na tabela de perfil de RH [sn_hr_core_profile] com as condições que você escolher. |
| | Critérios de RH [sn_hr_core_criteria] | (SomenteHR Service Delivery ) Use critérios de RH predefinidos. Os critérios de RH são baseados em condições definidas pelas tabelas Perfil de RH [sn_hr_core_profile] ou Usuário [sys_user}. O sistema de base fornece exemplos que podem ser usados. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição | |
|---|---|---|
| | | **Nota:** Para obter mais informações, consulte Critérios do RH e Configurar um registro de critérios de RH. |
| | Carregar arquivo | Procure e escolha um arquivo com preenchido com nomes de usuário ou endereços de e-mail.<br>○ modelo user_name: indica que você está carregando um arquivo com nomes de usuário.<br>○ modelo de e-mail: indica que você está carregando um arquivo com endereços de e-mail.<br>**Nota:** O cabeçalho da primeira coluna deve conter user_name ou e-mail. |
| Todas estas condições devem ser atendidas | As condições usadas para definir ainda mais um público com base no **tipo de público** selecionado.<br>Adicione condições para especificar os campos e valores que criam o filtro e com base no tipo de público selecionado.<br>Use o botão **OU** para definir várias condições. Qualquer uma das condições definidas pode ser atendida ao usar **OU**.<br>Use o botão **E** para avaliar todas as condições definidas. Todas as condições devem ser atendidas ao usar **AND**.<br>Selecione o botão **Novos critérios** para adicionar condições.<br>Selecione o link **Exibir usuários** para exibir os usuários que atendem às suas condições. **Contado** fornece uma contagem de execução de quantos usuários atendem às suas condições. | |

4. Clique **em Salvar**, **Enviar**ou **Atualizar**.
   Se você clicar em **Salvar** e a **propriedade Permitir propriedade de públicos** estiver definida como **Sim**, as listas relacionadas **Restringir público por usuário** e **Restringir público por grupo** serão exibidas.

   **Nota:**
   Para obter mais informações sobre como restringir um público por usuário ou grupo, consulte Propriedade do conteúdo.

5. Para restringir usuários específicos do público que você está definindo de exibir seu conteúdo, selecione **Novo** na lista relacionada **Restringir público por usuário**.
6. No formulário **Usuário delegado**, você pode selecionar usuários específicos que estão restritos ao público que você criou.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Para restringir todos os usuários que pertencem a um grupo definido, selecione **Novo** na lista relacionada **Restringir público por grupo**.
8. No formulário **Grupo delegado**, você pode selecionar um grupo que seja restrito ao público que você criou.

### Atribuir propriedade a um tópico ou página do portal

Você pode atribuir a propriedade de uma página do portal a um usuário com a função de gerenciador de conteúdo (sn_cd.content_manager) ou a um grupo com a função de gerenciador de conteúdo (sn_cd.content_manager).

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cd.content_manager

**Nota:**
Certifique-se de que **Sim** esteja marcado em **Permitir propriedade para páginas do portal** nas propriedades Publicação de conteúdo ou Experiências de conteúdo. Para obter mais informações, consulte Propriedades instaladas com experiências de conteúdo e Propriedades instaladas com o Content Publishing.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Portal de serviços** > **Páginas**.
2. Selecione o **ID** da página para a qual você deseja definir proprietários para atribuições em conteúdo programado, campanhas e Publicação de conteúdo.
3. Role para baixo até as guias da lista relacionada.
4. Selecione o **Proprietário da publicação de conteúdo por grupo** se quiser atribuir propriedade a um grupo.
5. Ou selecione **Proprietário da Publicação de conteúdo por usuário** se quiser atribuir a propriedade a um ou mais indivíduos.
6. Selecione **Novo**.
7. Para um grupo, selecione o ícone Pesquisar usando a **lista** ( ) ao lado do campo **Grupo** e selecione o grupo que deseja que tenha a propriedade da página do portal selecionada.
8. Para um usuário individual, selecione o ícone Pesquisar usando a **lista** ( ) ao lado do campo **Usuário** e selecione os usuários que você deseja que tenham a propriedade da página do portal selecionada.
9. Selecione **Enviar**.

## Content Governance

Content Governance O fornece uma maneira simplificada para os funcionários solicitarem a criação de conteúdo, acompanhar o andamento, visualizar o conteúdo e aprová-lo antes de ser publicado.

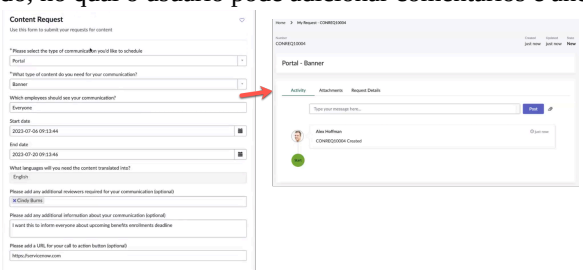
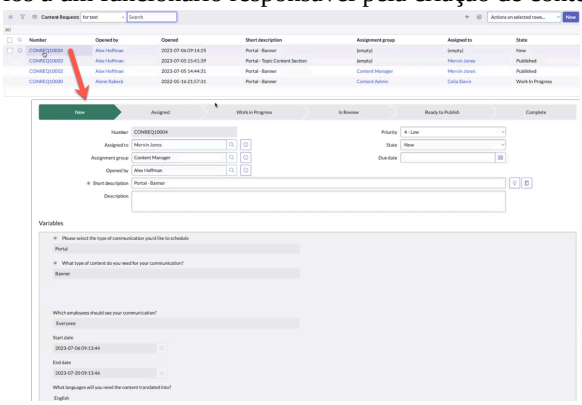
Content Governance se integra com Publicação de conteúdo para fornecer aos gerentes e administradores de conteúdo uma maneira eficiente de atender e gerenciar solicitações de conteúdo. Os gerentes e administradores de conteúdo podem exibir essas solicitações, atribuí-las a um criador de conteúdo, revisar o conteúdo, aprovar ou fazer sugestões e publicar o conteúdo para disponibilizá-lo aos funcionários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

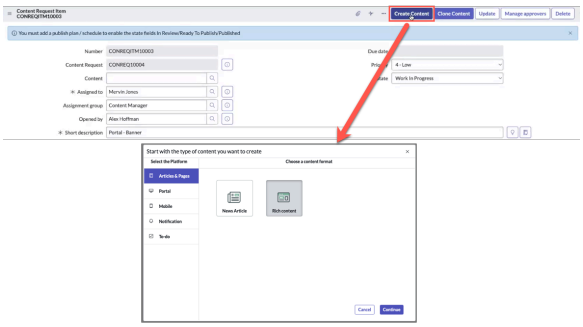
## Visão geral do processo de solicitação de conteúdo

A visão geral do processo a seguir fornece uma compreensão de alto nível de como os funcionários e as equipes de produção de conteúdo usam Content Governance.

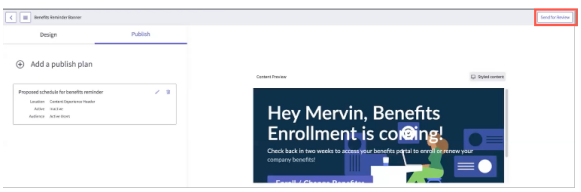
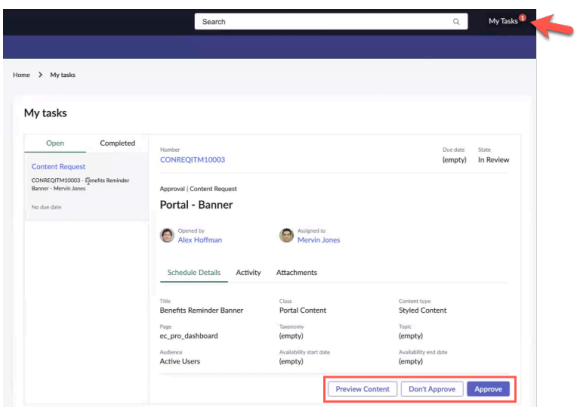
| | |
|---|---|
| Etapa 1: solicitar conteúdo | Um usuário preenche o formulário de solicitação de conteúdo, fornecendo detalhes sobre o conteúdo necessário. Depois que o usuário envia o formulário, o sistema cria um registro de solicitação de conteúdo, no qual o usuário pode adicionar comentários e anexar arquivos.   Solicitando conteúdo |
| Etapa 2: a solicitação de conteúdo é criada e atribuída | O gerente de conteúdo abre o registro de solicitação de conteúdo para revisar os detalhes da solicitação e atribuí-los a um funcionário responsável pela criação de conteúdo.  Acompanhamento de solicitações de conteúdo |
| Etapa 3: o conteúdo é criado e programado | Depois que a solicitação é atribuída a um gerente de conteúdo e a solicitação de conteúdo é atualizada para o estado **Trabalho em andamento**, o gerente de conteúdo pode criar conteúdo na biblioteca de conteúdo diretamente da página de solicitação. Isso associa o conteúdo à solicitação de conteúdo para fins de rastreamento.<br>**Nota:**<br>O conteúdo só pode ser associado a uma solicitação de conteúdo. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Biblioteca de Conteúdo

| | |
|---|---|
| Etapa 4: o conteúdo é enviado ao solicitante para revisão | Quando o criador de conteúdo termina, ele envia o conteúdo ao solicitante para revisão. O conteúdo deve ser associado a um plano de publicação antes de ser enviado para revisão.<br><br>**Nota:**<br>Quando um registro de solicitação de conteúdo está no estado Revisão, o conteúdo associado é bloqueado para impedir edições adicionais.<br><br>  |
| Etapa 5: o conteúdo é revisado e aprovado | O solicitante recebe a solicitação de revisão como uma nova tarefa em seu portal e por meio de notificação por e-mail. O solicitante de conteúdo e quaisquer aprovadores adicionais fazem o seguinte:<br>• Revisar o conteúdo<br><br>**Nota:**<br>Somente conteúdo avançado, notícias e conteúdo do tipo portal podem ser visualizados<br><br>• Sugerir edições ou mudanças<br>• Aprovar o conteúdo<br><br>  |

Gerenciamento de aprovadores de conteúdo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| | |
|---|---|
| | O portal usado para visualizações é determinado pela propriedade do sistema sn_cd.preview.portal_url_suffix encontrada em **Propriedades** em Experiências de conteúdo e Publicação de conteúdo. Para obter mais informações, consulte Propriedades instaladas com o Content Publishing e Propriedades instaladas com experiências de conteúdo. |
| Etapa 6: o conteúdo é publicado | Depois que o criador de conteúdo implementa qualquer feedback e o conteúdo é aprovado, o conteúdo é publicado com base no plano de publicação configurado. |

### Solicitando conteúdo

Content Governance O fornece várias maneiras para os funcionários solicitarem que o conteúdo seja criado para as comunicações dos funcionários.

- Central do funcionário - Pro
- Catálogo de serviços
- Formulário de solicitação de conteúdo

Depois que uma solicitação de conteúdo é criada, Content Governance fornece a capacidade de rastrear a solicitação, revisar o conteúdo criado a partir da solicitação, aprová-lo e publicá-lo. Consulte Acompanhamento de solicitações de conteúdo.

### Solicitar conteúdo do Central do funcionário - Pro

Os funcionários que têm acesso ao Central do funcionário - Pro podem solicitar que o conteúdo seja desenvolvido para distribuição a outros funcionários.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: none

Você pode usar a taxonomia unificada para vincular o conteúdo da solicitação a um tópico para que a solicitação possa ser acessada na página Tópico. Para obter mais informações, consulte Taxonomia unificada para Central do funcionário.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. Selecione **Solicitação de conteúdo**.
   Sua empresa decide onde isso aparece em Central do funcionário.

   **Nota:**
   Você também pode inserir **Solicitação de conteúdo** na barra de pesquisa.

3. Preencha os campos no formulário de **solicitação de conteúdo**.
4. Selecione **Enviar**.
   Um número de solicitação de conteúdo (prefixo CONREQ e número sequencial) é gerado e o que você pode usar para rastrear, revisar e aprovar o conteúdo solicitado. Você pode exibir sua solicitação em **Minhas solicitações**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Solicitar conteúdo usando o Catálogo de serviços

Os funcionários que têm acesso a Catálogo de serviços podem solicitar conteúdo do Catálogo de serviços.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: none

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Catálogo de serviços** > **Services**.
2. Selecione **Solicitação de conteúdo**.

   **Nota:**
   Você também pode inserir **Solicitação de conteúdo** na barra de pesquisa.

3. Preencha os campos no formulário de **solicitação de conteúdo**.
4. Selecione **Enviar**.
   Um número de solicitação de conteúdo (prefixo CONREQ e número sequencial) é gerado no formulário de **solicitação de conteúdo**. Para obter mais informações, consulte Solicitar conteúdo usando o formulário de solicitação de conteúdo.

### Solicitar conteúdo usando o formulário de solicitação de conteúdo

A equipe de conteúdo usa o formulário de **solicitação** de conteúdo para criar uma solicitação de conteúdo quando a solicitação original foi feita verbalmente ou por meio de outro método fora de Content Governance. O formulário de **solicitação de conteúdo** permite que a equipe de conteúdo crie uma solicitação de conteúdo e atribua, rastreie, revise, aprove e publique conteúdo.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_cg.content_request_user

Quando um funcionário solicita conteúdo sem usar Catálogo de serviços ou Central do funcionário - Pro verbalmente ou outro método de comunicação, o formulário de **solicitação de conteúdo** pode ser usado pela equipe de conteúdo para inserir a solicitação em Content Governance. Isso permite que a equipe de conteúdo rastreie, revise, aprove e crie uma solicitação de conteúdo.

O formulário de **solicitação de conteúdo** também pode ser usado pela equipe de conteúdo para delegar trabalho a outros membros da equipe e permitir que eles rastreiem a solicitação e trabalhem em toda a equipe.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Content Governance** > **Criar nova solicitação**.
2. Preencha os campos do formulário de solicitação de conteúdo.
   Quando uma solicitação de conteúdo é criada a partir de Central do funcionário - Pro ou do **Catálogo de serviços**, a seção **Variáveis** aparece com as informações inseridas dessas origens.
3. Selecione **Salvar** ou **Enviar**.
   Se você selecionar **Salvar**, suas informações serão salvas, o formulário de **solicitação de conteúdo** permanecerá visível e a lista relacionada de **itens da solicitação** de conteúdo será exibida. Para obter mais

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

informações, consulte Editar um item da solicitação de conteúdo. Se você selecionar **Enviar**, o registro será salvo e você retornará à lista **Solicitações de conteúdo**.

**Discutir**

Selecione para iniciar uma discussão na barra lateral sobre o conteúdo proposto. Depois de selecionar este botão, a **janela de discussão Iniciar uma barra lateral é** aberta. Você pode adicionar participantes à discussão e inserir uma breve mensagem que será enviada aos participantes da discussão.

### Editar um item da solicitação de conteúdo

Use o formulário **Item da solicitação de conteúdo** para fornecer detalhes sobre qual tipo de conteúdo deve ser criado a partir de uma solicitação de conteúdo.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cd.content_manager

Quando uma solicitação de conteúdo é enviada por meio do formulário de **solicitação de conteúdo** ou por meio do Central do funcionário, um item da solicitação de conteúdo é criado automaticamente e associado à solicitação de conteúdo.

Você pode editar um item da solicitação de **conteúdo da lista relacionada Itens** da solicitação de conteúdo de uma solicitação de conteúdo. Para adicionar mais itens da solicitação de conteúdo, selecione o botão **Novo**.

Você também pode acessar o formulário **Item** da solicitação de conteúdo selecionando uma solicitação de conteúdo nas listas **Atribuído a mim**, **Não atribuído**ou **Todas as solicitações**.

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Content Governance** > **Minhas solicitações**.
2. Selecione a solicitação de conteúdo que contém o item da solicitação de conteúdo que você deseja editar. Para obter mais informações, consulte Solicitar conteúdo usando o formulário de solicitação de conteúdo ou Solicitar conteúdo do Central do funcionário - Pro.
3. Selecione o item da solicitação de **conteúdo na lista relacionada Itens da solicitação** de conteúdo. O item da solicitação de conteúdo é identificado pelo prefixo CONREQITM seguido por um número sequencial.
4. Preencha os campos no formulário Item da solicitação de conteúdo.
5. Selecione **Salvar** ou **Atualizar**.
   Se você selecionar **Salvar**, o formulário Item da solicitação de conteúdo continuará a ser exibido e você poderá programar o conteúdo a ser publicado. Selecionar **Atualizar** leva você de volta ao formulário de **solicitação de conteúdo**.
6. Para programar conteúdo, selecione **Novo** na lista relacionada **Programar conteúdo**.
   Para obter mais informações sobre programação de conteúdo, consulte Publicando conteúdo.

**Lista relacionada de aprovadores**

A lista relacionada de **Aprovadores** aparece na parte inferior do formulário **Item da solicitação de conteúdo**. Uma lista de aprovadores é exibida com o estado associado e o **Aberto pela** pessoa aparecendo automaticamente.

Use o botão **Gerenciar aprovadores** para adicionar ou remover aprovadores.

O estado atual de cada aprovador é exibido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Ainda não solicitado: o conteúdo não está pronto para revisão.

  **Nota:**
  Este estado evita que uma aprovação apareça na lista de tarefas pendentes de um aprovador até que o estado seja alterado para Solicitado.

- Solicitado: a aprovação foi enviada ao usuário. A solicitação aparece na lista de tarefas pendentes de um aprovador.
- Aprovado: o conteúdo foi aprovado pelo aprovador. Após a aprovação, o estado do item da solicitação de conteúdo é movido para **Pronto para publicar**.

  **Nota:**
  Os gerenciadores de conteúdo (sn_cd.content_manager) podem substituir o estado manualmente.

- Rejeitado: o conteúdo não foi aprovado. Se comentários foram adicionados, eles aparecem na coluna **Comentários**.
- Cancelado: o usuário foi removido como aprovador.
- Não é mais necessário: a aprovação não é mais necessária.

**Discutir**

Selecione para iniciar uma discussão na barra lateral sobre o conteúdo proposto. Depois de selecionar este botão, a **janela de discussão Iniciar uma barra lateral é** aberta. Você pode adicionar participantes à discussão e inserir uma breve mensagem que será enviada aos participantes da discussão.

**Criar Conteúdo**

Você pode criar conteúdo a partir do formulário **Item da solicitação de conteúdo**.

Selecione uma pessoa no campo **Atribuído a** e altere o **Estado** para **Trabalho em andamento**.

O botão **Criar conteúdo** aparece na parte superior do formulário **Item da solicitação de conteúdo**.

Selecionar o botão **Criar conteúdo** leva você para o formulário **Biblioteca de conteúdo**, onde você pode selecionar o tipo de conteúdo que deseja criar. Para obter mais informações, consulte Biblioteca de Conteúdo.

**Editar Conteúdo**

Você também pode mudar o conteúdo existente associado a um item da solicitação de conteúdo selecionando o botão **Editar conteúdo**.

O botão **Editar conteúdo** aparece quando há conteúdo associado ao item da solicitação de conteúdo e o **Estado** é **Trabalho em andamento**.

Isso leva você para o formulário de conteúdo. Para obter mais informações sobre como editar conteúdo, consulte Biblioteca de Conteúdo.

**Clonar conteúdo**

Você também pode clonar conteúdo do formulário **Item da solicitação de conteúdo** selecionando o botão **Clonar conteúdo**. Ao clonar conteúdo, você está fazendo uma cópia do conteúdo original e um número sequencial é adicionado ao nome do conteúdo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por exemplo, se a **faixa de boas-vindas** for o nome do conteúdo associado ao item da solicitação de conteúdo e você selecionar o botão **Clonar conteúdo**, o nome do conteúdo clonado será **faixa de boas-vindas (1)**. O nome e os detalhes do conteúdo original permanecem os mesmos.

Para clonar conteúdo, todo o conteúdo programado associado deve ser removido primeiro.

O botão **Clonar conteúdo** aparece quando o **Estado** é **Trabalho em andamento**.

Selecionar o botão **Clonar conteúdo** leva você para a lista de conteúdo, na qual é possível selecionar o conteúdo a ser clonado. Para obter mais informações sobre como editar conteúdo, consulte Biblioteca de Conteúdo.

**Exibir Conteúdo**

Você pode exibir o conteúdo associado a um item da solicitação de conteúdo se ele tiver uma programação associada e o estado for:

- Em Revisão
- Pronto para publicar
- Publicado

**Nota:**
Quando o item da solicitação de conteúdo está nos estados acima, o conteúdo associado não pode ser editado ou clonado.

Para obter mais informações, consulte Publicando conteúdo.

**Gerenciar aprovadores**

Selecione para adicionar ou excluir revisores de conteúdo existentes.

**Nota:**
Este botão aparece somente para pessoas com a função de gerente de conteúdo (sn_cd.content_manager). O **Aberto pelo** usuário não pode ser removido.
A pessoa **Aberto por** não pode ser removida. Um gerenciador de conteúdo (sn_cd.content_manager) pode mudar a pessoa **Aberto por** e remover o usuário se ele precisar ser removido.

Para adicionar um aprovador, selecione na coluna **Usuários** e use o botão de seta para a direita para mover o usuário para a coluna **Aprovadores**. Selecione **Enviar**.

Para remover um aprovador, selecione na coluna **Aprovadores** e use o botão de seta para a esquerda para mover o usuário para a coluna **Usuários**. Selecione **Enviar**.

A lista relacionada de **Aprovadores** aparece na parte inferior do formulário e mostra todos os usuários necessários para aprovar o conteúdo.

**Excluir**

Selecione o botão **Excluir** para remover o item da solicitação de conteúdo.

## Acompanhamento de solicitações de conteúdo

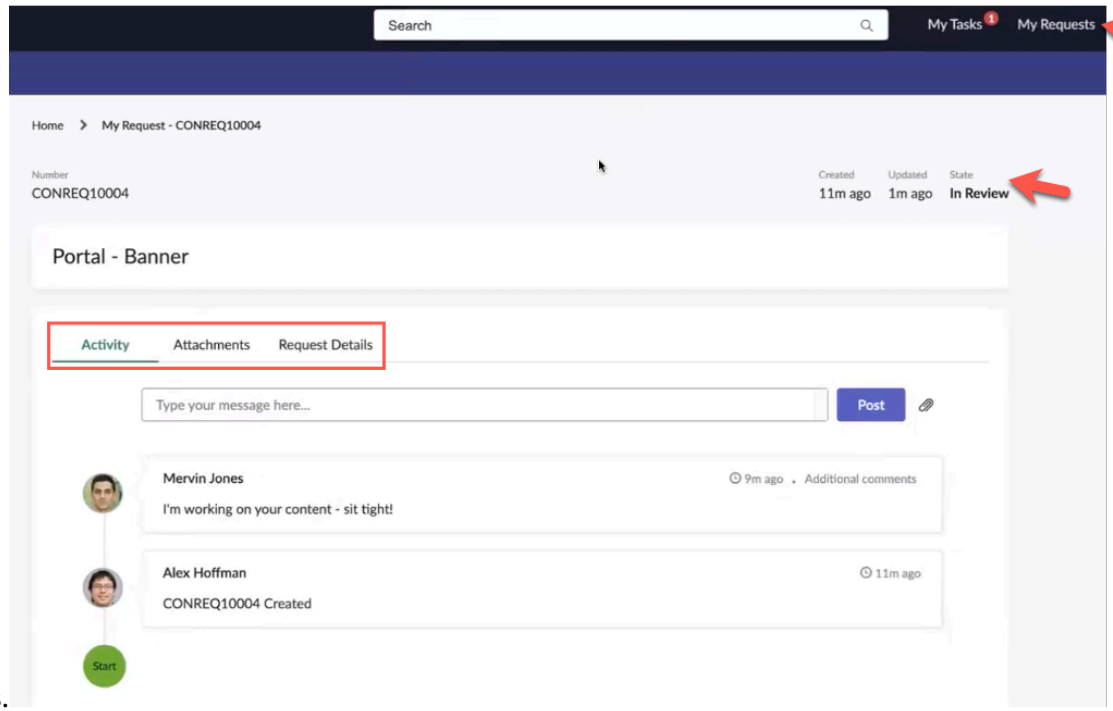
Depois que uma solicitação de conteúdo é enviada, Content Governance permite que o solicitante de conteúdo, os gerentes de conteúdo e os administradores de conteúdo rastreiem o status da solicitação e do conteúdo associado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Acompanhamento como solicitante do conteúdo

Depois de enviar uma solicitação de conteúdo, o funcionário pode rastrear o status da solicitação navegando até **Minhas solicitações** e abrindo a solicitação de conteúdo. Eles podem adicionar um comentário para o gerenciador de conteúdo, anexar arquivos e revisar os detalhes enviados.




O campo de estado de uma solicitação de conteúdo fornece uma atualização de status rápida para o solicitante e a equipe de conteúdo, bem como aciona ações do sistema. Para obter mais informações, consulte Noções básicas sobre estados de solicitação de conteúdo.

## Acompanhamento como gerente de conteúdo ou administrador de conteúdo

Gerentes de conteúdo e administradores de conteúdo podem exibir solicitações de conteúdo navegando até **Content Governance** > **Todas as Solicitações**. Cada vez que um funcionário envia uma solicitação de conteúdo, o sistema cria um registro com o prefixo CONREQ. Este registro pode ser atribuído a um gerente de conteúdo individual ou a um grupo. O registro é usado para as seguintes finalidades:

- Contém os detalhes da solicitação, como o tipo de conteúdo que precisa ser criado e o público-alvo
- Comunique-se com o funcionário que fez a solicitação
- Contém o conteúdo associado depois que ele é criado na lista de itens da solicitação de conteúdo
- Rastreia o status da solicitação

Os administradores e gerentes de conteúdo podem exibir todas as solicitações de conteúdo e o conteúdo associado, mesmo que não estejam atribuídos a esse registro.

## Noções básicas sobre estados de solicitação de conteúdo

O estado da solicitação de conteúdo fornece uma atualização rápida do status atual para o funcionário que fez a solicitação de conteúdo, para os aprovadores e para a equipe de conteúdo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A barra de status na parte superior de um registro de solicitação de conteúdo exibe todos os estados, com o estado atual realçado.

| Estado da solicitação de conteúdo | Descrição |
|---|---|
| Novo | A solicitação de conteúdo foi enviada |
| Atribuída | O administrador ou gerente de conteúdo atribui a solicitação a um gerente de conteúdo ou equipe e atualiza manualmente o estado |
| Trabalho em andamento | O gerente de conteúdo atualiza manualmente o estado quando começa a trabalhar no tíquete |
| Em Revisão | Depois que o gerente de conteúdo cria o plano de conteúdo e publicação e clica **em Enviar para revisão**, o sistema atualiza o estado para "Em revisão" e atribui uma tarefa ao solicitante de conteúdo e aos aprovadores para revisar o conteúdo<br>**Nota:**<br>Quando um item da solicitação de conteúdo estiver **Em revisão**, o conteúdo não poderá ser editado. |
| Pronto para publicar | Quando o solicitante clica em **Aprovar**, o sistema atualiza o estado para **Pronto para publicar** |
| Publicado | O gerente de conteúdo atualiza manualmente o registro para **Publicado** e o conteúdo se torna disponível para os funcionários de acordo com a configuração do plano de publicação |

### Atribuir solicitação de conteúdo ao criador de conteúdo

Atribua uma nova solicitação de conteúdo a um gerente de conteúdo para que ele possa criar o conteúdo e um plano de publicação e envie-o para aprovação.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: content_admin

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Content Governance** > **Não atribuído**.
2. Clique na solicitação de conteúdo que você deseja atribuir.
3. Insira um funcionário no campo **Atribuído a** ou selecione um grupo de atribuição.
4. Altere o campo de estado para **Atribuído**.
5. Clique em **Atualizar**.

### Criação de conteúdo por meio do Content Governance

Quando um item da solicitação de conteúdo for atribuído a você, crie e programe o conteúdo e envie-o para aprovação.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cd.content_manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Content Governance** > **Atribuído a mim**.
2. Clique na solicitação de conteúdo que você deseja atender.
3. Altere o campo de estado para **Trabalho em andamento**.
4. No menu superior esquerdo, clique em **Salvar**.
   Se você clicar em **Atualizar**, o sistema retornará para a lista Atribuído a mim e você deverá reabrir a solicitação de conteúdo.
5. Role para baixo até a lista relacionada do item da solicitação de conteúdo e selecione o item da solicitação.
6. Clique **em Criar conteúdo**.
   Crie e programe o conteúdo no Biblioteca de Conteúdo.

   **Nota:**
   Ao criar o plano de publicação, a opção **Inativo** é selecionada por padrão. Quando o conteúdo é aprovado, o sistema ativa o plano de publicação. Como alternativa, você pode definir uma duração de publicação. No entanto, se você selecionar **Sempre ativo**, o conteúdo será publicado sem aprovação.

7. Clique **em Enviar para revisão**.
   O sistema atualiza o status da solicitação de conteúdo para Em revisão. Para editar o conteúdo, você deve reverter o status para Em andamento.

### Exibição de solicitações de conteúdo atribuídas, não atribuídas, todas e minhas

Existem várias maneiras de exibir solicitações de conteúdo.

**Content Governance**

Se você tiver a função sn_cg.content_request_user, poderá exibir os seguintes tipos de solicitações de conteúdo em Content Governance na barra de navegação à esquerda:

- Atribuído a mim
- Não atribuído
- Todas as Solicitações

**Central do funcionário - Pro**

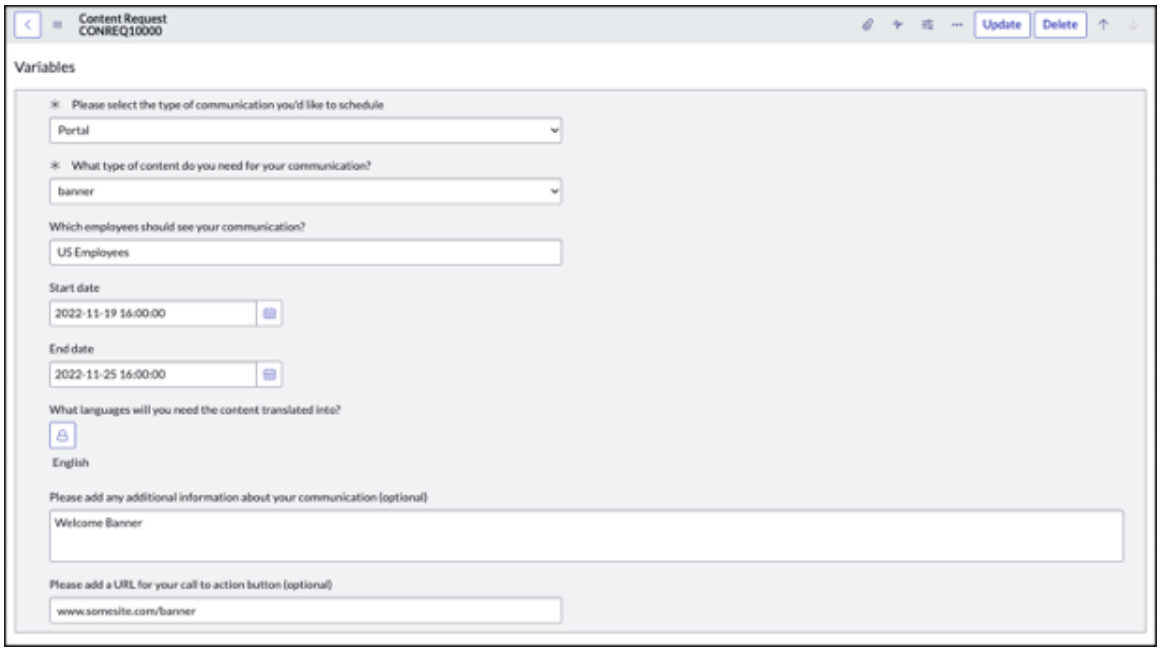
A partir de Central do funcionário - Pro, os usuários que criam solicitações de conteúdo podem exibir suas solicitações de conteúdo em **Minhas solicitações**.

**Variáveis**

Quando uma solicitação de conteúdo é feita por meio de Central do funcionário, a seção **Variáveis** aparece no formulário de **solicitação de conteúdo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

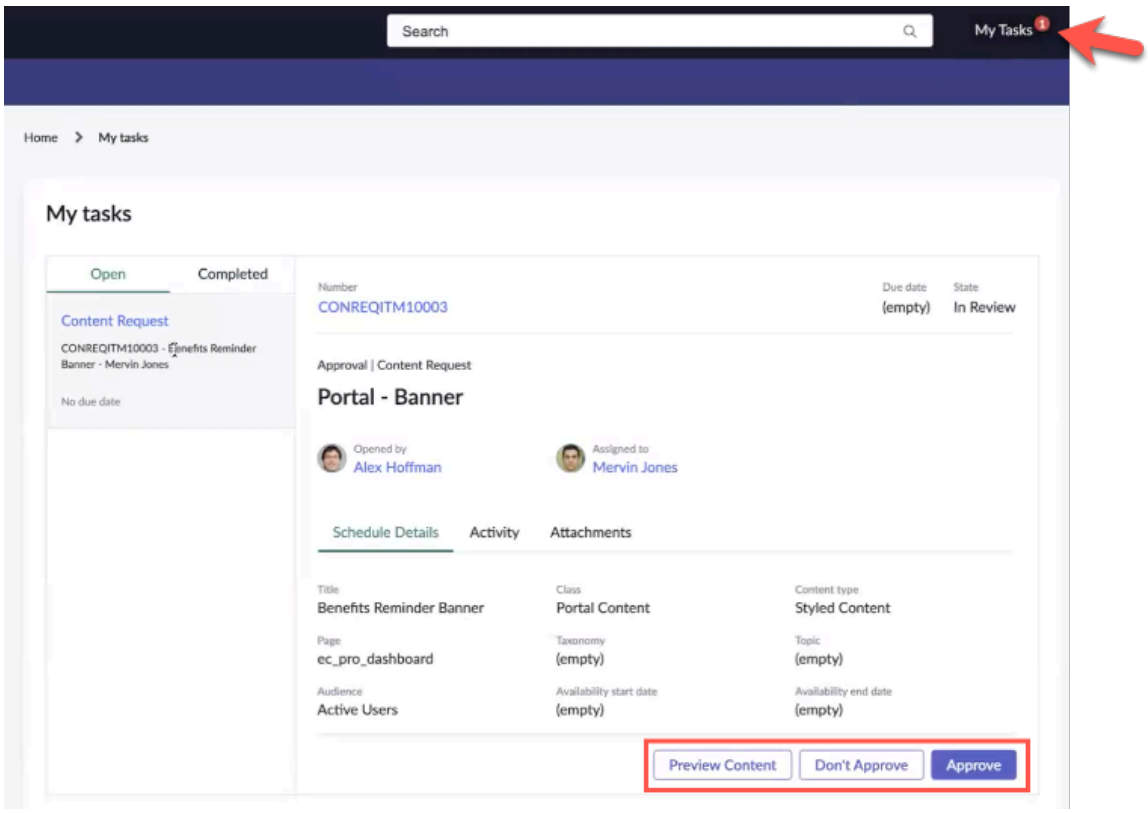



Para obter mais informações sobre os campos, consulte Solicitar conteúdo do Central do funcionário - Pro.

### Visualização e aprovação de um item da solicitação de conteúdo

Os solicitantes de conteúdo podem visualizar itens da solicitação de conteúdo antes de aprovar a publicação.

Quando um criador de conteúdo envia o conteúdo concluído para revisão, o sistema atribui uma nova tarefa ao solicitante e a todos os aprovadores adicionais.




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O solicitante de conteúdo pode visualizar o item de conteúdo que aparece em um portal de visualização com o item de conteúdo realçado.

**Nota:**
Somente conteúdo avançado, notícias e conteúdo do tipo portal podem ser visualizados.

O portal usado para visualizações é determinado pela propriedade do sistema sn_ca.campaign.preview.portal_url_suffix encontrada em **Propriedades** em Configurações de experiências de conteúdo. Para obter mais informações, consulte Propriedades instaladas com o Content Publishing e Propriedades instaladas com experiências de conteúdo.

## Notificação por e-mail

Uma notificação por e-mail é enviada ao solicitante do conteúdo e aparece como uma tarefa pendente em **Minhas tarefas** no Central do funcionário - Pro. Um link é fornecido para a tarefa.

Para obter informações sobre como configurar notificações por e-mail, consulte Criar uma notificação por e-mail .

### Gerenciamento de aprovadores de conteúdo

Os solicitantes de conteúdo e aprovadores adicionais devem aprovar o conteúdo criado antes que ele seja publicado.

Quando um funcionário envia uma solicitação de conteúdo, ele pode selecionar outros funcionários ou gerentes para aprovar o conteúdo. Como administrador ou gerente de conteúdo, você pode abrir o item da solicitação de conteúdo e usar o botão **Gerenciar aprovadores** para adicionar ou remover aprovadores.

## Fluxo de aprovação

Depois que um item da solicitação de conteúdo foi atribuído, criado e programado para publicação, o gerente de conteúdo ou o administrador muda o status do item de conteúdo para **Em revisão**.

- Uma notificação por e-mail é enviada ao solicitante do conteúdo e aparece como uma tarefa pendente em **Minhas tarefas**. Um link é fornecido para o item de conteúdo.
- O solicitante de conteúdo pode visualizar o item de conteúdo selecionando o botão **Visualizar conteúdo**. Selecionar o botão **Visualizar conteúdo** leva você para o portal de visualização com o item de conteúdo realçado.

  **Nota:**
  O botão **Visualizar conteúdo** aparece somente para conteúdo avançado, de notícias e do portal. Este botão não aparece para conteúdo que não seja do portal.

- O solicitante do conteúdo pode solicitar edições adicionais ou aprová-lo para publicação selecionando o botão **Pronto para publicar**. O estado da solicitação de conteúdo muda para **Pronto para publicar**.
- Depois que a solicitação de conteúdo for definida como **Pronta para publicar**, o gerenciador de conteúdo poderá mudar o estado para **Publicado**. Todos os itens de conteúdo programados para publicação agora estão ativos e são publicados quando a **data de início da disponibilidade** da programação é atingida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Noções básicas sobre estados de aprovador

A lista de aprovadores e seus estados associados aparecem na parte inferior do formulário **Item da solicitação de conteúdo**.

| Estado do aprovador | Descrição |
|---|---|
| Ainda não Solicitado | O conteúdo não está pronto para revisão |
| Solicitado | O conteúdo é enviado ao usuário para aprovação. A solicitação aparece na lista de tarefas de um aprovador |
| Aprovada | O conteúdo foi aprovado pelo aprovador. Após a aprovação, o estado do item da solicitação de conteúdo é movido para **Pronto para publicar**.<br>**Nota:** Os gerentes de conteúdo (sn_cd.content_manager) podem substituir o estado manualmente para publicar o conteúdo sem aguardar aprovação. |
| Rejeitado | O conteúdo não foi aprovado. Se comentários foram adicionados, eles aparecem na coluna Comentários |
| Cancelado | O usuário foi removido como aprovador |
| Não é mais requerido | A aprovação não é mais necessária |

Para obter informações sobre como configurar o processo de aprovação, consulte Página de tarefas do funcionário.

## Análise de conteúdo

Monitore e meça o impacto do conteúdo que você fornece por meio do Central do funcionário e em campanhas usando a Análise de conteúdo.

A Análise de conteúdo coleta dados e gera visualizações do engajamento do funcionário com conteúdo nas campanhas Central do funcionário e. O Content Analytics é alimentado pela estrutura do Platform Analytics e usa o Performance Analytics para aprimorar os recursos dos painéis.

Para obter informações de instalação, consulte Ativar Análise de conteúdo.

A Análise de conteúdo requer os seguintes plug-ins para coletar dados e gerar painéis:

| Plug-in | Descrição |
|---|---|
| Publicação de conteúdo [sn_cd] | Fornece dados de conteúdo publicado por meio da Publicação de conteúdo |
| Experiências de conteúdo [sn_ca] | Fornece dados de conteúdo publicado por meio de experiências de conteúdo |
| Análise de conteúdo [sn_cda] | Fornece métricas básicas em exibições de página e sessões de usuário |
| Performance Analytics - Portal Analytics [sn_cdap] | Aprimora os painéis com criação de perfil de conteúdo e filtros de janela de tempo |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Plug-in | Descrição |
| --- | --- |
| Performance Analytics - Análise de engajamento de conteúdo [sn_ca_pa] | Aprimora os painéis com filtros de campanha, permitindo que os usuários exibam análises específicas da campanha e o engajamento ao longo do tempo para o conteúdo de tarefas pendentes |

## Perfis de acompanhamento

Os perfis de acompanhamento definem um bucket em que você deseja capturar análises. Pode corresponder a um portal, campanha, aplicação ou qualquer contexto que você desejar.

Dois perfis de acompanhamento estão incluídos prontos para uso: Experiências de conteúdo e Publicação de conteúdo. Você pode usar qualquer um para coletar dados no conteúdo que é exibido com um widget pronto para uso. Se o seu portal estiver publicando conteúdo para widgets personalizados, você deverá atualizar um perfil de acompanhamento pronto para uso para coletar dados para esses widgets ou criar um novo perfil de acompanhamento.

Para começar a usar a Análise de conteúdo, siga um destes procedimentos:

- Ative um dos perfis de acompanhamento prontos para uso e defina-o como o perfil de acompanhamento padrão: Ativar um perfil de acompanhamento
- Crie um perfil de acompanhamento personalizado: Criar um perfil de acompanhamento da Análise de conteúdo

## Painéis

Painéis exibem visualizações de dados em widgets. Cada widget exibe dados para parâmetros específicos, como interações do usuário com conteúdo. A Análise de conteúdo inclui quatro painéis:

| Painel | Descrição de visualizações de dados |
| --- | --- |
| Análise de conteúdo | Métricas de engajamento do portal, incluindo usuários exclusivos, tempo médio por página e taxa de rejeição. |
| Análise de conteúdo - Noções Básicas | Visitas e exibições de páginas do portal, incluindo visitas por dia e páginas exibidas com mais frequência. |
| Análise de campanha | Métricas de engajamento da campanha, tarefas pendentes e impacto, filtradas por campanha ou objetivo de sucesso da campanha. |
| Visão Geral da Campanha | Métricas de desempenho de campanha por campanha, incluindo tarefas encerradas e ações do usuário. |

Para obter mais informações sobre os dados exibidos nos painéis, consulte Painéis de análise de conteúdo e Visão geral da campanha e painéis de análise da campanha.

## Dados coletados

A Análise de conteúdo armazena os dados coletados em tabelas, que são organizadas por tipo de dados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:**
Se um painel não exibir visualizações, verifique se os dados estão sendo coletados abrindo uma tabela. Insira o nome da tabela na barra de navegação, anexado por .list.

Esta é uma visão geral do processo pelo qual a Análise de conteúdo coleta e move dados:

1. Os usuários executam uma ação, como abrir uma página ou clicar em um link.
2. A Análise de conteúdo coleta esses dados e os armazena na memória do navegador.
3. Depois que um usuário navega para outro conteúdo ou após cinco minutos, os dados são movidos para o servidor na memória.
4. Os dados são movidos para as tabelas de análise de conteúdo.
   - Evento rastreado [sn_cda_tracked_evt_agg]
   - Página rastreada [sn_cda_tracked_page_agg]
   - Visita rastreada [sn_cda_tracked_visit_agg]
5. O gatilho de perfis de acompanhamento é executado para transferir dados para as tabelas de análise compartilhadas.
   - Estatística do evento [sn_cda_event_stat]
   - Estatística de página [sn_cda_page_stat]
   - Estatística de visita de análise [sn_cda_analytics_visit_stat]

### Ativar um perfil de acompanhamento

Ative um dos perfis de acompanhamento prontos para uso para começar a coletar métricas do portal e da campanha.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_cda.analytics_admin

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A Análise de conteúdo contém dois perfis prontos para uso (Experiências de conteúdo e Publicação de conteúdo) que rastreiam as métricas do portal de demonstração associado ao produto.

Você pode usar qualquer um dos perfis de acompanhamento para rastrear métricas para Central do funcionário definindo-o como o perfil padrão.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Análise de conteúdo** > **Configuração**.
2. Ative um dos perfis: clique duas vezes na coluna **Ativa**, selecione **Verdadeiro**e clique no ícone **Salvar**.
3. Definir um perfil padrão: clique duas vezes na coluna **Padrão**, selecione **Verdadeiro**e clique no ícone **Salvar**.

#### Resultado
Cada um dos perfis de acompanhamento prontos para uso tem um trabalho programado para coletar dados. Você pode modificar ou executar manualmente o script associado ao trabalho programado, seguindo estas etapas:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Clique no link na coluna Gatilho.

   **Nota:**
   Se a coluna Gatilho não for exibida na lista Perfis de acompanhamento, clique no ícone **Atualizar lista personalizada** e adicione a coluna Gatilho à lista selecionada.

   O formulário de gatilho de perfil é aberto, onde você pode modificar o tempo de execução da importação (a frequência com que o script é executado) ou definir uma condição.

2. Para executar manualmente o script, clique em **Executar agora**.

### Criar um perfil de acompanhamento da Análise de conteúdo

Use Perfis de acompanhamento para configurar os painéis de análise de conteúdo da ServiceNow.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_cda.analytics_admin

Os perfis de acompanhamento definem:

- O site do qual você deseja coletar dados.
- A partir do fuso horário que um dia começa e termina para acompanhamento de dados.
- A partir de qual fuso horário a coleta de dados de horário deve iniciar.
- Quais países você deseja excluir em sua coleta de dados de análise e de onde você deseja capturar dados.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Análise de conteúdo** > **Configuração**.
2. Clique em **Nova**.
3. Clique **em ServiceNow**.
4. Preencha o formulário.

**Perfil de acompanhamento**

| Campos | Descrição |
|---|---|
| Nome | Uma descrição do perfil de acompanhamento. |
| Ativo | Indica que o perfil está ativo e disponível para uso.<br>**Nota:** Se você tentar desativar um perfil de acompanhamento que está em uso, uma mensagem de aviso será exibida para confirmar suas ações. |
| Padrão | Indica que o perfil é o perfil padrão. Os portais usam o perfil de acompanhamento padrão quando configurados para acompanhamento sem definir um rastreador específico. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campos | Descrição |
|---|---|
| | **Nota:** O sistema de base Central do funcionário (EC) usa o perfil de acompanhamento padrão. |
| Proprietário | O usuário responsável pelo perfil. |
| Fuso horário de coleta | Define quando um dia começa para coleta de dados com base no fuso horário selecionado. Um dia começa às 00:00 e termina às 23:59:59 por padrão.<br><br>Por exemplo, se você selecionar Sistema (América/Los_Angeles), isso significa que um dia começa às 12:00 PST. |
| Importar tempo de execução | Para os perfis da ServiceNow, a hora e os dados de fuso horário são movidos das tabelas de análise de conteúdo para as tabelas de análise compartilhadas. Consulte Dados coletados. |
| Importar fuso horário de execução | O fuso horário para o tempo de execução da importação. Por exemplo, se você definir o tempo de execução da importação como 00: 00: 00 e o sistema (América/Los_Angeles) como o fuso horário de execução da importação, seus dados serão movidos das tabelas de análise de conteúdo para as tabelas de análise compartilhadas à meia-noite, PST. |
| Países Restritos | Os países dos usuários que você não deseja rastrear.<br><br>**Nota:** Os países restritos são baseados no perfil do usuário (sys_user) e não no país em que o usuário está no momento.<br><br>Clique **em Inserir uma nova linha...** e selecione um país.<br><br>Se um país que você deseja restringir não for exibido, adicione-o à lista navegando até **Organização** > **Locais**. |

5. Clique em **Enviar**.

### Resultado

O novo perfil de acompanhamento aparece na lista Perfis de acompanhamento e o sistema cria um trabalho programado para coletar dados. Você pode modificar ou executar manualmente o script associado ao trabalho programado, seguindo estas etapas:

1. Clique no link na coluna Gatilho.

**Nota:** Se a coluna Gatilho não for exibida na lista Perfis de acompanhamento, clique no ícone **Atualizar lista personalizada** e adicione a coluna Gatilho à lista selecionada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O formulário de gatilho de perfil é aberto, onde você pode modificar o tempo de execução da importação (a frequência com que o script é executado) ou definir uma condição.

2. Para executar manualmente o script, clique em **Executar agora**.

### Painéis de análise de conteúdo

A Análise de conteúdo exibe visualizações de dados para dados do portal coletados no perfil de acompanhamento padrão.

## Painel de análise de conteúdo

O painel Análise de conteúdo exibe métricas de engajamento do portal, incluindo usuários exclusivos, tempo médio por página e taxa de rejeição.

| Widget | Descrição |
|---|---|
| Adoção | Rastreia o número de usuários novos e recorrentes (exclusivos) a cada dia |
| Taxa de devoluções | A porcentagem de usuários que saem do portal depois de exibir apenas uma página sem interação adicional |
| Duração média da sessão | Número médio de minutos que um usuário passa em uma sessão. O sistema rastreia uma sessão como<br>• 30 minutos depois que um usuário abre uma página<br>• Até que o usuário feche a guia |
| Tempo médio por página | Número médio de minutos que um usuário gasta visualizando uma página |
| Métricas de compromisso | Tipo de compromisso (exibições de página e sessão) por semana representado por barras verticais, com uma linha representando a média de exibições de página semanais |
| Visitas por navegador | Número de exibições por tipo de navegador |
| Visitas por dispositivo | Número de exibições por tipo de dispositivo |
| Usuários exclusivos | Número total de usuários do dia anterior |

## Análise de conteúdo - Painel básico

O painel Análise de conteúdo exibe visitas e exibições de páginas do portal, incluindo visitas por dia e páginas exibidas com mais frequência.

| Widget | Descrição |
|---|---|
| Todas as visitas nos últimos 365 dias | Número total de visitantes nos últimos 365 dias |
| Média de exibições de páginas por sessão | Média de páginas que um usuário exibe em uma sessão. O sistema rastreia uma sessão como |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

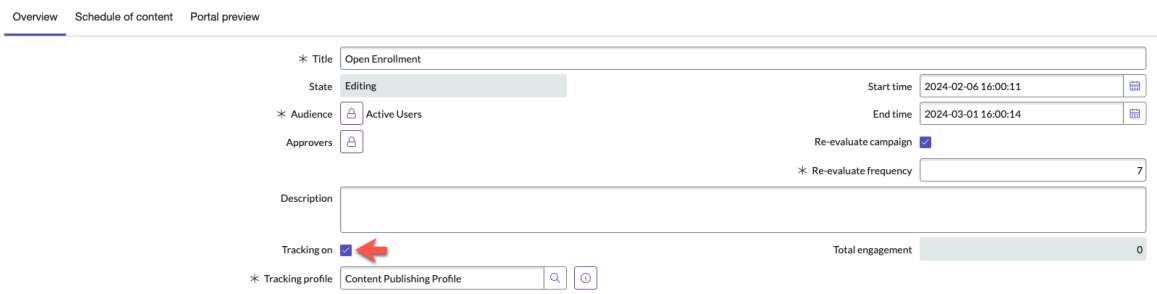
| Widget | Descrição |
|---|---|
| | • 30 minutos depois que um usuário abre uma página<br>• Até que o usuário feche a guia |
| Páginas principais desta semana | Gráfico de barras exibindo as páginas mais exibidas nos sete dias anteriores |
| Exibições de páginas por dia | Gráfico de linhas exibindo o número de páginas exibidas a cada dia |
| Visitas por dia | Gráfico de linhas exibindo o número de visitantes do portal a cada dia |
| Páginas principais de ontem | Gráfico de barras exibindo as páginas mais exibidas do dia anterior |

### Visão geral da campanha e painéis de análise da campanha

A Análise de conteúdo coleta dados sobre interações do usuário e gera visualizações para ajudar os gerentes de campanha a determinar a eficácia das campanhas.

Use a Análise de conteúdo para medir a eficácia de uma campanha e o conteúdo fornecido aos seus funcionários. A Análise de conteúdo é um dos vários recursos para ajudar você a melhorar suas campanhas. Para saber mais sobre os outros recursos, consulte Como analisar e melhorar a eficácia da sua campanha.

Quando o acompanhamento está habilitado para uma campanha, a Análise de conteúdo gera visualizações de dados. Para obter mais informações sobre como habilitar o acompanhamento, consulte Criar uma campanha usando o Construtor de experiência de conteúdo.




**Nota:**
Recomendamos aguardar pelo menos 24 horas após a publicação para que os dados apareçam nos painéis.

## Acompanhamento de interação

Painéis exibem visualizações de dados em widgets. Cada widget exibe dados para parâmetros específicos, como interações do usuário com conteúdo.

**Nota:**

- Uma interação é uma ação realizada pelo usuário, como um download, um clique em um link, uma conclusão de tarefa ou uma reprodução de vídeo.
- Uma impressão é uma instância de conteúdo que aparece para um usuário. Cada vez que um usuário exibe o conteúdo, ele é contado como uma interação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A Análise de conteúdo rastreia as seguintes interações do usuário (dependendo do tipo de conteúdo). Quando o conteúdo é renderizado no portal, o sistema conta isso como uma impressão. Quando um funcionário clica no conteúdo, o sistema conta como um clique de referência, download ou reprodução (dependendo do tipo de conteúdo).

- Clique de referência da faixa
- Impressão de faixa
- Download do calendário
- Impressão de calendário
- Clique de referência de e-mail
- Download de evento
- Impressão de evento
- Clique de referência de link baseado em imagem
- Impressão de link baseada em imagem
- Clique de referência de link
- Clique de referência de conteúdo avançado
- Impressão de conteúdo avançado
- Conclusão de tarefa
- Impressão pendente
- Impressão de vídeo
- Vídeo reproduzido

## Painel de visão geral da campanha

O painel Visão geral da campanha exibe métricas de desempenho por campanha, incluindo tarefas encerradas e ações do usuário.

| Widget | Descrição |
|---|---|
| Abrir Tarefas de Campanha | Número de tarefas em cada estado por campanha. O valor em cada célula está vinculado a uma lista das tarefas nesse estado e campanha. |
| Encerramentos de Tarefa de Campanha Esta Semana | Gráfico de barras empilhadas que mostra o número de tarefas que foram encerradas esta semana. Passe o mouse sobre uma barra para ver as métricas específicas de uma campanha. |
| Atividade do evento ao longo do tempo | Número total de interações do usuário com conteúdo. |
| Eventos ao longo do tempo por conteúdo | Número de interações do usuário com conteúdo, em que cada linha representa uma parte do conteúdo. Passe o mouse sobre uma linha para ver as métricas específicas de um conteúdo. |
| Eventos ao longo do tempo por ação | Número de interações do usuário com conteúdo, em que cada linha representa um tipo de interação. Passe o mouse sobre uma linha para ver as métricas específicas de um tipo de interação. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Widget | Descrição |
|---|---|
| Atividade de ação | Gráfico de pizza que mostra as proporções de cada tipo de interação e impressões em comparação com o número total de ações. |
| Conteúdo principal | Gráfico de barras mostrando o conteúdo mais acessado. Clicar em uma barra mostra métricas para o conteúdo e a ação específicos. |
| Notificações principais | Gráfico de barras que mostra as notificações por e-mail mais clicadas durante a campanha. |

## Painel de análise de campanha

O painel de análise de campanha exibe dados sobre o engajamento, as tarefas e o impacto da campanha. Use filtros para especificar as métricas a serem incluídas nos widgets. Escolha entre **Campanha** e **Objetivo de sucesso**da campanha e especifique qual campanha ou objetivo de sucesso da campanha.

### Guia Compromisso da campanha

| Widget | Descrição |
|---|---|
| Informações da campanha | Exibe o título e o público da campanha |
| Dias corridos | As datas de início e término de uma campanha e o total de dias em que a campanha foi executada até o momento |
| Compromisso total | Esta métrica fornece estatísticas sobre quantos funcionários estão interagindo com a campanha. Mostra a porcentagem de metas de campanha que visitaram o portal de destino e se envolveram com o conteúdo clicando ou exibindo. Os destinos de campanha que nunca acessaram o portal não fazem parte deste cálculo.<br><br>**Nota:**<br>Atualmente, os cliques no link de e-mail são rastreados como anônimos e não afetam a pontuação de engajamento da campanha. |
| Atividade do evento ao longo do tempo | Número total de interações do usuário com conteúdo. |
| Eventos ao longo do tempo por conteúdo | Número de interações do usuário com conteúdo, em que cada linha representa uma parte do conteúdo. Passe o mouse sobre uma linha para ver as métricas específicas de um conteúdo. |
| Eventos ao longo do tempo por ação | Número de interações do usuário com conteúdo, em que cada linha representa um tipo de interação. Passe o mouse sobre uma linha para ver as métricas específicas de um tipo de interação. |
| Atividade de ação | Gráfico de pizza que mostra as proporções de cada tipo de interação e impressões em comparação com o número total de ações. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Guia Compromisso da campanha

| Widget | Descrição |
|---|---|
| Conteúdo principal | Gráfico de barras mostrando o conteúdo mais acessado. Clicar em uma barra mostra métricas para o conteúdo e a ação específicos. |
| Principais notificações | Gráfico de barras que mostra as notificações mais distribuídas durante a campanha. |

### Guia de tarefas pendentes

| Widget | Descrição |
|---|---|
| Todas as tarefas pendentes da campanha | Mostra dados de campanha em um gráfico de barras dos últimos 12 meses para tarefas pendentes por estado.<br>• Encerrado totalmente<br>• Encerrado incompleto<br>• Em aberto |

### Guia Impacto da campanha

| Widget | Descrição |
|---|---|
| Impacto da campanha | O impacto da campanha mostra dados relacionados aos objetivos de sucesso da campanha estabelecidos. Para obter mais informações sobre como criar objetivos de sucesso de campanha, consulte Criar objetivos de sucesso da campanha.<br><br>Selecione um objetivo de sucesso de campanha para exibir um gráfico que mostra o andamento da campanha. O gráfico de impacto da campanha mostra:<br>• Contagem de avaliação: mostra os dados atuais durante a duração da campanha. Use essas informações para comparar com sua linha de base e a contagem de destino mostra como sua campanha está progredindo.<br>• Contagem de linha de base: mostra dados históricos com base em campanhas anteriores semelhantes.<br>• Contagem de destino: a contagem que você espera alcançar quando não houver dados históricos disponíveis.<br>• Tendência: depende de como você define o tipo de objetivo de sucesso da |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Guia Impacto da campanha

| Widget | Descrição |
| --- | --- |
| | campanha. Se você selecionar Desvio, sua tendência deve apontar para baixo. Se você selecionar a ação Direcionar, sua tendência deve apontar para cima.<br>• Contagem de avaliação de previsão: mostra o quão perto a campanha está da contagem de destino e quando ela pode ser atingida. |

### Configurar acompanhamento da Análise de conteúdo

Para usar a Análise de conteúdo com páginas personalizadas ou widgets, adicione o perfil de acompanhamento ao cabeçalho do tema do portal de serviços Central do funcionário ou e adicione o serviço cdaAnalytics aos widgets personalizados.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cda.analytics_admin

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Mais etapas para acompanhamento de página:

Adicione o perfil de acompanhamento ao cabeçalho do tema do portal de serviços Central do funcionário.

```
<widget
   id="cda-site-analytics"
   options="{'tracking_profile_name': '{PROFILE_NAME}', 'enable_logging': false}"
></widget>
```

**Nota:**
Se você não especificar um perfil de acompanhamento nas opções, a análise de conteúdo tentará usar o perfil de acompanhamento padrão. Consulte Criar um perfil de acompanhamento da Análise de conteúdo.

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Portal de serviços** > **Cabeçalhos e Rodapés**.
2. Selecione seu cabeçalho (Cabeçalho de publicação de conteúdo, Cabeçalho da central do funcionário, Cabeçalho de ESC ou Cabeçalho de HRMadrid).
3. Se necessário, clone o cabeçalho.
   Para obter mais informações, consulte Página de configuração do Portal de serviços . Ou você pode usar Provedores em angular. Consulte Reutilizar componentes com provedores em angular .
4. Se estiver usando um clone do cabeçalho do Content Publishing, pesquise o marcador do widget cda-site-analytics no campo **Corpo do modelo HTML**.
5. Em seguida, substitua PROFILE_NAME pelo perfil que você deseja usar para acompanhamento.
   Para obter mais informações, consulte Configurar um menu de cabeçalho do portal .
6. Se você estiver usando um cabeçalho diferente, adicione o seguinte ao HTML do corpo e substitua PROFILE_NAME:

```
<widget
   id="cda-site-analytics"
   options="{'tracking_profile_name': '{PROFILE_NAME}', 'enable_logging': false}"
></widget>
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se você não especificar um perfil de acompanhamento nas opções de widget, a análise de conteúdo tentará usar o perfil de acompanhamento padrão (se houver).

### Rastrear Central do funcionário eventos

Para rastrear Central do funcionário eventos, adicione o serviço cdaAnalytics aos seus widgets personalizados. Consulte o Guia do desenvolvedor de widget .

Por exemplo:

```
function($scope, cdaAnalytics) {
  $scope.onButtonClick = function() {

     // track event using the default tracker (no argument for getTracker)
     cdaAnalytics.getTracker().then(function(tracker){
       tracker.trackEvent(
          '{Desired Category}',
          '{Desired Action}',
          '{Desired Name}'
       );
     });

     // track event using specific tracker
     cdaAnalytics.getTracker('Human Resources Portal Tracker').then(function(tracker){
               tracker.trackEvent(
          'Human Resources',
          'Video Viewed',
          'Open Enrollment 2018'
       );
     });
  };
}
```

7. Navegar até **Portal de serviços** > **Widgets**.
8. Selecione um widget ou crie um.
9. Adicione cdaAnalytics à lista relacionada de provedores em angular.
10. Atualize o controlador do cliente do widget para usar o serviço cdaAnalytics.

## Gerenciar o feedback de experiência do funcionário

Gerencie o feedback de experiência do funcionário de acordo com a necessidade organizacional.

### Modificar o widget de feedback na página

Personalize a aparência do widget de feedback na página com as opções de instância.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: sn_hr_sp.esc_admin

**Procedimento**

1. Navegar até **Todos** > **Central do funcionário**.
2. No Mega Menu, selecione uma página de tópico.
3. Selecione e mantenha pressionado (ou clique com o botão direito do mouse) para obter as opções de menu.
4. Selecione **Opções de instância**, modifique as opções a seguir e selecione **Salvar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Opções de instância | Descrição |
|---|---|
| Título | Título do widget de feedback na página que você deseja exibir. |
| Alinhamento | Preferência de alinhamento para o texto de exibição.<br>**Nota:**<br>O campo **Alinhamento** não é funcional para o widget de feedback do fluxo de trabalho. |

**Resultado**
O widget de feedback na página é personalizado de acordo com sua preferência.

### Modificar o widget de feedback do fluxo de trabalho

Personalize a aparência do widget de feedback do fluxo de trabalho com as opções de instância.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: sn_hr_sp.esc_admin

**Procedimento**

1. Navegar até **Todos** > **Central do funcionário**.
2. Em qualquer página de detalhes de registro, selecione e mantenha (ou clique com o botão direito do mouse) para obter as opções de menu.
3. Selecione **Opções de instância** e personalize a aparência do widget.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Modificar o widget de feedback na página.

**Resultado**
O widget de feedback de fluxo de trabalho é personalizado de acordo com sua preferência.

## Como usar Central do funcionário

Use o portal Central do funcionário para gerar solicitações, trabalhar em tarefas pendentes e pesquisar informações.

### Use as páginas do tópico Central do funcionário

As páginas de tópico Central do funcionário contêm o widget de trilhas, o widget de cabeçalho do tópico, o widget de subtópico e o widget de conteúdo do tópico.

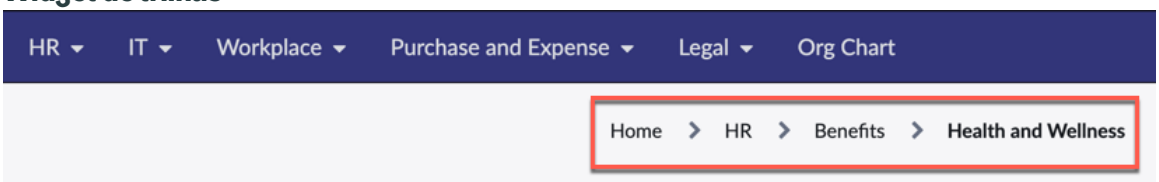
### Widget de trilhas

O widget de trilhas exibe informações sobre as páginas que você navegou para abrir a página atual. Por exemplo, na página inicial, se você clicar em **RH**e em **Benefícios**e em **Saúde e bem-estar**, o widget de trilhas mostrará **Página inicial > RH > Benefícios > Saúde e bem-estar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Widget de trilhas**




Clique em um nome de página no widget de trilhas para navegar até essa página. Por exemplo, para retornar à página inicial, clique em **Página inicial**.

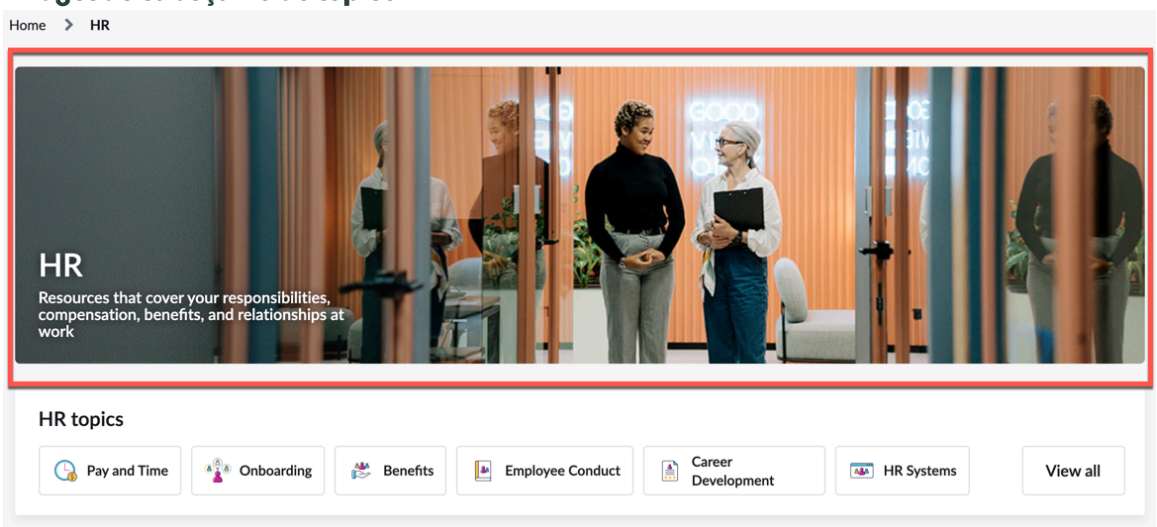
## Widget de cabeçalho do tópico

O widget de cabeçalho do tópico exibe os tópicos primários. Selecione um tópico no mega menu para exibir seus detalhes. O widget de tópico exibe a descrição do tópico e as imagens de faixa e ícone do tópico, se disponíveis.

**Nota:**
Se você programar conteúdo com estilo ou faixa para o widget Experiências de conteúdo na página emp_taxonomy_topic, a imagem da faixa do tópico original não será exibida para os tópicos na programação.

Para obter mais informações sobre como criar e programar conteúdo, consulte Publicação de conteúdo.

**Widget de cabeçalho do tópico**




Você pode modificar a exibição do widget configurando as opções de instância. Para obter mais informações, consulte Modificar a exibição do widget de cabeçalho do tópico.

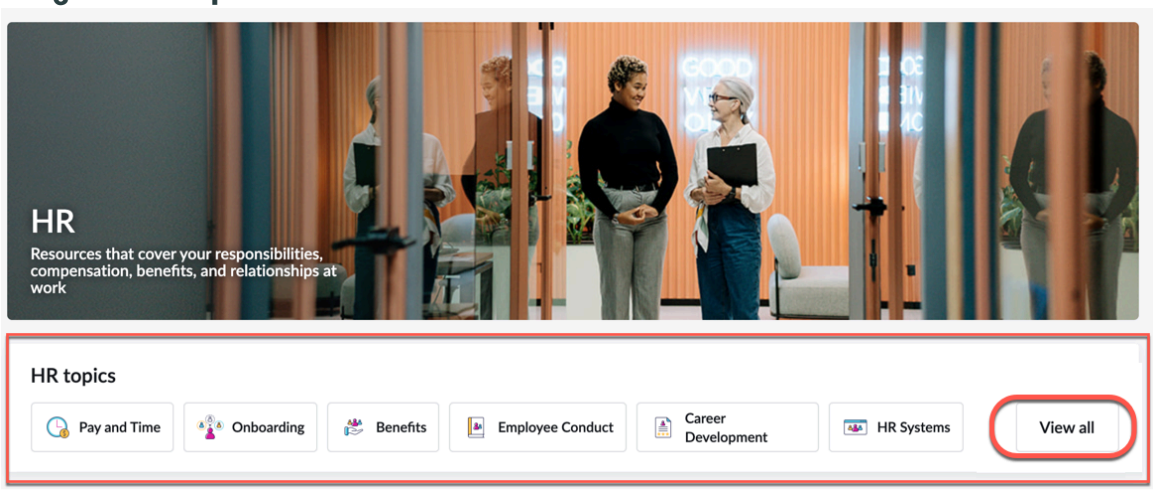
## Widget de subtópicos

O widget de subtópicos exibe todos os tópicos secundários do tópico primário. O widget de subtópico exibe somente os tópicos secundários que têm conteúdo conectado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Widget de subtópicos




O widget de subtópicos mostra apenas seis tópicos secundários por padrão. Se o tópico primário tiver mais tópicos secundários, clique em **Exibir tudo** para exibir todos os tópicos secundários e clique no que você deseja abrir.

Você pode modificar a exibição do widget configurando as opções de instância. Para obter mais informações, consulte Modificar a exibição do widget de subtópicos.

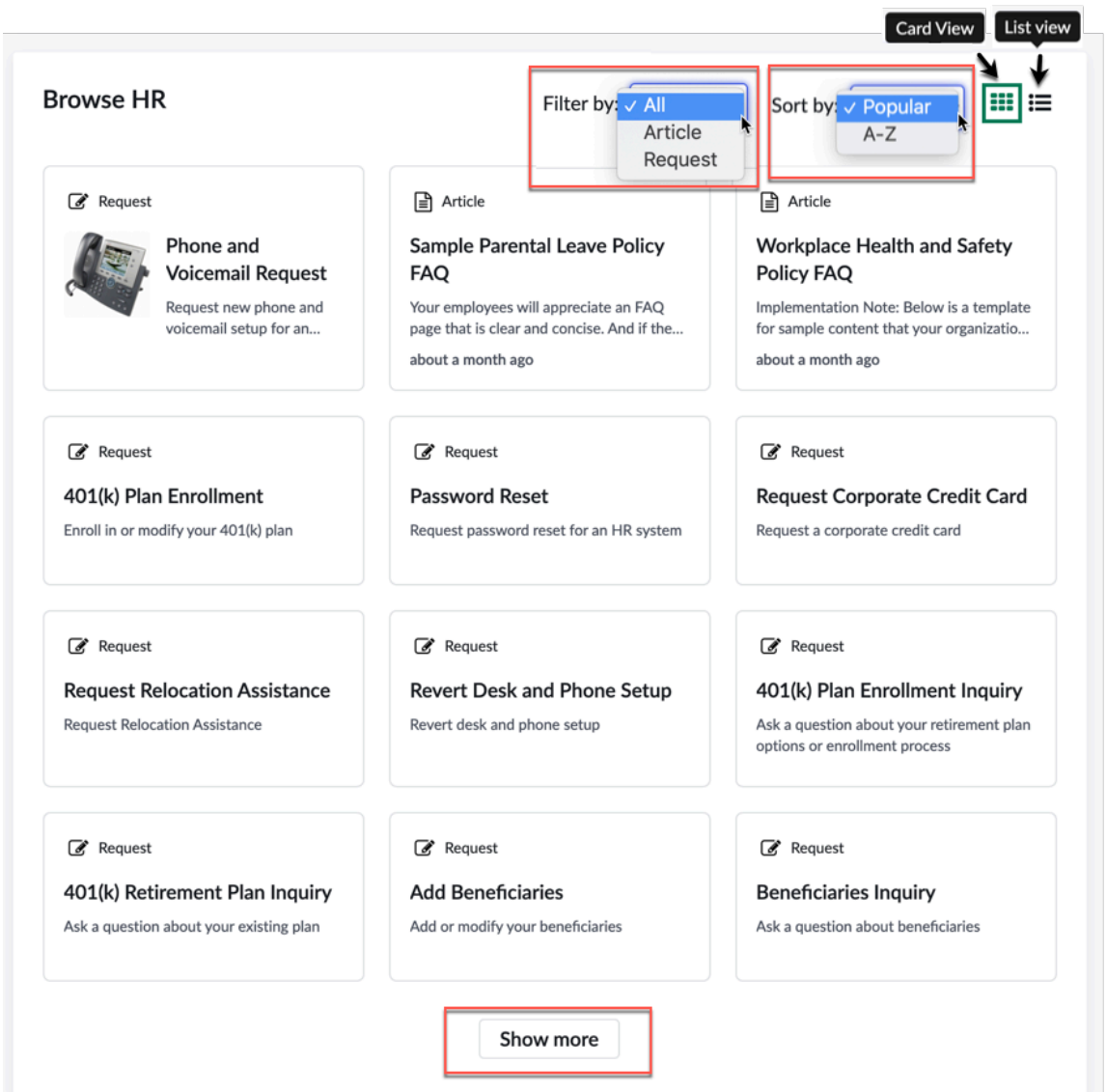
### Widget de conteúdo do tópico

O widget de conteúdo do tópico exibe os artigos de conhecimento e as solicitações associadas ao tópico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Widget de conteúdo do tópico




O widget de conteúdo do tópico tem as seguintes opções.

#### Opções no widget de conteúdo do tópico

| Opção | Descrição |
|---|---|
| Filtrar por | Como você deseja filtrar as informações. As opções são:<br>• **Todos:** exibe os artigos de conhecimento e as solicitações.<br>• **Artigo:** exibe somente artigos de conhecimento.<br>• **Solicitação:** exibe somente as solicitações. |
| Classificar por | Como você deseja classificar as informações. As opções são:<br>• **Popular:** exibe as solicitações e os artigos de conhecimento mais populares.<br>• **AZ:** exibe os artigos de conhecimento e as solicitações em ordem alfabética. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Opções no widget de conteúdo do tópico**

| Opção | Descrição |
|---|---|
| Exibição de Cartão | Exibe os artigos de conhecimento e as solicitações em cartões. |
| Exibição em lista | Exibe os artigos de conhecimento e as solicitações em listas. |
| Mostrar mais | Exibe o próximo conjunto de 12 itens de conteúdo (artigos de conhecimento e solicitações), com base nas configurações das opções **Classificar por** e **Filtrar por**. Por padrão, 12 itens de conteúdo são exibidos para um tópico. Esta opção aparece somente quando mais de 12 itens de conteúdo estão associados a um tópico. |

**Nota:**
A classificação AZ não é compatível com idiomas que não estão em inglês.

## Pesquisar nas páginas do tópico

Use a pesquisa nas páginas do tópico que permitem navegar pelo conteúdo com sua verificação ortográfica, detecção de sinônimo e outras funcionalidades de sugestão automática. Para obter mais informações, consulte Funcionalidade de pesquisa nas páginas do tópico.

## Pesquisar pelos aspectos do tópico

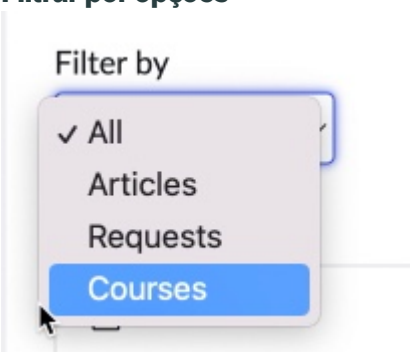
Restrinja sua pesquisa com filtros hierárquicos para tópicos e subtópicos na pesquisa global. Escolha um ou vários níveis de tópico ou níveis de aspecto para obter resultados de pesquisa específicos. Para obter mais informações, consulte Funcionalidade de pesquisa aprimorada.

## Conteúdo de aprendizagem nas páginas do tópico

Use o conteúdo de aprendizagem como um dos tipos de conteúdo conectados, disponíveis nas páginas do tópico, para os funcionários licenciados. Os funcionários podem navegar, filtrar, classificar e adicionar aos favoritos o conteúdo do curso disponível nas páginas de tópico relevantes para eles.

O widget Navegação unificada tem **Cursos** como uma adição às opções **Filtrar por** listadas.

**Filtrar por opções**




Você pode modificar a exibição do widget configurando as opções de instância de widget. Para obter mais informações, consulte Modificar a exibição do widget de conteúdo do tópico.

Tradução automática

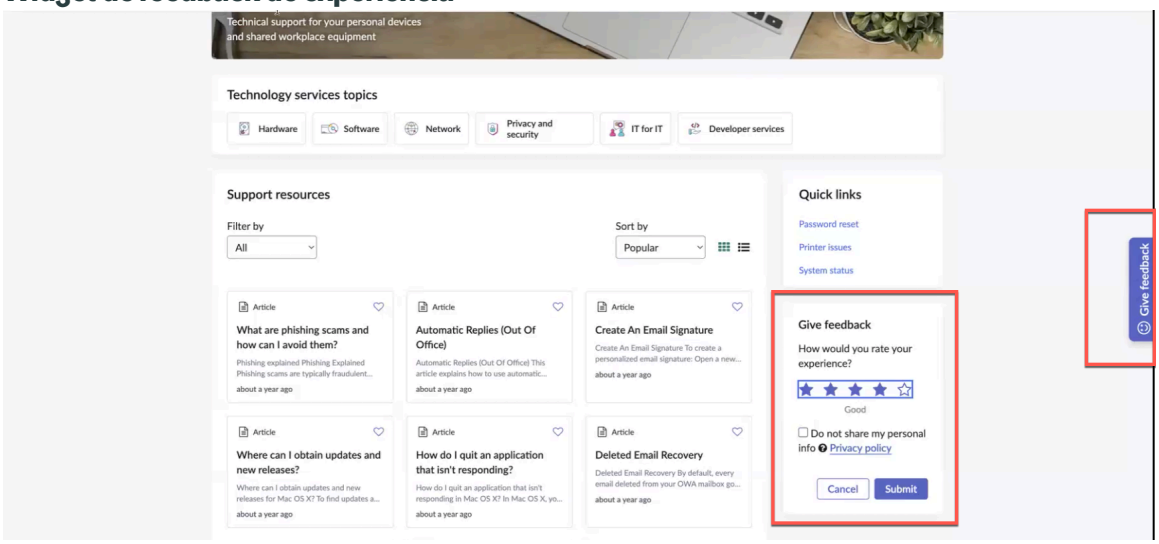
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Usar o feedback de experiência do funcionário

O feedback de experiência do funcionário permite o compartilhamento rápido de feedback no portal Central do funcionário.

Você pode habilitar o widget de gaveta de feedback da experiência do funcionário em todas as páginas do portal. Ele fornece uma experiência de feedback contínua para os usuários.

### Widget de feedback de experiência




Você também pode compartilhar sua experiência de feedback de serviço na página depois de gerar uma solicitação de item do Catálogo de serviços. Você também pode fornecer sua experiência geral do usuário para uma página de tópico.

Junto com a classificação, você também pode fornecer comentários adicionais para melhorar a experiência do usuário.

**Nota:**
Você só pode enviar seu feedback após para o tipo Fluxo de trabalho.

## Gerentes de tópico e colaboradores para gestão de página de tópico

Enquanto os gerentes de tópico controlam as decisões de nível de tópico, os colaboradores gerenciam o conteúdo conectado, links rápidos, adição de aplicações e conteúdo em destaque na página do tópico.

A permissão de nível de**gerente de tópico** funciona de cima para baixo. Os gerentes podem mover, copiar ou mudar qualquer detalhe nas páginas do tópico às quais eles receberam acesso junto com a subárvore mais abaixo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:**

- **O gerente do tópico** não tem permissão para criar um tópico raiz.
- O**gerente de tópico** não pode criar ou mudar os critérios do usuário, mesmo para tópicos criados por ele, a menos que o gerente tenha a função de administrador user_criteria.
- Quando o gerente move um tópico de um primário para outro, o tópico perde qualquer configuração de permissão em cascata e assume a configuração do novo primário. No entanto, ele retém todas as mudanças feitas em um nível de tópico antes da movimentação.
- Se um tópico for clonado ou copiado em um novo tópico primário, o tópico perderá todas as suas configurações de permissão anteriores, tanto as em cascata quanto as feitas no nível de tópico.
- Os critérios do usuário do **gerenciador** de tópicos podem mover tópicos entre taxonomias se o gerente tiver acesso a mais de uma taxonomia.
- O**gerenciador de tópicos** pode executar todas as ações do **colaborador do tópico**, bem como gerenciar e criar tópicos.

O nível de**colaborador de tópico** foi introduzido para gerenciar todas as tarefas de nível de tópico, como vincular conteúdo conectado, links rápidos, adicionar aplicações e conteúdo em destaque. Os colaboradores também têm um controle de acesso de cima para baixo. Os critérios do usuário funcionam somente mais abaixo na subárvore do tópico em que foram adicionados.

## Usar a página Minhas pendências

Use a página de tarefas pendentes para revisar todas as tarefas atribuídas a você e priorizá-las.

**Minhas Tarefas**

A guia **Minhas tarefas** no Central do funcionário e no Central do funcionário Pro ajuda a organizar suas tarefas atribuídas e permite que seus funcionários exibam todo o trabalho atribuído em um só lugar. A guia **Minhas tarefas** aparece no canto superior direito com a contagem de tarefas. Quando as tarefas são mais de 10, a contagem de tarefas exibe 9+.

Abrir: depois de selecionar **Minhas tarefas**, o lado esquerdo do formulário mostra as guias Aberto e Concluído. Lista todas as tarefas pendentes que não foram concluídas.

- As tarefas obrigatórias têm um rótulo **Obrigatório** e aparecem na coluna **Aberto** com o número de dias em que a tarefa venceu ou está atrasada.
- Quando a data de vencimento é inferior a dois (2) dias ou menos da data atual, um ícone de ponto de exclamação (ícone ) aparece à esquerda da data de vencimento.
- Quando a data de vencimento está atrasada, um ícone de ponto de exclamação aparece à esquerda do texto Atrasado.

Concluído: lista todas as tarefas que foram concluídas. As tarefas concluídas mais recentes aparecem na parte superior da lista e classificadas por carimbo de data/hora.

Os status de cada tarefa aberta e encerrada são:

- Aprovada
- Concluído

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Encerrado
- Cancelado
- Ignorado

**Nota:**
O status concluído também tem um ícone de marca de seleção verde ao lado dele e com informações sobre quando a tarefa foi concluída.

### Solicitação de Conteúdo

Uma **solicitação de conteúdo** aparecerá em **Minhas tarefas**se você tiver sido atribuído como aprovador de novo conteúdo. Para obter mais informações sobre solicitações de conteúdo, consulte Solicitando conteúdo.

Uma aprovação de solicitação de conteúdo aparece em **Minhas tarefas** na coluna **Abrir** quando o item da solicitação de conteúdo é movido para o estado **Em revisão**.

Depois de selecionar a solicitação de conteúdo, o conteúdo pode ser visualizado, aprovado ou rejeitado.

### Minhas solicitações

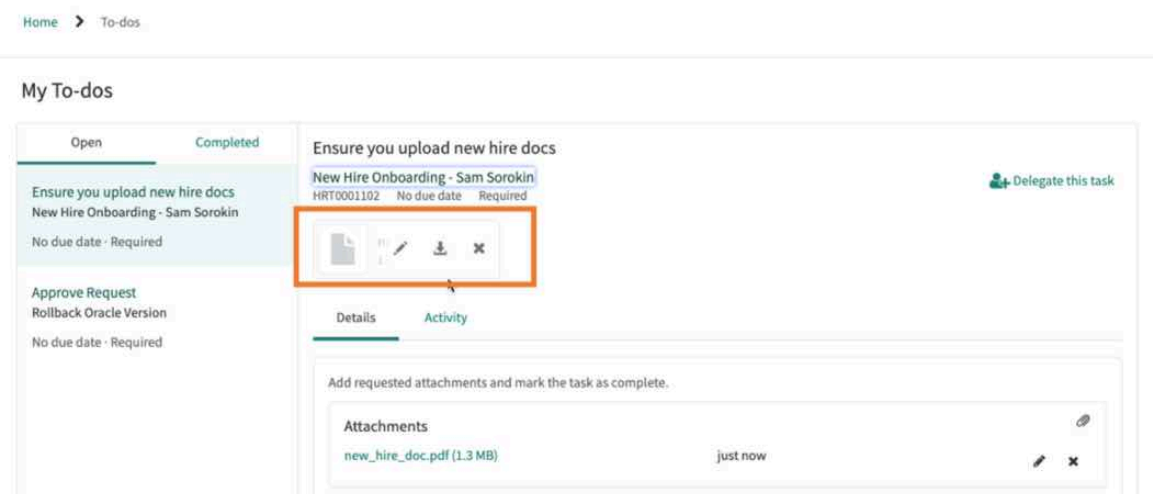
A guia **Minhas solicitações** no Central do funcionário e no Central do funcionário Pro mostra todas as solicitações que você fez. Existem filtros para mostrar solicitações abertas ou encerradas. Suas solicitações são exibidas com a solicitação mais atual na parte superior.

Área de resumo de tarefas pendentes: à direita das colunas **Aberto** e **Concluído** está a **área de resumo de tarefas pendentes**. Quando você realça uma tarefa, os detalhes aparecem nesta área. A **área de resumo de tarefas pendentes** tem duas colunas:

- Detalhes: fornece informações, botões e campos sobre a tarefa para que você possa concluí-la.
- Atividade: fornece informações, botões e campos sobre a atividade para que você possa concluí-la. Você também pode acessar atividades na página Tíquete de evento de ciclo de vida. Para obter mais informações, consulte a página de tíquete de RH.

**Nota:**
Anteriormente, essa guia era o pop-over **Histórico**.

Os anexos aparecem na parte superior do formulário.




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Passe o mouse sobre um anexo para ver uma lista de ações que você pode realizar:

- Renomear o anexo
- de download do anexo Download do anexo
- Excluir o anexo

Você também pode visualizar anexos de imagem.

**Nota:**
Nem todos os anexos podem ser exibidos.

**Aprovações e rejeições**

Os gerentes ou aprovadores designados podem receber tarefas de aprovação em **Minhas tarefas** na barra de menus no Central do funcionário ou em **Minhas aprovações** em **Autoatendimento** para:

- Solicitações (REQ): se houver itens (RITMs) em uma solicitação (REQ), os itens poderão exigir aprovações adicionais.
- Solicitações de itens (RITM): o limite padrão é $ 1000 e é definido na Solicitação do catálogo de serviços [sc_request) e encontrado no Editor de fluxo de trabalho. Qualquer item solicitado que custe US$ 1.000 ou mais requer uma aprovação.

  **Nota:**
  Para obter mais informações, consulte Editor de fluxo de trabalho.

- Casos de RH: alguns casos de RH por meio do serviço de RH relacionado são configurados para exigir uma aprovação.

  **Nota:**
  Para obter mais informações, consulte Configurar uma atividade de serviço para um serviço de RH.

  Por exemplo, o sistema de base fornece os serviços de RH Solicitação de reembolso da taxa de matrícula e Solicitação de cartão de crédito corporativo e eles exigem aprovação.
- Delegação granular: a delegação granular permite que os funcionários deleguem suas tarefas, como aprovações, a outros funcionários em intervalos de data e hora específicos com base nas regras de delegação.

  **Nota:**
  Para obter mais informações, consulte Granular Delegation.

**Nota:**
Por padrão, as aprovações não exigem um comentário. Por padrão, as rejeições exigem um comentário. Os clientes podem adicionar uma regra de controle de acesso (ACL) que impede que um usuário escreva um comentário para rejeições. Para obter mais informações, consulte Configuração do controle de acesso da ServiceNow .

Como aprovador, use os modelos com informações comuns, informações primárias, guias e grupos de ação para tomar decisões informadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Exiba as informações corretas com base no tipo de aprovação.
- Entenda as tabelas de solicitação para obter uma melhor experiência de aprovação.
- Configure e exiba informações e detalhes do widget relevantes e suficientes.
- A configuração de tarefa fornece as seguintes informações no contexto por padrão.
- Delegue a aprovação ou execute ações rápidas, como Aprovar ou RejeitarUse modelos de aprovação com.

Entenda as informações de aprovação disponíveis prontas para uso:

- Solicitado para
- Criado por
- Aberto por
- Delegar esta tarefa
- Itens solicitados
- Anexos
- Atividade
- Grupo de ação para aprovar ou rejeitar

Como alternativa, você pode personalizar campos adicionais para simplificar ainda mais o fluxo de trabalho de aprovação.

## Exibir navegação avançada do portal

Use a experiência de navegação aprimorada que ajuda você com uma melhor descoberta de conteúdo.

Você pode navegar facilmente até o conteúdo que está organizado para atender às suas necessidades de conteúdo.

- Navegue até o conteúdo correto com menos cliques.
- Exiba os tópicos e itens de menu na barra de navegação primária.
- Consuma as preferências de exibição dos tópicos de nível raiz ou itens de menu que são personalizados para atender às suas necessidades.

Para obter mais informações sobre como configurar a navegação avançada do portal, consulte Configurar ordem de navegação avançada do portal.

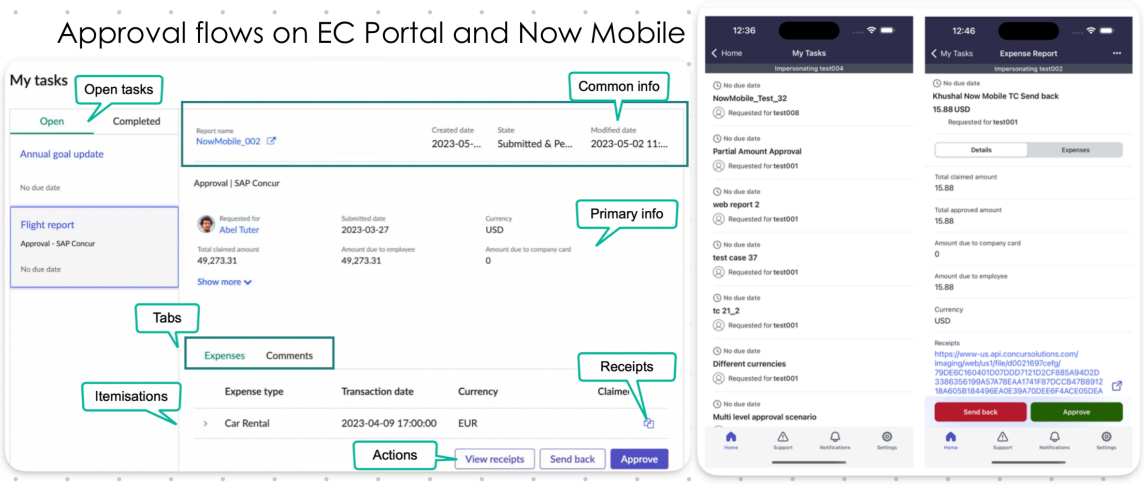
## Usar experiência de aprovação

Use a seção **Minhas tarefas** para rastrear e atender às solicitações do portal e Now Mobile.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como aprovador, exiba todas as suas aprovações com os detalhes no contexto, como informações comuns, informações primárias, guias e os grupos de ação associados.




Você pode executar as seguintes ações no portal e no Now Mobile.

- Exiba as tarefas e solicitações em aberto atribuídas na seção Minhas tarefas.
- Exiba e rastreie as solicitações de aprovação de aplicações de negócios externas, como SAP Concur e Workday, diretamente da sua instância ServiceNow.
- Entenda os detalhes do contexto, como valor da despesa, solicitação, anexos, estado e último comentário para processar as aprovações.
- Clique em URLs e navegue até fontes externas para obter contexto e informações adicionais.
- Para Workday, os anexos oferecem suporte a um limite máximo de 12 MB. Certifique-se de que o tamanho do anexo seja inferior a 12 MB.
- Aplique filtros, selecione vários itens de linha e execute ações como aprovar tudo ou rejeitar tudo.
- Navegue até as fontes externas, como Workday e SAP Concur para exibir o relatório completo.
- Execute ações rápidas, como aprovar, devolver ou exibir detalhes.
- Quando você habilita assinaturas eletrônicas para aprovações, o aprovador deve inserir as credenciais corretas para mudar o estado de aprovação. Somente quando as credenciais são aprovadas, o status de aprovação muda.

Para obter mais informações, consulte Referência da experiência de aprovações e Experiência de aprovações configuráveis.

## Aprovar ou rejeitar Concur relatórios de despesas de Microsoft Teams

Gerencie Concur aprovações de despesas usando Virtual Agent notificações acionáveis em Microsoft Teams para resolver a aprovação diretamente na conversa Virtual Agent sem envolver um atendente.

### Antes de Iniciar

- A integração Virtual Agent é compatível somente com usuários que têm um registro de usuário na sua instância ServiceNow. Os usuários devem vincular suas contas a Microsoft Teams e habilitar Virtual Agent notificações.
- Instale a integração do hub de aprovações com o plug-in SAP Concur (sn_ex_cnc).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre como receber notificações, consulte Conversational Integration with Microsoft Teams e Enable Virtual Agent notifications. Para obter mais informações, Virtual Agent consulteVirtual Agent.

Função necessária: approver_user

### Procedimento

1. Inicie a aplicação Microsoft Teams.
2. Abra a janela de bate-papo do **Now Virtual Agent**.
3. Enter Mostrar notificação na janela de bate-papo.
4. **Opcional:** Exiba o relatório selecionando **Exibir Relatório**.
   Você também pode exibir o relatório mais tarde selecionando **Ignorar** e inserindo Mostrar notificação na janela de bate-papo.
5. **Opcional:** Exiba itens de despesas e recibos selecionando **Despesas e recibos**.
   Um máximo de 12 itens de despesa são exibidos no relatório. Para exibir todos os itens, selecione **Exibir relatório completo**.
6. Aprove ou rejeite o relatório.

**Nota:**
Você não pode aceitar ou rejeitar um relatório se o aprovador atribuído tiver sido modificado ou o relatório tiver sido atualizado ou encerrado.

## Aprovar ou rejeitar Concur relatórios de despesas de uma Microsoft Outlook mensagem de e-mail

Aprove ou rejeite Concur relatórios de despesas de uma Microsoft Outlook mensagem de e-mail.

### Antes de Iniciar
A integração do hub de aprovações com o plug-in SAP Concur (sn_ex_cnc) deve ser instalada.

Função necessária: approver_user

### Procedimento

1. Inicie a aplicação Microsoft Outlook.
2. Abra a mensagem de e-mail Concur Relatório de Aprovação Pendente.
3. **Opcional:** Exiba despesas e itens de recibo selecionando **Despesas e recibos**.
   Um máximo de 12 itens de despesa são exibidos no relatório. Para exibir todos os itens, selecione **Exibir relatório completo**.
4. Aprove ou rejeite o relatório.

**Nota:**
Você não pode aceitar ou rejeitar um relatório se o aprovador atribuído tiver sido modificado ou o relatório tiver sido atualizado ou encerrado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

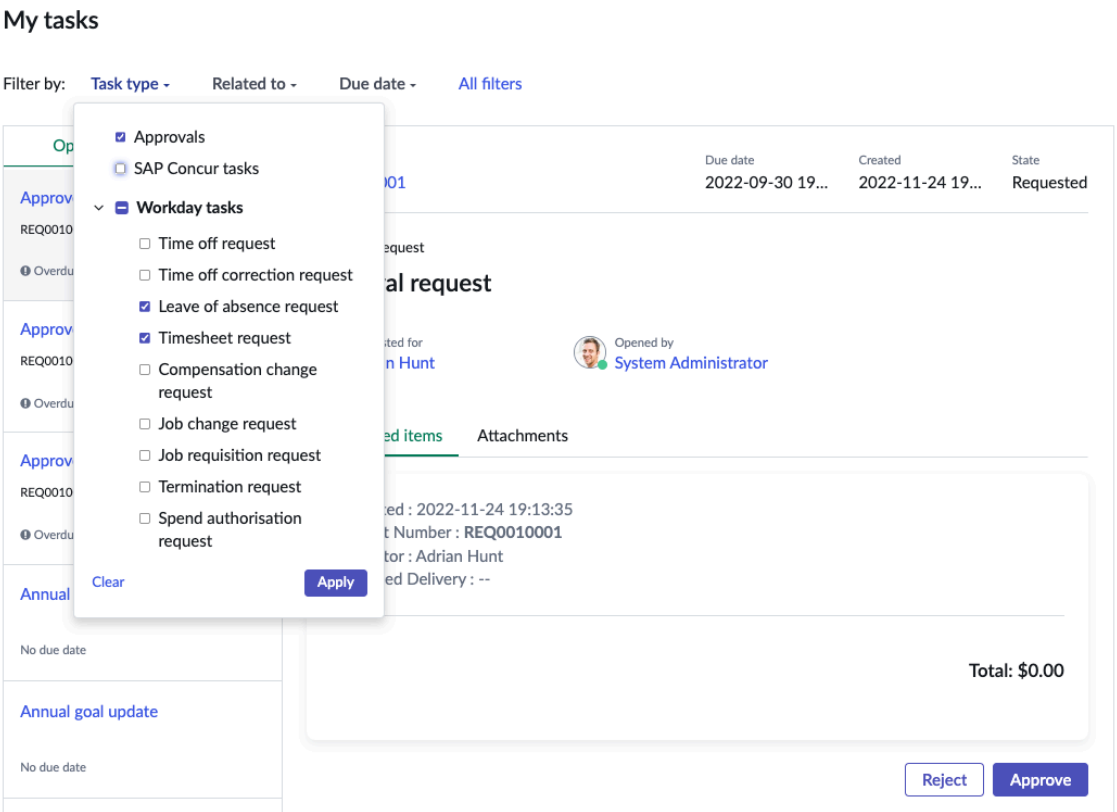
## Filtros de tarefa em Minhas tarefas

Use a experiência de filtros aprimorados para gerenciar e priorizar as tarefas. Usando os filtros, funcionários e gerentes podem ter melhor visibilidade das tarefas urgentes e críticas para os negócios.

Com filtros, os administradores capacitam os funcionários a pesquisar, filtrar e restringir as tarefas desejadas que são críticas para os negócios e sensíveis ao tempo. Usando as opções, os funcionários podem gerenciar suas tarefas usando os filtros configurados pelo administrador na página **Minhas tarefas**.

Use filtros para filtrar, descobrir e executar tarefas facilmente com alguns cliques. Selecione esses filtros e veja os registros que atendem à condição de filtro selecionada.

### Preferências de filtro na página Minhas tarefas




- Organize e exiba as tarefas por diferentes filtros, como Tipo de tarefa, Prioridade, Data de vencimento, Aprovações da minha equipe e assim por diante.
- Use o filtro de tipo de tarefa para escolher entre Aprovações, Tarefas do SAP Concur, Tarefas do Workday, Solicitações e assim por diante.
- Selecione, altere e remova filtros para descobrir suas tarefas.
- Descubra e execute as tarefas, como integração, aprovações e aprendizagem.

Para obter as etapas de configuração, consulte Filtros de tarefa configuráveis

## Exibir o conteúdo Recomendado para você

Acesse todo o conteúdo recomendado para você de um local central com um clique.

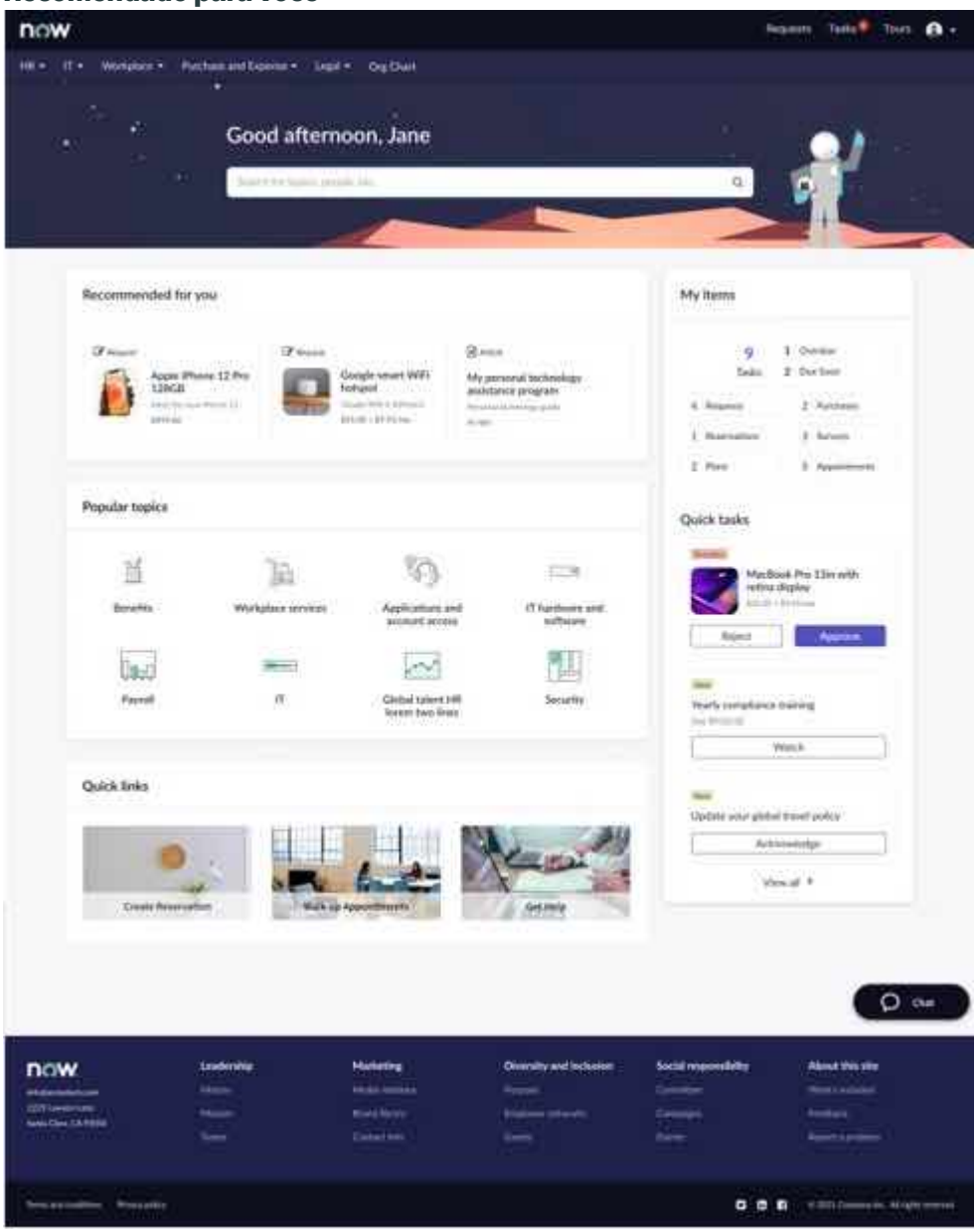
Como funcionário, você pode acessar os artigos de conhecimento recomendados ou itens do catálogo no widget **Recomendado para você**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- As recomendações de artigos de conhecimento são baseadas na contagem de exibições do artigo.
- As recomendações de item do catálogo são baseadas no número de vezes que ele é solicitado.
- As recomendações associadas à taxonomia do portal são exibidas na página inicial.

**Recomendado para você**




## Usar Central do funcionário de Zoom

Acesse e use os recursos ZoomServiceNow® Central do funcionário do cliente [].

### Antes de Iniciar

Somente se o administrador tiver conectado a conta ServiceNowZoom à instância [], você (funcionário) poderá acessar ServiceNow Central do funcionário na aplicação Zoom ou instalar ServiceNow Central do funcionário no Zoom App Marketplace.

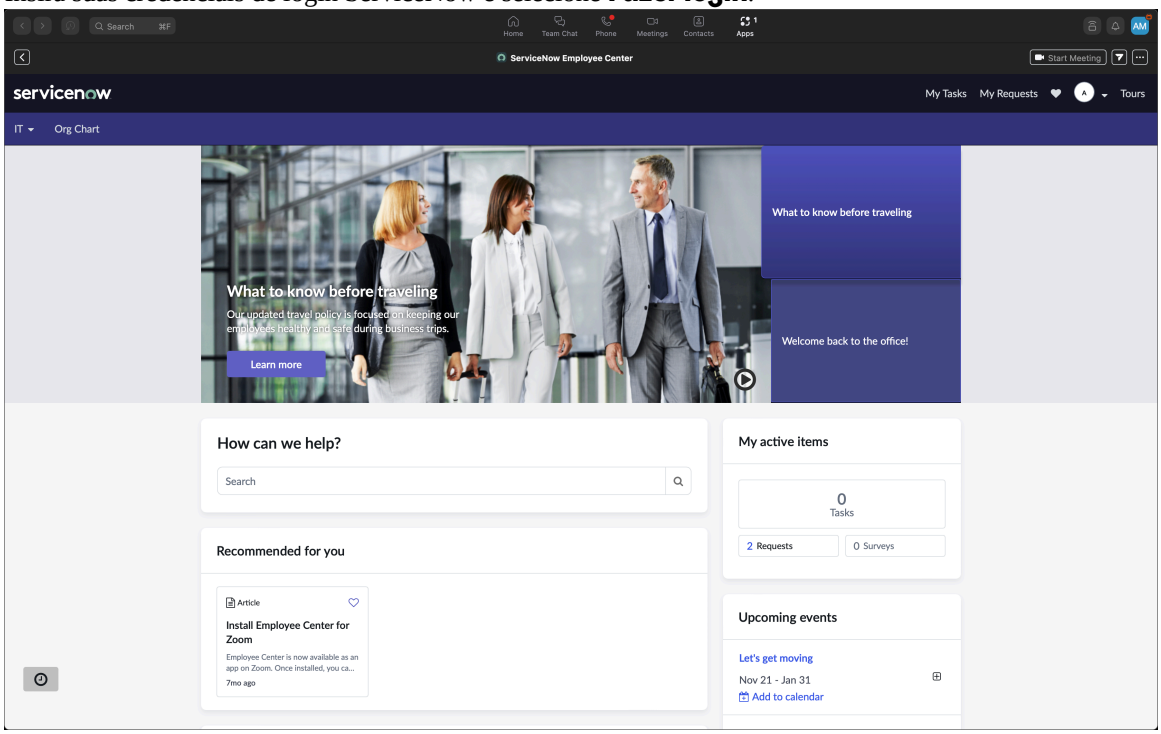
Função necessária: funcionário

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Faça login na aplicação Zoom.
2. Navegar até **Apps** > **Descoberta**.
3. Pesquise e selecione **ServiceNow Employee Center**.
4. Insira suas credenciais de login ServiceNow e selecione **Fazer login**.




A página inicial ServiceNow Central do funcionário é exibida.

## Exibir perfil do funcionário

Exiba o perfil do funcionário com suas informações pessoais no portal do funcionário e Now Mobile.

## Gerenciar seu perfil

Como funcionário, você pode exibir ou atualizar os campos *About, Profile Picture, Add Bio, Personal information, Background Banner, Contact details, Employment details, Preferred Pronoun, and My team*:

Você pode exibir e editar o perfil do funcionário no portal do cabeçalho. As diferentes guias (como Visão geral, Carreira e Itens de trabalho) ficam visíveis em um formato fixo mesmo quando o usuário rola a página. Todos os widgets em uma guia específica estão disponíveis na forma de itens do menu de navegação à esquerda.

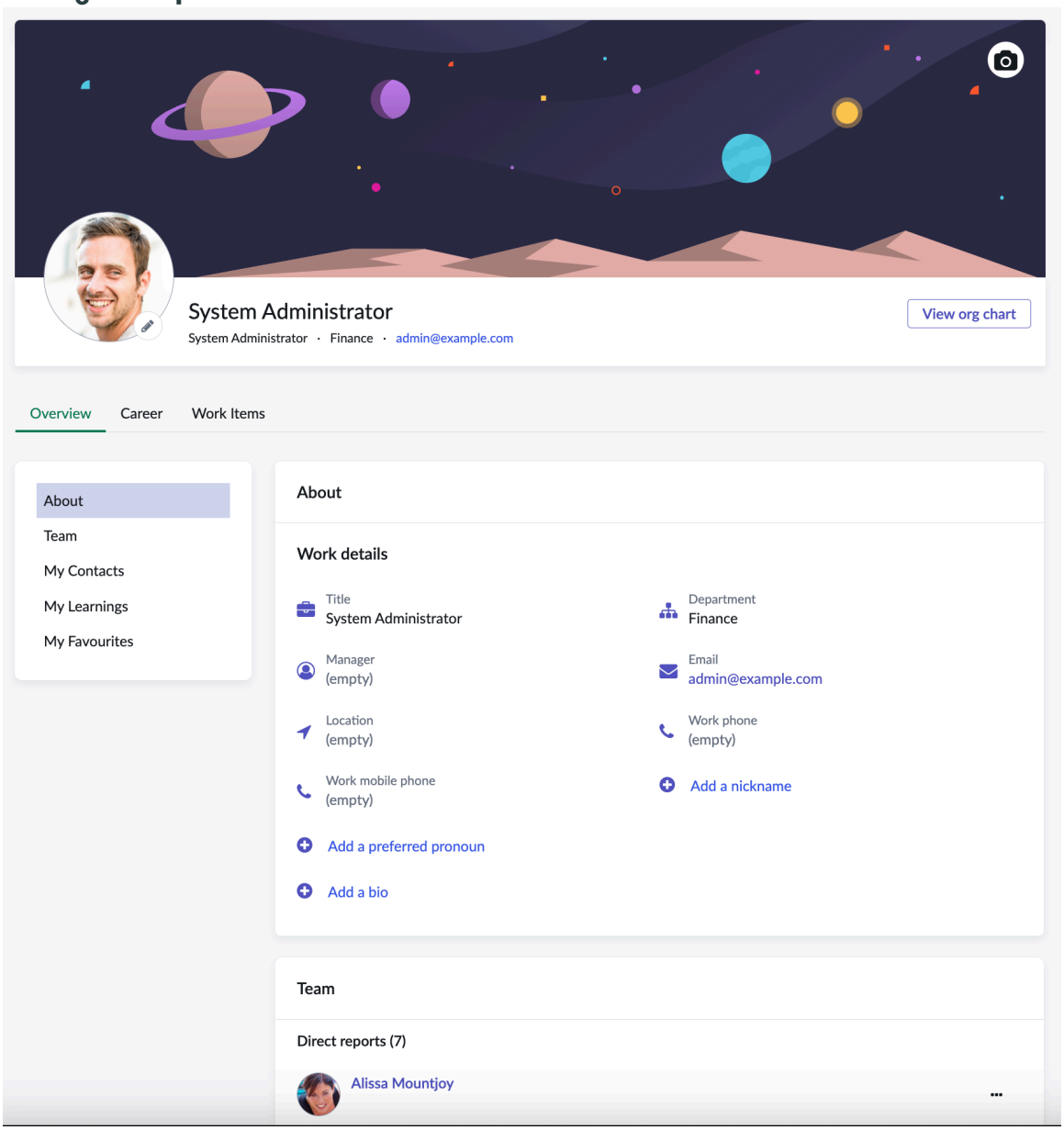
O administrador pode usar as opções de instância para configurar a visibilidade do menu de navegação esquerdo, marcando a caixa de seleção do **painel de visão geral do widget**.

**Nota:**
Na Perfil do funcionário versão 11.0.1, a caixa de seleção do painel Visão geral do widget é configurada na Configuração do portal de perfil.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Visão geral do perfil do funcionário

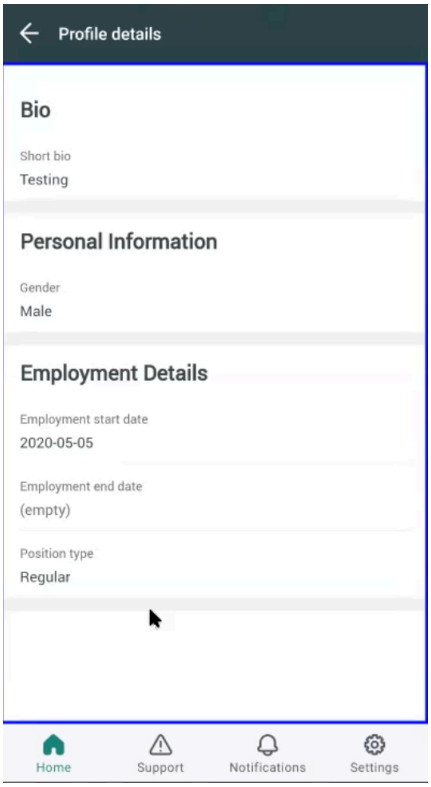



Você pode exibir o perfil do funcionário no aplicativo para celular:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Perfil do funcionário em Now Mobile**




Especifique suas preferências de privacidade e visibilidade de dados marcando as informações do campo para distribuição pública ou privada:

- Defina dados relacionados ao trabalho em seu perfil.
- Gerencie a visibilidade e a privacidade dos dados de perfil.
- Saiba mais sobre sua equipe e estruturas organizacionais.

Para obter mais informações, consulte Configurar o widget de visão geral Perfil do funcionário.

## Usar respostas personalizadas

Os funcionários podem usar o recurso habilitado para pesquisa com IA para buscar informações sobre o saldo de licenças e muito mais na página de pesquisa Central do funcionário.

Respostas personalizadas são um recurso habilitado para Pesquisa com IA, integrado a uma ou mais integrações de terceiros para fornecer conteúdo relevante e informativo da página de pesquisa em Central do funcionário.

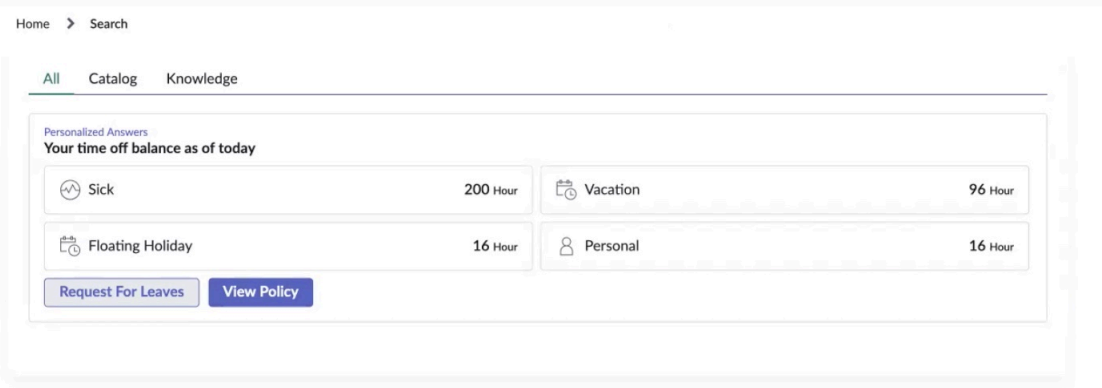
O recurso Respostas personalizadas - folga tem dados específicos do local. As integrações de terceiros padrão disponíveis são Kronos e Workday para regiões específicas que mostram os saldos de licença dos funcionários dessa região.

Os funcionários podem simplesmente acessar a página de pesquisa Central do funcionário e procurar a folga remunerada restante. Além de pesquisar todos os tipos de saldos de licença, os funcionários podem pesquisar informações sobre tipos de licença. Por exemplo, um funcionário pode pesquisar "quanto tempo de licença médica me resta" para ver informações relativas somente à licença médica.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Página de resposta personalizada para saldo de licença**




O funcionário pode verificar rapidamente o restante das licenças do ano e selecionar **Solicitar** licenças para se inscrever. **A política de exibição** é totalmente específica da empresa.

## Perfil do funcionário widget de organograma

Use o widget de organograma Perfil do funcionário para navegar, pesquisar e navegar facilmente pelo organograma.

Como funcionário, você pode fazer o seguinte:

- Navegue por um diretório visual de funcionários com nomes e informações de cargo.
- Saiba mais sobre um funcionário e a estrutura da organização navegando até um perfil detalhado do funcionário.
- Exibir os outros gerentes do usuário atual em um pop-up.
- Exiba relatórios diretos e outros relatórios de um usuário. O número total de relatórios é exibido no cartão do usuário.
- Execute ações rápidas com base no grupo de ação do organograma.

Para obter mais informações sobre opções de instância de widget, consulte Modificar a exibição do widget do organograma.

## Suporte a RTL para Central do funcionário

Como funcionário, você pode mudar a exibição da interface do usuário da direita para a esquerda.

Com base nas suas preferências de idioma, toda a hierarquia da infraestrutura existente para estilizar idiomas da esquerda para a direita - o tema, a página, o widget e a instância de widget do SCSS - é convertida em CSS para idiomas da direita para a esquerda.

- Quando o idioma da sessão é um idioma da direita para a esquerda, por exemplo, hebreu, a direção da interface do usuário do portal é exibida da direita para a esquerda.
- A seta ao lado de Exibir organograma no widget employee_profile, Exibir tudo no ec_pro_dashboard, no widget de tópico de taxonomia do funcionário e em Central do funcionário aponta para a esquerda de acordo com o formato RTL.

Para obter mais informações, consulte Central do funcionário suporte para idiomas da direita para a esquerda.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Gerenciar favoritos

Marque o conteúdo como favorito e acesse facilmente todos os seus favoritos.

### Antes de Iniciar

Função necessária: funcionário

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Acesse todos os seus favoritos com a nova seção de favoritos entre canais no portal ou em Now Mobile. Use a lista **Meus Favoritos** para acessar sua lista de favoritos rapidamente. Os itens permanecem na lista Favoritos até que você os remova.

Você pode ver o ícone ♡ nos seguintes tipos de páginas ou seções:

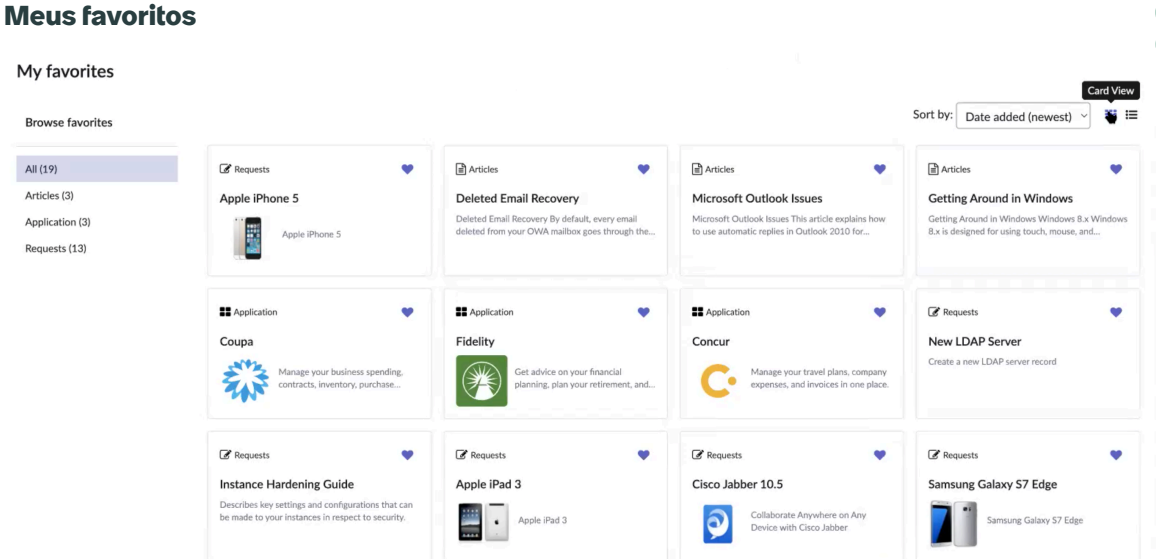
- Página do tópico
- Exibição de detalhes da página do catálogo
- Exibição de detalhes da página de conhecimento
- Página do catálogo clonado
- Minha página de aplicações
- Widget Minhas aplicações
- Widget recomendado para você

Você pode adicionar o conteúdo usado com frequência à sua lista de favoritos. Clique no ícone favorito e a cor do ícone muda. Clique no ícone de coração novamente para remover o item dos seus favoritos.

**Nota:**
A lista de favoritos mostra os itens aos quais você tem acesso.

### Procedimento

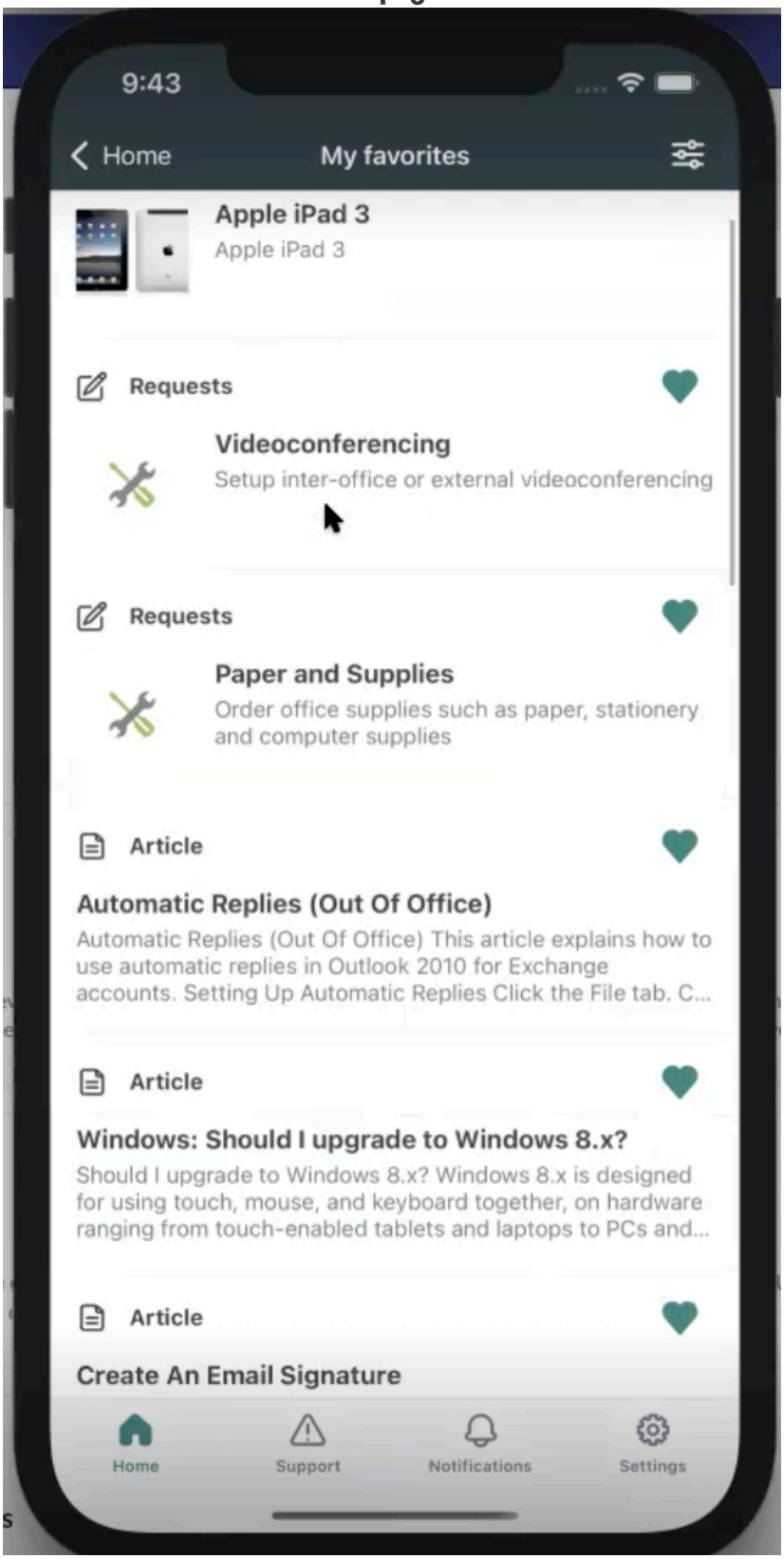
1. Ir para **Meus favoritos**.
2. Veja a lista de seus favoritos clicando no ícone de favoritos no ícone de ▬.




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Meus favoritos na Now Mobile página inicial**




**3.** Execute as seguintes ações:

- Marcar conteúdo como favorito
- Remover dos favoritos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Exibir todos os favoritos
- Classificar e filtrar a lista de favoritos
- Exibir os favoritos nas exibições de grade e lista

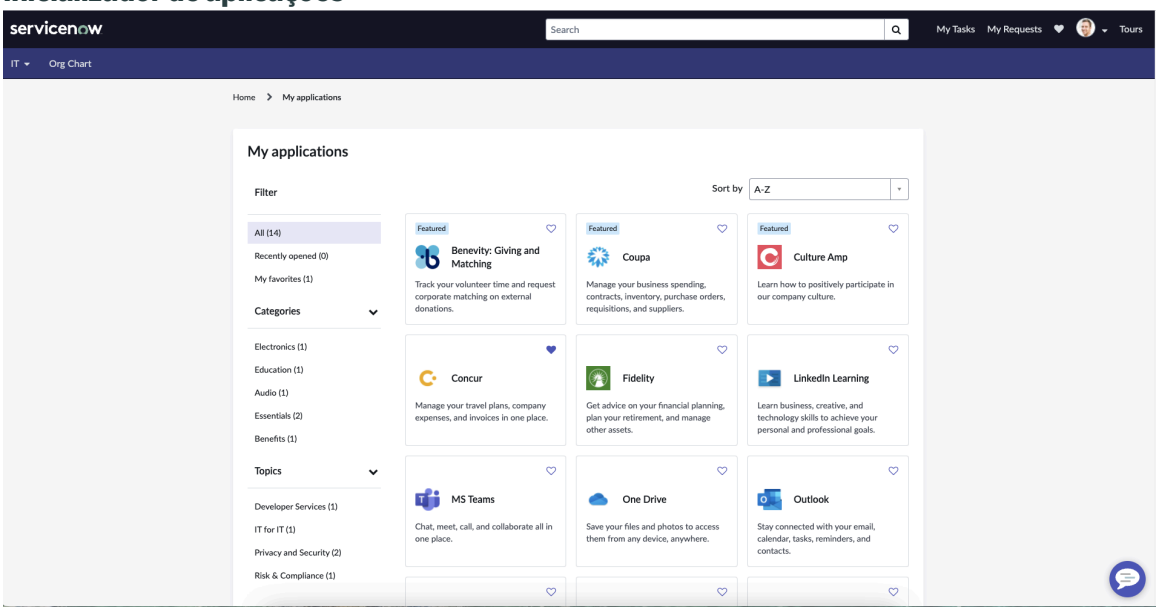
Para obter mais informações sobre como configurar favoritos, consulte Favoritos entre canais

## Acessar aplicações do inicializador da aplicação

Acesse todas as suas aplicações a partir de um local central com um clique.

Como funcionário, você pode acessar as integrações de aplicativos personalizadas e de terceiros. Navegue até as aplicações dos tópicos associados no Central do funcionário - Pro de **Minhas aplicações**. Use as opções **Favoritos**, **Categorias**e **Abertos recentemente** para melhorar a usabilidade.

**Inicializador de aplicações**




- Exiba e inicie todos os apps para os quais você tem permissões.
- Vá rapidamente para as aplicações organizadas nas opções Em **destaque**, **Favoritos**, **Categorias**e **Abertos recentemente**.
- Acesse as aplicações associadas ao tópico em uma página de tópico.
- Exibir aplicações que estão marcadas em uma categoria.
- Selecione aplicações como favoritos.
- Navegue até **Exibir tudo** para obter uma lista completa de aplicações SSO e não SSO.

# Referência do Central do funcionário

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre Central do funcionário componentes e formulários.

## Formulário Configuração de atividade

Use o formulário de Configuração de atividade para fazer uma configuração básica ou uma configuração avançada para uma atividade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Formulário Configuração de atividade

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome da atividade | Nome da atividade. |
| Navegação na atividade | Recurso interno ou externo que você deseja abrir ao clicar em uma atividade. As opções são:<br>• **Interno**<br>• **Externo** |
| Página do portal da atividade | Página do portal interno que você deseja abrir ao clicar em uma atividade. Este campo é exibido somente quando **Interno** é selecionado no campo de **navegação Atividade**. |
| URL externo | URL do site externo que você deseja abrir ao clicar em uma atividade. Este campo é exibido somente quando **Externo** é selecionado no campo de **navegação Atividade**. |
| Aplicação | Aplicação para a qual você deseja configurar a atividade. |
| Primário | Opção para definir a atividade como primária. Você pode definir apenas uma atividade como primária. |
| Ativo | Opção para ativar a atividade para uso. |
| Classificar por | Como você deseja classificar a atividade. Este campo é definido como **sys_created_on** por padrão. Este campo aparece somente para uma configuração básica depois que você seleciona a opção **Primário**. |
| Ordem de Classificação | Ordem na qual você deseja classificar a atividade. As opções são:<br>• **Crescente**<br>• **Decrescente**<br>Este campo é definido como **Crescente** por padrão. Este campo aparece somente para uma configuração básica depois que você seleciona a opção **Primário**. |
| Ícone | Selecione um ícone adequado para o campo Nome da atividade na lista disponível. |
| Ordem | Ordem na qual você deseja que a atividade apareça. |
| Avançado | Opção para fazer uma configuração avançada. |
| Script de exibição de resumo | Script para ler as configurações existentes e exibir a contagem de atividades na exibição Resumo do widget Meus itens ativos. Este campo é exibido somente quando você seleciona a opção **Avançado**. |
| Script de exibição de lista | Script para ler as configurações existentes e exibir tarefas somente para a atividade primária. Essas tarefas são mostradas na exibição de lista do widget Meus itens ativos. Este campo é exibido somente quando você seleciona a opção **Avançado**. |

## Formulário de Detalhes da configuração de atividade

Use o formulário Detalhe da configuração de atividade para especificar quais registros você deseja recuperar de uma tabela quando determinadas condições forem atendidas para uma configuração de atividade básica.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Formulário de Detalhes da configuração de atividade

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Configuração de atividade | Nome da configuração da atividade. |
| Página de destino | Página que você deseja abrir ao clicar em uma atividade no widget Meus itens ativos. |
| Mapeamento do cartão de atividade | Seção para especificar quais registros você deseja recuperar de uma tabela e como essas informações devem ser exibidas. As opções são:<br>• **Básico**<br>• **Com script** |
| Tabela | Tabela da qual você deseja recuperar os dados. |
| Aplicação | Aplicação para a qual você deseja criar a configuração de atividade. |
| Ativo | Opção para ativar a configuração de atividade para uso. |
| Ordem | Ordem na qual a configuração da atividade deve aparecer. |
| Condição | As condições às quais a configuração de atividade se aplica.<br>Especifique as condições do filtro na tabela selecionada. Uma condição inclui um campo, um operador e um valor. Para adicionar condições, à direita dos campos, clique em **E** ou **OU**. Exclua condições clicando no ícone X ao lado da condição. |
| Exibição de cartão básica | Seção que exibe os campos correspondentes à tabela selecionada no campo **Tabela**. Escolha como o widget Minha atividade exibe informações na Exibição de lista preenchendo estes campos:<br>• **Cartão de identificação**<br>• **Cor do selo**<br>• **Imagem**<br>• **Título**<br>• **Descrição**<br>• **Campo 1**<br>• **Campo 2**<br>• **Grupo de ação**<br>Ao selecionar **Grupo**de ações, você pode executar ações diretamente da própria seção Meus itens ativos. Para obter mais informações sobre grupos de ação, consulte Estrutura de ação.<br>Esta seção aparece somente quando **Básico** é selecionado no campo **Mapeamento do cartão de atividade**. |
| Exibição de cartão avançada | Na seção Script de mapeamento de cartão, adicione um script JSON para recuperar registros de uma tabela com base no exemplo na tela. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Formulário de Detalhes da configuração de atividade

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | Esta seção aparece somente quando **Com script** é selecionado no campo **Mapeamento do cartão de atividade**. |

## Formulário de conteúdo pendente

Use o formulário de conteúdo de tarefas pendentes para adicionar tarefas pendentes à página do portal.

### Formulário de conteúdo pendente

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Título | Nome que identifica o link da tarefa. |
| Tipo de conteúdo | Define o tipo de link de tarefa pendente.<br>• Botão Concluir: o funcionário seleciona um botão para concluir a tarefa.<br>• Reproduzir vídeo: o funcionário inicia o vídeo para concluir a tarefa.<br>• Exibir link: o funcionário seleciona um link para concluir a tarefa.<br>• Assinatura eletrônica: requer uma assinatura eletrônica para concluir a tarefa.<br>**Nota:** Para obter mais informações, consulte Adicionar ou modificar o tipo de conteúdo do Content Publishing. |
| Usar conteúdo do bloco | Indica que você deseja usar o conteúdo do bloco na sua tarefa. |
| Bloquear conteúdo | O conteúdo do bloco da tarefa.<br>Aparece quando você marca **Usar conteúdo do bloco**.<br>**Nota:** Para obter mais informações, consulte Adicionar ou modificar o conteúdo do bloco. |
| Ativo | Indica que o conteúdo da tarefa está ativo e disponível para uso. |
| Texto do botão | Texto que descreve o botão. Por exemplo, para indicar conclusões de inscrição em um plano de benefícios, insira Inscrição concluída. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Formulário de conteúdo pendente

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | Aparece quando o botão Concluído é selecionado em **Tipo de conteúdo**. |
| Modelo de assinatura eletrônica | O modelo de assinatura eletrônica usado com o tipo de conteúdo de assinatura eletrônica.<br>**Nota:** Para obter mais informações, consulte Configurar um modelo de assinatura eletrônica. |
| Vídeo | O link do vídeo que você deseja que um funcionário clique.<br>Aparece quando você seleciona **Reproduzir vídeo** no **Tipo de conteúdo**.<br>Defina links de vídeo em Conteúdo do link.<br>**Nota:** Para obter mais informações, consulte Adicionar ou modificar o conteúdo do bloco. |
| Link | O link que você deseja que um funcionário clique.<br>Aparece quando **Exibir link** é selecionado em **Tipo de conteúdo**.<br>Defina links em Conteúdo do link. Para obter mais informações, consulte Adicionar ou modificar o conteúdo do bloco.<br>**Nota:** Dependendo das suas configurações ou extensões, o link pode ser aberto em uma nova janela. |
| Rich text | Área para fornecer informações detalhadas sobre a tarefa.<br>Use as ferramentas de edição para aprimorar a aparência do texto.<br>Aparece se você não marcar **Usar conteúdo do bloco**. |

## Referência da experiência de aprovações

Use as informações de referência a seguir para melhorar a experiência de aprovação.

## Configurações de tarefa padrão

Use as seguintes configurações de tarefa padrão disponíveis para aprovações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Solicitação com *sysapproval* como coluna de referência e *sc_request* como tabela de referência.
- Item solicitado com *sysapproval* como coluna de referência e *sc_req_item* como tabela de referência.

Você pode personalizar as configurações de tarefa para atender aos seus requisitos. O modelo de dados é uma extensão da Central do funcionário **configuração de tarefas pendentes** como uma lista relacionada. Siga as instruções Habilitar configuração de tarefa para aprovações sobre como configurar a experiência de aprovação. Para obter mais informações sobre como configurar aprovações, consulte Experiência de aprovações configuráveis

### Não é possível ver tarefas de aprovação

Certifique-se de ter as funções approver_user ou business_stakeholder para ver as tarefas de aprovação dos itens **sc_request** ou **sc_req_item**. No método *_getClosureFunction()* de Script Include todoPageUtils:

```
if (tableName == 'sysapproval_approver') {
 if (!(gs.getUser().hasRole('approver_user') || gs.getUser().hasRole('business_stakeholder'))) {
  var queryString =
 "sysapproval.sys_class_name!=sc_request^sysapproval.sys_class_name!=sc_req_item^NQsysa
pprovalISEMPTY";
  grTask.addEncodedQuery(queryString);
 }
}
```

### Fallback para configuração de tabela primária

Quando a tabela secundária não tem configuração de tarefa, o fallback está um nível acima de sua hierarquia e seleciona a configuração de tarefa da tabela primária. Quando o primário da tarefa não está disponível, o fallback é para a configuração padrão.

### SAP Informações de referência do Concur

Use as informações a seguir para SAP integração do Concur.

- Todas as ações do Concur estão presentes no plug-in **SAP Concur Spoke** (sn_sap_concur_spok).
- Os **relatórios** do Concur de extração de trabalho programado (sysauto_script) são acionados diariamente. Este trabalho programado chama internamente o registro de **integração do Concur** da tabela de **origem** de integração (sn_hr_integr_fw_source) da estrutura do ESM.
- O trabalho de programação é executado e atualiza o registro na tabela de **detalhes de sincronização do Concur** (sn_ex_cnc_concur_sync_details) com o carimbo de data/hora mais recente.
- Os relatórios do Concur da ServiceNow são sincronizados na tabela de preparação do **relatório de despesas do Concur** (sn_ex_cnc_concur_report_staging).
- Os relatórios da tabela Preparação são transformados na tabela **Relatório de despesas do Concur** (sn_ex_cnc_concur_report) pela estrutura do ESM. Use o mapa de transformação Mapa de transformação do **relatório do Concur** na **tabela Mapa de transformação** da tabela (sys_transform_map).
- O registro de aprovação é criado na tabela de pendências **de integração** extraída (sn_hr_integr_fw_todo_inbound) com base no campo Aprovador na tabela **Relatório de despesas do Concur**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Workday informações de referência

Use as informações a seguir para integração Workday.

- O Workday usa relatórios RAAS para enviar dados para o sistema externo. Para obter mais informações sobre RAAS e informações no nível de campo sobre licenças, planilhas de horas, remuneração, mudança de trabalho, requisição de trabalho ou licença de dispensa, consulte Workday HR Spoke .
- Somente as solicitações em aberto são exibidas na página **Minhas tarefas** dos aprovadores.
- As ações de aprovação e rejeição são realizadas usando um *Integration System User (ISU)*. ISU é um usuário virtual (e não um usuário real) que ajuda na proteção das credenciais do aprovador. Com o uso de ISU, os registros de aprovação e rejeição protegem os dados confidenciais de acordo com sua configuração em Workday. Por exemplo,
  - Quando João da Silva, o aprovador insere a planilha de horas aprovada como comentário, o comentário mostrado como João da Silva (john.doe@acme.com): planilha de horas aprovada.
  - Quando John Doe executa a ação Aprovar, um comentário é adicionado no Workday como John Doe (john.doe@acme.com): Ação – Aprovar.
  - Quando John Doe executa a ação Rejeitar, um comentário é adicionado no Workday como John Doe john.doe@acme.com): Ação – Rejeitar.
  - Quando John Doe executa a ação Rejeitar com um comentário-Solicitação não está em conformidade com a política da empresa, dois comentários são adicionados John Doe (john.doe@acme.com): Ação–Reject John Doe(john.doe@acme.com) : a solicitação não está em conformidade com a política da empresa.
- As ações de aprovação ou rejeição são enviadas prontas para uso para todos os casos de uso.
- Quando uma aprovação é delegada de um aprovador para outro no Workday; A fonte de dados do relatório não é capaz de lidar com a mudança de delegação, como tarefa delegada e outros detalhes de delegação.
- Quando uma solicitação requer uma aprovação em vários níveis com o nível 1 aprovado no Workday e na ServiceNow, você pode ver duas entradas para a mesma aprovação. Esta é uma limitação com o uso de ISU.
- Os anexos oferecem suporte a um limite máximo de 12 MB. Certifique-se de que o tamanho do anexo seja inferior a 12 MB.
- Use os seguintes scripts:
  - WorkdayApprovalToDosClientUtilSNC: recupera registros do processo de limpeza nas aprovações do Workday.
  - WorkdayApprovalToDosHelperSNC: contém constantes relacionadas às aprovações do Workday.
  - WorkdayApprovalToDosClientUtil: estende o WorkdayApprovalToDosClientUtilSNC e permite que os usuários definam um código personalizado.
  - WorkdayApprovalToDosHelperUtils: estende WorkdayApprovalToDosHelperUtilsSNC e permite que os usuários definam um código personalizado.
  - WorkdayApprovalToDosHelperUtilsSNC: fornece funções para aprovações do Workday.
- Certifique-se de configurar os controles de usuário e os privilégios corretos para os casos de uso de Mudança de remuneração e Autorização de gastos. Somente os usuários autorizados podem exibir os registros e dados confidenciais do Workday.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para proteção de dados, use a política de limpeza padrão para excluir dados com mais frequência. Por padrão, a limpeza de dados acontece após em 30 dias.
- Certifique-se de que somente o administrador de RH [sn_hr_core.admin] tenha acesso às informações confidenciais, conforme explicado em Remover a função de administrador de RH do administrador do sistema de TI.

Para obter mais informações sobre como configurar aprovações, consulte Experiência de aprovações configuráveis.

## Aprovações em dispositivos móveis

Somente as aprovações que estão na tabela **sysapproval_approver** são mostradas usando o cartão genérico no Now Mobile.

Para desabilitar o recurso, altere o valor deste sys_property: sn_me_todos.all_approvals_mobile_enabled para falso.

## Uso do grupo de ação OOTB

Use o **grupo de ação Aprovações pronto** para uso para exibir ações como **Aprovar** e **Rejeitar**. Para obter mais informações, consulte Estrutura de ação.

**Nota:**
Para que as ações apareçam no widget Meus itens, você pode adicionar o **grupo de ações Aprovações** de OOTB de **Todos** > **Central do funcionário** > **Administração** > **Configurações de tarefas pendentes**, clique em uma configuração de tarefas pendentes existente, navegue até o registro **Detalhes da configuração de tarefas** pendentes e use o grupo de ação OOTB em **Mapeamento de campos**.

## Informações adicionais

- Clique nos URLs para obter informações adicionais e contexto.
- Permita que as BUs adicionem tabelas que não sejam de tarefa facilmente à lista nas tabelas de referência de configuração de tarefas pendentes ou de tarefa, passando tabelas que não sejam de tarefa como uma matriz no `Scripted Extension Points`. `sn_hr_sp.TodoNonTaskTables`e `sn_ex_sp.RefNonTaskTables`.

## Formulário Bloquear conteúdo

Formulário Bloquear conteúdo

### Campos de conteúdo do bloco

| Campos | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome do conteúdo do bloco.<br><br>O nome é o que você seleciona ao extrair conteúdo do bloco para um blog da comunidade. |
| Permitir personalização | Permite o uso de variáveis obtidas das tabelas Perfil de RH ou Usuário do sistema para personalizar seu conteúdo.<br><br>Marque a caixa e a **tabela de referência do usuário será** exibida. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Campos de conteúdo do bloco

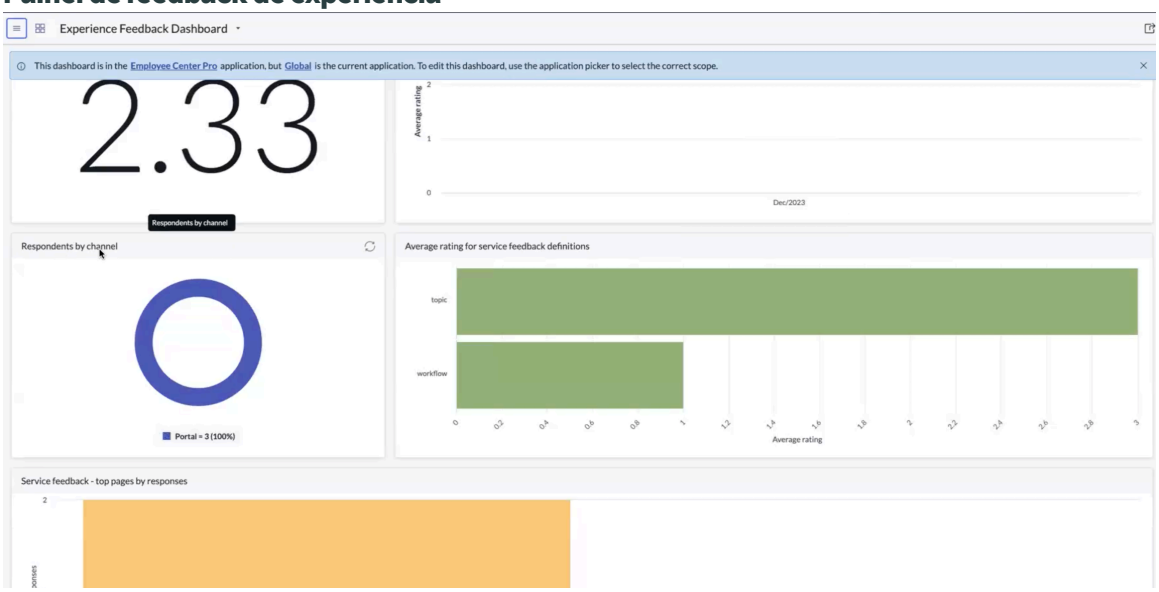
| Campos | Descrição |
|---|---|
| Tabela de referência de usuário | Determina as variáveis que você pode usar para personalizar o texto do conteúdo do bloco.<br><br>Selecione **Perfil de RH** para selecionar variáveis da tabela sn_hr_core_profile.<br><br>Selecione **Usuário** para selecionar variáveis da tabela sys_user. |
| Selecionar variáveis | Exibe variáveis dependentes da tabela selecionada na **tabela de referência do usuário**.<br><br>As variáveis extraem informações da tabela selecionada para personalizar o conteúdo do bloco. |
| Rich text | Texto que compreende o conteúdo do bloco.<br><br>Para inserir variáveis, coloque o cursor no local desejado e clique na variável.<br><br>Use as ferramentas de formatação para aplicar opções de formatação, como negrito, itálico, sublinhado e estilo de fonte. |

## Painel de feedback de experiência

Rastreie todas as suas respostas de feedback com o painel de feedback de experiência.

O painel de feedback de experiência ajuda a rastrear todas as respostas de feedback coletadas dos usuários em um só lugar.

### Painel de feedback de experiência




As seguintes funções são necessárias para acessar o painel:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Nome | Descrição |
|---|---|
| assessment_admin | Esta função tem acesso aos componentes de avaliação. |
| esc_admin | Esta função é o administrador da Central de serviços ao funcionário |

Você pode ver as seguintes tendências no painel.

**Classificação média (últimos 6 meses):** mostra a classificação média coletada nos últimos seis meses.

**Classificação média ao longo do tempo:** mostra a classificação média coletada para um período.

**Entrevistados por canal:** mostra o número de respostas recebidas com base no tipo de canal usado para obtê-las. Por exemplo, portal ou feedback por e-mail.

**Classificação média das definições de feedback de serviço:** mostra a classificação média de cada definição de feedback criada. Por exemplo, a classificação média das páginas do tópico que residem em diferentes taxonomias ou a classificação média dos fluxos de trabalho.

**Feedback de serviço - principais páginas por respostas:** mostra as principais opções nas páginas em que o feedback é recebido no portal.

**Respostas do feedback de experiência:** mostra o número de respostas recebidas por meio do widget de gaveta no portal.

**Feedback de experiência - principais páginas por respostas:** mostra as principais opções nas páginas em que o widget de gaveta é usado para fornecer feedback.

## Formulário de rodapé

Use o formulário Rodapé para criar um novo rodapé que você deseja que apareça em Central do funcionário ou Central do funcionário - Pro.

### Formulário de rodapé

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome do rodapé. |
| Portal | O portal ao qual você deseja associar este rodapé. |
| Logotipo | O logotipo da sua empresa que você deseja que apareça no rodapé. |
| Conteúdo da organização | Informações sobre sua empresa que você deseja que apareçam no rodapé. |
| Direito autoral | As informações de direitos autorais a serem exibidas no rodapé. |
| Ativo | Opção para ativar este rodapé para uso. |

## Formulário Menus de rodapé

Use o formulário Menus de rodapé para criar um novo menu de rodapé que você deseja que apareça em seu Central do funcionário ou Central do funcionário - Pro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Formulário Menus de rodapé

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Rodapé | O nome do rodapé para o qual você deseja criar menus. |
| Menu | A categoria principal na qual você deseja que os links do rodapé sejam exibidos. |
| Tipo de Link | Como você deseja que os links no menu apareçam no rodapé em Central do funcionário. Selecione uma das seguintes opções:<br>• **Links de navegação**: exibe os links na parte superior do rodapé. Você pode adicionar links que permitem navegar para diferentes recursos de informações e páginas.<br>• **Links inferiores**: exibe os links na parte inferior do rodapé. Você pode adicionar links para informações como termos e condições, declaração de privacidade e assim por diante.<br>• **Ícones sociais**: exibe ícones de mídias sociais, como Twitter, Facebook e LinkedIn. |
| Ordem | A ordem na qual você deseja que o menu apareça no rodapé. |

## Formulário de configuração de feedback

Use o formulário de configuração de feedback para direcionar um portal para respostas de feedback de seus usuários.

### Formulário de configuração de feedback

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome do registro da tabela |
| Portal de feedback | Portal direcionado para feedback |
| Resposta anônima | Selecione conforme necessário.<br>• **Aceitação do usuário:** o administrador recebe os detalhes do usuário do feedback.<br>• **Anônimo:** os detalhes do usuário permanecem anônimos. |
| Aplicação | Escopo da aplicação em que o registro reside. |
| Ativo | Selecionado<br>Opção para habilitar o escopo da aplicação. |
| Ordem | Ordem de prioridade do registro. |
| Informações de privacidade | Você pode configurar os seguintes campos. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Formulário de configuração de feedback

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | • **Link de privacidade do usuário:** link que contém termos e condições da política de privacidade da empresa.<br>• Texto de**privacidade do usuário:** texto de solicitação para notificar o usuário sobre a política de privacidade.<br>• Texto de**ajuda de privacidade do usuário: texto** de ajuda com uma descrição resumida da política de privacidade. |
| Preferências de mensagens de sucesso | Você pode configurar os seguintes campos.<br>• Ícone de**sucesso:** ícone a ser exibido com a mensagem de sucesso.<br>• **Texto** de sucesso Mensagem de sucesso que é exibida para o usuário após o envio do feedback.<br>• **Descrição do sucesso:** mensagem de confirmação exibida após o envio do feedback. |
| Opções de gaveta | Você pode configurar os seguintes campos.<br>• Texto da**gaveta:** texto visível no widget da gaveta de feedback.<br>• Posicionamento da**página:** posicionamento da gaveta de feedback na página do portal.<br>• **Orientação:** orientação da gaveta de feedback na página do portal.<br>• **Posição a partir do topo:** posição em que a gaveta aparece na página. |

## Formulário de definição de feedback

Use o formulário de definição de feedback para adicionar o widget de feedback de experiência a uma página no portal.

### Formulário de definição de feedback

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome da definição de feedback |
| Tipo | Selecione conforme necessário.<br>• **Gaveta:** widget visível no portal.<br>**Nota:**<br>Você pode excluir manualmente o widget de gaveta de uma página no portal.<br>• **Na página:** feedback para uma página. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Formulário de definição de feedback

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | • **Tópico:** feedback para uma página de tópico em uma taxonomia.<br>• **Fluxo de trabalho:** portal ou e-mail em que você deseja configurar a experiência de feedback. |
| Canal | Selecione uma das opções a seguir.<br>• O**portal** é direcionado quando você deseja receber o feedback das páginas do portal.<br>• O e-**mail** é selecionado para receber o feedback por e-mail do Outlook.<br>Este campo está disponível somente quando **Fluxo** de trabalho é selecionado no campo **Tipo**. |
| Notificação por e-mail | Opção para selecionar o tipo de notificação para o e- **mail**do canal. |
| Pergunta | Pergunta para obter feedback.<br>Este campo está disponível para todos os campos de **Tipo**, exceto **Gaveta**. |
| Classificação | Tipo de classificação a ser exibido.<br>Este campo está disponível para todos os campos de **Tipo**, exceto **Gaveta**. |
| Permitir informação adicional | Selecionado<br>Opção para habilitar o campo **Permitir informações adicionais**. |
| Rótulo de informações adicionais | Solicitar para fornecer mais feedback por escrito. |
| Público | Público qualificado para fornecer feedback. |
| Ordem | Ordem de prioridade do feedback. |
| Ativo | Selecionado<br>Opção para manter o registro de definição de feedback ativo. |

## Tamanhos padrão de faixa e ícone

Use os seguintes tamanhos para a faixa e os ícones para obter o desempenho ideal do portal.

### Imagens e tamanhos

| Imagens | Tamanhos |
|---|---|
| Página inicial | 1440 x 400 px |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Imagens e tamanhos

| Imagens | Tamanhos |
|---|---|
| | A altura é de 400 px e a largura é responsiva. Para desktop: janela de visualização de 1440px de largura, 1440 x 400px<br><br>**Nota:** Para solucionar problemas da imagem da faixa de plano de fundo da Central do funcionário na exibição móvel, consulte KB1280740 e outros KBs relacionados. |
| Página do tópico | 1258 x 300 px<br><br>A altura é de 300 px e a largura é responsiva. Para desktop: 1440px com janela de visualização, 1258 x 300px |
| Ícones | Ícone do tópico: 56 x 56px |

## Formulário de conteúdo de link

Formulário de conteúdo de link.

### Conteúdo do link

| Campo | Descrições |
|---|---|
| Nome | O nome que descreve o link para o conteúdo. |
| URL | O link da URL para o conteúdo a ser exibido no portal de serviços.<br><br>Este campo só é exibido quando você seleciona **Vídeo** ou **Link** na lista **Tipo**. |
| Conteúdo de tarefa pendente | O conteúdo de tarefa que você deseja fazer referência ao conteúdo do link.<br><br>Este campo só é exibido quando você seleciona **Tarefa** no campo **Tipo**.<br><br>**Nota:** Use este campo para referenciar seu conteúdo de tarefa a um link que pode ser usado em uma faixa ou conteúdo estilizado. Para obter mais informações, consulte Criação de conteúdo de tarefa que aparece em uma faixa ou conteúdo estilizado. |
| Tipo | O tipo de link para o conteúdo.<br>• Vídeo: o link é um vídeo.<br><br>**Nota:** Deve ser um link incorporado.<br><br>• Link: o link é para conteúdo, informações, imagem ou documentação. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Conteúdo do link

| Campo | Descrições |
| --- | --- |
| | • Tarefa pendente: o link é uma tarefa pendente.<br><br>**Nota:**<br>Use isso quando quiser colocar um link de tarefa em uma faixa ou conteúdo estilizado.<br><br>• Link de Fóruns: link para uma publicação de fórum de Comunidades. Aparece somente quando o plug-in Communities [com.sn_communities] está instalado.<br><br>**Nota:**<br>Depois que o conteúdo do link for associado ao conteúdo do portal, o **tipo** não poderá ser modificado. Consulte Biblioteca de Conteúdo. |
| Carregar link em | Você pode substituir como os links são abertos no portal.<br><br>Anteriormente, todo o conteúdo do link era carregado em uma nova guia. Use este campo para carregar seu link na página atual do portal.<br><br>Nova guia: valor padrão e carrega o conteúdo do link em uma nova guia no portal.<br><br>Nova guia: valor padrão e carrega o conteúdo do link em uma nova guia no portal.<br><br>Página atual: selecione para carregar o conteúdo do link no portal e não como uma guia separada. |
| Fórum | O fórum em Comunidades que você deseja que o link apareça e compartilhe com os membros do fórum.<br><br>Aparece somente quando o **Link de fóruns** é selecionado em **Tipo** e o plug-in Communities [com.sn_communities] está instalado.<br><br>Para obter informações sobre Communities, consulte Communities . |
| Tópico | Tópico em que você deseja que o link apareça. Os tópicos são subcategorias de um fórum.<br><br>Por exemplo, RH é o fórum e Benefícios é uma subcategoria de RH. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Conteúdo do link

| Campo | Descrições |
|---|---|
| | Aparece somente quando o **Link de fóruns** é selecionado em **Tipo** e o plug-in Communities [com.sn_communities] está instalado. |
| Publicação do fórum | A lista de publicações do tópico ou fórum para o qual o link é exibida.<br><br>Por exemplo:<br>• Fórum: RH<br>• Abrir inscrição: benefícios<br>• Publicação do fórum:<br><br>Aparece somente quando o **Link de fóruns** é selecionado em **Tipo** e o plug-in Communities [com.sn_communities] está instalado. |

## Formulário de conteúdo de notificação

Formulário de conteúdo de notificação

### Formulário Conteúdo da notificação

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Título | Título exibido para a notificação por push. |
| De | O endereço de e-mail da pessoa ou organização da qual você deseja que a notificação seja enviada.<br><br>**Nota:**<br>Este campo é exibido somente quando o **Tipo de conteúdo** é E-**mail**. |
| Responder para | Endereço de e-mail que você deseja que apareça no campo **Responder a** do e-mail. |
| Assunto | O assunto do e-mail. |
| Usar conteúdo do bloco | Indica que você deseja usar o conteúdo do bloco como uma notificação. |
| Bloquear conteúdo | Exibe somente quando você marca **Usar conteúdo do bloco**. Selecione o conteúdo do bloco que você deseja que apareça como uma notificação ou selecione **Novo** para criar conteúdo do bloco.<br><br>**Nota:**<br>Para obter mais informações, consulte Adicionar ou modificar o conteúdo do bloco. |
| Corpo | Exibe somente quando você marca **Usar conteúdo do bloco**. Insira o texto da mensagem para sua notificação. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Formulário Conteúdo da notificação

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | **Nota:** Você pode usar as edições de rich text para aprimorar sua notificação. |
| Descrição | Aparece somente quando você seleciona **Push** na lista **Tipo de conteúdo**.<br>Uma descrição da notificação por push. |
| Tipo de conteúdo | O tipo de notificação que você deseja enviar. Defina o valor como Push ou E- mail. |
| Ativo | Opção para ativar a notificação por push para uso.<br>**Nota:** Seu conteúdo deve estar ativo para ser publicado. |

## Formulário de link rápido

Use o formulário de link rápido para criar um novo link rápido e especificar o tipo de conteúdo para o link rápido.

### Formulário de link rápido

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tipo de conteúdo | O tipo de conteúdo que você deseja que o link rápido exiba. As opções são:<br>• **Conhecimento**<br>• **Item do catálogo**<br>• **Página**<br>• **Link externo** |
| Nome | O nome do link rápido. |
| Conhecimento | Artigo de conhecimento que você deseja abrir ao clicar no link rápido. Este campo é exibido somente quando **Conhecimento** é selecionado no campo **Tipo de conteúdo**. |
| Item do catálogo | Item do catálogo que você deseja abrir ao clicar no link rápido. Este campo é exibido somente quando o **Item do catálogo** é selecionado no campo **Tipo de conteúdo**. |
| Página | Página que você deseja abrir ao clicar no link rápido. Este campo é exibido somente quando **Página** é selecionada no campo **Tipo de conteúdo**. |
| Parâmetros de consulta adicionais | Para a página selecionada no campo **Página**, você pode especificar parâmetros de consulta adicionais aqui. Este campo é exibido somente quando **Página** é selecionada no campo **Tipo de conteúdo**. |
| Link externo | Link externo que você deseja abrir ao clicar no link rápido. Este campo é exibido somente quando **Externo** é selecionado no campo **Tipo de conteúdo**. |
| Ativo | Opção para ativar o link rápido para uso. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Formulário de link rápido

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Substituir título | O título inserido neste campo substitui o título padrão do link rápido. |
| Substituir descrição resumida | A descrição resumida inserida neste campo substitui a descrição resumida padrão do link rápido. |
| Imagem em segundo plano | A imagem de fundo do link rápido. |
| Ícone | O ícone do link rápido. |

## Formulário de taxonomia

Use o formulário de taxonomia para criar sua própria taxonomia para o portal Central do funcionário.

### Formulário de taxonomia

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome exclusivo que identifica a taxonomia. |
| Gerentes | Gerentes ou grupo de gerentes do conteúdo de taxonomia. |
| Aplicação | Escopo da aplicação ao qual a taxonomia pertence. |
| Ativo | Indica se o conteúdo de taxonomia está ativo ou não. |
| Domínio | Domínio ao qual o conteúdo de taxonomia pertence. |
| Descrição | Descrição do conteúdo de taxonomia. |

## Formulário de link externo

Use o formulário de link externo para criar um link externo.

### Formulário de link externo

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Título | Título do link externo. |
| Descrição resumida | Descrição resumida do link externo. |
| URL | URL do link externo. |

## Formulário de item de menu

Use o formulário Itens de menu para configurar os itens do menu **Mais** no cabeçalho Central do funcionário.

### Formulário de mais itens

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Rótulo | Nome que aparece para o item no menu. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Formulário de mais itens

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Menu primário | Este campo já deve conter o nome do menu ao qual você está adicionando itens. |
| Ordem | Valor que determina onde o item aparece no menu em relação a outros itens de menu. |
| Tipo | O tipo de página ao qual o item está vinculado. Por exemplo, você pode vincular a outra página no portal ou a um URL externo. Os campos de formulário variam de acordo com a opção selecionada nesta lista. |
| Aplicação | Aplicação para o item de menu |
| Página | Nome da página do portal à qual o item está vinculado. |
| Condição | Determina quais condições são necessárias para que os itens de menu sejam exibidos no cabeçalho. |
| Glifo | Ícone que aparece ao lado do item de menu. |

## Formulário de critérios do usuário

Adicione um registro de critérios do usuário para decidir quais usuários, funções e grupos podem acessar um link rápido.

### Formulário de critérios do usuário

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome dos critérios do usuário. |
| Usuários | Usuários que podem acessar o link rápido quando você aplica os critérios do usuário. Clique no ícone Desbloquear usuários para selecionar usuários. Clique no ícone Adicionar-me para adicionar a si mesmo como usuário. Clique no ícone Adicionar endereço de e-mail para adicionar o endereço de e-mail de um usuário. |
| Grupos | Grupos que podem acessar o link rápido quando você aplica os critérios do usuário. Clique no ícone Desbloquear grupos para selecionar os grupos.<br>**Nota:**<br>Use Grupos em vez de Critérios avançados do usuário para obter seus dados armazenados em cache. |
| Funções | Funções que podem acessar o link rápido quando você aplica os critérios do usuário. Clique no ícone Desbloquear funções para selecionar as funções. |
| Avançado | Opção para criar um script para os critérios do usuário.<br>**Nota:**<br>Use Grupos em vez de Critérios avançados do usuário para obter seus dados armazenados em cache. |
| Aplicação | Este campo é definido automaticamente como Central do funcionário. |
| Ativo | Opção para ativar os critérios deste usuário para uso. |
| Empresas | Empresas que podem acessar o link rápido quando você aplica os critérios do usuário. Clique no ícone Desbloquear empresas para selecionar as empresas. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Formulário de critérios do usuário

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Locais | Locais que podem acessar o link rápido quando você aplica os critérios do usuário. Clique no ícone Desbloquear locais para selecionar os locais. |
| Departamentos | Departamentos que podem acessar o link rápido quando você aplica os critérios do usuário. Clique no ícone Desbloquear departamentos para selecionar os departamentos. |
| Corresponder tudo | Opção para tornar todas as condições necessárias quando os critérios do usuário forem aplicados. As condições são definidas nos campos anteriores, como Empresas, Locais, Departamentos e assim por diante. |

## Saída de Critérios do usuário

Saída de critérios do usuário com base nos valores **Disponível para** e **Não disponível para**.

### Saída de Critérios do usuário

| Disponível para | Indisponível para | Resultado |
|---|---|---|
| Não definido | Não definido | Acessível a todos os usuários. |
| Não definido | Definido | Acessível a todos os usuários, exceto os usuários que se enquadram nos critérios **Não disponível para**. |
| Definido | Não definido | Acessível somente aos usuários que se enquadram nos critérios **Disponível para**. |
| Definido | Definido | Acessível somente aos usuários que se enquadram nos critérios **Disponível para**. |
| Definido | Definido (com alguns usuários que se enquadram nos critérios **Disponível para** ) | Acessível a todos os usuários que se enquadram nos critérios **Disponível para** e não se enquadram nos critérios **Não Disponível para**. |

## Formulário Conteúdo conectado

Use o formulário de conteúdo conectado para associar conteúdo aos tópicos em sua taxonomia.

### Formulário Conteúdo conectado

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tipo de conteúdo | O tipo de conteúdo que você deseja associar a um tópico. As opções são:<br>• **Item do catálogo**<br>• **Conhecimento**<br>• **Link Rápido** |
| Item do catálogo | O item do catálogo que você deseja associar ao tópico. Este campo é exibido somente quando **Item do catálogo** é selecionado no campo **Tipo de conteúdo**. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Formulário Conteúdo conectado

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Conhecimento | O artigo de conhecimento que você deseja associar ao tópico. Este campo é exibido somente quando **Conhecimento** é selecionado no campo **Tipo de conteúdo**. |
| Link rápido | O link rápido que você deseja associar ao tópico. Este campo é exibido somente quando **Link rápido** é selecionado no campo **Tipo de conteúdo**. |
| Tópico | O tópico ao qual você deseja associar o conteúdo. |

## Formulário Conteúdo em destaque

Use o formulário de conteúdo em destaque para marcar o conteúdo conectado associado como conteúdo em destaque para um tópico.

### Formulário Conteúdo em destaque

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Conteúdo conectado | Conteúdo conectado associado ao tópico. Pesquise e selecione o conteúdo conectado associado ao tópico. |
| Tópico | Tópico no qual você deseja que o conteúdo em destaque apareça. |
| Ordem | Ordem na qual você deseja que o conteúdo em destaque apareça. |

## Formulário de tópico

Use o formulário de tópico para criar tópicos para a taxonomia nova ou clonada.

### Formulário de tópico

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome do tópico. |
| Taxonomia | Taxonomia à qual você deseja associar o tópico. |
| Tópico principal | Tópico primário ao qual você deseja associar este tópico. Deixe este campo em branco se o tópico que você está criando for o tópico primário. |
| Aplicação | Este campo é definido como Central do funcionário por padrão. |
| Ativo | Opção para disponibilizar o tópico para uso. |
| Ordem | Ordem na qual você deseja que o tópico apareça. |
| Descrição | Breve descrição do tópico. |
| Ícone | Ícone que você deseja exibir para o tópico. Clique **em Clique para adicionar...** para navegar e selecionar uma imagem que você deseja definir como o ícone do tópico. Os tipos de arquivo compatíveis incluem .jpg, .png, .bmp, .gif, .jpeg, .ico e .svg.<br>Os tamanhos recomendados para os ícones são:<br>• Ícone do tópico: 56 x 56px<br>• Ícone de subtópico: 28 x28px |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Formulário de tópico

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Imagem de faixa | Faixa que você deseja exibir para o tópico. Clique **em Clique para adicionar...** para navegar e selecionar uma imagem que você deseja definir como a faixa do tópico. Os tipos de arquivo compatíveis incluem .jpg, .png, .bmp, .gif, .jpeg, .ico e .svg.<br>Os tamanhos recomendados para faixas são:<br>• Faixa da página inicial: 1440 x 400 px<br>• Página do tópico: 1258 x 300 px |
| Gerente do tópico | Nomes dos gerenciadores de tópico com acesso ao tópico. |
| Colaborador do tópico | Nomes dos colaboradores do tópico com acesso ao tópico. |
| Modelo | Nome do modelo de tópico. |
| Aplicar modelo a tópicos secundários | Opção para aplicar o modelo de tópico primário nos tópicos secundários. |

## Perfil do funcionário formulário

Uma opção na configuração Perfil do funcionário que fornece uma lista de campos de perfil do funcionário.

A lista de campos configuráveis a seguir indica as informações pessoais, confidenciais e de emprego.

- Número do funcionário
- Data de término do emprego
- Data de início do emprego
- Apelido
- Nome jurídico
- Pronome preferencial
- Biografia resumida
- Telefone celular profissional
- Telefone profissional
- Local
- Tipo de localização
- Posição
- Tipo de posição
- Faixa de fundo
- Criado por
- Criado
- ID do sistema

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Atualizações (inteiro)
- Atualizado por (Cadeia de caracteres)
- Atualizado (data/hora)
- Telefone comercial do usuário

Para a configuração do campo de perfil de RH, consulte Configuração do campo editável do perfil de RH.

## Formulário de mapeamento do widget de guia

Você pode usar o formulário de mapeamento de widget de guia para exibir widgets em uma guia e controlar sua visibilidade.

### Formulário de mapeamento do widget de guia

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome do registro de mapeamento de widget que está disponível na variável **widgetTitle** do objeto de opções de widget. Use este valor de variável como o título do widget. |
| Aplicação | Aplicação da guia. |
| Ativo | Opção para ativar o widget na guia. |
| Ordem | Número do pedido no qual você deseja que o widget apareça na guia. |
| Guia | Nome exclusivo da guia que você deseja associar. |
| Acessível por | Usuários que podem exibir os widgets.<br>• Somente funcionários<br>• Somente gerente<br>• Funcionário e gerente<br>• Todos<br>• Gerente e outros gerentes<br>• Funcionário, gerente e outros gerentes<br>• Critérios do usuário: forneça o acesso somente a usuários, grupos e funções específicos com os critérios do usuário. O widget está visível para os usuários com base no seguinte:<br>◦ Disponível para: grupo de usuários para o qual o widget está visível. Defina e selecione o grupo de usuários com base em suas necessidades de negócio.<br>◦ Não disponível para: grupo de usuários para o qual o widget não está visível. Defina e selecione o grupo de usuários com base em suas necessidades de negócio.<br>Os valores definidos no grupo Não disponível para têm precedência sobre os valores definidos no grupo Disponível para. Se ambos não estiverem definidos, o widget ficará visível para todos os usuários. Para obter mais informações sobre a visibilidade do widget com |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Formulário de mapeamento do widget de guia

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | base nos critérios do usuário, consulte Saída de Critérios do usuário.<br><br>**Nota:**<br>Use os critérios do usuário com cuidado porque o tempo de carregamento da página de perfil pode demorar mais com base em seus critérios.<br><br>Com base na sua seleção, a visibilidade do perfil é bloqueada ou disponibilizada para edição pelo funcionário. |
| Permitir que o funcionário controle a visibilidade | Este campo é exibido somente quando você seleciona uma das opções Somente funcionário, Funcionário e gerente ou Todos.<br><br>**Nota:**<br>Para exibir e mudar a configuração de visibilidade, incorpore o widget `Public Profile Visibility` ao widget configurado.<br><br>Quando você seleciona o valor **verdadeiro**, os funcionários podem ver a opção de edição usada para modificar as configurações de visibilidade. A configuração de visibilidade modificada `(employee_profile.widget_visibility)` é armazenada na tabela de preferências do usuário.<br><br>**Nota:**<br>As configurações configuradas no campo **Permitir que o funcionário controle a visibilidade** têm precedência sobre as configurações definidas no campo **Acessível por** para exibir as informações. Os funcionários podem mudar a configuração do administrador e determinar quanto das informações do perfil ficará visível para o público.<br><br>Aqui está um código de exemplo para invocar o widget de visibilidade de perfil público. data.publicProfileWidget = $sp.getWidget("public_profile_visibility", { tabWidgetMappingId: opções.tabWidgetMappingId ?opções.tabWidgetMappingId : "", isUserSelectionEnabled: opções.isUserSelectionEnabled ? opções.isUserSelectionEnabled : "", widgetTitle: opções.widgetTitle ? opções.widgetTitle: “” });<br><br>Para incorporá-lo ao seu widget, use a diretiva sp-widget. Por exemplo,<sp-widget widget="data.publicProfileWidget"></sp-widget><br><br>Este valor de campo está disponível na variável **isUserSelectionEnabled** do objeto de opções do widget. |
| Widget | Widget a ser exibido na guia. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Formulário de mapeamento do widget de guia

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | **Nota:** Somente quando você mapeia um widget para a guia, as informações são exibidas dentro da guia na página de perfil do funcionário.<br><br>Quando o widget estiver visível na IU, defina o valor da variável `isVisible` como **verdadeiro** no objeto de dados do script do servidor para indicar a visibilidade do widget. Por exemplo, `data.isVisible = true`.<br><br>Para obter o tempo de carregamento ideal da guia, use no máximo sete widgets associados, que podem levar 250 ms ou o equivalente.<br><br>**Nota:** Se o tipo de widget for Perfil do funcionário Visão geral, você poderá selecionar o conjunto de seções a serem exibidas neste widget. |
| Parâmetros de widget | Lista separada por vírgulas de parâmetros de widget preenchida automaticamente com valores padrão. |

## Formulário de seção de visão geral

O formulário de seção de visão geral permite que você configure uma seção na IU Perfil do funcionário.

### Formulário Seção de visão geral

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome exclusivo que identifica a seção. Por exemplo, Sobre e Informações pessoais. |
| Layout | O layout determina como o conteúdo da seção é exibido:<br>• Coluna única: exibe o conteúdo em um layout de coluna única.<br>• Duas colunas: exibe o conteúdo em um layout de duas colunas. |
| Ocultar nome da seção | Configurações de exibição para o nome da seção. |
| Aplicação | Domínio ao qual a seção pertence. |
| Ordem | Ordem na qual a seção é exibida. |
| Ativo | Opção que indica se o conteúdo da seção está ativo ou não. |
| Visibilidade da seção | Configurações de visibilidade para a seção:<br>• Somente móvel<br>• Somente desktop<br>• Desktop e móvel |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Perfil do funcionário cenários de upgrade

Depois de atualizar Perfil do funcionário para a versão 11.0.1, as páginas de perfil em todos os portais são atualizadas com base nos cenários a seguir.

**Cenários de upgrade para Perfil do funcionário**

| Portal | Cenário de upgrade |
|---|---|
| Central do funcionário | • Todas as guias ativas estão associadas à página de perfil.<br>• Se houver um registro de configuração de cabeçalho, ele será atualizado com os seguintes campos e valores:<br>  ○ Ações: preenchido a partir das opções de instância de widget<br>  ○ Imagem de plano de fundo: selecionada<br>  ○ Editar imagens: selecionado<br>  ○ Desabilitar links: desmarcado |
| Portal personalizado | • Todas as guias estão associadas e visíveis na página de perfil.<br>• Se houver um registro de configuração de cabeçalho, ele será atualizado com os seguintes campos e valores:<br>  ○ Ações: preenchido a partir das opções de instância de widget<br>  ○ Imagem de plano de fundo: selecionada<br>  ○ Editar imagens: selecionado<br>  ○ Desabilitar links: desmarcado |

Tradução automática

## Employee Growth and Development

As aplicações ServiceNow® Employee Growth and Development usam um pacote de produtos para ajudar os funcionários a se desenvolver, crescer e entregar resultados de negócios críticos.

Um pacote de produtos e aplicações compõem a funcionalidade completa do ServiceNow Employee Growth and Development. Aprendizagem, avaliações de carreira, Manager Hub e outras aplicações são uma parte fundamental da experiência.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Base para crescimento e desenvolvimento para funcionários

Atividades de crescimento e desenvolvimento para funcionários

## Base para crescimento e desenvolvimento para funcionários

ServiceNow® Base para crescimento e desenvolvimento para funcionários (EGD) suporta um processo de ponta a ponta para indivíduos e gestores assumirem o controlo dos seus planos de desenvolvimento e crescimento de carreira.

Ajuda os funcionários a identificar áreas de crescimento e desenvolvimento, criar um plano e acompanhar o sucesso do plano.

### Explorar

Saiba como o app EGD ajuda gerentes e funcionários a identificar, criar e concluir planos de crescimento de carreira.

### Instalar e configurar

Os administradores instalam e configuram o aplicativo EGD e os recursos relacionados.

### Administrar

Os administradores mantêm o app EGD e os recursos relacionados ao longo do tempo conforme a organização cresce e evolui.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Usar | Integração | Referência |
| --- | --- | --- |
| A partir do ServiceNow® Central do funcionário, os gerentes e funcionários trabalham com o app EGD e recursos relacionados ao crescimento e desenvolvimento de carreira. | Integre a diferentes aplicações para expandir as capacidades e a eficácia do app EGD. | As informações de referência fornecem detalhes importantes relacionados ao funcionamento do app EGD. |

## Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

## Explorar Base para crescimento e desenvolvimento para funcionários

A aplicação Base para crescimento e desenvolvimento para funcionários (EGD) fornece aos funcionários e gerentes um processo intuitivo e simplificado para gerenciar o crescimento e o desenvolvimento da carreira.

Ao abrir a Central de carreiras do Central do funcionário, você vê um resumo do seu plano de crescimento de carreira que inclui somente suas informações.

### Visão geral Central de carreiras do EGD

A guia Central de carreiras fornece uma exibição resumida dos seus planos de crescimento e desenvolvimento.

Central de carreiras do EGD é uma maneira simplificada e intuitiva de começar a criar seus planos de desenvolvimento. Use o Central de carreiras do EGD para fazer o seguinte:

- Obtenha uma visão geral de onde você está com seu crescimento e desenvolvimento e para onde está indo.
- Crie aspirações que o motivem, inspirem e indiquem a direção certa.
- Exiba e conclua sugestões de plano de carreira personalizadas para o seu plano de desenvolvimento.
- Exiba as tarefas de crescimento de carreira atribuídas a você, como treinamentos, conexões com seus colegas e reuniões com seu gerente.
- Navegue pelas aspirações em andamento e encontre inspiração motivando, inspirando e apontando você na direção certa.
- Exiba seu perfil e forneça detalhes pessoais e de emprego. Exiba detalhes como seu gerente, colegas de trabalho, contatos pessoais e atualize suas habilidades Central de carreiras do EGD.
- Exiba as tarefas do seu plano de crescimento e mantenha o controle concluindo tarefas que podem precisar de sua atenção.
- Exiba cursos em Learning para concluir seu treinamento para ajudá-lo a crescer e mostrar todas as suas conquistas de aprendizagem.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Veja seu desenvolvimento de aprendizagem atual e acompanhe os cursos atribuídos, salvos e em andamento.
- Conecte-se a colegas de trabalho e gerentes e exiba suas conversas programadas.
- Exiba suas conversas recentes e gerencie seus pontos de discussão e itens de acompanhamento.
- Faça novas conexões para expandir sua rede de suporte de carreira.

**Nota:**
Você também pode adicionar pessoas ao seu círculo, o que destaca as pessoas que podem ajudar a motivá-lo e inspirá-lo em sua jornada profissional. Basta selecionar **Adicionar pessoas ao seu círculo** para adicionar pessoas, pesquisar o diretório e adicionar mentores, colegas e pessoas que ajudam a impulsionar seu crescimento.

### Central de carreiras do EGD visão geral de widgets

| Widget | Descrição |
|---|---|
| Criar uma aspiração | Obter motivação, inspiração e ser orientado na direção certa. |
| Crescer com intenção | Mostra itens acionáveis ou sugestões que são específicas para você. |
| Tarefas de crescimento profissional | Mostra todas as suas tarefas, como cursos e treinamentos atribuídos que ajudam a gerenciar o crescimento da sua carreira. |
| Ver o impacto que você causou | Uma linha do tempo que reflete seus marcos. Você pode usar um filtro para controlar se a linha do tempo exibe os seguintes marcos:<br>• Aspirações (em andamento ou concluídas)<br>• Planos de crescimento (em andamento ou concluídos)<br>• Aprendizagem (em andamento ou concluída)<br>• Habilidades adquiridas<br>• Atualizações de funções |
| Aspirações | Mostra habilidades e funções específicas que ajudam você com aspirações em andamento e a encontrar novas aspirações. |
| Seu conjunto de habilidades | Inicia o carregamento de um currículo e a adição de habilidades ao seu perfil. |
| Tarefas de plano de crescimento | Ajuda você a se manter no caminho certo, concluindo tarefas futuras, atrasadas e com vencimento em breve. |
| Oportunidades | Fornece uma recomendação de oportunidades de trabalho internas. As oportunidades de trabalho neste widget são mapeadas para as oportunidades de trabalho nos seguintes widgets que aparecem no módulo do Opportunity marketplace:<br>• Oportunidades que podem ser do seu interesse<br>• Com base nas suas habilidades |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Central de carreiras do EGD visão geral de widgets

| Widget | Descrição |
|---|---|
| Status de candidatura | Ajuda a rastrear os trabalhos internos para os quais você se inscreveu. Ele fornece o status atual da sua aplicação de trabalho. |
| Realização mais recente | Mostra todas as suas conquistas com base no seu progresso de aprendizagem.<br>**Nota:**<br>como as conquistas expiram, você só pode ver as conquistas que não expiraram. |
| Aprendizagem atual | Como você acompanha os cursos e treinamentos atribuídos, salvos e em andamento. |
| Próximas conversas | Mostra todas as suas conversas programadas e futuras por semana. |
| Conversas recentes | Ajuda a gerenciar todos os seus pontos de discussão e itens de conversa de acompanhamento. |
| Fazer novas conexões | Permite pesquisar o organograma para procurar colegas com quem você pode fazer conexões. |

## Visão geral de aspirações

Crie e defina suas aspirações para ajudar a inspirá-lo e orientá-lo em sua jornada de crescimento e desenvolvimento de carreira.

Crie e rastreie aspirações pessoais e profissionais.

### Tipos de aspiração

Uma categoria geral usada para ajudar a focar sua aspiração.

**Juros**

O interesse oferece a oportunidade de contribuir para uma determinada área de interesse. Você pode definir uma aspiração para qualquer tópico que queira explorar.

**Habilidade**

A habilidade oferece a oportunidade de se tornar um especialista em algo em que você já é bom ou de abordar algo novo.

**Função**

A função oferece a oportunidade de obter um novo título em sua carreira atual ou de tentar algo em um campo diferente.

**Geral**

Se a sua aspiração não estiver relacionada às categorias de interesse, habilidade e função, geral oferece a oportunidade de fazer algo do zero.

## Visão geral dos planos de crescimento

Crie seu plano de crescimento para organizar e rastrear seus objetivos de carreira.

Os planos de crescimento são uma maneira simplificada e intuitiva de criar planos de crescimento que fornecem orientação e estrutura para seus objetivos de carreira e são usados para fazer o seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Crie um plano de crescimento.
- Exiba tarefas conectadas ao seu plano de crescimento, como treinamentos ou conexões com colegas ou gerentes.
- Exiba itens do plano de crescimento e suas atualizações de estado, andamento e status.
- Exiba detalhes do plano de crescimento, como datas de vencimento e atividades do plano, status do plano e edite os detalhes do plano.
- Exiba e adicione outras atividades do plano.
- Saiba mais sobre como os planos de crescimento podem ajudar você a desenvolver e descobrir novas oportunidades.

**Nota:**
Crie um plano de crescimento com base em suas aspirações e conversas ou você pode criar um plano de crescimento do zero com base nos critérios selecionados durante a criação do seu plano de crescimento.

Os planos de crescimento são personalizados de acordo com suas necessidades e aspirações individuais para ajudar a fornecer um roteiro para seus objetivos de carreira. Com o apoio de seus colegas e gerente, você pode alcançar novos níveis em sua carreira.

### Página inicial do plano de crescimento

#### Visão geral dos recursos

| Recurso | Descrição |
|---|---|
| Criar um plano de crescimento (com base em aspirações e conversas) | Um plano de crescimento é criado inicialmente com base em suas aspirações ou conversas. Os planos de crescimento podem ser compartilhados com seu gerente para tornar o crescimento da carreira claro, alcançável e recompensador. |
| Criar um plano de crescimento (do zero) | Guia você pelas etapas para criar um novo plano de crescimento com base em atividades de revisão ou cursos de aprendizado de tendências.<br>O check-in 1:1 com o seu gerente é obrigatório. |
| Página de detalhes do plano de crescimento | Mostra os detalhes gerais do plano de crescimento, onde você pode ver detalhes sobre o seu plano, e eixos antes de preencheras atividades do plano.<br>Você pode descartar, compartilhar, iniciar e definir uma data de vencimento do plano de crescimento e exibir as atividades do plano e adicionar atividades como aprendizado, check-in, mentoria ou qualquer outra coisa. |
| Suas próximas tarefas | Mostra atividades que ajudam você a se manter no caminho certo, concluindo algumas tarefas que precisam de atenção.<br>Você pode iniciar qualquer atividade listada nesta seção. O status de um item de plano pode ser listado como qualquer um dos seguintes (futuras, necessárias, atrasadas, com vencimento em breve e a seguir). |
| Seus planos de crescimento | Mostra detalhes do plano, como nome do plano, estado, andamento e a data da última atualização. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Visão geral dos recursos

| Recurso | Descrição |
|---|---|
| | Você pode classificar e pesquisar planos. |
| Planos de crescimento passados | Mostra detalhes do plano, como status do plano (todos, concluído, cancelado), nome, estado e data de conclusão. |

Veja alguns exemplos de oportunidades de desenvolvimento oferecidas com planos de crescimento:

- Programas de shadowing ou de mentoria no trabalho
- Serviços de coaching ou aconselhamento de carreira
- Programas de desenvolvimento profissional ou certificações
- Programas ou cursos de desenvolvimento de liderança
- Exercícios de colaboração e criação de equipe
- Conferências, seminários ou eventos de rede
- Reembolso da taxa de matrícula ou outros benefícios educacionais

**Nota:**
entre em contato com seu gerente ou representante de RH para descobrir quais oportunidades de desenvolvimento estão disponíveis para você, para ajudar a criar um plano de desenvolvimento que se alinhe aos seus objetivos de carreira e às prioridades da organização.

### Visão geral de conversas

Conversas com gerentes, colegas e mentores são uma parte crítica do crescimento da sua carreira. Identifique e gerencie as conversas importantes que você tem.

Você deve ter o app Atividades do EGD instalado para que as Conversas funcionem.

**Tópicos relacionados**

Atividades de crescimento e desenvolvimento para funcionários

Como instalar Atividades de crescimento e desenvolvimento para funcionários

Criar uma conversa de crescimento

Atualizar uma conversa de crescimento

### Visão geral Learning

Identifique, gerencie e conclua todos os seus objetivos de aprendizagem na guia Aprendizagem em Employee Growth and Development.

Learning ajuda você a crescer em todos os aspectos de sua carreira com cursos e treinamentos específicos para seus planos de desenvolvimento de carreira e é usado para fazer o seguinte:

- Exiba lembretes de curso e treinamento que ajudam você a se manter no caminho certo e concluir as aprendizagens atribuídas e continuar de onde parou.
- Exiba as tarefas de aprendizagem, seus desafios de aprendizagem atuais e suas conquistas mais recentes para exibir seu progresso e sucesso no desenvolvimento.
- Exiba atividades de aprendizado recentes, como aprendizados atribuídos, aprendizados salvos, aprendizados que você compartilhou e histórico de aprendizado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:**
Learning também permite definir desafios para ajudar a priorizar o crescimento da sua carreira. Você decide quais cursos deseja fazer e quando concluí-los. Você também pode definir a frequência de conclusão, quando deseja iniciar e rastrear quantos cursos deseja concluir em um determinado período.

As aprendizagens são personalizadas de acordo com o seu curso e aspirações de treinamento. Learning permite que você exiba seu progresso de aprendizagem e suas conquistas.

### Learning visão geral de widgets

| Widget | Descrição |
|---|---|
| Conclua essas aprendizagens antes do prazo final | Mostra seus cursos e treinamentos atrasados para que você possa planejar sua conclusão antes do prazo. |
| Learning tarefas | Mostra as tarefas de aprendizado que estão em andamento e atribuídas e exibe o andamento nos últimos 30 dias. |
| O seu desafio atual | Mostra os desafios que você iniciou, a quantidade de dias restantes antes do início dos desafios e também permite que você descubra coisas novas para aprender. |
| Realização mais recente | A conquista mais recente mostra todas as suas conquistas com base no seu progresso de aprendizagem. |
| Continue de onde parou | Mostra os cursos ou treinamentos que você iniciou, mas não terminou, e oferece a chance de continuar de onde parou. |
| Atividade recente | Mostra seus cursos e treinamentos atribuídos, salvos e compartilhados e também mostra seu histórico de aprendizagem. |
| Tendência agora | Mostra cursos, caminhos ou coleções que são tendências no momento para que você possa descobrir coisas novas para aprender. |
| Acompanhar sua aprendizagem | Mostra seus cursos atribuídos, salvos, compartilhados com, histórico, desafios e concluídos. |
| Conquistas | Mostra suas Learning conquistas. Ao aprender algo novo e concluir um curso, você pode obter conquistas e vê-las na guia Aprendizagem. |

### Visão geral do Opportunity Marketplace

O Opportunity Marketplace é um espaço único e unificado onde indivíduos e organizações podem compartilhar oportunidades que podem ser descobertas pelos funcionários.

As oportunidades no mercado incluem trabalhos internos que são relevantes para as aspirações dos funcionários, o que ajuda na exploração de carreira, crescimento e mobilidade interna.

Use estes recursos do mercado para ajudá-lo a crescer em sua jornada profissional:

- Pesquisar oportunidades disponíveis na organização.
- Veja oportunidades que podem ser do seu interesse com base em funções que se encaixam em suas habilidades, experiência e aspirações.
- Exiba oportunidades que foram compartilhadas com você e compartilhe oportunidades com outros colegas de trabalho.
- Exibir oportunidades que são apresentadas pela organização.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Veja os Depoimentos de seus colegas de trabalho que destacam o sucesso deles.
- Veja as oportunidades recomendadas com base na sua função atual, aspirações e principais habilidades.

**Nota:**
Ao pesquisar oportunidades de interesse, você pode atualizar suas preferências de acordo com seu estilo de trabalho, nível e local da vaga. Você também pode exibir seus trabalhos favoritos, compartilhar oportunidades e criar aspirações.

O Opportunity Marketplace ajuda você a encontrar os próximos passos em sua jornada profissional.

### Visão geral dos recursos

| Recurso | Descrição |
|---|---|
| Pesquisar oportunidades disponíveis | Use o campo de pesquisa para preencher uma lista de possíveis trabalhos com base no cargo, no local ou na descrição do trabalho.<br>**Nota:**<br>atualmente, a pesquisa é compatível com o Zing básico. |
| Trabalho interno (lista de oportunidades) | Uma lista de trabalhos internos mostra o cargo, o local do trabalho, a análise de correspondência, a exibição rápida, a opção favorita, a opção de criar uma aspiração e compartilhar esta oportunidade.<br>**Nota:**<br>Você também pode filtrar e classificar a lista de trabalhos. |
| Análise de correspondência (trabalho) | Mostra como suas habilidades correspondem a uma oportunidade específica, exibindo os requisitos de habilidades, as habilidades necessárias e as preferências, como estilo de trabalho e local. |
| Exibição rápida (trabalho) | Mostra o local do trabalho, a descrição e os detalhes dos critérios do candidato. |
| Criar uma aspiração | Recurso opcional que permite criar uma aspiração para um trabalho específico. Você pode escolher um nome de aspiração, adicionar uma descrição e salvar a aspiração de rascunho. |
| Compartilhar esta oportunidade | Recurso opcional que permite compartilhar uma oportunidade com outro colega de trabalho. Você pode escolher com quem compartilhar, adicionar uma anotação pessoal e compartilhar a oportunidade. |
| Oportunidades que podem ser do seu interesse | Mostra oportunidades específicas que podem ser do seu interesse com base nos detalhes do seu perfil, função atual e habilidades. |
| Oportunidades compartilhadas com você | Mostra oportunidades que foram compartilhadas com você por colegas de trabalho na organização. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Visão geral dos recursos

| Recurso | Descrição |
|---|---|
| | **Nota:** Você pode revisar essas oportunidades, marcá-las como favoritas, criar uma aspiração e compartilhá-la com outros colegas de trabalho. |
| Em destaque pela sua empresa | Mostra oportunidades que sua empresa realçou como um interesse potencial. |
| Depoimentos de seus colegas de trabalho | Mostra declarações ou comentários de seus colegas de trabalho. |

### Trabalhos internos

| Recurso | Descrição |
|---|---|
| Trabalho interno (com base na sua função atual) | Mostra recomendações com base na sua função atual. As listagens de trabalho internas mostram o cargo, o local do trabalho, a análise de correspondência, a exibição rápida, a opção favorita, a opção de criar uma aspiração e compartilhar esta oportunidade.<br>**Nota:** Você também pode filtrar e classificar a lista de trabalhos. |
| Trabalho interno (com base em suas aspirações) | Mostra recomendações com base em suas aspirações. As listagens de trabalho internas mostram o cargo, o local do trabalho, a análise de correspondência, a exibição rápida, a opção favorita, a opção de criar uma aspiração e compartilhar esta oportunidade.<br>**Nota:** Você também pode filtrar e classificar a lista de trabalhos e exibir as aspirações. |
| Trabalho interno (com base em suas habilidades) | Mostra recomendações com base em suas principais habilidades. As listagens de trabalho internas mostram o cargo, o local do trabalho, a análise de correspondência, a exibição rápida, a opção favorita (botão de coração), a opção de criar uma aspiração e compartilhar esta oportunidade. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Trabalhos internos**

| Recurso | Descrição |
| --- | --- |
| | **Nota:** Você também pode filtrar e classificar a lista de trabalhos e exibir um perfil. |

**Nota:**
Embora os recursos móveis sejam compatíveis com a versão Vancouver e Washington DC, o recurso móvel não é compatível com a versão Utah.

## Contratação principal

O Hiring Core fornece um repositório para armazenar informações para seus requisitos de contratação. Ative o plug-in Hiring Core (app-hiring-core) para começar a usá-lo. Para obter mais informações sobre as tabelas principais de contratação, consulte Componentes instalados com Base para crescimento e desenvolvimento para funcionários.

## Instalar e configurar a aplicação Base para crescimento e desenvolvimento para funcionários

Instale e configure o aplicativo [ Base para crescimento e desenvolvimento para funcionários (EGD). O Core é um pacote de ServiceNow apps e recursos que definem um fluxo de trabalho para que funcionários e gerentes assumam o controle do desenvolvimento e crescimento de suas carreiras.

### Instalar a aplicação Base para crescimento e desenvolvimento para funcionários

Instale o app Employee Growth and Development para permitir que funcionários e gerentes identifiquem, criem e gerenciem planos de crescimento e desenvolvimento de carreira.

#### Antes de Iniciar

Plug-ins e apps dependentes para Employee Growth and Development:

- Manager Hub
- Inteligência de habilidades

  Quando a propriedade Inteligência de habilidades**sn_skills_int.enable_skills** é definida como verdadeira, o uso de Inteligência de habilidades é habilitado para todas as aplicações EGD que oferecem suporte ao uso de Inteligência de habilidades. Consulte Configuração do Inteligência de habilidades para obter mais informações sobre as propriedades de Inteligência de habilidades.
- Instalação do Central do funcionário - Pro

Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando um administrador instala o aplicativo Base para crescimento e desenvolvimento para funcionários da ServiceNow store, ele integra aprendizagem, identificação de habilidades, aspirações e planejamento para um plano de crescimento e desenvolvimento de carreira pessoal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Vá para ServiceNow Store e localize a aplicação Base para crescimento e desenvolvimento para funcionários usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Na lista ao lado do botão **Instalar**, são exibidas as versões disponíveis.

2. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Instalar exibida, todas as dependências instaladas junto com a aplicação são listadas.

3. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
4. Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.

   Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

5. Selecione **Instalar**.

## Administrar e manter a aplicação Base para crescimento e desenvolvimento para funcionários

Administrar e manter o app Base para crescimento e desenvolvimento para funcionários requer a função de um administrador ServiceNow ou um administrador EGD.

Qualquer pessoa que receba a função de administrador Base para crescimento e desenvolvimento para funcionários [sn_egd_core.admin] pode manter as configurações e os recursos e as configurações dos Planos de crescimento, Administração e Aspirações.

**Planos de crescimento**

Um administrador EGD administra a aplicação principal, que são os Tipos de **resultado dos planos de crescimento**, **Tipos** de **atividade , Categorias** de **atividade , Modelos** de **atividade e Recomendações** de modelo de atividade .

**Administração**

Defina **Propriedades** Base para crescimento e desenvolvimento para funcionários, incluindo aprovações de habilidades do gerente, configurações de atividades na inicialização e uso da aplicação Inteligência de habilidades.

**Aspirações**

- As **aspirações** são criadas para ajudar os funcionários a identificar e rastrear objetivos pessoais e relacionados ao trabalho.
- Os administradores definem os **tipos de aspiração** que são exibidos na interface do usuário. Os funcionários selecionam diferentes **tipos de aspiração** que os ajudam a atingir as metas.
- Crie **interesses** que estão disponíveis para os funcionários selecionarem ao criar uma aspiração.

### Criar Employee Growth and Development (EGD) Tipos de resultado

Como administrador EGD, você cria tipos de resultado que podem ser usados em planos de crescimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: sn_egd_core.admin ou admin

**Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa**
Um **tipo de resultado** é usado para categorizar atividades em resultados lógicos.

**Procedimento**

1. Navegar até **Todos** > **Employee Growth and Development Core** > **Tipos de resultado**.
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha o formulário de **tipos de resultado**.
   Leia detalhes sobre os diferentes campos em.EGD Referência de tipo de resultado
4. Selecione **Enviar**

### Criar Employee Growth and Development (EGD)Tipos de atividade

Como administrador EGD, você cria **tipos de atividade** que são usados em planos de crescimento.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: sn_egd_core.admin ou admin

**Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa**
Um tipo de **atividade** ajuda a identificar o que uma atividade deve fazer.

**Procedimento**

1. Navegar até **Todos** > **Employee Growth and Development Core** > **Tipos de Atividade**.
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha o formulário de **tipo de atividade**.
   Leia os detalhes sobre os diferentes campos em.EGD Referência de tipos de atividade.
4. Selecione **Enviar**

### Criar Employee Growth and Development (EGD)Categorias de atividade

Como administrador EGD, você cria **categorias de atividade** que são usadas em planos de crescimento.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: sn_egd_core.admin ou admin

**Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa**
Uma **categoria de atividade** ajuda a identificar o que uma atividade deve fazer.

**Procedimento**

1. Navegar até **Todos** > **Employee Growth and Development Core** > **Categorias de atividade**.
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha o formulário **Categorias de atividade**.
   Leia os detalhes sobre os diferentes campos em EGD Referência da categoria de atividade.
4. Selecione **Enviar**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Criar Employee Growth and Development (EGD) Modelos de atividade

Como administrador EGD, você cria **modelos de atividade** que são usados em planos de crescimento.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_egd_core.admin ou admin

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um **modelo** de atividade agrupa logicamente as atividades por nome e requer um **tipo de atividade**.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Employee Growth and Development Core** > **Modelos de atividade**.
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha o formulário de **Modelos de atividade**.
   Leia os detalhes sobre os diferentes campos em EGD Referência do modelo de atividade.
4. Selecione **Enviar**

### Criar Employee Growth and Development (EGD) recomendações de atividade

Como administrador EGD, você cria **Recomendações de modelo de atividade** que são usadas em planos de crescimento.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_egd_core.admin ou admin

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Controla se a atividade é **Obrigatória** ou **Recomendada** para o plano de crescimento.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Employee Growth and Development Core** > **Recomendação de modelo de atividade**.
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha o formulário de **recomendação de modelo de atividade**.
   Leia os detalhes sobre os diferentes campos em EGD Formulário de recomendação de modelo de atividade.
4. Selecione **Enviar**

### Definir propriedades de Employee Growth and Development (EGD)

Defina propriedades para controlar as aprovações de habilidades do gerente e os fluxos de conclusão de atividades.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_egd_core.admin ou admin

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Defina as seguintes propriedades EGD :

**EGD propriedades para controlar as aprovações de habilidades do gerente**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **no**: as aprovações de habilidades do gerente são ignoradas.
- **opcional**: as aprovações de habilidades do gerente são sugeridas automaticamente, mas não são obrigatórias.
- **obrigatório**: as aprovações de habilidade do gerente são criadas automaticamente.

**Definir todas as atividades como prontas quando os Planos de crescimento são iniciados**

Defina todas as atividades como prontas quando os **Planos de crescimento** forem **publicados**.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Employee Growth and Development Core** > **Administração** > **Propriedades**.
2. Selecione as configurações de propriedade.
   Para obter mais informações sobre EGD propriedades, leia EGD Referência de propriedades.
3. Selecione **Salvar**.

## Criar um item de crescimento em destaque Employee Growth and Development (EGD)

Use a tabela Itens de crescimento em destaque para definir as funções, habilidades e oportunidades que aparecem no widget Em destaque pela sua empresa. Este widget pode ser usado para promover oportunidades de carreira e habilidades desejáveis que promovem o crescimento e o desenvolvimento dos funcionários de sua organização.

### Antes de Iniciar

Função necessária: admin [sn_egd_core.admin ou sn_egd_shared_lib.admin]

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Employee Growth and Development Core** > **Administração** > **Itens de crescimento em destaque**.
2. Selecione **Novo**.
3. Use o campo **Tipo** para especificar o item de crescimento de recurso que você deseja promover.
   O formulário exibe novos campos específicos à opção selecionada no campo **Tipo**.
4. Defina os campos correspondentes que aparecem no formulário, dependendo da opção selecionada no campo **Tipo**.
5. **Opcional:** Adicione uma imagem para a oportunidade que você deseja promover selecionando o link **Clique para adicionar...** no campo **Imagem**.
   O campo **Imagem** é exibido somente quando o campo **Tipo** é definido como **Oportunidade**.
6. **Opcional:** Indique a ordem na qual o item de crescimento do recurso aparece inserindo um valor numérico no campo **Ordem**.
7. Disponibilize o item de crescimento em destaque para os funcionários da sua organização marcando a caixa de seleção associada ao campo **Ativo**.
8. **Opcional:** Especifique os grupos de funcionários para os quais o item de crescimento do recurso está disponível usando o campo **Critérios do usuário**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

9. **Opcional:** Insira uma descrição no campo **Descrição** para fornecer mais detalhes sobre a função, habilidade ou oportunidade que você deseja promover.
10. Selecione **Enviar**.

### Resultado

O item de crescimento do recurso que você definiu aparece no widget Em destaque pela sua empresa para os funcionários especificados no campo **Critérios do usuário**.

O widget Em destaque pela sua empresa aparece na página principal Aspirações do EGD.

> **Importante:**
> Somente os cargos e as habilidades que você definir usando a tabela Itens de crescimento em destaque serão exibidos no widget Em destaque pela sua empresa na página principal Aspirações do EGD. As oportunidades que você definir serão exibidas no widget Em destaque pela sua empresa na página principal Mercado de oportunidades do EGD.

## Adicionar texto de amostra ao conteúdo relacionado a Employee Growth and Development (EGD)

Como administrador EGD, você pode adicionar **texto de exemplo**.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_egd_core.admin ou admin

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Employee Growth and Development Core** > **Administração** > **Textos de exemplo**.
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha o formulário **Textos de amostra**.
   Leia os detalhes sobre os diferentes campos em EGD Referência de texto de exemplo.
4. Selecione **Enviar**

## Adicionar Employee Growth and Development (EGD) aspirações

Um administrador EGD pode gerenciar as **aspirações** que os funcionários criam e compartilham.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_egd_core.admin ou admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As**aspirações** são usadas pelos funcionários para identificar e rastrear objetivos pessoais e profissionais. Um funcionário pode criar um plano de crescimento a partir de uma **Aspiração**.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Employee Growth and Development Core** > **Aspirações**.
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha o formulário **de registro de Nova aspiração**.
   Leia os detalhes sobre os diferentes campos em EGD Referência de aspirações.
4. Selecione **Enviar**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### O que Fazer Depois

Como administrador EGD, você pode criar e manter tipos de aspiração. Consulte Adicionar Employee Growth and Development (EGD) Tipos de aspirações.

## Adicionar Employee Growth and Development (EGD) Tipos de aspirações

Como administrador EGD, você pode adicionar ou gerenciar **Tipos de aspiração**, que são usados para identificar as aspirações do funcionário.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_egd_core.admin ou admin

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Employee Growth and Development Core** > **Tipos de aspiração**.
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha o formulário **de registro de novo tipo de aspiração**.
   Para ver detalhes sobre os diferentes campos, consulte EGD Formulário de tipo de aspiração.
4. Selecione **Enviar**

## Adicionar Employee Growth and Development (EGD) Interesses

Como administrador do EGD, você pode adicionar **interesses** que ajudam os funcionários a entender e criar uma aspiração.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_egd_core.admin ou admin

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Employee Growth and Development Core** > **Aspirações** > **Juros**.
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha o formulário de **Interesses**.
   Para ver detalhes sobre os diferentes campos, consulte EGD Formulário de juros.
4. Selecione **Enviar**.

## Licença Employee Growth and Development (EGD) usuários

EGD usa o recurso de licenciamento Perfil do funcionário para licenciar o usuário.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_employee.admin ou admin

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Perfil do funcionário** > **Licenciamento da aplicação** > **Licenciamento de funcionário**.
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha o formulário **Critérios de acesso à aplicação do funcionário**.
   Leia sobre os campos deste formulário em Referência dos critérios de acesso à aplicação do funcionário. Use uma condição de filtro que atenda aos seus critérios para quem deve ser licenciado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:**
Todas as condições em um único formulário de critérios devem ser atendidas. No entanto, um usuário não precisa atender a todos os critérios listados para o licenciamento de funcionários, basta atender aos critérios de um dos registros.

4. Selecione **Enviar**.

### O que Fazer Depois
Você pode exibir a lista de usuários licenciados navegando até **Todos** > **Perfil do funcionário** > **Licenciamento da aplicação** e abrindo um registro.

#### Exibir Employee Growth and Development (EGD) perfis licenciados

Você pode exibir uma lista de perfis licenciados para para EGD.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_egd_core.admin ou admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O **Perfil do funcionário** licencia usuários pelo número do perfil do funcionário. Cada número está associado a um usuário. Você pode exibir o nome de usuário no perfil.

### Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Perfil do funcionário** > **Licenciamento da aplicação** > **Licenciamento de funcionário**.
2. Abre um registro existente.
   Se você não tiver nenhum registro de **Critérios de acesso à aplicação do funcionário**, poderá criar um registro e exibir os perfis correspondentes.
3. Em um registro existente **de Critérios de acesso à aplicação do funcionário**, selecione o link acima do campo **Critérios**.
   O link mostra o número de perfis que correspondem à condição. Se você vir apenas o número do perfil do funcionário, selecione o ícone de engrenagem e adicione o campo **Usuário** à coluna selecionada.

## Usando a aplicação Base para crescimento e desenvolvimento para funcionários

Gerentes e funcionários podem criar e rastrear planos de desenvolvimento e crescimento de carreira. Os gerentes acessam os menus EGD dos Central do funcionário**Planos de crescimentoda sua equipe** para acompanhar o desenvolvimento dos funcionários.

#### Criar um plano de crescimento

Crie um plano de crescimento para fornecer orientação e estrutura aos seus objetivos de carreira.

### Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os planos de crescimento são baseados em suas necessidades e aspirações individuais e ajudam você a aproveitar ao máximo seu potencial e alcançar seus objetivos de carreira.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. Na lista suspensa **Sua carreira**, selecione **Planos de crescimento**.
3. Selecione o botão **Criar um plano de crescimento**.
4. Selecione **Introdução** se esta for a primeira vez que cria um plano de crescimento.

> **Nota:**
> Se você tiver aspirações em aberto ou conversas recentes, elas poderão ser exibidas como possíveis áreas de **foco**. Se você não tiver aspirações ou conversas abertas, poderá criar um plano do zero selecionando a opção **Criar um plano do zero**.

5. Insira um nome de plano em Nome **do plano de crescimento**.
6. **Opcional:** Inserir descrição
7. Selecione o botão **Avançar**.

> **Dica:**
> A criação de um plano iniciará o processamento e a localização de algumas atividades para o seu plano.

8. Selecione o botão **Avançar**.

> **Dica:**
> Se o aprendizado e as atividades estiverem instalados, o plano de crescimento poderá mostrar alguns aprendizados sugeridos, ou você poderá pesquisar o aprendizado para adicionar itens ao seu plano de crescimento.

9. Selecione **Criar plano**

### Resultado
O rascunho do plano de crescimento é criado e será compartilhado com seu gerente assim que o plano for iniciado.

### O que Fazer Depois
- Inicie o plano para que ele possa ser compartilhado com seu gerente.
- Revise seu andamento.
- Continue editando seu plano de crescimento.

## Editar um plano de crescimento

Edite, defina uma data de vencimento ou adicione atividades adicionais a um plano de crescimento.

### Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os planos de crescimento são baseados em suas necessidades e aspirações individuais e podem ajudar você a aproveitar ao máximo seu potencial e alcançar seus objetivos de carreira.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. Na lista suspensa **Sua carreira**, selecione **Planos de crescimento**.
3. Selecione um rascunho ou plano de crescimento publicado.
4. Selecione o botão ao lado do botão **Marcar como concluído** (se estiver exibindo um plano de crescimento publicado).
5. Selecione **Editar plano**.
6. **Opcional:** Na seção **Sobre este plano**, selecione o link **Definir data de vencimento** para atribuir uma data de vencimento ao seu plano de crescimento.
7. **Opcional:** Selecione o botão **Adicionar uma atividade** a atividades adicionais.
8. Crie a atividade seguindo os avisos suspensos.
9. Selecione **Concluir edição** (se estiver exibindo um plano de crescimento publicado).

**Nota:**
Diferentes opções podem estar disponíveis com base nas instalações de plug-in relacionadas ao EGD e nas habilidades que você selecionou para focar. A opção **Outra coisa** estará sempre disponível. Se você selecionou habilidades para o seu plano de crescimento, a opção **Validação de habilidade** estará disponível e poderá ser exibida se você já tiver tarefas de **validação de habilidade** para todas as suas habilidades em foco. As opções **Aprendizagem** e **Check-in** podem ser exibidas quando as Conversas de **aprendizagem** e **carreira** estão instaladas.

### Resultado
A atividade será adicionada ao seu plano de crescimento.

### O que Fazer Depois

- Inicie o plano para que ele possa ser compartilhado com seu gerente.
- Revise seu andamento.
- Continue editando seu plano de crescimento.

## Criar um plano de crescimento a partir de uma aspiração ou habilidade principal

Crie um plano de crescimento com base em uma de suas aspirações ou habilidade principal.

### Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os planos de crescimento são baseados em suas necessidades e aspirações individuais e podem ajudá-lo a desenvolver suas principais habilidades.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. Na lista suspensa **Sua carreira**, selecione **Planos de crescimento**.
3. Selecione o botão **Criar um plano de crescimento**.
4. Selecione **Introdução** se esta for a primeira vez que cria um plano de crescimento.
5. Selecione a **Aspiração baseada em habilidade.**
6. Selecione o botão **Avançar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:**
Se o **Learning** estiver instalado, os planos de crescimento poderão mostrar alguns aprendizados sugeridos. Se a propriedade da **Inteligência de habilidadessn_skills_int.enable_skills** estiver definida como **verdadeiro**, os planos de crescimento poderão mostrar cursos de aprendizado relacionados à habilidade selecionada para sua aspiração, se aplicável. Você pode pesquisar recursos de aprendizagem para adicionar cursos ao seu plano de crescimento.

7. Selecione **Criar plano**

### Resultado
O rascunho do plano de crescimento é criado e será compartilhado com seu gerente assim que o plano for iniciado.

### O que Fazer Depois

- Inicie o plano para que ele possa ser compartilhado com seu gerente.
- Revise seu andamento.
- Continue editando seu plano de crescimento.

## Crie um plano de crescimento a partir de uma aspiração de avançar para uma nova função

Crie um plano de crescimento com base em uma de suas aspirações para ajudá-lo a avançar para uma nova função.

### Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os planos de crescimento são baseados em suas necessidades e aspirações individuais e podem ajudá-lo a avançar para uma nova função.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. Na lista suspensa **Sua carreira**, selecione **Planos de crescimento**.
3. Selecione o botão **Criar um plano de crescimento**.
4. Selecione **Introdução** se esta for a primeira vez que cria um plano de crescimento.
5. Selecione a **Aspiração baseada em função.**
6. Selecione o botão **Avançar**.

**Nota:**
Se a propriedade da **Inteligência de habilidadessn_skills_int.enable_skills** estiver definida como **verdadeiro**, os planos de crescimento darão a você a opção de selecionar as habilidades relacionadas à função para se concentrar.

7. Selecione atividades adicionais para o seu plano de crescimento.

**Nota:**
As atividades adicionais podem ser obrigatórias ou opcionais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

8. Selecione **Criar plano**

> **Nota:**
> Se o **Learning** estiver instalado, os planos de crescimento poderão mostrar alguns aprendizados sugeridos. Se a propriedade da **Inteligência de habilidadessn_skills_int.enable_skills** estiver definida como **verdadeiro**, os planos de crescimento poderão mostrar cursos de aprendizado relacionados à habilidade selecionada para sua aspiração, se aplicável. Você pode pesquisar recursos de aprendizagem para adicionar cursos ao seu plano de crescimento.

### Resultado
O rascunho do plano de crescimento é criado e será compartilhado com seu gerente assim que o plano for iniciado.

### O que Fazer Depois

- Inicie o plano para que ele possa ser compartilhado com seu gerente.
- Revise seu andamento.
- Continue editando seu plano de crescimento.

## Criar um plano de crescimento a partir de discussões ou outros tipos de aspiração

Crie um plano de crescimento com base em suas discussões ou aspirações.

### Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os planos de crescimento são baseados em suas necessidades e aspirações individuais e podem ajudá-lo a desenvolver suas principais habilidades.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. Na lista suspensa **Sua carreira**, selecione **Planos de crescimento**.
3. Selecione o botão **Criar um plano de crescimento**.
4. Selecione **Introdução** se esta for a primeira vez que cria um plano de crescimento.
5. Selecione a **Aspiração** ou a **Discussão.**
6. Selecione o botão **Avançar**.

> **Nota:**
> Se estiver criando um plano de crescimento para uma discussão, forneça o **nome do plano de crescimento** e uma descrição e selecione o botão **Avançar**. As próximas telas podem mostrar atividades adicionais que você pode adicionar ao seu plano de crescimento e podem ser obrigatórias ou opcionais.

7. Selecione **Criar plano**

> **Nota:**
> Se o **Learning** estiver instalado, os planos de crescimento poderão mostrar alguns aprendizados sugeridos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Resultado
O rascunho do plano de crescimento é criado e será compartilhado com seu gerente assim que o plano for iniciado.

### O que Fazer Depois
- Inicie o plano para que ele possa ser compartilhado com seu gerente.
- Revise seu andamento.
- Continue editando seu plano de crescimento.

## Exibir e editar os planos de crescimento dos funcionários

Analise os planos de crescimento de seus funcionários para acompanhar o progresso deles e ajudá-los no desenvolvimento da carreira.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_mh.manager_hub_user

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os planos de crescimento são baseados nas necessidades e aspirações individuais dos funcionários e podem ajudá-los a aproveitar ao máximo seu potencial e alcançar seus objetivos de carreira.

### Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. Na lista suspensa **Sua carreira**, selecione **Planos de crescimento**.
3. Selecione e use as seções de **classificação, pesquisa e filtragem** para encontrar o plano de crescimento desejado.
4. Selecione o botão ao lado do botão **Marcar como concluído** (se estiver exibindo um plano de crescimento publicado).

   **Nota:**
   Qualquer plano de crescimento compartilhado com você será exibido na lista, incluindo **planos de Rascunho de crescimento**.

5. Selecione o **plano de crescimento**desejado.
6. Revise o plano de crescimento e as atividades.
7. Selecione **Editar plano**.

   **Nota:**
   O rascunho do plano de crescimento já será editável.

8. **Opcional:** Na seção **Sobre este plano**, selecione o link **Definir data de vencimento** para atribuir uma data de vencimento ao seu plano de crescimento.
9. **Opcional:** Selecione o botão **Adicionar uma atividade** a atividades adicionais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:**
Diferentes opções podem estar disponíveis com base nas instalações de plug-in relacionadas ao EGD e nas habilidades que você selecionou para focar. A opção **Outra coisa** estará sempre disponível. Se você selecionou habilidades para o seu plano de crescimento, a opção **Validação de habilidade** estará disponível e poderá ser exibida se você já tiver tarefas de **validação de habilidade** para todas as suas habilidades em foco. As opções **Aprendizagem** e **Check-in** podem ser exibidas quando as Conversas de **aprendizagem** e **carreira** estão instaladas.

10. Selecione **Concluir edição** (se estiver exibindo o plano de crescimento de publicação).

### Resultado
A atividade será adicionada ao seu plano de crescimento.

### O que Fazer Depois
- Inicie o plano para que ele possa ser compartilhado com seu gerente.
- Revise seu andamento.
- Continue editando seu plano de crescimento.

## Criar uma aspiração Employee Growth and Development (EGD)

Crie aspirações para definir e rastrear interesses profissionais e pessoais.

### Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

### Procedimento
1. Em Central do funcionário, navegue até **Sua carreira** > **Aspirações**.
2. Selecione **Criar uma nova aspiração**.
3. Selecione um dos **tipos de aspiração**disponíveis.
   Se você não vir um tipo de aspiração que corresponda ao seu objetivo, poderá selecionar **Outra coisa** para criar uma aspiração personalizada.
4. Selecione **Avançar**.
5. Selecione um dos **Interesses**disponíveis.
   Se você selecionou **Outra coisa**, será direcionado para um formulário para criar sua **Aspiração**.
6. Preencha o formulário para criar uma **Aspiração**.
   Alguns dos campos são preenchidos com suas seleções anteriores. Preencha todos os campos vazios ou selecionáveis.
7. Selecione **Avançar**.
   Você tem a opção de **Salvar como rascunho** para que possa pensar sobre sua aspiração antes de enviá-la.
8. Selecione com quem você deseja compartilhar sua aspiração.
9. Selecione **Enviar**.

### O que Fazer Depois
Você pode criar um **plano de crescimento** a partir da sua **aspiração**. Para obter detalhes sobre como criar planos de crescimento, consulte Criar um plano de crescimento

## Atualizar preferências de trabalho no Opportunity Marketplace

Faça atualizações em suas preferências de trabalho para ajudá-lo a se candidatar a oportunidades de trabalho internas específicas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O Opportunity Marketplace oferece a oportunidade de atualizar suas preferências de trabalho interno para tipos específicos de funções dentro da organização.

Atualizar suas preferências de trabalho internas permite que você se aplique a tipos específicos de funções na organização.

### Procedimento
1. Em Central do funcionário, navegue até **Mercado de oportunidades** > **Página inicial de oportunidade**.
2. Localize **Oportunidades que podem ser do seu interesse** na guia **inicial de Oportunidades**.

   **Nota:**
   A guia **inicial de Oportunidades** é a página principal do **Opportunity marketplace**. Ao rolar a página para baixo, você verá um conjunto de opções, que inclui **Oportunidades que podem ser do seu interesse**.

3. Selecione as **reticências**.

   **Nota:**
   Ao selecionar as reticências, você verá as seguintes opções: **Atualizar preferências**, **Ir para trabalhos internos** e **Exibir favoritos**.

4. Selecione **Atualizar preferências**.
5. Edite suas preferências selecionando qualquer uma das opções disponíveis.
6. Escolha seu estilo de trabalho.
   a. No escritório
   b. Híbrido
   c. Remoto
7. Escolha o nível da vaga em que você está interessado.
   a. M1
   b. M2
   c. IC1
   d. IC2
   e. IC3
   f. IC4
8. Escolha seu local de trabalho.
   Insira um local para preencher automaticamente os locais disponíveis.
9. Selecione **Salvar e fechar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

10. Você pode encontrar **filtros do Opportunity Marketplace** nestes locais:
    - Trabalhos internos
    - Pesquisando oportunidades disponíveis
    - Suas oportunidades favoritas
11. Para filtrar as oportunidades exibidas em qualquer uma dessas páginas, você pode selecionar valores de diferentes categorias, como **Data de publicação**, **Tipo de trabalho , Tipo**de **emprego**, **Local**e **Departamento**.

    **Nota:**
    Para exibir oportunidades baseadas em Nova York, selecione **Nova York** na lista de locais no menu de filtros. Se nenhuma seleção for feita no menu de filtro, todas as oportunidades serão exibidas.

12. Como **administrador,**você pode mudar as opções disponíveis configurando as opções de filtro.

    **Nota:**
    **A função de administrador é necessária** para alterar as opções do menu de filtro que estão disponíveis para os usuários.

13. Para configurar as opções visíveis, exiba a página afetada como **Administrador**.
14. Mantenha a **tecla Ctrl**pressionada, clique com o botão esquerdo do mouse no widget de filtro e selecione **Opções de instância** no menu pop-up.
15. Na caixa de diálogo modal de opções, as opções disponíveis para cada uma das categorias de filtro podem ser adicionadas ou removidas.

    **Nota:**
    Cada uma das instâncias do widget de filtro deve ser configurada separadamente. As mudanças de configuração feitas nas opções em uma instância de widget não serão propagadas para outras instâncias no widget de filtro.

### Resultado
As preferências de trabalho serão atualizadas com base nas opções selecionadas e as opções de filtro estarão disponíveis ou alteradas por um administrador para ajudá-lo a fazer seleções.

### O que Fazer Depois
Continue a se candidatar a trabalhos com base nas suas preferências atualizadas.

## Compartilhar uma oportunidade de trabalho interna do Opportunity Marketplace

Compartilhe uma oportunidade de trabalho interna com seus colegas de trabalho.

### Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Compartilhar trabalhos internos oferece a oportunidade de se conectar com colegas de trabalho dentro da organização.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Em Central do funcionário, navegue até **Mercado de oportunidades** > **Página inicial de oportunidade**.
2. Selecione o botão **Explorar todos os trabalhos internos**.

> **Nota:**
> O botão **Explorar todos os trabalhos internos** está localizado na página **inicial da oportunidade**. No entanto, as publicações **de trabalho internas**estão disponíveis em vários locais.

3. Escolha qualquer trabalho interno listado **com base na sua função atual** ou **com base nas suas aspirações**.
4. Marque as reticências e selecione **Compartilhar esta oportunidade**.
5. Escolha com quem você deseja compartilhar a oportunidade.

> **Nota:**
> Você pode **Pesquisar por nome** para selecionar a pessoa com quem deseja compartilhar a oportunidade.

6. **Opcional:** Adicione uma anotação pessoal.
7. Selecione **Compartilhar oportunidade**.

### Resultado
A oportunidade é enviada para o colega de trabalho com quem você a compartilhou.

### O que Fazer Depois
Ao compartilhar uma oportunidade com um colega de trabalho, você pode obter uma resposta de volta ou uma resposta a quaisquer anotações pessoais que possa ter incluído.

## Integrar com a aplicação Base para crescimento e desenvolvimento para funcionários

As integrações permitem a expansão de recursos e serviços entre os aplicativos disponíveis.

## Informações de referência para a aplicação Base para crescimento e desenvolvimento para funcionários

Os administradores usam informações de referência para configurar e manter aplicações e recursos.

### EGD Referência do plano de crescimento

Os planos de crescimento do funcionário são criados por administradores e usados por gerentes e funcionários para ajudar a facilitar e rastrear os planos de crescimento.

#### Referência dos campos do plano de crescimento

| Campo | Descrição |
|---|---|
| **Início real** | A data em que um funcionário começa a trabalhar em um plano de crescimento. |
| **Comentários adicionais (Visível para o cliente)** | Comentários que podem ser adicionados para ajudar o funcionário e o gerente a entender a finalidade de |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Referência dos campos do plano de crescimento

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | um plano de crescimento. Os comentários podem ser instruções ou informações conceituais. |
| **Atribuído a** | O nome do funcionário ao qual o plano de crescimento está atribuído. |
| **Descrição** | Uma descrição do plano de crescimento. A descrição ajuda os funcionários e gerentes a entender o foco do plano de crescimento. |
| **Prazo** | Uma data para quando o plano de crescimento deve ser concluído. As datas de vencimento não são necessárias para os planos de crescimento. |
| **Nome** | O nome do plano de crescimento ajuda os gerentes e os funcionários a determinar a finalidade do plano de crescimento. |
| **Tipo de resultado** | Um tipo de resultado representa a intenção do crescimento. Os planos de crescimento podem incluir objetivos pessoais ou relacionados ao trabalho.<br>• Tipos**personalizados** são usados para planos de crescimento pessoal ou um plano de crescimento que não se encaixa nos tipos de **crescimento do trabalho** ou de **desenvolvimento de habilidades**.<br>• Os tipos de**crescimento do trabalho** são usados para planos de crescimento que se encaixam nos objetivos de carreira regulares e no desenvolvimento de um funcionário.<br>• Os tipos de**desenvolvimento de habilidades** são usados para rastrear esforços focados no desenvolvimento de uma habilidade. |
| **Nível da função** | Um nível de função está associado a habilidades que têm diferentes níveis de realização, como iniciante ou especialista. |
| **Compartilhado com** | O gerente com quem o plano de crescimento é compartilhado. |
| **Estado** | A posição atual do plano de crescimento.<br>• O estado**Cancelado** significa que o plano de crescimento não está mais ativo.<br>• O estado**Encerrado concluído** indica que todos os requisitos do plano de crescimento foram concluídos.<br>• O estado**Incompleto encerrado** indica que o plano de crescimento não foi concluído, |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Referência dos campos do plano de crescimento

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | mas foi encerrado. O estado indica que o plano de crescimento não está mais ativo.<br>• O estado**Publicado** indica que o funcionário iniciou o plano de crescimento e o compartilhou com o gerente.<br>• O estado de**rascunho** significa que o funcionário ainda está editando e adicionando atividades ao plano de crescimento, mas não o iniciou. |

### EGD Referência de tipo de resultado

Os tipos de resultado são criados pelos administradores.

Um **tipo de resultado** indica o resultado desejado de um plano de crescimento. Os administradores definem tipos de resultado para ajudar gerentes e funcionários a criar planos de crescimento significativos.

### Referência de campos de tipo de resultado

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| **Ativo** | Indica se este tipo de resultado está disponível para uso em um plano de crescimento. |
| **Nome** | O nome de um tipo de resultado que indica qual é o objetivo de realização do plano de crescimento. |
| **Ordem** | Um valor numérico que determina a ordem de exibição dos tipos de resultado na interface do usuário (IU). |
| **valor** | Uma cadeia de caracteres usada para rastrear e agrupar tipos de resultado. |

### EGD Referência de propriedades

As propriedades controlam como as aprovações de habilidades são gerenciadas e se a Inteligência de habilidades é usada.

## Propriedade para controlar as aprovações de habilidades do gerente no Planos de crescimento do EGD

- Selecione **não** para ignorar as aprovações.
- Selecione **opcional** para recomendar a aprovação. Aprovações opcionais não são necessárias.
- Selecione **obrigatório** para criar aprovações necessárias.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Definir todas as atividades como prontas quando Planos de crescimento do EGD forem iniciadas

Marque a caixa de seleção para definir a propriedade como **Sim**. Quando a propriedade é definida como sim, todas as atividades no plano de crescimento são definidas automaticamente para o estado pronto.

### EGD Referência de tipos de atividade

Os administradores criam tipos de atividade que são usados por gerentes e funcionários.

#### Campos de tipo de atividade

| Campo | Descrição |
|---|---|
| **Ativo** | Selecione **Ativo** para disponibilizar o tipo de atividade para uso em Planos de crescimento do EGD. |
| **Descrição** | A descrição exibida na interface do usuário (IU) para o tipo de atividade. |
| **Nome** | O nome do tipo de atividade. |
| **Ordem** | Um valor numérico usado para determinar a ordem de exibição dos tipos de atividade. |
| **valor** | O valor usado para rastrear o tipo de atividade. |

### EGD Referência da categoria de atividade

Os administradores criam categorias de atividade que são usadas por gerentes e funcionários.

#### Campos de categoria de atividade

| Campo | Descrição |
|---|---|
| **Ativo** | Selecione **Ativo** para disponibilizar a categoria de atividade para uso em Planos de crescimento do EGD. |
| **Descrição** | A descrição exibida na interface do usuário (IU) da categoria de atividade. |
| **Rótulo** | O texto visível da IU para a categoria. |
| **Nome** | O nome da categoria de atividade. |
| **Ordem** | Um valor numérico usado para determinar a ordem de exibição das categorias de atividade. |
| **valor** | O valor usado para rastrear a categoria de atividade. |

### EGD Referência de aspirações

Os administradores gerenciam as aspirações usadas por gerentes e funcionários.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| **Tipo de aspiração** | Selecione para obter uma lista de aspirações disponíveis em sua organização. Os administradores |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | criam diferentes **tipos de aspiração**. Veja alguns exemplos de tipos de aspirações.<br>• **Geral**<br>• **Juros**<br>• **Posição**<br>• **Habilidade** |
| **Comentários** | Os comentários podem ser adicionados por você ou pelas pessoas com quem você compartilha sua aspiração. |
| **Detalhes** | Detalhes da aspiração podem ajudar a mantê-lo no caminho certo com os objetivos que você tem para a aspiração. |
| **Funcionário** | O número do perfil do funcionário que criou a aspiração. |
| **Nome** | Um nome descritivo da sua aspiração. |
| **Compartilhado com** | Selecione na lista de pessoas em sua organização com quem você pode compartilhar sua aspiração. |
| **Estado** | Use o estado para rastrear os estágios da sua aspiração.<br>• **Rascunho**<br>• **Em andamento**<br>• **Concluído**<br>• **Arquivado** |
| **Intervalo de tempo** | Um tempo de orientação geral dentro do qual você planeja concluir sua aspiração.<br>• **Nos próximos seis meses**<br>• **No próximo ano**<br>• **Nos próximos anos** |

### EGD Referência de item de crescimento do recurso

Os administradores criam itens de crescimento em destaque que são usados por gerentes e funcionários.

**Nota:**
Este formulário é dinâmico. Os campos exibidos dependem das opções selecionadas ao preencher o formulário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Referência de item de crescimento em destaque

| Campo | Descrição |
|---|---|
| **Ativo** | Opção para indicar se o item de crescimento do recurso está disponível para uso para os funcionários especificados no campo **Critérios do usuário**. |
| **Descrição** | Descrição que fornece mais detalhes sobre o item de crescimento do recurso que você deseja definir. |
| **Imagem** | Imagem da oportunidade que você deseja promover como um item de crescimento de recurso.<br><br>Este campo só é exibido quando o campo **Tipo** é definido como **Oportunidade**. |
| **Requisição de trabalho** | Número de requisição de trabalho para identificar a função do trabalho que você deseja promover como um item de crescimento de recurso.<br><br>Este campo é exibido somente quando o campo **Tipo de oportunidade** é definido como **Trabalho interno**. |
| **Tipo de oportunidade** | Tipo de oportunidade que você deseja promover como um item de crescimento de recurso para os funcionários de sua organização.<br><br>Este campo só é exibido quando o campo **Tipo** é definido como **Oportunidade**. |
| **Ordem** | Um valor numérico que determina a ordem na qual um item de crescimento de recurso aparece na interface do usuário (IU). |
| **Nível da função** | Título da função que você deseja promover como um item de crescimento de recurso para os funcionários de sua organização.<br><br>Este campo é exibido somente quando o campo **Tipo** é definido como **Cargo**. |
| **Habilidade** | Habilidade que pode ser selecionada na lista de habilidades disponíveis para sua organização.<br><br>Este campo só é exibido quando o campo **Tipo** é definido como **Habilidade**. |
| **Nível de habilidade** | Nível de conhecimento em uma habilidade necessária para o item de crescimento de recurso que você deseja definir.<br><br>Este campo só é exibido quando o campo **Tipo** é definido como **Habilidade**. |
| **Tipo** | Tipo de item de crescimento do recurso. As opções são as seguintes: |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Referência de item de crescimento em destaque

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | • Selecione **Cargo** para indicar o cargo de um trabalho que você deseja promover como um item de crescimento de recurso. O cargo que você deseja promover aparece no campo **Nível de função**.<br>• Selecione **Habilidade** para promover uma habilidade como um item de crescimento de recurso que seus funcionários podem adquirir.<br>• Selecione **Oportunidade** para definir um tipo de oportunidade que você deseja promover como um item de crescimento de recurso. |
| **Critérios do usuário** | Critérios para direcionar grupos específicos de funcionários para os quais o item de crescimento do recurso está disponível. Grupos, criados por administradores, são contêineres lógicos compostos por usuários semelhantes. |

### EGD Referência do modelo de atividade

Os modelos de atividade são usados por gerentes e indivíduos para criar atividades em um plano de crescimento. Os administradores criam modelos de atividade.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| **Ativo** | Selecione **Ativo** para indicar que o modelo de atividade está disponível para uso. |
| **Tipo de atividade** | Selecione na lista de tipos de atividade disponíveis em sua organização. |
| **Designado** | A função para a qual este modelo se destina.<br>• **Funcionário**<br>• **Gerente** |
| **Categoria de atividade** | Uma lista de categorias disponíveis para sua organização, como:<br>• **Desenvolvimento**<br>• **Outro**<br>• **Revisar**<br>• **Validação** |
| **Nome** | Insira um significado que os gerentes e funcionários possam entender. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| **Tabela** | Selecione uma tabela a ser usada para rastrear a atividade na lista de tabelas. |
| **Modelo** | O local da atividade. |
| **Critérios do usuário** | Selecione um critério para os usuários aos quais o modelo se destina. |

### EGD Referência de texto de exemplo

O texto de amostra é o conteúdo usado em diferentes tipos de conteúdo em um documento selecionado. Os administradores criam modelos de texto de exemplo.

#### Formulário de texto de exemplo

| Campos | Descrição |
|---|---|
| **Ativo** | Indica se este texto de exemplo está disponível para uso. |
| **Conteúdo vinculado** | Adicione links ao conteúdo que você deseja adicionar à amostra. |
| **Nome** | Um nome descritivo para a amostra de conteúdo. O nome da amostra ajuda os administradores a selecionar com documentos aos quais adicionar o conteúdo. |
| **Ordem** | Um valor numérico que determina a ordem de exibição do texto de amostra na interface do usuário (IU). |
| **Amostra para** | Selecione uma denúncia na lista em que o texto de exemplo é usado. |
| **Texto de exemplo** | O texto de amostra usado no documento selecionado. |
| **Tabela** | A tabela usada para rastrear onde o texto de amostra é usado. |

### EGD Formulário de tipo de aspiração

Os administradores criam tipos de aspiração que são usados por funcionários e gerentes.

#### Formulário de tipo de aspiração

| Campo | Descrição |
|---|---|
| **Ativo** | Quando selecionado, o tipo de aspiração fica disponível para ser usado. |
| **Aplicação** | A aplicação associada a este tipo de aspiração. |
| **Descrição** | Detalhes sobre o tipo de aspiração que ajudam a orientá-lo para a aspiração apropriada. |
| **Ícone** | Selecione um ícone que será exibido para cada aspiração. Você é responsável por fornecer todos os arquivos de ícone para sua instância. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Formulário de tipo de aspiração

| Campo | Descrição |
|---|---|
| **Nome** | Um nome descritivo do tipo de aspiração que ajuda os funcionários a identificar qual tipo eles desejam usar. |
| **Ordem** | Um valor numérico que determina a ordem na qual o **tipo de Aspiração** é exibido na interface do usuário (IU). |
| **Dica** | Texto exibido na IU com cada tipo de aspiração listado. |
| **Título** | O texto de IU que está visível para cada tipo de aspiração listado. |

## EGD Formulário de recomendação de modelo de atividade

Os administradores criam modelos de recomendação de modelo de atividade que funcionários e gerentes usam para criar planos de crescimento de carreira.

### Referência de recomendação de modelo de atividade

| Campos | Descrição |
|---|---|
| **Ativo** | Quando selecionado, o modelo de atividade está disponível para ser usado em uma conversa. |
| **Modelo de atividade** | Selecione um **modelo de atividade** na lista de modelos disponíveis para sua organização. |
| **Disponibilidade** | • Selecione **Recomendado** para disponibilizar a atividade como uma opção de uso, mas não é obrigatório.<br>• Selecione **Obrigatório** para tornar a atividade obrigatória. |
| **Descrição** | Informações mais detalhadas sobre a atividade. Informações detalhadas podem ajudar gerentes e funcionários a decidir se desejam usar essa atividade. |
| **Nome** | O título está visível na interface do usuário (IU). Um título útil fornece informações para ajudar a decidir se a atividade deve ser usada. |
| **Tipo de resultado** | • Selecione **Forma livre** se o modelo de atividade não se encaixar nas categorias de **crescimento do trabalho** ou de **desenvolvimento de habilidades**.<br>• Selecione **Crescimento do trabalho** se a atividade estiver diretamente relacionada ao crescimento e desenvolvimento do seu trabalho.<br>• Selecione **Desenvolvimento de habilidades** para treinamento relacionado a qualquer habilidade que você queira melhorar. O |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Referência de recomendação de modelo de atividade

| Campos | Descrição |
|---|---|
| | desenvolvimento de habilidades pode ser relacionado ao trabalho ou para o desenvolvimento pessoal. |
| **Critérios do usuário** | Selecione os critérios que devem ser atendidos para ter acesso a este ponto de discussão. |

## EGD Formulário de juros

Os administradores criam interesses que funcionários e gerentes usam para criar planos de crescimento de carreira.

### Referência de juros

| Campos | Descrição |
|---|---|
| **Ativo** | Quando selecionado, o interesse de aspiração fica disponível para ser usado em uma conversa. |
| **Descrição** | Informações mais detalhadas sobre o interesse da aspiração. Informações detalhadas podem ajudar gerentes e funcionários a decidir se desejam usar essa atividade. |
| **Nome** | Um nome do interesse de aspiração que está visível na interface do usuário (IU). |
| **Ordem** | Um valor numérico usado para determinar a ordem de exibição do interesse de aspiração. |
| **Habilidades relacionadas** | Selecione na lista de habilidades relacionadas à sua aspiração. |
| **Link de recurso** | Links para recursos adicionais que podem ajudar a realizar a aspiração. |
| **Título** | Um nome descritivo para o interesse que ajuda a determinar se esse interesse é apropriado para sua aspiração. |
| **Tópico** | Tópicos de aprendizagem que estão disponíveis na sua organização. |

## Componentes instalados com Base para crescimento e desenvolvimento para funcionários

Vários tipos de componentes são instalados com Base para crescimento e desenvolvimento para funcionários, incluindo funções e tabelas.

**Nota:**
A tabela Arquivos da Aplicação lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Funções

| Aplicação | Título da função [nome] | Descrição |
|---|---|---|
| Núcleo de EGD | Administrador [sn_egd_core.admin] | A função de administrador concede aos usuários permissão para atualizar e manter os recursos de Base para crescimento e desenvolvimento para funcionários. |
| Núcleo de EGD | Gerente de conteúdo [sn_egd_core.content_manager] | A função de Gerenciador de conteúdo concede aos usuários permissão para manter e atualizar o conteúdo relacionado EGD. |

## Tabelas

As tabelas são usadas para rastrear e manter relacionamentos entre diferentes ServiceNow aplicações e recursos.

| Aplicação | Rótulo da tabela [name] |
|---|---|
| Núcleo de EGD | Recomendação de modelo de atividade [sn_egd_core_activity_config] |
| Núcleo de EGD | Modelo de atividade [sn_egd_core_activity_template] |
| Núcleo de EGD | Tipo de atividade [sn_egd_core_activity_type] |
| Núcleo de EGD | Aspiração [sn_egd_core_aspiration] |
| Núcleo de EGD | Tipo de aspiração [sn_egd_core_aspiration_type] |
| Núcleo de EGD | Destaque da Central de carreiras [sn_egd_core_career_hub_spotlight] |
| Núcleo de EGD | Item de crescimento em destaque [sn_egd_core_featured_ Growth_item] |
| Núcleo de EGD | Interesse [sn_egd_core_knowledge] |
| Núcleo de EGD | Habilidades de aspiração [sn_egd_core_m2m_aspiration_skill] |
| Núcleo de EGD | Contexto [sn_egd_core_m2m_plan_context] |
| Núcleo de EGD | Tipo de resultado [sn_egd_core_outcome_type] |
| Núcleo de EGD | Configuração de Par [sn_egd_core_peer] |
| Núcleo de EGD | Plano de crescimento [sn_egd_core_plan] |
| Núcleo de EGD | Atividade do plano de crescimento [sn_egd_core_plan_activity] |
| Núcleo de EGD | Texto de exemplo [sn_egd_core_sample_text] |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Contratação principal

O Hiring Core fornece um repositório onde você pode armazenar informações que criou ou recebeu de qualquer plataforma de aquisição de talentos de terceiros para seus requisitos de contratação.

### Tabelas instaladas

| Tabela | Descrição |
|---|---|
| sn_ta_hiring_core_job_application | Tabela de aplicação de trabalho. |
| sn_ta_hiring_core_job_applicant | Tabela de candidato a trabalho. |
| sn_ta_hiring_core_job_hiring_team | Equipe de contratação de trabalho. |
| sn_ta_hiring_core_job_requisition | Tabela de requisição de trabalho. |
| [sn_ta_hiring_core_recruitment_task | Tabela de tarefas de recrutamento. |

**Nota:**
Você pode usar as tabelas de registro de acordo com seus requisitos.

### Referência dos critérios de acesso à aplicação do funcionário

Employee Growth and Development (EGD) usa o recurso de **licenciamento de funcionário** no app Perfil do funcionário para licenciar usuários.

### Referência de critérios de acesso

| Campo | Descrição |
|---|---|
| **Aplicação** | O escopo para criar os critérios de acesso. |
| **Critérios** | Os critérios que são avaliados para licenciar usuários para a aplicação. Os usuários devem atender a todas as condições para serem licenciados. |
| **Aplicação licenciada pelo funcionário** | A aplicação para a qual o licenciamento se destina. |
| **Nome** | Um nome descritivo para os critérios de acesso. |

Tradução automática

# Atividades de crescimento e desenvolvimento para funcionários

Oferece suporte a um processo ponta a ponta para que indivíduos e gestores para criem e gerenciam conversas de crescimento de carreira.

| Explorar | Instalar e configurar | Administrar |
|---|---|---|
| Aprenda agora Atividades do EGD ajude gerentes e funcionários a ter conversas importantes. | Os administradores de ServiceNow instalam e configuram o app Atividades do EGD e os recursos relacionados. | Os administradores mantêm o app Atividades do EGD e os recursos relacionados ao longo do tempo conforme a organização cresce e evolui. |

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Usar | | Referência |
| --- | --- | --- |
| Na Central do funcionário gerentes e funcionários usam o app Atividades do EGD para ter conversas sobre crescimento e desenvolvimento de carreira. | | Informações de referência para Atividades do EGD conversas. |

## Explorar a aplicação Atividades de crescimento e desenvolvimento para funcionários

O app Atividades de crescimento e desenvolvimento para funcionários fornece a funcionários e gerentes a capacidade de criar e rastrear conversas entre gerentes e funcionários.

Atividades de crescimento e desenvolvimento para funcionários é uma aplicação estreitamente integrada com Base para crescimento e desenvolvimento para funcionários. Ele é usado para gerenciar conversas entre funcionários e o gerente. Ele também interage com o Base para crescimento e desenvolvimento para funcionários Aplicação para fornecer uma solução completa de crescimento e desenvolvimento de carreira.

## Descobrir e obter apps na Store

Vá para o site da ServiceNow Store para descobrir os novos aplicativos, soluções e integrações que você pode obter.

Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os apps lançados, consulte as notas da versão de histórico de versões da ServiceNow Store .

### Conversas sobre carreira

As Conversas de carreira, também conhecidas como módulo Conversas, são a peça central da aplicação Atividades de crescimento e desenvolvimento para funcionários (Atividades do EGD). Este módulo permite que seus funcionários se envolvam em conversas significativas que são focadas no crescimento e no desenvolvimento do funcionário.

Quando o aplicativo Atividades do EGD está instalado, você pode usar o módulo Conversas para criar e rastrear conversas do Central do funcionário. O crescimento e o desenvolvimento de um funcionário são produzidos substancialmente pelas conversas mantidas nas discussões individuais com seus gerentes. Essas conversas são essenciais para a construção de relacionamentos fortes no local de trabalho. A eficácia é otimizada quando o diálogo gira em torno das aspirações e dos planos de crescimento do funcionário. O módulo Conversas facilita a administração de conversas individuais entre líderes e seus subordinados, e melhora a eficácia da comunicação, permitindo que você estabeleça os tópicos de discussão.

## Benefícios do módulo Conversas

O módulo Conversas oferece os seguintes benefícios para seus funcionários, gerentes e organização:

**Funcionários e gerentes**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Permite que funcionários e gerentes iniciem conversas únicas ou recorrentes entre si para discutir o crescimento e o desenvolvimento do funcionário na organização.
- Adicione pontos de discussão sugeridos ou personalizados para que os funcionários e gerentes possam indicar tópicos de discussão pertinentes associados aos planos de crescimento e aspirações do funcionário. Os pontos de discussão podem ser sobre aspirações ou planos de crescimento que os funcionários compartilham com seus gerentes.
- Crie itens de ação para especificar tarefas discretas que devem ser realizadas pelo funcionário ou gerente para apoiar os subordinados com seus objetivos e aspirações.
- Redija notas ocultas para cada conversa que um funcionário e um gerente têm entre si.

**Organização**

- Promove um ambiente que promove e aumenta a mobilidade interna.
- Diminui o atrito relacionado à insatisfação do funcionário.
- Aumenta a economia de custos por meio da retenção de funcionários.

## Integração com o Microsoft Outlook

O app Atividades do EGD fornece uma integração com o Microsoft® Outlook® para que que você possa programar convenientemente conversas com seus funcionários ou gerente usando o módulo Conversas. Esta integração permite que você exiba o calendário de seus funcionários ou do gerente como ele aparece no Microsoft Outlook para que você possa programar reuniões para cada conversa durante o processo de criação da conversa. A integração com o Microsoft Outlook permite que seus funcionários e gerentes agendem reuniões usando uma única interface, desenvolvendo um processo contínuo para criar conversas. Este processo simplificado simplifica as etapas para criar e programar uma conversa, o que promoverá a adoção do módulo Conversas em sua organização.

## Tipos de conversa

O módulo Conversas oferece suporte a três tipos de conversas que você pode usar para facilitar discussões entre os vários relacionamentos de trabalho em sua organização. Para acomodar o diálogo para os relacionamentos dinâmicos que existem em uma empresa, este módulo oferece suporte aos seguintes tipos de conversa:

| Tipo de conversa | Descrição |
|---|---|
| Conversas de crescimento | Uma conversa única ou recorrente para discutir o crescimento e o desenvolvimento de um funcionário em sua organização. Este tipo de conversa é destinado ao relacionamento entre funcionário e gerente. |
| Check-ins do plano de crescimento | Uma conversa de check-in única para discutir um plano de crescimento para avançar na carreira que um funcionário compartilha com seu gerente. Este tipo de conversa é destinado ao relacionamento entre funcionário e gerente. |
| Conversas de mentoria | Uma conversa única para discutir tópicos dos quais o mentorado pode se beneficiar mais e para fornecer |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Tipo de conversa | Descrição |
| --- | --- |
| | aconselhamento sobre desenvolvimento de carreira. Este tipo de conversa é destinado ao relacionamento mentorado-mentor. |

## Componentes do módulo Conversas

Dependendo da sua função na organização, o app Atividades do EGD exibe os seguintes widgets quando você acessa a página principal do módulo Conversas do Central do funcionário:

| Função | Widget |
| --- | --- |
| Funcionário | Suas conversas |
| Gerente | • Conversa da sua equipe<br>• Em breve<br>**Dica:** Este widget reflete conversas que são definidas para ocorrer dentro de uma semana da data do sistema. |

Depois que uma conversa é criada entre um funcionário e um gerente, o módulo Conversas exibe a página da agenda, que contém os seguintes componentes que você pode usar para aprimorar sua conversa:

**Painel lateral contextual**

Este painel lateral reflete o nome e o cargo do funcionário na organização. O painel lateral contextual também contém uma lista de detalhes específicos do funcionário a quem a conversa se refere. Uma descrição de cada detalhe do funcionário aparece em um acordeão. Quando você expande um acordeão, são exibidas mais informações sobre os detalhes do funcionário correspondente. O painel lateral contextual fornece os seguintes acordes para cada funcionário com quem você cria uma conversa:

- Aspirações
- Planos de crescimento
- Feedback
- Habilidades

O nome do painel lateral contextual muda dependendo se um gerente ou funcionário acessou o módulo Conversas. O módulo Conversas exibe os seguintes nomes para o painel lateral contextual, dependendo da sua função na organização:

| Função | Nome do painel lateral contextual |
| --- | --- |
| Funcionário | Seus detalhes |
| Gerente | Detalhes do funcionário |

O painel lateral contextual não aparece quando a conversa correspondente é definida como uma conversa de mentoria.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Seção Sua agenda**

Esta seção do módulo Conversas contém quatro widgets que você pode usar para administrar, facilitar e navegar em sua conversa. A seção Sua agenda contém os seguintes widgets:

- Pontos de discussão sugeridos
- Pontos de discussão
- Itens de ação
- As suas notas

**Tópicos relacionados**

Criar uma conversa de crescimento

Programar uma conversa de crescimento

Atualizar uma conversa de crescimento

Como programar uma conversa de check-in do plano de crescimento

Como programar uma conversa de mentoria

## Instalar e configurar Atividades de crescimento e desenvolvimento para funcionários

Instale e configure os recursos e componentes da aplicação Atividades de crescimento e desenvolvimento para funcionários.

### Como instalar Atividades de crescimento e desenvolvimento para funcionários

Instale o Atividades de crescimento e desenvolvimento para funcionários (EGD) para permitir que funcionários e gerentes criem, gerenciem e rastreiem conversas.

### Antes de Iniciar

Plug-ins e apps dependentes para Atividades do EGD

- Manager Hub 3.0.0
- Base para crescimento e desenvolvimento para funcionários
- Consulte Instalar a aplicação Base para crescimento e desenvolvimento para funcionários.

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

**Importante:**
Você deve instalar o app Base para crescimento e desenvolvimento para funcionários antes de instalar Atividades do EGD.

Atividades de crescimento e desenvolvimento para funcionários depende dos recursos em Base para crescimento e desenvolvimento para funcionários.

### Procedimento

1. Vá para ServiceNow Store e localize a aplicação Base para crescimento e desenvolvimento para funcionários usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Uma lista de versões disponíveis é exibida no botão **Solicitar instalação** na seção **Versão**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:**
Selecione **Outras versões da aplicação** para exibir uma lista de todas as versões disponíveis de uma aplicação.

2. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Instalar exibida, todas as dependências instaladas junto com a aplicação são listadas.

3. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
4. Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.

   Os dados de demonstração incluem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

5. Selecione **Instalar**.

## Administrar e manter Atividades de crescimento e desenvolvimento para funcionários

Administrar e manter o app de EGD requer a função de um administrador do sistema Atividades de crescimento e desenvolvimento para funcionários ou um administrador de atividades de EGD.

### Adicionar e gerenciar Employee Growth and Development (EGD) Pontos de discussão

Como administrador EGD, você pode adicionar ou gerenciar **Pontos** de discussão que são usados por gerentes para ajudar a criar uma conversa com um funcionário.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_egd_act.admin ou admin

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Employee Growth and Development Core** > **Ponto de discussão sugerido**.
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha o formulário **de registro de novo ponto de discussão sugerido**.
4. Selecione **Enviar**

### Adicionar Employee Growth and Development (EGD) Conversas

Como administrador EGD, você pode adicionar ou gerenciar **conversas** que são atribuídas a funcionários em nome de gerentes.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_egd_act.admin ou admin

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Employee Growth and Development Core** > **Conversas** > **Séries de discussão**.
2. Selecione **Novo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Preencha o formulário **de registro de nova série de discussão**.
4. Selecione **Enviar**

### Habilitar ou desabilitar o fechamento automático de conversas anteriores

Use uma propriedade do sistema para definir se um trabalho em lote pode fechar automaticamente conversas que ocorreram.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: admin [sn_egd_act.admin]

#### Procedimento

1. Navegue até o **Todos** menu, e insira `sys_properties.list` no filtro de navegação.
   A tabela Propriedades do sistema [sys_properties] é exibida.
2. No campo **Pesquisar** que aparece abaixo da coluna Nome, insira `*egd`.
   Uma lista de propriedades do sistema associadas à aplicação Employee Growth and Development (EGD) é exibida.
3. Selecione a propriedade *`sn_egd_act.automatic_close`*.
4. Use o campo **Valor** para especificar a opção que permite ou desativa um trabalho em lote de fechar automaticamente conversas anteriores.
5. Selecione **Atualizar**.

### Definir propriedades do sistema para integração do Microsoft Outlook com o app Atividades do EGD

Use as propriedades do sistema para habilitar a integração entre a aplicação Atividades de crescimento e desenvolvimento para funcionários (Atividades do EGD) e o Microsoft® Outlook® para que você possa criar e programar conversas simultaneamente com o módulo Conversas de carreira.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: admin [sn_egd_act.admin]

#### Procedimento

1. Navegue até o **Todos** menu, e insira `sys_properties.list` no filtro de navegação.
   A tabela Propriedades do sistema [sys_properties] é exibida.
2. No campo **Pesquisar** que aparece abaixo da coluna Aplicação, insira `Conversas sobre carreira`.
   Uma lista de propriedades do sistema associadas ao módulo Conversas de carreira é exibida.
3. Selecione as seguintes propriedades do sistema e defina os valores correspondentes.

> **Importante:**
> Selecione **Atualizar** para salvar os valores definidos para cada uma das propriedades do sistema mencionadas anteriormente.

## Usando a aplicação Atividades de crescimento e desenvolvimento para funcionários

Atividades de crescimento e desenvolvimento para funcionários permite que o gerente e os funcionários criem e rastreiem conversas do Central do funcionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Criar uma conversa de crescimento

Use o módulo Conversas para criar uma conversa única ou recorrente com um funcionário. Discuta o crescimento e o desenvolvimento do funcionário como profissional em sua organização.

## Antes de Iniciar

Você deve instalar a aplicação Atividades de crescimento e desenvolvimento para funcionários (Atividades do EGD) para usar o módulo Conversas.

Você deve fornecer aos funcionários da sua organização uma licença EGD para permitir o acesso ao módulo Conversations. Para obter mais informações sobre o licenciamento de funcionários, consulte Licença Employee Growth and Development (EGD) usuários.

Função necessária: funcionário [sn_egd_act.employee] ou gerente [sn_egd_act.manager]

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A funcionalidade descrita nesta tarefa é aplicável a organizações que usam a aplicação Atividades do EGD sem a integração do Microsoft® Outlook®.

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. Use o caminho de navegação que corresponde à sua função na organização para acessar o módulo Conversas.
3. Selecione o botão **Criar uma conversa**.
   O painel Criar uma conversa é exibido.
4. No painel, defina os seguintes campos.

### Criar um painel de conversa

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Ter essa conversa com | O funcionário ou gerente com quem você deseja conversar. Para funcionários, este campo é definido automaticamente como o nome do gerente a quem eles se reportam. Como alternativa, os gerentes podem escolher um funcionário específico que se reporte a eles. |
| Título da conversa | Nome da conversa. Dependendo da sua função na organização, este campo é definido automaticamente como uma das seguintes opções:<br>○ **Conversa com<employee first name>**<br>○ **Conversa com<manager first name>**<br>Você pode mudar o valor. |
| Data | Data da conversa. O formato é<YYYY-MM-DD> |
| Repete | A frequência com que a conversa ocorre. |

5. Selecione **Criar conversa**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Resultado
Uma notificação é enviada por e-mail para o funcionário ou gerente com quem você criou uma conversa.

### O que Fazer Depois
Atualize a agenda da sua próxima conversa usando uma opção que corresponda à sua função na organização:

**Funcionários**

Use o widget Suas conversas para acessar a conversa que você criou.

**Gerentes**

- Use o widget Conversas da sua equipe para acessar a conversa que você criou.
- Use o widget Em breve para acessar a conversa que você criou se ela ocorrer em uma semana após a data do sistema.

## Programar uma conversa de crescimento

Use o módulo Conversas para criar e programar simultaneamente uma conversa única ou recorrente com seu funcionário ou gerente. Para cada conversa programada, discuta o crescimento e o desenvolvimento do funcionário como profissional em sua organização.

### Antes de Iniciar
Você deve instalar a aplicação Atividades de crescimento e desenvolvimento para funcionários (Atividades do EGD) para usar o módulo Conversas.

Você deve fornecer aos funcionários da sua organização uma licença EGD para permitir o acesso ao módulo Conversations. Para obter mais informações sobre o licenciamento de funcionários, consulte Licença Employee Growth and Development (EGD) usuários.

Você deve configurar a integração entre a aplicação Atividades do EGD e o Microsoft® Outlook®. Esta integração permite que você exiba o calendário do seu funcionário ou gerente como ele aparece no Microsoft Outlook para que você possa agendar uma reunião para sua conversa durante o processo de criação da conversa. Para obter mais informações sobre o processo de integração com o Microsoft Outlook, consulte Integrating with Microsoft Outlook.

Você deve atualizar as propriedades do sistema para habilitar a integração entre a aplicação Atividades do EGD e o Microsoft Outlook. Para obter mais informações sobre como atualizar as propriedades do sistema necessárias, consulte Definir propriedades do sistema para integração do Microsoft Outlook com o app Atividades do EGD.

Função necessária: funcionário [sn_egd_act.employee] ou gerente [sn_egd_act.manager]

### Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. Use o caminho de navegação que corresponde à sua função na organização para acessar o módulo Conversas.
3. Selecione o botão **Programar conversa**.
   O painel Programar uma conversa é exibido.
4. No painel, defina os seguintes campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Painel Programar uma conversa**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Ter essa conversa com | O funcionário ou gerente com quem você deseja conversar. |
| Título da conversa | Nome da conversa. Dependendo da sua função na organização, este campo é definido automaticamente como uma das seguintes opções:<br>○ **Conversa com<employee first name>**<br>○ **Conversa com<manager first name>**<br>Você pode mudar o valor. |
| Data | Data da conversa. O formato é<YYYY-MM-DD> . Você pode usar o ícone **Mostrar calendário para data** para selecionar uma data. |
| Início | A hora em que a reunião começa. Você pode usar o calendário que aparece neste painel para determinar a disponibilidade para a data especificada no campo **Data**. |
| Fim | A hora em que a reunião termina. Você pode usar o calendário que aparece neste painel para determinar a disponibilidade para a data especificada no campo **Data**. |
| Repete | A frequência com que a conversa ocorre. |

5. Selecione **Enviar convite**.

## Resultado

Uma reunião para uma conversa é programada no seus e no calendário do destinatário no Microsoft Outlook.

## O que Fazer Depois

Atualize a agenda da sua próxima conversa usando uma opção que corresponda à sua função na organização:

**Funcionários**

Use o widget Suas conversas para acessar a conversa que você criou.

**Gerentes**

- Use o widget Conversas da sua equipe para acessar a conversa que você criou.
- Use o widget Em breve para acessar a conversa que você criou se ela ocorrer em uma semana.

**Funcionários e gerentes**

Use o link no e-mail de convite da reunião.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Como programar uma conversa de mentoria

Use o módulo Conversas para programar uma conversa com seu mentorado ou mentor. Para cada conversa programada, discuta tópicos dos quais o mentorado pode se beneficiar mais por meio do programa de mentoria.

#### Antes de Iniciar

Você deve instalar a aplicação Atividades de crescimento e desenvolvimento para funcionários (Atividades do EGD) para usar o módulo Conversas.

Você deve fornecer aos funcionários da sua organização uma licença EGD para permitir o acesso ao módulo Conversations. Para obter mais informações sobre o licenciamento de funcionários, consulte Licença Employee Growth and Development (EGD) usuários.

Você deve configurar a integração entre a aplicação Atividades do EGD e o Microsoft® Outlook®. Esta integração permite que você exiba o calendário do seu mentorado ou mentor como ele aparece no Microsoft Outlook para que você possa agendar uma reunião para sua conversa durante o processo de criação da conversa. Para obter mais informações sobre o processo de integração com o Microsoft Outlook, consulte Integrating with Microsoft Outlook .

Você deve atualizar as propriedades do sistema para habilitar a integração entre a aplicação Atividades do EGD e o Microsoft Outlook. Para obter mais informações sobre como atualizar as propriedades do sistema necessárias, consulte Definir propriedades do sistema para integração do Microsoft Outlook com o app Atividades do EGD.

Um mentor deve aceitar a solicitação de orientação de um mentorado.

Função necessária: funcionário [sn_egd_act.employee] ou gerente [sn_egd_act.manager]

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. Na lista suspensa Sua carreira, selecione **Mentoria**.
3. Selecione a guia **Você mentorias**.
4. No widget de mentorias em andamento, selecione o ícone **Mais ações de relacionamento de mentoria** (reticências verticais) associado ao nome do seu mentorado ou mentor.
5. Selecione **Criar conversa**.
   O painel Criar uma conversa é exibido.
6. **Opcional:** Revise o nome da conversa no campo **Título** da conversa se você não quiser aceitar o padrão.

   **Dica:**
   Este campo é definido automaticamente como **Conversa com**<mentee first name> .

7. Selecione **Criar conversa**.
   Um registro da conversa que você criou aparece abaixo do nome do seu mentorado ou mentor quando você expande o acordeão correspondente.
8. Selecione o registro de conversa que você criou.
   O painel de Detalhes da conversa é exibido.
9. Selecione **Programar conversa**.
   O painel Programar uma conversa é exibido.
10. No painel, defina os seguintes campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Painel Programar uma conversa

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Data | Data da conversa. O formato é<YYYY-MM-DD> . Você pode usar o ícone **Mostrar calendário para data** para selecionar uma data. |
| Início | A hora em que a reunião começa. Você pode usar o calendário que aparece neste painel para determinar a disponibilidade para a data especificada no campo **Data**. |
| Fim | A hora em que a reunião termina. Você pode usar o calendário que aparece neste painel para determinar a disponibilidade para a data especificada no campo **Data**. |

**11.** Selecione **Enviar convite**.

## Resultado
Uma reunião para uma conversa é programada no seus e no calendário do destinatário no Microsoft Outlook.

## O que Fazer Depois
Atualize a agenda da sua próxima conversa usando o link no e-mail de convite da reunião.

### Como programar uma conversa de check-in do plano de crescimento

Use o módulo Conversas para programar uma conversa de check-in com seu funcionário ou gerente sobre um plano de crescimento explicitamente relacionado ao avanço da carreira do funcionário em sua organização.

## Antes de Iniciar
Você deve instalar a aplicação Atividades de crescimento e desenvolvimento para funcionários (Atividades do EGD) para usar o módulo Conversas.

Você deve fornecer aos funcionários da sua organização uma licença EGD para permitir o acesso ao módulo Conversations. Para obter mais informações sobre o licenciamento de funcionários, consulte Licença Employee Growth and Development (EGD) usuários.

Você deve configurar a integração entre a aplicação Atividades do EGD e o Microsoft® Outlook®. Esta integração permite que você exiba o calendário do seu funcionário ou gerente como ele aparece no Microsoft Outlook para que você possa agendar uma reunião para sua conversa durante o processo de criação da conversa. Para obter mais informações sobre o processo de integração com o Microsoft Outlook, consulte Integrating with Microsoft Outlook .

Você deve atualizar as propriedades do sistema para habilitar a integração entre a aplicação Atividades do EGD e o Microsoft Outlook. Para obter mais informações sobre como atualizar as propriedades do sistema necessárias, consulte Definir propriedades do sistema para integração do Microsoft Outlook com o app Atividades do EGD.

Um funcionário deve criar e compartilhar um plano de crescimento com seu gerente.

Função necessária: funcionário [sn_egd_act.employee] ou gerente [sn_egd_act.manager]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. Use o caminho de navegação que corresponde à sua função na organização para acessar o módulo Planos de crescimento.
3. Use o widget que corresponde à sua função na organização para selecionar o plano de crescimento para o qual você deseja criar uma conversa.
4. No widget de cabeçalho do tópico, selecione o ícone **Mais ações do plano de crescimento** (reticências verticais).

   **Dica:**
   O widget de cabeçalho do tópico é o widget que reflete o nome do plano de crescimento.
5. Selecione **Editar plano**.
6. No widget Planejar atividades, selecione a lista suspensa Adicionar uma atividade.
7. Selecione **Check-in**.
   O painel Adicionar atividade de check-in é exibido.
8. Selecione **Adicionar**.
   Uma nova atividade para uma conversa de check-in aparece no widget Planejar atividades.
9. Selecione a atividade para a conversa de check-in que você criou.
   O painel Detalhes da atividade é exibido.
10. Selecione **Programar conversa**.
    O painel Programar uma conversa é exibido.
11. No painel, defina os seguintes campos.

**Painel Programar uma conversa**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Título da conversa | Nome da conversa. Este campo é definido automaticamente como Fazer **check-in e revisar seu andamento com seu gerente**.<br><br>Você pode mudar o valor. |
| Data | Data da conversa. O formato é<YYYY-MM-DD> . Você pode usar o ícone **Mostrar calendário para data** para selecionar uma data. |
| Início | A hora em que a reunião começa. Você pode usar o calendário que aparece neste painel para determinar a disponibilidade para a data especificada no campo **Data**. |
| Fim | A hora em que a reunião termina. Você pode usar o calendário que aparece neste painel para determinar |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | a disponibilidade para a data especificada no campo **Data**. |

12. Selecione **Enviar convite**.

### Resultado
Uma reunião para uma conversa é programada no seus e no calendário do destinatário no Microsoft Outlook.

### O que Fazer Depois
Atualize a agenda da sua próxima conversa usando o link no e-mail de convite da reunião.

## Atualizar uma conversa de crescimento

Use o módulo Conversas para atualizar a agenda para uma conversa futura com seu funcionário ou gerente. Centralize o foco da discussão em torno do crescimento e do desenvolvimento do funcionário como profissional em sua organização.

### Antes de Iniciar
Você deve fornecer aos funcionários da sua organização uma licença EGD para permitir o acesso ao módulo Conversations. Para obter mais informações sobre o licenciamento de funcionários, consulte Licença Employee Growth and Development (EGD) usuários.

Função necessária: funcionário [sn_egd_act.employee] ou gerente [sn_egd_act.manager]

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. Use o caminho de navegação que corresponde à sua função na organização para acessar o módulo Conversas.
3. Use o widget que corresponde à sua função na organização para selecionar a conversa que você deseja atualizar.

   **Dica:**
   Funcionários e gerentes podem usar o link no e-mail de convite da reunião para acessar a agenda de uma conversa programada no calendário do Microsoft® Outlook®.

4. **Opcional:** Selecione o botão **Editar detalhes** se precisar reprogramar sua conversa.

   **Dica:**
   O módulo Conversas exibe o mesmo painel que aparece durante o processo de criação da conversa quando você seleciona este botão.

5. No widget Pontos de discussão sugeridos, adicione um ponto de discussão sugerido que seja relevante selecionando o botão **+ Adicionar**.

   **Dica:**
   Um ponto de discussão sugerido deve ser definido por um administrador para que o widget Pontos de discussão sugeridos seja exibido.

6. No widget Pontos de discussão, selecione **Adicionar ponto** de discussão e especifique um tópico de discussão aplicável à conversa que você deseja ter com seu funcionário ou gerente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Dica:**
Os pontos de discussão podem ser sobre aspirações ou planos de crescimento que os funcionários compartilham com seus gerentes. Essas aspirações e planos de crescimento aparecem no acordeão correspondente no painel lateral contextual. Funcionários e gerentes podem usar pontos de discussão para orientar a conversa.

Depois de terminar de conversar sobre um ponto de discussão, você pode marcar a caixa de seleção correspondente para indicar que a conversa ocorreu.

7. No widget Itens de ação, selecione **Adicionar item de ação** e especifique as tarefas que devem ser realizadas por você.

**Dica:**
Depois que o item de ação for concluído, você poderá marcar a caixa de seleção correspondente para indicar a conclusão da tarefa.

8. No widget Suas anotações, selecione **Adicionar anotações** e insira comentários sobre a conversa que aconteceu com seu funcionário ou gerente.

**Dica:**
Você pode usar este widget para refletir ideias que surgem como resultado de sua conversa ou para criar lembretes para você. As informações inseridas neste widget só ficam visíveis para você.

### O que Fazer Depois

Os gerentes podem encerrar uma conversa manualmente, indicando se a conversa foi cancelada ou concluída. Para indicar se uma conversa foi cancelada ou concluída, um gerente deve selecionar o ícone de reticências verticais correspondente. Este ícone aparece nos seguintes locais:

- À direita do botão **Editar detalhes** quando você está exibindo a agenda de uma conversa.
- À direita da coluna Status no widget Conversas da sua equipe.

Os gerentes podem fornecer um resumo para refletir os detalhes de uma conversa que aconteceu quando eles selecionaram a opção para concluir uma conversa. Uma notificação é enviada por e-mail ao funcionário para indicar que a conversa está concluída. Se o gerente forneceu um resumo, ele será incluído no e-mail que o funcionário recebe.

## Informações de referência para Atividades de crescimento e desenvolvimento para funcionários

Os administradores usam informações de referência para configurar e manter aplicações e recursos.

### Atividades de crescimento e desenvolvimento para funcionários Referência de conversas

Atividades de crescimento e desenvolvimento para funcionários Os administradores do criam conversas que são usadas por gerentes e funcionários.

As conversas são criadas por gerentes para facilitar planos de crescimento e desenvolvimento com os funcionários. Os Planos de crescimento podem ser criados a partir de uma conversão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Referência de campos de conversas

| Campo | Descrição |
|---|---|
| **Funcionário** | Selecione na lista de usuários em sua organização.<br><br>Este campo substitui o campo **Mentorado** quando o campo **Tipo de conversa** é definido como **Conversas de crescimento** ou **Check-ins do plano de crescimento**. |
| **Gerente** | Selecione na lista de gerentes em sua organização.<br><br>Este campo substitui o campo **Mentor** quando o campo **Tipo de conversa** é definido como **Conversas de crescimento** ou **Check-ins do plano de crescimento**. |
| **Mentorado** | Selecione na lista de usuários em sua organização.<br><br>Este campo substitui o campo **Funcionário** quando o campo **Tipo de conversa** é definido como **Conversas de mentoria**. |
| **Mentor** | Selecione na lista de usuários em sua organização.<br><br>Este campo substitui o campo **Gerente** quando o campo **Tipo de conversa** é definido como **Conversas de mentoria**. |
| **Cadência** | Selecione a frequência com que a conversa ocorre. |
| **Tipo de conversa** | Selecione na lista de conversas disponíveis na sua organização. |
| **Título** | O título da conversa. Essas informações ficam visíveis para os usuários. |
| **Ativo** | Quando selecionada, a conversa é publicada e visível para os usuários. |
| **Nome da tabela** | Selecione a tabela que contém os dados que você deseja usar.<br><br>Este campo é exibido somente quando o campo **Tipo de conversa** é definido como **Conversas de mentoria**. |
| **Registro relacionado** | Selecione o registro que deseja usar na tabela especificada no campo **Nome da tabela**.<br><br>Este campo é exibido somente quando o campo **Tipo de conversa** é definido como **Conversas de mentoria**. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Atividades de crescimento e desenvolvimento para funcionários Referência de Como criar pontos de discussão sugeridos

Atividades de crescimento e desenvolvimento para funcionários Os administradores do criam pontos de discussão que são usados para identificar áreas de foco em uma conversa.

#### Referência de Ponto de Discussão Sugerido

| Campo | Descrição |
|---|---|
| **Data de início** | Uma data para quando o ponto de discussão estiver disponível pela primeira vez. |
| **Data de término** | Uma data em que o ponto de discussão não estará mais disponível. |
| **Título** | O título visível do ponto de discussão exibido na interface do usuário (IU). |
| **Critérios do usuário** | Selecione os critérios que devem ser atendidos para ter acesso a este ponto de discussão. |
| **Ativo** | Quando selecionado, o ponto de discussão é publicado e fica disponível para ser usado em uma conversa. |

### Atividades de crescimento e desenvolvimento para funcionários Referência de Pontos de discussão sugeridos

Atividades de crescimento e desenvolvimento para funcionários Os administradores do podem gerenciar conversas que são usadas por gerentes e funcionários.

#### Referência de Ponto de Discussão Sugerido

| Campo | Descrição |
|---|---|
| **Ativo** | Quando selecionado, o ponto de discussão é publicado e fica disponível para ser usado em uma conversa. |
| **Data de término** | Uma data em que o ponto de discussão não estará mais disponível. |
| **Data de início** | Uma data para quando o ponto de discussão estiver disponível pela primeira vez. |
| **Título** | O título visível do ponto de discussão exibido na interface do usuário (IU). |
| **Critérios do usuário** | Selecione os critérios que devem ser atendidos para ter acesso a este ponto de discussão. |

### Componentes instalados com Atividades de crescimento e desenvolvimento para funcionários

Vários tipos de componentes são instalados com Atividades de crescimento e desenvolvimento para funcionários, incluindo funções e tabelas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:**
A tabela Arquivos da Aplicação lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

### Funções

| Aplicação | Título da função [nome] | Descrição |
|---|---|---|
| Atividades do EGD | Administrador [sn_egd_act.admin] | Contém EGD função de gerente [sn_egd_act.manager]. |
| Atividades do EGD | Funcionário [sn_egd_act.employee] | Não contém outras funções. |
| Atividades do EGD | Gerente [sn_egd_act.manager] | Contém EGD Função de funcionário [sn_egd_act.employee]. |

### Tabelas

As tabelas são usadas para rastrear e manter relacionamentos entre diferentes ServiceNow aplicações e recursos.

| Aplicação | Rótulo da tabela [name] |
|---|---|
| Atividades do EGD | Item de ação [sn_egd_act_action_item] |
| Atividades do EGD | Discussão [sn_egd_act_discussion] |
| Atividades do EGD | Série de discussão [sn_egd_act_discussion_series] |
| Atividades do EGD | Ponto de discussão sugerido [sn_egd_act_suggested_talking_point] |
| Atividades do EGD | Ponto de discussão [sn_egd_act_talking_point] |

## Learning

A aplicação Learning permite que você descubra, gerencie e interaja com conteúdo de desenvolvimento de carreira. Ele permite que os usuários configurem catálogos de aprendizado que contêm itens de curso de sistemas de aprendizado internos e externos.

Learning inclui os seguintes recursos principais:

### Concentre-se em seus aprendizados

Meu aprendizado é um espaço centralizado novo e moderno para gerenciar seus aprendizados. O uso deste portal de aprendizagem fornecerá uma exibição clara dos cursos em andamento e atribuídos, permitindo que você se concentre em seus aprendizados. Para obter mais informações, consulte Minha Learning.

### Gerenciar suas atividades

Exiba e gerencie a atividade de conteúdo e o histórico. Os administradores de aprendizagem podem criar uma aprendizagem significativa para os alunos com governança apropriada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Acompanhe suas conquistas

Rastreie sua aprendizagem usando o recurso de conquistas. As conquistas fornecem selos e certificações para ludificação.

## Compartilhar suas aprendizagens

Compartilhe aprendizados usando listas funcionais de todo o conteúdo com o qual você interagiu desde o início do aprendizado. As coleções pessoais permitem que você salve conteúdo em pastas personalizadas para facilitar a referência e o compartilhamento.

## Alavancagem Inteligência de habilidades

Inteligência de habilidades se integra a Learning para apresentar resultados de pesquisa de aprendizagem orientada por habilidades. Inteligência de habilidades recomenda e sugere cursos com base nas suas habilidades.

## Iniciar

| | | |
|---|---|---|
| Explorar<br> <br>Informações detalhadas sobre Learning | Configurar<br> <br>Configure a aplicação para começar | Usar<br> <br>Saiba como gerenciar e usar a experiência Learning |
| Relatórios<br> <br>Medir o sucesso do conteúdo de aprendizagem por meio de relatórios direcionados | Referência<br> <br>Obtenha detalhes sobre funções de usuário, tabelas e configurações padrão em Learning | |

## Explorar o Learning

Saiba como configurar e começar a usar o Learning.

## Ativando aplicação

Você pode ativar o Learning no armazenamento ServiceNow. Esta aplicação inclui dados de demonstração e ativa os plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos.

**Nota:**
Learning está disponível com a aplicação Central do funcionário. Alguns dos recursos de Learning funcionam somente quando as aplicações HR Service Delivery e Employee Journey Management estão ativadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

## Licenciamento

Learning O aproveita o novo módulo de licenciamento Employee Growth and Development (EGD). Este recurso de licenciamento permite que aplicações ServiceNow registradas concedam aos usuários licenças para as aplicações com base no perfil do funcionário e outros critérios adicionais.

## Configuração de dados

Learning vem com dados de demonstração opcionais.

Para obter mais informações, consulte Instalar e configurar Learning e Referência do Learning.

## Usando Learning em Central do funcionário

Use Learning para entender melhor seus aprendizados. Aja em itens que precisam de atenção imediata, mantenha-se atualizado sobre os próximos itens de conteúdo, cursos e assim por diante.

Para obter mais informações, consulte Usando Meu Learning.

## Inteligência de habilidades integração com Learning

Learning integra Inteligência de habilidades a recomendações baseadas em habilidades para um aluno. Os administradores de aprendizagem podem adicionar habilidades a um curso de aprendizagem pesquisando e selecionando habilidades usando o widget de habilidades inteligentes.

Para obter mais informações, consulte Usando Meu Learning.

### Minha Learning

Meu Learning é um portal de usuário novo e moderno que permite que você faça cursos que ajudam você a crescer em todos os aspectos de sua carreira.

O portal Learning fornece uma visão geral de todas as suas aprendizagens, cursos e conquistas.

## Visão geral

A página Visão geral é a primeira página que você vê ao acessar Minha aprendizagem após navegar em Central do funcionário. Use esta página para identificar rapidamente a aprendizagem que precisa de atenção, visualizar o progresso e as conquistas recentes, exibir todas as atividades recentes e retomar todos os cursos que estão em andamento.

## Descoberta

Use a guia Descobrir para encontrar cursos populares em sua organização. Você pode navegar pelo conteúdo destacado promovido pela equipe de aprendizagem, pesquisas populares relacionadas à aprendizagem e conteúdo recomendado com base em alunos semelhantes a você.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Atividade

Use a guia Atividade para exibir toda a sua atividade de conteúdo e histórico. Você pode aproveitar as listas funcionais de todo o conteúdo com o qual interagiu desde o início do aprendizado. As coleções pessoais permitem que os alunos salvem o conteúdo em pastas para facilitar a referência e o compartilhamento.

## Conquistas

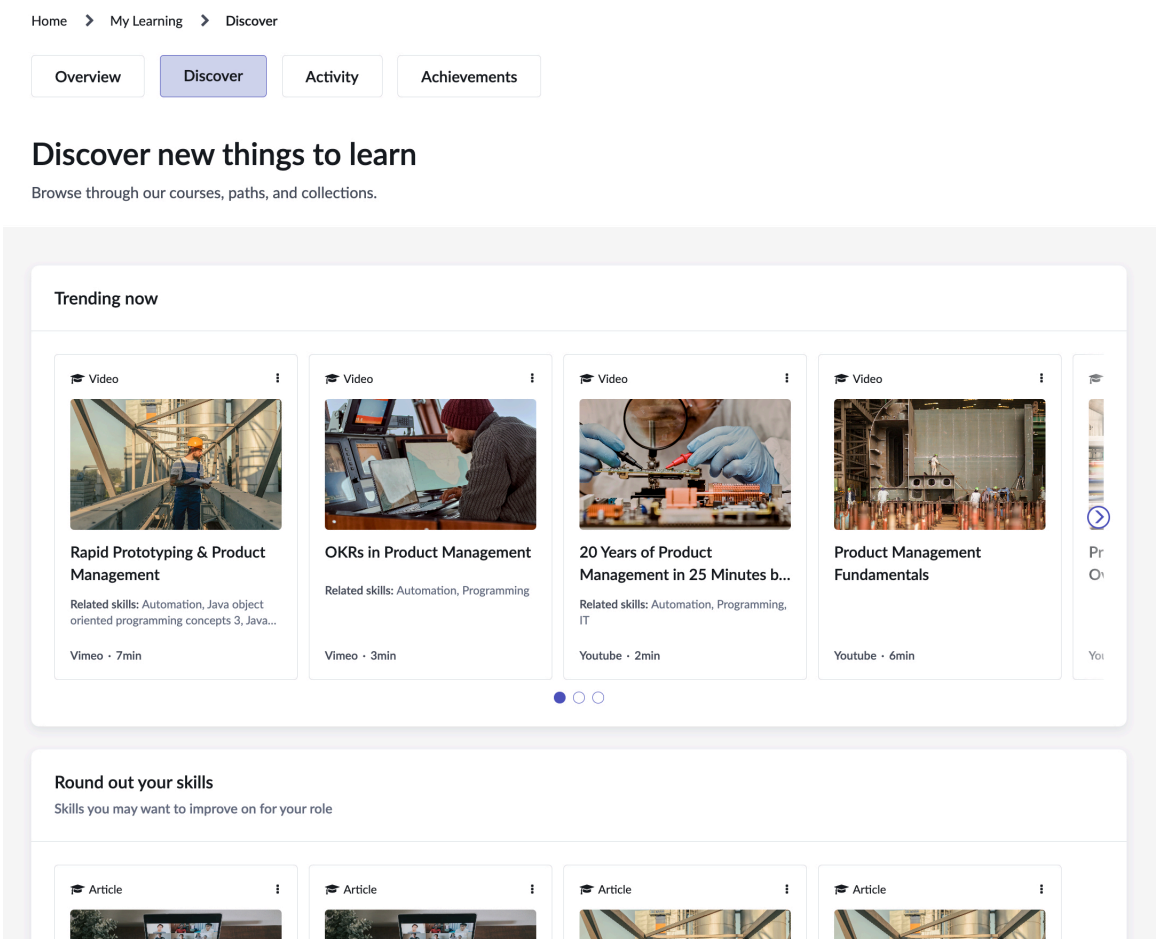
Use a guia Conquistas para revisar os selos de conquista que você obteve. Você pode exibir informações detalhadas da realização. Todas as regras e critérios de realização são criados e gerenciados no back-end usando Learning. Para obter mais informações, consulte Criar uma definição de realização.

### Descoberta

A guia **Descobrir** em Meu Learning fornece uma variedade de widgets que ajudam você a navegar por cursos, caminhos e coleções.

A guia **Descobrir** tem os seguintes widgets que ajudam você com uma experiência de aprendizagem contínua:

**Guia Descobrir**




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Descoberta

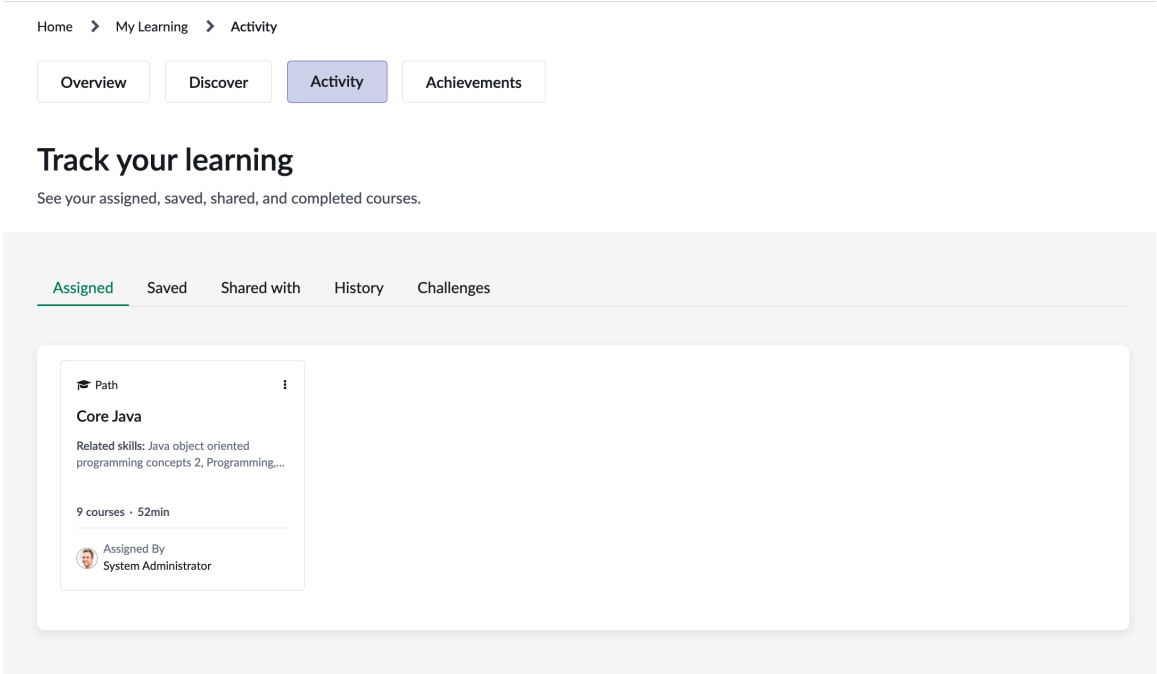
| Widget | Descrição |
|---|---|
| Tendência agora | Mostra cursos, caminhos ou coleções que são tendências no momento para que você possa descobrir coisas novas para aprender. |
| Aprimore suas habilidades | Recomenda cursos com base nas habilidades que você deseja melhorar para sua função. |
| Pesquisar | Permite pesquisar em Learning para encontrar um curso. |

### Atividade

A guia **Atividade** em Meu Learning fornece uma variedade de widgets que ajudam você a ver seus cursos atribuídos, salvos, compartilhados e concluídos.

A guia de atividades tem os seguintes widgets que ajudam você com uma experiência de aprendizagem contínua:

**Guia atividade**




- Atribuídos: exiba os cursos atualmente atribuídos a você.
- Salvo: exiba suas coleções salvas.
- Compartilhado com: exibe cursos e coleções compartilhados com você.
- Histórico: exiba todos os cursos que você concluiu.
- Desafios: exiba os desafios de aprendizagem que você definiu para si mesmo.

### Visão geral

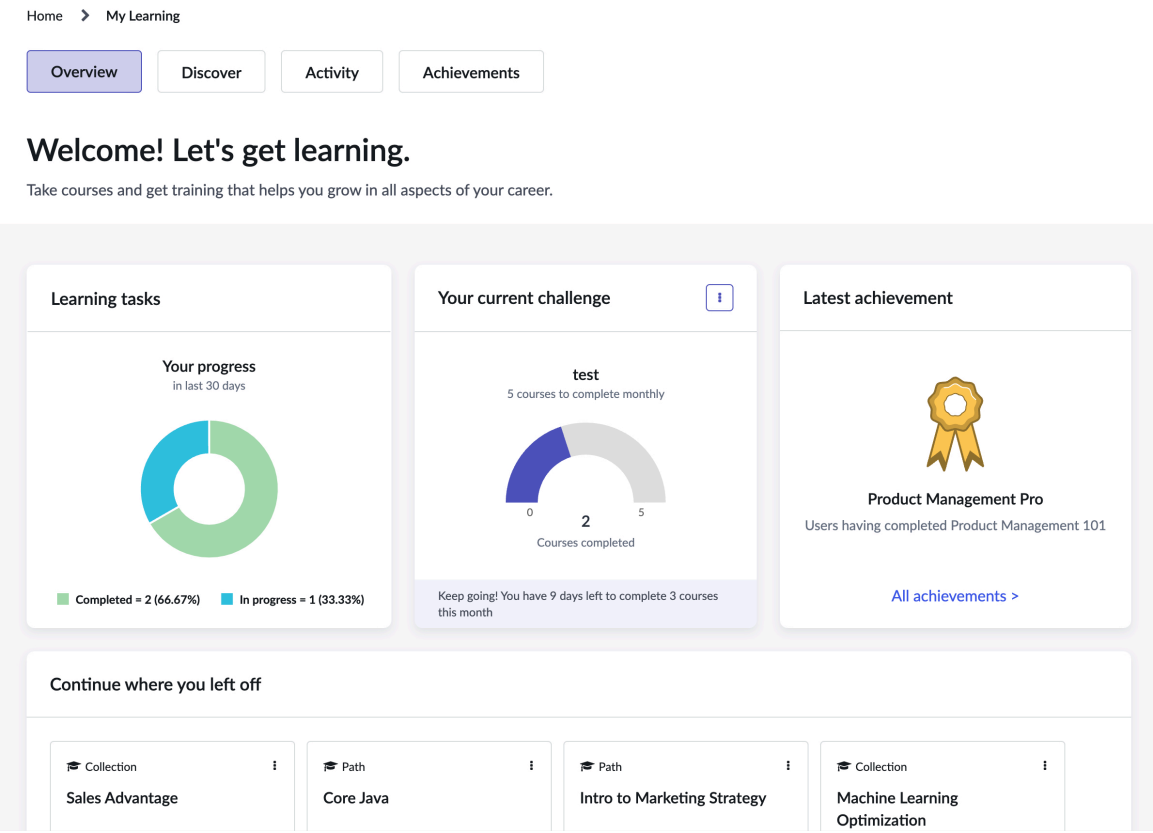
A guia **Visão geral** em Meu Learning fornece uma variedade de widgets que ajudam a rastrear cursos, exibir seu progresso, exibir conquistas, entre outras coisas.

A guia de visão geral tem os seguintes widgets que ajudam você com uma experiência de aprendizagem contínua:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Guia Visão geral




### Visão geral

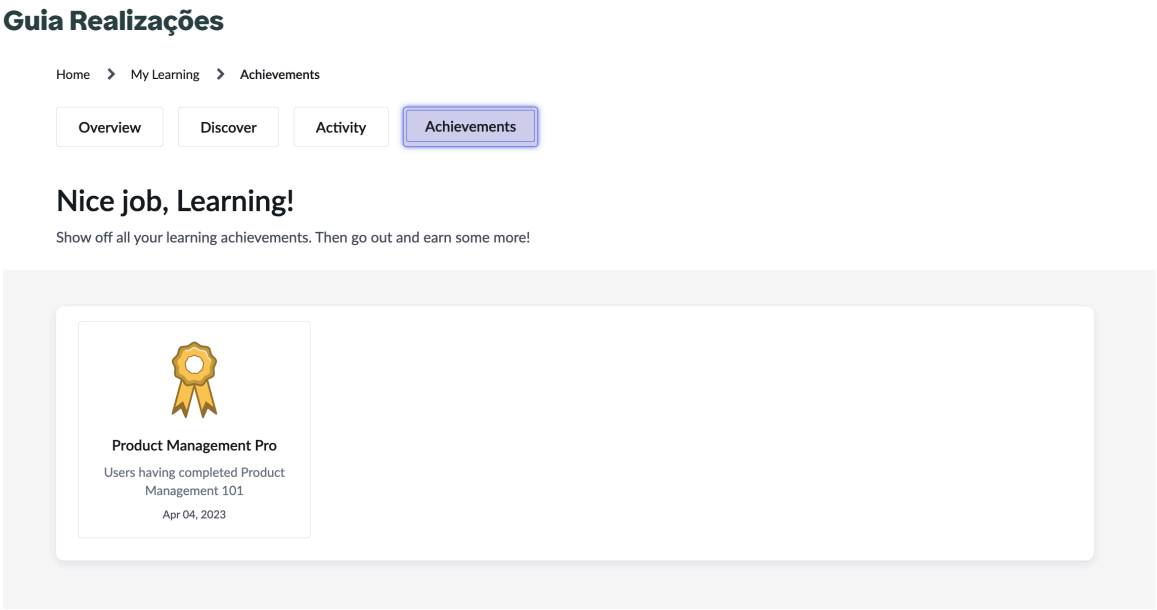
| Widget | Descrição |
|---|---|
| Conclua essas aprendizagens antes do prazo final | Mostra cursos e treinamentos atrasados para que você possa planejar sua conclusão antes do prazo. |
| Tarefas de aprendizagem | Mostra as tarefas de aprendizagem que estão em andamento e atribuídas e exibe o andamento nos últimos 30 dias. |
| O seu desafio atual | Mostra os desafios que você iniciou e os dias restantes antes de começar e também permite que você descubra coisas novas para aprender. |
| Realização mais recente | A conquista mais recente mostra todas as suas conquistas com base no seu progresso de aprendizagem. |
| Continue de onde parou | Mostra os cursos ou treinamentos que você iniciou, mas não terminou, e oferece a chance de continuar de onde parou. |
| Atividade recente | Mostra seus cursos e treinamentos atribuídos, salvos e compartilhados e também mostra seu histórico de aprendizados. |

### Conquistas

A guia **Realizações** em Minhas Learning mostra todas as suas realizações de aprendizagem.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




## Conquistas

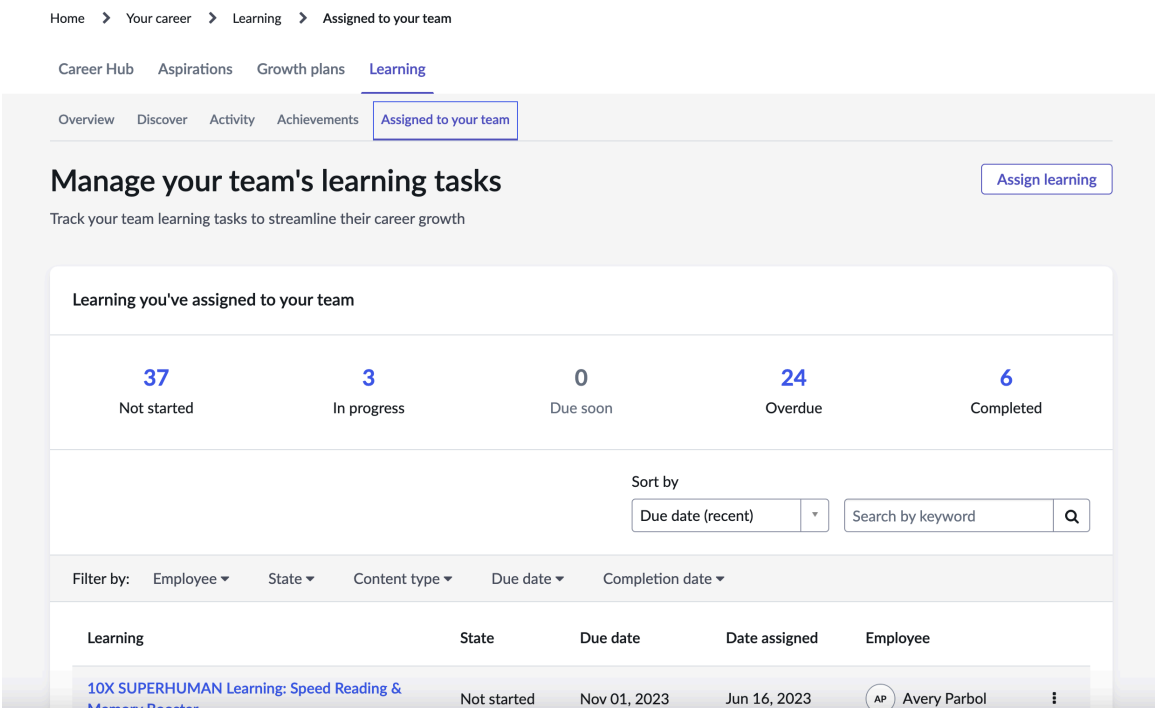
| Widget | Descrição |
|---|---|
| Conquistas | Mostra suas realizações de aprendizagem. Quando você aprende algo novo e conclui um curso, pode obter conquistas e vê-las aqui. |

## Atribuído à sua equipe

Rastreie as tarefas de aprendizagem da sua equipe para simplificar o crescimento da carreira.

Gerencie as tarefas de aprendizado da sua equipe.

A guia Atribuído à sua equipe tem as seguintes informações que ajudam você a entender o progresso de aprendizagem de sua equipe.




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Aprendizagem que você atribuiu à sua equipe: exiba o status das aprendizagens atribuídas à sua equipe.
  - Não iniciado
  - Em andamento
  - Vencimento em breve
  - Atrasado
  - Concluído.
- Filtros: use os filtros de funcionário, status, tipo de conteúdo, data de vencimento e data de conclusão para classificar as aprendizagens da sua equipe.
- Atribuir learning: como gerente, atribua Learning aos membros da sua equipe para aprimorar suas habilidades.

### Learning integração com Inteligência de habilidades

Inteligência de habilidades se integra com Learning para apresentar resultados de pesquisa de aprendizagem orientada por habilidades; recomende e sugira cursos com base nas habilidades do aluno.

Learning se integra com Inteligência de habilidades para aprimorar a experiência de aprendizado de um usuário.

Quando a propriedade Inteligência de habilidades sn_skills_int.enable_skills é definida como verdadeira, o uso de é habilitado para Learning. Consulte Configuração do Inteligência de habilidades para obter mais informações sobre as propriedades de Inteligência de habilidades.

## Habilidades associadas ao conteúdo de aprendizagem

- Lista somente leitura de objetivos associados a um curso de aprendizagem, coleção ou caminho.
- Seção de habilidades relacionadas na página de detalhes.
- Resultados da pesquisa de aprendizado orientado por habilidades.

## Como adicionar habilidades a um curso de aprendizagem

- Widget inteligente de habilidades para pesquisar habilidades selecionadas.
- A integração com Inteligência de habilidades, permite que você Adicionar habilidades associadas para learnings.

## Pesquisa com IA baseada em habilidades

- Resultados com base na relevância do título do curso e das habilidades associadas.
- Nenhuma habilidade adjacente incluída.
- Pesquisa de correspondência de texto direta no termo de habilidade.

## Recomendações de aprendizagem com base em habilidades

- Recomendações de aprendizagem apresentadas com Minha aprendizagem
- Recomendação baseada em lacunas de habilidades entre as habilidades do funcionário e aquelas identificadas como necessárias para o trabalho atual.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Instalar e configurar Learning

Configure Learning configurando as seguintes dependências.

### Antes de Iniciar

Plug-ins e apps dependentes para Learning:

- Manager Hub
- Inteligência de habilidades

  Quando a propriedade Inteligência de habilidades**sn_skills_int.enable_skills** é definida como verdadeira, o uso de Inteligência de habilidades é habilitado para todos os Learning. Consulte Configuração do Inteligência de habilidades para obter mais informações sobre as propriedades de Inteligência de habilidades.

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando um administrador instala o aplicativo Learning da ServiceNow store, ele integra aprendizagem, identificação de habilidades, aspirações e planejamento para um plano de crescimento e desenvolvimento de carreira pessoal.

### Procedimento

1. Vá para ServiceNow Store e localize a aplicação usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Na lista ao lado do botão **Instalar**, são exibidas as versões disponíveis.

2. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Instalar exibida, todas as dependências instaladas junto com a aplicação são listadas.

3. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
4. Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.

   Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

5. Selecione **Instalar**.

### O que Fazer Depois

Permitir RCAs

Depois de instalar o Learning, você pode encontrar mensagens de aprovação de Acesso restrito de solicitante (RCA) solicitando uma atualização na solicitação de acesso. Permita os seguintes RCAs:

- Núcleo de Recursos Humanos de Destino
- Journey Accelerator da meta
- Journey Designer de destino

Dependências

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A aplicação Learning depende de outras aplicações, como Núcleo do Learning e Perfil do funcionário.

## Usando Meu Learning

Use Meu Learning em Central do funcionário para acessar seus aprendizados e conquistas.

### Inscreva-se em uma coleção de cursos em Meu Learning

Inscreva-se em uma coleção de cursos para buscar cursos que podem aprimorar suas habilidades.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: learning.user

**Procedimento**

1. Navegar até **Todos** > **Central do funcionário** > **Minha aprendizagem** > **Descoberta**.
2. Selecione uma coleção de cursos ou caminho que você deseja seguir.

   **Nota:**
   A opção de inscrição está disponível somente em uma coleção de cursos ou em um caminho.

3. Selecione **Inscrever-se**.
4. Selecione **Iniciar** para iniciar a aprendizagem.
5. **Opcional:** Selecione **Ignorar** em uma coleção de cursos e continuar para o próximo curso.
6. **Opcional:** Alterne o comutador **Mostrar concluído** para exibir os cursos que você concluiu e ignorar os que você ignorou.

   **Nota:**
   - Embora determinados cursos possam ser ignorados em uma coleção de cursos ou em um caminho, eles devem ser concluídos ou ignorados na ordem em que aparecem.
   - O comutador de alternância Mostrar concluído está disponível somente para conteúdo que é ignorado em uma coleção de cursos ou caminho.

### Retomar um curso

Use este widget para acessar e retomar facilmente qualquer curso que você tenha deixado no meio do caminho.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: administrador

**Procedimento**

1. Navegar até **Todos** > **Central do funcionário** > **Minha aprendizagem**.
2. Na página Visão geral, selecione o curso, a coleção de cursos ou o caminho que você deseja retomar no widget Continuar de onde parou.

   **Nota:**
   Este widget só está disponível quando você tem cursos que estão no estado em andamento.

3. Selecione **Retomar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Criar uma coleção de cursos pessoal

Crie coleções pessoais para incluir os cursos e caminhos que você gostaria de acessar facilmente.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: usuário.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Central do funcionário** > **Minha aprendizagem**.
2. Selecione o ícone do menu de contexto Ícone do menu de em qualquer curso exibido na tela.
3. Selecione **Salvar na coleção**.
4. Selecione **Criar novo**.
5. No formulário, preencha os campos.

**Formulário Criar nova coleção**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome da coleção | Nome da nova coleção pessoal. |
| Descrição | Breve descrição da coleção pessoal. |

6. Selecione **Salvar**.

### Salvar cursos em sua coleção pessoal

Salve cursos de interesse em sua coleção pessoal para facilitar o acesso e planejar seu aprendizado.

#### Antes de Iniciar
Crie uma coleção de cursos pessoal. Para obter mais informações, consulte Criar uma coleção de cursos pessoal.

Função necessária: usuário.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Central do funcionário** > **Minha aprendizagem**.
2. Selecione o ícone do menu de contexto em qualquer curso exibido na tela.
3. Selecione a coleção na qual você deseja salvar o curso.
4. Selecione **Aplicar**.

**Nota:**
Se você ainda não criou uma coleção pessoal, consulte Criar uma coleção de cursos pessoal.

### Criar um desafio Learning

Crie um desafio Learning para desafiar a si mesmo a concluir um número específico de cursos dentro de um intervalo de tempo que você escolher.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: none

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Learning O desafio é um novo widget disponível na guia Visão geral que fornece uma visão geral rápida de todos os desafios que você criou para acompanhar seu progresso de aprendizagem.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Central do funcionário** > **Minha aprendizagem**.
2. Na página inicial Minha aprendizagem, selecione **Iniciar um desafio de aprendizagem**.
3. No formulário, preencha os campos.

#### Definir um formulário de desafio de aprendizagem

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Dê um título ao seu desafio | Título do seu desafio. |
| Com que frequência você deseja acompanhar a conclusão do seu curso? | Frequência adequada para rastrear o status de conclusão do curso. As frequências disponíveis são:<br>○ Semanalmente<br>○ Mensalmente<br>○ Trimestralmente<br>○ Anualmente |
| Quando você deseja começar? | Mês em que você pretende iniciar o desafio. |
| Quantos cursos você deseja concluir em cada período de acompanhamento? | Número de cursos que você pretende concluir para cada período de acompanhamento. |

4. Selecione **Salvar mudanças**.

### Resultado

Um desafio Learning é criado junto com um novo widget na guia Visão geral para acompanhar seu andamento.

#### Concluir um desafio de aprendizagem

Conclua um desafio de aprendizagem quando estiver pronto para terminar com ele.

### Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma função necessária

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Central do funcionário** > **Minha aprendizagem**.
2. No widget de desafio de aprendizagem, clique no ícone de ⋮ de contexto.

**Nota:**
Você pode ver rótulos diferentes no widget, dependendo do seu status atual no desafio. Se você iniciou o desafio, verá Seu desafio atual.

3. Selecione **Concluir desafio**.
4. Clique **em Sim, terminei**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Resultado
O desafio atual será concluído, mas você sempre pode revisitá-lo na guia **Atividade**.

#### Reiniciar um desafio de aprendizagem

Reinicie um desafio quando quiser redefinir o andamento do desafio.

### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Central do funcionário** > **Minha aprendizagem**.
2. No widget de desafio de aprendizagem, selecione o ícone de ⋮ de contexto.

**Nota:**
Você pode ver rótulos diferentes no widget, dependendo do seu status atual no desafio. Se você iniciou o desafio, verá Seu desafio atual.

3. Selecione **Iniciar novamente**.
4. No pop-up **Deseja reiniciar este desafio**, clique em **Sim, terminei**.

#### Exibir atividade recente

Revise sua atividade de aprendizagem recente com fácil acesso às guias atribuídas, salvas, compartilhadas com e de histórico.

### Antes de Iniciar
Função necessária: learning.user

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Central do funcionário** > **Minha aprendizagem**.
2. Exiba seus cursos atribuídos, salvos, compartilhados com você e o histórico de cursos concluídos usando as seguintes guias disponíveis na guia **Atividade** em Minha aprendizagem.
   - Atribuídos: exiba os cursos atribuídos a você aqui.
   - Salvo: exiba aqui os cursos salvos em sua coleção pessoal.
   - Compartilhado com: exiba aqui os cursos compartilhados com você por outras pessoas.
   - Histórico: exiba informações sobre seus cursos concluídos aqui.

#### Atribua Learning à sua equipe

Como gerente, atribua Learning aos membros da sua equipe para aprimorar suas habilidades.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lc.learning_manager

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Central do funcionário** > **Minha aprendizagem** > **Atribuído à sua equipe**.
2. Selecione **Atribuir learning**.
3. No formulário, preencha os campos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Atribuir formulário Learning

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Atribuir este Learning a | Aluno ao qual a aprendizagem é atribuída. |
| Material atribuído | Learning material a ser atribuído ao designado. |
| Descrição da atribuição | Motivo para atribuir este Learning ao aluno. |
| Vencem em | Data em que Learning vence. |

4. Selecione **Atribuir**.

## Gerenciamento de Learning

Usando Learning, os administradores de aprendizagem podem gerenciar as atividades do usuário. Para ajudar na jornada de aprendizagem dos usuários, os administradores de aprendizagem podem criar conquistas, definir regras de realização e monitorar a atividade geral de aprendizagem de um usuário.

### Criar uma coleção de conteúdo

Crie uma coleção de conteúdo em Learning para agrupar dinamicamente o conteúdo Learning que inclui vários cursos internos e externos.

#### Antes de Iniciar

Cada coleção deve fazer parte de um catálogo de cursos. Crie um catálogo de cursos antes de criar uma coleção. Para obter mais informações, consulte Criar um catálogo de cursos.

Função necessária: sn_lc.learning_admin, sn_lc.learning_course_catalog_admin

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aprendizagem** > **Conteúdo** > **Coleção**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário Coleção, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de coleta.
4. Selecione **Enviar**.

#### Tópicos relacionados

Formulário de coleta

Adicionar itens de curso à coleção

Adicionar seções de curso de aprendizagem

### Adicionar itens de curso à coleção

Depois de criar uma coleção, adicione itens de curso como agrupamentos de cursos que são orquestrados em ServiceNow®.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lc.learning_admin, sn_lc.learning_course_catalog_admin

Crie uma coleção de conteúdo. Para obter mais informações, consulte Criar uma coleção de conteúdo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aprendizagem** > **Conteúdo** > **Coleção**.
2. Selecione a coleção à qual você deseja adicionar itens de curso.
3. Na guia **Itens da coleção de cursos**, selecione **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos:

**Item da coleção de cursos**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Coleção | Coleção de cursos associados. |
| Curso | Item do curso a ser adicionado à coleção selecionada. |
| Ordem | Ordem que define o início de uma nova seção.<br><br>Todos os cursos de aprendizado que têm ordem maior do que esta ordem definida serão exibidos nesta seção. |
| Obrigatório | Se for obrigatório que o item do curso seja adicionado à coleção. |

## Definir o acesso do usuário ao curso em uma coleção

Defina o acesso do usuário à coleção para definir quem tem acesso de leitura às coleções.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Crie uma coleção. Para obter mais informações, consulte Criar uma coleção de conteúdo.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aprendizagem** > **Conteúdo** > **Coleção**.
2. Abra a coleção para a qual você deseja definir o acesso do usuário.
3. Na lista relacionada Pode ler, selecione **Editar**.
4. Adicione usuários que devem ter acesso ao catálogo de cursos.
5. No relacionado Não pode ler, selecione **Editar**.
6. Adicione usuários que não devem ter acesso ao catálogo de cursos.

**Nota:**
Quando um usuário está presente nas listas relacionadas Pode ler e Não pode ler, então Não pode ler tem precedência e o usuário tem restrição de acesso de leitura a esse catálogo de cursos.

## Adicionar seções de curso de aprendizagem

Adicione seções de curso de aprendizagem a coleções.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lc.learning_admin

Crie uma coleção. Para obter mais informações, consulte Criar uma coleção de conteúdo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aprendizagem** > **Conteúdo** > **Coleção**.
2. Abra a coleção à qual você deseja adicionar as seções do curso de aprendizagem.
3. Na lista relacionada Seções do curso de aprendizagem , selecione **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos:

#### Seção do curso de aprendizagem

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Título | Nome da seção do curso de aprendizagem. |
| Item de curso | Item de curso associado. |
| Ordem | Ordem do item do curso de aprendizagem na coleção. |
| Descrição resumida | Descrição do item do curso de aprendizagem. |

5. Selecione **Enviar**.

## Atribuir tópicos a uma coleção

Adicione tópicos atribuídos a coleções.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lc.learning_admin, sn_lc.learning_course_catalog_admin

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Conteúdo** > **Coleção**.
2. Abra a coleção à qual você deseja adicionar tópicos atribuídos.
3. Na lista relacionada Tópicos atribuídos , selecione **Adicionar**.
4. Selecione um tópico a ser adicionado como conteúdo conectado à coleção.

## Criar conteúdo interno Learning

Crie cursos internos Learning para que os funcionários possam aprender novo conteúdo e aprimorar seu conjunto de habilidades.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lc.catalog_manager

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aprendizagem** > **Conteúdo** > **Conteúdo interno**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Learning formulário de conteúdo interno.
4. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## O que Fazer Depois

Adicione as habilidades associadas ao conteúdo de aprendizagem externo em Learning. Para obter mais informações, consulte Conteúdo de Adicionar habilidades associadas a Learning.

**Tópicos relacionados**

Learning formulário de conteúdo interno

### Definir o acesso do usuário ao curso no conteúdo de aprendizagem interno

Defina o acesso do usuário para definir quem tem acesso de leitura ao conteúdo de aprendizagem interno.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Crie conteúdo de aprendizagem interno. Para obter mais informações, consulte Criar conteúdo interno Learning.

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aprendizagem** > **Conteúdo** > **Conteúdo interno**.
2. Abra o curso de aprendizagem interno para o qual você deseja definir o acesso do usuário.
3. Na lista relacionada Pode ler , selecione **Editar**.
4. Adicione usuários que devem ter acesso ao curso de aprendizagem interno.
5. Na lista relacionada Não pode ler , selecione **Editar**.
6. Adicione usuários que não devem ter acesso ao curso de aprendizagem interno.

**Nota:**
Quando um usuário está presente nas listas relacionadas Pode ler e Não pode ler, então Não pode ler tem precedência e o usuário tem acesso de leitura restrito a esse curso de aprendizagem interno.

### Atribuir tópicos a conteúdo interno

Adicione tópicos atribuídos ao conteúdo de aprendizagem interno.

## Antes de Iniciar

Função necessária:sn_lc.learning_admin, sn_lc.learning_course_catalog_admin

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Conteúdo** > **Conteúdo interno**.
2. Abra o curso de aprendizado interno ao qual você deseja adicionar tópicos atribuídos.
3. Na lista relacionada Tópicos atribuídos, selecione **Adicionar**.
4. Selecione um tópico a ser adicionado como conteúdo conectado ao curso de aprendizagem interno.

### Exibir conteúdo externo Learning

Exiba os detalhes de todos os itens de curso que são extraídos de fontes externas para a aplicação Learning.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sb_lc.learning_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aprendizagem** > **Conteúdo** > **Conteúdo Externo**.
2. Selecione o item do curso que você deseja exibir.
3. No formulário Conteúdo externo de aprendizagem, exiba os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Learning Formulário Conteúdo externo.

## Definir o acesso do usuário ao curso no conteúdo de aprendizagem externo

Defina o acesso do usuário para configurar quem tem acesso de leitura ao conteúdo de aprendizagem externo.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aprendizagem** > **Conteúdo** > **Conteúdo Externo**.
2. Abra o curso de aprendizagem externo para o qual você deseja definir o acesso do usuário.
3. Na guia Pode ler, selecione **Editar**.
4. Adicione usuários que devem ter acesso ao curso de aprendizado externo.
5. Na guia Não pode ler, selecione **Editar**.
6. Adicione usuários que não devem ter acesso ao curso de aprendizado externo.

**Nota:**
Se um usuário estiver presente nas listas relacionadas Pode ler e Não pode ler, o Não pode ler terá precedência e o usuário terá acesso restrito de leitura a esse curso de aprendizado externo.

## Atribuir tópicos a conteúdo externo

Atribua tópicos a conteúdo de aprendizagem externo em Learning.

### Antes de Iniciar

Função necessária:sn_lc.learning_admin, sn_lc.learning_course_catalog_admin

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Conteúdo** > **Conteúdo Externo**.
2. Abra o curso de aprendizado externo ao qual você deseja adicionar tópicos atribuídos.
3. Na guia Tópicos atribuídos, selecione **Adicionar**.
4. Selecione um tópico a ser adicionado como conteúdo conectado ao curso de aprendizado externo.

## Adicionar habilidades associadas

Adicione as habilidades associadas ao conteúdo de aprendizagem externo em Learning.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Conteúdo** > **Conteúdo Externo**.
2. Abra o curso de aprendizado externo ao qual você deseja adicionar tópicos atribuídos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Na guia **Habilidades associadas**, selecione **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

**Formulário de habilidade**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome da habilidade. |
| Descrição | Descrição detalhada da habilidade. |
| Tipo de Nível | Tipo de nível ao qual a habilidade pertence. |
| Ativo | Opção para habilitar a habilidade. |

5. Selecione **Enviar**.
6. Na guia **Habilidades associadas**, selecione **Editar**.
7. Adicione usuários que devem ter acesso a habilidades de conteúdo de aprendizagem externo.

### Como criar uma biblioteca de aprendizagem

Crie uma biblioteca de aprendizagem que inclua conteúdo de aprendizagem de repositórios de conteúdo interno e externo.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lc.catalog_manager, sn_lc.catalog_group_manager

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aprendizagem** > **Conteúdo** > **Bibliotecas de aprendizagem**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário Biblioteca de aprendizagem, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário Biblioteca de aprendizagem.
4. Selecione **Enviar**.

#### Tópicos relacionados

Formulário Biblioteca de aprendizagem

Adicionar itens de curso à biblioteca de aprendizagem

Adicionar usuários à biblioteca de aprendizagem

### Adicionar itens de curso à biblioteca de aprendizagem

Para adicionar itens de curso ao catálogo

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Crie uma biblioteca de aprendizagem. Para obter mais informações, consulte Como criar uma biblioteca de aprendizagem

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aprendizagem** > **Conteúdo** > **Biblioteca de aprendizagem**.
2. Selecione a biblioteca de aprendizagem à qual você deseja adicionar itens de curso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Na lista relacionada Conteúdo, selecione **Adicionar**.
4. Na janela Selecionar conteúdo, selecione os cursos e clique em **Adicionar selecionados**.

### Adicionar usuários à biblioteca de aprendizagem

Você pode adicionar usuários aplicáveis a uma biblioteca de aprendizagem.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Crie uma biblioteca de aprendizagem. Para obter mais informações, consulte Como criar uma biblioteca de aprendizagem

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aprendizagem** > **Conteúdo** > **Biblioteca de aprendizagem**.
2. Selecione a biblioteca de aprendizagem à qual você deseja adicionar itens de curso.
3. Na lista relacionada Usuários aplicáveis, selecione **Editar**.
4. Na janela Editar membros, selecione os cursos e clique em **Salvar**.

### Criar uma tarefa de aprendizado

Atribua uma tarefa de aprendizado a um funcionário que possa ser concluída na página de tarefas pendentes em Central do funcionário.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lc.task_creator

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aprendizagem** > **Tarefas** > **Tarefas de aprendizagem**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário de tarefa de aprendizagem, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de tarefa de aprendizagem.
4. Selecione **Enviar**.

#### Tópicos relacionados

Formulário de tarefa de aprendizagem

### Criar uma definição de realização

Crie definições de conquistas para definir o objetivo final.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lep.achievement_manager

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aprendizagem** > **Conquistas** > **Definições de realização**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de conquistas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Definir o acesso do usuário para realizações

Defina o acesso do usuário à coleção para configurar quem pode e não pode ler o acesso às conquistas.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lc.learning_admin, sn_lep.achievement_manager

Crie uma conquista. Para obter mais informações, consulte Criar uma definição de realização.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aprendizagem** > **Conquistas** > **Definições de realização**.
2. Abra a realização para a qual você deseja definir o acesso do usuário.
3. Na lista relacionada Pode ler, selecione **Editar**.
4. Adicione usuários que devem ter acesso à conquista.
5. Na lista relacionada Não pode ler, selecione **Editar**.
6. Adicione usuários que não devem ter acesso à conquista.

**Nota:**
Quando um usuário está presente em Pode ler e Não pode ler, então Não pode ler tem precedência e o usuário tem acesso restrito a essa realização.

### Adicionar habilidades associadas a uma conquista

Adicione habilidades associadas para definir o escopo de uma conquista.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lep.achievement_manager

Crie uma conquista. Para obter mais informações, consulte Criar uma definição de realização.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aprendizagem** > **Conquistas** > **Definições de realização**.
2. Selecione a conquista à qual você deseja adicionar as habilidades associadas.
3. Na lista relacionada Habilidades associadas, selecione **Editar**.
4. Adicione as habilidades necessárias da coleção à lista de habilidades associadas.
5. Selecione **Salvar** e **Atualizar** a definição da realização.

### Criar conquistas do usuário

Crie realizações do usuário para projetar as realizações dos participantes do curso em Meu Learning.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lep.achievement_manager

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Conquistas** > **Realizações de usuário**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Formulário de realização do usuário

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Usuário | Usuário cujas realizações são projetadas. |
| Realização | Definição de realização associada. |
| Status | Status da realização: **atual**, **em risco**ou**expirado**. |
| Realizado em | Data em que a realização foi alcançada. |
| Data de vencimento | Data em que a conquista deve expirar. |

4. Selecione **Enviar**.

### Criar uma regra de realização

Crie regras de realização para definir os critérios a serem atendidos para concluir uma realização.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lep.achievement_manager

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aprendizagem** > **Conquistas** > **Regras de realização**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário Regra de realização.
4. Selecione **Enviar**.

### Criar um item de regra de realização

Crie um item de regra de realização para definir se todos ou uma contagem de itens precisam ser concluídos para receber uma realização.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lep.achievement_manager

Crie uma regra de realização. Para obter mais informações, consulte Criar uma regra de realização.

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Conquistas** > **Regras de realização**.
2. Abra a regra de realização à qual você deseja adicionar um item de regra de realização.
3. Na seção de item da regra de realização, selecione **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

### Formulário de realização do usuário

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome do usuário cujas realizações são projetadas. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tipo | Status da realização. Se é atual, está em risco ou expirou. |
| Regra de realização | A regra de realização associada. |
| Ativo | Opção para indicar que o item da regra de realização está disponível para uso. |
| Conteúdo | Conteúdo associado à realização. |
| Ordem | Ordem na qual o item da regra de realização aparece. |

5. Selecione **Enviar**.

## Soluções de relatório para Learning

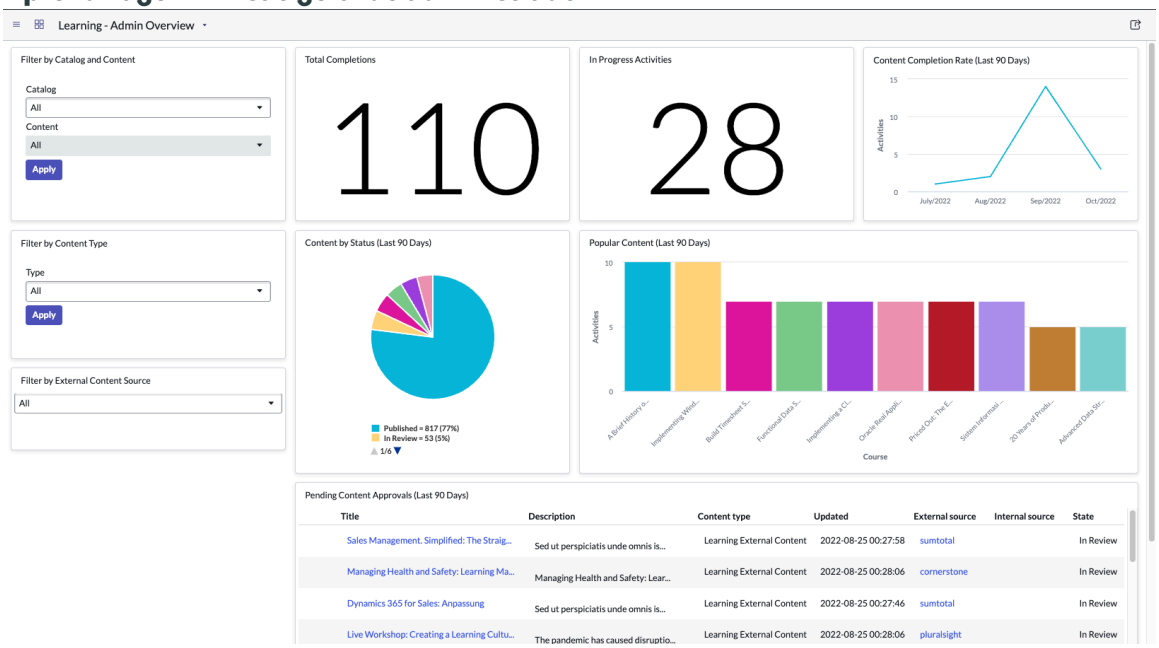
Learning vem com os seguintes painéis que projetam relatórios direcionados para fornecer dados consolidados sobre todas as atividades do usuário que ajudam a medir o sucesso do conteúdo de aprendizagem.

### Painel de visão geral do administrador de aprendizagem

O painel de visão geral do administrador de aprendizagem fornece ao administrador de aprendizagem um relatório consolidado sobre as atividades do curso do usuário.

O painel Visão geral do administrador de aprendizagem fornece ao administrador de aprendizagem (sn_lc.learning_admin) informações úteis da atividade geral na aplicação Learning.

**Aprendizagem – Visão geral do administrador**




### Visão geral do catálogo de aprendizagem

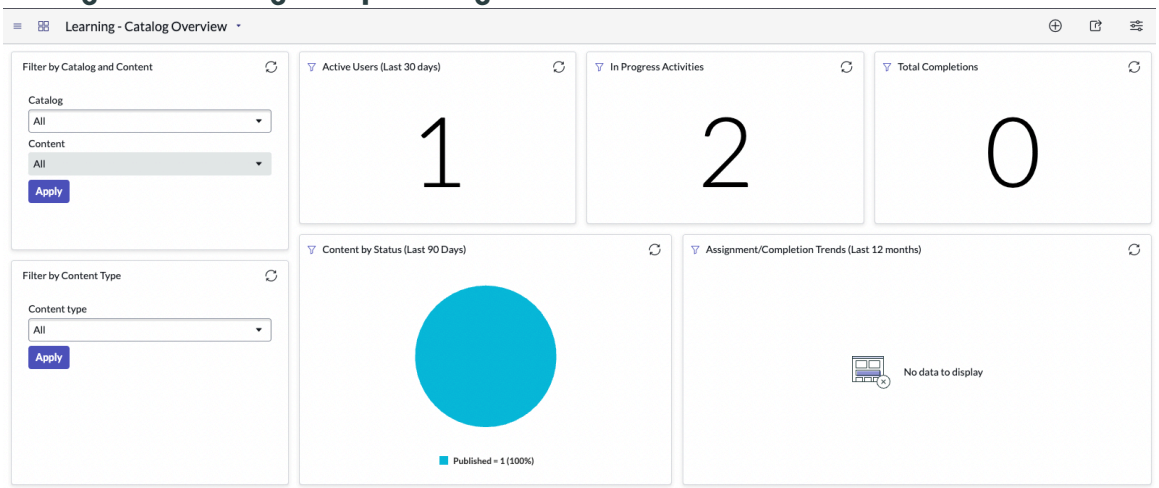
O painel Visão geral do catálogo de aprendizagem fornece ao gerente do catálogo de aprendizagem uma exibição detalhada das atividades do usuário.

O painel de visão geral do Catálogo de aprendizagem fornece uma visão geral de todas as atividades de aprendizagem dos usuários para o gerente do catálogo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Visão geral do catálogo de aprendizagem

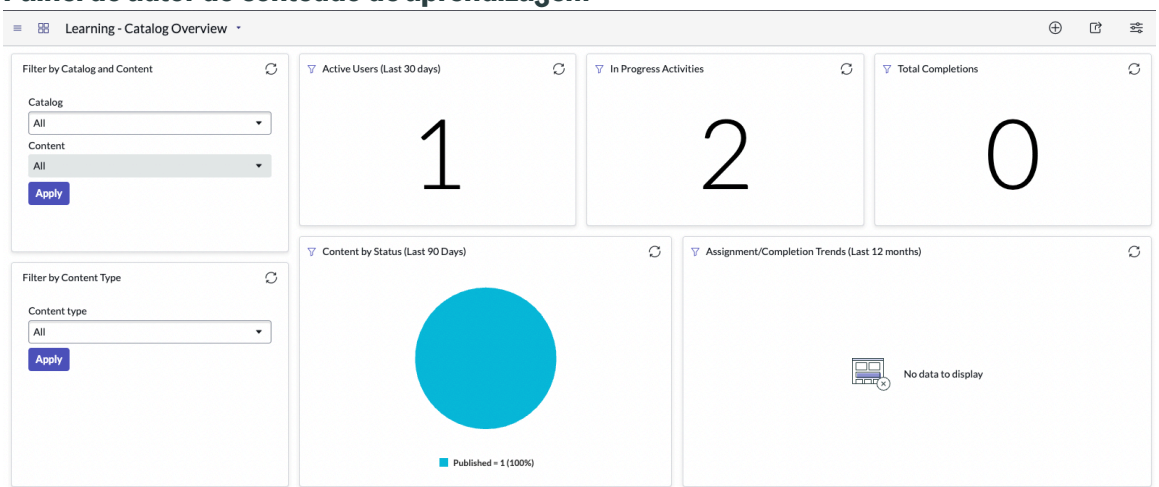



### Painel de visão geral do autor do conteúdo de aprendizagem

O painel de visão geral do autor do conteúdo de aprendizagem fornece um relatório detalhado das atividades do usuário para o autor do conteúdo.

O painel do autor de conteúdo de aprendizagem também é compartilhado com o administrador de aprendizagem.

### Painel do autor do conteúdo de aprendizagem




## Referência do Learning

Todas as informações sobre as propriedades do sistema e tabelas instaladas com a experiência de aprendizado são listadas aqui.

### Formulário de coleta

Use o formulário Coleção para criar uma coleção de conteúdo em Núcleo do Learning para agrupar dinamicamente o conteúdo Learning que inclui vários cursos internos e externos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Formulário de coleta

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Título | Nome da coleção. |
| Catálogo de cursos | Catálogo de cursos associado à coleção. |
| Nível | O nível de dificuldade do conteúdo na coleção.<br>• **Iniciante**<br>• **Intermediário**<br>• **Avançado** |
| Tipo de curso | O tipo de conteúdo na coleção.<br>• **Coleção**<br>• **Caminho** |
| Estado | Estado atual da coleção. |
| Ativo | Opção para habilitar a coleção.<br>Quando esta caixa de seleção está marcada, a coleção pode ser acessada pelos usuários. |
| Imagem | Imagem associada à coleção. |
| Duração estimada | Duração estimada da coleta em dias, horas, minutos e segundos. |
| Detalhes | |
| Descrição resumida | Breve descrição sobre a coleção. |
| Descrição | Descrição detalhada sobre a coleção. |
| Aprovação | Status de aprovação da coleção. |
| Público | |
| Não detectável | Opção para a visibilidade da coleção.<br>Quando esta caixa de seleção está marcada, a coleção não aparece nos resultados da pesquisa no portal Learning. Cada coleção pode ser descoberta por padrão. |
| Métricas | |
| Classificação média | Classificação média do conteúdo na coleção. |
| Ciclo de vida da versão | |
| Publicado | Data de publicação da coleção. |
| Data de publicação planejada | Data de publicação programada da coleção. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Formulário de coleta

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Válido até | Data de desativação da coleção. |

### Learning formulário de conteúdo interno

Use o formulário de conteúdo interno [ Learning para criar cursos internos Learning para que os funcionários possam aprender novo conteúdo e aprimorar seu conjunto de habilidades.

### Learning Formulário Conteúdo interno

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Fonte interna | Tipo de Learning conteúdo criado.<br>• **Artigo de conhecimento**<br>• **URL**<br>• **Forma livre**<br>• **Teste** |
| Artigo de Conhecimento | Knowledge artigo a ser incluído no conteúdoLearning.<br>Este campo está disponível somente quando o **artigo de conhecimento** é selecionado no campo **Origem interna**. |
| Domínio do URL | Link a ser incluído no conteúdo interno Learning.<br>• **YouTube**<br>• **Vimeo**<br>• **Outro**<br>Este campo está disponível somente quando o **URL** é selecionado no campo **Origem interna**. |
| URL | URL do domínio selecionado.<br>Este campo está disponível somente quando o **URL** é selecionado no campo **Origem interna**. |
| Título | Título do conteúdo Learning. |
| Catálogo de cursos | Catálogo de cursos associado ao curso internoLearning. |
| Nível | Nível de complexidade do conteúdo Learning. |
| Estado | Estado atual do curso interno Learning. |
| Autor | Nome do usuário que criou o conteúdo Learning. |
| Dias até a expiração | Número de dias antes de o conteúdo expirar. |
| Ativo | Opção para indicar que o conteúdo está disponível para uso. |
| Duração estimada | Duração total do conteúdo do curso em dias e horas. Por exemplo, para um vídeo, é a duração do vídeo. Para um artigo |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Learning Formulário Conteúdo interno

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | Knowledge, a duração é estimada com base no tamanho do artigo. |
| Imagem | Imagem associada ao curso interno Learning. |
| Detalhes | |
| Descrição resumida | Breve descrição do conteúdo interno. |
| Descrição | Descrição completa do conteúdo interno. |
| Objetivo | Objetivo final do conteúdo interno que está sendo criado. |
| Público | |
| Não detectável | Determina se o curso pode ser descoberto pelo público. Se um curso não for detectável, ele não poderá ser atribuído e não aparecerá nos resultados da pesquisa no portal. |
| Métricas | |
| Classificação média | Classificação fornecida ao conteúdo. |
| Ciclo de vida da versão | |
| Publicado | Data de publicação do conteúdo interno. |
| Data de publicação planejada | Data em que o conteúdo interno deve ser publicado. |
| Válido até | Data até quando o conteúdo interno é válido. |

### Learning Formulário Conteúdo externo

Descrição dos valores de campo no formulário de conteúdo externo Learning.

### Formulário de conteúdo externo de aprendizagem

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Título | Título do conteúdo que é extraído de um sistema de aprendizado de terceiros. |
| ID de correlação | Identificador exclusivo para o item de curso que é gerado a partir de um sistema externo. |
| Origem externa | Nome do sistema de aprendizagem externo do qual o item do curso é extraído. |
| Ativo | Opção que indica que o item do curso está ativo e disponível para uso. |
| Link direto para dispositivos móveis | Link profundo que é gerado a partir de um sistema externo. O link profundo permite que você navegue até um curso a partir de um aplicativo nativo. |
| URL | URL usado para abrir o item do curso em um sistema externo. |
| Descrição | Descrição do item do curso que é extraído de um sistema de aprendizado externo. |
| Tipo | Tipo de serviço (Publicação sob demanda ou Extração programada) que interage com um sistema de aprendizado externo. |
| Atualizado em | Data e hora da última atualização do item de curso. |
| Duração estimada | Estimativa do tempo total necessário para concluir o item do curso. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Formulário Biblioteca de aprendizagem

Use o formulário da biblioteca de aprendizagem para criar uma biblioteca de aprendizagem.

#### Formulário Biblioteca de aprendizagem

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Título | Nome do catálogo. |
| Ativo | Opção para indicar que o catálogo está disponível para uso. |
| Aplicável a grupos | Opção para habilitar a atribuição de curso a grupos.<br>**Nota:**<br>Este campo é aplicável somente à aplicação WFO/Coaching. |
| Descrição | Descrição do catálogo. |
| Acesso de gerente restrito a | Funcionários para os quais o catálogo está visível ou funcionários que podem selecionar os itens do catálogo.<br>**Nota:**<br>Este campo é exibido somente quando **Critérios do usuário** é selecionado no campo **Tipo de restrição**. |

### Formulário de tarefa de aprendizagem

Atribua uma tarefa de aprendizado a um funcionário que possa ser concluída na página de tarefas pendentes em Central do funcionário.

#### Formulário de tarefa de aprendizagem

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Número | Identificador exclusivo da tarefa de aprendizado. |
| Atribuído a | Usuário a quem você deseja atribuir a tarefa de aprendizado. |
| Biblioteca de aprendizagem | Nome da biblioteca de aprendizagem que é atribuída por meio da tarefa de aprendizagem. |
| Item do curso | Nome do item do curso que é atribuído por meio da tarefa de aprendizado. |
| Opcional | Opção para tornar a tarefa de aprendizado não obrigatória. |
| Estado | Estado atual da tarefa. |
| Prazo | Data em que o designado deve concluir a tarefa de aprendizado. |
| Aberto por | Nome do usuário que criou a tarefa de aprendizado. |
| Descrição resumida | Detalhes adicionais da tarefa de aprendizado. |

### Formulário de conquistas

Crie definições de realização para associá-las a cursos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Formulário de conquistas

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome da definição da realização. |
| Imagem | Imagens relevantes que você anexa para oferecer suporte à conquista. |
| Catálogo de cursos | Catálogo de cursos associados para a definição de realização. |
| Tipo | O tipo de definição de realização.<br>• **Certificação**<br>• **Cartão de identificação** |
| Expira | A conquista expira após um determinado período de tempo. |
| Descrição | Descrição da realização recebida. |

## Formulário Regra de realização

Crie regras de realização para definir os critérios a serem atendidos para concluir uma realização.

### Formulário Regra de realização

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome da regra de realização. |
| Realização | Realização associada da regra de realização. |
| Ativo | Se a regra de realização está ativa ou não. |
| Ordem | Ordem em que a conquista aparece. |
| Requisito de conclusão | Conclusão de uma conquista. Se todos os itens ou a contagem de itens forem necessários. |
| Contagem de itens | Número de itens que precisam ser concluídos para obter uma conquista.<br>Este campo está disponível somente quando **Contagem de itens** é selecionada no campo **Requisito de conclusão**. |
| Descrição | Descrição da regra de realização. |

## Formulário de catálogo de cursos de aprendizagem

Use o formulário de catálogo de cursos para criar um novo catálogo de cursos de aprendizagem.

### Formulário de catálogo de cursos de aprendizagem

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Título | Nome do catálogo. |
| Proprietário | O proprietário do catálogo de cursos. |
| Publicar fluxo | Fluxo para publicar o curso. Use **o fluxo de publicação do Insta** para publicação imediata de catálogos de cursos. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Formulário de catálogo de cursos de aprendizagem

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Descontinuar fluxo | Fluxo para publicar o curso. Use **o fluxo de desativação instantânea** para desativação imediata dos catálogos de cursos. |
| Descrição | Descrição do catálogo. |
| Gestão | |
| Administradores | Função de administrador adequada para o catálogo de cursos. |
| Propriedades do conteúdo | |
| Duração da extensão (dias) | Número de dias até os quais qualquer curso no catálogo pode ser estendido. |
| Duração de descontinuação pendente (dias) | Número de dias restantes para o curso ser desativado. |

### Fases do ciclo de vida de uma coleção de conteúdo no Núcleo do Learning

A transição de estado de uma coleção orienta você nas fases do ciclo de vida.

### Fases do ciclo de vida da coleção

| Status da fase do ciclo de vida | Descrição |
|---|---|
| Rascunho | Valor padrão para uma nova coleção. |
| Em Revisão | Coleção com revisão pendente. |
| Programado para publicação | Coleção que está programada para publicação. |
| Publicado | Coleção publicada. |
| Descontinuação pendente | Coleção que está pendente para desativação. |
| Desativado | Coleção que foi descontinuada. |

### Componentes instalados com Learning

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação de Learning, incluindo tabelas, funções de usuário e trabalhos programados.

## Funções instaladas

| Título da função | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| sn_lc.learning_admin | Define as configurações da aplicação Learning. Executa todas as ações na aplicação. Possui acesso CRUD para todas as tabelas. | sn_lc.learning_admin |
| sn_lc.catalog_group_manager | Gerencia catálogos e grupos de catálogos na aplicação Learning. | sn_lc.catalog_group_manager |
| sn_lc.catalog_manager | Gerencia catálogos na aplicação Learning. | sn_lc.catalog_manager |
| sn_lc.task_creator | Responsável por criar tarefas de aprendizado na aplicação Learning. | sn_lc.task_creator |
| sn_lep.achievement_manager | Cria e gerencia conquistas na aplicação Learning. | sn_lep.achievement_manager |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Tabelas instaladas

| Tabela | Descrição |
|---|---|
| Realização [sn_lep_achievement] | Armazena detalhes de todas as conquistas configuradas em Learning. |
| Realização do usuário [sn_lep_user_achievement] | Armazena informações de todas as conquistas do usuário em Learning. |
| Regra de realização [sn_lep_achievement_rule] | Define as regras para definir conquistas em Learning. |
| Item de regra de realização [sn_lep_achievement_rule_item] | Armazena informações de todas as regras de realização em Learning. |
| Habilidade de realização [sn_lep_m2m_achievement_skill] | Mapeia as conquistas para a habilidade associada. |

## Avaliação de carreira

A aplicação Avaliação de carreira funciona como um mecanismo de exame que fornece a capacidade de criar exames que ajudam no avanço da carreira e ajudam a testar o conhecimento de um aluno de um assunto.

Avaliação de carreira é uma aplicação de teste que aprimora a experiência de aprendizagem dos usuários em Avaliação de carreira. Avaliação de carreira oferece uma experiência de usuário exclusiva. No back-end, os administradores de aprendizagem criam exames e caminhos de aprendizagem usando Avaliação de carreira para criar jornadas de aprendizagem personalizadas para os usuários.

Explorar

Saiba como Avaliação de carreira ajuda a facilitar a progressão na carreira

Configurar

Configurar Avaliação de carreira.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Usar | Referência |
| --- | --- |
| Saiba como usar Avaliação de carreira | Veja os detalhes sobre componentes como funções, campos, tabelas e propriedades |

## Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

## Explorar o Avaliação de carreira

Explore os recursos de Avaliação de carreira.

## Ativando aplicação

Você pode ativar o Avaliação de carreira no armazenamento ServiceNow. Esta aplicação inclui dados de demonstração e ativa os plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos.

**Nota:**
Avaliação de carreira está disponível com a aplicação Central do funcionário. Alguns dos recursos de Learning funcionam somente quando as aplicações HR Service Delivery e Employee Journey Management estão ativadas.

## Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Licenciamento

Avaliação de carreira O aproveita o novo módulo de licenciamento Employee Growth and Development (EGD). Este recurso de licenciamento permite que aplicações ServiceNow registradas concedam aos usuários licenças para as aplicações com base no perfil do funcionário e outros critérios adicionais.

## Configuração de dados

Avaliação de carreira vem com dados de demonstração opcionais.

Para obter mais informações, consulte Configuração do Avaliação de carreira e Referência do Avaliação de carreira.

## Usando Avaliação de carreira em Central do funcionário

Use Avaliação de carreira para entender melhor seus aprendizados. Aja em itens que precisam de atenção imediata, mantenha-se atualizado sobre os próximos itens de conteúdo e avaliações.

Para obter mais informações, consulte Como usar Avaliação de carreira.

## Avaliação de carreira integração com Learning

Avaliação de carreira se integra com Learning para melhorar a aprendizagem baseada em avaliação. Os alunos podem rastrear suas aprendizagens e avaliar seus conhecimentos usando os testes disponíveis para diferentes cursos que eles fazem em Minha aprendizagem.

Para obter mais informações, consulte Usando Meu Learning.

## Configuração do Avaliação de carreira

Configure Avaliação de carreira configurando o seguinte.

## Permitir RCAs

Depois de instalar o Avaliação de carreira, você pode encontrar mensagens de aprovação de Acesso restrito de solicitante (RCA) solicitando uma atualização na solicitação de acesso. Permita os seguintes RCAs:

- Núcleo de Recursos Humanos de destino
- Journey Accelerator da meta
- Journey Designer de destino

## Dependências

A aplicação Avaliação de carreira depende de outras aplicações, como Avaliação de carreira, Avaliação de carreira e Avaliação de carreira.

## Como usar Avaliação de carreira

Use Avaliação de carreira para criar exames.

### Criar catálogos de exames

Crie catálogos de exames para poder separar os exames com base na categoria.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_exam.catalog_admin

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Avaliação de carreira** > **Catálogos de exames** > **Criar novo**.
2. No formulário, preencha os campos.

**Formulário do catálogo de exames**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome do catálogo de exames. |
| Administradores | Opção para selecionar administradores para o catálogo de exames. |
| Proprietário | Pessoa responsável pelo catálogo de exames. |
| Descrição | Descrição do conteúdo do catálogo de exames. |

3. Selecione **Enviar**.

## Definir o acesso do usuário a um catálogo de exames

Depois de criar um catálogo de exames, defina os critérios de acesso do usuário no nível do catálogo de exames.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_exam.catalog_admin

Usuários configurados como parte da lista de administradores podem contribuir com critérios do usuário ou o proprietário do catálogo associado pode definir o acesso do usuário ao catálogo.

Crie um catálogo de exames. Para obter mais informações, consulte Criar catálogos de exames.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Avaliação de carreira** > **Catálogos de exames** > **Todos**.
2. Abra o catálogo de exames para o qual você deseja definir o acesso do usuário.
3. Na guia Pode ler, selecione **Editar**.
4. Adicione usuários que devem ter acesso ao catálogo de exames.
5. Na guia Não pode ler, selecione **Editar**.
6. Adicione usuários que não devem ter acesso ao catálogo de exames.

> **Nota:**
> Se um usuário estiver presente nas listas relacionadas Pode ler e Não pode ler, o Não pode ler terá precedência e o usuário terá restrição de acesso de leitura a esse catálogo de exames.

7. Selecione **Salvar**.
8. Na guia Pode contribuir, selecione **Editar**.
9. Adicione usuários que podem contribuir para o catálogo de exames.
10. Selecione **Salvar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

11. Na guia Não pode contribuir, selecione **Editar**.
12. Adicione usuários que não podem contribuir para o catálogo de exames.
13. Selecione **Salvar**.

### Adicionar exames a um catálogo

Adicione exames a um catálogo de exames em Avaliação de carreira.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_exam.catalog_admin

Crie um catálogo de exames. Para obter mais informações, consulte Criar catálogos de exames.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Avaliação de carreira** > **Catálogos de exames** > **Todos**.
2. Abra o catálogo de exames ao qual você deseja adicionar os exames.
3. Na guia Exames, selecione **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de exame.
5. Selecione **Enviar**.

### Criar um exame

Crie um exame em Avaliação de carreira.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_exam.catalog_admin

Usuários configurados como parte da lista de administradores podem contribuir com critérios do usuário ou o proprietário do catálogo associado pode criar exames.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Avaliação de carreira** > **Exames** > **Criar novo**.
2. No formulário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de exame.
3. Selecione **Enviar**.

#### Resultado

O exame é criado no estado Rascunho.

**Nota:**
O exame só pode ser publicado quando contém pelo menos uma pergunta e duas opções com o número necessário de opções marcadas como corretas.

#### O que Fazer Depois

Adicione perguntas a um exame. Consulte, Adicionar perguntas a um exame.

### Adicionar perguntas a um exame

Adicione perguntas para um exame em Avaliação de carreira.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_exam.catalog_admin

Usuários configurados como parte da lista de administradores podem contribuir com critérios do usuário ou o proprietário do catálogo associado pode adicionar perguntas para um exame.

Crie um exame. Consulte, Criar um exame.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Avaliação de carreira** > **Exames** > **Todos**.
2. Selecione o exame ao qual você deseja adicionar perguntas.
3. Selecione **Mover para Editar** se o exame estiver no estado Publicado.
4. Na seção de perguntas, clique em **Novo**.
5. No formulário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de pergunta.
6. Selecione **Enviar**.

### O que Fazer Depois
Adicione opções a uma pergunta. Consulte, Adicionar opções a uma pergunta.

## Adicionar opções a uma pergunta

Adicione opções para uma pergunta em Avaliação de carreira.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_exam.catalog_admin

Usuários configurados como parte da lista de administradores podem contribuir com critérios do usuário ou o proprietário do catálogo associado pode adicionar opções para perguntas em um exame.

Crie um exame. Consulte, Criar um exame.

Crie uma pergunta. Consulte, Adicionar perguntas a um exame.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Avaliação de carreira** > **Exames** > **Todos**.
2. Selecione o exame ao qual você deseja adicionar perguntas.
3. Selecione **Mover para Editar** se o exame estiver no estado Publicado.
4. Selecione a pergunta à qual você deseja adicionar opções.
5. Na seção de opções de pergunta, selecione **Novo**.
6. No formulário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de opção de pergunta.
7. Selecione **Enviar**.

## Como adicionar exames a um caminho de aprendizagem do Avaliação de carreira

Crie conteúdo de aprendizagem interno para adicionar exames como itens de conteúdo em um caminho de aprendizagem de Avaliação de carreira.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lc.catalog_manager

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aprendizagem** > **Conteúdo** > **Conteúdo interno**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de conteúdo interno de aprendizagem.
4. Selecione **Enviar**.

#### Tópicos relacionados

Formulário de conteúdo interno de aprendizagem

## Exibir uma instância de exame

Exiba uma instância de exame para verificar o número de tentativas, as pontuações e o status de conclusão de um exame atribuído a um usuário.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_exam.admin, sn_exam.catalog_admin, user

Somente um usuário com a função sn_exam.catalog_admin que está configurado como parte da lista de administradores ou é um proprietário do catálogo pode exibir uma instância de exame no catálogo associado. Os usuários atribuídos ao exame também podem exibir as instâncias de exame associadas.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Avaliação de carreira** > **Exames** > **Instâncias do exame**.
   Os módulos a seguir estão disponíveis com base no estado das instâncias.
   - **Todos**: exibe as instâncias de exame em todos os estados.
   - **Atribuído**: exibe as instâncias de exame que ainda não foram tentadas.
   - **Em andamento**: exibe as instâncias de exame que estão em andamento.
   - **Concluído**: exibe as instâncias de exame que foram concluídas.
2. Selecione o número da instância do exame que você deseja exibir no módulo necessário.
3. Revise os campos do formulário.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de instância do exame.

## Exibir número de tentativas de instância de exame

Exibir o número de tentativas de instância de exame por um usuário.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_exam.admin, sn_exam.catalog_admin, user

Somente um usuário com a função sn_exam.catalog_admin que está configurado como parte da lista de administradores ou é um proprietário do catálogo pode exibir uma instância de exame no catálogo associado. Os usuários atribuídos ao exame também podem exibir as tentativas de instância de exame associadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Avaliação de carreira** > **Exames** > **Instâncias do exame**.
   Os módulos a seguir estão disponíveis com base no estado das instâncias.
   - **Todos**: exibe as instâncias de exame em todos os estados.
   - **Atribuído**: exibe as instâncias de exame que ainda não foram tentadas.
   - **Em andamento**: exibe as instâncias de exame que estão em andamento.
   - **Concluído**: exibe as instâncias de exame que foram concluídas.
2. Selecione o número da instância do exame que você deseja exibir no módulo necessário.
3. Selecione o número de tentativa da instância do exame que você deseja exibir.
4. Revise os campos do formulário.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de tentativa de instância do exame.

## Referência do Avaliação de carreira

Todas as informações sobre as propriedades do sistema e tabelas instaladas com Avaliação de carreira são listadas aqui.

### Componentes instalados com Avaliação de carreira

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação de Avaliação de carreira, incluindo tabelas, funções de usuário e trabalhos programados.

## Propriedades do sistema

| Propriedade | Descrição |
|---|---|
| sn_lep.show_exam_guidelines | Propriedade para mostrar o pop-up de diretrizes do exame antes que o usuário inicie o teste. |

## Funções instaladas

| Título da função | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| sn_exam.admin | Define as configurações da aplicação Avaliação de carreira. | sn_exam.admin |
| sn_exam.catalog_admin | Cria e administra catálogos em Avaliação de carreira. | sn_exam.catalog_admin |

## Tabelas instaladas

| Tabela | Descrição |
|---|---|
| Catálogo de exames [sn_exam_catalog] | Armazena todos os catálogos criados em Avaliação de carreira. |
| Exame [sn_exam_exam] | Armazena informações sobre todos os exames em Avaliação de carreira. |
| Instância do exame [sn_exam_instance] | Armazena todas as instâncias de exame em Avaliação de carreira. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Tabela | Descrição |
|---|---|
| Tentativa de instância do exame [sn_exam_instance_attempt] | Armazena todas as tentativas de instância de exame em Avaliação de carreira. |
| Catálogo de exames não pode contribuir [sn_exam_m2m_catalog_cannot_contribute] | Lista de usuários que não podem adicionar exames a um catálogo de exames em Avaliação de carreira. |
| Catálogo de exames não pode realizar [sn_exam_m2m_catalog_cannot_take] | Lista de usuários que não podem tentar os exames em um catálogo de exames em Avaliação de carreira. |
| Catálogo de exames pode contribuir [sn_exam_m2m_catalog_can_contribute] | Lista de usuários que podem adicionar exames a um catálogo de exames em Avaliação de carreira. |
| Catálogo de exames pode aceitar [sn_exam_m2m_catalog_can_take] | Lista de usuários que podem tentar exames em um catálogo de exames em Avaliação de carreira. |
| Pergunta [sn_exam_question] | Armazena perguntas em um exame em Avaliação de carreira. |
| Opção de pergunta [sn_exam_question_option] | Armazena opções para perguntas em um exame em Avaliação de carreira. |
| Resposta da pergunta do exame [sn_exam_question_response] | Armazena respostas para perguntas em um exame em Avaliação de carreira. |

### Formulário de exame

Use o formulário Exame para criar um exame.

#### Formulário de exame

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome do exame. |
| Catálogo | Catálogo de exames associados. |
| Duração | Tempo estimado do exame. |
| Tempo de espera para novas tentativas | Quantidade de tempo de espera antes que um usuário possa refazer o exame. |
| Estado | Estado atual do exame. |
| Proprietário | Pessoa responsável pelo exame. |
| Ativo | Opção para garantir a utilização do exame. |
| Descrição | Descrição do conteúdo do exame. |
| Conteúdos | |
| Instruções | Etapas a serem seguidas ao tentar o exame. |
| Passar mensagem | Mensagem exibida após a conclusão bem-sucedida do exame. |
| Mensagem de falha | Mensagem que aparece quando o candidato não atinge a pontuação mínima para ser aprovado no exame. |
| Resultados | |
| Porcentagem de aprovação | Percentual mínimo necessário para passar no exame. |
| Perguntas aleatórias | Opção para permitir que as perguntas apareçam em ordem aleatória. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Formulário de pergunta

Descrição dos valores de campo no formulário de pergunta.

#### Formulário de pergunta

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Pergunta | A pergunta exibida no exame. |
| Ativo | Opção para habilitar a pergunta.<br><br>Quando a opção ativa é selecionada, a pergunta fica visível para os usuários quando eles tentam fazer o exame. |
| Exame | Exame associado à pergunta. |
| Mais informações | |
| Tipo | Formato de opções para a pergunta.<br>• **Escolha**<br>• **Seleção múltipla** |
| Pontuação | Número de marcas atribuídas à pergunta. |
| Ordem | A posição em que a pergunta aparece na sequência de perguntas. |

### Formulário de opção de pergunta

Descrição dos valores de campo no formulário Opção de pergunta.

#### Formulário Opção de pergunta

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | A opção exibida para a pergunta. |
| Ordem | A posição em que a opção aparece na sequência de opções. |
| Pergunta | Pergunta associada à opção. |
| Resposta correta | Resposta desejada para uma pergunta.<br><br>Quando a caixa de seleção estiver marcada, a opção será registrada como a resposta correta para uma pergunta pontuada. |
| Ativo | Habilita o uso da opção.<br><br>Quando a caixa de seleção está marcada, a opção pode ser exibida pelos usuários. |

### Formulário de conteúdo interno de aprendizagem

Use o formulário de conteúdo interno de aprendizagem para adicionar exames como itens de conteúdo em um caminho de aprendizagem de Avaliação de carreira.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Formulário de conteúdo interno de aprendizagem

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Fonte interna | Tipo de conteúdo de aprendizagem criado.<br><br>Selecione **Teste** para adicionar um exame ao caminho de aprendizagem. |
| Teste | Exame a ser adicionado ao caminho de aprendizagem.<br><br>Este campo está disponível somente quando **Teste** é selecionado no campo **Origem interna**. |
| Título | Título do conteúdo de aprendizagem. |
| Catálogo de cursos | Catálogo de cursos associado ao curso de aprendizado interno. |
| Nível | Nível de complexidade do conteúdo de aprendizagem. |
| Estado | Estado atual do curso de aprendizagem interno. |
| Autor | Nome do usuário que criou o conteúdo de aprendizagem. |
| Dias até a expiração | Número de dias antes de o conteúdo expirar. |
| Ativo | Opção para indicar que o conteúdo está disponível para uso. |
| Duração estimada | Duração total do conteúdo do curso em dias e horas. Por exemplo, para um vídeo, é a duração do vídeo. Para um artigo Knowledge, a duração é estimada com base no tamanho do artigo. |
| Imagem | Imagem associada ao curso de aprendizagem interno. |
| Detalhes | |
| Descrição resumida | Breve descrição do conteúdo interno |
| Descrição | Descrição completa do conteúdo interno. |
| Objetivo | Objetivo final do conteúdo interno que está sendo criado. |
| Público | |
| Não detectável | Determina se o curso pode ser descoberto pelo público. Se um curso não for detectável, ele não poderá ser atribuído e não aparecerá nos resultados da pesquisa no portal. |
| Métricas | |
| Classificação média | Classificação fornecida ao conteúdo. |
| Ciclo de vida da versão | |
| Publicado | Data de publicação do conteúdo. |
| Data de publicação planejada | Data em que o conteúdo interno deve ser publicado. |
| Válido até | Número de dias até que o conteúdo seja válido. |

### Formulário de instância do exame

Descrição dos valores de campo no formulário de instância de exame.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Formulário de instância do exame

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Número | Número de instância de exame exclusivo gerado pelo sistema. |
| Atribuído a | Nome do usuário atribuído à instância do exame. |
| Pontuação | Últimas marcas obtidas pelo usuário. |
| Percentual da pontuação | Percentual das últimas marcas obtidas pelo usuário. |
| Exame | Nome do exame associado à instância do exame. |
| Estado | Estado atual da instância do exame. |
| Resultado | Status aprovado ou reprovado da instância do exame. |
| Tentativas atuais concluídas | Número de tentativas concluídas atualmente. |
| Tempo para novas tentativas | Tempo de espera antes da próxima tentativa. |

### Formulário de tentativa de instância do exame

Descrição dos valores de campo no formulário de tentativa de instância do exame.

### Formulário de tentativa de instância do exame

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Número | Número de tentativa de instância de exame exclusivo gerado pelo sistema. |
| Número de tentativas | Número da tentativa atual do exame. |
| Total de perguntas | Número total de perguntas no exame. |
| Corrigir perguntas | Número total de perguntas respondidas corretamente pelo usuário. |
| Pontuação | Últimas marcas obtidas pelo usuário. |
| Percentual da pontuação | Percentual das últimas marcas obtidas pelo usuário. |
| Instância do exame | Número da instância do exame associado à tentativa de instância do exame. |
| Estado | Estado atual da tentativa de instância do exame. |
| Resultado | Status aprovado ou reprovado da tentativa de instância do exame. |
| Hora de início | Hora de início da tentativa de instância do exame. |
| Hora de término | Hora de término da tentativa de instância do exame. |
| Posição atual | Posição em que o usuário estava antes de sair da tentativa de instância do exame.<br>• Ordem das perguntas<br>• **revisão**<br>• **pontuação** |

## Mentoria

A aplicação ServiceNow® Mentoria é uma plataforma que conecta indivíduos que buscam orientação com mentores experientes. Ele cria uma experiência perfeita para mentorados e mentores.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Visão geral

A

Mentoria tem os seguintes recursos:

**Inscrição**

Os funcionários podem optar por se inscrever como Mentor/Mentor ou como ambas as funções, indicando suas preferências de inscrição - habilidades, áreas de foco e outras preferências de orientação. Para obter mais informações, consulte Inscreva-se como mentor ou mentorado.

**Preferências de habilidades**

Os mentorados podem escolher habilidades a partir de uma de suas preferências de inscrição na Mentoria. Os mentores podem escolher habilidades para fornecer assistência de mentoria. Para obter mais informações, consulte Pesquisar e adicionar habilidades.

**Mentores sugeridos**

Os mentorados inscritos podem exibir instantaneamente sugestões de mentor com base em suas preferências de inscrição e também ver informações adicionais de correspondência e experiência de mentor para poder escolher um mentor apropriado. Para obter mais informações, consulte Exibir mentores sugeridos.

**Pesquisa de mentor**

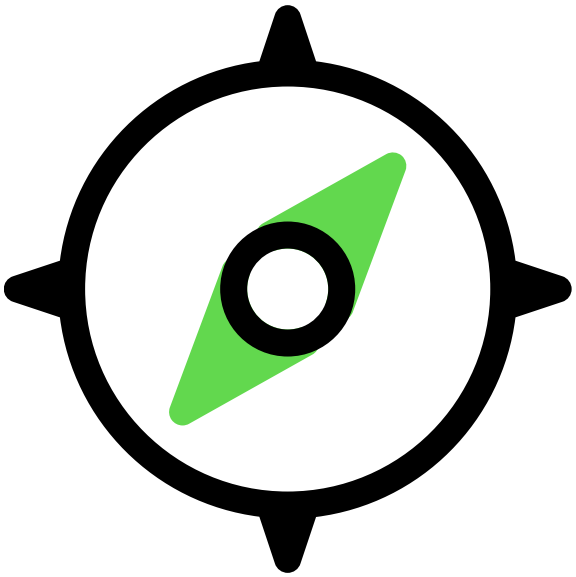
Os funcionários podem pesquisar mentores por nome e perfil do trabalho. Eles também podem usar filtros adicionais para pesquisar na lista de mentores. Para obter mais informações, consulte Pesquisar um mentor.Atualize a tabela com cartões que vinculam a cada seção do seu conjunto de documentos. Forneça descrições resumidas das informações em cada seção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

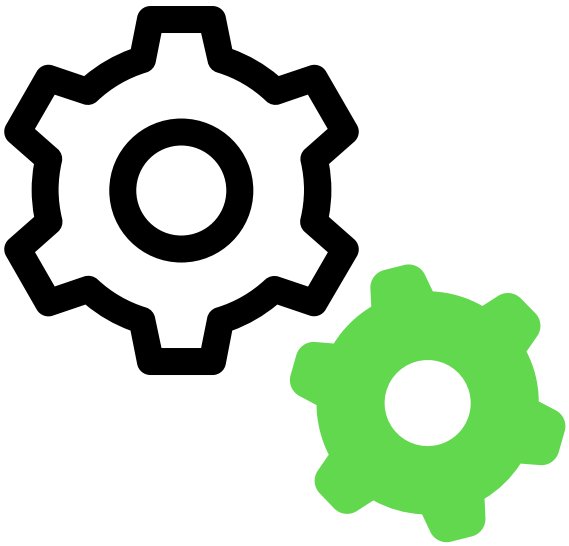
## Iniciar

Explorar



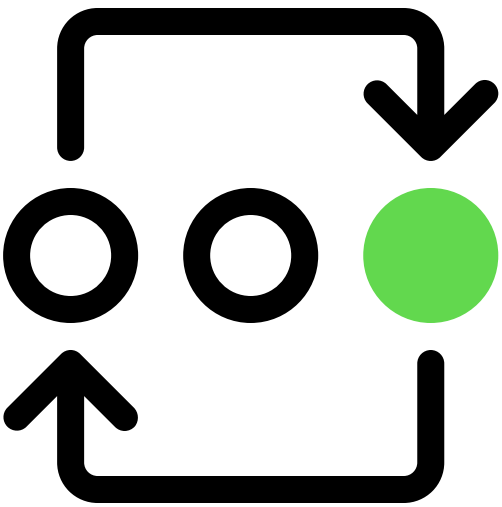
Informações detalhadas sobre Mentoria

Configurando



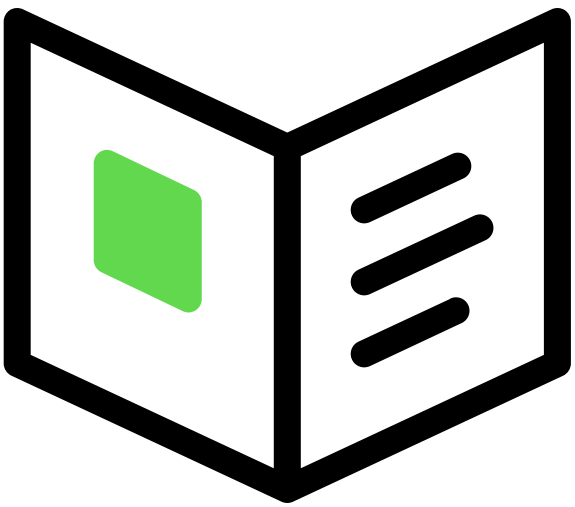
Configurar Mentoria.

Usando



Como usar Mentoria

Referência



## Solucionar problemas e obter ajuda

- Pesquise artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Explorar o Mentoria

Saiba mais sobre Mentoria

## Visão geral Mentoria

Mentoria é uma plataforma nova e moderna que oferece uma oportunidade para os funcionários encontrarem e criarem relacionamentos de mentoria significativos para impulsionar o crescimento e o engajamento dos funcionários.

## Benefícios das Mentoria

| Benefício | Recurso | Usuários |
| --- | --- | --- |
| Inscreva-se como mentorado ou mentor | Os funcionários podem optar por se inscrever como Mentor/Mentor ou como ambas as funções, indicando suas preferências de inscrição - habilidades, áreas de foco e outras preferências de orientação. Para obter mais informações, consulte Inscreva-se como mentor ou mentorado. | Funcionário |
| Preferências de habilidades | Os mentorados podem escolher habilidades a partir de uma de suas preferências de inscrição na Mentoria. Os mentores podem escolher habilidades para fornecer assistência de mentoria. Para obter mais informações, consulte Pesquisar e adicionar habilidades. | Funcionário |
| Mentores sugeridos | Os mentorados inscritos podem exibir instantaneamente sugestões de mentor com base em suas preferências de inscrição e também ver informações adicionais de correspondência e experiência de mentor para poder escolher um mentor apropriado. Para obter mais informações, consulte Exibir mentores sugeridos. | Funcionários inscritos como mentorados |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Benefício | Recurso | Usuários |
| --- | --- | --- |
| Pesquisa de mentor | Os funcionários podem pesquisar mentores por nome e perfil do trabalho. Eles também podem usar filtros adicionais para pesquisar na lista de mentores. Para obter mais informações, consulte Pesquisar um mentor.Atualize a tabela com cartões que vinculam a cada seção do seu conjunto de documentos. Forneça descrições resumidas das informações em cada seção. | Funcionários inscritos como mentorados |

### Página inicial do Mentoria

Mentoria A página inicial do fornece uma visão geral de todos os seus relacionamentos de mentoria, solicitações e programas.

## Visão geral

A guia Visão geral é a primeira coisa que você vê ao acessar Mentoria depois de navegar de Central do funcionário. Use esta guia para exibir suas mentorias atuais, solicitações de mentoria, mentores sugeridos e saber mais sobre mentoria.

## Suas mentorias

Use a guia **Suas mentorias** para encontrar cursos populares em sua organização. Você pode navegar pelo conteúdo destacado promovido pela equipe de aprendizagem, pesquisas populares relacionadas à aprendizagem e conteúdo recomendado com base em alunos semelhantes a você.

## Configuração do Mentoria

Instale o aplicativo Mentoria da ServiceNow store, ele integra aprendizagem, identificação de habilidades, aspirações e planejamento para um plano de crescimento e desenvolvimento de carreira pessoal.

### Antes de Iniciar

Instale plug-ins e aplicativos dependentes para Mentoria.

Função necessária: sn_ecn.mentoring_admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando um administrador instala o aplicativo Mentoria da ServiceNow store, ele integra aprendizagem, identificação de habilidades, aspirações e planejamento para um plano de crescimento e desenvolvimento de carreira pessoal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Procedimento

1. Vá para ServiceNow Store e localize a aplicação usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Na lista ao lado do botão **Instalar**, são exibidas as versões disponíveis.

2. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Instalar exibida, todas as dependências instaladas junto com a aplicação são listadas.

3. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
4. Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.

   Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

5. Selecione **Instalar**.

## O que Fazer Depois

Permitir RCAs

Depois de instalar o Mentoria, você pode encontrar mensagens de aprovação de Acesso restrito de solicitante (RCA) solicitando uma atualização na solicitação de acesso. Permita os seguintes RCAs:

- Núcleo de Recursos Humanos de destino
- Crescimento e desenvolvimento do funcionário de destino

Dependências

A aplicação Mentoria depende de outras aplicações, como Atividades de crescimento e desenvolvimento para funcionários e Perfil do funcionário.

### Adicionar um novo participante Mentoria

Como gerente, adicione membros de sua equipe como mentores ou mentorados para participar de um programa de mentoria.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ecn.mentoring_admin

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Mentoria** > **Participantes**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

### Formulário de participante da mentoria

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Funcionário | Nome do funcionário que você deseja adicionar como participante. |
| Programa | Nome do programa ao qual você deseja adicionar o participante. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tipo | Tipo de participante<br>○ **Mentor**<br>○ **Mentorado** |
| Estado | Estado do participante.<br>○ **Rascunho**<br>○ **Inscrito**<br>○ **Indisponível** |

4. Selecione **Salvar**.

### Criar um programa Mentoria

Crie um programa de mentoria personalizado que possa ser adotado por um mentorado.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ecn.mentoring_admin

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Mentoria** > **Programas**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

#### Formulário de programas de mentoria

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome do programa. |
| Duração mínima | Duração mínima do programa em meses. |
| Duração padrão | Duração padrão do programa em meses. |
| Estado | Estado do programa. |
| Duração máxima | Duração máxima do programa em meses. |

4. Selecione **Salvar**.

### Criar um relacionamento Mentoria

Como gerente, crie um relacionamento de mentoria entre dois de seus funcionários.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ecn.mentoring_admin

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Mentoria** > **Relacionamentos**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário de Relacionamento de mentoria, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Mentoria formulário de relacionamento.

4. Selecione **Salvar**.

## Como usar Mentoria

Use Mentoria em Central do funcionário para acessar seus aprendizados e conquistas.

## Aprenda usando Mentoria

Saiba como se inscrever como mentorado ou mentor no Learning e criar relacionamentos que irão aprimorar sua carreira.

### Inscreva-se como mentor ou mentorado

Inscreva-se como mentor ou mentorado para aprender com seus colegas de maneiras novas.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: none

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Central do funcionário** > **A sua carreira** > **Mentoria**.
2. Selecione **Começar**.
3. Selecione uma das seguintes opções:
   - Quero ser um mentorado
   - Quero ser mentor

   **Nota:**
   Você pode fazer as duas coisas, mas terá que se inscrever como mentorado e mentor separadamente.
4. Selecione **Avançar** e responda às perguntas que aparecem no assistente.

### Adicionar preferências de mentorado

Como mentorado, adicione suas preferências para encontrar o mentor certo para orientá-lo em sua carreira.

#### Antes de Iniciar

Inscreva-se como mentorado. Para obter mais informações, consulte Inscreva-se como mentor ou mentorado

Função necessária: none

#### Procedimento

1. No assistente de preferências do mentorado, responda às perguntas obrigatórias.
2. Use a opção **Pesquisar habilidades** para adicionar habilidades com as quais um mentor pode ajudá-lo. Para adicionar habilidades, consulte Pesquisar e adicionar habilidades.
3. Selecione **Avançar**.
4. Em **O que você está procurando do seu mentor?** pergunta, defina preferências que ajudarão você a encontrar o mentor certo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:**
Selecione pelo menos uma preferência.

| Preferência | Descrição |
|---|---|
| Qual conhecimento do setor você deseja que seu mentor tenha? | As opções disponíveis são:<br>○ Aeroespacial<br>○ Inteligência Artificial<br>○ Contabilidade<br>○ Serviços financeiros<br>○ Bens de consumo<br>○ Saúde<br>○ Telecomunicações<br>○ Administração governamental |
| Em quais tópicos de interesse você gostaria de focar com seu mentor? | As opções disponíveis são:<br>○ Desenvolvendo caminho de carreira<br>○ Desenvolvimento de liderança<br>○ Resolução de Problemas<br>○ Aproveitando o feedback<br>○ tomada de decisão<br>○ Rede |
| Você gostaria que seu mentor se envolvesse em quais comunidades? | As opções disponíveis são:<br>○ “Mulheres no espaço de trabalho”<br>○ Grupo de recursos do funcionário BIPOC<br>○ Grupo de recursos para funcionários da comunidade LGTQ+<br>○ Veteranos<br>○ Primários ativos<br>○ Iniciantes na carreira |

5. Selecione **Avançar**.
6. Na pergunta **Quais são algumas das suas outras preferências de mentor**, adicione ou remova opções de acordo com sua escolha.

| Outras preferências | |
|---|---|
| De qual departamento você deseja que seu mentor seja? | Opção para adicionar o departamento do qual você deseja seu mentor. |
| Em quais funções você deseja que seu mentor esteja? | Opção para pesquisar mentores em funções específicas. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Outras preferências | |
|---|---|
| Quais fusos horários funcionam melhor para você? | Opção para adicionar fusos horários apropriados. |
| Quais locais funcionam melhor para você? | Opção para adicionar um local apropriado para se encontrar com seu mentor. |
| Em quais idiomas você se comunica? | Opção para selecionar os idiomas preferenciais. |

7. Selecione **Inscrever-se**.

> **Nota:**
> Você também pode salvar suas preferências selecionando **Salvar como rascunho**se ainda não estiver pronto para se inscrever como mentorado.

### Pesquisar e adicionar habilidades

Como mentorado, pesquise um nome de habilidade ou uma palavra-chave para encontrar um mentor especializado nessa habilidade para ajudá-lo.

#### Antes de Iniciar

Inscreva-se como mentorado. Para obter mais informações, consulte Inscreva-se como mentor ou mentorado

Função necessária: none

#### Procedimento

1. No assistente de preferências do mentorado, responda às perguntas obrigatórias.
2. Use a opção **Pesquisar habilidades** para adicionar habilidades com as quais um mentor pode ajudá-lo.
3. No assistente **Pesquisar mais habilidades**, especifique o nível de proficiência de um dos seguintes usando a barra deslizante.
   - Sem classificação
   - Principiante
   - Intermediário
   - Avançado
   - Especialista
4. Selecione **Adicionar habilidades**.

#### Resultado

As habilidades selecionadas são adicionadas às preferências de habilidade atuais. Você pode prosseguir e concluir o assistente de preferências do mentorado depois de adicionar habilidades.

### Adicionar preferências de mentor

Como mentor, adicione suas preferências para ajudar os mentorados a descobrir se você é a pessoa certa para eles

#### Antes de Iniciar

Inscreva-se como mentorado. Para obter mais informações, consulte Inscreva-se como mentor ou mentorado

Função necessária: none

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Procedimento

1. No assistente de preferências do mentor, responda às perguntas obrigatórias.
2. Selecione **Avançar**.
3. Em **O que você está procurando do seu mentor?** pergunta, defina preferências que ajudarão você a encontrar o mentor certo.

**Nota:**
Selecione pelo menos uma preferência.

| Preferência | Descrição |
|---|---|
| Qual conhecimento do setor você deseja que seu mentor tenha? | As opções disponíveis são:<br>○ Aeroespacial<br>○ Inteligência Artificial<br>○ Contabilidade<br>○ Serviços financeiros<br>○ Bens de consumo<br>○ Saúde<br>○ Telecomunicações<br>○ Administração governamental |
| Em quais tópicos de interesse você gostaria de focar com seu mentor? | As opções disponíveis são:<br>○ Desenvolvendo caminho de carreira<br>○ Desenvolvimento de liderança<br>○ Resolução de Problemas<br>○ Aproveitando o feedback<br>○ tomada de decisão<br>○ Rede |
| Você gostaria que seu mentor se envolvesse em quais comunidades? | As opções disponíveis são:<br>○ “Mulheres no espaço de trabalho”<br>○ Grupo de recursos do funcionário BIPOC<br>○ Grupo de recursos para funcionários da comunidade LGTQ+<br>○ Veteranos<br>○ Primários ativos<br>○ Iniciantes na carreira |

4. Selecione **Avançar**.
5. Na pergunta **Quais são algumas das suas outras preferências de mentor**, adicione ou remova opções de acordo com sua escolha.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Outras preferências | |
|---|---|
| Quais fusos horários funcionam melhor para você? | Opção para adicionar fusos horários apropriados. |
| Quais locais funcionam melhor para você? | Opção para adicionar um local apropriado para se encontrar com seu mentorado. |
| Em quais idiomas você se comunica? | Opção para selecionar os idiomas preferenciais. |
| Quantos mentorados você está disposto a assumir de cada vez. | Opção para selecionar entre 1 ou 2 mentorados. |

6. Selecione **Inscrever-se**.

> **Nota:**
> Você também pode salvar suas preferências selecionando **Salvar como rascunho**se ainda não estiver pronto para se inscrever como mentorado.

### Pesquisar um mentor

Pesquise mentores por nome, perfil de trabalho ou qualquer outro critério que você desejar. Você também pode usar filtros adicionais para pesquisar na lista de mentores.

## Antes de Iniciar

Função necessária: none

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Central do funcionário** > **A sua carreira** > **Mentoria** > **Visão geral**.
2. No perfil de um mentor, na seção Mentores sugeridos, selecione **Pesquisar mentores**.

> **Nota:**
> Você verá os mentores sugeridos somente depois de definir suas preferências.

3. Na página **Explorar mentores disponíveis**, você verá uma lista de mentores com os quais pode se conectar.
4. Use o campo **Pesquisar por nome ou palavra-chave** para encontrar um mentor específico que você está procurando.
5. Selecione **Filtros** e preencha o formulário para adicionar habilidades ou outros requisitos.

### Formulário Todos os filtros

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Família da vaga | Unidade de negócios ou função do mentor. |
| Função | Função ou cargo do mentor |
| Nível de senioridade do trabalho | Nível de função do mentor. |
| Tempo no Cargo | Intervalo da estabilidade do mentor. |
| Relacionamento de mentoria | Intervalo da duração da mentoria. |

6. Selecione **Aplicar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Encontre um mentor de sua escolha e selecione **Conectar**.
   Para obter mais informações, consulte Solicitar uma conexão

### Editar preferências de mentorado

Como mentorado, edite suas preferências com base em suas habilidades, áreas de foco e tópicos de interesse que você gostaria de discutir com seu mentor.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: none

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Central do funcionário** > **A sua carreira** > **Mentoria** > **Visão geral**.
2. Na lista Editar preferências, selecione **Editar preferências do mentorado**.
3. No formulário Editar preferências do mentorado, preencha os campos.

   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Editar formulário de preferências do mentorado.

4. Selecione **Salvar e fechar**.

### Editar preferências de mentor

Como mentor, edite suas preferências com base em suas habilidades, áreas de foco e tópicos de interesse que você deseja discutir com seu mentor.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: none

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Central do funcionário** > **A sua carreira** > **Mentoria** > **Visão geral**.
2. Na lista Editar preferências, selecione **Editar preferências do mentor**.
3. No formulário Preferências do mentor, preencha os campos.

   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de preferências do mentor.

4. Selecione **Salvar e fechar**.

### Solicitar uma conexão

Solicite uma conexão com um mentor que parece ser a opção certa para você.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: none

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Central do funcionário** > **A sua carreira** > **Mentoria** > **Visão geral**.
2. No perfil de um mentor, na seção Mentores sugeridos, selecione **Conectar**.

**Nota:**
Você pode ver os mentores sugeridos somente depois de definir suas preferências.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Na lista Duração da mentoria, selecione a duração.
4. No campo **Mensagem**, adicione uma mensagem de solicitação.
5. Selecione **"Enviar"**.

> **Nota:**
> Se você quiser cancelar a solicitação de conexão, basta fechar o processo de solicitação de conexão a qualquer momento.

### Retirar uma solicitação de mentoria

Como mentorado, você pode retirar uma solicitação de mentoria se sentir que o mentor não é adequado para você.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: none

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Central do funcionário** > **A sua carreira** > **Mentoria** > **Visão geral**.
2. Na seção Solicitações de mentoria, use o menu suspenso **Exibição** e selecione **Pendente**.
3. Selecione **Exibir detalhes** em qualquer uma das solicitações de mentoria pendentes exibidas.
4. No painel de detalhes da solicitação de mentoria, selecione **Retirar**.
5. Selecione **Sim, retirar** no pop-up **Solicitação de retirada**.

### Aceitar ou recusar uma solicitação de mentoria

Como mentor, você pode aceitar ou recusar uma solicitação de mentoria de um mentorado com base no fato de ele parecer a opção certa para você ou não.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: none

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Central do funcionário** > **A sua carreira** > **Mentoria** > **Visão geral**.
2. No perfil de um mentor, na seção Solicitações de mentoria, use o menu suspenso de exibição e selecione **Aguardando resposta**.
3. Selecione **Revisar** em qualquer uma das solicitações de mentoria exibidas.
4. No painel de detalhes da solicitação de mentoria, selecione **Recusar** ou **Aceitar**.

### Exibir mentores sugeridos

Os mentorados inscritos podem exibir instantaneamente sugestões de mentor com base em suas preferências de inscrição e também exibir informações adicionais de correspondência e experiência de mentor para poder escolher um mentor apropriado.

#### Antes de Iniciar
Inscreva-se como mentorado. Consulte Inscreva-se como mentor ou mentorado.

Adicione preferências de mentorado. Consulte Adicionar preferências de mentorado.

Função necessária: none

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Central do funcionário** > **A sua carreira** > **Mentoria** > **Visão geral**.
2. Na seção **Mentores sugeridos**, exiba uma lista de correspondências relevantes com base em suas preferências.
3. Você pode se conectar com um mentor sugerido ou usar a opção de pesquisa para pesquisar outros mentores.

#### Exibir informações de correspondência

Exiba a pontuação de correspondência de informações que é calculada com base na pontuação de correspondência das preferências.

### Antes de Iniciar

Inscreva-se como mentorado. Consulte Inscreva-se como mentor ou mentorado.

Adicione preferências de mentorado. Consulte Adicionar preferências de mentorado.

Função necessária: none

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Central do funcionário** > **A sua carreira** > **Mentoria** > **Visão geral**.
2. Em **Mentores sugeridos**, clique no menu de hambúrguer em um mentor sugerido.
3. Selecione **Exibir informações de correspondência** e exiba as seguintes informações de correspondência sobre o mentor ou mentorado sugerido.
   - Áreas de foco
   - Habilidades
   - Idioma
4. Selecione **Fechar** para fechar a exibição do cartão de informações da correspondência.

#### Exibir solicitações de mentoria

Rastreie todas as solicitações de mentoria que você enviou ou recebeu de outras pessoas.

### Antes de Iniciar

Inscreva-se como mentorado ou mentor. Consulte Inscreva-se como mentor ou mentorado.

Função necessária: none

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Central do funcionário** > **A sua carreira** > **Mentoria** > **Visão geral**.
2. Na seção **Solicitações de mentoria**, você pode optar por exibir as informações a seguir.

**Nota:**
Você também pode classificar as listas de solicitações por **Mais recente** e **Mais antiga**.

## Referência do Mentoria

O tópico de referência fornece informações adicionais sobre os componentes instalados com Mentoria, incluindo formulários, funções e listas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Componentes instalados com Mentoria

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação de Mentoria, incluindo tabelas, funções de usuário e trabalhos programados.

## Funções instaladas

| Título da função | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| sn_ecn.admin | Define as configurações da aplicação Mentoria. | sn_ecn.admin |
| sn_ecn.mentoring_admin | Cria e administra programas, participantes e relacionamentos em Mentoria. | sn_ecn.mentoring_admin |

## Tabelas instaladas

| Tabela | Descrição |
|---|---|
| Programa de mentoria [sn_ecn_mntr_program] | Armazena todos os programas criados em Mentoria. |
| Participante da mentoria [sn_ecn_mntr_participant] | Armazena informações sobre todos os participantes em Mentoria. |
| Relacionamento de mentoria [sn_ecn_mntr_relationship] | Armazena todos os relacionamentos em Mentoria. |

### Mentoria formulário de relacionamento

Use o formulário de relacionamento de mentoria para iniciar um novo relacionamento entre um mentorado e um mentor.

#### Formulário de relacionamento de mentoria

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Mentorado | Nome do mentorado. |
| Mentor | Nome do mentor. |
| Duração | Duração padrão do programa em meses. |
| Estado | Estado do programa. |
| Data de início | Data em que o relacionamento começa. |
| Data de término | Data em que o relacionamento deve terminar. |
| Detalhes da solicitação | |
| Data de solicitação | Data em que o relacionamento é solicitado. |
| Data de retirada | Data em que o relacionamento deve ser retirado. |
| Observação da solicitação | Detalhes sobre a solicitação de relacionamento. |
| Detalhes da recusa | |
| Motivo da recusa | Motivo para recusar o relacionamento. |
| Data de recusa | Data de declinação do relacionamento. |
| Observação de recusa | Detalhes sobre o motivo pelo qual o relacionamento foi recusado. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Editar formulário de preferências do mentorado

Use este formulário para registrar suas preferências como mentorado.

#### Editar formulário de preferências do mentorado

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Localizar uma habilidade diferente | Campo de pesquisa usado para encontrar uma habilidade usando um nome de habilidade ou palavra-chave. Pesquisar e adicionar habilidades |
| Áreas de foco de mentoria | |
| Qual conhecimento do setor você deseja que seu mentor tenha? | Opções disponíveis:<br>• Aeroespacial<br>• Inteligência Artificial<br>• Contabilidade<br>• Serviços financeiros<br>• Bens de consumo<br>• Saúde<br>• Telecomunicações<br>• Administração governamental |
| Em quais tópicos de interesse você gostaria de focar com seu mentor? | Opções disponíveis:<br>• Desenvolvendo caminho de carreira<br>• Desenvolvimento de liderança<br>• Resolução de Problemas<br>• Aproveitando o feedback<br>• tomada de decisão<br>• Rede |
| Você gostaria que seu mentor se envolvesse em quais comunidades? | Opções disponíveis:<br>• “Mulheres no espaço de trabalho”<br>• Grupo de recursos do funcionário BIPOC<br>• Grupo de recursos para funcionários da comunidade LGTQ+<br>• Veteranos<br>• Primários ativos<br>• Iniciantes na carreira |
| Outras preferências | |
| De qual departamento você deseja que seu mentor seja? | Opção para adicionar o departamento do qual você deseja seu mentor. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Editar formulário de preferências do mentorado

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Em quais funções você deseja que seu mentor esteja? | Opção para pesquisar mentores em funções específicas. |
| Quais fusos horários funcionam melhor para você? | Opção para adicionar fusos horários apropriados. |
| Quais locais funcionam melhor para você? | Opção para adicionar um local apropriado para se encontrar com seu mentor. |
| Em quais idiomas você se comunica? | Opção para selecionar os idiomas preferenciais. |

## Formulário de preferências do mentor

Use este formulário para registrar suas preferências como mentor.

### Editar formulário de preferências do mentor

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Perfil do mentor | Opção para tornar seu perfil visível para outras pessoas. |
| Pontos fortes da habilidade | Lista de todas as suas habilidades e pontos fortes como mentor. |
| Áreas de foco de mentoria | |
| Qual conhecimento do setor você pode compartilhar com seu mentorado? | Opções disponíveis:<br>• Aeroespacial<br>• Inteligência Artificial<br>• Contabilidade<br>• Serviços financeiros<br>• Bens de consumo<br>• Saúde<br>• Telecomunicações<br>• Administração governamental |
| Quais tópicos de interesse você poderia discutir com seu mentorado? | Opções disponíveis:<br>• Desenvolvendo caminho de carreira<br>• Desenvolvimento de liderança<br>• Resolução de Problemas<br>• Aproveitando o feedback<br>• tomada de decisão<br>• Rede |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Editar formulário de preferências do mentor**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Em quais comunidades você está envolvido e gostaria de ajudar seu mentorado a saber? | Opções disponíveis:<br>• “Mulheres no espaço de trabalho”<br>• Grupo de recursos do funcionário BIPOC<br>• Grupo de recursos para funcionários da comunidade LGTQ+<br>• Veteranos<br>• Primários ativos<br>• Iniciantes na carreira |
| Outras preferências | |
| Quais fusos horários funcionam melhor para você? | Opção para adicionar fusos horários apropriados. |
| Quais locais funcionam melhor para você? | Opção para adicionar um local apropriado para se encontrar com seu mentor. |
| Em quais idiomas você se comunica? | Opção para selecionar os idiomas preferenciais. |
| Quantos mentorados você está disposto a assumir por vez? | Opção para selecionar 1 ou 2 mentorados. |

# Inteligência de habilidades

A aplicação ServiceNow® Inteligência de habilidades é uma plataforma orientada por IA que você pode usar em sua organização para desenvolver uma força de trabalho baseada em habilidades.

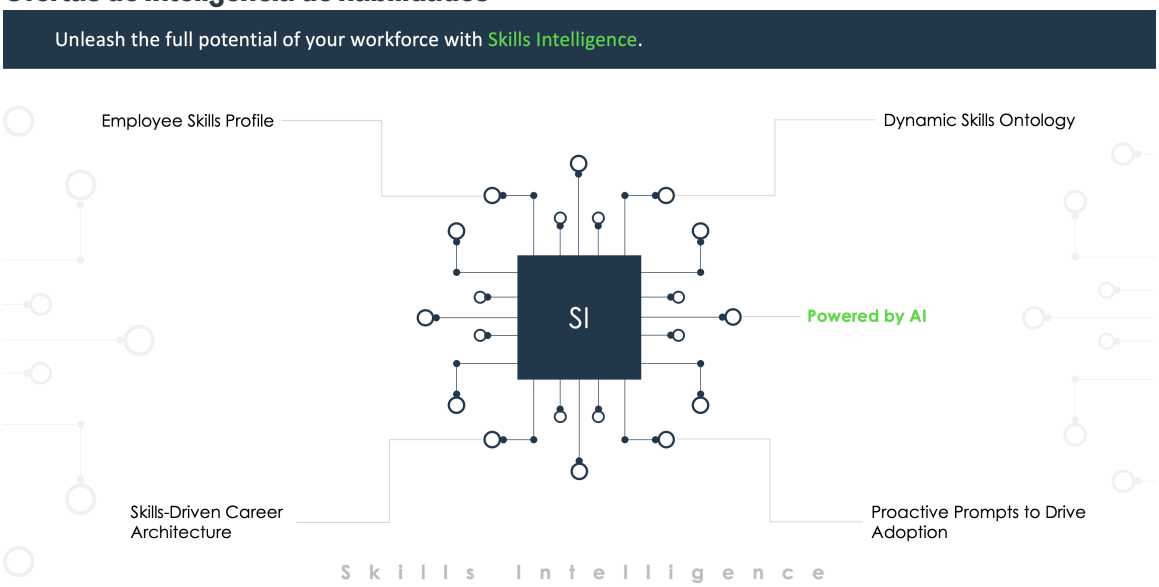
**Importante:**
Inteligência de habilidades usa Inteligência Artificial (IA) para ajudar sua organização a aproveitar dados de habilidades para gestão de talentos e desenvolvimento de funcionários. A aplicação Gestão de habilidades permite que você crie habilidades e categorias de habilidade manualmente, além de atribuí-las aos usuários manualmente. Ativar o plug-in Inteligência de habilidades (com.sn_skills_int) também ativará o plug-in Gestão de habilidades (com.snc.skills_management). Para obter informações sobre Gestão de habilidades, consulte Skills Management .

Você pode capacitar seus funcionários aprimorando suas habilidades essenciais como parte de suas aspirações de carreira usando Employee Growth and Development (EGD) e Inteligência de habilidades.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Ofertas de Inteligência de habilidades




Os principais componentes da aplicação Inteligência de habilidades são ontologia dinâmica de habilidades orientada por IA, modelos de IA, sugestões proativas para impulsionar a adoção e um perfil de habilidades abrangente.

## Ontologia de habilidades dinâmicas orientadas por IA

Uma onologia dinâmica de habilidades orientada por IA pode ajudar sua organização a definir e medir os relacionamentos entre as habilidades, as funções e seus funcionários. A onologia de habilidades fornece dados acionáveis que orientam as decisões aprendidas e abordam de forma eficaz as lacunas de habilidades. Com tecnologia de IA, a onologia de habilidades está constantemente aprendendo, inferindo, coletando e mantendo informações sobre as habilidades, o que significa que sua organização não precisa atualizar os dados manualmente. Você pode aumentar a onologia de habilidades com os dados internos da sua organização para enriquecer ainda mais a onologia.

## Dados de carreira baseados em habilidades

Correlacione os dados de carreira da sua organização com as habilidades para aprimorar o desenvolvimento dos funcionários, alinhando as funções reais da vaga com as habilidades relevantes. Você pode capacitar seus funcionários a se destacarem em suas funções atuais e, ao mesmo tempo, promover oportunidades de crescimento e progresso futuros na empresa.

## Modelos de IA

Os modelos de IA incorporados à onologia de habilidades permitem que as organizações estabeleçam links entre diferentes habilidades, bem como vinculem as habilidades aos cargos. Algoritmos de IA são usados para corresponder, detectar e normalizar dados de habilidades agregadas coletados de várias fontes de dados e para criar as interconexões na onologia. Esses modelos ajudam as organizações a reconhecer as saídas de habilidade, identificar lacunas de habilidade e oferecer recomendações de habilidade e aprendizagem para seus funcionários. Sua organização também pode aproveitar a IA para enviar recomendações para determinar as habilidades que devem ser mapeadas para funcionários individuais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Sugestões proativas para impulsionar a adoção

Impulsione a adoção em sua organização enviando sugestões de forma proativa a seus funcionários e gerentes para que eles executem as tarefas específicas em seu fluxo natural de trabalho. Por exemplo, os prompts podem ser usados para solicitar que um funcionário atualize suas habilidades ou que um gerente valide as habilidades de sua equipe. Você pode usar Sugestões proativas em vários canais de engajamento, como Microsoft Teams, Microsoft Outlook, Zoome os serviços de mensagens curtas (SMS). Seus funcionários podem atualizar facilmente suas habilidades.

### Perfil de habilidades do funcionário

Crie uma compreensão completa do seu talento com uma exibição abrangente das habilidades que eles possuem. Seus funcionários podem monitorar e atualizar regularmente seus perfis de habilidades para obter o conhecimento e as capacidades para ter sucesso em ambientes de negócios dinâmicos. Ao aproveitar seus perfis de habilidades, seus funcionários podem importar facilmente suas habilidades de currículos ou perfis do LinkedIn.

### Iniciar

| | |
|---|---|
| **Explorar**<br>Saiba como a aplicação Inteligência de habilidades capacita os clientes em sua jornada em direção a Employee Growth and Development. | **Instalar e configurar**<br>Instale e configure o app Inteligência de habilidades e os recursos relacionados. |
| **Usar**<br>Saiba como exibir e gerenciar seu perfil de habilidades. | **Referência**<br>Veja detalhes sobre componentes como campos, tabelas e propriedades. |

## Explorar o Inteligência de habilidades

A plataforma Inteligência de habilidades usa IA para processar dados externos do setor, extraindo informações sobre habilidades e cargos. Saiba como Inteligência de habilidades pode ajudar a transformar sua organização para criar uma força de trabalho baseada em habilidades.

### Visão geral

A principal funcionalidade da plataforma é a tecnologia subjacente que reside no mecanismo Inteligência de habilidades. A aplicação Inteligência de habilidades está equipado com dados do sistema de base, que contêm um inventário extensivo de mais de 6.000 habilidades. O acesso a esses amplos dados de habilidades permite que você crie e otimize sua força de trabalho com base nessas informações abrangentes de habilidades.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Inteligência de habilidades para Employee Growth and Development

O mecanismo Inteligência de habilidades atua como a camada fundamental que alimenta todos os recursos em Employee Growth and Development (EGD). As aplicações Employee Growth and Development usam habilidades em seu núcleo para orientar gerentes e funcionários em seus planos de carreira. Essa abordagem não apenas oferece suporte ao desenvolvimento individual, mas também contribui para alcançar melhores resultados de negócios. Para obter mais informações, consulte Employee Growth and Development.

**Nota:**
Inteligência de habilidades está integrado somente a aplicações de EGD.

## Validação de habilidade no Manager Hub

Depois que seus funcionários atualizarem seus níveis de proficiência na seção de habilidades necessárias do perfil de habilidades, você poderá revisar e validar essas habilidades abrindo as conversas programadas com seus funcionários. Em Conversas, há uma seção dedicada que oferece detalhes sobre habilidades que exigem validação. Para obter mais informações, consulte Inteligência de habilidades no Manager Hub.

## Recomendações orientadas por habilidades Learning

O EGD usa Inteligência de habilidades para fornecer recomendações de aprendizado para funcionários e gerentes, mantendo-os engajados e produtivos. Para obter mais informações, consulte Visão geral Learning. A aplicação Inteligência de habilidades se integra ao Learning para apresentar resultados de pesquisa de aprendizado orientado por habilidades que seus gerentes podem usar para recomendar cursos com base nas habilidades de seus funcionários. Para obter mais informações, consulte Learning integração com Inteligência de habilidades.

## Sugestões proativas integrado com Inteligência de habilidades

Sugestões proativas permita o engajamento contextual e proativo para seus gerentes e funcionários, fornecendo informações acionáveis como sugestões para o fluxo de trabalho deles. Você pode usar esses prompts em vários canais de engajamento, como Microsoft Teams, Microsoft Outlook, Zoome o serviço de mensagens curtas (SMS). Para obter mais informações, consulte Sugestões proativas para Inteligência de habilidades.

## Contratação principal para Inteligência de habilidades

O Hiring Core fornece um repositório para armazenar informações para seus requisitos de contratação. Ative o plug-in Hiring Core (app-hiring-core) para começar a usá-lo. Inteligência de habilidades executa previsões nos dados das tabelas principais de contratação e oferece recomendações de habilidades para grupos de funções. Para obter mais informações, consulte Contratação principal.

## Principais benefícios

Conecte habilidades à ação na transformação de sua força de trabalho e acelere os resultados de negócios usando a aplicação Inteligência de habilidades.

**Benefícios das Inteligência de habilidades**

| Recursos | Benefícios |
| --- | --- |
| Perfil de habilidades do funcionário | Fornece uma exibição abrangente das habilidades que seus funcionários têm. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Benefícios das Inteligência de habilidades**

| Recursos | Benefícios |
|---|---|
| Pré-propagar habilidades do funcionário | Identifica as habilidades essenciais de um funcionário analisando os dados externos e os dados fornecidos pelos funcionários sobre habilidades e títulos. Solicitar que os funcionários atualizem suas habilidades com base nessas informações. |
| Sobre a arquitetura de trabalho | Associa os dados de carreira da sua organização às habilidades. |
| Sugestões proativas para Inteligência de habilidades | Permite o engajamento contextual e proativo para seus gerentes e funcionários, fornecendo informações acionáveis como sugestões para o fluxo de trabalho deles. |
| Importar habilidades do seu currículo ou perfil do LinkedIn | Importa habilidades de currículos e perfis do LinkedIn dos funcionários. |
| Habilidades validadas | Os gerentes validam o nível de proficiência na habilidade dos funcionários no Manager Hub, e os funcionários podem ver essas habilidades validadas em seus perfis de habilidades. |
| Adicionar habilidades usando o recomendador de habilidades | Permite que seus funcionários pesquisem as habilidades que estão interessadas em desenvolver ou melhorar e, em seguida, adicione-as ao perfil de habilidades. |

## Espeço da inteligência de habilidades

Você pode atualizar e manter os dados de habilidades e arquitetura de trabalho em um único local usando o Espeço da inteligência de habilidades.

## Usuários do espaço

O acesso a Espeço da inteligência de habilidades requer a função sn_skills_int_ws.workspace_user ou qualquer função que a contenha. Para obter mais informações sobre funções em Inteligência de habilidades, consulte Componentes instalados com Inteligência de habilidades.

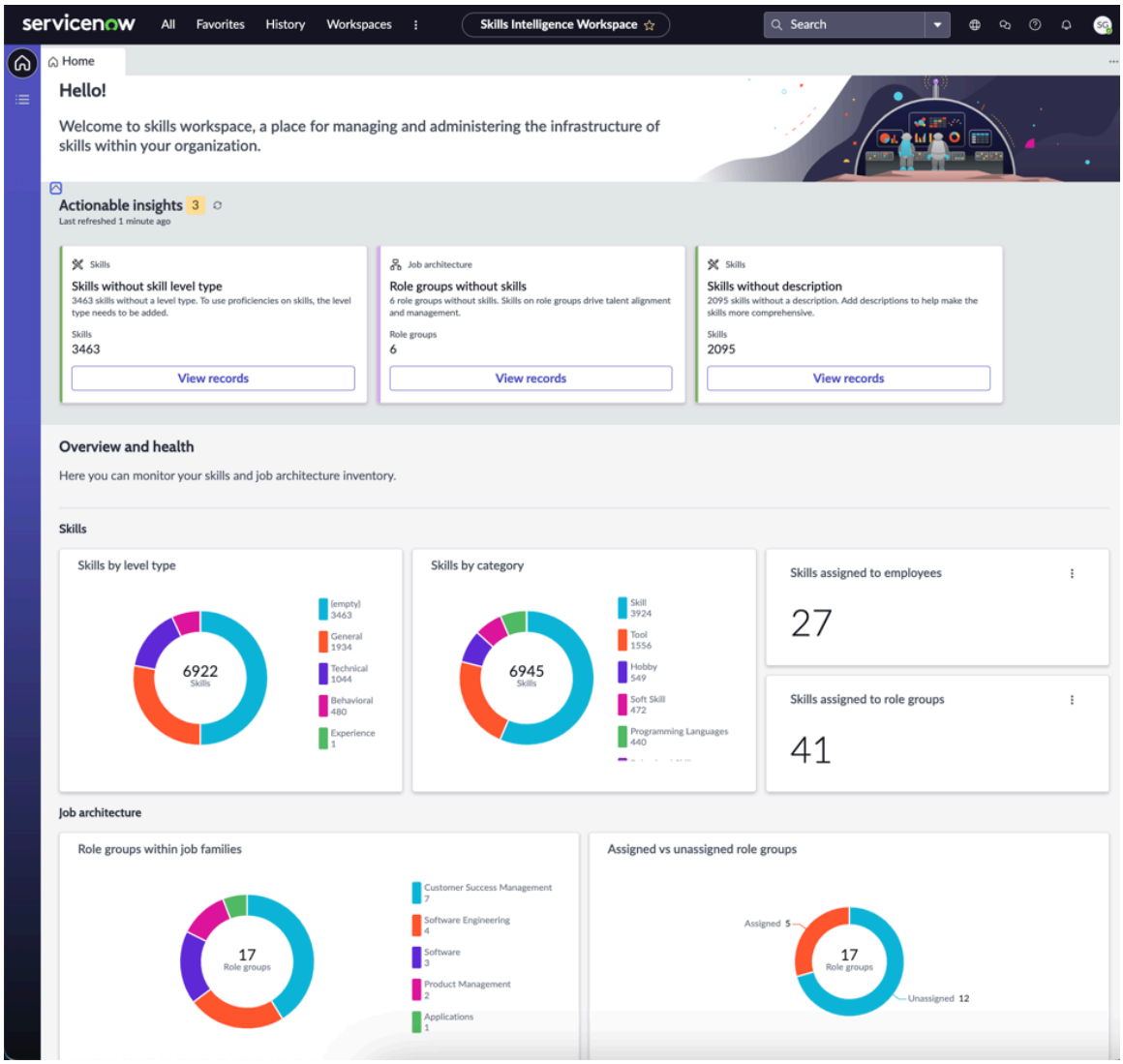
## Página inicial

Acesse as seguintes informações na página inicial Inteligência de habilidades para gerenciar tarefas relacionadas a habilidades:

- Visão geral de dados da Inteligência de habilidades.
- Lacunas de informações críticas que exigem atenção imediata, como grupos de funções sem um nível de função, habilidades sem um tipo de nível de habilidade ou grupos de funções sem habilidades.
- Informações acionáveis - Notificações de várias verificações do sistema como sugestões para os usuários agirem para melhorar suas habilidades ou dados de arquitetura de trabalho. A opção **Exibir registros** permite que você veja a exibição de lista detalhada dos registros.
- Visão geral e integridade — Gráficos que permitem monitorar os dados da arquitetura de trabalho e o inventário de habilidades.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

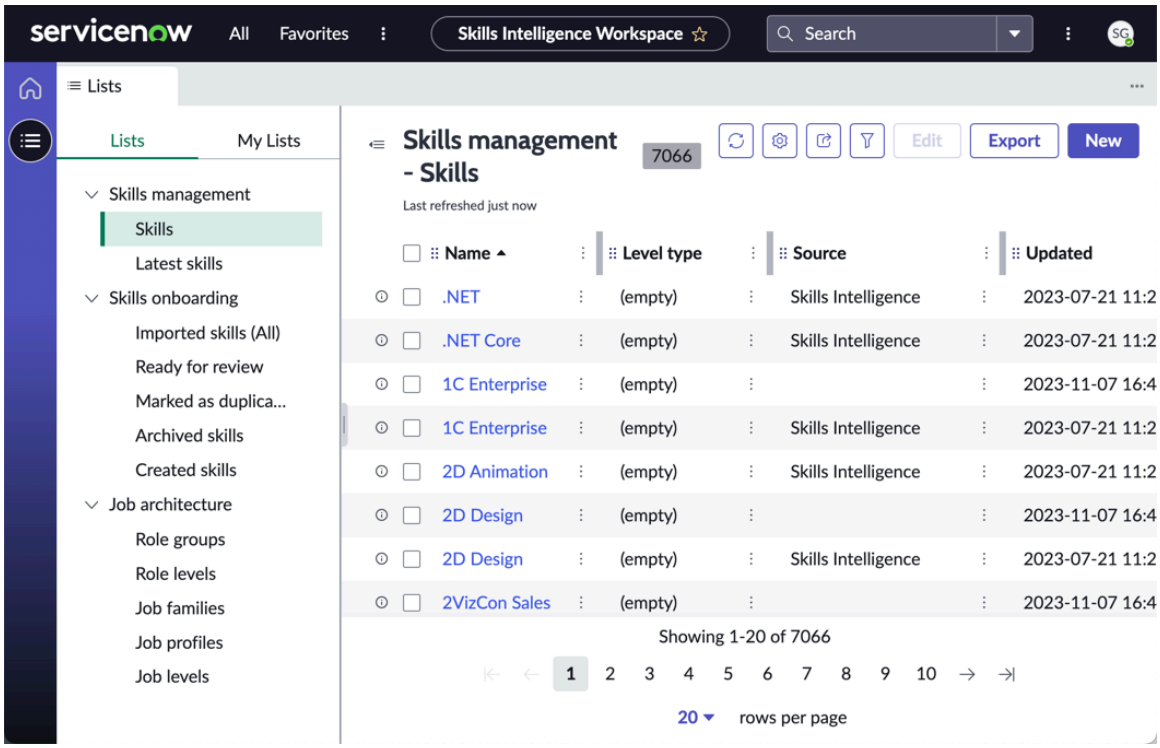



## Exibição de listas

Acesse rapidamente informações sobre gestão de habilidades, integração de habilidades e dados de arquitetura de trabalho usando a exibição Listas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




### Importar habilidades personalizadas por meio da integração de habilidades

Carregue as habilidades específicas da sua organização na instância ServiceNow por meio do Espeço da inteligência de habilidades.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Espaço de inteligência de habilidades**.
2. Selecione o ícone ).
3. Selecionar **Integração de habilidades** > **Habilidades importadas (todas)**.
4. Selecione **Importar**.
5. Na janela pop-up, selecione Inserir ou Atualizar.
   Qualquer uma dessas opções importará as habilidades personalizadas para sua instância ServiceNow.
6. Acesse o modelo de integração de habilidades predefinido para importar seus dados no formato necessário.
   a. Selecione **Baixar modelo do Excel**.
   b. Se você quiser incluir somente campos obrigatórios no modelo, desmarque a **opção Incluir todos os campos no modelo?** opção.
7. Insira seus dados de habilidades personalizadas no modelo.
   a. Abra o modelo de integração de habilidades no seu sistema local.
   b. Forneça seus dados de habilidades personalizadas nos campos fornecidos.
      Os campos no modelo são **Descrição** (campo não obrigatório), **Tipo de nível**, **Nome**e **Origem**.
   c. Salve o arquivo do Excel.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

8. Selecione **Avançar**.
9. Selecione seu arquivo de dados do Excel.
   a. Selecione **Procurar**.
   b. Selecione seu arquivo de dados do Excel.
   c. Selecione **Abrir**.
10. Selecione **Carregar**.
    O processo de upload leva alguns segundos. Em seguida, as habilidades carregadas são exibidas como uma visualização.
11. Revise as habilidades carregadas na exibição de visualização.
    Todos os campos ausentes são realçados como erros.
    a. Se algum campo estiver ausente, adicione as informações ausentes ao arquivo de dados do Excel.
    b. Carregue o arquivo de dados do Excel.
12. 
13. Selecione **Ok** para carregar o arquivo.
14. Selecione **Concluir importação**.
    As habilidades são importadas e exibidas temporariamente na lista Habilidades importadas (todas).

### Resultado

As habilidades importadas são analisadas pelo algoritmo de aprendizado de máquina (ML) e movidas para a lista Pronto para revisão ou Duplicado, dependendo do status. Para obter mais informações sobre como revisar e processar as habilidades importadas, consulte Revisar as habilidades importadas.

## Revisar as habilidades importadas

Verifique os dados de habilidades carregados para remover a duplicação de habilidades e treine o modelo de inteligência preditiva para reconhecer as duplicações no futuro.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Espaço de inteligência de habilidades** > **Listas**.
2. Ir para **Integração de habilidades** > **Pronto para revisão**.
3. **Opcional:** Adicione habilidades à tabela Habilidades [cmn_skills] na instância selecionando as habilidades e selecionando **Criar habilidade**.
4. **Opcional:** Marque as habilidades como uma duplicata de uma habilidade existente selecionando as habilidades e Marcando **como duplicata**.
5. **Opcional:** Mantenha as habilidades para revisão posterior selecionando as habilidades e **Arquivando**.
   Após a revisão, as habilidades são exibidas nas listas Marcado como duplicado, Habilidades arquivadas e Habilidades criadas na integração de habilidades.

   **Nota:**
   As habilidades no status Marcado como duplicado ou Arquivado não podem ser editadas. Você precisa mudar o status da habilidade de volta para **Pronto para revisão** para editá-lo.

6. Exclua. Esta etapa foi mantida para o comentário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exclua.

7. Selecione na habilidade para abri-la e revisá-la para possíveis correspondências.
8. No campo **Possível correspondência**, você verá uma sugestão para a provável correspondência de habilidade da habilidade selecionada.
   Se houver uma correspondência com pontuação percentual de confiança maior que 80%, é possível que seja uma duplicata. Se você concordar com qualquer uma das sugestões, poderá marcar a habilidade como duplicada, caso contrário, poderá marcá-la como uma nova habilidade. O modelo de inteligência preditiva fornece uma correspondência possível com uma porcentagem de confiança, o que ajuda a decidir se as habilidades são novas ou uma possível duplicata. Se o campo estiver vazio, isso sugerirá que o algoritmo de ML não identificou nenhuma habilidade semelhante.
9. Selecione o botão de pesquisa (🔍) para obter mais previsões.
   Você obtém as cinco principais correspondências possíveis com um limite de correspondência de 80%.
10. Selecione a habilidade na lista se achar que é uma correspondência ou feche a janela.
11. Selecione **Salvar**.

### Trabalho com arquitetura de trabalho

Crie, atualize ou modifique os dados de habilidades e arquitetura de trabalho de um único local usando a lista de arquitetura de trabalho no Espeço da inteligência de habilidades.

### Criando um novo grupo de funções por meio do Espeço da inteligência de habilidades

Adicione um novo grupo de funções no Espeço da inteligência de habilidades para criar uma categoria de funções em sua organização.

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Após cada etapa, selecione **Salvar e continue** para a próxima etapa.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_skills_int.job_arch_admin

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Espaço de inteligência de habilidades** > **Listas**.
2. Ir para **Arquitetura do trabalho** > **Grupos de funções**.
3. Selecione **Novo**.
4. Crie seu grupo de funções manualmente ou copiando dados de um grupo existente.
5. Para a página Adicionar níveis de função, forneça um nome de **perfil** de **trabalho**, um cargo e um **nível de trabalho** para cada nível de função no grupo de funções

   Os níveis de função permitem criar uma estrutura hierárquica para classificar funções com base em habilidades e proficiências em sua organização.
6. **Opcional:** Selecione **Adicionar nível** para adicionar mais níveis.
7. Adicione habilidades relevantes para as funções neste grupo.
   As habilidades garantem o alinhamento entre as capacidades necessárias e desejáveis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Selecione um nome de **habilidade na lista suspensa Habilidade**.

b. Determine a relevância da habilidade selecionando **Alta**, **Média**ou **Baixa** na lista suspensa **Relevância da habilidade**.

c. Se a habilidade for necessária, marque a caixa de seleção **Obrigatório**.

d. **Opcional:** Adicione mais habilidades selecionando **Adicionar habilidades** e fornecendo as informações da habilidade.

e. **Opcional:** Adicione habilidades] relevantes diretamente selecionando o ícone Recomendações ( ) e selecionando **Adicionar** na habilidade.

8. Adicione grupos de funções relacionados para aprimorar a progressão na carreira e forneça sugestões de aspirações do funcionário para esse grupo de funções.

a. Selecione um grupo de funções no campo **Grupo** de funções.

b. Determine o tipo de relacionamento entre os grupos de funções selecionando um valor no campo **Tipo de relacionamento**.

- Bidirecional (entre grupos de funções)
- Unidirecional (do grupo de função recém-criado)
- Unidirecional (para grupo de função recém-criado)

c. **Opcional:** Adicione mais grupos de funções selecionando **Adicionar grupo de funções** e fornecendo as informações do grupo de funções.

d. **Opcional:** Adicione a grupo de funções diretamente selecionando o ícone Recomendações ( ) e selecionando **Adicionar** no grupo de funções.

9. Selecione **Enviar**.

**Nota:**
Somente após a conclusão da última etapa com sucesso, um novo grupo de funções será criado com todos os dados.

### Resultado
O novo grupo de funções é aberto na exibição de formulário, começando com a matriz de habilidades. Você pode ver todas as habilidades e níveis de função relacionados ao grupo de funções e adicionar mais habilidades. Para obter mais informações, consulte Adicionar habilidades na matriz de habilidades.

## Adicionar habilidades na matriz de habilidades

Adicione novas habilidades em cada nível de função em um grupo de funções que não foram adicionadas ao criar o grupo de funções usando a matriz de habilidades no Espeço da inteligência de habilidades.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_skills_int.job_arch_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Espaço de inteligência de habilidades**.
2. Selecione o ícone ).
3. Ir para **Arquitetura do trabalho** > **Grupos de funções**.
4. Selecione um grupo de funções para o qual você deseja adicionar novas habilidades.
5. Selecione a guia **Matriz de habilidades**.
6. Selecione **Adicionar habilidades**.
7. Na janela pop-up Adicionar habilidades, selecione a habilidade no campo **Habilidade**.
8. Selecione o nível de adequação da habilidade selecionando **Alto**, **Médio**ou **Baixo** no campo **Relevância da habilidade**.
9. Se a habilidade for necessária para este nível de função, marque a caixa de seleção **Obrigatório**.
10. **Opcional:** Adicione mais habilidades selecionando **Adicionar habilidade** e fornecendo as informações da habilidade.
11. Selecione **Adicionar**.
12. **Opcional:** Adicione habilidades relevantes diretamente selecionando o ícone Recomendações ( ) e selecionando **Adicionar** na habilidade.
13. Selecione **Salvar**.

## Editar habilidades e proficiências na matriz de habilidades

Edite os dados de habilidades e seus níveis de proficiência para gerenciar a progressão em cada nível de função em um grupo de funções usando a matriz de habilidades no Espeço da inteligência de habilidades.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Espaço de inteligência de habilidades**.
2. Selecione o ícone ).
3. Ir para **Arquitetura do trabalho** > **Grupos de funções**.
4. Selecione um grupo de funções para o qual você deseja editar os dados de habilidades.
5. Selecione a guia**Matriz de habilidades**.
6. Marque a caixa de seleção ao lado das habilidades a serem editadas.
7. Selecione o botão **Editar**.
8. **Opcional:** Insira os níveis de proficiência para a habilidade da tabela Habilidades [cmn_skills] selecionando **Níveis de proficiência**de preenchimento automático.
   - Para atualizar somente os níveis de proficiência ausentes, selecione **Atualizar somente campos vazios**.
   - Para atualizar todos os níveis de proficiência, independentemente das informações existentes, selecione **Atualizar e substitua todos os campos existentes**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:**

9. **Opcional:** Modifique se uma habilidade neste grupo de funções é necessária ou selecionando **Atualizar status obrigatório**.
   - Para marcar a habilidade como obrigatória, selecione **Obrigatório**.
   - Para marcar a habilidade como não obrigatória, selecione **Opcional**.
10. **Opcional:** Remova a habilidade ou as habilidades selecionadas selecionando **Remover habilidades**.
11. Selecione **Salvar**.

### Criando grupos de funções relacionadas

Crie uma conexão entre dois grupos de funções diferentes no Espeço da inteligência de habilidades para permitir um caminho de transição para os funcionários se moverem entre diferentes grupos de funções.

#### Antes de Iniciar

Criar um registro de grupo de funções relacionado cria uma configuração para a progressão de um nível de trabalho para outro nos grupos de funções. Esta configuração é usada por Employee Growth and Development para ajudar os funcionários a escolher a progressão na carreira. Por exemplo, engenharia de front-end e engenharia de back-end são dois grupos de funções diferentes. Ao criar uma relação bilateral entre esses dois grupos de funções, um Engenheiro de front-end associado (IC1) pode ser movido para uma função de Engenheiro de back-end associado (IC1).

Função necessária: administrador

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Espaço de inteligência de habilidades**.
2. Selecione o ícone ).
3. Ir para **Arquitetura do trabalho** > **Grupos de funções**.
4. Selecione um grupo de funções para abri-lo.
5. Selecione a guia **Grupos de funções relacionadas**.
6. Selecione **Novo**.
7. Selecione um grupo de funções no campo **De grupo de funções**.
   O grupo de funções primárias é selecionado automaticamente. No entanto, você pode selecionar um grupo de funções diferente.
8. Selecione um grupo de funções no campo **Para o grupo de funções**.
9. Forneça os níveis de trabalho para o grupo de funções usando os valores de Níveis de trabalho em Arquitetura de trabalho ou selecionando os níveis de trabalho manualmente.
   - Para usar os níveis de trabalho iniciais de Níveis de trabalho na arquitetura de trabalho, deixe os campos **De nível de trabalho** e **Para nível** de trabalho em branco.
   - Para fornecer os níveis de trabalho manualmente, selecione valores nos campos Nível da **vaga De ou Nível** da **vaga Para**.
10. Selecione **Salvar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Resultado**
Uma nova relação entre dois grupos de funções é criada.

## Perfil de habilidades do funcionário

Um perfil de habilidades é uma seção que mostra as habilidades e proficiências de um funcionário. Um funcionário pode usar o perfil de habilidades para ver suas lacunas de habilidades, adicionar novas habilidades, atualizar as habilidades ou remover as desatualizadas.

## Visão geral

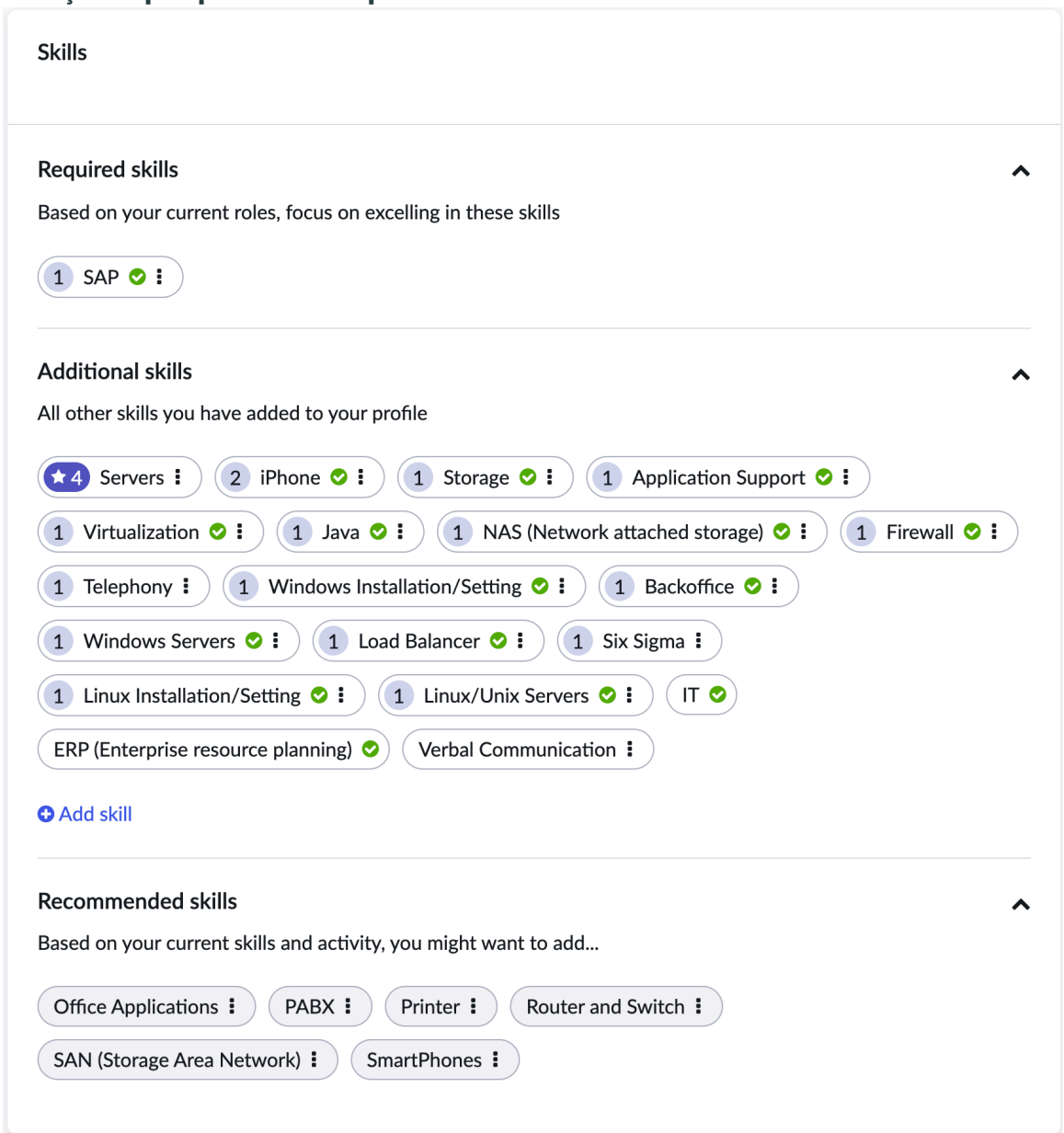
A aplicação Inteligência de habilidades habilita o widget de habilidades na guia **Carreira** da página de perfil do funcionário. O perfil de habilidades usa a aplicação Inteligência de habilidades e automação para tornar as habilidades visíveis para seus funcionários. Um funcionário pode adicionar novas habilidades, atualizar as existentes e remover as desatualizadas no perfil de habilidades. Com uma exibição abrangente desses detalhes, seus funcionários podem aprimorar suas habilidades, atualizar suas lacunas de habilidades ou aprender uma nova habilidade para se manterem competitivas na organização.

O exemplo a seguir mostra como um perfil de habilidades é exibido em uma página de perfil.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Exibição da perspectiva de um perfil de habilidades**




Tradução automática

**Nota:**
Quando os administradores instalam a aplicação de inteligência de habilidades, o widget de habilidades é adicionado automaticamente à guia **Carreira** de uma página de perfil. Habilite a propriedade do sistema sn_skills_int.enable_skills definindo-a como verdadeiro (por padrão falso) para usar o widget de habilidades no Portal do funcionário.

A tabela a seguir lista os elementos de IU com os quais um funcionário ou gerente deve estar familiarizado ao atualizar seus perfis de habilidades.

**Elementos de IU de um perfil de habilidades**

| Nome | Descrição | Ações |
|---|---|---|
| Cápsula de habilidade | Unidade única de informações sobre uma habilidade. Inclui o nome da habilidade, o nível de proficiência nessa habilidade, a opção de menu e uma marca verde | • Ao selecionar o ícone de menu, você pode alterar o nível de proficiência dessa habilidade. Para |

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Elementos de IU de um perfil de habilidades

| Nome | Descrição | Ações |
|---|---|---|
| | que indica que a habilidade foi validada. | obter mais informações, consulte Atualize seu nível de proficiência na habilidade.<br>• Ao selecionar o ícone de menu, você pode excluir uma habilidade na seção de habilidades adicionais quando a habilidade não estiver validada. |
| Carregar currículo ou perfil do LinkedIn | Botão que você seleciona para carregar um currículo ou perfil do LinkedIn. | Para obter mais informações, consulte Importar habilidades do seu currículo ou perfil do LinkedIn.<br>**Nota:** Quando nenhuma função é atribuída ou uma habilidade não está relacionada a uma função, você não vê nenhuma habilidade em seu perfil de habilidades. Nesse caso, siga as instruções ou avisos no perfil de habilidades para carregar seu currículo ou perfil do LinkedIn. |
| Adicionar menu de habilidades | Menu que você pode usar Add skill para adicionar uma habilidade a um perfil. | Usar esta opção é útil se você tiver uma habilidade que deva ser listada nas habilidades relacionadas a um trabalho ou função específica. Para obter mais informações, consulte Adicionar habilidades usando o recomendador de habilidades. |

## Seções principais em um perfil de habilidades

Existem três seções em um perfil de habilidades. Todas as habilidades nessas seções são classificadas pela classificação de habilidade mais alta (obrigatória) para a mais baixa (recomendada).

**Habilidades necessárias**

A seção de habilidades necessárias exibe as habilidades essenciais para a posição atual do funcionário. Um funcionário pode usar a seção de habilidades necessárias para determinar as lacunas de habilidade em uma função e ver as oportunidades de aprendizagem recomendadas para preencher as lacunas de habilidade. Os funcionários podem se concentrar em aprimorar suas habilidades com base em suas funções atuais.

**Habilidades adicionais**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A seção Habilidades adicionais exibe as habilidades que foram adicionadas pelo funcionário. Um funcionário pode usar o menu adicionar habilidade na seção para pesquisar e adicionar uma habilidade manualmente.

**Habilidades recomendadas**

A seção Habilidades recomendadas exibe as habilidades adicionais relacionadas ao perfil do funcionário. Esses detalhes são baseados na função do funcionário e no perfil existente.

## Habilidades validadas

A marca de seleção verde em uma cápsula de habilidade indica que as habilidades de um funcionário foram validadas. Para obter mais informações, consulte Inteligência de habilidades no Manager Hub.

**Nota:**
Depois que uma habilidade é validada, o funcionário só pode aumentar o nível de proficiência. Um funcionário não pode diminuir o nível de proficiência ou excluir a habilidade do perfil.

## Nível de proficiência na habilidade

O nível de proficiência na habilidade informa ao gerente do funcionário sobre o nível de competência de um funcionário em uma habilidade específica. Essas habilidades são categorizadas em diferentes níveis ou camadas, dependendo da estrutura que atende às suas necessidades de negócios. Para saber como alterar um nível de proficiência na habilidade, consulte Atualize seu nível de proficiência na habilidade.

## Solucione o desafio da adoção com Sugestões proativas

Com Sugestões proativas para a aplicação Inteligência de habilidades, seus gerentes e funcionários podem trazer de forma proativa informações acionáveis como sugestões para o fluxo de trabalho.

## Sugestões proativas para Inteligência de habilidades

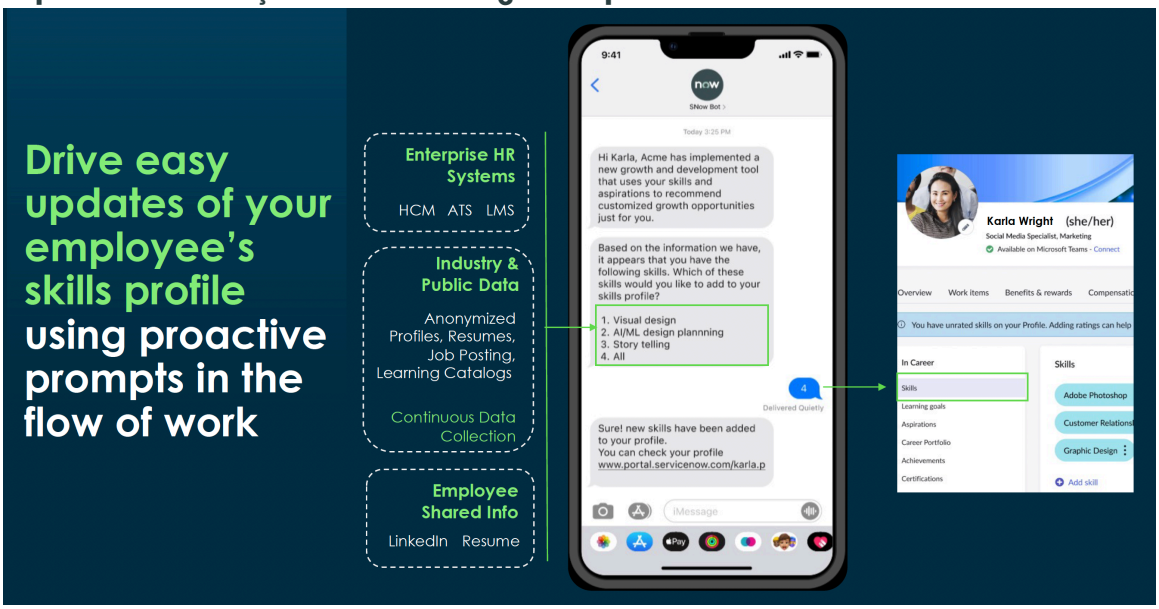
Um dos maiores desafios que uma organização enfrenta é fazer com que seus funcionários atualizem seus perfis de habilidades. Com a aplicação Sugestões proativas para Inteligência de habilidades, você pode resolver esse desafio facilmente porque pode usar os prompts em vários canais de engajamento, como Microsoft Teams, Microsoft Outlook, Zoome o serviço de mensagens curtas (SMS).

O exemplo a seguir mostra como os prompts proativos são usados para direcionar atualizações fáceis para os funcionários em seu fluxo de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Impulsione atualizações fáceis com Sugestões proativas**




Como você pode ver no exemplo, o funcionário recebe um prompt para atualizar as sugestões que a aplicação Inteligência de habilidades detectou. O prompt enviado ao funcionário comunica claramente as informações. O funcionário só precisa selecionar um botão para adicionar as habilidades sugeridas ao seu perfil de habilidades.

Com este recurso, os gerentes da sua organização não precisam acompanhar ou incentivar os funcionários a agir no momento certo. As recomendações de habilidades podem ajudar seus funcionários a manter seus perfis de habilidades atualizados sem lembretes constantes de seus gerentes. Para obter mais informações, consulte Sugestões proativas para Inteligência de habilidades.

### Pré-propagação de habilidades do funcionário

A aplicação Inteligência de habilidades pode detectar automaticamente lacunas de habilidade e solicitar que o funcionário adicione habilidades pré-propagadas ou necessárias aos seus perfis. Dessa forma, o perfil do funcionário está sempre atualizado.

## Visão geral

A pré-propagação se refere à inclusão automatizada de habilidades essenciais necessárias para uma função específica sem a necessidade de os funcionários listá-las manualmente. A aplicação Inteligência de habilidades usa técnicas de processamento de linguagem natural (NLP) para extrair e categorizar essas habilidades de currículos ou perfis do LinkedIn. Essas habilidades necessárias são detectadas automaticamente pelo sistema e notificadas ao funcionário quando ele é integrado com a ajuda de Sugestões proativas.

## Como funciona a pré-propagação

A aplicação está constantemente analisando perfis anônimos ou currículos com portais de trabalho selecionados. Ele extrai as habilidades e rastreia quais títulos as pessoas usam em seus currículos. A aplicação também pode extrair mais informações para fornecer soluções personalizáveis que são exclusivas de acordo com seus requisitos.

A aplicação corresponde às informações fornecidas pelo funcionário na forma de currículos ou perfis do LinkedIn. Ao usar modelos de IA, a aplicação analisa essas informações e detecta que esse funcionário deve ter determinadas habilidades básicas que parecem

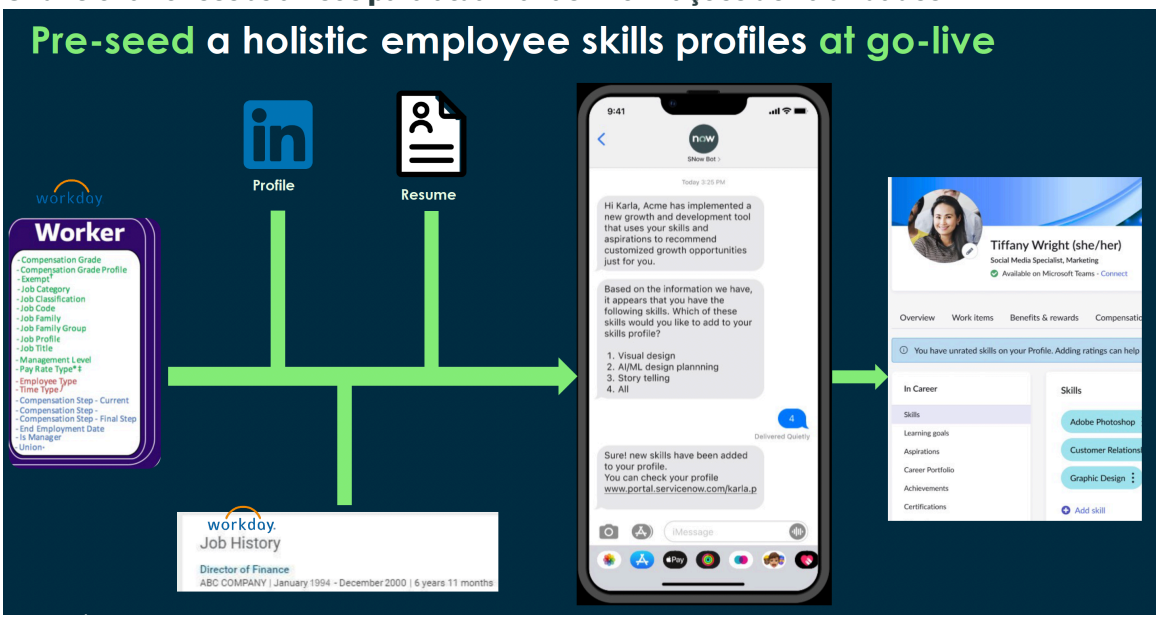
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

estar ausentes em seu perfil. Este prompt com as habilidades pré-propagadas ajuda os funcionários a atualizar as habilidades.

O exemplo a seguir mostra como um funcionário recebe um prompt com habilidades pré-propagadas.

**O funcionário recebe avisos para atualizar as informações de habilidades**




No exemplo, o funcionário recebeu uma notificação que se baseia no que a aplicação sabe sobre esse funcionário. O aplicativo nota que há uma lacuna de habilidade em seu perfil e solicita que o funcionário adicione as informações necessárias ao perfil para remover a lacuna de habilidade.

## Configuração do Inteligência de habilidades

Como administrador, adicione habilidades e importe dados para tabelas de arquitetura de trabalho em sua instância ServiceNow para começar a usar Inteligência de habilidades em sua organização.

### Dependências do plug-in

- Skills Management (com.snc.skills_management)
- Cliente base de serviços de dados (com.glide.data_services.base)
- Dados da biblioteca de habilidades para Skills Management (com.snc.skills_management.seed_data)

### Dependências da aplicação

Perfil do funcionário (sn_employee) versão 8.0.2.

### Outros requisitos

- Para acessar prompts de vários canais, você deve ter o Sugestões proativas (com.sn_pp) versão 2.0.0 instalado.
- Perfis do funcionário devem existir. Para obter mais informações, consulte Perfil do funcionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Processo de configuração

O procedimento a seguir descreve as etapas para instalar com êxito Inteligência de habilidades, carregar ou criar os dados necessários e começar a usar Inteligência de habilidades em sua organização.

1. Instale o plug-in Inteligência de habilidades [com.sn_skills_int].
2. Instale o plug-in Skills Library Data for Skills Management (com.snc.skills_management.seed_data).
3. Instale o plug-in Sugestões proativas, que fornece acesso a prompts de vários canais. Para obter mais informações, consulte Como instalar Sugestões proativas.
4. Baixe os dados de habilidades do setor. Para obter mais informações, consulte Baixar dados de habilidades padrão do setor.
5. Carregar habilidades personalizadas. Para obter mais informações, consulte Carregue suas habilidades personalizadas em Inteligência de habilidades.
6. Carregar dados de arquitetura de trabalho. Para obter mais informações, consulte Sobre a arquitetura de trabalho.
7. Crie uma progressão de nível de trabalho de um nível de trabalho para um nível de trabalho mais alto para indicar o caminho de crescimento para os funcionários de sua organização. Para obter mais informações, consulte Como criar uma progressão de nível da vaga.

   **Nota:**
   Embora esta etapa seja opcional, a criação de progressões de nível de trabalho permite que você obtenha sugestões baseadas em habilidades para a progressão da carreira do funcionário como parte do crescimento e desenvolvimento do funcionário. Para obter mais informações, consulte Base para crescimento e desenvolvimento para funcionários.

8. Crie uma configuração que defina a proficiência automaticamente para habilidades em todos os níveis de função com base no tipo de nível de habilidade e no grupo de funções. Para obter mais informações, consulte Definir o nível de proficiência do trabalho automaticamente.
9. Crie grupos de funções e níveis de função com base no tipo de funções em sua organização. Para obter mais informações, consulte Como adicionar grupos de funções e níveis de função para administração de habilidades.
10. Crie mapeamento de nível de função para títulos de setor. Para obter mais informações, consulte Mapear títulos do setor para níveis de função.
11. Atribua um nível de função a um funcionário usando Sugestões proativas ou manualmente. Para obter mais informações, consulte Mapear um nível de função para o perfil do funcionário manualmente.
12. Atribua usuários a funções para habilitá-los a executar tarefas em Inteligência de habilidades. Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Inteligência de habilidades.
13. Forneça acesso ao widget de habilidades em que os funcionários podem exibir e editar habilidades em seu perfil em Portal do funcionário definindo a propriedade do sistema `sn_skills_int.enable_skills` como verdadeiro.
14. Para permitir que os funcionários adicionem habilidades como parte da jornada de integração, crie um caso para acionar o evento de ciclo de vida de integração com a integração de recém-contratados como o serviço de RH. Para obter mais informações, consulte Criar um caso de RH para um evento de ciclo de vida. Um item de atividade **Carregar arquivos de currículo/LinkedIn para adicionar habilidades ao perfil** é disponibilizado no conjunto de atividades da Semana 1, usando o qual os funcionários podem adicionar suas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

habilidades no *Central do funcionário*. Para obter mais informações, consulte Adicione habilidades como parte da sua jornada de integração.

15. No *Central do funcionário*, se os funcionários não puderem acessar a guia Carreira devido à personalização da sua organização, atualize o ID da guia. Vá para Todos e pesquise Propriedades do sistema, aplicação Inteligência de habilidades (sys_properties.list), selecione sn_skills_int.tab_id e atualize o valor da guia ID com a ID da guia existente.

## Configuração assistida

Instale e configure o Inteligência de habilidades e a Arquitetura de trabalho da empresa com confiança com instruções passo a passo usando a configuração assistida.

As vantagens de usar a configuração assistida para Inteligência de habilidades são:

- Uma única interface permite que você acesse em um só lugar todas as informações necessárias para a instalação, como carregamento de dados e criação de funções.
- Fornece orientação para planejar a implementação da aplicação e executar a configuração básica.
- As atividades de configuração são organizadas em categorias para um acesso mais eficiente.
- Permite que você acompanhe o andamento da implementação.

Para acessar a Configuração assistida, navegue até Inteligência de habilidades e Administração e selecione a Configuração assistida. Selecione o botão Continuar na página de boas-vindas para iniciar a configuração. Você verá uma lista de diferentes categorias de configuração. Selecione o botão Iniciar em cada categoria para iniciar a configuração. Para obter mais informações sobre a configuração assistida, consulte Como usar a configuração assistida .

## Como instalar Inteligência de habilidades

Você pode instalar a aplicação Inteligência de habilidades (com.sn_skills_int) se tiver a função de administrador.O aplicativo inclui dados de demonstração e instala aplicativos ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

### Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito de um ServiceNow produto ou aplicação .
- Revise a lista de aplicações da Inteligência de habilidades no ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de lançamento.

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Inteligência de habilidades:

- Funções
- Tabelas

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Inteligência de habilidades.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre a aplicação Inteligência de habilidades (com.sn_skills_int) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.
3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Instalar exibida, todas as dependências instaladas junto com a aplicação são listadas.
4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   **Importante:**
   Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.
6. Selecione **Instalar**.

## Baixar dados de habilidades padrão do setor

Inclua os dados de habilidades padrão do setor em sua instância ServiceNow antes de importar os dados da sua empresa, o que permite que você tenha as habilidades prontas antes de usar a aplicação Inteligência de habilidades.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos programados**.
2. Pesquise e selecione o trabalho programado **Baixar dados de habilidades do setor**.
   Se você vir uma mensagem sobre como mudar o escopo da aplicação para editar o registro, selecione **aqui**.
3. Selecione **Executar agora** para executar o trabalho.
   O download de todos os dados de habilidades do setor e a mesclagem dos dados em tabelas principais leva cerca de 180 minutos.
4. Pesquise e selecione o trabalho sob demanda **Mover dados de preparação de habilidades para tabelas principais** para incluir as novas habilidades que são adicionadas ao setor,
   Um trabalho programado automaticamente baixa os dados semanalmente para as tabelas de preparação de habilidades do setor. Este trabalho mescla os dados incrementais das tabelas de preparação com as tabelas principais da arquitetura de trabalho.
5. Selecione **Executar agora** para executar o trabalho.

### Resultado

Os dados de habilidades do setor são adicionados à sua instância ServiceNow.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Carregue suas habilidades personalizadas em Inteligência de habilidades

Carregue as habilidades específicas da sua organização ou das práticas de gestão de capital humano na instância ServiceNow.

### Antes de Iniciar

Para obter informações sobre o formato para adicionar e carregar as habilidades personalizadas em sua organização, consulte Dados de amostra de habilidades personalizadas .

Função necessária: import_admin, sn_skills_int.admin

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Conjuntos de importação do sistema** > **Carregar dados**.
2. No campo **Tabela de conjunto de importação**, selecione **Tabela existente**.
3. Selecione a tabela Preparação de habilidades [sn_skills_int_skills_staging] na lista suspensa.

**Nota:**
Se nenhum valor for exibido na tabela para os tipos de nível e proficiências de uma habilidade, a habilidade será criada sem essas informações. Para obter mais informações, consulte Define a skill level type .

4. No campo **Origem da importação**, selecione **Arquivo**.
5. Selecione a origem do arquivo CSV selecionando **Escolher arquivo**.
6. Selecione **Enviar**.
7. Transforme os dados do formato de tabela de preparação para o formato de tabela de arquitetura de trabalho selecionando **Executar transformação**.
8. Selecione **Transformar**.

### Resultado

As habilidades personalizadas são adicionadas às habilidades existentes na tabela Habilidades [cmn_skills].

## Sobre a arquitetura de trabalho

Os dados da arquitetura de trabalho da empresa permitem otimizar o crescimento da carreira e o desenvolvimento dos funcionários, identificando as habilidades necessárias, recomendadas e adicionais para as funções do funcionário.

Avalie as habilidades do funcionário e sugira aprendizagem para adquirir novas habilidades, promovendo a gestão de talentos por meio de Manager Hub ou por meio do perfil de habilidades em Portal do funcionário. Para obter mais informações, consulte Perfil de habilidades do funcionário.

Prepare os dados da arquitetura de trabalho da empresa a partir de qualquer plataforma de HCM (gestão de capital humano) no formato CSV e importe-os para sua instância ServiceNow®. Após a transformação, os dados são transferidos para as tabelas relevantes, como Família de cargos, Grupo de funções e Perfis de trabalho. Para obter mais informações sobre o processo de transformação, consulte Carregar dados de arquitetura de trabalho em sua instância ServiceNow.

**Nota:**
Você deve importar os dados da arquitetura de trabalho da sua empresa antes de integrar os perfis do trabalho do funcionário em sua instância ServiceNow.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Na tabela Preparação da arquitetura de trabalho da empresa [sn_skills_int_company_job_arch_staging], os dados são preenchidos nas seguintes tabelas:

- Tabela Família de trabalhos [sn_skills_int_job_family]: agrupa trabalhos semelhantes. Por exemplo, Engenharia de software, Desenvolvimento de aplicações, Finanças e compras, Recursos Humanos e assim por diante.
- Tabela Perfis de trabalho [sn_skills_int_job_profile]: fornece um registro de informações sobre um trabalho que inclui um resumo e uma descrição. Por exemplo, Sr. Engenheiro de software, gerente de projeto e assim por diante.
- Tabela Níveis de trabalho [sn_skills_int_job_level]: o nível do perfil do trabalho. Por exemplo, IC1 e IC2.
- Tabela Grupos de funções [sn_skills_int_role_group]: inclui funções com um conjunto semelhante de habilidades. Por exemplo, Front-end, Back-end, Full-stack e assim por diante.
- Tabela de Níveis de função [sn_skills_int_role_level]: a designação da função em um grupo de funções, com o nome indicando seu nível (IC1, IC2). Por exemplo, Engenheiro de software associado - Back-end – IC1 – JavaScript L1.
- Tabela Habilidades do grupo de funções [sn_skills_int_role_group_skill]: o mapeamento de grupos de funções e suas habilidades.
- Tabela de habilidades de nível de função [sn_skills_int_role_level_skill]: o mapeamento do nível de função e habilidades com o nível de proficiências para o nível de função.

Para obter mais informações sobre as tabelas na aplicação Inteligência de habilidades, consulte Componentes instalados com Inteligência de habilidades.

**Nota:**

Você também pode adicionar dados específicos da sua organização a essas tabelas manualmente.

Depois que os dados forem importados, conecte os dados da arquitetura do trabalho ao perfil do funcionário. Para obter mais informações, consulte Mapear um nível de função para o perfil do funcionário manualmente.

### Carregar dados de arquitetura de trabalho em sua instância ServiceNow

Carregue os dados existentes da arquitetura de trabalho da sua empresa para criar uma arquitetura de carreira personalizada na sua instância ServiceNow.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: import_admin, sn_skills_int.job_arch_admin

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Conjuntos de importação do sistema** > **Carregar dados**.
2. No campo **Tabela de conjunto de importação**, selecione **Tabela existente**.
3. Selecione a tabela Preparação da arquitetura de trabalho da empresa [sn_skills_int_company_job_arch_staging] no menu suspenso.
4. No campo **Origem da importação**, selecione **Arquivo**.
5. Selecione **Escolher arquivo** e selecione o arquivo CSV de origem.
6. Selecione **Enviar**.
   Os dados são importados para a tabela de preparação da arquitetura do trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. **Opcional:** Valide os dados importados.

   a. Selecione a lista relacionada Dados carregados.
   Os dados recém-importados na tabela de preparação são exibidos.

   b. Selecione o link relacionado **Validar conjunto de importação mais recente**.
   Um relatório é gerado com um gráfico de barras mostrando as informações sobre os dados ausentes na tabela de preparação. Os possíveis erros são:

   - Código de trabalho e título de trabalho vazios
   - Grupo de funções e família de trabalhos vazios
   - Habilidade ausente
   - Habilidade inativa
   - Tipo de nível de habilidade ausente
   - Incompatibilidade de proficiência

   c. Selecione as barras no gráfico para ir para a tabela de preparação e agir em todos os dados ausentes.

8. Selecione **Executar transformação** para transformar os dados da tabela de preparação para as tabelas de arquitetura do trabalho.
   O conjunto de importação selecionado é exibido.

9. Selecione **Transformar**.
   Após a transformação, a mensagem Transformação concluída é exibida. Os dados extraídos e transformados são carregados nas respectivas tabelas: Família do trabalho, Perfil do trabalho, Grupo de funções e Nível da função.

## Como criar uma progressão de nível da vaga

Crie uma progressão de um nível de trabalho para outro para identificar o caminho de crescimento em sua organização.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_skills_int.job_arch_admin, sn_skills_int.job_arch_editor

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Arquitetura de vaga** > **Grupos de funções**.
2. Selecione **Progressão do nível da vaga**.
3. Selecione **Novo**.
4. Defina o início e o fim da progressão do nível da vaga.

> **Aviso:**
> Certifique-se de não criar mais de uma progressão vertical a partir do mesmo nível da vaga inicial. Por exemplo, se houver uma progressão vertical de X para Y, uma progressão vertical de X para Z não será permitida. Da mesma forma, não crie mais de uma progressão vertical para o mesmo nível da vaga de destino. Por exemplo, se houver uma progressão de X para Z, uma progressão de Y para Z não será permitida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Defina o início da progressão do nível da vaga selecionando um nível da **vaga no campo Nível** da vaga de origem.

b. Defina o fim da progressão do nível da vaga selecionando um nível da vaga no campo **Nível da vaga Para**.

**Nota:**
Uma progressão de nível de trabalho para o mesmo nível também é possível, por exemplo, IC1 para IC1, em que ambos os IC1s pertencem a diferentes grupos de funções.

5. Marque a direção da progressão no campo **Tipo**.
   - **Vertical** - A progressão de um funcionário está dentro do mesmo grupo de funções
   - **Lateral** - a progressão de um funcionário está no mesmo grupo de funções ou em grupos de funções relacionados (sn_skills_int_related_role_group).
6. Selecione **Enviar**.

### Resultado
Um registro de progressão de nível de trabalho é criado.

## Definir o nível de proficiência do trabalho automaticamente

Defina o nível de proficiência automaticamente para as habilidades nos trabalhos com base no tipo de nível de habilidade e no grupo de funções.

### Antes de Iniciar
A progressão do nível da vaga deve ter sido definida. Para obter mais informações, consulte Como criar uma progressão de nível da vaga.

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

**Nota:**
Se nenhuma configuração for criada para o nível de proficiência, a configuração padrão será aplicada a todas as progressões.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Arquitetura de vaga** > **Grupos de funções**.
2. Selecione **Configuração de preenchimento automático de proficiência**.
3. Selecione **Novo**.
4. No formulário de preenchimento automático de proficiência, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de configuração de preenchimento automático de nível de proficiência.
5. Selecione **Enviar**.

### O que Fazer Depois
Execute o trabalho programado **Autopreenchimento automático de proficiência no nível** da função para preencher as proficiências automaticamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Aviso:**
Depois que o trabalho programado for executado e as proficiências forem adicionadas, você não poderá reverter as mudanças. Você só pode atualizar as proficiências manualmente.

## Como adicionar grupos de funções e níveis de função para administração de habilidades

Crie grupos de funções e níveis de função adicionais com base nas várias funções em sua organização e crie uma estrutura baseada em função abrangente para acomodar várias funções de funcionário em sua organização.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode adicionar grupos de funções e níveis de função importando-os por meio da importação de dados da arquitetura do trabalho. Para obter mais informações, consulte Carregar dados de arquitetura de trabalho em sua instância ServiceNow.

Este procedimento descreve como adicionar grupos de funções e níveis de função às tabelas Grupos de funções [sn_skills_int_role_group] e Níveis de função [sn_skills_int_role_level] manualmente depois que os dados da arquitetura do trabalho são importados.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_skills_int.job_arch_admin

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Arquitetura de vaga** > **Grupos de funções**.
2. Crie um grupo de funções.
   a. Selecione **Novo**.
   b. Insira um nome e uma descrição para o grupo de funções.
   c. No campo **Família do trabalho**, selecione uma família de trabalho relevante para o grupo de funções.
   d. **Opcional:** Indique que este grupo de funções é uma adição ao grupo de funções existente selecionando **É suplementar**.
   e. Selecione **Enviar**.
3. Crie novos níveis de função para o grupo de funções.
   a. Selecione o grupo de funções recém-criado.
   b. Selecione a guia **Níveis de função**.
   c. Selecione **Novo**.
   d. Insira um título e uma descrição para o nível da função.
   e. O campo **Grupo de funções** já está pré-selecionado com o grupo de funções recém-criado.

**Nota:**
Você também pode escolher um grupo de funções diferente para o nível da função. Ao mudar o grupo de funções do nível de função existente, as habilidades que pertencem ao grupo de funções anterior serão removidas. No entanto, todas as habilidades adicionadas explicitamente ao nível da função serão mantidas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**f. Opcional:** Selecione um **perfil de trabalho** ao qual o nível da função deve pertencer.

**g. Opcional:** Ative o nível de função selecionando **Ativo**.

**h.** Selecione **Enviar**.

**4.** Adicione habilidades aos grupos de funções e aos níveis de função.

**Nota:**

- Se uma habilidade for marcada como necessária no nível do grupo de funções, a configuração será aplicada a essa habilidade em todos os níveis de função desse grupo de funções. Você não pode editar o campo no nível da função.
- A configuração de uma relevância de habilidade como Alta, Média ou Baixa no nível do grupo de funções também será aplicada a essa habilidade em todos os níveis de função desse grupo de funções. Você não pode mudar a relevância no nível da função.
- As habilidades nos grupos de funções são anexadas automaticamente aos níveis de função.

### O que Fazer Depois

Crie transições usando as listas relacionadas **De grupos de funções** e **Para grupos** de funções. Os grupos de funções relacionados têm conjuntos de habilidades semelhantes e podem ser usados para sugerir as próximas funções laterais possíveis para um funcionário em outros grupos de funções. Adicionar um grupo de funções à lista Para grupos de funções atualizará a lista De grupos de funções de outros grupos de funções.

## Mapear um nível de função para o perfil do funcionário manualmente

Mapear um nível de função para o funcionário é uma etapa crítica que vincula os dados da arquitetura de trabalho aos dados do funcionário em sua organização, o que permite rastrear as habilidades do funcionário.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O método padrão para atribuir um nível de função é criar uma configuração Sugestões proativas que é acionada quando as tabelas de arquitetura do trabalho são carregadas e verifica se os funcionários têm um ou mais níveis de função relevantes com base nos perfis do funcionário e do trabalho.

- Se um funcionário tiver mais de um nível de função, um prompt com uma lista de funções relevantes será enviado ao funcionário. O funcionário seleciona níveis de função adequados na lista que são adicionados ao perfil do funcionário.
- Se um funcionário tiver uma única função relevante, um trabalho programado acionado em intervalos definidos que verifica se há funcionários que não têm uma função primária atribuída anexa automaticamente a função primária ao perfil do funcionário.

Este procedimento descreve como executar este trabalho programado sob demanda.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos programados**.
2. Pesquise e selecione o trabalho programado *`Attach unique role levels to employees`*.
3. Selecione o botão **Executar agora** para executar o trabalho.

### Resultado

A função primária dos funcionários com um único nível de função é atualizada automaticamente em seus perfis.

## Mapear títulos do setor para níveis de função

Crie uma conexão entre cargos comuns em seu setor e os níveis de função em sua organização para fornecer recomendações de habilidades relevantes no nível de grupos de funções.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- Os títulos do setor devem ter sido carregados na tabela Títulos do setor [sn_skills_data_title]. Para obter mais informações, consulte Baixar dados de habilidades padrão do setor.
- Os níveis de função dos funcionários devem ter sido importados para a tabela Nível de função [sn_skills_int_role_level] ou adicionados manualmente. Para obter mais informações sobre o processo de importação, consulte Carregar dados de arquitetura de trabalho em sua instância ServiceNow.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos programados**.
2. Pesquise e selecione o trabalho programado de **classificação Treinar título**.
3. Selecione **Executar agora** para executar o trabalho.
4. Ative a solução de classificação de cargo da arquitetura de trabalho.
   a. Navegue até **Todos** e insira `ml_solution.list` no navegador de filtros.
   b. Na lista suspensa da **Pesquisa**
5. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos programados**.
6. Pesquise e selecione o trabalho programado de **classificação Prever título**.
7. Selecione **Executar agora**.

### Resultado

O mapeamento é criado na tabela Título do setor M2M do nível de função [sn_skills_int_role_level_m2m_ind_title]. Um máximo de um título de setor é buscado para cada nível de função.

## Como adicionar uma habilidade no Inteligência de habilidades

Adicione as habilidades necessárias em sua organização, identificando as habilidades que você tem atualmente e pode precisar. Essas habilidades podem ser associadas a pessoas e funções para proporcionar o crescimento dos funcionários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar
Função necessária: admin ou skill_admin

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Inteligência de habilidades* > **Habilidades**.
2. Selecione **Novo**.
3. Insira um nome e uma descrição para a habilidade.
4. No campo **Tipo de nível**, selecione um tipo de nível de habilidade apropriado.

   As opções disponíveis são:

   - Comportamental
   - Experiência
   - Geral
   - Idioma
   - Técnico

   Para obter mais informações sobre como definir um tipo de nível de habilidade, consulte Definir um tipo de nível de habilidade.
5. Ative a habilidade marcando a caixa de seleção **Ativo**.
   O campo de origem indica se as habilidades são gerenciadas Inteligência de habilidades ou pelo administrador.
6. Clique em **Enviar**.

## Como usar Inteligência de habilidades

Ao usar a aplicação Inteligência de habilidades, sua organização pode identificar as habilidades de que um funcionário precisa, determinar as lacunas de habilidade em uma função e recomendar as oportunidades de aprendizado que o funcionário pode fazer para preencher essas lacunas.

Os funcionários podem usar o perfil de habilidades para adicionar, excluir e atualizar habilidades. Para obter mais informações sobre perfis de habilidades, consulte Perfil de habilidades do funcionário.

### Importar habilidades do seu currículo ou perfil do LinkedIn

Carregue seu currículo ou perfil do LinkedIn para adicionar habilidades automaticamente ao seu perfil de habilidades usando a aplicação Inteligência de habilidades.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_skills_int.emp

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Central do funcionário**.
2. No portal Central do funcionário, navegue até **Perfil** > **Carreira**.
3. No widget de habilidades, selecione o botão **Carregar currículo ou perfil do LinkedIn** e selecione um tipo de arquivo para carregar.
   Os formatos de arquivo compatíveis incluem:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- .pdf
- .texto
- .docx
- .zip

**Nota:**
Você também pode anexar um arquivo .zip baixado do seu perfil do LinkedIn e seguir as mesmas etapas para extrair suas habilidades com sucesso.

4. Nas habilidades extraídas, marque ou desmarque a habilidade que você deseja adicionar.
   - Ajuste seu nível de proficiência na habilidade usando o controle deslizante horizontal. Mover o controle deslizante para a direita aumenta o nível de proficiência. Movê-lo para a esquerda diminui o nível de proficiência.
   - Leia as descrições do nível de habilidade apontando para o ícone de informações ícone de .
5. Selecione **Adicionar minhas habilidades**.

**Resultado**
As habilidades são adicionadas à seção Habilidades adicionais no widget de habilidades.

## Adicione habilidades como parte da sua jornada de integração

Carregue seu currículo ou perfil do LinkedIn como parte de sua jornada de integração e adicione as habilidades deles ao seu perfil em *Central do funcionário* para que você possa se concentrar no crescimento e no desenvolvimento de carreira na organização.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

**Nota:**
Você também pode carregar seu currículo/perfil do LinkedIn depois que o perfil do funcionário for criado em *Central do funcionário*. Para obter mais informações, consulte Importar habilidades do seu currículo ou perfil do LinkedIn.

### Antes de Iniciar
Como parte .

Para habilitar a adição de habilidades ao ingressar na organização, um item de atividade **Carregar currículo/arquivos do LinkedIn para adicionar habilidades ao perfil** é criado como parte do conjunto de atividades da Semana 1 da sua jornada de integração. Certifique-se de verificar o item de atividade e siga o procedimento para adicionar habilidades. Entre em contato com o administrador do sistema se você não vir o item de atividade.

Um caso .

**Importante:**
Se você não puder acessar a guia Carreira em *Central do funcionário*, será necessário atualizar o ID da guia. Acesse para Propriedades do sistema e pesquise a aplicação Inteligência de habilidades. Selecione sn_skills_int.tab_id e atualize o valor do ID da guia.

Função necessária: sn_skills_int.emp

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Autoatendimento** > *Central do funcionário*.
2. Na página inicial da Central do funcionário, selecione **Minhas tarefas**.
3. Selecione a tarefa **Carregar currículo/arquivos do LinkedIn para adicionar habilidades ao perfil**.
4. Selecione **Clique aqui** para carregar o arquivo.
   Uma nova página é aberta no *Central do funcionário* para procurar arquivos.
5. Selecione **Pesquisar o arquivo** para selecionar o arquivo em sua máquina local.
6. Selecione **Abrir**.
   Todas as habilidades obtidas do seu currículo ou perfil do LinkedIn são exibidas.
7. Selecione as habilidades que você deseja adicionar ao seu perfil em *Central do funcionário*.
8. Selecione o nível de proficiência para as habilidades selecionadas.
9. Selecione **Adicionar habilidades ao perfil**.
   Uma mensagem de confirmação é exibida depois que as habilidades são adicionadas com sucesso.
10. **Opcional:** Verifique se as habilidades foram adicionadas selecionando **Exibir perfil** e selecionando a guia **Carreira**.

### Resultado

Selecione **Exibir perfil** para ir para a guia Carreira e verificar as habilidades adicionadas.

## Atualize seu nível de proficiência na habilidade

Atualize e rastreie seu nível de proficiência para cada habilidade listada em seu perfil de habilidades usando a aplicação Inteligência de habilidades.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_skills_int.emp

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Central do funcionário**.
2. No Central do funcionário, navegue até **Perfil** > **Carreira**.
3. No widget de habilidades, selecione o ícone de menu Ícone de menu do que está na cápsula de habilidade e selecione **Mudar proficiência na habilidade**.
4. Ajuste o controle deslizante para corresponder ao seu nível de habilidade.
   O controle deslizante horizontal permite que você ajuste seu nível de proficiência na habilidade. Mover o controle deslizante para a direita aumenta o nível de proficiência. Movê-lo para a esquerda diminui o nível de proficiência.
5. Selecione **Atualizar**.

### Resultado

Seu nível de proficiência na habilidade foi atualizado com sucesso no seu perfil de habilidades.

## Adicionar habilidades usando o recomendador de habilidades

Pesquise as habilidades que você deseja desenvolver ou aprimorar e adicione-as ao seu perfil de habilidades usando o recomendador de habilidades na aplicação Inteligência de habilidades.

Tradução automática

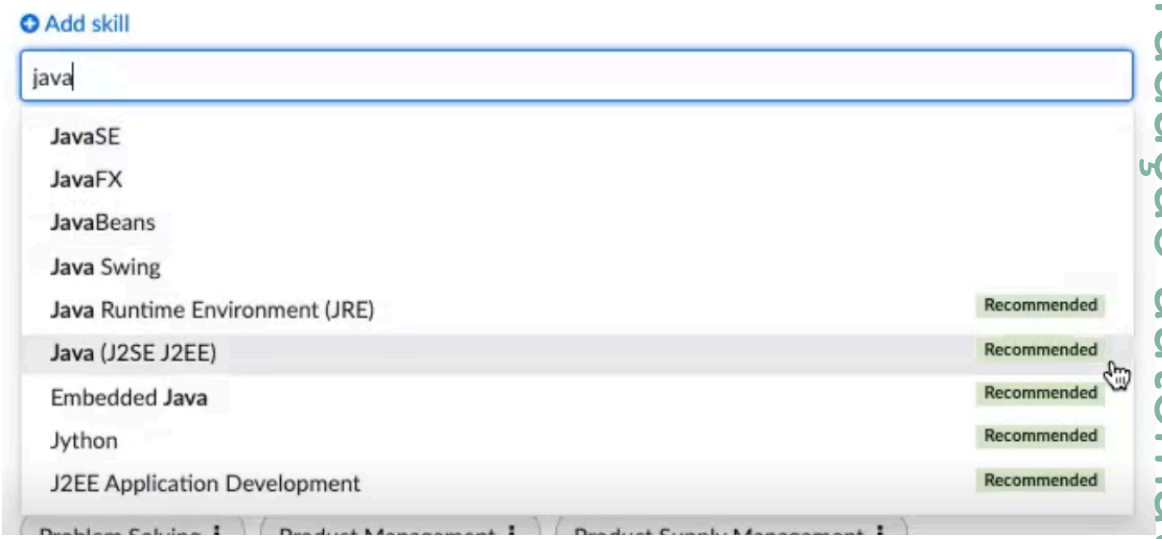
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_skills_int.emp

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Ao adicionar habilidades ao seu perfil, você pode acompanhar todos esses detalhes em um só lugar.

### Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Central do funcionário**.
2. No Central do funcionário, navegue até **Perfil** > **Carreira**.
3. No widget de habilidades, selecione o Add skill botão.
4. Na barra de pesquisa, pesquise o nome da habilidade que você deseja adicionar, conforme mostrado no exemplo a seguir.
   Os resultados da pesquisa são classificados em ordem alfabética, com os principais resultados exibidos primeiro. A parte inferior dos resultados da pesquisa mostra as habilidades recomendadas.

**Resultados da pesquisa de habilidades**




5. Na lista de recomendações, selecione a habilidade que você deseja adicionar ao seu perfil.

### Resultado
A habilidade é adicionada à sua seção de habilidades adicionais.

## Excluir habilidades do perfil de habilidades

Os funcionários podem excluir habilidades da seção de habilidades adicionais em seu perfil de habilidades.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_skills_int.emp

### Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Central do funcionário**.
2. Na **Central do funcionário**, navegue até **Perfil** > **Carreira**.
3. No widget de habilidades, selecione o ícone de menu que está na cápsula de habilidade e selecione **Excluir habilidade**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:**
Depois que uma habilidade é validada, o funcionário não pode excluir a habilidade da seção de habilidades adicionais do perfil de habilidades.

4. Selecione **Sim, excluir habilidade** para excluir a habilidade.

## Sugestões proativas para Inteligência de habilidades

Recomende funções, habilidades e proficiências ausentes para os funcionários e obtenha a aprovação dos gerentes em seu fluxo de trabalho usando Sugestões proativas.

Certifique-se de que os sinais estejam configurados e programados para entregar os prompts. Os avisos são exibidos em Portal do funcionário e Virtual Agent.

### Avisos para gerentes e funcionários

| Avisos | Descrição |
|---|---|
| Aviso de seleção da função do funcionário para os gerentes | Configuração de sinal para acionar avisos para que os funcionários associem uma função primária ao perfil do funcionário. |
| Aviso de lembrete de atualização de habilidades para os gerentes | Configuração de sinal para acionar o aviso para os gerentes de que seus funcionários não atualizaram suas habilidades por um longo tempo e lembrando-os de atualizá-los. |
| Aviso de seleção da função do funcionário para os funcionários | Configuração de sinal para acionar aviso para que os funcionários associem habilidades à função primária em seu perfil. |
| Aviso de seleção de habilidades do funcionário para os funcionários | Configuração de sinal para acionar o aviso para que os funcionários adicionem as habilidades apropriadas ao perfil. |
| Aviso de atualização de proficiência de habilidade para os funcionários | Configuração de sinal para acionar o aviso para que os funcionários atualizem a proficiência das habilidades em seu perfil. |
| Aviso de lembrete de atualização de habilidades para os funcionários | Configuração de sinal para acionar o aviso para os funcionários adicionarem novas habilidades ou atualizarem as proficiências das habilidades existentes. |

Tradução automática

## Inteligência de habilidades no Manager Hub

Em Conversas em Manager Hub, há uma seção dedicada que oferece detalhes sobre habilidades que exigem validação. Analise e valide as habilidades do seu funcionário.

### Antes de Iniciar

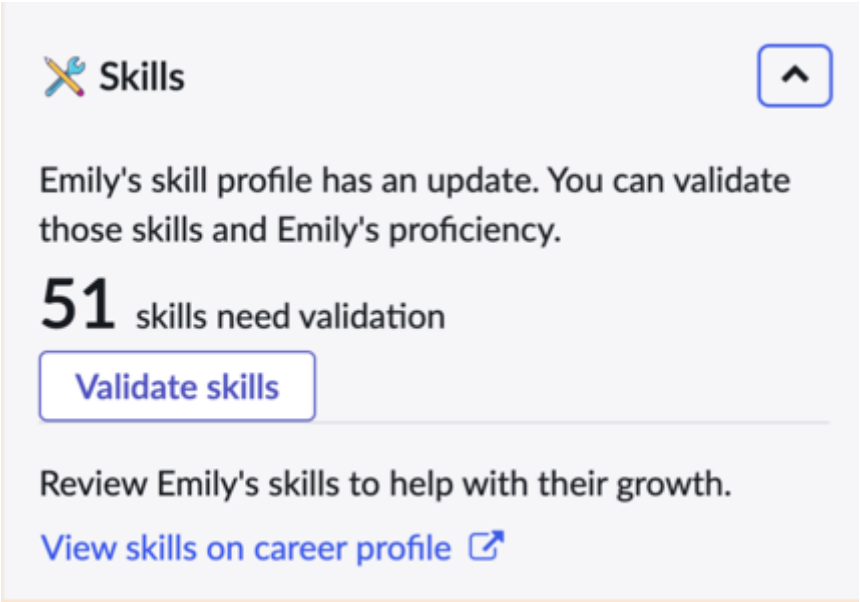
Função necessária: sn_skills_int.manager

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Central do funcionário**.
2. Na página inicial Central do funcionário, navegue até **Perfil** > **Sua equipe** > **Manager Hub** > **Conversas**.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Abra a conversa que está programada com seu funcionário.
4. Na guia **Detalhes do funcionário**, selecione a guia **Habilidades**.




5. Selecione o botão e selecione as habilidades que você deseja validar.
   A janela de habilidades validadas exibe os tipos de habilidade, como as habilidades necessárias e todas as outras habilidades adicionadas, que o seu funcionário possui.
6. Selecione **Validar habilidades selecionadas**.

**Resultado**
As habilidades validadas são marcadas com um tique verde no perfil de habilidades do funcionário, indicando que você validou as habilidades do funcionário.

## Referência de Inteligência de habilidades

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre as propriedades e tabelas.

### Componentes instalados com Inteligência de habilidades

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação da aplicação Inteligência de habilidades, incluindo funções de usuário e tabelas.

### Funções Inteligência de habilidades

| Nome da função | Operações | Funções |
|---|---|---|
| Inteligência de habilidades gerente | Pode exibir e validar as habilidades de um funcionário. | sn_skills_int.manager |
| Inteligência de habilidades administrador | Pode definir configurações do sistema com acesso completo a todos os recursos e funcionalidades relacionados ao funcionário. | sn_skills_int.admin |
| Inteligência de habilidades funcionário | Exiba e atualize o perfil de habilidades. | sn_skills_int.emp |
| Inteligência de habilidades leitor | Leia os registros Inteligência de habilidades. | sn_skills_int.reader |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Nome da função | Operações | Funções |
|---|---|---|
| Inteligência de habilidades Editor de arquitetura de trabalho | Exiba e atualize a arquitetura do trabalho e os status necessários. | sn_skills_int.job_arch_editor |
| Inteligência de habilidades Administrador da arquitetura de trabalho | Exiba, crie, atualize, remova e configure a arquitetura do trabalho. | sn_skills_int.job_arch_admin |

Você pode atribuir essas funções às funções, grupos ou usuários apropriados na sua aplicação.

- Para obter informações sobre como atribuir uma função a outra função, consulte Como adicionar uma função a uma função existente .
- Para obter informações sobre como atribuir uma função a um grupo, consulte Atribuir uma função a um grupo .
- Para obter informações sobre como atribuir uma função a um usuário, consulte Atribuir uma função a um usuário .

## Tabelas instaladas

| Tabela | Descrição |
|---|---|
| cmn_habilidades | Armazena os dados relacionados às habilidades. |
| sn_skills_int_job_family_m2m_job_profile | Armazena o relacionamento entre perfis de trabalho e famílias de trabalhos. |
| sn_sn_skills_int_job_family | Armazena a família de trabalhos que classifica amplamente os trabalhos com base em requisitos semelhantes. |
| sn_skills_int_company_job_arch_staging | Armazena os dados de preparação da arquitetura do trabalho. |
| sn_skills_int_job_profile | Armazena os perfis de trabalho relacionados aos trabalhos em sua organização. |
| sn_habilidades_int_job_level | Armazena os níveis de trabalho em sua organização. |
| sn_skills_int_job_level_to_level_config | Armazena a progressão entre os níveis da vaga. |
| sn_skills_int_related_role_group | Armazena os dados de grupos de funções relacionados entre si. |
| sn_skills_int_role_group | Armazena os grupos de funções que classificam as funções em sua organização. |
| sn_skills_int_role_group_skill | Armazena os dados de habilidades nos grupos de funções. |
| sn_skills_int_role_level | Armazena os dados de nível de função em sua organização. |
| sn_skills_int_role_level_m2m_ind_title | Armazena os dados relacionados aos títulos do setor importados para sua instância ServiceNow. |
| sn_skills_int_employee_role_level_m2m | Armazena o relacionamento de como um funcionário é mapeado para um nível de função e se é uma função primária. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Tabela | Descrição |
|---|---|
| sn_skills_int_role_level_skill | Armazena habilidades no nível da função. |
| sn_skills_int_proficiency_autofill_config | Armazena a configuração do preenchimento automático de proficiência. Para obter mais informações, consulte Definir o nível de proficiência do trabalho automaticamente. |
| sn_skills_int_extracted_skill | Armazena habilidades extraídas de um upload de currículo. |
| sn_skills_int_skill_onboarding_prediction | Armazena as previsões de correspondência/habilidade duplicadas das habilidades personalizadas integradas. |
| sn_skills_int_skill_onboarding | Armazena as habilidades personalizadas integradas. |
| sn_skills_int_skill_validation | Armazena as informações de validação das habilidades do usuário. |
| sn_skills_int_user_managed_skill | Armazena as habilidades do usuário adicionadas ao perfil de habilidades. |

## Contratação principal

O Hiring Core fornece um repositório onde você pode armazenar informações que criou ou recebeu de qualquer plataforma de aquisição de talentos de terceiros para seus requisitos de contratação.

### Tabelas instaladas

| Tabela | Descrição |
|---|---|
| sn_ta_hiring_core_job_application | Tabela de aplicação de trabalho. |
| sn_ta_hiring_core_job_applicant | Tabela de candidato a trabalho. |
| sn_ta_hiring_core_job_hiring_team | Equipe de contratação de trabalho. |
| sn_ta_hiring_core_job_requisition | Tabela de requisição de trabalho. |
| [sn_ta_hiring_core_recruitment_task | Tabela de tarefas de recrutamento. |

**Nota:**
Você pode usar as tabelas de registro de acordo com seus requisitos.

## Formulário de configuração de preenchimento automático de nível de proficiência

Formulário para criar uma configuração para preencher automaticamente a proficiência de uma habilidade.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tipo de nível de habilidade | O tipo de nível de habilidade aplicável à configuração. |
| Grupo de funções | O grupo de funções aplicável para a configuração. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | **Nota:** A configuração é aplicada somente ao grupo de funções selecionado. Para indicar uma configuração global que é aplicada a todos os grupos de funções, deixe o campo em branco. |
| Nível da vaga inicial | O nível de trabalho inicial da configuração. |
| Proficiência inicial | O nível inicial de proficiência para o nível da vaga inicial. |
| Ativo | Opção para marcar a configuração como ativa. |
| Ordem | A ordem na qual aplicar a configuração. Por exemplo, uma ordem de 100 é aplicada primeiro e uma ordem de 200 é aplicada em seguida. |
| Progressão | A progressão de um nível para outro. As opções são:<br>• Nenhum - nenhuma progressão é aplicada.<br>• Incremental - Ordem crescente de progressão.<br>• Decremental - Ordem decrescente de progressão.<br>• Fixo - ordem fixa de progressão. |
| Tipo de progressão | O tipo de progressão com base na opção selecionada no campo **Progressão**. As opções são:<br>• Etapa: a progressão aumenta ou diminui uma etapa de cada vez nos níveis da vaga.<br>• Propagação: a progressão é distribuída uniformemente pelos níveis da vaga. |

Tradução automática

## Delegação granular

A delegação granular permite que os funcionários deleguem suas tarefas a outros funcionários para intervalos de data e hora específicos com base nas regras de delegação.

A delegação granular fornece a capacidade de delegar registros específicos por tabela e condição. Ele também permite que os administradores deleguem aprovações e/ou atribuições de tarefa para as tabelas de tarefas que eles administram.

Uma tarefa é delegada quando corresponde às regras de delegação especificadas para uma delegação. Por exemplo, William pode atribuir Jane como delegada para aprovações ou tarefas quando a prioridade estiver definida como Alta.

Opções de delegação de serviço estão disponíveis, como limitar uma delegação a tipos de registro específicos. Por exemplo:

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Registros de limitação que correspondem a uma condição de filtro.
- Limitando os registros a somente aprovações.
- Limitar os registros somente a atribuições de tarefa.

**Nota:**
A delegação granular se destina a usuários funcionários, não a usuários executantes ou agentes, como no ITSM. Dependendo dos casos de uso, a delegação de executante e agente é melhor gerenciada por meio de Advanced Work Assignment .

## Termos

Os seguintes termos são aplicáveis:

- Administrador delegado: um funcionário que define as tabelas usadas para regras de delegação, define regras de delegação e pode atribuir delegações para funcionários.
- Delegador: um funcionário que delega suas tarefas a outro funcionário por meio de um registro de delegação, especificando o usuário delegado, o intervalo de tempo e as regras de delegação.
- Delegado: um funcionário que recebe tarefas atribuídas a outro funcionário. O delegado também recebe tarefas atribuídas pelo delegador. O delegado também recebe notificações dessas atribuições e o intervalo de tempo que a delegação cobre.

## Delegação granular com HR Service Delivery

A delegação granular com o sistema de base HR Service Delivery oferece suporte à tabela de tarefas de RH (sn_hr_core_task). Junto com as condições do filtro, você pode filtrar delegações para delegadores e delegados.

Para obter mais informações sobre como os critérios do usuário filtram delegações para delegadores e delegados, consulte Criar regras de delegação.

Para obter informações sobre critérios de RH e critérios do usuário, consulte:

- Critérios do RH
- Critérios do usuário para Portal de serviços

**Regras de controle de acesso (ACLs)**

As regras de controle de acesso (ACLs) em HR Service Delivery foram modificadas para procurar a pessoa atribuída a em uma tarefa de RH. Outros domínios que desejam usar a delegação granular devem modificar suas ACLs para usar este recurso. Para obter mais informações sobre ACLs, consulte Regras da lista de controle de acesso .

**Delegações ad-hoc e baseadas em regras**

- Baseado em regra: o delegate_admin configura regras de delegação, que reatribuem automaticamente tarefas a funcionários específicos.
- Ad-hoc: um funcionário definido como delegador pode delegar tarefas do widget **Meus delegados** no Central do funcionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:**
O delegado_admin deve definir uma tabela de regra de delegação, regras de delegação e delegações. Para obter mais informações sobre como definir uma tabela de regra de delegação, consulte Adicionar tabelas de regra de delegação. Para obter mais informações sobre como definir uma regra de delegação, consulte Criar regras de delegação. Para obter mais informações sobre como definir delegadores e delegados, consulte Criar um delegado.

## Como explorar a delegação granular

Use a delegação granular para permitir que seus funcionários deleguem suas tarefas a outros funcionários.

O sistema básico fornece aos funcionários a capacidade de delegar tarefas a outros funcionários. Este recurso oferece flexibilidade aos seus funcionários quando:

- Fora do escritório
- As tarefas atribuídas são para o funcionário incorreto
- Tarefas atribuídas exigem escalação

### Tabelas

A delegação granular apresenta duas novas tabelas:

**Delegação granular [sys_granular_delegate]**

Esta tabela especifica:

- Quem é o delegado de serviço
- Quando ocorre a delegação de serviço
- Quais notificações enviar ao delegado

**Regra de delegação [sys_delegation_rule]**

Esta tabela especifica a condição para a qual os registros de tarefa são delegados se a regra for usada em uma delegação.

### Menu de aplicação

Os usuários podem acessar as tabelas de **delegação granular** no menu do aplicativo de delegação granular.

**Regras de delegação**

Link para a tabela Regra de delegação [sys_delegation_rule].

**Tabelas de regras de delegação**

Link para a tabela de regras de delegação [sys_delegation_rule_table].

**Meus delegados**

Link para a tabela Delegar [sys_granular_delegate] mostrando registros em que o usuário atual delegou tarefas a outro usuário.

**Delegado a mim**

Link para a tabela Delegado [sys_granular_delegate] mostrando registros em que o usuário atual é o delegado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Aprovações e atribuições

A delegação granular permite delegar aprovações e atribuições separadamente. Os registros de tarefa incluem extensões da tabela de tarefas, como registros de Mudança, Incidente e Problema. Use uma regra de delegação para conceder uma aprovação de delegado ou autoridade de atribuição.

**Nota:**
Fluxos e fluxos de trabalho ignoram as regras de delegação. Se você usar fluxos ou fluxos de trabalho para gerenciar aprovações de tarefas ou atribuições, deverá usar os recursos de delegação de serviço existentes.

**Aprovações**

A autoridade de aprovação permite que um delegado aprove ou rejeite solicitações de aprovação. Adicione condições de regra de delegação para especificar quais registros seu delegado pode aprovar. Somente registros correspondentes à condição aparecem na lista de aprovações do delegado.

**Atribuições**

A autoridade de atribuição concede a um delegado acesso aos registros de tarefa atribuídos por delegação. Adicione condições de regra de delegação para especificar em quais registros seu delegado tem acesso para trabalhar. Somente registros correspondentes à condição aparecem na lista de atribuições de tarefa do delegado.

A delegação granular não altera o acesso de um delegado aos registros. Para acessar registros, um delegado já deve ter as funções necessárias. Por exemplo, para delegar registros de tarefa, um delegado deve ter uma função como itil para acessar a tabela de tarefas e suas extensões.

Alguns registros de RH concedem explicitamente acesso a delegados.

## Notificações

Cada vez que você autoriza um delegado, o delegado recebe essas notificações.

**Início da delegação**

O delegado recebe uma notificação no início do período de delegação.

**Atribuição por delegação**

O delegado recebe uma notificação sempre que uma aprovação ou tarefa é atribuída.

Você também pode especificar opções de notificações adicionais.

**Todas as notificações**

Opção para enviar ao delegado uma cópia de todas as notificações recebidas durante o período de delegação. Selecione esta opção quando quiser que o delegado receba a notificação de delegação. Por exemplo, você deseja que o delegado receba notificações sobre o fluxo de atividades ou atualizações de registro. Ele é definido como Falso por padrão para evitar preocupações com o recebimento de notificações que têm dados críticos e confidenciais.

Todas as colunas estão contidas na tabela Delegado granular [sys_granular-delegate].

**Nota:**
Notificações com a opção **Excluir delegados** habilitada substituem a configuração Verdadeiro desta opção. Use a opção **Excluir delegados** para impedir que os delegados vejam informações confidenciais ou protegidas.

**Convites para reuniões**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção para encaminhar delegados a convites de reunião. Selecione esta opção para encaminhar ao delegado todos os convites de reunião que a instância gerar ou receber para você. Ele é definido como Falso por padrão.

### Propriedade do sistema

Os administradores podem especificar para quais versões de delegação de serviço desejam oferecer suporte na propriedade do sistema glide.approval.delegation.version.

A propriedade do sistema glide.approval.delegation.version especifica os recursos de delegação de serviço compatíveis. As opções incluem `v1`, `v2`e `v3`.

Insira `v1` para oferecer suporte somente aos recursos de delegação de serviço anteriores. Este valor desabilita o suporte para recursos de delegação granular.

Insira `v2` para oferecer suporte somente ao recurso de delegação granular. Este valor desabilita o suporte para os recursos de delegação de serviço existentes.

Insira `v3` para oferecer suporte a recursos de delegação de serviço granulares e existentes.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: v3
- Opções: v1, v2, v3
- Local: Propriedades do sistema

### Trabalhos programados

Os seguintes trabalhos programados são fornecidos:

- Notificar novos delegados
- Limpar registros de delegação granular

### Suporte para assinatura eletrônica

A delegação granular oferece suporte a aprovações com assinatura eletrônica (com.glide.e_signature_approvals). Quando habilitado, o sistema requer que os delegados insiram suas credenciais para realizar uma aprovação.

## Como configurar a delegação granular

Configure a delegação granular para que seus funcionários possam delegar tarefas a outros funcionários.

Ative o plug-in Granular Delegation (com.glide.granular_service_delegation) para Now Platform se você tiver a função de administrador. Para obter mais informações, consulte Ativar delegação granular.

A delegação granular tem registros separados para especificar um delegado e especificar qual conteúdo o delegado pode acessar. Você cria um registro de Delegado sempre que deseja delegar suas tarefas de serviço a outro usuário.

Os administradores criam regras de delegação para permitir a delegação de registros específicos. As Regras de controle de acesso (ACLs) determinam se um delegado pode acessar os registros que correspondem às regras de delegação atribuídas a ele. Criar regras de delegação requer que um administrador esteja familiarizado com o modelo de dados dos serviços delegados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Funções instaladas

| Função | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| Administrador de delegação [delegation_admin] | Gerencia a delegação granular, configurando regras de delegação. | N/D |

**Critérios do usuário (user_criteria)**

A delegação granular pode usar a tabela Critérios do usuário (user_criteria) para determinar quem pode ser um delegado ou um delegador. Para obter mais informações, consulte Criar regras de delegação.

**Propriedades do sistema**

A propriedade do sistema **com.glide.delegation.default_days_since_update** determina por quantos dias os registros de delegação inativos devem ser retidos para usuários ou delegados. O padrão é sete (7) dias e pode ser alterado para um máximo de 30 dias.

Qualquer registro de delegado criado antes da data de início e não atualizado nos últimos sete dias (ou o valor inserido na propriedade sys) não será atribuído a um delegado até que o registro de delegado seja atualizado. Por exemplo, as tarefas de aprovação que foram criadas antes do número de dias na propriedade do sistema não ficam visíveis para o usuário atribuído. Você pode criar uma anotação de trabalho para atualizar o registro do delegado e tornar a aprovação visível para o usuário atribuído.

**Nota:**
Alterar o valor na propriedade sys não afeta os registros de delegado criados antes do valor original inserido.

**Trabalhos programados**

O trabalho programado **Limpar registros de delegação granular** é executado diariamente e exclui registros de delegação inativos com base no valor da propriedade do sistema **com.glide.delegation.default_days_since_update**.

O trabalho programado **Notificar novos delegados** é executado a cada 10 minutos e aciona uma notificação para os delegados de que o período de delegação está começando.

## Ativar delegação granular

Você pode ativar o plug-in Granular Delegation (com.glide.granular_service_delegation) para Now Platform se tiver a função de administrador.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Se o plug-in Human Resources Scoped App: Core (com.sn_hr_core) estiver ativado, a Central do funcionário também será incluída. As delegações sob demanda podem ser realizadas com Central do funcionário ou ServiceNow® mobile.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre o plug-in Granular Delegation (com.glide.granular_service_delegation) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Selecione **Instalar** e, na caixa de diálogo Ativar plug-in, selecione **Ativar**.

**Nota:**
Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação do aplicativo não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

## Adicionar tabelas de regra de delegação

Para criar regras de delegação, você deve adicionar uma tabela de tarefas às **Tabelas de regras de delegação**.

### Antes de Iniciar
Função necessária: delegado_admin

**Nota:**
Adicionar uma tabela a uma tabela de regra de delegação não oferece suporte automaticamente à delegação.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Delegação granular** > **Tabelas de regras de delegação**.
2. Selecione **Novo**.

**Nota:**
Verifique se você está no escopo correto para o qual deseja criar regras de delegação. Somente as tabelas do escopo em que você está aparecem.

3. Na lista **Tabela**, selecione uma tabela de tarefas do seu escopo atual que ofereça suporte à delegação.
4. Selecione a opção **Ativo**.
5. Selecione **Enviar**.

### O que Fazer Depois
Em seguida, crie uma regra de delegação para especificar os registros que estão disponíveis para os funcionários delegarem. Consulte Criar regras de delegação.

## Criar regras de delegação

Especifique quais registros estão disponíveis para delegação de serviço. Especifique registros por nome de tabela, por uma condição e por se eles são uma aprovação ou uma atribuição.

### Antes de Iniciar
Função necessária: delegado_admin

Caso ainda não tenha feito isso, crie uma tabela de regra de delegação. Consulte Adicionar tabelas de regra de delegação.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os administradores criam regras de delegação para permitir a delegação de registros específicos. As Regras de controle de acesso (ACLs) determinam se um delegado pode acessar os registros que correspondem às regras de delegação atribuídas a ele. Criar regras de delegação requer que um administrador esteja familiarizado com o modelo de dados dos serviços delegados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Importante:**
A delegação granular não altera o acesso de um delegado aos registros. Para acessar registros, um delegado já deve ter as funções necessárias. Por exemplo, para delegar registros de tarefa, um delegado deve ter uma função como itil para acessar a tabela de tarefas e suas extensões.

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Delegação granular** > **Regras de delegação**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha o formulário Regra de delegação.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Rótulo da regra de delegação. |
| Aplicação | Aplicação associada à regra de delegação. Este campo não é editável e mostra a aplicação do escopo correto. |
| Descrição resumida | Resumo da regra de delegação. Forneça detalhes suficientes para que os usuários possam determinar quando selecionar a regra. |
| Ativo | Opção para ativar ou desativar uma regra de delegação. |
| Tabela | Tipo de registros que você deseja que seu delegado acesse. Cada regra de delegação se aplica somente a uma tabela e não a extensões de tabela. Crie uma regra de delegação para cada tabela à qual você deseja conceder acesso de delegado. |
| Condições | Filtro aplicado aos registros na tabela. Os delegados só podem acessar registros que correspondam a essas condições.<br>**Nota:** Ao definir condições como diferenciação entre maiúsculas e minúsculas ou valores nulos, consulte o API GlideFilter - Scoped, Global . |
| Aprovações | Opção para delegar aprovações. A autoridade de aprovação permite que um delegado aprove ou rejeite solicitações de aprovação. |
| Atribuições | Opção para delegar atribuições. |

4. Selecione **Salvar** ou **Enviar**.
A lista **Regra de delegação** retorna com as guias **Delegações**, **Critérios dousuário delegador** e Critérios do usuário delegado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:**
Se houver delegados usando a regra, você não poderá excluí-la e só poderá editar os campos **Nome** e **Descrição resumida**.

O widget **Meus delegados** no Central do funcionário não aparece a menos que haja uma regra de delegação ativa.

5. Selecione a guia **Delegados**.
   Os administradores veem uma lista de todos os delegados. Você pode selecionar um delegado na lista e editar as datas de início e término, as notificações e as regras de delegação atuais.
6. Selecione a guia **Critérios do usuário** do delegador para definir melhor quem pode ser um delegador.
7. Selecione **Editar**.
8. Use filtros de condição e selecione tipos de usuários que podem ser delegadores para a regra de delegação. Por exemplo, você pode selecionar **Ativo é verdadeiro** e mover **Gerentes** da coluna **Coleção** para a lista à direita. Esta condição determina que somente os gerentes ativos estão qualificados para ser um delegador.
9. Selecione **Salvar**.
10. Selecione a guia **Critérios para delegar usuário** para definir melhor quem pode ser um delegado.
11. Selecione **Editar**.
12. Use filtros de condição para selecionar tipos de usuários que podem ser delegados para a regra de delegação. Por exemplo, você pode selecionar **Ativo é verdadeiro** e mover **Usuários com a função "sn_hr_core.case_writer"** da coluna **Coleção** para a lista à direita. Esta condição determina que somente usuários com a função de redator de caso de RH podem ser delegados.
13. Selecione Salvar.
    O formulário **Regra de delegação** é retornado.
14. Selecione **Atualizar**.

### O que Fazer Depois
Organize as regras de delegação em categorias para tornar a delegação de grandes lotes de tarefas fácil e eficiente para seus funcionários. Consulte Criar categorias de regra de delegação.

Delegue tarefas atribuídas por um período específico. Consulte Criar um delegado.

Os funcionários agora podem delegar as tarefas atribuídas a outros funcionários. Consulte Delegar tarefas sob demanda.

## Criar categorias de regra de delegação

Crie categorias ou conjuntos de regras de delegação granulares que tornam a delegação de grandes lotes de tarefas fácil e eficiente para seus funcionários.

### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

### Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Delegação granular** > **Categorias de regra de delegação**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha o formulário Categoria de regra de delegação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Rótulo para a categoria de regra de delegação. |
| Aplicação | Aplicação associada à regra de delegação. Este campo não é editável e mostra a aplicação do escopo correto. |
| Ativo | Opção para ativar ou desativar uma categoria de regra de delegação. |

4. Selecione **Salvar** ou **Enviar**.
   Se você selecionar **Enviar**, clique na categoria de regra de delegação para editá-la.
5. Crie ou atribua regras de delegação existentes à categoria de regra de delegação:
   - Na guia Regra de delegação, clique em **Novo**. Siga as etapas para Criar regras de delegação.
   - Clique em **Editar** para selecionar uma das regras de delegação existentes.
6. Clique em **Atualizar**.

### O que Fazer Depois

Delegue tarefas atribuídas por um período específico. Consulte Criar um delegado.

Os funcionários agora podem delegar as tarefas atribuídas a outros funcionários. Consulte Delegar tarefas sob demanda.

## Criar um delegado

Os administradores de delegação (delegation_admin) podem delegar tarefas de um funcionário para outro usando a **delegação granular**.

### Antes de Iniciar

Função necessária: delegado_admin

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Delegação granular** > **Criar novo delegado**.
2. Preencha o formulário.

#### Delegação granular

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Usuário | Usuário (delegador) que delega tarefas de serviço a um delegado. |
| Inícios | Data em que a delegação de serviço começa. |
| Delegado | Usuário autorizado como delegado. |
| Términos | Data em que a delegação de serviço termina. |
| Todas as notificações | Opção para enviar ao delegado uma cópia de todas as notificações recebidas durante o período de delegação. Selecione esta opção quando quiser que o delegado receba a notificação de delegação. Por exemplo, você deseja que o delegado |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | receba notificações sobre o fluxo de atividades ou atualizações de registro. Ele é definido como Falso por padrão para evitar preocupações com o recebimento de notificações que têm dados críticos e confidenciais.<br><br>**Nota:**<br>Notificações com a opção **Excluir delegados** habilitada substituem a configuração Verdadeiro desta opção. Use a opção **Excluir delegados** para impedir que os delegados vejam informações confidenciais ou protegidas. |
| Convites para reuniões | Opção para encaminhar delegados a convites de reunião. Selecione esta opção para encaminhar ao delegado todos os convites de reunião que a instância gerar ou receber para você. Ele é definido como Falso por padrão. |

3. Selecione **Salvar**.
   A lista relacionada **Regras de delegação** é exibida.
4. Selecione **Editar** para atribuir regras de delegação a um delegado.
   Você pode usar filtros de condição para pesquisar regras de delegação.
5. Selecione regras de delegação na coluna **Coleção** que você deseja atribuir a um delegado e mova-as para a coluna **Lista de regras de delegação**.
6. Selecione **Salvar**.
   O formulário de **Delegação granular** é retornado.

## Como usar a delegação granular

Os funcionários podem usar a delegação granular para delegar suas tarefas a outro funcionário qualificado.

### Delegar tarefas sob demanda

Você pode delegar uma tarefa atribuída a outro funcionário do seu Central do funcionário.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: sn_hr_core.case_writer

Você também pode delegar uma tarefa atribuída do ServiceNow® mobile. Para obter mais informações, consulte Usando delegação granular em ServiceNow mobile.

**Nota:**
Você deve criar regras de delegação antes de delegar tarefas sob demanda. Para obter mais informações, consulte Criar regras de delegação.

**Procedimento**

1. Navegar até **Todos** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. Selecione seu nome de login ou imagem no canto superior direito.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Selecione **Perfil**.
4. Role para baixo até a seção **Meus delegados** e selecione o botão **Adicionar delegado**.
5. Preencha o formulário.

**Selecione um delegado e deveres**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Delegado | O nome da pessoa para quem você está delegando suas tarefas. |
| Data de início | Selecione o ícone **Mostrar calendário** (ícone ) e selecione a data em que deseja que as delegações iniciem. |
| Data de término | Clique no ícone **Mostrar calendário** (ícone ) e selecione a data em que deseja que as delegações terminem. |
| Deveres | Selecione os deveres que você deseja atribuir ao delegado para o período selecionado.<br><br>Se o administrador organizou os deveres em categorias, as categorias serão listadas antes dos deveres individuais. Quando você seleciona uma categoria, todos os deveres dessa categoria são selecionados. |

6. Selecione **Enviar**.

> **Nota:**
> Você também pode navegar até **Delegação granular** > **Minhas delegações** e selecione **Novo**ou **Delegação granular** > **Criar novo delegado** para atribuir suas tarefas a outro funcionário. Para obter mais informações, consulte Exibir meus delegados.

7. Selecione o ícone de edição e selecione **Remover delegado** para remover o delegado
8. Selecione o ícone de seta para baixo [ para exibir uma lista de delegados aos quais você atribuiu suas tarefas.
9. Selecione o ícone de edição para remover delegados quando você tiver vários delegados.

## Exibir meus delegados

Use a lista de **Delegações granulares** para exibir uma lista de funcionários aos quais você delegou suas tarefas. Você também pode delegar suas tarefas a outro funcionário como alternativa ao uso da Central do funcionário.

### Antes de Iniciar

- Função necessária: qualquer função com acesso a tabelas de tarefas, como Tarefa de RH [sn_hr_core_task]
- Criar um ou mais registros de regra de delegação
- Verifique se o seu delegado tem acesso aos registros especificados pelas regras de delegação

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:**
Os administradores podem usar o formulário **Criar novo delegado** para atribuir tarefas de um delegador a um delegado. Para obter mais informações, consulte Criar um delegado.

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Delegação granular** > **Minhas delegações**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha o formulário Delegado.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Usuário | Usuário (delegador) que delega tarefas de serviço a um delegado. |
| Delegado | Usuário para o qual você deseja delegar tarefas. |
| Inícios | Data em que a delegação de serviço começa. |
| Términos | Data em que a delegação de serviço termina. |
| Todas as notificações | Opção para enviar ao delegado uma cópia de todas as notificações recebidas durante o período de delegação. Selecione esta opção quando quiser que o delegado receba a notificação de delegação. Por exemplo, você deseja que o delegado receba notificações sobre o fluxo de atividades ou atualizações de registro. Ele é definido como Falso por padrão para evitar preocupações com o recebimento de notificações que têm dados críticos e confidenciais.<br>**Nota:**<br>Notificações com a opção **Excluir delegados** habilitada substituem a configuração Verdadeiro desta opção. Use a opção **Excluir delegados** para impedir que os delegados vejam informações confidenciais ou protegidas. |
| Convites para reuniões | Opção para encaminhar delegados a convites de reunião. Selecione esta opção para encaminhar ao delegado todos os convites de reunião que a instância gerar ou receber para você. Ele é definido como Falso por padrão. |

4. Selecione **Salvar**.
5. Na lista relacionada **Regras de delegação**, selecione **Editar**.
6. Selecione os registros de regras de delegação que você autoriza este delegado a ter.
7. Selecione **Salvar**.
   O formulário de **Delegação granular** é retornado.
8. Selecione **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Exibir delegações atribuídas a mim

Use a lista de **Delegações granulares** para exibir registros de delegação granulares do usuário conectado ou dos funcionários que delegaram tarefas a você.

### Antes de Iniciar

- Função necessária: qualquer função com acesso a tabelas de tarefas, como Tarefa de RH [sn_hr_core_task]
- Criar um ou mais registros de regra de delegação
- Verifique se o seu delegado tem acesso aos registros especificados pelas regras de delegação

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Delegação granular** > **Delegado a mim**.
   Uma lista de registros de delegação atribuídos a você é exibida.
2. Para exibir um registro de delegação, selecione o link de data na coluna **Início**.
3. Para exibir o registro do usuário do delegador, selecione o link do **usuário** na coluna Usuário.
4. Para criar uma nova delegação, selecione **Novo**.
5. Preencha o formulário.

**Delegação granular**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Usuário | Usuário conectado (delegador) que delega tarefas de serviço a um delegado. |
| Inícios | Data em que a delegação de serviço começa. O padrão é a data e hora atuais. |
| Delegado | Usuário para o qual você deseja delegar tarefas.<br>**Nota:**<br>O valor padrão é o usuário conectado. Você precisa mudar isso para o usuário para o qual está delegando tarefas. |
| Términos | Data em que a delegação de serviço termina. |
| Todas as notificações | Opção para enviar ao delegado uma cópia de todas as notificações recebidas durante o período de delegação. Selecione esta opção quando quiser que o delegado receba a notificação de delegação. Por exemplo, você deseja que o delegado receba notificações sobre o fluxo de atividades ou atualizações de registro. Ele é definido como Falso por padrão para evitar preocupações com o recebimento de notificações que têm dados críticos e confidenciais. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | **Nota:** Notificações com a opção **Excluir delegados** habilitada substituem a configuração Verdadeiro desta opção. Use a opção **Excluir delegados** para impedir que os delegados vejam informações confidenciais ou protegidas. |
| Convites para reuniões | Opção para encaminhar delegados a convites de reunião. Selecione esta opção para encaminhar ao delegado todos os convites de reunião que a instância gerar ou receber para você. Ele é definido como Falso por padrão. |

6. Selecione **Salvar**.
   A lista relacionada **Regras de delegação** é exibida.
7. Selecione **Editar** para atribuir regras de delegação a um delegado.
   Você pode usar filtros de condição para pesquisar regras de delegação.
8. Selecione regras de delegação na coluna **Coleção** que você deseja atribuir a um delegado e mova-as para a coluna **Lista de regras de delegação**.
9. Selecione **Salvar**.
   O formulário de **Delegação granular** é retornado.

## Usando delegação granular em ServiceNow® mobile

Você pode usar a delegação granular para delegar tarefas de ServiceNow® mobile.

Para delegar suas tarefas usando o ServiceNow® mobile:

- Selecione seu perfil de RH
- Adicionar um delegado
- Adicionar detalhes da delegação
- Enviar a delegação

Para obter mais informações sobre o aplicativo para celular ServiceNow®, consulte ServiceNow Mobile .

### Delegar tarefas usando o ServiceNow® mobile

Você pode delegar tarefas a outros usuários qualificados do ServiceNow® mobile.

#### Antes de Iniciar

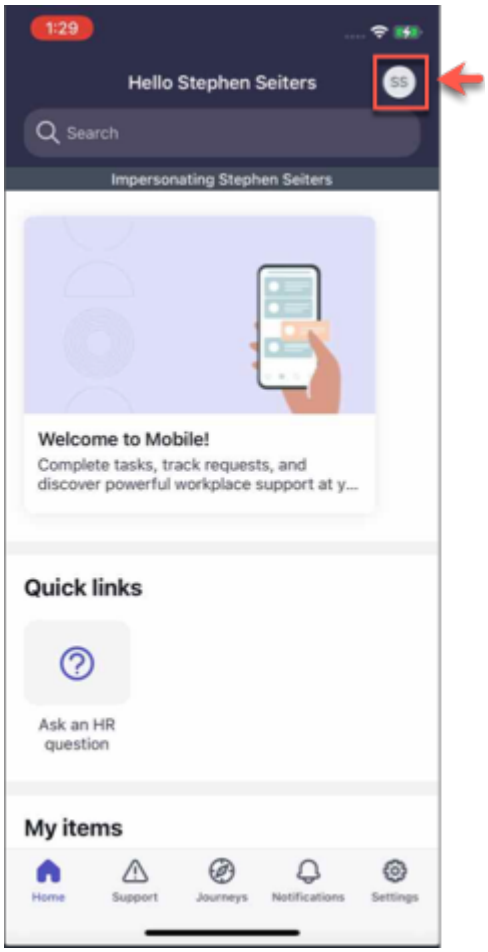
Função necessária: sn_hr_core.case_writer

#### Procedimento

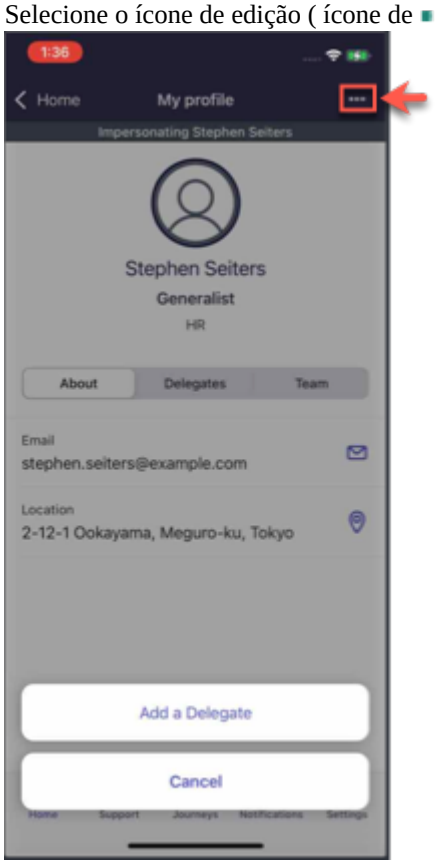
1. Navegue até o **Todos** > **Página inicial do ServiceNow Mobile**.
2. Selecione o ícone de perfil de RH no canto superior direito.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




**3.** Selecione o ícone de edição ( ícone de ▪▪▪).




**4.** Selecione o botão **Adicionar um delegado**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Preencha o formulário.
6. Selecione **Enviar**.
   Seu Perfil do funcionário é exibido. Para ver uma lista de pessoas a quem você delegou tarefas, selecione a guia **Delegações**.

### Exibir tarefas delegadas a você no ServiceNow® mobile

Você pode usar o ServiceNow® móvel para exibir as tarefas delegadas a você.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: sn_hr_core.case_writer

As notificações de tarefas delegadas serão enviadas para o seu endereço de e-mail se o seu perfil de RH contiver essas informações. Para obter mais informações, consulte Perfil de RH.

**Nota:**
Se sua empresa usa Connect, você pode escolher quais notificações receber. Para obter mais informações sobre notificações, consulte Habilitar ou desabilitar globalmente as notificações do Connect .

**Procedimento**

Navegue até o dispositivo móvel **Todos** > **Página inicial** > **Minhas Tarefas**.
Uma lista de tarefas delegadas a você é exibida.

## Saúde e segurança

ServiceNow Saúde e segurança O permite que as empresas garantam condições de trabalho seguras e salubres para seus funcionários.

Para cumprir as metas de Environmental, Social, and Governance (ESG), as empresas devem registrar, rastrear e relatar corretamente os incidentes de funcionários relacionados à saúde e à segurança. ServiceNow O Health and Safety fornece recursos ao seu alcance, como relatório de incidentes e observação e arquivamento de análise de segurança do trabalho (JSA) e um balcão único para todos os conhecimentos de segurança em sua empresa.

Além disso, ele também fornece as ferramentas para reduzir incidentes de segurança, manter os custos baixos e avaliar e gerenciar riscos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Gestão de incidentes de saúde e segurança**

## Saúde e segurança aplicações

Saúde e segurança inclui as seguintes aplicações:

### Gestão de incidentes de saúde e segurança

A aplicação ServiceNow® Gestão de incidentes de saúde e segurança é uma solução em Saúde e segurança que permite que as organizações registrem, rastreiem e relatem incidentes e observações de funcionários a respeito de saúde e segurança. Além disso, ele fornece recursos para investigar e reduzir incidentes.

### Pacote de conteúdo OSHA - Gestão de incidentes de saúde e segurança

Com a aplicação ServiceNow® Pacote de conteúdo OSHA - Gestão de incidentes de saúde e segurança, você pode preencher e exportar automaticamente formulários OSHA para lesões e doenças que aconteceram em um estabelecimento em sua organização.

### Gestão de incidentes de saúde e segurança

A aplicação ServiceNow® Gestão de incidentes de saúde e segurança fornece recursos para permitir que trabalhadores, gerentes de linha e equipe de segurança trabalhem com segurança e reduzam a probabilidade de lesões criadas por riscos ou perigos.

## Experiência de dispositivos móveis Saúde e segurança

Você pode usar ServiceNow® Aplicativo Now Mobile para trabalhar nas aplicações Saúde e segurança.

Para obter mais informações, consulte Experiência móvel para Saúde e segurança.

## Domain Separation para aplicações Saúde e segurança

As aplicações Saúde e segurança oferecem suporte à separação de domínio no nível básico. Para obter mais informações, consulte Domain Separation e Gestão de incidentes de saúde e segurança e Domain Separation e Gestão de incidentes de saúde e segurança. Para obter uma compreensão mais profunda dos níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

## Health and Safety Incident Management

A aplicação ServiceNow® Gestão de incidentes de saúde e segurança é uma solução em Saúde e segurança que permite que as organizações registrem, rastreiem e relatem incidentes e observações de funcionários a respeito de saúde e segurança. Além disso, ele fornece recursos para investigar e reduzir incidentes.

Esta solução automatiza processos que facilitam a colaboração entre departamentos e permitem que todos monitorem e rastreiem o status do incidente, desde a iniciação até a resolução e as necessidades de relatório.

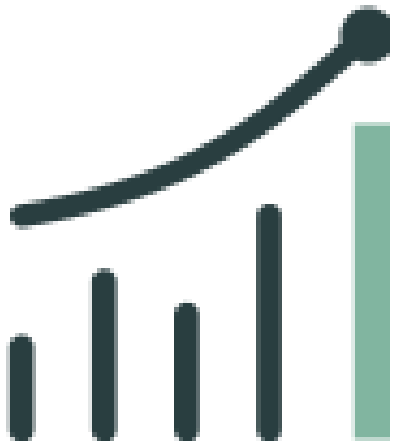
### Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

| Explorar | Configurar | Enviar incidentes |
|---|---|---|
| | | |
| Saiba como funcionários, gerentes de segurança e agentes usam o Health and Safety Incident Management. | Configure o Health and Safety Incident Management. | Envie e rastreie incidentes e observações de segurança. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Gerenciar incidentes | Relatórios | Referência |
| --- | --- | --- |
|  | | |
| Gerencie incidentes e observações de segurança para investigá-los e resolvê-los. | Preencha e exporte formulários de relatório para lesões e doenças em sua organização. | Obtenha detalhes sobre componentes como funções, tabelas, plug-ins e aplicações da Store que estão instalados. |

Tradução automática

## Explorar o Gestão de incidentes de saúde e segurança

Gestão de incidentes de saúde e segurança permite que o departamento de segurança receba incidentes e observações e conduza investigações jurídicas detalhadas por meio de entrevistas, coleta de evidências e preparação de relatórios finais e ações recomendadas.

## Recursos

- Coloca a segurança nas mãos de todos os funcionários
  - Relatar incidentes e observações
  - Acessar Saúde e segurança artigos de conhecimento
- Fornece ferramentas poderosas para a equipe de segurança investigar incidentes e observações, como:
  - Registro em log de lesões e doenças
  - Playbook de incidentes
- Resolva incidentes e evite que eles aconteçam novamente no futuro com os seguintes métodos:
  - Análises de causa raiz
  - Atribuição de ação corretiva e preventiva
- Fornece capacidade de relatório
  - Preencher e exportar automaticamente relatórios de incidentes de segurança e de lesões e doenças
  - Lista de estabelecimentos e relatórios anuais salvos por estabelecimento

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Personas

Gestão de incidentes de saúde e segurança é destinado às seguintes personas:

| Persona | Descrição |
|---|---|
| Administrador | Administrador de segurança que é responsável por configurar a aplicação. |
| Usuários finais (solicitantes) | Solicitantes de segurança que relatam incidentes e observações de segurança. Os seguintes usuários podem enviar incidentes e observações:<br>• Funcionários (através de Central de serviços ao funcionário e Aplicativo Now Mobile)<br>• Agente de segurança (pode criar um incidente de segurança diretamente do espaço de trabalho)<br>• Gerente de operações de segurança, como gerente de linha ou supervisor (por meio do espaço) |
| Executantes | Equipe de segurança responsável por trabalhar em tarefas de segurança, como incidentes e observações que chegam à equipe de segurança.<br>Os seguintes agentes trabalham em tarefas de segurança:<br>• Agente de segurança<br>• Gerente de segurança<br>• Gerente de operações de segurança |
| Relatórios | Gerente de conformidade que acessa e gerencia a geração de relatórios, como log OSHA 300, resumo 300A e relatórios 301 de incidentes de lesão e doença. |
| Executivos | Executivos que acessam a página principal do executivo Saúde e segurança para exibir métricas de segurança e obter informações sobre o desempenho da equipe de segurança e da empresa em termos de segurança. |

### Espaço de saúde e segurança

O Espaço de saúde e segurança fornece um local único para gerentes e agentes de segurança processarem incidentes e observações de segurança. Os agentes podem usá-lo para responder a incidentes, exibir o contexto completo de um incidente e fornecer recomendações e ações relevantes para resolvê-los.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Espaço usuários

Os usuários a seguir podem usar o Espaço de saúde e segurança. O espaço é personalizado para diferentes funções.

### Usuários do espaço

| Usuário | Descrição |
|---|---|
| Gerente de segurança | Rastreia as taxas de frequência de segurança e atribui tarefas de segurança aos agentes de segurança. |
| Agente de segurança | Trabalha em incidentes, observações, ações corretivas e preventivas e conduz investigações. |
| Gerente de operações de segurança | Acessa a página principal de operações Saúde e segurança para relatar incidentes de segurança e observações. |
| Gerente de conformidade de segurança | Gerencia a lista de estabelecimentos e a geração de relatórios, como formulários OSHA. |
| Executivo | Exibe a página principal do executivo Saúde e segurança para obter informações sobre as métricas de segurança da empresa. |
| Administrador da aplicação | Configura o espaço de acordo com os requisitos de negócios.<br>Para obter mais informações, consulte estes links:<br>• Configurar um espaço no Workspace Builder<br>• Next Experience UI Builder |

## Como acessar o espaço do

Para abrir o espaço, navegue até **Todos** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.

O Espaço de saúde e segurança é aberto em uma nova guia da janela do navegador.

## Página inicial

Na página principal do espaço de trabalho, obtenha uma visão geral rápida das métricas de segurança e dos incidentes e observações nos quais você e sua equipe estão trabalhando. Você pode monitorar o status e fazer uma busca detalhada em cada componente para ver a lista por trás da pontuação. Os widgets também ajudam você e sua equipe a monitorar sua carga de trabalho, a se concentrar em itens de alta prioridade e a navegar facilmente por suas responsabilidades.

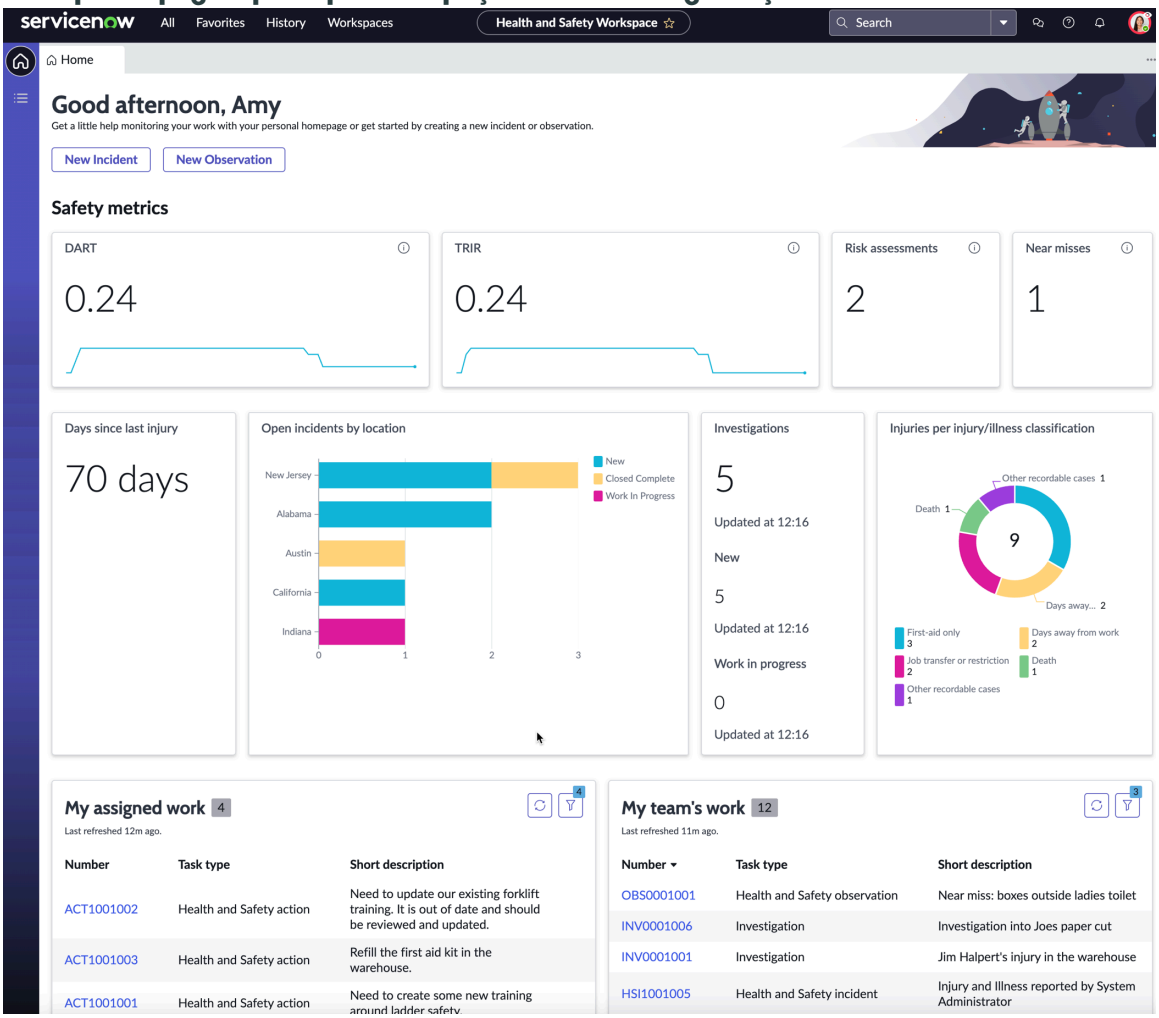
**Nota:**
Os widgets e os dados exibidos neles dependem da sua função.

A seguir está um exemplo da página principal do espaço para a aplicação Gestão de incidentes de saúde e segurança.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Exemplo da página principal do Espaço de saúde e segurança




## Exibição em lista

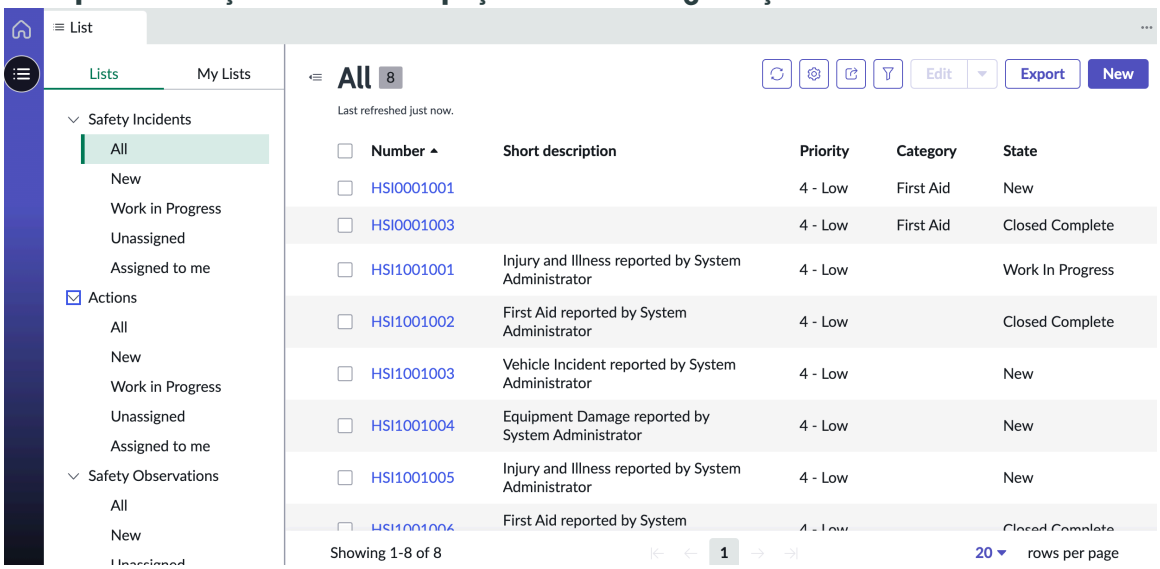
No painel de listas, você pode acessar rapidamente incidentes, observações e ações usando as listas filtradas em diferentes categorias. As listas exibidas dependem da sua função.

A seguir está um exemplo da exibição de lista do espaço para a aplicação Gestão de incidentes de saúde e segurança.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Exemplo da exibição de lista no Espaço de saúde e segurança

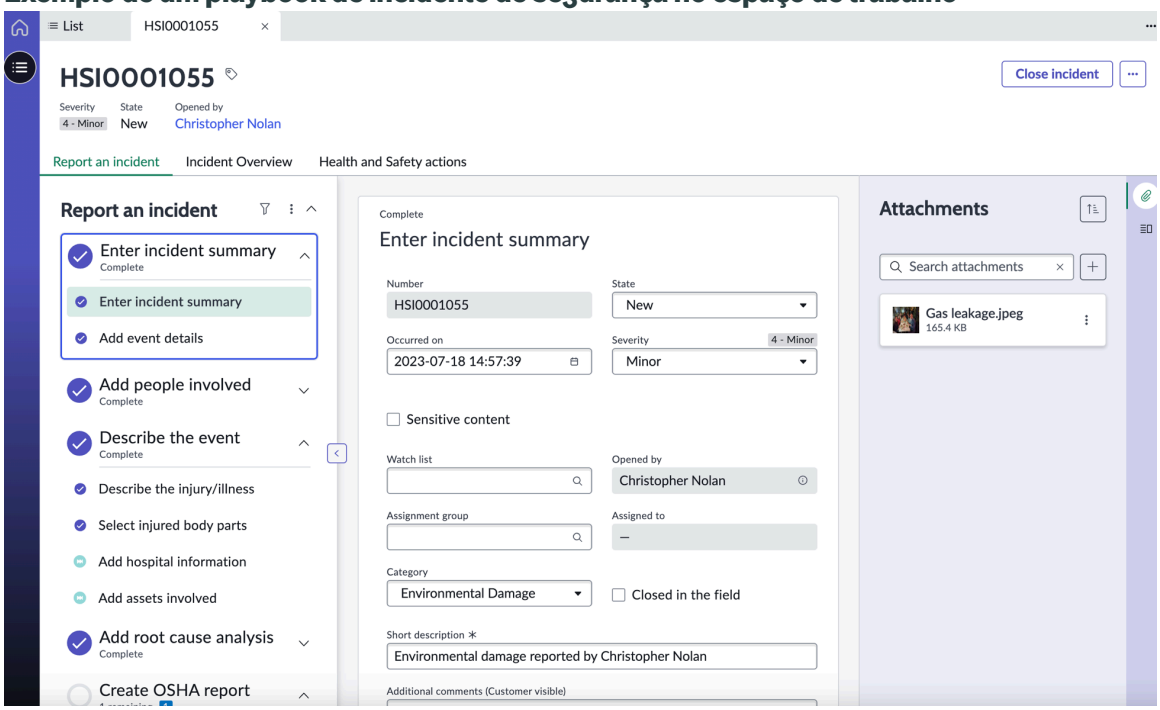



## Incidentes e observações de segurança

No espaço de trabalho, usando o playbook de incidentes e o formulário de observações, você pode revisar e trabalhar em seus incidentes e observações de segurança, respectivamente. Como agente de segurança, você pode investigar, fazer a triagem e resolver incidentes e observações atribuídos a você.

A seguir está um exemplo de um playbook de incidente na aplicação Gestão de incidentes de saúde e segurança.

### Exemplo de um playbook de incidente de segurança no espaço de trabalho




### Gestão de incidentes de saúde e segurança exemplo de fluxo de trabalho

O fluxo de trabalho de incidente de segurança disponível com Gestão de incidentes de saúde e segurança conecta funcionários, departamentos de segurança e agentes para iniciar,

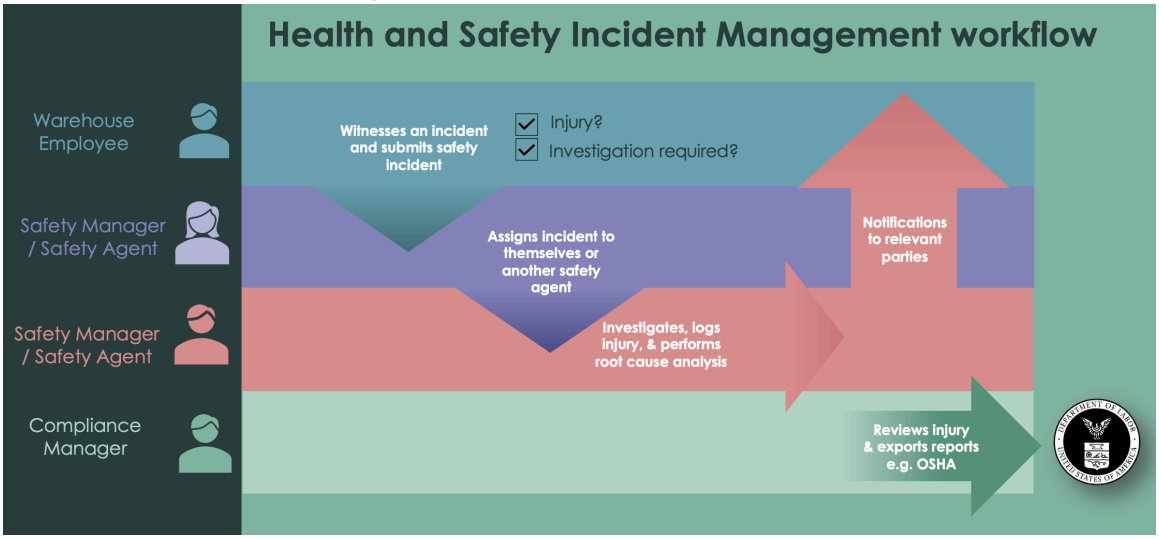
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

investigar e resolver rapidamente incidentes e observações de segurança em sua organização.

O gráfico a seguir mostra um exemplo simplificado do fluxo de trabalho de relatório de incidente de segurança em Gestão de incidentes de saúde e segurança. Ele mostra em alto nível o cenário de ponta a ponta do que acontece quando um acidente de depósito é relatado em ServiceNow Gestão de incidentes de saúde e segurança.

**Gestão de incidentes de saúde e segurança exemplo de fluxo de trabalho para lidar com um incidente de segurança**




Quando um incidente de segurança é criado, o fluxo de trabalho **Relatar um incidente** inicia um playbook configurado para incidentes de segurança. Os agentes de segurança fazem login em Espaço de saúde e segurança, concluem as tarefas atribuídas e atualizam o status do incidente em todo o fluxo de trabalho. O playbook de incidente orienta os agentes pelas etapas necessárias para resolvê-lo.

**Como funcionário, gerente de operações ou gerente de segurança**

Um funcionário do depósito vê um colega se ferir em um acidente no local de trabalho. O funcionário envia um incidente no Central do funcionário com uma descrição do que aconteceu.

O funcionário também pode notificar um gerente de operações de segurança (como um gerente de linha) ou gerente de segurança que pode criar um incidente de segurança em nome da pessoa ferida.

**Como gerente ou agente de segurança**

1. Um gerente ou agente de segurança abre o incidente na lista de incidentes, atribui-o a si mesmo ou a outro agente de segurança e atualiza seus detalhes no playbook de incidentes.

   O fluxo de trabalho do incidente é acionado automaticamente.

2. O gerente ou agente de segurança inicia a investigação usando as atividades do playbook de incidentes que podem incluir:
   - Coletando informações e atualizando os detalhes do incidente
   - Adicionar pessoas envolvidas no incidente, como uma pessoa ferida, testemunhas e assim por diante.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Registrar um relatório de lesão e doença para a pessoa ferida e adicionar os ativos envolvidos
- Executar análise de causa raiz para o incidente

3. O gerente ou agente também prepara ações recomendadas para evitar esse incidente no futuro.

**Como gerente de conformidade de segurança**

No playbook de incidentes, um gerente de conformidade revisa a lesão e gera formulários de relatório, por exemplo, um formulário OSHA 301.

## Configuração do Gestão de incidentes de saúde e segurança

Você pode configurar sua implementação para a aplicação Gestão de incidentes de saúde e segurança instalando a aplicação e revisando e configurando os componentes que são instalados com a aplicação.

### Como instalar Gestão de incidentes de saúde e segurança

Você pode instalar a aplicação Gestão de incidentes de saúde e segurança (sn_ohs_im) se tiver a função de administrador. O aplicativo inclui dados de demonstração e instala aplicativos ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

### Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito de um ServiceNow produto ou aplicação .
- Analise o Gestão de incidentes de saúde e segurança listagem de aplicações no ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de lançamento.

**Importante:**
A instalação da aplicação não instala os dados de demonstração do local para o modelo de local Workplace Core. O seletor de local nos formulários de incidente e observação é obrigatório para que os usuários não possam enviar esses formulários, a menos que eles sejam preenchidos com locais. Como solução alternativa, repare o plug-in Workplace Core com a opção **Carregar dados de demonstração**.

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Gestão de incidentes de saúde e segurança:

- Plug-ins
- Aplicações da Store
- Funções
- Trabalhos programados
- Tabelas

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Gestão de incidentes de saúde e segurança.

Esta tabela lista as aplicações opcionais que podem ser instaladas para recursos adicionais:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Aplicações opcionais para recursos adicionais no Gestão de incidentes de saúde e segurança**

| Aplicação | Descrição |
|---|---|
| Workplace Visitor Management<br><br>[sn_wsd_visitor] | Instala a tabela Visitante [sn_wsd_visitor_visitor] para armazenar informações sobre todos os visitantes que visitaram. Esta tabela é necessária para adicionar os visitantes afetados aos relatórios de incidentes de segurança e lesões e doenças.<br><br>**Importante:**<br>Se você também tiver a aplicação Employee Readiness Core instalada em sua instância, certifique-se de sincronizar os dados entre a tabela sn_imt_core_visitor em Employee Readiness Core e a tabela sn_wsd_visitor_visitor em Workplace Visitor Management. Essa sincronização ajuda a manter dados consistentes sobre os visitantes. Para obter mais informações, consulte Sincronizar Employee Readiness Core visitantes com Workplace Visitor Management. |
| Pacote de conteúdo OSHA - Gestão de incidentes de saúde e segurança<br><br>[com.snc.sn_hs_im_osha] | Instala o recurso de relatório OSHA para Gestão de incidentes de saúde e segurança.<br><br>Para obter mais informações, consulte Como instalar Pacote de conteúdo OSHA - Gestão de incidentes de saúde e segurança. |

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre a aplicação Gestão de incidentes de saúde e segurança (sn_ohs_im) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Na lista ao lado do botão **Instalar**, são exibidas as versões disponíveis.
3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Instalar exibida, todas as dependências instaladas junto com a aplicação são listadas.
4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Importante:**
Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

6. Selecione **Instalar**.

### Configurar os dados de localização do seu local de trabalho

Na aplicação Workplace Core, configure os dados relacionados aos locais de trabalho para que você possa selecionar um local para incidentes e observações de segurança.

#### Antes de Iniciar
Função exigida: sn_wsd_core.admin

#### Procedimento

Configure os locais de trabalho.
Para obter mais informações sobre o que você pode configurar, consulte Como fornecer os dados do seu local de trabalho.

#### Resultado
O campo **Local** nos formulários de incidente e observação de segurança mostra os locais de trabalho configurados.

### Configurar grupos para Saúde e segurança

Configure grupos de usuários para Saúde e segurança para atribuição de incidentes de segurança, observações e ações. Você pode atribuir funções a grupos para fornecer acesso a todos os membros do grupo ou atribuir funções a usuários individuais.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ohs_im.admin e admin

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Grupos de usuários são usados na maioria dos processos no Now Platform para atribuir trabalho a equipes e solicitar aprovações.

Qualquer regra aplicada a um grupo é atribuída automaticamente aos membros do grupo. Por exemplo, funções e regras de atribuição aplicadas a um grupo são atribuídas automaticamente aos membros do grupo.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de usuários** > **Grupos**.
2. Crie um grupo ou modifique um grupo existente.
   - Para criar um grupo, selecione **Novo**.
   - Para revisar um grupo existente, abra o grupo que você deseja configurar.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter instruções detalhadas e descrições de campo, consulte Criar um grupo de usuários .
4. Selecione **Enviar** ou **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### O que Fazer Depois

- Atribua funções ao grupo. Para obter mais informações, consulte Atribuir uma função a um grupo .
- Adicione usuários ao grupo.

#### Configure a propriedade para definir as horas trabalhadas do funcionário

Configure a propriedade que define o número total de horas de funcionário trabalhadas para sua organização nos últimos 12 meses.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ohs_im.admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Esta propriedade é necessária para gerar as métricas das taxas de frequência de segurança na página principal Espaço de saúde e segurança.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Saúde e segurança** > **Administração de Saúde e segurança** > **Propriedades**.
2. Na propriedade *`Total Hours Worked`*, insira o número total de horas de funcionário trabalhadas para sua organização nos últimos 12 meses.
3. Selecione **Salvar**.

#### Configurar trabalho programado para gerar taxas de frequência

Configure o trabalho programado para carregar as taxas de frequência de segurança e garantir que as métricas de segurança na página principal Espaço de saúde e segurança estejam atualizadas.

### Antes de Iniciar

Certifique-se de que o escopo da aplicação esteja selecionado como Gestão de incidentes de saúde e segurança Pacote de conteúdo do PA. Para obter mais informações, consulte Selecionador de aplicações .

Função necessária: sn_ohs_im.admin

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Performance Analytics** > **Trabalhos**.
2. Pesquise e abra o trabalho programado *`[OHS] Safety Metrics`*.
3. No campo **Executar**, defina a frequência do trabalho programado.
4. Para ativar o trabalho programado, marque a caixa de seleção **Ativo**.
5. Selecione **Atualizar**.

> **Nota:**
> Para executar o trabalho programado e gerar tarefas de reconciliação sob demanda, selecione **Executar agora**.

#### Desabilitar o playbook de incidente de segurança

Se você precisar habilitar uma experiência baseada em guia para incidentes de segurança em sua instância, configure a propriedade que desabilita o playbook **Relatar um incidente**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar

Certifique-se de que o escopo da aplicação esteja selecionado como Gestão de incidentes de saúde e segurança. Para obter mais informações, consulte Selecionador de aplicações .

Função necessária: sn_ohs_im.admin

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Saúde e segurança** > **Administração de Saúde e segurança** > **Propriedades**.
2. Na propriedade `Flag to disable the playbook for Health and Safety Incidents`, selecione **Sim**.

### Resultado

As seguintes mudanças ocorrem quando o playbook de incidente de segurança é desativado:

- Habilita uma experiência baseada em guias para incidentes de segurança. Você pode registrar as informações relacionadas ao incidente nestas guias:
  - Pessoas envolvidas
  - Lesão e doença
  - Ativos
  - Análise de causa raiz
  - Ações de Saúde e segurança
- Permite a associação de várias lesões e doenças a um único incidente.

## Envio de incidentes e observações de segurança

A equipe de segurança pode iniciar o processo de investigação criando incidentes e observações com base em relatórios recebidos dos funcionários. Os funcionários também podem enviar incidentes e observações diretamente do portal Central do funcionário. Eles podem selecionar um tipo de relatório, preencher o formulário necessário e enviá-lo.

### Enviar um incidente ou observação de segurança como funcionário

Envie um incidente de segurança ou observação por meio do portal da Central do funcionário para relatá-lo ao departamento de segurança para uma investigação.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ohs_im.requestor

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se houver uma emergência, você poderá usar o artigo de conhecimento Contatos de saúde e segurança para acessar a lista de contatos de emergência. Este artigo de conhecimento inclui os números de contato da equipe local de saúde e segurança, os números de resposta de emergência ou qualquer outro contato que os funcionários possam usar se houver um incidente de saúde e segurança ou emergência.

Para abrir o artigo de conhecimento de contatos de emergência no portal da Central do funcionário, navegue até **Saúde e segurança** > **Política e procedimentos** > **Contatos de Saúde e segurança**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. No portal Central do funcionário, selecione o menu **Saúde e segurança** e selecione a categoria de incidente ou observação.
   - Para relatar um incidente, selecione a opção **Incidentes de Saúde e segurança** e selecione **Relatar incidente de saúde e segurança**.
   - Para relatar uma observação, selecione a opção **Observações de Saúde e segurança** e selecione **Relatar observação de saúde e segurança**.
3. No formulário, preencha os campos.

   **Nota:**
   O campo **Visitantes envolvidos** aparece somente quando a aplicação Workplace Visitor Management (com.sn_wsd_visitor) está instalada na sua instância. Para obter mais informações, consulte Recursos adicionais em Saúde e segurança.

4. **Opcional:** Se necessário, anexe uma imagem sobre o incidente ou observação usando o ícone adicionar anexos (ícone ).
5. Selecione **Enviar**.
6. **Opcional:** Para rastrear o status e as atualizações do seu incidente ou observação de segurança, navegue até a lista **Minhas solicitações** e abra o registro.

### Resultado

- Com base na categoria selecionada, um incidente de segurança ou observação é enviado no estado Novo e fica disponível na lista **Minhas solicitações** no portal Central do funcionário.

  **Nota:**
  Se você selecionou a opção **Nenhuma investigação necessária** para incidentes das categorias **Ocorrência perigosa** e **Primeiros socorros**, uma investigação não será necessária.

- O funcionário afetado recebe uma notificação por e-mail pré-configurada sobre o envio do incidente.

### O que Fazer Depois

Como gerente ou agente de segurança, se o incidente ou observação não for atribuído a você, você poderá atribuí-lo a si mesmo e começar a trabalhar nele. Você também pode atribuí-lo a outro agente de segurança. Para obter mais informações, consulte Atribuir um incidente de segurança ou observação.

## Criar um incidente de segurança ou observação como um agente de segurança ou supervisor

Inicie a investigação de um incidente ou observação de segurança relatando-o em nome de um funcionário.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ohs_im.operations_manager, sn_ohs_im.manager ou sn_ohs_im.agent

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Crie um incidente de segurança ou observação na página principal Espaço de saúde e segurança ou na exibição de lista.
3. No formulário, preencha os campos.
   - Para um incidente de segurança, preencha os campos na atividade **Inserir resumo** do incidente na guia **Relatar um incidente**.
   - Para uma observação de segurança, preencha os campos na guia **Detalhes**.

   **Nota:**
   O campo **Visitantes envolvidos** aparece somente quando a aplicação Workplace Visitor Management (com.sn_wsd_visitor) está instalada na sua instância. Para obter mais informações, consulte Recursos adicionais em Saúde e segurança.
4. **Opcional:** Se necessário, anexe uma imagem sobre o incidente ou observação usando a seção Anexos.
5. Selecione **Salvar**.

### Resultado
Com base na categoria selecionada, um incidente de segurança ou observação é criado no estado Novo.

### O que Fazer Depois
Como gerente ou agente de segurança, você pode atribuir o incidente ou a observação a si mesmo e começar a trabalhar nele. Você também pode atribuí-lo a outro agente de segurança. Para obter mais informações, consulte Atribuir um incidente de segurança ou observação.

## Gerenciando Saúde e segurança incidentes e observações

Como membro do departamento de segurança, trabalhe nos incidentes e observações de segurança enviados para resolvê-los e sugira ações corretivas e preventivas.

Para que os incidentes e observações de segurança sejam resolvidos com eficácia, os executantes de segurança podem avaliar o incidente relatado em detalhes para identificar fontes de informações, adicionar ou modificar pessoas envolvidas, entrevistar perguntas para coletar detalhes importantes e anexar documentação de suporte relevante.

Use Espaço de saúde e segurança para executar essas atividades com ferramentas como playbook de incidente, registro em log de lesões e doenças, análise de causa raiz e ação corretiva e preventiva.

### Atribuir um incidente de segurança ou observação

Atribua um incidente ou observação de segurança a você ou a outro agente de segurança para começar a trabalhar nele.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ohs_im.manager ou sn_ohs_im.agent

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Selecione o ícone de lista ( ).
3. Na guia **Listas**, abra o incidente de segurança ou a lista de observação.
   - Para obter a lista de incidentes de segurança, selecione **Incidentes de segurança** e, em seguida, **Não atribuídos**.
   - Para obter a lista de observações de segurança, selecione **Observações de segurança** e, em seguida, **Não atribuído**.
4. Na lista, selecione um registro para abri-lo.
5. Navegue até o campo **Grupo de atribuição**.
   - Para os incidentes de segurança, selecione a guia **Relatar um incidente** e, em seguida, **Inserir atividade do playbook de resumo do incidente**.
   - Para obter a lista de observações de segurança, selecione a guia **Detalhes**.
6. No campo **Grupo de atribuição**, selecione o grupo de segurança.
   Para obter mais informações sobre grupos de segurança, consulte Grupos de Saúde e segurança.
7. No campo **Atribuído a**, selecione seu nome.
   Para atribuir a outro agente, selecione o usuário.
8. Selecione **Salvar**.

### Resultado
O incidente ou observação é atribuído a você ou ao agente selecionado.

### O que Fazer Depois
O agente atribuído pode começar a trabalhar nele para resolvê-lo.

#### Como trabalhar em um incidente de segurança

Trabalhe em um incidente de segurança atribuído a você para coletar informações do incidente, garantir que todas as tarefas pendentes sejam concluídas e resolver o incidente.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ohs_im.manager, sn_ohs_im.agent ou sn_ohs_im.operations_manager

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Use o playbook **Relatar um incidente** disponível com Gestão de incidentes de saúde e segurança para gerenciar incidentes de segurança e resolvê-los. Você pode acessar a guia do playbook **Relatar um incidente** quando um incidente de segurança for atribuído a você.

Para obter mais informações sobre como interagir com um playbook, consulte Playbooks .

**Nota:**
Para trabalhar em uma experiência baseada em guias para incidentes de segurança, o administrador pode desabilitar o playbook por meio das propriedades Saúde e segurança. Para obter mais informações, consulte Desabilitar o playbook de incidente de segurança.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Selecione o ícone de lista ( ).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Na guia **Listas**, selecione **Incidentes de segurança** e **Todos**.
4. Na lista, selecione o incidente no qual trabalhar.
5. Selecione a guia **Relatar um incidente**.
   Este playbook orienta você nas etapas envolvidas na resolução de um incidente.
6. Registre as informações relacionadas ao incidente usando as atividades e tarefas do playbook.

   Selecionar **Marcar como concluído** marca uma atividade como concluída e disponibiliza a próxima atividade ou fase no playbook. No entanto, você também pode selecionar **Ignorar** para passar para a próxima atividade. Você pode voltar às atividades anteriores e atualizá-las mais tarde.

   - **Adicione detalhes do evento**para adicionar o local do evento e a sequência de eventos. Para obter mais informações, consulte Sequência de log de eventos.
   - **Adicione pessoas envolvidas**, para adicionar pessoas envolvidas no incidente, como uma pessoa ferida, testemunhas e colaboradores. Para obter mais informações, consulte Adicionar ou modificar pessoas envolvidas.
   - **Descreva o evento**para adicionar um relatório de lesão e doença para a pessoa afetada durante o incidente. Para obter mais informações, consulte Registrar uma lesão e doença
   - **Adicione ativos envolvidos**se um ativo estiver envolvido neste incidente. Para obter mais informações, consulte Associar um ativo ao incidente.
   - **Adicione análise de causa raiz**para executar a análise de causa raiz do incidente. Para obter mais informações, consulte Realizar análise de causa raiz.
7. Adicione ações com base na análise de causa raiz.
   Para obter mais informações, consulte Adicionar uma ação para um incidente de segurança ou observação.
8. Registre as descobertas que você coletou sobre o incidente.
   Você pode usar estas seções para adicionar suas descobertas:
   - Seção de**anexos** para anexar descobertas na forma de imagem, vídeo e documentação, como uma declaração de testemunha assinada.
   - Seção de**atividade** para adicionar descobertas na forma de texto livre. Você também pode usar esta seção para adicionar links para artigos da base de conhecimento relacionados.
9. **Opcional:** Encerre o incidente de segurança após a conclusão de todas as atividades.
   O incidente passa para o estado Encerrado concluído.

### Resultado

A próxima atividade do playbook para criar relatórios aparece com base nas seguintes condições:

- A aplicação de relatório relevante, por exemplo, Health and Safety Incident Management OSHA Content Pack (com.snc.sn_hs_im_osha), está instalada na instância ServiceNow.
- A função de gerente de conformidade de segurança [sn_ohs_im.compliance_manager] foi atribuída a você.

Para obter mais informações, consulte Saúde e segurança relatórios de lesões e doenças.

### O que Fazer Depois

Na atividade Criar relatório do playbook, registre a lesão e gere formulários de relatório, por exemplo, um formulário OSHA 301.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Sequência de log de eventos para um incidente de segurança

Registre uma sequência de eventos para um incidente de segurança como parte de sua investigação.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ohs_im.manager, sn_ohs_im.agent ou sn_ohs_im.operations_manager

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Selecione o ícone de lista ( ).
3. Na lista **Incidentes de segurança**, abra um incidente de segurança atribuído a você no qual você deseja adicionar a sequência de eventos.
4. Selecione a guia **Relatar um incidente**.
   O playbook de incidente é aberto.
5. Na fase **Inserir resumo do incidente**, na atividade **Adicionar detalhes do evento**, registre a sequência de eventos como você os conhece no momento.
   Você pode usar as ferramentas de formatação disponíveis para formatar o texto.
6. Selecione **Salvar**.
7. **Opcional:** Para marcar esta atividade como concluída, selecione **Marcar como concluída**.
   A próxima atividade ou fase se torna disponível no playbook.
8. **Opcional:** Se necessário, revise a sequência de eventos usando o ícone de edição na seção.

#### Resultado
Os eventos registrados aparecem na seção Sequência de eventos na guia **Visão geral do incidente**.

#### O que Fazer Depois
Adicione pessoas envolvidas no incidente, como testemunhas e colaboradores.

### Gerenciar pessoas envolvidas em um incidente de segurança

Adicione uma pessoa envolvida ou modifique as informações de uma pessoa existente envolvida em um incidente de segurança.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ohs_im.manager, sn_ohs_im.agent ou sn_ohs_im.operations_manager

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As pessoas envolvidas são indivíduos que estão direta ou indiretamente conectados a um incidente, como uma pessoa ferida, colaboradores adicionados à lista de observação, testemunhas e outros indivíduos relevantes. Esses indivíduos podem ser de dentro ou de fora da sua organização.

Se um incidente envolver mais de uma pessoa, você deverá adicionar um registro para cada um. No entanto, apenas uma pessoa pode ser adicionada como a parte lesada. Se houver várias pessoas feridas em um incidente, crie registros de incidentes separados para cada pessoa ferida.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Abra um incidente de segurança atribuído a você no qual você deseja adicionar pessoas envolvidas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Selecione a guia **Relatar um incidente**.
   O playbook de incidente é aberto.
4. Na atividade **Adicionar pessoas envolvidas**, adicione ou modifique uma pessoa envolvida.
   - Para adicionar uma pessoa envolvida, preencha os campos na seção **Adicionar pessoas envolvidas**.
   - Para modificar o registro de uma pessoa envolvida, selecione a pessoa na lista **Pessoas envolvidas** para abri-la.

   Para obter descrições de campo, consulte Formulário Pessoas envolvidas.
5. Selecione **Salvar**.
6. **Opcional:** Para marcar esta atividade como concluída, selecione **Marcar como concluída**.
   A próxima atividade ou fase se torna disponível no playbook.

### Resultado
A pessoa envolvida está listada na seção Pessoas envolvidas da atividade. O cartão da pessoa envolvida também aparece na seção Pessoas envolvidas na guia **Visão geral** do incidente.

### O que Fazer Depois
Se este incidente envolver mais de uma pessoa, crie um registro para cada um.

## Registrar uma lesão e doença

Registre uma lesão e doença que resultaram de um incidente de saúde e segurança.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ohs_im.manager, sn_ohs_im.agent ou sn_ohs_im.operations_manager

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode criar apenas um registro de lesão e doença por incidente.

**Nota:**
Se o seu administrador desativou o playbook e você estiver usando uma experiência baseada em guias para incidentes de segurança, poderá associar várias lesões e doenças a um único incidente. Para obter mais informações, consulte Desabilitar o playbook de incidente de segurança.

### Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Selecione o ícone de lista (ícone de ) e navegue até a guia **Listas**.
3. Abra um incidente de segurança atribuído a você para adicionar a lesão.
4. Selecione a guia **Relatar um incidente**.
   O playbook de incidente é aberto.
5. Na fase **Descrever o evento**, conclua as seguintes atividades:
   - **Descreva a lesão/doença**
   - **Selecionar partes lesionadas do corpo**

     Esta atividade aparece somente quando a atividade Descrever a lesão/doença está marcada como concluída.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Adicionar informações do hospital**

  Esta atividade e seus campos estão disponíveis quando a opção **Tratamento administrado fora** do local é selecionada na atividade Descrever a lesão/doença.

Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Camposde lesão e doença.

6. Na atividade **Selecionar partes do corpo lesionadas**, adicione a lesão.

   a. No seletor visual de parte do corpo humano, selecione a parte do corpo lesionada.

   b. Preencha os campos e selecione **Salvar**.

**Detalhes da lesão**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Gravidade | Gravidade da lesão. |
| Parte do corpo afetada | Parte do corpo que foi lesada. |
| Descrição | Detalhes da lesão. |

   c. **Opcional:** Se houver mais de uma lesão, selecione as outras partes do corpo lesionadas e adicione seus detalhes como na etapa anterior.

   - As partes do corpo selecionadas são realçadas no seletor de lesão com base na gravidade da lesão. Por exemplo, uma região vermelha no corpo representa uma lesão grave.
   - A cor em um cartão de detalhes da lesão corresponde à cor realçada da parte do corpo relacionada.

7. Selecione **Salvar**.

### O que Fazer Depois
Se um ativo estiver envolvido nesta lesão, adicione-o na próxima atividade do playbook.

## Associar um ativo a um incidente de segurança

Associe um ativo empresarial a um incidente de segurança.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ohs_im.manager, sn_ohs_im.agent ou sn_ohs_im.operations_manager

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Adicione todos os ativos envolvidos em um incidente.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Clique no ícone de lista (ícone de ) e navegue até a guia **Listas**.
3. Na lista **Incidentes de segurança**, abra um incidente de segurança atribuído a você ao qual você deseja associar o ativo.
4. Selecione a guia **Relatar um incidente**.
   O playbook de incidente é aberto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Navegue até a fase **Descrever o evento** e, em seguida, **adicionar a atividade de ativos envolvidos**.
6. Na seção Adicionar ativo envolvido, preencha os campos.
   a. No campo **Ativo**, selecione o ativo envolvido.
      Os campos relacionados ao ativo selecionado são preenchidos automaticamente a partir do registro do ativo.
   b. No campo **Envolvimento** do ativo, insira o tipo de envolvimento.
7. Clique em **Salvar**.
8. **Opcional:** Se necessário, adicione mais ativos envolvidos neste incidente.

### Resultado
O ativo selecionado é listado na seção Ativos envolvidos da atividade. Ele também aparece na seção Ativos envolvidos na guia **Visão geral do incidente**.

### O que Fazer Depois
Adicione uma análise de causa raiz para executar a análise de causa raiz para este incidente.

## Executar análise de causa raiz para um incidente de segurança

Realize uma análise de causa raiz (RCA) para um incidente de segurança conforme você passa por sua investigação.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ohs_im.manager, sn_ohs_im.agent ou sn_ohs_im.operations_manager

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A aplicação inclui a técnica dos Cinco Por quês de análise de causa raiz. Você pode adicionar quantas análises de causa raiz forem necessárias a um incidente.

### Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Abra um incidente de segurança atribuído a você para adicionar a causa raiz.
3. Selecione a guia **Relatar um incidente**.
   O playbook de incidente é aberto.
4. Na atividade **Adicionar análise de causa raiz**, preencha os campos na seção Adicionar análise de causa raiz.
5. No campo **Problema**, insira a declaração do problema.
6. Para identificar o motivo subjacente preciso, pergunte por que cada uma das respostas subsequentes e insira **Por quê?** campos.
7. No campo **Causa raiz**, insira a resposta para o último Por quê.
8. Selecione **Salvar**.
9. **Opcional:** Se necessário, adicione mais análises de causa raiz para este incidente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Resultado
A análise de causa raiz está listada na seção Análise de causa raiz da atividade. O cartão de causa raiz também aparece na seção Análise de causa raiz na guia **Visão geral do incidente**.

### O que Fazer Depois
Adicione uma ação corretiva ou preventiva com base na análise de causa raiz.

## Trabalhar em uma observação de segurança

Trabalhe em uma observação de segurança atribuída a você para resolvê-la.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ohs_im.manager, sn_ohs_im.agent ou sn_ohs_im.operations_manager

### Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Selecione o ícone de lista ( ).
3. Na guia **Listas**, selecione **Observações de segurança** e, em seguida, **Todos**.
4. Abra a observação de segurança para trabalhar e altere o estado para Trabalho em andamento.
5. Registre as seguintes informações relacionadas à observação.
   Você pode registrar essas informações em qualquer ordem, conforme necessário.

   a. Na guia **Ativos**, selecione **Novo** para associar um ativo à observação.
   Os campos relacionados ao ativo selecionado são preenchidos automaticamente a partir do registro do ativo.

   b. Na guia **Pessoas envolvidas**, selecione **Novo** para adicionar pessoas envolvidas na observação, como testemunhas e colaboradores.
   - Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário Pessoas envolvidas.
   - Se uma observação envolver mais de uma pessoa, adicione um registro para cada uma.
   - Para modificar o registro de uma pessoa existente envolvida, selecione-a na lista para abri-la e atualizar.

   c. Na guia **Análise de causa raiz**, selecione **Novo** para executar a análise de causa raiz da observação.
   A aplicação inclui a técnica dos Cinco Por quês de análise de causa raiz. Você pode adicionar quantas análises de causa raiz forem necessárias a uma observação.

6. Adicione uma ação com base na sua análise de causa raiz.
   Para obter mais informações, consulte Adicionar uma ação para um incidente de segurança ou observação.
7. Registre as descobertas que você coletou sobre a observação.
   Você pode usar estas seções para adicionar suas descobertas:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Seção de **anexos** para anexar descobertas na forma de imagem, vídeo e documentação, como uma declaração de testemunha assinada.
- Seção de **atividade** para adicionar descobertas na forma de texto livre. Você também pode usar esta seção para adicionar links para artigos da base de conhecimento relacionados.

8. **Opcional:** Feche a observação de segurança após a conclusão de todas as atividades.

### Resultado
A observação passa para o estado Encerrado concluído.

## Adicionar uma ação para um incidente de segurança ou observação

Adicione uma ação para lidar com as causas raiz do incidente de segurança ou observação relatados. Você pode adicionar várias ações para o incidente ou observação.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ohs_im.manager ou sn_ohs_im.agent

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode criar ações corretivas e preventivas para eliminar as causas raiz do incidente ou observação de segurança.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Na guia **Listas**, abra o incidente de segurança ou a lista de observação.
   - Para obter a lista de incidentes de segurança, selecione **Incidentes de segurança** e, em seguida, **Todos**.
   - Para obter a lista de observações de segurança, selecione **Observações de segurança** e, em seguida, **Todas**.
3. Na lista, abra um incidente de segurança ou observação ao qual adicionar a ação.
4. Na guia **Ações de Saúde e segurança**, selecione **Novo**.
5. No formulário, preencha os campos.
6. No campo **Tipo**, selecione o tipo da ação.
   - **Corretiva**: uma ação tomada para eliminar as causas de não conformidades ou situações indesejáveis para impedir que elas aconteçam novamente.
   - **Preventiva**: uma ação tomada para impedir a ocorrência de tais não conformidades.
7. No campo **Grupo de atribuição**, selecione o grupo.
   Somente um grupo de saúde e segurança pode ser atribuído a um registro de ação. Para obter mais informações sobre grupos, consulte Grupos de Saúde e segurança.
8. Selecione **Salvar**.
9. **Opcional:** Se necessário, adicione mais ações para o incidente ou observação.

### Resultado
A ação aparece na lista de ações na guia Ações de **Saúde e segurança** do incidente ou observação. A ação também está listada na lista **Ações** em Espaço de saúde e segurança.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### O que Fazer Depois
Você pode atribuir a ação a si mesmo ou a outro membro da equipe de segurança para começar a trabalhar nela.

#### Fechar um incidente de segurança ou observação

Encerre um incidente de segurança ou observação atribuído a você ao concluir todas as atividades para resolvê-lo.

### Antes de Iniciar
Certifique-se de ter concluído todas as atividades relacionadas antes de encerrar o incidente de segurança ou a observação.

Função necessária: sn_ohs_im.manager ou sn_ohs_im.agent

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Selecione o ícone de lista (ícone de ) e navegue até a guia **Listas**.
3. Abra um incidente de segurança ou observação para fechar.
   - Para obter a lista de incidentes de segurança, selecione **Incidentes de segurança** e, em seguida, **Atribuído a mim**.
   - Para obter a lista de observações de segurança, selecione **Observações** de segurança e, em seguida, **Atribuído a mim**.
4. Selecione o incidente de segurança ou a observação a fechar.
5. Feche o incidente ou a observação.
   - Para um incidente de segurança, selecione **Fechar incidente** e, em seguida, selecione **Resolver**.
   - Para uma observação, defina o estado como **Encerrado concluído** na guia **Detalhes** e selecione **Salvar**.

### Resultado
O incidente ou observação passa para o estado Encerrado concluído.

#### Reabrir um incidente de segurança ou observação

Se um incidente ou observação de segurança exigir investigação adicional depois de encerrado ou cancelado, você poderá reabri-lo para trabalhar nele novamente.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ohs_im.manager

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Selecione o ícone de lista ( ).
3. Na guia **Listas**, abra o incidente de segurança ou a lista de observação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para obter a lista de incidentes de segurança, selecione **Incidentes de segurança** e, em seguida, **Todos**.
- Para obter a lista de observações de segurança, selecione **Observações de segurança** e, em seguida, **Todas**.

4. Abra o incidente de segurança ou a observação para reabrir e altere o estado para **Trabalho em andamento**.

### Resultado
O incidente de segurança ou observação é reaberto.

### O que Fazer Depois
Trabalhe no incidente ou observação de segurança para concluí-lo.

## Referência do Gestão de incidentes de saúde e segurança

Saiba mais sobre os componentes, como funções, tabelas, plug-ins e aplicações da Store, que são instalados quando você instala a aplicação Gestão de incidentes de saúde e segurança.

### Componentes instalados com Gestão de incidentes de saúde e segurança

Vários tipos de componentes são instalados com a instalação da aplicação Gestão de incidentes de saúde e segurança, incluindo tabelas, funções de usuário e trabalhos programados. A aplicação também instala plug-ins relacionados e aplicações da loja se eles ainda não estiverem instalados.

**Nota:**
A tabela Arquivos da Aplicação lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

## Plug-ins instalados

| Plug-in | Descrição |
|---|---|
| Playbook Experience principal<br><br>[com.glide.playbook_experience.config] | Ativa o playbook para Saúde e segurança incidentes. |

## Aplicações da Store instaladas

| Aplicativo da Store | Descrição |
|---|---|
| Componentes de Saúde e segurança | Componente sísmico que habilita o seletor visual de lesão e doença na aplicação Gestão de incidentes de saúde e segurança.<br><br>O componente é usado por equipes de segurança para registrar lesões associadas a um relatório de lesão e doença e ver rapidamente os tipos e a gravidade das lesões. |
| Pacote de conteúdo de PA do Health and Safety Incident Management | Gera as métricas de taxa de frequência de segurança na página principal Espaço de saúde e segurança. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Aplicativo da Store | Descrição |
|---|---|
| Workplace Core<br><br>[sn_wsd_core] | Habilita locais de trabalho para Gestão de incidentes de saúde e segurança.<br><br>**Importante:**<br>A instalação da aplicação não instala os dados de demonstração do local para o modelo de local Workplace Core. Como solução alternativa, repare o plug-in Workplace Core com a opção **Carregar dados de demonstração**. |
| Modelo Expandido e Classes de Ativo<br><br>[sn_ent] | Permite o rastreamento e o gerenciamento de ativos empresariais associados aos incidentes e observações de segurança. |

## Funções instaladas

| Título da função [nome] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| Administrador de segurança<br><br>[sn_ohs_im.admin] | Administrador de aplicações Saúde e segurança que podem:<br>• Configurar a aplicação Gestão de incidentes de saúde e segurança<br>• Tem acesso de leitura, gravação e criação a dados de saúde e segurança<br>• Conceder Gestão de incidentes de saúde e segurança funções | • modelo_leitura_global<br>• agent_workspace_user<br>• sn_ohs_im.manager<br>• workspace_user |
| Agente de segurança<br><br>[sn_ohs_im.agente] | Agente para Saúde e segurança equipes que podem:<br>• Exibir o status geral de incidentes e observações de segurança<br>• Trabalhar em incidentes de segurança e | • sn_ohs_im.solicitante<br>• sn_wsd_core.location_reader<br>• workspace_user<br>• canvas_user |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Título da função [nome] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| | observações para resolvê-los<br>• Criar ações corretivas e preventivas | |
| Gerente de conformidade de segurança<br><br>[sn_ohs_im.compliance_manager] | Administrador para Saúde e segurança tarefas relacionadas a relatórios que podem:<br>• Gerenciar lista de estabelecimentos<br>• Analisar e determinar quais lesões e doenças podem ser registradas<br>• Acesse e gerencie a geração de relatórios, como log OSHA 300, resumo 300A e relatórios de incidentes 301. Para obter mais informações, consulte Saúde e segurança relatórios de lesões e doenças. | Nenhum |
| Executivo de segurança<br><br>[sn_ohs_im.executive] | Executivo que pode:<br>• Acessar a página principal do executivo Saúde e segurança<br>• Exibir métricas de segurança para obter informações sobre o desempenho da equipe de segurança e da empresa em termos de segurança<br>• Exibir o status geral de incidentes | • sn_wsd_core.location_reader<br>• workspace_user<br>• canvas_user |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Título da função [nome] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| | e observações de segurança<br>• Detalhar em detalhes | |
| Gerente de segurança<br>[sn_ohs_im.manager] | Gerente de equipes de Saúde e segurança que pode:<br>• Exibir o status geral de incidentes e observações de segurança<br>• Atribuir incidentes e observações de segurança a agentes de segurança<br>• Trabalhar em incidentes de segurança e observações para resolvê-los | • sn_ohs_im.agente<br>• workspace_user |
| Gerente de operações de segurança<br>[sn_ohs_im.operations_manager] | Gerente de linha ou supervisor que pode:<br>• Exibir Saúde e segurança página principal de operações<br>• Exibir o status geral de incidentes e observações de segurança<br>• Relatar incidentes de segurança e observações de Espaço de saúde e segurança<br>• Trabalho em incidentes e observações de segurança | • sn_ohs_im.solicitante<br>• sn_wsd_core.location_reader<br>• workspace_user<br>• canvas_user |
| Solicitante de segurança<br>[sn_ohs_im.requestor] | Pode relatar incidentes de segurança e observações de Central de serviços ao funcionário e Aplicativo Now Mobile. | Nenhum |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Título da função [nome] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| Usuário de conteúdo confidencial<br>[sn_ohs_im.sensitive_content_user] | Pode exibir conteúdo confidencial, como incidentes e lesões marcados como confidenciais.<br>**Nota:** Quando um relatório é gerado (como OSHA 300 ou 300A), ele contém todos os incidentes, incluindo aqueles marcados como confidenciais, de acordo com o modelo. No entanto, informações confidenciais não são divulgadas no relatório, pois os detalhes do incidente não são incluídos. | Nenhum |

## Tabelas instaladas

| Tabela | Descrição |
|---|---|
| Ação de Saúde e segurança<br>[sn_ohs_im_action] | Armazena todas as saídas acionáveis de todos os incidentes de segurança, observações e análises de causa raiz. Esta tabela estende a tabela de tarefas de Saúde e segurança [sn_ohs_im_task]. |
| Estabelecimento de Saúde e segurança<br>[sn_ohs_im_estabelecimento] | Armazena informações de estabelecimento para uma organização. Os registros do estabelecimento são usados para agrupar registros de lesões e doenças para relatórios de preenchimento automático, como formulários OSHA 300, 300A e 301. |
| Incidente de Saúde e segurança<br>[sn_ohs_im_incident] | Armazena todos os registros de incidentes de segurança relatados por funcionários que aconteceram no local de trabalho. Esta tabela estende a tabela de tarefas de Saúde e segurança [sn_ohs_im_task]. |
| Lesão<br>[sn_ohs_im_injury] | Armazena todas as lesões registradas associadas a todos os relatórios de lesões e doenças. Um componente sísmico personalizado está disponível para registrar lesões. |
| Lesão e doença | Armazena todos os registros de lesões e doenças registrados. As informações rastreadas nesta tabela podem ser usadas para gerar relatórios, como formulários OSHA. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Tabela | Descrição |
|---|---|
| [sn_ohs_im_injury_illness] | |
| Pessoas envolvidas<br>[sn_ohs_im_involved_party] | Armazena todas as pessoas conectadas envolvidas nas investigações. As pessoas podem ser [sys_users] existentes ou externas, por exemplo, contratos e visitantes no local. |
| Ativo<br>[sn_ohs_im_m2m_task_sn_ent_asset] | Mapeia a tarefa de Saúde e segurança [sn_ohs_im_task] para o Ativo empresarial para rastrear ativos envolvidos em incidentes e observações. |
| Observação de Saúde e segurança<br>[sn_ohs_im_observation] | Armazena todos os registros de observações de segurança relatados por funcionários em seu local de trabalho. Esta tabela estende a tabela de tarefas de Saúde e segurança [sn_ohs_im_task]. |
| Análise de causa raiz<br>[sn_ohs_im_rca_cinco_porque] | Instância de uma análise de causa raiz usada pela equipe de segurança para identificar a causa raiz das tarefas de segurança, por exemplo, incidente de Saúde e segurança [sn_ohs_im_incident]. |
| Análise de causa raiz<br>[sn_ohs_im_rca] | Tarefa de Saúde e segurança de base de referência [sn_ohs_im_task] para que ela possa ser associada a qualquer tabela que estenda Tarefa de saúde e segurança, por exemplo, incidente de saúde e segurança [sn_ohs_im_incident]. Esta tabela é a tabela base estendida por todos os tipos de RCA . |
| Tarefa de Saúde e segurança<br>[sn_ohs_im_task] | Estende a tabela de tarefas principal. Várias tabelas Saúde e segurança estendem esta tabela para campos compartilhados, por exemplo, WSD Location [sn_wsd_core_workplace_location]. |

### Camposde lesão e doença

Os gerentes e agentes de segurança podem registrar uma lesão ou doença usando as atividades do playbook em **Descrever a fase do evento** do playbook **Relatar um incidente**. Um gerente de conformidade de segurança pode acessar um relatório de lesão e doença e revisá-lo para fins de relatório. Eles também podem usá-lo para gerar os relatórios de lesões e doenças.

Para obter mais informações, consulte Registrar uma lesão e doença.

### Campos de lesão e doença

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Descreva a lesão/doença | |
| Tipo de pessoa | Tipo de pessoa que está ferida ou doente: funcionário ou visitante. Este campo é preenchido automaticamente a partir da entrada da parte lesada na atividade Adicionar pessoas envolvidas. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Campos de lesão e doença

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | **Nota:**<br>A opção **Visitante** e o campo **Tipo de pessoa** aparecem somente quando a aplicação Workplace Visitor Management (com.sn_wsd_visitor) está instalada na instância. Para obter mais informações, consulte Recursos adicionais em Saúde e segurança. |
| Funcionário | Nome do funcionário que está ferido ou doente. Este campo aparece quando o **tipo de pessoa** é definido como **Funcionário** e é preenchido automaticamente a partir da entrada da parte lesada na atividade Adicionar pessoas envolvidas. |
| Visitante | Nome do visitante que está ferido ou doente.<br>Este campo aparece somente quando o **tipo de pessoa** é definido como **Visitante** e é preenchido automaticamente a partir da entrada da parte lesada na atividade Adicionar pessoas envolvidas. |
| Tipo de lesão | Tipo de lesão ou doença. |
| Classificação | Classificação desta lesão e doença. |
| Data e hora em que o funcionário começou o trabalho | Hora em que o funcionário começou a trabalhar antes desta lesão ou doença. |
| Data e hora da lesão ou doença | Data e hora em que esta lesão ou doença aconteceu. |
| Dias de afastamento do trabalho | Número de dias em que o funcionário ferido esteve ausente do trabalho. |
| Transferência ou restrição de trabalho em dias | Número de dias em que o funcionário ferido ficou restrito na execução de suas tarefas ou foi transferido para outro trabalho de menor impacto, por exemplo, até que esteja pronto para retornar ao trabalho original. |
| Hora da morte | Hora da morte. Este campo está disponível somente quando a **Morte** é selecionada como **Classificação**. |
| Horário incerto | Opção para indicar que a hora desta lesão ou doença não está disponível. |
| Tratamento administrado fora do local | Opção para indicar se o tratamento para a lesão ou doença é fornecido fora do local de trabalho.<br>Quando esta opção é selecionada, a atividade **Adicionar informações do hospital** e seus campos se tornam disponíveis. |
| Selecionar partes lesionadas do corpo | |
| Atividade em que você pode selecionar partes do corpo lesionadas e adicionar seus detalhes. | |
| Frente | Seletor de lesões visuais, no qual você pode adicionar lesões nas partes frontais de um corpo humano. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Campos de lesão e doença

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | Selecione uma parte do corpo para selecionar **Gravidade** e **Parte do corpo afetada**e adicione a **Descrição** sobre a lesão ou doença. |
| Voltar | Seletor de lesão visual, no qual você pode adicionar lesões nas partes traseiras de um corpo humano.<br><br>Selecione uma parte do corpo para selecionar **Gravidade** e **Parte do corpo afetada**e adicione a **Descrição** sobre a lesão ou doença. |
| Adicionar informações do hospital | |
| Nome do médico ou outro profissional de saúde | Nome do médico ou profissional de saúde que está fornecendo o tratamento. |
| Instalação | Nome do hospital onde o tratamento é fornecido. |
| Endereço da instalação | Endereço do hospital onde o tratamento é fornecido. |
| Tratado em sala de emergência | Opção para indicar que o tratamento é fornecido em uma sala de emergência. |
| Noite de hospitalização | Opção para indicar se o funcionário passou a noite no hospital. |
| Conteúdo confidencial | Opção que indica que o incidente contém informações confidenciais.<br><br>Somente um usuário com a função de usuário de conteúdo confidencial pode exibir um relatório marcado como confidencial. Para obter mais informações sobre funções, consulte Componentes instalados com Gestão de incidentes de saúde e segurança.<br><br>**Nota:**<br>Quando você gera um relatório (como OSHA 300 ou 300A), ele contém todos os incidentes, incluindo aqueles marcados como confidenciais, de acordo com o modelo. No entanto, informações confidenciais não são divulgadas no relatório, pois os detalhes do incidente não são incluídos. |
| Anexos | |
| Anexos | Seção onde você pode adicionar anexos relacionados a esta lesão e doença.<br><br>Se esta lesão e doença estiver marcada como registrável, todos os relatórios gerados para ela (como o formulário OSHA 301) estarão disponíveis nesta área. Para obter mais informações, consulte Gerar um formulário OSHA 301. |

### Formulário Pessoas envolvidas

Os gerentes e agentes de segurança podem usar o formulário Pessoas envolvidas para adicionar ou modificar uma pessoa envolvida em um incidente de segurança ou observação atribuída a eles.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Formulário de pessoas envolvidas

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tipo de pessoa | Tipo de pessoa envolvida no incidente ou observação de segurança. Se um incidente ou observação envolver mais de uma pessoa, você deverá adicionar um registro para cada um.<br>• **Funcionário**: um funcionário da organização onde o incidente ou observação de segurança aconteceu.<br>• **Visitante**: uma pessoa de fora da organização que veio ao site como visitante.<br>• **Público**: uma pessoa do público que estava presente no local do incidente de segurança ou observação.<br>**Nota:** A opção **Visitante** aparece somente quando a aplicação Workplace Visitor Management (com.sn_wsd_visitor) está instalada na sua instância. Para obter mais informações, consulte Recursos adicionais em Saúde e segurança. |
| Funcionário | Nome do funcionário envolvido.<br>Este campo é exibido somente quando **Funcionário** é selecionado em **Tipo de pessoa**. |
| Visitante | ID de e-mail do visitante envolvido.<br>Este campo é exibido somente quando **Visitante** é selecionado em **Tipo de pessoa**. |
| Associação | Tipo de envolvimento da pessoa.<br>• **Testemunha**: uma pessoa que estava presente no incidente de segurança ou na observação descrita.<br>• **Parte**lesada : uma pessoa que se feriu no incidente. Esta opção aparece somente para o tipo de pessoa Funcionário e Visitante.<br>Você pode adicionar apenas um registro com a **Associação** definida como **Parte lesada**.<br>• **Equipe de segurança**: uma pessoa da equipe de segurança que lida com a investigação do incidente.<br>• **Colaborador**: uma pessoa que está colaborando em qualquer na investigação deste incidente ou observação.<br>• **Envolvido**: uma pessoa que está envolvida de alguma forma com este incidente ou observação. |
| Nome | Nome da pessoa envolvida.<br>Para uma pessoa pública, insira o nome. Este campo está disponível somente quando a opção **Público** está selecionada.<br>Para um visitante, o nome é preenchido automaticamente a partir do perfil do visitante. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Formulário de pessoas envolvidas

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Telefone | Número de telefone da pessoa envolvida.<br><br>Para uma pessoa pública, insira o número de telefone. Este campo está disponível somente quando a opção **Público** está selecionada.<br><br>Para um funcionário ou visitante, o número de telefone é preenchido automaticamente a partir do perfil do usuário ou do visitante. |
| E-mail | ID do e-mail da pessoa envolvida.<br><br>Para uma pessoa pública, insira o ID de e-mail. Este campo está disponível somente quando a opção **Público** está selecionada.<br><br>Para um funcionário ou visitante, o ID de e-mail é preenchido automaticamente a partir do perfil do usuário ou do visitante. |
| Forma de contato preferencial | Método para entrar em contato com a pessoa envolvida, como e-mail ou número de telefone. |

### Domain Separation e Gestão de incidentes de saúde e segurança

A separação de domínio é compatível com Gestão de incidentes de saúde e segurança. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

## Nível de suporte: Básico

- Lógica de negócios: confirme se os dados vão para o domínio adequado para os casos de uso do provedor de serviço de aplicativo.
- O aplicativo oferece suporte à separação de domínio em tempo de execução. O Domain Separation inclui separação de domínio de interface do usuário, chaves de cache, relatórios, acúmulos e agregações.
- O proprietário da instância deve configurar o aplicativo para funcionar em vários locatários.

Exemplo de caso de uso: quando um SP (service provider, provedor de serviço) usa o bate-papo para responder à mensagem de um locatário-cliente, o cliente deve conseguir ver a resposta do SP.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

## Visão geral

Todas as tabelas no Gestão de incidentes de saúde e segurança podem ser separadas por domínio e incluir o campo de separação de domínio necessário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Como o Domain Separation funciona no Gestão de incidentes de saúde e segurança

- Cada tabela em Gestão de incidentes de saúde e segurança inclui os campos de separação de domínio **Domínio** e **Caminho**do domínio .
- O cliente pode usar esses campos para configurar a separação de domínio em sua implementação de Gestão de incidentes de saúde e segurança.

**Tópicos relacionados**

Domain Separation para provedores de serviço

## Saúde e segurança relatórios de lesões e doenças

Como gerente de conformidade, você precisa relatar incidentes de funcionários relacionados à saúde e à segurança. Com Gestão de incidentes de saúde e segurança, você pode exportar relatórios de incidentes de segurança e de lesões e doenças que ocorreram em sua organização.

Para habilitar esta capacidade de relatório para Gestão de incidentes de saúde e segurança, você também precisa instalar o aplicativo de relatório relevante. Por exemplo, para habilitar o relatório da Administração de Segurança e Saúde Ocupacional (OSHA), você deve instalar a aplicação Pacote de conteúdo OSHA - Gestão de incidentes de saúde e segurança (com.snc.sn_hs_im_osha).

### Gerenciar a lista de estabelecimentos

Gerencie a lista de estabelecimentos da sua organização. Os registros de lesões e doenças registráveis são agrupados usando as informações deste estabelecimento para arquivar e exportar automaticamente os relatórios, como os formulários OSHA 300 e 300A.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: sn_ohs_im.compliance_manager

**Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa**
Você pode exibir os relatórios exportados, como formulários OSHA 300 e 300A, para um estabelecimento navegando até o registro do estabelecimento na lista. Para obter mais informações, consulte Exibir um formulário OSHA 300 e 300A salvo.

**Procedimento**

1. Navegar até **Todos** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Selecione o ícone de lista ( ).
3. Na guia **Listas**, na lista **Estabelecimentos**, selecione **Todos**.
   - Para adicionar um registro de estabelecimento, selecione **Novo**.
   - Para editar um registro de estabelecimento existente, selecione o estabelecimento e selecione **Editar**.
4. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Estabelecimento de Saúde e segurança**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Código da indústria | Código que indica o setor ao qual um estabelecimento pertence com base em suas atividades comerciais.<br>Por exemplo,<br>○ Códigos de classificação industrial padrão (SIC) atribuídos pelo governo dos Estados Unidos a estabelecimentos<br>○ Códigos do NAICS (North American Industry Classification System) para estabelecimentos no Canadá, Estados Unidos e México |
| Descrição da indústria | Breve descrição sobre os negócios primários e as atividades de negócios de um estabelecimento. |

5. Selecione **Salvar**.

**Resultado**
Este estabelecimento está disponível na lista do campo **Estabelecimento** em um relatório de lesão e doença.

## Pacote de conteúdo OSHA - Gestão de incidentes de saúde e segurança

Com a aplicação ServiceNow® Pacote de conteúdo OSHA - Gestão de incidentes de saúde e segurança, você pode preencher e exportar automaticamente formulários OSHA para lesões e doenças que aconteceram em um estabelecimento em sua organização.

A Administração de Segurança e Saúde Ocupacional (OSHA) faz parte do Departamento do Trabalho dos Estados Unidos, que define e aplica padrões de segurança e saúde no local de trabalho.

## Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

## Pré-requisitos para gerar formulários OSHA

Antes de iniciar a geração de formulário OSHA, você deve concluir as tarefas a seguir.

- Configurar Pacote de conteúdo OSHA - Gestão de incidentes de saúde e segurança.
- Revise e defina os seguintes campos nos relatórios de lesão e doença para os quais os formulários OSHA devem ser gerados.
  - **Registrável**: quando você gera um formulário OSHA, somente os incidentes registráveis são incluídos.
  - **Estabelecimento**: certifique-se de que este campo seja preenchido com o nome do estabelecimento.
- Verifique se a função de gerente de conformidade de segurança [sn_ohs_im.compliance_manager] foi atribuída a você.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Configuração do pacote de conteúdo OSHA

Configure a aplicação Pacote de conteúdo OSHA - Gestão de incidentes de saúde e segurança para habilitar a geração de formulários OSHA.

A tabela a seguir fornece uma visão geral das tarefas de configuração necessárias.

### Como instalar Pacote de conteúdo OSHA - Gestão de incidentes de saúde e segurança

Você pode instalar a aplicação Pacote de conteúdo OSHA - Gestão de incidentes de saúde e segurança (com.snc.sn_hs_im_osha) se tiver a função de administrador. A aplicação inclui dados de demonstração e instala aplicações e plug-ins ServiceNow® Store relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

#### Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito de um ServiceNow produto ou aplicação .
- Analise o Pacote de conteúdo OSHA - Gestão de incidentes de saúde e segurança listagem de aplicações no ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de lançamento.

Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Pacote de conteúdo OSHA - Gestão de incidentes de saúde e segurança:

- Tabelas
- Propriedades do sistema

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Pacote de conteúdo OSHA - Gestão de incidentes de saúde e segurança e propriedades de Pacote de conteúdo OSHA - Gestão de incidentes de saúde e segurança.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre a aplicação Pacote de conteúdo OSHA - Gestão de incidentes de saúde e segurança (com.snc.sn_hs_im_osha) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la ao ServiceNow Store.

   Na lista ao lado do botão **Instalar**, são exibidas as versões disponíveis.
3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Instalar exibida, todas as dependências instaladas junto com a aplicação são listadas.
4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

> **Importante:**
> Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

6. Selecione **Instalar**.

### Atualizar um modelo de PDF de formulário da OSHA

Atualize um modelo de PDF de formulário da OSHA salvo se forem necessárias mudanças em um arquivo PDF de formulário da OSHA.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ohs_im.admin ou sn_ohs_im.agent

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Modelos de PDF para formulários OSHA são necessários para preencher e exportar formulários OSHA para incidentes de segurança e as lesões e doenças que aconteceram em sua organização.

O pacote de conteúdo OSHA do Health and Safety Incident Management inclui modelos em PDF pré-configurados e sys_ids associados para formulários OSHA 300, 300A e 301. No entanto, se forem necessárias mudanças nos arquivos PDF do formulário OSHA, elas poderão ser atualizadas.

#### Procedimento

1. Carregue o novo arquivo de modelo em PDF do formulário da OSHA.
   a. Selecione **"Tudo"**.
   b. No filtro de navegação, insira `sn_hs_im_osha_template.list` e pressione a tecla Enter.
   A tabela de modelo de PDF do HS OSHA [sn_hs_im_osha_template] é aberta e uma lista de todos os modelos de PDF disponíveis para formulários do OSHA é exibida.
   c. Selecione o modelo que você precisa atualizar.
   d. Selecione **Gerenciar anexos**, exclua o arquivo de modelo em PDF antigo e carregue o novo arquivo de modelo em PDF.
   Para obter mais informações sobre como gerenciar anexos, consulte Gerenciar anexos .
   e. Selecione **Atualizar**.
2. Ative o arquivo de modelo em PDF do formulário da OSHA carregado e copie seu sys_id.
   a. Selecione **"Tudo"**.
   b. No filtro de navegação, insira `sys_attachment.list` e pressione a tecla Enter.
   c. Na lista, selecione o anexo do arquivo de modelo em PDF que você carregou na etapa 1.
   d. Defina o valor de **Estado** como Disponível.
   e. Clique com o botão direito do mouse no anexo do arquivo de modelo em PDF e selecione **Copiar sys_id**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Atualize o sys_id do arquivo de modelo em PDF do formulário OSHA na propriedade do sistema correspondente.

   a. Navegar até **Todos** > **Saúde e segurança** > **Administração de Saúde e segurança** > **Propriedades**.

   b. Selecione a propriedade do sistema correspondente para o modelo de PDF do formulário OSHA que você atualizou.
   Para obter informações sobre as propriedades do sistema do modelo de PDF do formulário da OSHA, consulte propriedades de Pacote de conteúdo OSHA - Gestão de incidentes de saúde e segurança.

   c. Atualize o sys_id que você copiou na etapa 2.

   d. Selecione **Salvar**.

### Resultado
O novo modelo em PDF do formulário da OSHA está disponível e é usado ao exportar o formulário da OSHA correspondente.

## Gerar um formulário OSHA 301

Gere um formulário OSHA 301 para uma lesão ou doença associada a um incidente de segurança.

### Antes de Iniciar
Certifique-se de que as seguintes condições sejam atendidas.

- A aplicação Pacote de conteúdo OSHA - Gestão de incidentes de saúde e segurança (com.snc.sn_hs_im_osha) está instalada na sua instância ServiceNow.
- A atividade **Adicionar análise de causa raiz** na guia **Relatar um incidente** do incidente é marcada como concluída ou ignorada.

Função necessária: sn_ohs_im.compliance_manager

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
   O Espaço de saúde e segurança é aberto em uma nova guia da janela do navegador.
2. Selecione o ícone de lista (ícone de ) e navegue até a guia **Listas**.
3. Na lista **Incidentes de segurança**, selecione o incidente para o qual você deseja gerar o formulário OSHA 301.
4. Selecione a guia **Relatar um incidente**.
   O playbook de incidente é aberto.
5. Na fase **Criar relatório OSHA**, selecione a atividade **Registrar a lesão**.
6. Revise o relatório de lesão e doença e preencha os campos.

   Para ajudá-lo a tomar uma decisão informada, revise a etapa **Descrever a lesão/doença** na fase **Descrever o evento**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Registrar a lesão

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Registrável | Opção que indica que esta lesão ou doença pode ser registrada para fins de relatório. Esta opção é selecionada por padrão para todos os valores no campo **Classificação**, exceto **Somente primeiros socorros**.<br><br>Somente registros marcados como registráveis são incluídos ao gerar um relatório, como um formulário OSHA. |
| Revisado por | Nome do gerente de conformidade de segurança que revisou este relatório de lesão ou doença.<br><br>Este campo é definido automaticamente para o usuário conectado. |
| Remover nome | Opção para ocultar o nome da pessoa lesada do relatório OSHA gerado, se houver uma preocupação com a privacidade. A edição protege a privacidade do funcionário afetado.<br><br>Quando esta opção é selecionada, o nome da pessoa ferida é substituído pelo **Caso de preocupação com a privacidade** nos relatórios gerados. |
| Tipo de lesão OSHA | Tipo de lesão ou doença. |
| Estabelecimento | Nome do estabelecimento onde esta lesão ou doença aconteceu.<br><br>Quando você gera um relatório, como um formulário OSHA 300 e 300A, somente os registros com um estabelecimento atribuído são incluídos. |

Tradução automática

7. Selecione **Gerar formulário OSHA 301**.

### Resultado

- O formulário OSHA 301 é gerado usando o modelo de PDF salvo para o formulário OSHA 301 e está disponível na seção **Anexos** do incidente.
- O modelo em PDF OSHA 301 é preenchido automaticamente com as informações disponíveis no relatório de lesão e doença.

## Gerar um formulário OSHA 300 ou 300A anual

Gere um formulário anual 300 ou 300A da OSHA para todas as lesões e doenças registráveis da OSHA que aconteceram em um estabelecimento entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de um ano civil.

### Antes de Iniciar

Certifique-se de que as seguintes condições sejam atendidas.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- A aplicação Pacote de conteúdo OSHA - Gestão de incidentes de saúde e segurança (com.snc.sn_hs_im_osha) está instalada na sua instância ServiceNow.
- Os campos a seguir são definidos nos relatórios de lesão e doença dos incidentes que devem ser incluídos no formulário da OSHA.
  - A opção **Gravável** é selecionada. Quando você gera um formulário OSHA, somente os incidentes registráveis são incluídos.
  - O campo **Estabelecimento** contém o nome do estabelecimento.

Função necessária: sn_ohs_im.compliance_manager

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os formulários OSHA 300 e 300A são gerados por estabelecimento por ano.

O sistema usa os modelos em PDF salvos para os formulários OSHA 300 e 300A e os preenche com os valores dos relatórios de lesões e doenças registráveis.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Selecione o ícone de lista (ícone de ) e navegue até a guia **Listas**.
3. Na guia **Listas**, na lista **Lesões/doenças**, abra uma lista de relatórios.
   - Para relatórios marcados como registráveis, selecione **Gravável**.
   - Para todos os relatórios, selecione **Todos**.
4. Para os relatórios de lesão e doença, revise a coluna **Registrável**.
5. Selecione **Gerar formulários OSHA**.
6. Na caixa de diálogo Gerar formulário OSHA, preencha os campos.

**Caixa de diálogo Gerar formulário OSHA**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tipo de formulário | Tipo de formulário OSHA.<br>○ **300**: log de todas as lesões e doenças relacionadas ao trabalho.<br>○ **300a**: resumo de todas as lesões e doenças relacionadas ao trabalho. |
| Estabelecimento | Estabelecimento para o qual gerar o formulário.<br>O formulário inclui todas as lesões e doenças registráveis pela OSHA que aconteceram no estabelecimento selecionado. |
| Ano | Ano civil para o qual o formulário será gerado.<br>O formulário inclui todas as lesões e doenças registráveis pela OSHA que aconteceram entre 1º de janeiro e 31 de dezembro do ano civil selecionado. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Selecione **Gerar**.
8. **Opcional:** Na caixa de diálogo Gerar formulário OSHA, selecione o link do nome do formulário OSHA para baixar o arquivo PDF.

### Resultado

- O formulário OSHA é gerado com base no tipo de formulário selecionado e no modelo de PDF salvo para formulários 300 e 300A OSHA.
- O modelo em PDF é preenchido automaticamente com os valores dos relatórios de lesões e doenças registráveis.
- O relatório OSHA gerado contém todos os incidentes, incluindo aqueles marcados como confidenciais, de acordo com o modelo OSHA. No entanto, informações confidenciais não são divulgadas no formulário, pois os detalhes do incidente não estão incluídos.
- O formulário OSHA preenchido é salvo no estabelecimento selecionado.

### O que Fazer Depois

Você pode exibir o formulário OSHA salvo navegando até a lista **Estabelecimentos**. Para obter mais informações, consulte Exibir um formulário OSHA 300 e 300A salvo.

## Exibir um formulário OSHA 300 e 300A salvo

Exiba um formulário OSHA 300 e 300A salvo para um estabelecimento.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ohs_im.compliance_manager

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
   O Espaço de saúde e segurança é aberto em uma nova guia da janela do navegador.
2. Selecione o ícone de lista ( ).
3. Na guia **Listas**, na lista **Estabelecimentos**, selecione **Todos**.
4. Selecione um registro de estabelecimento para abri-lo.
5. Na seção **Anexos**, selecione o arquivo PDF do formulário OSHA necessário para abri-lo.

## Referência do Pacote de conteúdo OSHA - Gestão de incidentes de saúde e segurança

Saiba mais sobre os componentes, como as tabelas e as propriedades do sistema que são instaladas quando você instala a aplicação Pacote de conteúdo OSHA - Gestão de incidentes de saúde e segurança.

## Componentes instalados com Pacote de conteúdo OSHA - Gestão de incidentes de saúde e segurança

Vários tipos de componentes são instalados com a instalação da aplicação Pacote de conteúdo OSHA - Gestão de incidentes de saúde e segurança, incluindo tabelas e propriedades do sistema.

**Nota:**
A tabela Arquivos da Aplicação lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Tabelas instaladas

| Tabela | Descrição |
| --- | --- |
| Modelo de PDF do OSHA HS<br><br>[sn_hs_im_osha_template] | Armazena registros de modelo em PDF do formulário OSHA que são necessários para a geração de formulários OSHA. Os modelos de PDF são instalados e pré-configurados quando você instala a aplicação. |

### propriedades de Pacote de conteúdo OSHA - Gestão de incidentes de saúde e segurança

Propriedades que você pode usar para configurar modelos de PDF para formulários OSHA.

Essas propriedades estão disponíveis para a aplicação Pacote de conteúdo OSHA - Gestão de incidentes de saúde e segurança e são pré-configuradas para os modelos de PDF do formulário OSHA disponíveis com esta aplicação. No entanto, se você atualizou os modelos de PDF, deverá atualizar seus sys_ids nas propriedades do sistema correspondentes. Para obter mais informações, consulte Atualizar um modelo de PDF de formulário da OSHA.

#### Propriedades do pacote de conteúdo OSHA do Health and Safety Incident Management

| Propriedade | Descrição |
| --- | --- |
| sn_hs_im_osha.osha_300a_form_pdf_template_sys_id | Esta propriedade contém o sys_id do modelo de PDF do formulário OSHA 300A. Se você atualizou o modelo de PDF para o formulário OSHA 300A, deve atualizar seu sys_id no campo **Valor** nesta propriedade.<br>• Tipo: cadeia de caracteres<br>• Valor padrão: fad3312c77920110dffcf2babc5a99c3<br>• Local: **Todos** > **Saúde e segurança** > **Administração de Saúde e segurança** > **Propriedades** |
| sn_hs_im_osha.osha_300_form_pdf_template_sys_id | Esta propriedade contém o sys_id do modelo de PDF do formulário OSHA 300. Se você atualizou o modelo de PDF para o formulário OSHA 300, deve atualizar seu sys_id no campo **Valor** nesta propriedade.<br>• Tipo: cadeia de caracteres<br>• Valor padrão: edf1d554772b1110173cf2babc5a9902<br>• Local: **Todos** > **Saúde e segurança** > **Administração de Saúde e segurança** > **Propriedades** |
| sn_hs_im_osha.osha_301_form_pdf_template_sys_id | Esta propriedade contém o sys_id do modelo de PDF do formulário OSHA 301. Se você atualizou o modelo de PDF para o formulário OSHA 301, |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

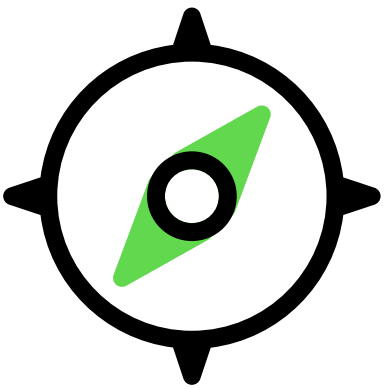
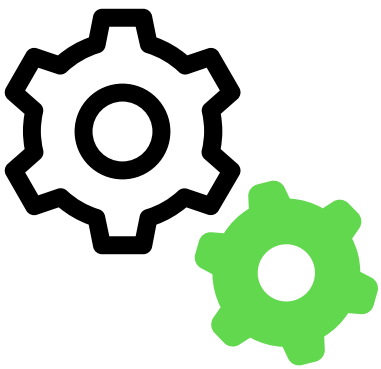
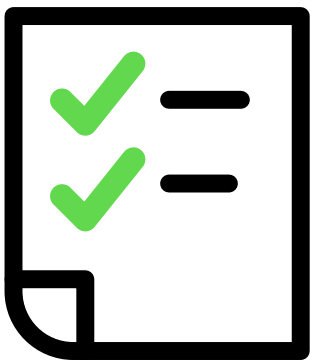
**Propriedades do pacote de conteúdo OSHA do Health and Safety Incident Management**

| Propriedade | Descrição |
|---|---|
| | deve atualizar seu sys_id no campo **Valor** nesta propriedade.<br>• Tipo: cadeia de caracteres<br>• Valor padrão: 4a384fe977660110dffcf2babc5a999e<br>• Local: **Todos** > **Saúde e segurança** > **Administração de Saúde e segurança** > **Propriedades** |

## Gestão de incidentes de saúde e segurança

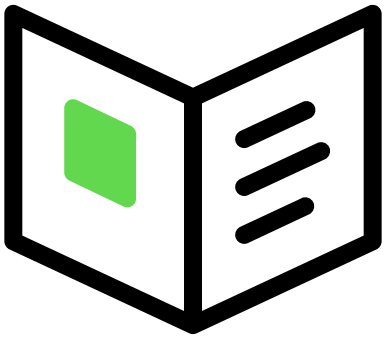
A aplicação ServiceNow® Gestão de incidentes de saúde e segurança fornece recursos para permitir que trabalhadores, gerentes de linha e equipe de segurança trabalhem com segurança e reduzam a probabilidade de lesões criadas por riscos ou perigos.

### Iniciar

| Explorar | Configurar | Enviar análise de segurança no trabalho |
|---|---|---|
|  |  |  |
| Saiba como trabalhadores, gerentes de linha e equipe de segurança usam Gestão de incidentes de saúde e segurança. | Configure o Health and Safety Risk Management. | Envie JSAs para trabalhos e tarefas de alto risco no seu ponto de trabalho. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Realizar avaliação de risco | Referência | |
|---|---|---|
| |  | |
| Conduza avaliações de risco de segurança usando matrizes de risco personalizadas. | Obtenha detalhes sobre componentes como funções, tabelas e aplicações da Store que estão instaladas. | |

## Solucionar problemas e obter ajuda

- Faça ou responda perguntas no ServiceNow Community
- Pesquise artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

## Explorar o Gestão de incidentes de saúde e segurança

Saiba mais sobre Gestão de incidentes de saúde e segurança e analise os benefícios que ele pode oferecer para diferentes usuários em sua organização.

## Visão geral Gestão de incidentes de saúde e segurança

Gestão de incidentes de saúde e segurança fornece recursos de prevenção de incidentes de segurança na forma de ferramentas de avaliação de risco e análise de segurança no trabalho (JSA).

- A Avaliação de risco de segurança permite que as equipes de segurança conduzam avaliações de risco de perigo, para avaliar o risco antes e depois que os controles são aplicados, usando matrizes de risco personalizadas. As avaliações de risco ajudam as organizações a reforçar a segurança no local de trabalho, ajudar a evitar incidentes e promover uma cultura de segurança, gerenciando proativamente os riscos personalizados para os ambientes e setores do local de trabalho.
- A Análise de segurança no trabalho permite que os funcionários (e gerentes de linha) analisem os riscos específicos do trabalho e identifiquem as medidas de controle relevantes para trabalhos de alto risco em seu ponto de trabalho. As JSAs têm como objetivo garantir a conscientização dos riscos do trabalhador e ajudar a evitar que os riscos causem lesões. A equipe de segurança também pode exibir e avaliar as JSAs arquivadas para realizar avaliações de risco.

## Fluxo de trabalho do Gestão de incidentes de saúde e segurança

**Avaliação de risco de segurança**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A equipe de segurança realiza as seguintes atividades por meio do Espaço de saúde e segurança para conduzir suas avaliações de risco.

- Cria matrizes de risco para definir níveis de risco usando probabilidade versus severidade e define tolerâncias de risco.
- Conduz avaliações de risco usando as matrizes de risco predefinidas. A matriz escolhida avalia o nível de risco para uma avaliação de risco.
- Avalia os riscos usando avaliações de risco em seu local de trabalho, tanto antes quanto após as medidas de controle. Pode haver vários riscos identificados em uma avaliação de risco, cada um com seus próprios controles. O nível geral de risco antes e depois dos controles é baseado no risco mais alto identificado na lista de riscos e controles.
- A avaliação de risco também identifica as pessoas em risco e as pessoas responsáveis pelo controle do risco.
- Depois que uma avaliação de risco é concluída, o atribui um revisor e um aprovador e cria ações recomendadas, se necessário.

**Análise de segurança no trabalho**

Inclui as seguintes atividades:

- A equipe de segurança gerencia as listas de riscos e controles no Espaço de saúde e segurança.
- A equipe de segurança também cria modelos da JSA que identificam previamente os riscos e os controles dos trabalhos.
- Os funcionários enviam JSAs em Central do funcionário ou em Aplicativo Now Mobile. Em Central do funcionário, eles podem usar um modelo para preencher previamente os riscos e controles ou podem começar do zero com uma JSA vazia.

## Benefícios das Gestão de incidentes de saúde e segurança

| Benefício | Recurso | Usuários |
|---|---|---|
| Acesse a ferramenta baseada em Central do funcionário e Aplicativo Now Mobile que permite que qualquer trabalhador envie uma análise de segurança no trabalho (JSA) facilmente. Os funcionários podem analisar a segurança do trabalho no local de trabalho, criando uma JSA do zero ou iniciando a partir de um modelo específico do trabalho. | Análise de segurança no trabalho (JSA) | • Funcionário<br>• Gerente de linha |
| Permita que os funcionários usem o modelo que atende às necessidades específicas do trabalho e comecem rapidamente com riscos e controles predefinidos para a JSA necessária. | Modelos da JSA | Gerenciador de risco |
| Acesse a ferramenta de avaliação de risco de segurança no espaço de trabalho para avaliar os riscos e implementar estratégias eficazes de redução de riscos. | Avaliação de risco de segurança | • Gerente de linha<br>• Gerente de segurança |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Benefício | Recurso | Usuários |
| --- | --- | --- |
| Crie e gerencie suas matrizes de risco visuais que estejam em conformidade com as regulamentações locais ou que atendam a requisitos diferentes em cada estabelecimento da sua organização. | Matrizes de risco | • Gerente de segurança<br>• Gerenciador de riscos |
| Gerencie suas listas de riscos e controles e crie e configure modelos da JSA.<br><br>As medidas de controle melhoram dinamicamente quanto mais você as usa. | Configuração de risco | • Gerente de segurança<br>• Gerenciador de riscos |

## Configuração do Gestão de incidentes de saúde e segurança

Configure sua implementação para Gestão de incidentes de saúde e segurança instalando a aplicação e revisando e configurando os componentes que são instalados com a aplicação.

### Como instalar Gestão de incidentes de saúde e segurança

Você pode instalar a aplicação Gestão de incidentes de saúde e segurança (sn_hs_rm) se tiver a função de administrador. O aplicativo inclui dados de demonstração e instala aplicativos ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

#### Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito de um ServiceNow produto ou aplicação .
- Analise o Gestão de incidentes de saúde e segurança listagem de aplicações no ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de lançamento.

Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Gestão de incidentes de saúde e segurança:

- Aplicativos da Store
- Funções
- Tabelas

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Gestão de incidentes de saúde e segurança.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre a aplicação Gestão de incidentes de saúde e segurança (sn_hs_rm) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Na lista ao lado do botão **Instalar**, são exibidas as versões disponíveis.

3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Instalar exibida, todas as dependências instaladas junto com a aplicação são listadas.

4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.

5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   **Importante:**
   Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

6. Selecione **Instalar**.

### Criar uma categoria de risco de segurança

Crie ou modifique uma categoria de risco para agrupar os riscos do local de trabalho em categorias lógicas.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hs_rm.risk_category_manager ou sn_hs_rm.risk_category_writer

## Procedimento

1. Selecione **"Tudo"**.
2. No filtro de navegação do navegador de aplicações, insira o seguinte comando:
   sn_hs_rm_risk_category.list
   A lista Categorias de risco é exibida.
3. Crie uma categoria de risco ou atualize uma existente.
   - Para criar uma categoria de risco, selecione **Novo**.
   - Para modificar uma categoria de risco existente, abra-a na lista.
4. No formulário, preencha os campos.

### Detalhes da categoria de risco

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Número | Número exclusivo gerado pelo sistema para a categoria de risco. |
| Nome | Nome da categoria de risco. |
| Descrição resumida | Descrição da categoria de risco. |
| Ordem | Ordem na qual esta categoria de risco é listada no formulário Selecionar riscos ao enviar uma análise de segurança do trabalho (JSA). |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Ativo | Opção para marcar esta categoria de risco como disponível para uso. Uma categoria de risco deve estar ativa para ser usada. |

5. Selecione **Enviar**.

### Resultado

- A categoria de risco é criada e salva na tabela Categoria de risco [sn_hs_rm_risk_category].
- A categoria é listada no campo **Categoria de risco** no formulário de detalhes do risco.
- Também é exibido no formulário Selecionar riscos ao enviar uma análise de segurança do trabalho (JSA). No entanto, uma categoria de risco sem riscos associados a ela não aparece no formulário Selecionar riscos.

### O que Fazer Depois

Associe os riscos relacionados à categoria de risco. Para obter mais informações, consulte Definir Saúde e segurança riscos.

## Definir Saúde e segurança riscos

Identifique e defina os riscos potenciais do local de trabalho relacionados a um trabalho ou tipo de tarefa. Mantenha uma lista de todos os riscos para todos os tipos de trabalho em sua organização.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hs_rm.jsa_manager ou sn_hs_rm.risk_data_manager

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Revise e atualize sua lista de riscos regularmente para verificar sua eficácia contínua.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Selecione o ícone de configurações (ícone de ).
3. Na guia **Configurações**, selecione **Riscos** e **Todos**.
4. Crie um risco ou modifique um existente.
   - Para criar um risco, selecione **Novo**.
   - Para revisar um risco existente, abra aquele que você deseja configurar.
5. No formulário, preencha os campos.

#### Detalhes do risco

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Categoria de risco | Nome da categoria de risco na qual este risco está organizado. A lista neste campo exibe itens da tabela Categoria de risco [sn_hs_rm_risk_category]. |
| Localização do trabalho | Local de trabalho ou tarefa onde este trabalho e os riscos associados podem surgir ou existir. |
| Ativo | Opção para marcar este risco como disponível para uso. Um risco deve estar ativo para ser usado. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Selecione **Salvar**.
7. Adicione todos os riscos possíveis para um trabalho e local.

### Resultado

- O risco é listado na lista **Riscos** em **Configurações** e é salvo na tabela Risco [sn_hs_rm_hazard].
- O risco está disponível para seleção nos seguintes campos:
  - Campo de**riscos disponíveis** em um modelo de Análise de segurança no trabalho (JSA).
  - **Selecione o campo de riscos** em um formulário da JSA.
  - **Selecione um campo de risco** no formulário Risco e controles ao conduzir uma avaliação de risco.

## Criar uma categoria de medida de controle de segurança

Crie ou modifique uma categoria de medida de controle para agrupar seus controles de segurança em categorias lógicas.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hs_rm.hierarchy_of_controls_manager ou sn_hs_rm.hierarchy_of_controls_writer

### Procedimento

1. Selecione **"Tudo"**.
2. No filtro de navegação do navegador de aplicações, insira o seguinte comando:
   `sn_hs_rm_hierarchy_of_controls.list`
   A lista Hierarquia de controles é exibida.
3. Crie uma categoria de medida de controle ou atualize uma existente.
   - Para criar uma categoria, selecione **Novo**.
   - Para modificar um existente, abra-o na lista.
4. No formulário, preencha os campos.

**Hierarquia de detalhes de controles**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Número | Número exclusivo gerado pelo sistema para a categoria de medida de controle. |
| Nome | Nome da categoria. |
| Descrição resumida | Breve descrição da categoria. |
| Ordem | Ordem na qual esta categoria é listada no formulário Selecionar medidas de controle ao enviar uma análise de segurança do trabalho (JSA). |
| Ativo | Opção para marcar a categoria disponível para uso. Uma categoria de medida de controle deve estar ativa para ser usada. |

5. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Resultado

- A categoria de medida de controle é criada e salva na tabela Hierarquia de controles [sn_hs_rm_hierarchy_of_controls].
- A categoria é listada no campo **Categoria de medida** de controle no formulário de medida de controle.
- Também é exibido no formulário Selecionar medidas de controle ao enviar uma análise de segurança do trabalho (JSA). No entanto, uma categoria sem medidas de controle associadas a ela não aparece no formulário Selecionar medidas de controle.

### O que Fazer Depois

Associe medidas de controle relacionadas à categoria. Para obter mais informações, consulte Medidas de controle de segurança.

## Definir Saúde e segurança medidas de controle

Defina medidas de controle eficazes para eliminar ou minimizar os riscos associados a cada risco no local de trabalho para ajudar a evitar acidentes e lesões no local de trabalho. Mantenha uma lista de todos os controles em vigor na organização para cada tipo de trabalho e os riscos associados.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hs_rm.jsa_manager ou sn_hs_rm.risk_data_manager

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Revise e atualize sua lista de medidas de controle regularmente para garantir sua eficácia contínua.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Selecione o ícone de configurações (ícone de ).
3. Na guia **Configurações**, selecione **medidas de controle** e, em seguida, **Todos**.
4. Crie um controle ou modifique um existente.
   - Para criar um controle, selecione **Novo**.
   - Para revisar um controle existente, abra aquele que você deseja configurar.
5. No formulário, preencha os campos.

**Detalhes de medição de controle**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Categoria da medida de controle | Categoria na qual esta medida de controle está organizada. A lista neste campo exibe itens da tabela Hierarquia de controles [sn_hs_rm_hierarchy_of_controls].<br><br>Para obter mais informações sobre categorias de medida de controle, consulte Criar uma categoria de medida de controle de segurança. |
| Localização do trabalho | Local de trabalho ou tarefa onde esta medida de controle deve ser aplicada para um risco. |
| Ativo | Opção para marcar esta medida de controle como disponível para uso. Uma medida de controle deve estar ativa para ser usada. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Selecione **Salvar**.
7. Adicione todas as medidas de controle possíveis para um risco.

### Resultado

- A medida de controle está listada na lista **Medidas de controle** em **Configurações** e é salva na tabela Medida de controle [sn_hs_rm_control_measure].
- A medida de controle está disponível para seleção nos seguintes campos:
  - Campo de**medidas de controle disponíveis** em um modelo da JSA.
  - **Selecione o campo de medidas de controle** em um formulário da JSA.
  - **Selecione o campo de medidas de controle** no formulário Risco e controles ao conduzir uma avaliação de risco.

## Configurar uma matriz de risco de segurança

Configure uma matriz de risco de segurança para definir níveis de risco usando probabilidade versus severidade e para definir tolerâncias de risco. Você pode revisar e modificar as matrizes de risco disponíveis com a aplicação ou adicionar novas matrizes para sua organização.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hs_rm.jsa_manager ou sn_hs_rm.risk_data_manager

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As matrizes de risco predefinidas podem ser usadas por membros da equipe de segurança para criar e conduzir avaliações de risco no Espaço de saúde e segurança. A matriz selecionada é usada pela avaliação de risco para avaliar o nível de risco. Para obter mais informações, consulte Conduzir uma avaliação de risco de segurança.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Selecione o ícone de configurações (ícone de ).
3. Na guia **Configurações**, selecione **Matrizes de risco** e, em seguida, **Todos**.
4. Crie uma matriz de risco ou modifique uma existente.
   - Para criar uma matriz de risco, selecione **Novo**.
   - Para revisar uma matriz de risco existente, abra aquela que você deseja configurar. No entanto, se uma matriz de risco já estiver sendo usada em uma avaliação de risco, ela não poderá ser alterada.
5. No formulário, preencha os campos.
   a. Descreva sua matriz de risco e escolha o tipo de grade a ser usado.
   b. Defina suas descrições personalizadas de probabilidade e severidade.
   c. Configure os níveis de tolerância de risco.
   Para obter mais informações sobre descrições de campo, consulte Formulário Matriz de risco.
6. Selecione **Salvar**.
7. Na seção Visualização da matriz de **risco**, visualize a matriz de risco.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Resultado

- A matriz de risco é listada na lista **Matrizes de risco** em **Configurações** e é salva na tabela Matriz de risco [sn_hs_rm_risk_matrix].
- A matriz está disponível para seleção no formulário de avaliação de risco ao conduzir uma avaliação de risco.

#### Configurar um modelo da JSA

Configure modelos com riscos e controles predefinidos para cada tipo de trabalho que podem ser usados para enviar JSAs rapidamente. Você pode revisar e modificar os modelos da JSA disponíveis com a aplicação ou adicionar novos para sua organização.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hs_rm.jsa_manager ou sn_hs_rm.risk_data_manager

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Esses modelos específicos de trabalho simplificam o processo de criação de JSAs preenchendo riscos e controles automaticamente.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Selecione o ícone de configurações (ícone de ).
3. Na guia **Configurações**, selecione **Modelos** e **Todos**.
4. Crie um modelo da JSA ou modifique um existente.
   - Para criar um modelo, selecione **Novo**.
   - Para revisar um modelo existente, abra aquele que você deseja configurar.
5. No formulário, preencha os campos.
   a. Selecione o local de trabalho ao qual este trabalho e modelo se aplicam.
   b. Selecione riscos e medidas de controle para adicionar ao modelo.
   Para obter mais informações sobre descrições de campo de modelo, consulte Formulário de modelo da JSA.
6. Selecione **Salvar**.

### Resultado

- O modelo está listado na lista **Modelos** em **Configurações** e é salvo na tabela Modelo [sn_hs_rm_template].
- O modelo está disponível para seleção no formulário da JSA ao enviar uma JSA via Central de serviços ao funcionário.

## Como usar Gestão de incidentes de saúde e segurança

Saiba como funcionários e equipes de risco usam a aplicação Gestão de incidentes de saúde e segurança para realizar análises de segurança no trabalho e conduzir avaliações de risco para o local de trabalho.

#### Análise de segurança no trabalho

A análise de segurança do trabalho (JSA) é um processo sistemático para identificar possíveis riscos no local de trabalho de um trabalhador. O objetivo é aumentar a conscientização sobre os riscos e implementar controles eficientes para ajudar a evitar acidentes e lesões no local de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Qualquer funcionário de uma empresa que trabalhe em atividades de alto risco pode concluir JSAs. Eles normalmente concluem uma JSA antes de iniciar a atividade de alto risco com o objetivo de identificar quaisquer riscos e garantir os controles adequados antes de iniciar a tarefa. Eles podem identificar novos riscos ou controles, ou identificados anteriormente para a tarefa. Como a JSA é uma avaliação de ponto de trabalho, ela normalmente seria feita em um dispositivo móvel.

A JSA fornece os seguintes recursos:

- Os funcionários podem avaliar os riscos em seu ponto de trabalho e as medidas de controle disponíveis para eles.
- Modelos que permitem que os funcionários registrem JSAs rapidamente.
- Medidas de controle que melhoram dinamicamente quanto mais você as usa.

### Enviar uma JSA de Central do funcionário

Envie uma análise de segurança no trabalho (JSA) para identificar possíveis riscos e medidas de controle relacionadas a esses riscos no seu ponto de trabalho.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: sn_hs_rm.jsa_reporter

**Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa**
Os funcionários também podem enviar JSAs de seus dispositivos móveis usando o ServiceNow® Aplicativo Now Mobile. Para obter mais informações, consulte Enviar uma JSA por meio de Aplicativo Now Mobile.

**Procedimento**

1. Navegar até **Todos** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. No Central do funcionário, selecione o menu **Saúde e segurança** e, em seguida **, Análise de segurança do trabalho**.
3. Selecione **Enviar uma JSA**.
4. No formulário, preencha os campos.
   a. Insira os detalhes do trabalho ou da tarefa que você está prestes a iniciar.
   b. Adicione todos os riscos identificados.
   c. Adicione quaisquer medidas de controle em vigor.

      **Dica:**
      Selecione um modelo da JSA no campo **Selecionar tipo de trabalho** para preencher automaticamente os riscos e controles predefinidos para o seu tipo de trabalho a partir do modelo. Para obter mais informações sobre modelos, consulte Modelos da JSA.

   d. Adicione todos os funcionários ou trabalhadores que foram informados junto com seus comentários ou anexos.

   Para obter mais informações sobre descrições de campo da JSA, consulte o formulário da JSA.
5. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Resultado

- A JSA foi enviada para seu trabalho ou tarefa. Para exibir suas JSAs enviadas, navegue até o menu **Saúde e segurança** no Central do funcionário e, em seguida, o link rápido **Exibir minhas JSAs**.
- A JSA também está listada na lista de JSAs em Espaço de saúde e segurança. Um gerente de risco [sn_hs_rm.jsa_manager] pode exibir todas as JSAs arquivadas navegando até Espaço de saúde e segurança e selecionando o ícone de ).

#### Exibir JSAs enviadas no espaço

Exibir todas as JSAs enviadas em Espaço de saúde e segurança. Todas as JSAs que os funcionários enviaram por meio de Central do funcionário ou ServiceNow® Aplicativo Now Mobile estão disponíveis para exibição no espaço.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hs_rm.jsa_manager ou sn_hs_rm.job_safety_analysis_reader

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Selecione o ícone ).
3. Na guia **JSAs**, em **JSAs**, abra a lista JSA.
   - Para JSAs ativas, selecione **Ativo**.
   - Para todas as JSAs, incluindo as ativas e expiradas, selecione **Todas**.
4. Na lista, selecione o registro a ser exibido.

#### Avaliação de risco de segurança

A avaliação de risco é um processo de identificação e avaliação de possíveis perigos e riscos associados a um processo, sistema, produto ou atividade e a implementação de medidas que ajudam a impedir ou mitigar esses riscos. O recurso permite a segurança das pessoas e reduz proativamente as taxas de incidentes de segurança.

A equipe de segurança realiza as seguintes atividades por meio do Espaço de saúde e segurança para conduzir suas avaliações de risco.

- Identifique e mantenha uma lista de riscos potenciais associados a cada tipo de trabalho. Eles também desenvolvem e implementam medidas de controle eficazes para eliminar ou minimizar os riscos associados a cada perigo.
- Cria matrizes de risco para definir níveis de risco para os perigos identificados.
- Cria e gerencia avaliações de risco para avaliar o risco usando matrizes de risco predefinidas.
- Recomenda ações para avaliações de risco, se aplicável.
- Se uma revisão e aprovação forem necessárias, o atribuirá a avaliação aos usuários apropriados.
- Usuários atribuídos revisam e aprovam as avaliações por meio de Central do funcionário.

#### Conduzir uma avaliação de risco de segurança

Realize uma avaliação de risco de segurança para identificar e gerenciar possíveis perigos e riscos e para garantir a segurança de seus funcionários e do público.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hs_rm.risk_assessment_manager ou sn_hs_rm.risk_assessment_writer

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Selecione o ícone de avaliação de risco ( ícone de ).
3. Na guia **Avaliação de risco**, selecione Avaliações de **risco** e, em seguida, **Todos**.
4. Selecione **Novo** para iniciar uma avaliação de risco.
5. No formulário, preencha os campos.
   Insira detalhes como quem está em risco, quem é responsável pelos controles, quem revisa e quem aprova esta avaliação de risco.

   Para obter mais informações sobre descrições de campo de risco, consulte Formulário de avaliação de risco.

6. **Opcional:** Se necessário, anexe uma imagem sobre o risco usando o ícone adicionar anexos (ícone ).
7. Selecione **Salvar**.
   As guias **Riscos e controles** e **Ações** de risco aparecem para esta avaliação de risco.
8. Liste todos os riscos identificados e escolha seus controles na guia **Riscos e controles**.
   Crie um registro de riscos e controles para cada risco identificado. Para obter mais informações, consulte Adicionar um risco e suas medidas de controle para uma avaliação de risco de segurança.
9. Se aplicável, atribua ações na guia Ações de **risco**.
   Para obter mais informações, consulte Adicionar uma ação para um risco de segurança.

### Resultado

O nível geral de risco, antes e depois dos controles, é baseado na severidade e na probabilidade de cada risco listado na guia **Riscos e controles**. É determinado com base no risco mais alto identificado na lista de riscos e controles. Os níveis de risco calculados aparecem nos campos **Risco antes dos controles** e **Risco depois dos controles** no cabeçalho do formulário da avaliação de risco.

### O que Fazer Depois

Depois que a avaliação de risco for concluída, atribua um revisor e um aprovador para ela, se necessário. Somente um usuário com a função de aprovador de avaliação de risco [sn_hs_rm.risk_assessment_approver] pode ser atribuído como aprovador.

## Adicionar um risco e suas medidas de controle para uma avaliação de risco de segurança

Para uma avaliação de risco, adicione um risco identificado e escolha medidas de controle para avaliar como elas afetam e atenuam o risco.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hs_rm.risk_assessment_manager ou sn_hs_rm.risk_assessment_writer

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Selecione o ícone de avaliação de risco ( ícone de ) e abra a avaliação de risco para adicionar o risco e o controle a.

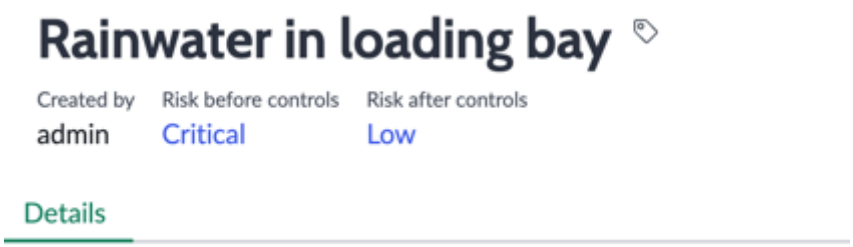
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Na guia **Riscos e controles**, selecione **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.
   a. Selecione um risco para executar sua avaliação e escolha a severidade e a probabilidade desse risco.
   b. Identifique o efeito que este risco pode ter, por exemplo, incêndios, e insira quais medidas de controle podem ajudar a evitá-lo.
   c. Escolha qual é a severidade e a probabilidade deste risco, depois que esses controles forem implementados.
5. Selecione **Salvar**.

### Resultado

- A matriz de risco da avaliação de risco associada avalia o nível de risco do perigo.
  - A severidade e a probabilidade do risco antes dos controles são avaliadas para mostrar o nível de risco do perigo no campo **Risco antes dos controles** no cabeçalho do formulário.
  - A severidade e a probabilidade do risco após os controles são avaliadas para mostrar o nível de risco do risco no campo **Risco após os controles** no cabeçalho do formulário. Após os controles, o nível de risco deve ser reduzido.




Para obter mais informações sobre o cálculo do nível de risco, consulte Formulário Matriz de risco.

- O registro de riscos e controles é listado na guia **Riscos e controles** da avaliação.

### O que Fazer Depois

Se uma avaliação de risco incluir mais de um perigo, crie um registro de risco e controles para cada um.

## Adicionar uma ação para um risco de segurança

Adicione uma ação para lidar com um risco identificado ou implemente medidas de controle necessárias para melhorar a segurança no local de trabalho. Você pode adicionar várias ações para um risco ou medida de controle.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hs_rm.risk_assessment_manager ou sn_hs_rm.risk_assessment_writer

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode criar ações corretivas e preventivas para eliminar um risco.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Selecione o ícone de avaliação de risco ( ícone de ) para abrir a guia **Avaliação de risco**.
3. Crie uma ação a partir de um registro de avaliação de risco ou da lista Ações de risco.
4. No formulário, preencha os campos.
5. No campo **Tipo**, selecione o tipo da ação.
   - **Corretiva**: uma ação tomada para eliminar o risco ou a situação indesejável para impedir que eles aconteçam novamente.
   - **Preventiva**: uma ação tomada para ajudar a evitar a ocorrência de tais riscos.
6. No campo **Grupo de atribuição**, selecione o grupo.
   Somente um grupo de saúde e segurança pode ser atribuído a um registro de ação. Para obter mais informações sobre grupos, consulte Grupos de Saúde e segurança.
7. Selecione **Salvar**.
8. **Opcional:** Se necessário, adicione mais ações para o risco ou a medida de controle.

### Resultado

- Se associada a uma avaliação de risco, a ação aparecerá na lista de ações na guia Ações de **risco** dessa avaliação.
- A ação também está listada na lista **Ações de risco** em Espaço de saúde e segurança.

### O que Fazer Depois

Você pode atribuir a ação a si mesmo ou a outro membro da equipe de segurança para começar a trabalhar nela.

## Referência do Gestão de incidentes de saúde e segurança

Usando os tópicos de referência, saiba mais sobre os componentes, como funções, tabelas, plug-ins e aplicações da Store que são instaladas quando você instala a aplicação Gestão de incidentes de saúde e segurança. Os tópicos de referência também fornecem informações adicionais sobre as listas e os formulários que você usa para configurar e usar Gestão de incidentes de saúde e segurança.

### Componentes instalados com Gestão de incidentes de saúde e segurança

Vários tipos de componentes são instalados com a instalação da aplicação Gestão de incidentes de saúde e segurança, incluindo tabelas, funções de usuário e trabalhos programados. A aplicação também instala aplicações da loja relacionadas se elas ainda não estiverem instaladas.

## Aplicações da Store instaladas

| Aplicativo da Store | Descrição |
|---|---|
| Gestão de incidentes de saúde e segurança | Permite registrar, rastrear e gerar relatórios sobre incidentes e observações de funcionários relacionados à segurança. Para |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Aplicativo da Store | Descrição |
|---|---|
| | obter mais informações, consulte Health and Safety Incident Management. |
| Workplace Core<br><br>[sn_wsd_core] | Habilita locais de trabalho para aplicações Saúde e segurança.<br><br>**Importante:**<br>A instalação da aplicação não instala os dados de demonstração do local para o modelo de local Workplace Core. Como solução alternativa, repare o plug-in Workplace Core com a opção **Carregar dados de demonstração**. |

## Funções instaladas

| Título da função [nome] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| Hierarquia do gerenciador de controles<br><br>[sn_hs_rm.hierarchy_of_controls_manager] | Criar, atualizar e excluir categorias de medida de controle | sn_hs_rm.hierarchy_of_controls_writer |
| Hierarquia do gravador de controles<br><br>[sn_hs_rm.hierarchy_of_controls_writer] | Criar e atualizar categorias de medida de controle | sn_hs_rm.hierarchy_of_controls_reader |
| Escritor de análise de segurança no trabalho<br><br>[sn_hs_rm.job_safety_analysis_writer] | • Criar e atualizar análises de segurança no trabalho (JSAs)<br>• Exibir registros da JSA arquivados | • sn_hs_rm.risk_category_reader<br>• sn_hs_rm.job_safety_analysis_reader<br>• sn_hs_rm.hazard_reader<br>• sn_hs_rm.hierarchy_of_controls_reader<br>• sn_wsd_core.location_reader<br>• sn_hs_rm.control_measure_reader |
| Gerenciador de risco<br><br>[sn_hs_rm.jsa_manager] | Gerente da equipe de risco que pode<br>• Exibir registros de análise de segurança no trabalho (JSA) no Espaço de saúde e segurança | • sn_hs_rm.job_safety_analysis_reader<br>• sn_ohs_im.workspace_user<br>• canvas_user<br>• sn_hs_rm.risk_data_manager |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Título da função [nome] | Descrição | Contém as funções |
| --- | --- | --- |
| | • Criar e atualizar análises de segurança no trabalho (JSAs) de Espaço de saúde e segurança<br>• Criar, atualizar e excluir:<br>  ○ Perigos<br>  ○ Medidas de controle<br>  ○ Modelos de análise de segurança no trabalho<br>  ○ Matrizes de risco, incluindo severidade, probabilidade e tolerância do risco | |
| Repórter de análise de segurança no trabalho<br><br>[sn_hs_rm.jsa_reporter] | • Exibir registros da JSA arquivados<br>• Enviar JSAs de Central do funcionário e Aplicativo Now Mobile<br>• Usar modelos da JSA ao enviar JSAs | • sn_hs_rm.job_safety_analysis_writer<br>• sn_hs_rm.template_reader |
| Aprovador de avaliação de risco<br><br>[sn_hs_rm.risk_assessment_approver] | • Trabalhar em tarefas de aprovação por meio de Central do funcionário<br>• Revisar e aprovar avaliações de risco | sn_hs_rm.risk_assessment_reader |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Título da função [nome] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| Gerente de avaliação de risco<br>[sn_hs_rm.risk_assessment_manager] | Gerente de avaliação de risco que pode:<br>• Criar matrizes de risco<br>• Realizar avaliações de risco<br>• Atribuir avaliações de risco ao aprovador | • sn_hs_rm.risk_assessment_writer<br>• sn_hs_rm.risk_assessment_approver |
| Gravador de avaliação de risco<br>[sn_hs_rm.risk_assessment_writer] | Criar e atualizar avaliações de risco | • sn_hs_rm.risk_assessment_reader<br>• sn_ohs_im.action_writer |
| Gerenciador de categoria de risco<br>[sn_hs_rm.risk_category_manager] | Criar, atualizar e excluir categorias de risco | sn_hs_rm.risk_category_writer |
| Gravador de categoria de risco<br>[sn_hs_rm.risk_category_writer] | Criar e atualizar categorias de risco | sn_hs_rm.risk_category_reader |
| Gerenciador de dados de risco<br>[sn_hs_rm.risk_data_manager] | Criar, atualizar e excluir<br>• Perigos<br>• Medidas de controle<br>• Modelos de análise de segurança no trabalho<br>• Matrizes de risco, incluindo severidade, probabilidade e tolerância do risco | sn_hs_rm.risk_data_writer |
| Gravador de dados de risco<br>[sn_hs_rm.risk_data_writer] | Criar e atualizar:<br>• Perigos<br>• Medidas de controle | • sn_hs_rm.risk_category_reader<br>• sn_hs_rm.hazard_reader<br>• sn_hs_rm.risk_matrix_reader<br>• sn_hs_rm.template_reader |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Título da função [nome] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| | • Modelos de análise de segurança no trabalho<br>• Matrizes de risco, incluindo severidade, probabilidade e tolerância do risco | • sn_hs_rm.hierarchy_of_controls_reader<br>• sn_wsd_core.location_reader<br>• sn_hs_rm.control_measure_reader |
| Leitor de matriz de risco<br>[sn_hs_rm.risk_matrix_reader] | Pode exibir matrizes de risco | Nenhum |
| Leitor de modelo da JSA<br>[sn_hs_rm.template_reader] | Pode exibir modelos de análise de segurança no trabalho | Nenhum |
| Leitor de medida de controle<br>[sn_hs_rm.control_measure_reader] | Pode exibir medidas de controle | Nenhum |
| Leitor de risco<br>[sn_hs_rm.hazard_reader] | Pode exibir riscos | Nenhum |
| Hierarquia do leitor de controles<br>[sn_hs_rm.hierarchy_of_controls_reader] | Pode exibir categorias de medida de controle | Nenhum |
| Leitor de análise de segurança no trabalho<br>[sn_hs_rm.job_safety_analysis_reader] | Pode exibir análises de segurança no trabalho | Nenhum |
| Leitor de avaliação de risco<br>[sn_hs_rm.risk_assessment_reader] | Pode exibir avaliações de risco e registros relacionados, como ações de risco | • sn_hs_rm.hazard_reader<br>• sn_hs_rm.risk_matrix_reader<br>• sn_wsd_core.location_reader<br>• sn_hs_rm.control_measure_reader<br>• sn_ohs_im.workspace_user |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Título da função [nome] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| | | • canvas_user<br>• sn_ohs_im.action_reader |
| Leitor de categoria de risco<br>[sn_hs_rm.risk_category_reader] | Pode exibir categorias de risco | Nenhum |

## Tabelas instaladas

| Tabela | Descrição |
|---|---|
| Medida de controle<br>[sn_hs_rm_control_measure] | Armazena todas as medidas de controle em vigor para ajudar a evitar ou mitigar os riscos em sua organização. |
| Perigo<br>[sn_hs_rm_hazard] | Armazena todos os riscos identificados e potenciais no local de trabalho relacionados a todos os trabalhos e tipos de tarefa em sua organização. |
| Hierarquia de controles<br>[sn_hs_rm_hierarchy_of_controls] | Armazena todas as categorias de medidas de controle em sua organização. Todos os controles relacionados a riscos em sua organização são organizados nessas categorias. |
| Análise de segurança no trabalho<br>[sn_hs_rm_job_safety_analysis] | Armazena todas as análises de segurança do trabalho (JSAs) enviadas pelos funcionários por meio de Central do funcionário e Aplicativo Now Mobile. |
| Avaliação de riscos<br>[sn_hs_rm_risk_assessment] | Armazena todos os registros de avaliações de risco realizadas. Esta tabela estende a tabela de tarefas de Saúde e segurança [sn_ohs_im_task]. |
| Categoria de risco<br>[sn_hs_rm_risk_category] | Armazena todas as categorias de risco para os perigos em sua organização. Todos os riscos do local de trabalho relacionados a todos os tipos de trabalho em sua organização são organizados nessas categorias de risco. |
| Riscos e controles<br>[sn_hs_rm_risk_controls] | Armazena todos os registros de riscos e controles associados a todas as avaliações de risco. |
| Matriz de risco<br>[sn_hs_rm_risk_matrix] | Armazena todas as matrizes de risco criadas para sua organização. |
| Tolerância do risco<br>[sn_hs_rm_risk_tolerance] | Armazena todos os registros de tolerância de risco associados a todas as matrizes de risco criadas. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Tabela | Descrição |
|---|---|
| Modelo<br><br>[sn_hs_rm_template] | Armazena todos os modelos da JSA com riscos e controles predefinidos para cada tipo de trabalho em sua organização. Esses modelos podem ser usados para enviar JSAs rapidamente. |

### Formulário de modelo da JSA

Os gerentes de risco podem usar o formulário de modelo para predefinir riscos e controles para cada tipo de trabalho em sua organização e criar modelos da JSA.

Para obter mais informações sobre como criar modelos da JSA, consulte Configurar um modelo da JSA.

#### Detalhes do modelo

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome deste modelo. |
| Descrição resumida | Descrição do modelo. |
| Localização do trabalho | Local de trabalho ou tarefa ao qual este modelo se aplica. |
| Riscos disponíveis | Todos os riscos ativos que estão disponíveis para serem adicionados ao modelo. Os riscos neste campo exibem itens da tabela Hazard [sn_hs_rm_hazard].<br><br>Marque a caixa de seleção de um risco para adicioná-lo à lista **Riscos selecionados**. |
| Riscos selecionados | Riscos selecionados para serem adicionados ao modelo. |
| Medidas de controle disponíveis | Todas as medidas de controle ativas que podem ser adicionadas ao modelo. Os controles neste campo exibem itens da tabela Medida de controle [sn_hs_rm_control_measure].<br><br>Marque a caixa de seleção de uma medida de controle para adicioná-la à lista de **medidas de controle selecionadas**. |
| Medidas de controle selecionadas | Controles que são selecionados para serem adicionados ao modelo. |
| Ativo | Opção para disponibilizar o modelo para uso. Um modelo deve estar ativo para ser usado. |

### Enviar formulário da JSA

Os funcionários podem usar o formulário Enviar JSA para analisar a segurança do trabalho no ponto de trabalho e criar uma JSA.

Para obter mais informações sobre como enviar uma JSA, consulte Enviar uma JSA de Central do funcionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Enviar formulário da JSA

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Inserir detalhes do trabalho | |
| Selecionar local de trabalho | Local de trabalho ou tarefa onde este trabalho e os riscos associados podem surgir ou existir. |
| Inserir local de trabalho manualmente | Local do trabalho ou da tarefa. Se o local do trabalho não estiver disponível no sistema, insira-o manualmente. |
| Inserir um nome da JSA | Nome desta JSA. |
| Selecionar tipo de trabalho | Modelo da JSA com riscos e controles predefinidos para o seu tipo de trabalho. Se você selecionar um modelo, todos os riscos e medidas de controle para o seu tipo de trabalho serão preenchidos automaticamente a partir do modelo.<br><br>Somente os modelos JSA ativos da tabela Modelo [sn_hs_rm_template] estão disponíveis nesta lista. Para obter mais informações, consulte Configurar um modelo da JSA. |
| Data e hora de início do trabalho | Data e hora em que o trabalho começa. |
| Data e hora de vencimento da JSA | Data e hora em que esta JSA para o seu trabalho expira. |
| Selecionar os riscos e os controles | |
| Selecionar riscos | Riscos potenciais que podem surgir ou existir para o seu trabalho ou tarefa. Selecione todos os riscos potenciais para o seu tipo de trabalho usando o botão **Selecionar riscos**.<br><br>Se você selecionou um modelo no campo **Selecionar tipo de trabalho**, os riscos serão selecionados automaticamente no modelo. No entanto, você pode adicionar ou remover riscos conforme necessário. Para remover riscos que não são relevantes para o seu trabalho, selecione o ícone de remoção ( de remoção). Para remover todos os riscos, selecione **Remover tudo**. |
| Outros riscos | Quaisquer outros riscos identificados e não disponíveis na janela Selecionar riscos. Insira-o manualmente para adicionar. |
| Selecionar medidas de controle | Medidas de controle possíveis para os riscos selecionados. Selecione todos os controles em vigor na sua organização usando o botão **Selecionar medidas de controle**.<br><br>Se você selecionou um modelo no campo **Selecionar tipo de trabalho**, as |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Enviar formulário da JSA

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | medidas de controle serão selecionadas automaticamente no modelo. No entanto, você pode adicionar ou remover controles conforme necessário. Para remover os controles que não são relevantes para o seu trabalho, selecione o ícone de remoção ( de remoção). Para remover todos os controles, selecione **Remover tudo**. |
| Outras medidas de controle | Quaisquer outras medidas de controle que devem estar em vigor e não estão disponíveis na janela Selecionar medidas de controle. Insira-o manualmente para adicionar. |
| Adicionar mais detalhes | |
| Selecionar funcionários que foram informados | Funcionários que foram informados sobre os riscos e controles relacionados a este trabalho em seu local de trabalho.<br><br>Normalmente, eles são os funcionários que podem ser afetados por esta JSA e devem estar cientes disso. |
| Adicionar trabalhadores informados | Nomes de quaisquer outros trabalhadores que foram informados sobre os riscos e controles relacionados a este trabalho em seu local de trabalho. |
| Adicionar observações | Quaisquer comentários relacionados ao seu trabalho ou a esta JSA. |
| Adicionar anexos | Anexos como imagem, vídeo ou documento relacionado a este trabalho ou à JSA. |

### Formulário Matriz de risco

A equipe de segurança pode usar as matrizes de risco para criar e conduzir avaliações de risco no Espaço de saúde e segurança.

Para obter mais informações, consulte Conduzir uma avaliação de risco de segurança.

### Detalhes da matriz de risco

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Detalhes da matriz de risco | |
| Número | Número exclusivo gerado pelo sistema para a matriz de risco. |
| Descrição resumida | Breve descrição sobre a matriz de risco. |
| Grade de matriz | Tamanho da grade a ser usada, por exemplo, 4*4 e 5*5. |
| Ativo | Opção para disponibilizar a matriz para uso. Uma matriz de risco deve estar ativa para ser usada. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

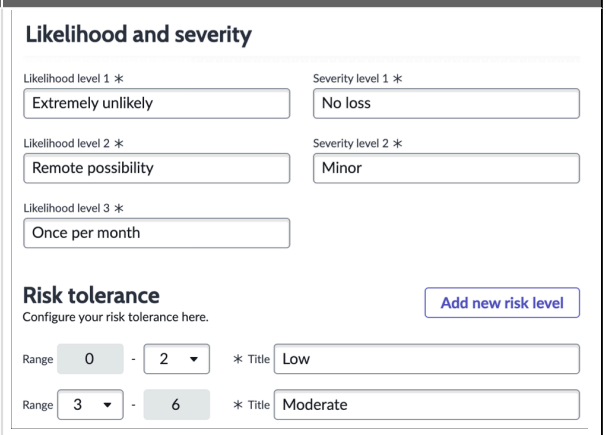
### Detalhes da matriz de risco

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Probabilidade e gravidade | |
| Nível de probabilidade | Descrição do nível de probabilidade. Essas descrições são usadas para preencher as opções de probabilidade nas avaliações de risco em que essa matriz é usada.<br><br>O número de níveis de probabilidade é baseado no tamanho da grade selecionado. Por exemplo, para uma grade de matriz de tamanho 5 * 2, há cinco níveis de probabilidade. |
| Nível de gravidade | Descrição do nível de severidade. Essas descrições são usadas para preencher as opções de severidade nas avaliações de risco em que essa matriz é usada.<br><br>O número de níveis de severidade é baseado no tamanho da grade selecionado. Por exemplo, para uma grade de matriz de tamanho 5 * 2, há dois níveis de severidade. |
| Tolerância do risco | |
| Tolerância do risco | Intervalo e descrição do nível de risco. Selecione um intervalo e insira um título para ele.<br><br>Este intervalo e título de tolerância de risco calcula o nível de risco de um perigo no cabeçalho do formulário de avaliação de risco. Para obter mais informações, consulte Risco e controles para uma avaliação de risco de segurança.<br><br>O valor do intervalo é determinado multiplicando o nível de probabilidade pelo nível de severidade. Por exemplo, de acordo com a grade na imagem a seguir, um risco com probabilidade de nível 3 (uma vez por mês) e severidade de nível 2 (menor) tem uma tolerância de risco de 3 * 2 = 6. O nível de risco desse risco é no intervalo de 3 a 6, portanto, seu nível de risco é exibido como Moderado. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Detalhes da matriz de risco

| Campo | Descrição |
|---|---|
| |  |

## Formulário de avaliação de risco

Os gerentes de avaliação de risco podem usar o formulário de avaliação de risco para conduzir suas avaliações de risco.

Para obter informações sobre como realizar avaliações de risco, consulte Conduzir uma avaliação de risco de segurança.

### Detalhes das avaliações de riscos

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome da avaliação de risco. |
| Descrição resumida | Breve descrição sobre esta avaliação de risco. |
| Estado | Estado da avaliação de risco. |
| Aprovação | Estado de aprovação desta avaliação de risco. |
| Local | Local ao qual esta avaliação de risco se aplica. |
| Selecione uma matriz de risco | Matriz de risco usada na avaliação de risco para avaliar os níveis de risco dos perigos selecionados. A matriz determina o nível de risco, antes e depois dos controles, com base na severidade e na probabilidade do perigo.<br><br>Os itens neste campo exibem matrizes ativas da tabela Matriz de risco [sn_hs_rm_risk_matrix]. Se houver apenas uma matriz ativa, ela será selecionada por padrão. |
| Pessoas em risco | Nomes dos funcionários, grupos de usuários ou qualquer outra pessoa em risco. |
| Pessoas responsáveis para controle | Nomes dos funcionários ou grupos de usuários responsáveis pela implementação de medidas de controle. |
| Descrição | Descrição detalhada sobre esta avaliação de risco. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Detalhes das avaliações de riscos**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Atribuir ao revisor | Revisor da avaliação de risco.<br><br>Se necessário, selecione um revisor após a conclusão da avaliação de risco. |
| Atribuir ao aprovador | Aprovador da avaliação de risco.<br><br>Selecione um aprovador após a conclusão da avaliação de risco. Somente um usuário com a função de aprovador de avaliação de risco [sn_hs_rm.risk_assessment_approver] pode ser atribuído como aprovador.<br><br>**Nota:** Somente um usuário com a função de gerente de avaliação de risco [sn_hs_rm.risk_assessment_manager] pode atribuir uma avaliação de risco a um aprovador. |
| Comentários adicionais | Quaisquer comentários relacionados à avaliação. |

### Domain Separation e Gestão de incidentes de saúde e segurança

A separação de domínio é compatível com Gestão de incidentes de saúde e segurança. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

## Nível de suporte: Básico

- Lógica de negócios: confirme se os dados vão para o domínio adequado para os casos de uso do provedor de serviço de aplicativo.
- O aplicativo oferece suporte à separação de domínio em tempo de execução. O Domain Separation inclui separação de domínio de interface do usuário, chaves de cache, relatórios, acúmulos e agregações.
- O proprietário da instância deve configurar o aplicativo para funcionar em vários locatários.

Exemplo de caso de uso: quando um SP (service provider, provedor de serviço) usa o bate-papo para responder à mensagem de um locatário-cliente, o cliente deve conseguir ver a resposta do SP.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

## Visão geral

Todas as tabelas no Gestão de incidentes de saúde e segurança podem ser separadas por domínio e incluir o campo de separação de domínio necessário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Como o Domain Separation funciona no Gestão de incidentes de saúde e segurança

- Cada tabela em Gestão de incidentes de saúde e segurança inclui os campos de separação de domínio **Domínio** e **Caminho**do domínio .
- Os clientes podem usar esses campos para configurar a separação de domínio em sua implementação de Gestão de incidentes de saúde e segurança.

**Tópicos relacionados**

Domain Separation para provedores de serviço

## Experiência de dispositivos móveis Saúde e segurança

Permita que seus funcionários enviem incidentes e observações de saúde e segurança, análises de segurança no trabalho (JSAs), acessem a base de conhecimento de segurança e muito mais em seus dispositivos móveis usando o ServiceNow Aplicativo Now Mobile.

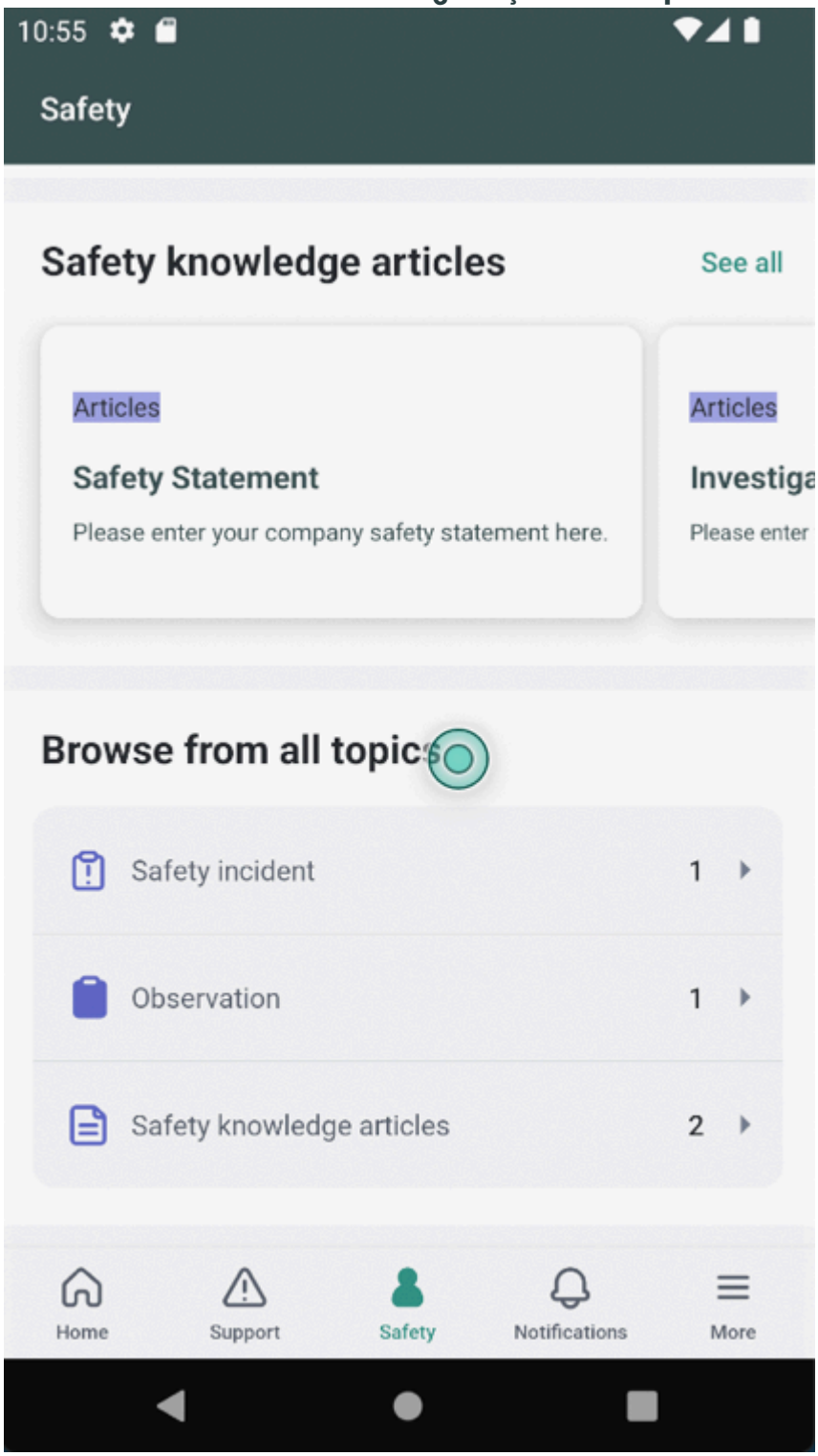
Os funcionários podem usar o Aplicativo Now Mobile para fazer as seguintes tarefas a qualquer momento usando o dispositivo móvel:

- Enviar incidentes e observações de segurança
- Enviar análises de segurança no trabalho
- Acessar a base de conhecimento de saúde e segurança da empresa

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Gestão de incidentes de saúde e segurança em um dispositivo Android**




## Configure Aplicativo Now Mobile para acessar aplicações Saúde e segurança

Configure o Aplicativo Now Mobile para acessar ServiceNow Saúde e segurança aplicações para enviar incidentes de segurança, observações e análises de segurança do trabalho (JSAs).

### Antes de Iniciar

Certifique-se de que a instância ServiceNow a ser configurada em Aplicativo Now Mobile tenha as seguintes aplicações instaladas com os dados de demonstração:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Gestão de incidentes de saúde e segurança para enviar incidentes e observações de segurança.

  **Nota:**
  Os dados de demonstração de Gestão de incidentes de saúde e segurança incluem o inicializador necessário para abri-lo no Aplicativo Now Mobile.

- Gestão de incidentes de saúde e segurança para enviar JSAs.

Função necessária: none

### Procedimento

1. Baixe o Aplicativo Now Mobile.
   - Para a plataforma iOS, baixe na App Store Apple.
   - Para a plataforma Android, baixe na Play Store Google.

   Para obter mais informações sobre como usar este aplicativo para celular, consulte Now Mobile app.
2. Abra o Aplicativo Now Mobile e toque no ícone de adição (**+**).
3. Adicione sua instância ServiceNow inserindo o endereço da instância.
4. **Opcional:** No campo **Inserir apelido**, insira um alias para identificar rapidamente a instância.
5. Toque em **Salvar e fazer login**.
6. Faça login na sua instância.

### Resultado

- Para uma instância com a aplicação Gestão de incidentes de saúde e segurança, a opção **Segurança** aparece na barra de navegação do Aplicativo Now Mobile no seu dispositivo móvel. Esta opção permite que você acesse a aplicação Gestão de incidentes de saúde e segurança por meio do dispositivo móvel.

  **Nota:**
  A opção **Segurança** aparecerá somente se os dados de demonstração forem instalados com Gestão de incidentes de saúde e segurança na instância ServiceNow configurada.

- Para uma instância com a aplicação Gestão de incidentes de saúde e segurança, o link rápido **Criar uma análise de segurança no trabalho** aparece na guia **Início** do Aplicativo Now Mobile no seu dispositivo móvel.

## Adicionar guia do inicializador Saúde e segurançaAplicativo Now Mobile à configuração []

Adicione uma guia de tela do inicializador Saúde e segurança à sua configuração Aplicativo Now Mobile. Com esta guia do inicializador, seus funcionários podem abrir a aplicação [ Gestão de incidentes de saúde e segurança no Aplicativo Now Mobile em seu dispositivo móvel.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ohs_im.admin e admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- Use este procedimento somente se os dados de demonstração não estiverem incluídos na aplicação ServiceNowGestão de incidentes de saúde e segurança na instância [] que precisa ser configurada no Aplicativo Now Mobile.

  Os dados de demonstração desta aplicação incluem o inicializador necessário para abri-la no Aplicativo Now Mobile.

- O Aplicativo Now Mobile é criado usando o ServiceNow Construtor de apps para celular. Portanto, certifique-se de estar familiarizado com os fundamentos básicos do Construtor de apps para celular .

Para obter mais informações sobre como configurar uma guia na barra de navegação do Aplicativo Now Mobile, consulte Configuração de uma guia da tela do inicializador .

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Sistema Móvel** > **Construtor de apps para celular**.
2. Na tela de seleção do escopo da aplicação, selecione o escopo da aplicação como **Health and Safety Incident Management**.
3. Selecione **Todos os registros móveis** no menu à esquerda.
4. Na lista Tipo de registro, selecione a **guia Inicializador [sys_sg_applet_launcher_tab]**e, em seguida, selecione **Novo**.
   A nova tela da guia do inicializador é exibida, e você pode criar uma guia para Saúde e segurança.
5. No formulário, preencha os campos.

**Formulário da guia do inicializador**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Rótulo | Nome exibido para a guia da barra de navegação. Para Saúde e segurança, insira Segurança. |
| Ativo | Alterna que define se a guia da barra de navegação está ativa. As guias inativas da barra de navegação não ficam visíveis. |
| Iniciador | Tela do inicializador que aparece quando você toca na guia.<br><br>Clique em **Escolher** e selecione **Inicializador OHS**. |
| Ícone | Ícone exibido para sua guia de navegação. |

6. Selecione **Salvar**.

## Enviar um incidente de segurança ou observação por meio do Aplicativo Now Mobile

Envie um incidente ou observação de segurança para denunciá-lo ao departamento de segurança da sua organização.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ohs_im.requestor

### Procedimento

1. Abra o Aplicativo Now Mobile no seu dispositivo móvel.
2. Na barra de navegação, toque em **Segurança**.
3. Na seção **Procurar em todos os tópicos** da página, toque em um tópico para abrir itens da categoria.
   - Para relatar um incidente, toque em Incidente de **segurança** e em **Relatar incidente de integridade e segurança**.
   - Para relatar uma observação, toque em **Observações** e em **Relatar observação de saúde e segurança**.
4. Preencha os campos.
5. Toque em **Enviar**.
   Uma mensagem de confirmação com o número do incidente ou da observação aparece na tela.
6. **Opcional:** Toque no número do incidente ou da observação para revisá-lo ou atualizar qualquer campo.
7. Toque em **Fechar** para retornar à lista de tópicos de segurança.

## Acessar artigos de conhecimento de segurança por meio do Aplicativo Now Mobile

Acesse a base de conhecimento de saúde e segurança da sua empresa em seu dispositivo móvel usando o ServiceNow Aplicativo Now Mobile.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ohs_im.requestor

### Procedimento

1. Abra o Aplicativo Now Mobile no seu dispositivo móvel.
2. Na barra de navegação, toque em **Segurança**.
3. Abra o artigo de conhecimento necessário em uma dessas áreas da página.
   - Na seção **Navegar de todos os tópicos** na página, toque em **Artigos de conhecimento de segurança** e, em seguida, toque no artigo de conhecimento necessário.
   - Na seção **Artigos de conhecimento de segurança** na página, toque no artigo de conhecimento necessário.

## Enviar uma JSA por meio de Aplicativo Now Mobile

Envie uma análise de segurança no trabalho (JSA) para identificar os riscos relacionados ao seu trabalho e identificar as medidas de controle que devem estar em vigor no seu ponto de trabalho.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hs_rm.jsa_reporter

### Procedimento

1. Abra o Aplicativo Now Mobile no seu dispositivo móvel.
2. Na barra de navegação, toque em **Página inicial**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Na seção **Links rápidos** da página, toque **em Criar uma análise de segurança no trabalho**.
4. Preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre descrições de campo da JSA, consulte o formulário da JSA.
5. Toque em **Enviar**.
   Uma mensagem de confirmação com um link para abrir a JSA aparece na tela.
6. **Opcional:** Toque no link para abrir e revisar a JSA.

### Resultado

- A JSA foi enviada para seu trabalho ou tarefa. Para exibir suas JSAs enviadas, navegue até a seção **Meus itens** na página **inicial**, toque em **Minhas análises de segurança no trabalho**e toque na JSA necessária.
- A JSA também está listada na lista de JSAs em Espaço de saúde e segurança. Um gerente de risco [sn_hs_rm.jsa_manager] pode exibir todas as JSAs arquivadas navegando até Espaço de saúde e segurança e selecionando o ícone de ).

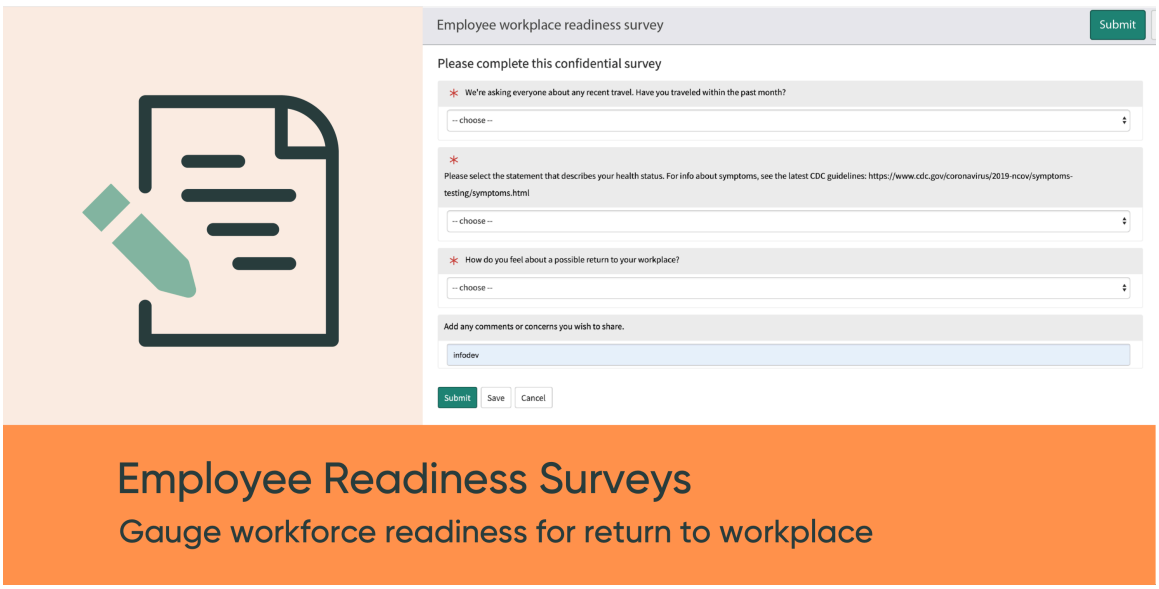
## Safe Workplace

ServiceNow® Safe Workplace As aplicações ajudam a reabrir seus locais de trabalho e oferecem suporte à saúde e à segurança de seus funcionários após emergências e pandemias como a COVID-19.

### Prontidão da força de trabalho

Ajude os funcionários a retornar ao local de trabalho quando estiverem com saúde e prontos com as seguintes Safe Workplace aplicações.

**Employee Readiness Surveys**

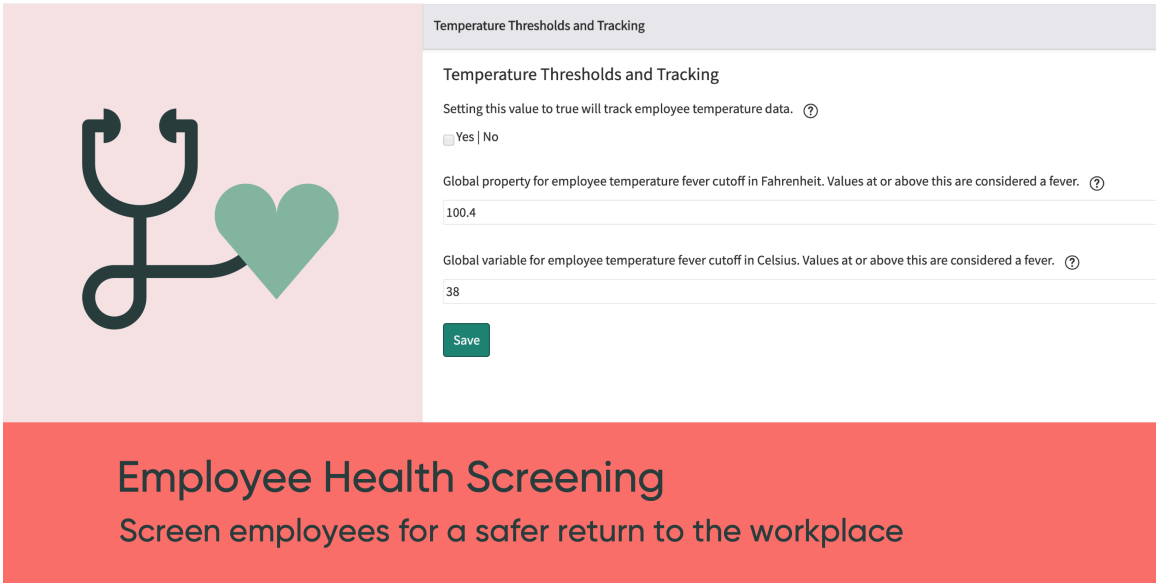



Com a aplicação ServiceNow® Employee Readiness Surveys, envie pesquisas para ajudar a avaliar se os funcionários estão prontos para retornar ao local de trabalho. Faça perguntas para obter informações sobre como os funcionários se sentem em relação ao retorno ao trabalho, seu estado de saúde atual e preocupações subjacentes, como saúde pessoal, obrigações familiares e preocupação com a segurança no local de trabalho. Com base nas respostas, você pode medir e determinar as etapas necessárias para ajudar os funcionários a se sentirem seguros após o retorno.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Employee Health Screening

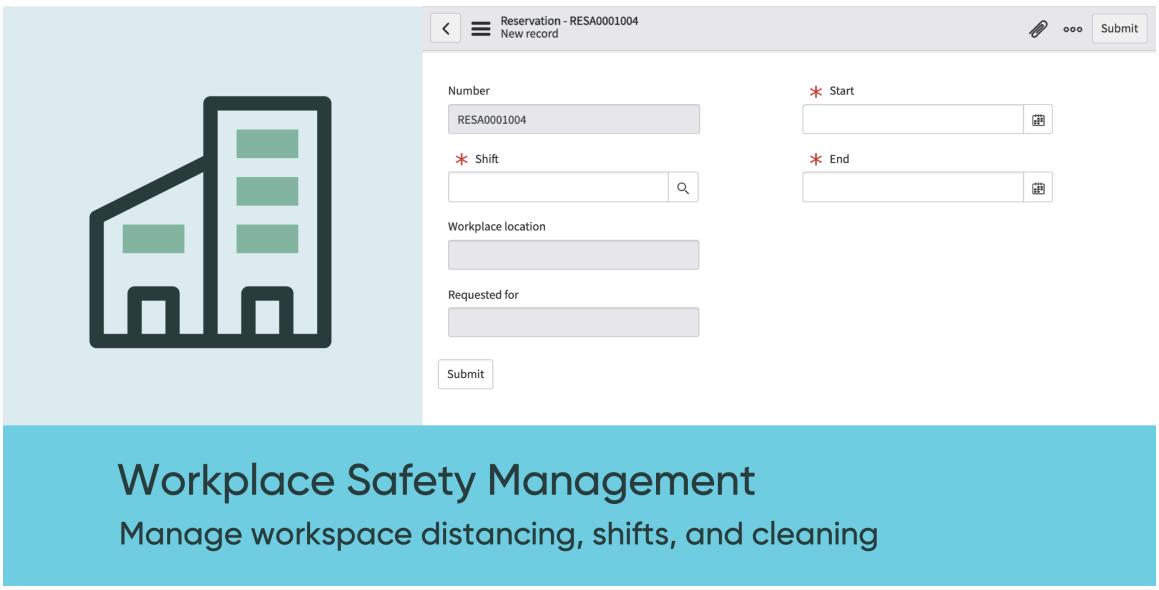



A aplicação ServiceNow® Employee Health Screening permite que os empregadores verifiquem os funcionários antes de entrar no local de trabalho para garantir a conformidade com os requisitos de entrada do empregador, como verificação de temperatura e equipamento de proteção individual (EPI). Com base em seus próprios critérios, os empregadores podem determinar se é seguro para o funcionário entrar no local de trabalho. Os empregadores podem usar um painel de relatórios para exibir tendências por locais e registrar o retorno dos funcionários às suas instalações.

## Prontidão do local de trabalho

Prepare seu local de trabalho para o retorno dos funcionários com as seguintes Safe Workplace aplicações.

### Workplace Core



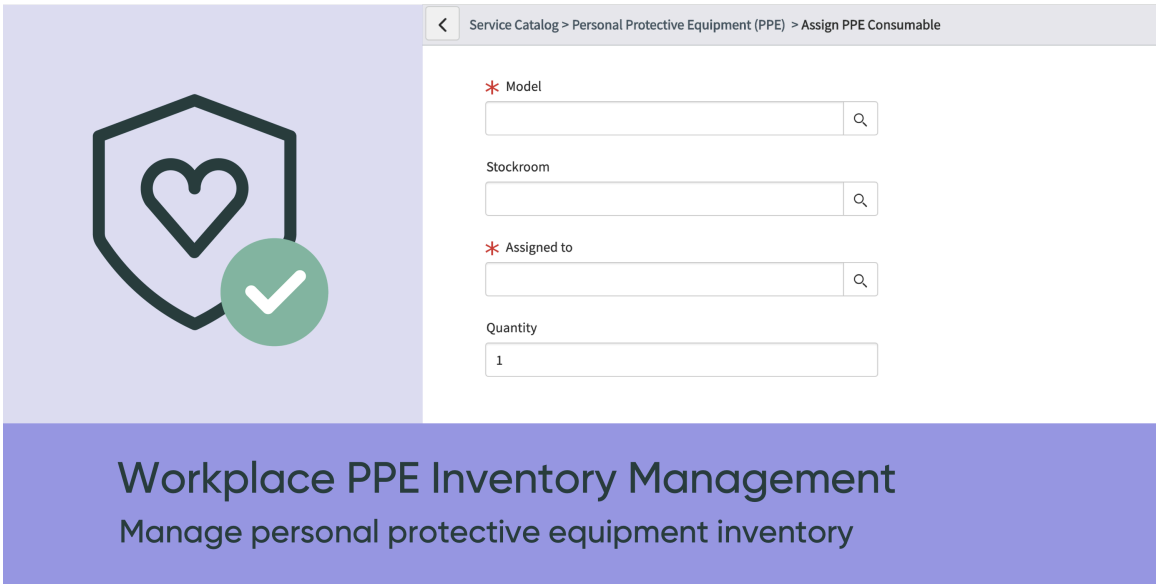

Usando a aplicação ServiceNow® Workplace Core, configure rapidamente espaços limpos e socialmente distantes para o retorno dos funcionários. Com os líderes de departamento, os gerentes de serviço do local de trabalho podem reservar espaços disponíveis para funcionários em turnos. Os espaços podem ser programados para limpeza antes e depois desses turnos. Por

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

meio de relatórios e painéis, os gerentes do local de trabalho podem exibir quantos espaços disponíveis foram reservados. Os gerentes do local de trabalho também têm uma exibição em tempo real de todos os status da tarefa de limpeza, incluindo um histórico completo da trilha de auditoria.

**Gestão de inventário de equipamento de proteção individual do local de trabalho**

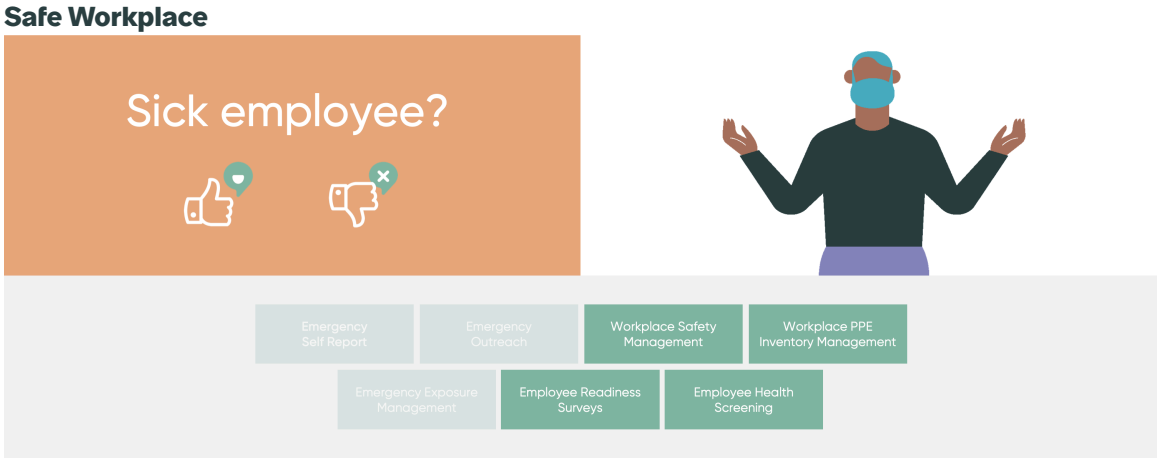



A aplicação ServiceNow® Gestão de inventário de equipamento de proteção individual do local de trabalho ajuda a gerenciar e monitorar as necessidades do local de trabalho para os equipamentos de segurança fornecidos à sua força de trabalho. Um painel fornece uma exibição abrangente do inventário por instalação, um escopo agregado de todo o local de trabalho e dados históricos sobre como os níveis de equipamento mudaram ao longo do tempo. Você pode atualizar os níveis de inventário atuais diariamente para uma gestão de inventário precisa e em tempo real.

Use as aplicações Safe Workplace juntas para automatizar fluxos de trabalho para determinar a prontidão e as necessidades de seus funcionários para retornar ao trabalho, preparar espaços de trabalho limpos e socialmente distantes e gerenciar o inventário de equipamentos de segurança para sua força de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




Use these apps together to support both scenarios:

| Sick | Not sick |
| --- | --- |
| Check body temperature and ask sick employees to return home | Assign shifts, reserve workspaces, and issue PPE to healthy employees |

## Aviso sobre o uso por organizações

Todas as decisões relacionadas à implementação desta aplicação são de responsabilidade exclusiva da organização que utiliza este aplicativo. As organizações concordam que o uso da aplicação não é uma representação pela ServiceNow em relação à conformidade da aplicação com qualquer lei ou regulamentação e qualquer linguagem sugerida fornecida pronta para uso com a aplicação não constitui aconselhamento jurídico pela ServiceNow.

As organizações permanecem as únicas responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com a lei aplicável, incluindo (mas não se limitando a) leis trabalhistas e de proteção de dados, e devem modificar qualquer linguagem nos modelos fornecidos para atender aos requisitos específicos das organizações.

## Aviso sobre o uso por agências governamentais

A ServiceNow está oferecendo este aplicativo para agências governamentais e seus usuários autorizados, não para funcionários do governo em suas capacidades individuais. O uso desta aplicação está sendo oferecido gratuitamente por um período limitado ou estendido e sem expectativa de pagamento da agência governamental para ServiceNow para uso durante esse período, tampouco o uso cria uma obrigação futura real ou implícita em nome do governo. ServiceNow nega expressamente quaisquer reivindicações futuras de pagamento da agência em conexão com o uso da aplicação. Os clientes do governo são os únicos responsáveis por confirmar com o Departamento de Ética da agência ou seu representante autorizado que a aceitação e o uso da aplicação são permitidos.

Todas as decisões relacionadas à implementação desta aplicação são de responsabilidade exclusiva da agência do governo que utiliza este aplicativo. As organizações permanecem as únicas responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com as leis e regulamentações aplicáveis, incluindo (mas não se limitando a) leis trabalhistas e de proteção de dados, e devem modificar qualquer linguagem nos modelos fornecidos para atender aos requisitos específicos da agência.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Employee Readiness Surveys

A aplicação ServiceNow® Employee Readiness Surveys permite avaliar a prontidão de sua força de trabalho para retornar ao local de trabalho, solicitando que os usuários concluam uma pesquisa.

Employee Readiness Surveys é uma aplicação que você instala para usar com Emergency Outreach. Para obter informações sobre Emergency Outreach e como as pesquisas são enviadas por meio de notificações de divulgação, consulte Emergency Outreach.

Depois de instalar a aplicação, o administrador de check-in de Emergency Outreach pode exibir e editar as perguntas da pesquisa para atender às suas necessidades. Novas pesquisas podem ser adicionadas, por exemplo, para avaliar usuários em diferentes regiões ou abordar outras preocupações.

O administrador de check-in envia as pesquisas para públicos-alvo usando os métodos de notificação Emergency Outreach.

### Usar com outras aplicações  Safe Workplace Suite

Employee Readiness Surveys

### Safe Workplace Suite  para clientes federais

Os clientes federais que usam ambientes IL4 ou FedRAMP verão as aplicações Safe Workplace Suite prontas e disponíveis para instalação em suas instâncias de não produção sem precisar fazer solicitações especiais. As licenças são necessárias para usar aplicações Safe Workplace Suite  em instâncias de produção. Os clientes são responsáveis por configurar os aplicativos para atender às regulamentações e diretrizes federais dos EUA.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Instruções de instalação para ambientes federais e auto-hospedados**

| Tipo | Instruções |
| --- | --- |
| Comercial no local | Visite o ServiceNow® Store para baixar e instalar a aplicação. |
| Federal hospedado | Veja o Downloads federais para o Emergency Response Management e Safe Workplace Suite Aplicativos [KB0030260] artigo no Help Center da Store para obter mais informações. |
| Federal no local | Se você é um cliente federal no local e deseja instalar esta aplicação, entre em contato com seu representante de vendas ou abra um Now Support ou tíquete HIWAVE. No tíquete, solicite que seja roteado para a equipe SHOT.<br><br>Veja o Downloads federais para o Emergency Response Management e Safe Workplace Suite Aplicativos [KB0030260] artigo no Help Center da Store para obter mais informações. |
| No local | Veja o Downloads comerciais para o Emergency Response Management e Safe Workplace Suite Aplicativos [KB0030258] artigo no Help Center da Store para obter mais informações. |

## Domain Separation para a aplicação Employee Readiness Surveys

As pesquisas são configuradas e gerenciadas por meio da aplicação Gestão de enquetes na sua instância ServiceNow. Para obter informações sobre como a separação de domínio é compatível, consulte Separação de domínio para Survey Management .

## Aviso sobre o uso por organizações

Todas as decisões relacionadas à implementação desta aplicação são de responsabilidade exclusiva da organização que utiliza este aplicativo. As organizações concordam que o uso da aplicação não é uma representação pela ServiceNow em relação à conformidade da aplicação com qualquer lei ou regulamentação e qualquer linguagem sugerida fornecida pronta para uso com a aplicação não constitui aconselhamento jurídico pela ServiceNow.

As organizações permanecem as únicas responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com a lei aplicável, incluindo (mas não se limitando a) leis trabalhistas e de proteção de dados, e devem modificar qualquer linguagem nos modelos fornecidos para atender aos requisitos específicos das organizações.

## Aviso sobre o uso por agências governamentais

A ServiceNow está oferecendo este aplicativo para agências governamentais e seus usuários autorizados, não para funcionários do governo em suas capacidades individuais. O uso desta aplicação está sendo oferecido gratuitamente por um período limitado ou estendido e sem expectativa de pagamento da agência governamental para ServiceNow para uso durante esse período, tampouco o uso cria uma obrigação futura real ou implícita em nome do governo. ServiceNow nega expressamente quaisquer reivindicações futuras de pagamento da agência em conexão com o uso da aplicação. Os clientes do governo são os únicos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

responsáveis por confirmar com o Departamento de Ética da agência ou seu representante autorizado que a aceitação e o uso da aplicação são permitidos.

Todas as decisões relacionadas à implementação desta aplicação são de responsabilidade exclusiva da agência do governo que utiliza este aplicativo. As organizações permanecem as únicas responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com as leis e regulamentações aplicáveis, incluindo (mas não se limitando a) leis trabalhistas e de proteção de dados, e devem modificar qualquer linguagem nos modelos fornecidos para atender aos requisitos específicos da agência.

### Como instalar Employee Readiness Surveys

Você pode instalar o Employee Readiness Surveys se tiver a função de administrador. A instalação de Employee Readiness Surveys adiciona opções de notificação e uma pesquisa de prontidão de integridade padrão ao aplicativo Emergency Outreach.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: administrador

**Instruções de instalação para ambientes federais e auto-hospedados**

| Tipo | Instruções |
|---|---|
| Comercial no local | Visite o ServiceNow® Store para baixar e instalar a aplicação. |
| Federal hospedado | Veja o Downloads federais para o Emergency Response Management e Safe Workplace Suite Aplicativos [KB0030260] artigo no Help Center da Store para obter mais informações. |
| Federal no local | Se você é um cliente federal no local e deseja instalar esta aplicação, entre em contato com seu representante de vendas ou abra um Now Support ou tíquete HIWAVE. No tíquete, solicite que seja roteado para a equipe SHOT.<br><br>Veja o Downloads federais para o Emergency Response Management e Safe Workplace Suite Aplicativos [KB0030260] artigo no Help Center da Store para obter mais informações. |
| No local | Veja o Downloads comerciais para o Emergency Response Management e Safe Workplace Suite Aplicativos [KB0030258] artigo no Help Center da Store para obter mais informações. |

Se você assinou Safe Workplace Suite e já tem alguns dos aplicativos instalados, consulte a seguinte ordem de instalação para os aplicativos restantes.

- Emergency Outreach (sn_imt_checkin)
- Employee Health Screening (sn_imt_monitoring)
- Gestão de inventário de EPI no local de trabalho (sn_imt_ppe)
- Employee Readiness Surveys (sn_imt_readiness)
- Conjunto de dados de saúde global da COVID-19 (sn_imt_c19datafeed)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Contact Tracing (sn_imt_tracing)
- Emergency Self Report (sn_imt_quarantine)
- Workplace Core (sn_wsd_core)
- Painel do Safe Workplace (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)
- Employee Travel Safety (sn_imt_travel)
- Testes de saúde e segurança (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O formulário Enviar Outreach em Emergency Outreach tem uma opção para enviar uma pesquisa em vez de uma solicitação de status de integridade. Usuários com a função sn_imt_checkin.checkin_admin se tornam proprietários da pesquisa de prontidão de integridade de exemplo.

### Procedimento

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Pesquise Pesquisas de preparação do funcionário.
3. Selecione **Instalar**.

   A caixa de diálogo de instalação da aplicação é aberta.
4. **Opcional:** Carregue os dados de demonstração marcando a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.

   (Optional) Para obter informações sobre como instalar ou reinstalar dados de demonstração após a instalação inicial, consulte o artigo Solução alternativa para instalar dados de demonstração se a aplicação já estiver instalada [KB0722909] na Base de conhecimento Now Support.
5. Selecione **Instalar**.
6. Quando a instalação estiver concluída, selecione **Fechar**.

### Resultado

Employee Readiness Surveys está instalado em sua instância. Use-o navegando até o app Emergency Outreach.

## Configurar Employee Readiness Surveys notificações

O administrador pode adicionar ou modificar Employee Readiness Surveys notificações. Usuários com a função sn_imt_checkin.checkin_admin ou survey_admin podem exibir a pesquisa do sistema de base e copiá-la para fazer mudanças ou adicionar uma nova pesquisa.

## Modificar a notificação Employee Readiness Surveys

Modifique a notificação por e-mail do sistema de base Employee Readiness Surveys.

### Antes de Iniciar

Revise os detalhes sobre como planejar, criar e modificar notificações do sistema começando com Criar uma notificação por e-mail .

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Emergency Outreach** > **Enviar Outreach**e selecione a guia Configuração de conteúdo.
2. No campo **Modo de resposta**, selecione **Pesquisa**.
   O campo **Pesquisa** é exibido e a entrada no campo **Notificação** muda para **Pesquisas do Outreach**.
3. Selecione o ícone de visualização (ícone de ) ao lado do campo **Notificação** e selecione **Abrir registro**.
4. No formulário de notificação desta notificação de Pesquisas de divulgação, modifique os detalhes conforme necessário.
   Mantenha o valor da tabela Instância de avaliação padrão [asmt_assessment_instance].
5. Selecione **Visualizar notificação** e verifique as mudanças.
6. Quando finalizar, selecione **Atualizar**.

### Resultado

A notificação modificada é usada para notificações futuras Employee Readiness Surveys.

## Adicionar uma notificação por e-mail Employee Readiness Surveys

Adicione uma nova notificação por e-mail Employee Readiness Surveys para usar em Emergency Outreach para enviar o link da pesquisa.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

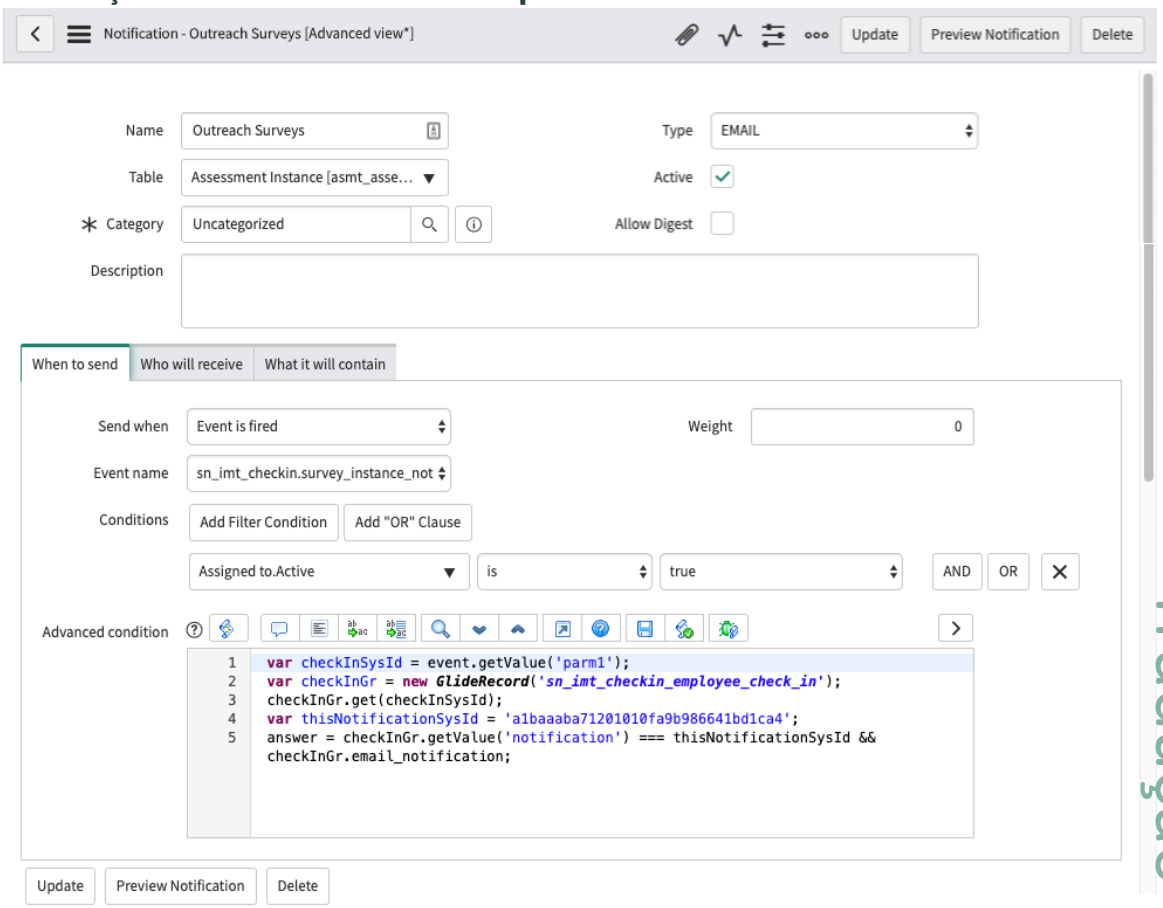
### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Notificações do Sistema** > **E-mail** > **Notificações**.
2. Revise a notificação por e-mail existente das **Pesquisas do Outreach** para se familiarizar com os scripts e outras configurações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Notificação do sistema de base das Pesquisas de alcance**




3. Selecione **Novo**.
4. No campo **Tabela**, selecione a tabela Pesquisas de extensão [sn_imt_checkin_employee_check_in].
5. Na guia Quando enviar, defina as condições.
   - Defina os critérios de **condições** conforme mostrado na imagem da notificação do sistema de base.
   - Insira o script *de condição avançada* com a seguinte mudança.

     Para esta linha: `var thisNotificationSysId = 'a1baaaba71201010fa9b986641bd1ca4';`

     Substitua o sys_id pela notificação do sys_id que você está adicionando. Para obter o sys_id, abra o menu de ações adicionais e selecione **Copiar sys_id**.
6. Na guia Quem receberá, abra **Usuários/Grupos nos campos** e selecione **Atribuído a**.
7. Na guia O que conterá, preencha as informações restantes.
8. Selecione **Enviar**.
9. Na lista Notificações, abra a notificação que você adicionou e selecione **Visualizar notificação**.
10. Revise a notificação e faça as modificações necessárias.
11. Selecione **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Configurar Employee Readiness Surveys.

Analise a pesquisa de prontidão do local de trabalho do funcionário padrão instalada com o app Employee Readiness Surveys. Modifique a pesquisa ou crie uma ou mais pesquisas para usar com base nas preocupações de prontidão que você deseja abordar e em quaisquer obrigações jurídicas de acordo com a lei aplicável, incluindo leis de proteção de dados.

### Antes de Iniciar

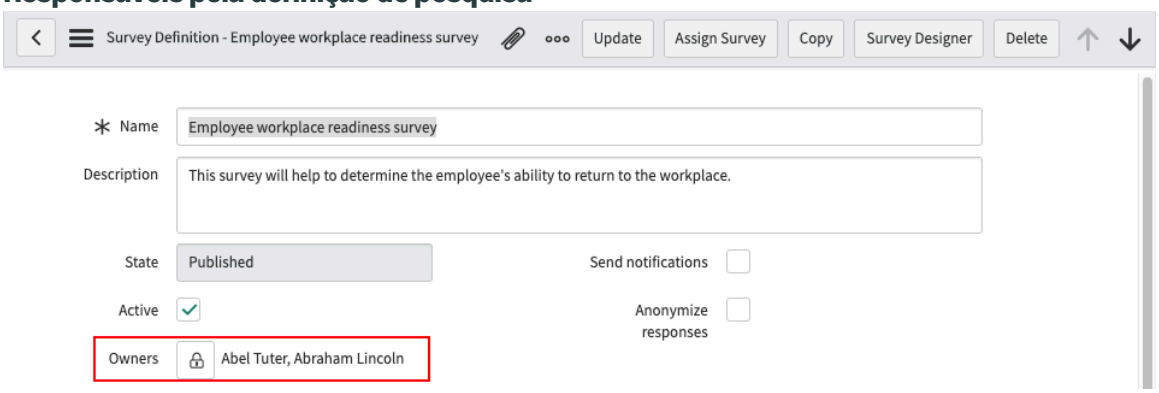
Familiarize-se com a administração de pesquisa . Em seguida, reúna-se com outras partes interessadas da equipe de resposta de emergência para planejar as mudanças na pesquisa. Decida se deseja editar a pesquisa existente antes de enviá-la aos funcionários ou criar uma ou mais pesquisas novas.

Função necessária: sn_imt_checkin.checkin_admin, survey_creator, survey_admin ou admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Usuários com a função sn_imt_checkin.checkin_admin têm a função survey_creator e se tornam proprietários da pesquisa de prontidão padrão. Usuários com a função survey_creator podem editar ou copiar a pesquisa padrão. Esses usuários também podem adicionar outra pesquisa de prontidão e adicionar outros usuários como proprietários para colaborar com eles.

### Responsáveis pela definição de pesquisa

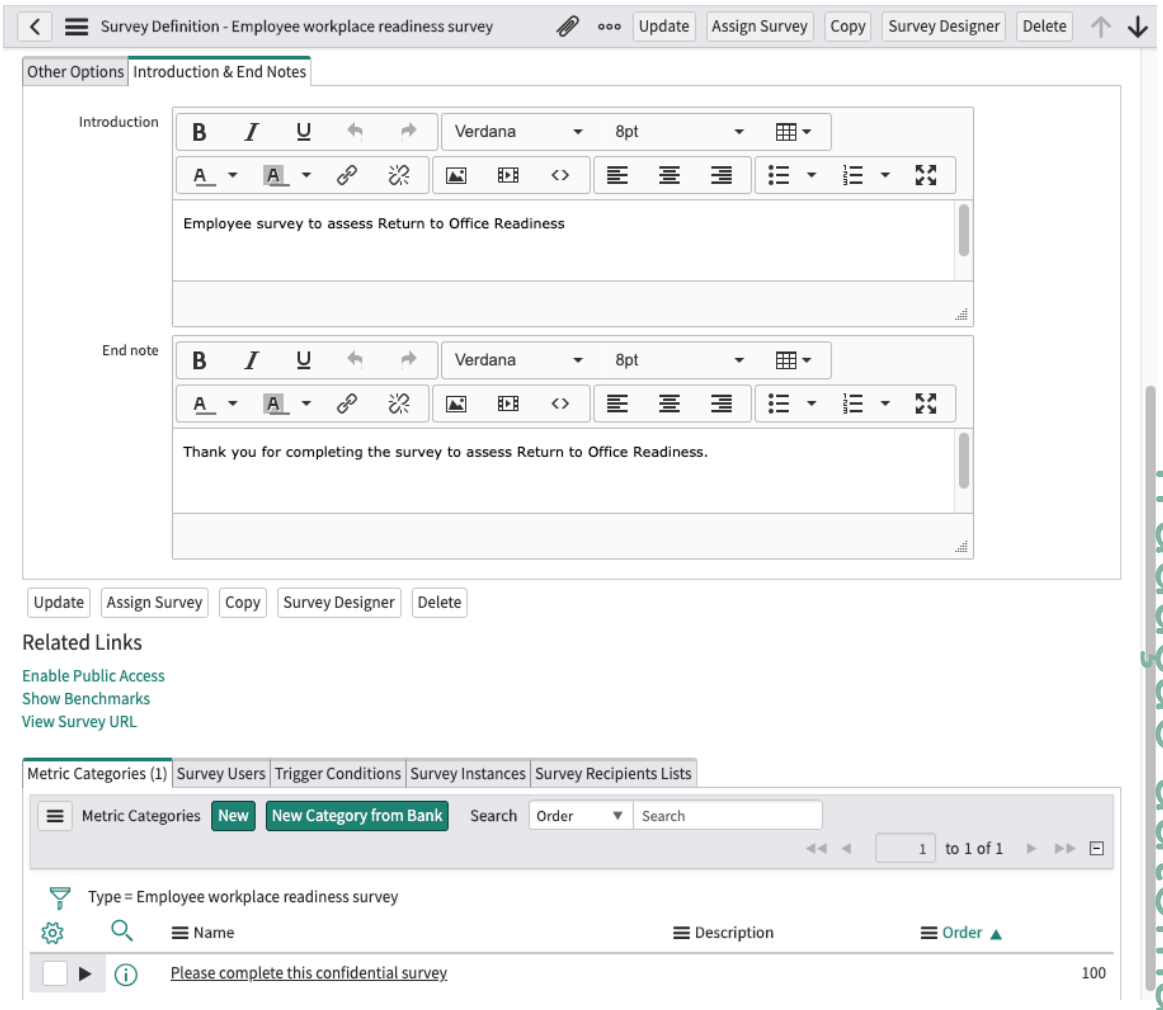



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Pesquisas** > **Exibir Pesquisas** e abra a **pesquisa de prontidão do local de trabalho do funcionário**.




2. Usando o plano que você fez para mudar a pesquisa, atualize qualquer um dos seguintes elementos de pesquisa.

3. Conclua todas as outras mudanças nas opções de pesquisa e selecione **Atualizar**.

## Resultado

A pesquisa modificada é usada para futuras pesquisas de alcance.

### Adicionar Employee Readiness Surveys

Crie uma ou mais pesquisas adicionais para usar em diferentes locais de trabalho ou para avaliar outras áreas de interesse. Comece planejando as pesquisas com cuidado para coletar os melhores dados para sua avaliação da prontidão para retornar ao local de trabalho.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_checkin.checkin_admin, survey_creator, survey_admin ou admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Considere como você deseja começar a reabrir seu local de trabalho e o que você precisa entender sobre os funcionários antes de começar. Trabalhe com um usuário com a função survey_admin em sua empresa para planejar os tipos de perguntas e respostas para a pesquisa. Para obter informações sobre como adicionar pesquisas, consulte Administração de pesquisa e Designer de pesquisa.

### Procedimento

- Para criar uma pesquisa, navegue até **Pesquisas** > **Exibir Pesquisas**.
- Selecione **Novo** ou **Designer de pesquisa** e insira as informações para concluir a pesquisa do plano que você fez.
  Decida sobre uma convenção de nomenclatura a ser usada para pesquisas, para que um usuário com a função sn_imt_checkin.checkin_admin saiba qual selecionar ao enviar pesquisas de divulgação. Por exemplo, **Pesquisa de prontidão Índia** ou **Funcionários do atendimento ao cliente retornam prontidão**.

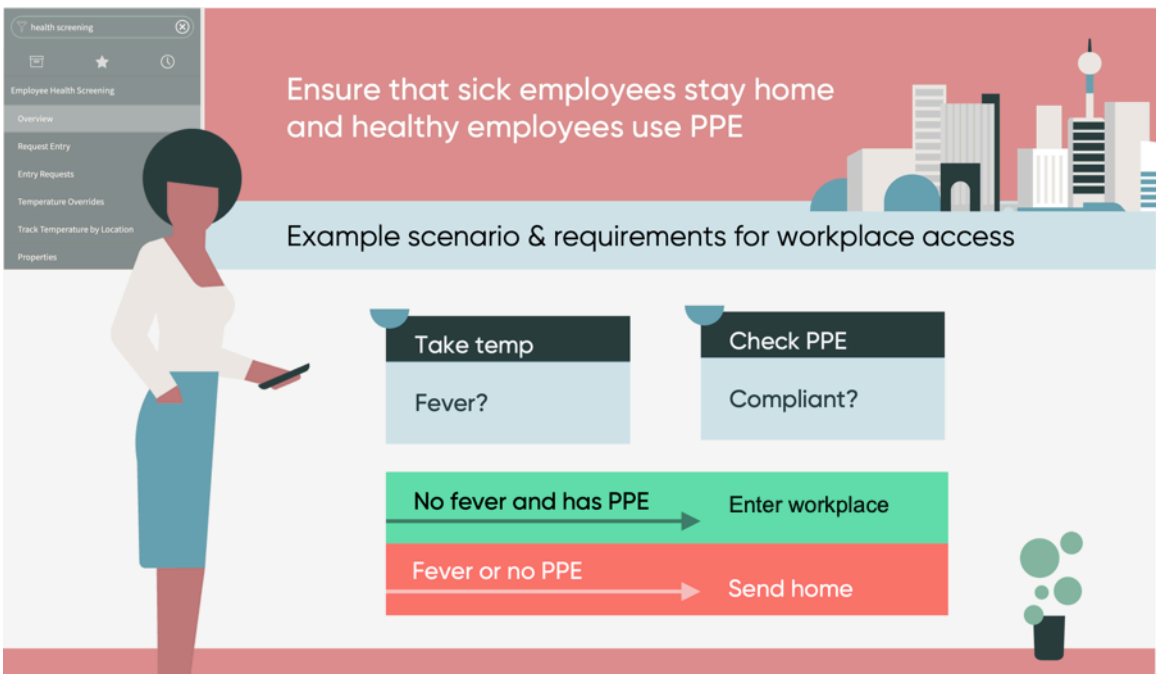
#### Tópicos relacionados

Como enviar uma pesquisa de prontidão no Emergency Outreach

## Employee Health Screening

Examine os funcionários antes de entrar no local de trabalho para garantir a conformidade com os requisitos de entrada do empregador, como verificação de temperatura e EPI. Exija que os funcionários concordem em cumprir as políticas de saúde e segurança antes de retornarem ao local de trabalho.

A aplicação ServiceNow® Employee Health Screening permite que os empregadores verifiquem os funcionários antes de entrar no local de trabalho para garantir a conformidade com os requisitos de entrada do empregador, como verificação de temperatura e equipamento de proteção individual (EPI). Com base em seus próprios critérios, os empregadores podem determinar se é seguro para o funcionário entrar no local de trabalho. Os empregadores podem usar um painel de relatórios para exibir tendências por locais e registrar o retorno dos funcionários às suas instalações.




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Integrar ao Customer Service Management

Use ServiceNow® Customer Service Management e Employee Health Screening juntos para fornecer aos consumidores e contatos acesso a um formulário de verificação de integridade nos portais de atendimento ao consumidor ou ao cliente. Realize exames de saúde para consumidores e contatos antes que eles possam ter acesso a um local. Para obter mais informações sobre como usar Customer Service Management com Employee Health Screening, consulte Integração do Customer Service Management com aplicações do Safe Workplace .

## Usar com outras aplicações  Safe Workplace Suite

Employee Health Screening

- Com a aplicação Emergency Outreach, notifique os funcionários sobre informações importantes sobre situações de emergência antecipadas ou em andamento. Envie uma notificação de divulgação por e-mail, mensagem por push de dispositivos móveis ou mensagem SMS para solicitar uma resposta do funcionário. Você também pode configurar outros canais de comunicação preferenciais.

## Safe Workplace Suite  para clientes federais

Os clientes federais que usam ambientes IL4 ou FedRAMP verão as aplicações Safe Workplace Suite prontas e disponíveis para instalação em suas instâncias de não produção sem precisar fazer solicitações especiais. As licenças são necessárias para usar aplicações Safe Workplace Suite  em instâncias de produção. Os clientes são responsáveis por configurar os aplicativos para atender às regulamentações e diretrizes federais dos EUA.

### Instruções de instalação para ambientes federais e auto-hospedados

| Tipo | Instruções |
|---|---|
| Comercial no local | Visite o ServiceNow® Store para baixar e instalar a aplicação. |
| Federal hospedado | Veja o Downloads federais para o Emergency Response Management e  Safe Workplace Suite  Aplicativos [KB0030260] artigo no Help Center da Store para obter mais informações. |
| Federal no local | Se você é um cliente federal no local e deseja instalar esta aplicação, entre em contato com seu representante de vendas ou abra um Now Support ou tíquete HIWAVE. No tíquete, solicite que seja roteado para a equipe SHOT.<br><br>Veja o Downloads federais para o Emergency Response Management e  Safe Workplace Suite  Aplicativos [KB0030260] artigo no Help Center da Store para obter mais informações. |
| No local | Veja o Downloads comerciais para o Emergency Response Management e  Safe Workplace Suite  Aplicativos [KB0030258]  artigo no Help Center da Store para obter mais informações. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Aviso sobre o uso por organizações

Todas as decisões relacionadas à implementação desta aplicação são de responsabilidade exclusiva da organização que utiliza este aplicativo. As organizações concordam que o uso da aplicação não é uma representação pela ServiceNow em relação à conformidade da aplicação com qualquer lei ou regulamentação e qualquer linguagem sugerida fornecida pronta para uso com a aplicação não constitui aconselhamento jurídico pela ServiceNow.

As organizações permanecem as únicas responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com a lei aplicável, incluindo (mas não se limitando a) leis trabalhistas e de proteção de dados, e devem modificar qualquer linguagem nos modelos fornecidos para atender aos requisitos específicos das organizações.

## Aviso sobre o uso por agências governamentais

A ServiceNow está oferecendo este aplicativo para agências governamentais e seus usuários autorizados, não para funcionários do governo em suas capacidades individuais. O uso desta aplicação está sendo oferecido gratuitamente por um período limitado ou estendido e sem expectativa de pagamento da agência governamental para ServiceNow para uso durante esse período, tampouco o uso cria uma obrigação futura real ou implícita em nome do governo. ServiceNow nega expressamente quaisquer reivindicações futuras de pagamento da agência em conexão com o uso da aplicação. Os clientes do governo são os únicos responsáveis por confirmar com o Departamento de Ética da agência ou seu representante autorizado que a aceitação e o uso da aplicação são permitidos.

Todas as decisões relacionadas à implementação desta aplicação são de responsabilidade exclusiva da agência do governo que utiliza este aplicativo. As organizações permanecem as únicas responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com as leis e regulamentações aplicáveis, incluindo (mas não se limitando a) leis trabalhistas e de proteção de dados, e devem modificar qualquer linguagem nos modelos fornecidos para atender aos requisitos específicos da agência.

### Como instalar Employee Health Screening

Você pode instalar a aplicação Employee Health Screening se tiver a função de administrador. Esta aplicação inclui dados de demonstração e instala as aplicações da loja relacionadas e os plug-ins se eles ainda não estiverem instalados.

#### Antes de Iniciar

Certifique-se de que a aplicação e todas as suas aplicações da store relacionadas tenham direitos ServiceNow válidos. Para obter mais informações, consulte Obter direito de um ServiceNow produto ou aplicação.

Se você assinou Safe Workplace Suite e já tem alguns dos aplicativos instalados, consulte a seguinte ordem de instalação para os aplicativos restantes.

- Emergency Outreach (sn_imt_checkin)
- Employee Health Screening (sn_imt_monitoring)
- Gestão de inventário de EPI no local de trabalho (sn_imt_ppe)
- Employee Readiness Surveys (sn_imt_readiness)
- Conjunto de dados de saúde global da COVID-19 (sn_imt_c19datafeed)
- Contact Tracing (sn_imt_tracing)
- Emergency Self Report (sn_imt_quarantine)
- Workplace Core (sn_wsd_core)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Painel do Safe Workplace (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)
- Employee Travel Safety (sn_imt_travel)
- Testes de saúde e segurança (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre a aplicação usando os critérios de filtro e o campo de pesquisa.
   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar uma aplicação, pode ser necessário solicitá-la na ServiceNow Store. Visite o ServiceNow Store site para exibir todos os aplicativos disponíveis e para obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações de nota de versão cumulativa para todos os aplicativos lançados, consulte o ServiceNow Store histórico de versões notas de versão .
3. Clique em **Instalar**.
4. Na caixa de diálogo de instalação da aplicação, revise as dependências da aplicação.

   Se sua aplicação requer outros aplicativos, instale-os primeiro se eles ainda não estiverem instalados.

   Instalar sua aplicação também instala automaticamente as aplicações ou plug-ins dependentes se eles ainda não estiverem instalados.
5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, clique em **Carregar dados de demonstração**.
   Algumas aplicações incluem dados de demonstração, que são registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   **Nota:**
   Se você não carregar os dados de demonstração de uma aplicação da loja durante a instalação, eles não estarão disponíveis para carregar mais tarde.
6. Clique em **Instalar**.

#### Componentes instalados com Employee Health Screening

Funções e tabelas são instaladas com a aplicação Employee Health Screening.

**Nota:**
A tabela Arquivos da Aplicação lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Funções instaladas

| Título da função [nome] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| Monitor de integridade<br>[sn_imt_monitoring.monitoring_user] | Use a página de triagem de saúde para registrar os detalhes do funcionário que retorna. Exibir o status de saúde e segurança do funcionário. | • report_user<br>• sn_imt_core.reader |
| Administrador do monitor de integridade<br>[sn_imt_monitoring.monitoring_admin] | Configure propriedades e substituições de temperatura e exiba o painel. | • report_user<br>• sn_imt_monitoring.monitoring_user |

## Tabelas instaladas

| Tabela | Descrição |
|---|---|
| Solicitação de entrada<br>[sn_imt_monitoring_request_for_entry] | Resultados de eventos de triagem de saúde do funcionário. Se a propriedade *`sn_imt_monitoring.auto_create_request`* estiver habilitada, a tabela também incluirá resultados de monitores de saúde que pesquisam o status de saúde e segurança de um funcionário. Para obter resultados de uma triagem de saúde, o campo **Origem** é definido como **Tela de saúde**. Para obter resultados de uma pesquisa de status, o campo **Origem** é definido como **Check-in automático**. |
| Substituição de local<br>[sn_imt_monitoring_Tempature_override] | Locais em que os limites de temperatura dos funcionários são diferentes do limite de propriedade do sistema. |
| Avaliação de saúde do funcionário<br>[sn_imt_monitoring_health_verification] | Todas as verificações de saúde enviadas pelos funcionários. |
| Solicitação de visitante para entrada<br>[sn_imt_monitoring_visitor_request_for_entry] | Resultados de eventos de triagem de saúde do visitante. |
| Substituição de local do visitante<br>[sn_imt_monitoring_visitor_Tempature_override] | Locais em que os limites de temperatura dos visitantes são diferentes do limite da propriedade do sistema. |
| Mensagens Informativas<br>[sn_imt_monitoring_information_message] | Mensagens fornecidas para tipos específicos de usuários (determinados pelo público) quando eles tentam entrar em um local. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Configurar Employee Health Screening.

Defina as propriedades para especificar os limites de temperatura máxima global em Fahrenheit e Celsius. As temperaturas medidas durante uma triagem de saúde são comparadas ao limite de temperatura global, estabelecido pela empresa, para permitir ou negar a entrada.

Outra propriedade permite que você decida se deseja gerar códigos QR quando uma verificação de integridade for enviada. Você também pode determinar se as leituras de temperatura devem ser armazenadas na aplicação e estabelecer substituições por local.

Adicione uma notificação por e-mail e configure uma notificação de divulgação para a verificação de integridade diária. Envie a notificação de divulgação sob demanda ou conforme programado para os funcionários antes que eles retornem ao local de trabalho. Para obter mais informações, consulte Enviar notificações para verificação de integridade diária.

### Configurar propriedades de Employee Health Screening

Decida se você armazenará as temperaturas registradas durante os eventos de triagem. Defina também o limite máximo de temperatura a ser usado para determinar se é seguro para funcionários ou visitantes entrarem no local de trabalho.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_monitoring.monitoring_admin ou admin

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os empregadores permanecem os únicos responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com a lei aplicável, incluindo leis de proteção de dados sobre coleta, uso, divulgação e retenção de dados pessoais, e devem habilitar, optar por não habilitar ou personalizar qualquer funcionalidade disponível na aplicação para atender os requisitos específicos dos empregadores.

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Employee Health Screening** > **Propriedades**.
2. Defina os seguintes valores de propriedade.

| Propriedade | Descrição |
| --- | --- |
| Limpar verificação de integridade diariamente<br><br>sn_imt_monitoring.clear_health_verification_daily | Se a caixa de seleção **Sim/Não** esti marcada, o campo **Resposta** nos re de verificação de integridade será re como **Não** todos os dias no horário especificado. Se o requisito de verifi saúde do funcionário estiver ativo, o requisito do funcionário será redefin **Não limpo**.<br><br>Esta propriedade não está ha por padrão. |
| Tempo para redefinir as verificações de integridade<br><br>sn_imt_monitoring.time_to_reset_health_verifications | Define a hora em que as respostas de verificação de integridade são redefi como **Não** a cada dia. A redefiniçã hora local para cada usuário. Por exe você inserir 17:00:00, um usuário e terá sua verificação redefinida às 17 do Pacífico, e um usuário em Boston |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Propriedade | Descrição |
| --- | --- |
| | verificação redefinida às 17h, horári dos EUA.<br><br>A hora padrão é meia-noite. |
| Limite os envios de verificação de integridade a uma vez por dia.<br><br>[sn_imt_monitoring.limit_health_verification_submission] | Se a caixa de seleção **Sim/Não** esti marcada, cada funcionário só poderá a verificação de saúde uma vez por d Se a caixa de seleção **Sim/Não** esti desmarcada, não haverá limite para de vezes por dia que um funcionário enviar a verificação de saúde. |
| Impor status limpo como condição para o teste de integridade.<br><br>[sn_imt_monitoring.enforce_cleared_status_on_screen] | Se a caixa **Sim/Não** estiver marcad funcionário deverá ter um status **Lib** para obter entrada em um local. Se a **Sim/Não** estiver desmarcada, o sta saúde e segurança de um usuário não automaticamente a entrada. |
| Definir este valor como verdadeiro rastreará a temperatura do funcionário.<br><br>[sn_imt_monitoring.track_Tempature] | Se a caixa de seleção **Sim/Não** esti desmarcada, os limites de temperatu inseridos serão usados somente para determinar se o funcionário pode ent informações não são armazenadas. P o registro e o armazenamento de tem estão desativados. |
| Desabilite a verificação de temperatura para funcionários vacinados.<br><br>[sn_imt_monitoring.disable_Tempature_check_for_vaccinated_employees] | Se a caixa **Sim/Não** estiver selecio funcionários vacinados não precisará verificação de temperatura durante o saúde.<br><br>**Nota:**<br>O campo **Temperatura** fica oculto durante o teste de saúde funcionários vacinados. |
| Definir este valor como verdadeiro rastreará os dados de EPI do funcionário.<br><br>[sn_imt_monitoring.track_ppe] | Se a caixa de seleção **Sim/Não** esti desmarcada, os valores de EPI inseri serão usados somente para determina funcionário pode entrar. Essas inform não são armazenadas. |
| Propriedade global para o limite de temperatura do funcionário em Fahrenheit. Valores iguais ou superiores a esta temperatura são considerados uma temperatura febril.<br><br>[sn_imt_monitoring.Tempature_threshold_fahrenheit] | Defina este limite com base no que v considera uma temperatura segura em Fahrenheit para permitir o retorno do funcionários ao local de trabalho. |
| Variável global para limite de temperatura da temperatura do funcionário em graus Celsius. Valores iguais ou superiores a esta temperatura são considerados uma temperatura febril.<br><br>[sn_imt_monitoring.Tempature_threshold_celsius] | Defina este limite para graus Celsius descrito na entrada anterior. |
| Definir este valor como verdadeiro rastreará os dados de temperatura do visitante. | Se a caixa de seleção **Sim/Não** esti desmarcada, os limites de temperatu |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Propriedade | Descrição |
| --- | --- |
| [sn_imt_monitoring.track_visitor_Tempature] | inseridos serão usados somente para determinar se o visitante pode entrar informações não são armazenadas. P o registro e o armazenamento de tem estão desativados. |
| Definir este valor como verdadeiro rastreará os dados de EPI do visitante.<br><br>[sn_imt_monitoring.track_visitor_ppe] | Se a caixa de seleção **Sim/Não** esti desmarcada, os valores de EPI inseri serão usados somente para determina visitante pode entrar. Essas informaç são armazenadas. |
| Propriedade global do limite de temperatura da temperatura do visitante em Fahrenheit. Valores iguais ou superiores a esta temperatura são considerados uma temperatura febril.<br><br>[sn_imt_monitoring.visitor_Tempature_threshold_fahrenheit] | Defina este limite com base no que v considera uma temperatura segura em Fahrenheit para permitir a entrada de no local de trabalho. |
| Variável global para limite de temperatura da temperatura do visitante em graus Celsius. Valores iguais ou superiores a esta temperatura são considerados uma temperatura febril.<br><br>[sn_imt_monitoring.visitor_Tempature_threshold_celsius] | Defina este limite para graus Celsius descrito na entrada anterior. |
| Definir esta propriedade como verdadeira mostrará o código QR para entrada.<br><br>[sn_imt_monitoring.show_qr_code] | Se a caixa de seleção **Sim/Não** esti marcada, um código QR será exibido um funcionário concordar com o for de verificação de saúde. Um monitor em um ponto de entrada verifica o c revisar o status dos requisitos de saú funcionário.<br><br>**Nota:**<br>Os requisitos são criados na apl Employee Readiness Core. Para mais informações, consulte Sta saúde e segurança do funcionár<br><br>O código QR pode ser impres exibido em um dispositivo móv o aplicativo Now Mobile. |
| Criar registro de solicitação de entrada quando o rastreador exibir o registro de status de integridade.<br><br>sn_imt_monitoring.auto_create_request | Se a caixa de seleção **Sim/Nã** marcada, um registro será cri na tabela Solicitação de entra [sn_imt_monitoring_request_f sempre que um usuário com a sn_imt_monitoring.monitoring_ exibir o status de saúde e segura um funcionário verificando o cód ou pesquisando manualmente o func Se o status de saúde e segura do funcionário for **Limpo**, o ca **Acesso concedido** será definid **verdadeiro**, caso contrário, se definido como **falso**. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Propriedade | Descrição |
| --- | --- |
| | Esta propriedade não está ha por padrão. |

3. Clique em **Salvar**.

### Substituir temperatura máxima por local

Defina substituições do limite máximo de temperatura especificado nas propriedades de locais específicos. Por exemplo, um local de trabalho no México pode ter uma configuração mais alta porque o clima é mais quente. Também substitua a propriedade para saber se os códigos QR são gerados.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_monitoring.monitoring_admin ou admin

## Procedimento

1. Para definir substituições para funcionários, navegue até **Employee Health Screening** > **Substituições de local**. Para definir substituições para visitantes, navegue até **Employee Health Screening** > **Substituições de local do visitante**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

### Formulário de substituição do local de

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Local | O local para definir um limite de temperatura máxima diferente. |
| Rastrear temperatura | Opção que indica se os dados de temperatura são armazenados quando exibidos neste local. |
| Rastrear EPI | Opção que indica se a conformidade do EPI é armazenada quando verificada neste local. |
| Mostrar código QR<br>**Nota:** Este campo não é usado para visitantes. | Opção que indica se um código QR deve ser gerado quando uma verificação de saúde do funcionário é enviada. |
| Unidade | Unidade de medição de temperatura. |
| Temperatura | Funcionários ou visitantes devem estar nessa temperatura ou abaixo dela para serem considerados seguros para entrar no local de trabalho. |

4. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Modificar a página de verificação de saúde do funcionário

A aplicação Employee Health Screening fornece uma verificação de saúde do funcionário que está pronta para uso. No entanto, você pode modificar a verificação se quiser mudar os critérios com os quais os funcionários devem concordar.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: catalog_admin

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Catálogo de serviços** > **Definições de Catálogo** > **Gerenciar Itens**.
2. Clique no item do catálogo Verificação de integridade.
3. No campo **Descrição**, atualize os critérios com os quais os funcionários devem concordar.
4. Clique em **Atualizar**.

### Modificar e-mails de notificação de visitante

A aplicação Employee Health Screening fornece notificações ao visitante que estão prontas para uso. No entanto, você pode modificar as notificações se quiser personalizá-las para sua empresa.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A aplicação Employee Health Screening usa as seguintes notificações do visitante.

**Notificações do visitante**

| Notificação | Descrição |
|---|---|
| Notificar sobre visita programada | Quando a propriedade `sn_imt_core.send_email_to_visitor` está habilitada, este e-mail é enviado ao visitante quando um funcionário o convida para o local de trabalho. O e-mail é enviado imediatamente após o funcionário enviar o convite. O e-mail contém uma breve confirmação da visita programada, incluindo informações sobre a data da visita e o nome do funcionário que a convida.<br><br>Esta notificação é instalada com a aplicação Employee Readiness Core. |
| Enviar e-Solicitar dados relacionados à saúde do visitante | Este e-mail é enviado ao visitante antes da visita programada. A propriedade `sn_imt_core.days_to_ask_for_health_data` define quando o e-mail é enviado. O e-mail contém informações sobre requisitos e políticas de segurança que o visitante deve concordar em seguir. O visitante deve responder Sim ao e-mail para concluir o requisito de convite de visitante de Status de saúde e segurança do funcionário.<br><br>**Nota:**<br>Para garantir que o status do requisito de um visitante seja atualizado quando ele responder a este e-mail, defina a propriedade `glide.user.trusted_domain` com o valor padrão (*). Para obter mais informações, consulte<br><br>**Nota:**<br>Configuração de e-mails de entrada . Se você precisar executar a filtragem em e-mails de entrada, consulte Filtros de e-mail . |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Notificações do visitante

| Notificação | Descrição |
|---|---|
| | Esta notificação é instalada com a aplicação Employee Readiness Core. |
| Critérios de convite de visitante atendidos | Este e-mail é enviado ao visitante, ao funcionário que o convida e a qualquer pessoa na lista de observação do convite. Ele é enviado depois que o visitante responde Sim ao e-mail de de dados de integridade . Este e-mail confirma a próxima visita. |
| Critérios de convite de visitante não atendidos | Este e-mail é enviado ao visitante, ao funcionário que o convida e a qualquer pessoa na lista de observação do convite. Ele é enviado depois que o visitante responde Não ao e-mail de de dados de saúde . Este e-mail solicita que o visitante reagende a visita. |

Para obter mais informações sobre as propriedades usadas para configurar as notificações por e-mail, consulte Configurar propriedades de Status de saúde e segurança do funcionário.

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Notificação do Sistema** > **E-mail** > **Notificações**.
2. Clique na notificação do visitante que você deseja atualizar.
3. Na seção de formulário O que conterá, edite o campo **Mensagem HTML** para personalizar o e-mail de notificação.
4. Para verificar as mudanças, clique em **Visualizar notificação**.
5. Clique em **Atualizar**.

### Adicionar mensagem para usuários durante a triagem de saúde

Adicione uma mensagem personalizada opcional para as pessoas lerem durante os exames de saúde com informações ou diretrizes adicionais.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_monitoring.monitoring_admin

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Employee Health Screening** > **Informações da mensagem**.
2. Clique em **Nova**.
3. Insira um nome para a mensagem no campo **Nome**.
4. Selecione os usuários para os quais você deseja receber a mensagem no campo **Público**.

   **Example**
   Por exemplo, você pode ter uma mensagem ou diretrizes especificamente para usuários que trabalham no departamento de TI.
5. Forneça o texto da mensagem no campo **Mensagem**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Example**
Por exemplo, talvez você queira aconselhar os usuários a permanecerem em um determinado local do edifício.

6. Clique em **Enviar**.

### Resultado
Os usuários no público selecionado verão esta mensagem ao concluir o teste de saúde.

#### Adicionar uma notificação por e-mail para verificação de integridade diária

Adicione uma notificação por e-mail Employee Readiness Surveys a ser usada para enviar o link da pesquisa.

### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Notificações do Sistema** > **E-mail** > **Notificações**.
2. Revise a notificação por e-mail de **verificação de integridade diária** existente para se familiarizar com os scripts e outras configurações.
3. Selecione **Novo**.
4. No campo **Tabela**, selecione a tabela Confirmações de verificação de integridade [sn_imt_checkin_health_verification_acknowledgement].
5. Na guia Quando enviar, defina as condições.
   - No campo **Enviar quando**, selecione **Registro inserido ou atualizado** na lista suspensa.
   - Defina os critérios de **Condições** como **[User.Active][is][true]** e **[Acknowledgement Status][is not][Acknowledged].**.
   - No script *de condição avançada*, insira o seguinte código:

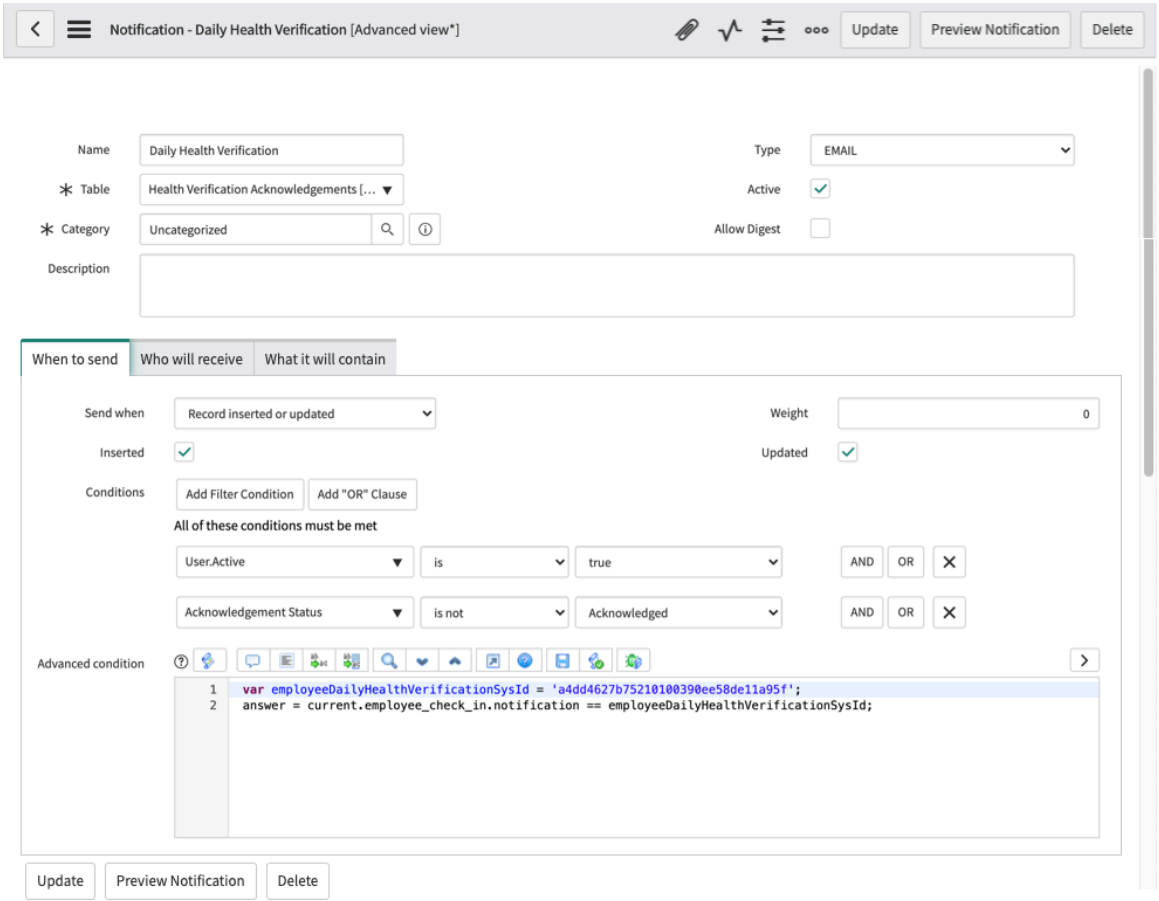
     ```
     var employeeDailyHealthVerificationSysId = <your-sys_id>
     answer = current.employee_check_in.notification = employeeDailyHealthVerificationSysId;
     ```

     Substituir o<your-sys_id> variável com a notificação sys_id que você está adicionando abrindo o menu de ações adicionais, selecionando **Copiar sys_id**e colando o sys_id na linha de código.

   A figura a seguir mostra configurações de exemplo para a notificação do sistema de base da Verificação diária de integridade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




6. Na guia Quem receberá, abra **Usuários/Grupos nos campos** e selecione **Atribuído a**.
7. Na guia O que conterá, preencha as informações restantes.
8. Selecione **Enviar**.
9. Na lista Notificações, abra a notificação que você adicionou e selecione **Visualizar notificação**.
10. Revise a notificação e faça as modificações necessárias.
11. Selecione **Atualizar**.

## Verificar seu status de integridade e conformidade

Verifique se você entende e se cumprirá os requisitos e as políticas de segurança da sua organização antes de ter permissão para entrar no local.

### Antes de Iniciar

Função necessária: none

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Normalmente, você recebe um e-mail ou uma notificação móvel da sua organização com um link para o formulário de verificação de integridade.

**Nota:**

Se a aplicação ServiceNow® Customer Service Management estiver ativada, os consumidores e contatos poderão acessar o formulário de verificação de integridade nos portais de atendimento ao cliente ou ao consumidor. Para configurar o formulário de verificação de integridade nos portais, permita que usuários externos acessem o item do catálogo "Verificação de integridade" (KB0856301) . Para obter mais informações sobre como usar Customer Service Management com Employee Health Screening, consulte Integração do Customer Service Management com aplicações do Safe Workplace .

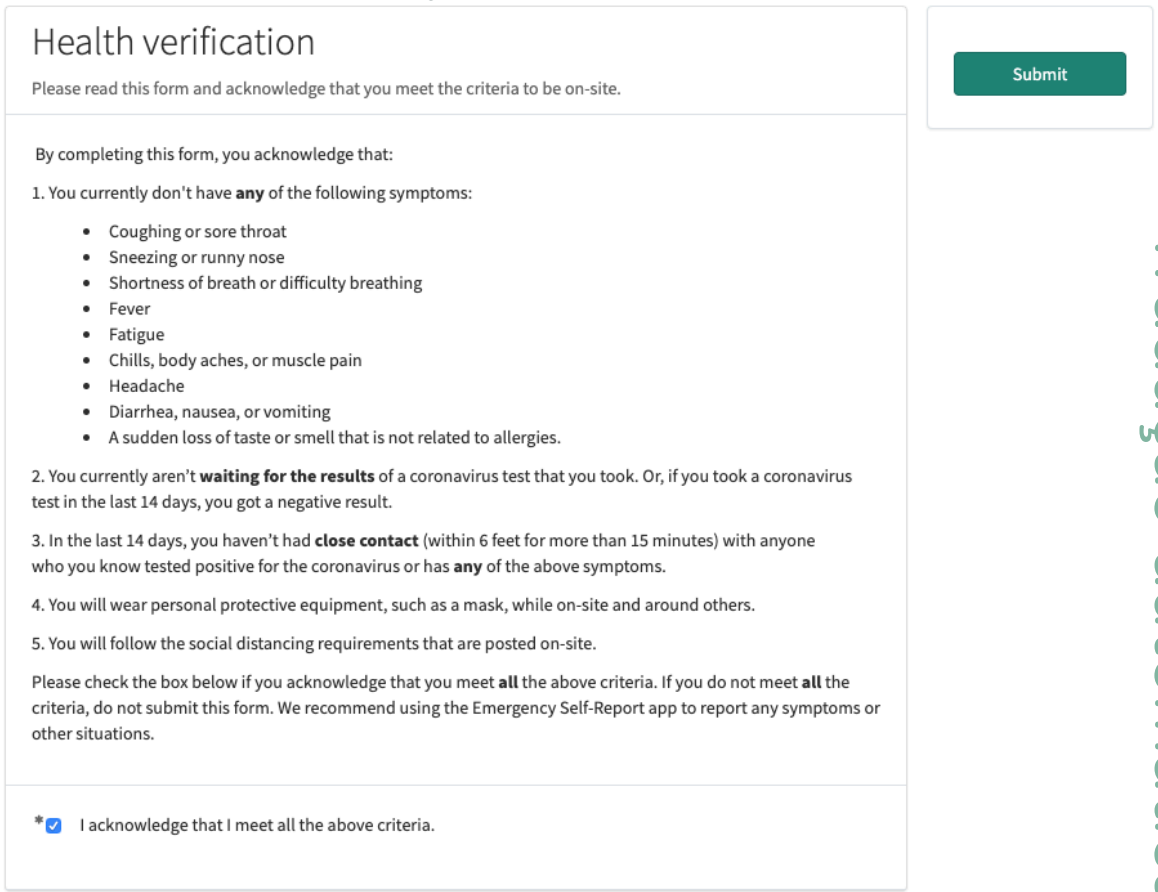
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Procedimento

1. Navegue até o formulário de verificação de integridade.
   - Clique no link fornecido pela sua organização.
   - Na instância ServiceNow da sua organização, navegue até **Employee Health Screening** > **Verificação de integridade**.
   - No app Now Mobile, navegue até **Saúde** > **Siga estas práticas de segurança** > **Verificar minha integridade**.

**Formulário de verificação de integridade**



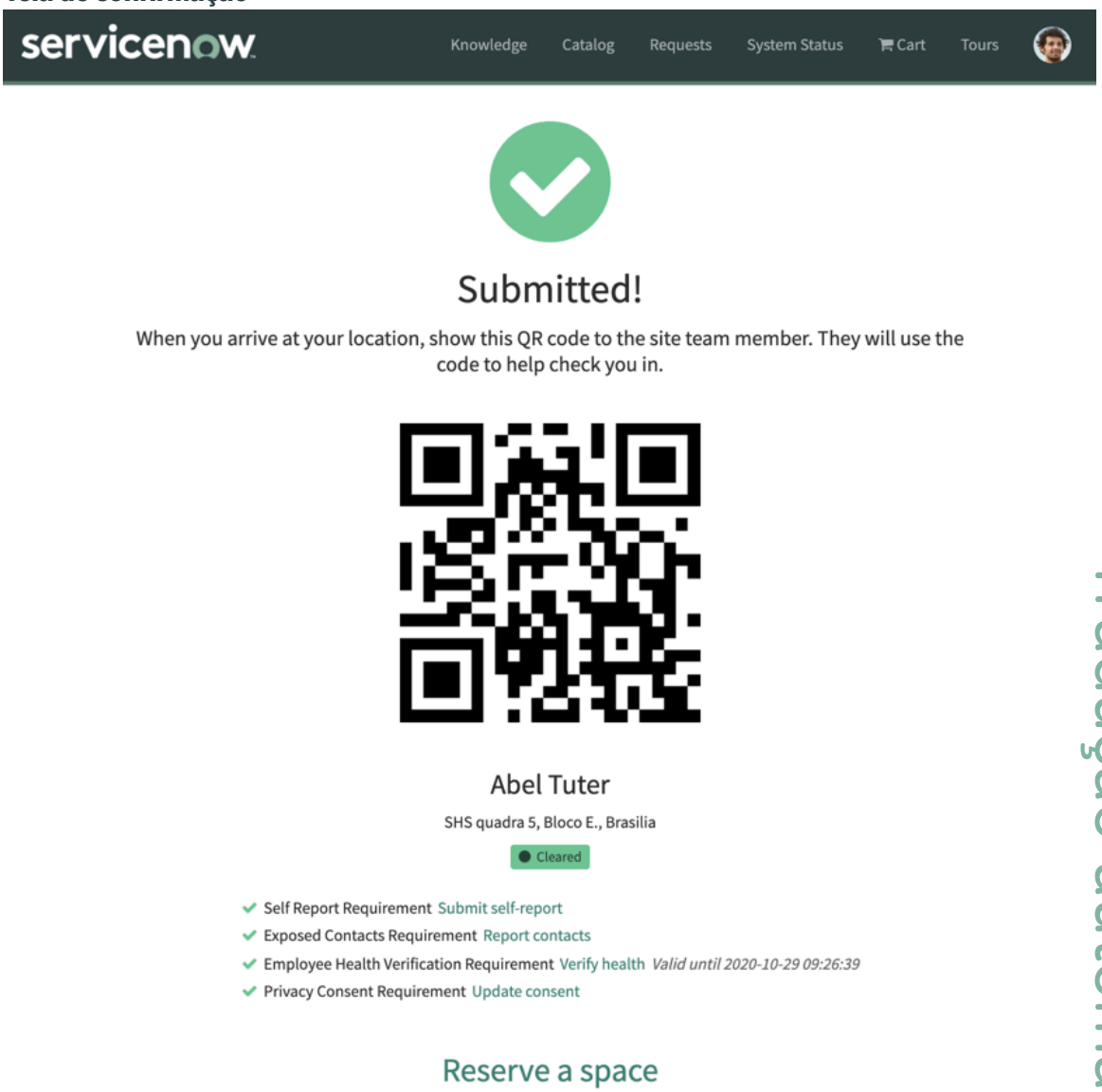

2. Leia o formulário com atenção e avalie se você pode responder que concorda com ele.
3. Realize uma das ações a seguir.

| Opção | Descrição |
|---|---|
| **Se você concordar com todas as declarações** | Marque a caixa de seleção **Reconheço que aten do a todos os critérios acima**. |
| **Se você não pode concordar com uma ou mais das declarações** | Saia do formulário sem enviá-lo. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Tela de confirmação**




A tela de confirmação mostra seu status para todos os requisitos de entrada da sua organização. Uma grande marca de seleção verde na parte superior da página indica que você concluiu todos os requisitos. Para concluir quaisquer requisitos não atendidos, clique no link ao lado do requisito. Alguns requisitos podem não ter um link. Se você precisar de ajuda para preencher os requisitos, entre em contato com sua organização.

**Nota:**
Se sua organização não usa códigos QR, a tela de confirmação não exibe as instruções ou o código QR.

4. **Opcional:** se você estiver retornando a um escritório e precisar reservar um espaço, clique em **Reservar um espaço**.
   O link permite que você reserve um espaço para um dia específico. Se você quiser reservar um espaço por um período maior, deverá solicitá-lo separadamente e aguardar a aprovação da solicitação. Para obter mais informações sobre como reservar um espaço, consulte Como fazer reservas no local de trabalho.

**Nota:**
Reservar um espaço requer a função sn_wsd_core.workplace_user. Se você não vir o link para reservar um espaço, entre em contato com o administrador do sistema.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## O que Fazer Depois

Sua organização pode ter monitores de saúde nas entradas para verificar se você concluiu os requisitos de entrada ou para conduzir uma triagem de saúde antes da entrada. Se você recebeu um código QR ao enviar a verificação de integridade, navegue até **Saúde** > **Preparar para chegada** > **Código de entrada do meu escritório** no app Now Mobile para mostrar seu código QR ao monitor de saúde quando você chegar ao local.

**Tópicos relacionados**

- Adicionar uma notificação por e-mail para verificação de integridade diária
- Configurar Emergency Outreach notificações
- Revisar confirmações diárias de verificação de integridade

### Realizar uma triagem de integridade para entrada na triagem de

Use uma tela de integridade para verificar o status do requisito de retorno de uma pessoa para determinar se a pessoa pode entrar no local.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_monitoring.monitoring_user

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Realize uma tela de integridade antes que as pessoas entrem em um local, como funcionários que retornam ao local de trabalho ou alunos que retornam ao campus. Verifique o status do requisito de devolução da pessoa em seu smartphone, tablet ou computador. Em seguida, preencha e envie um formulário de triagem de saúde para determinar se a pessoa pode entrar no local.

O procedimento a seguir inclui as etapas que sua organização pode usar na configuração do teste de integridade. Algumas das etapas podem não ser aplicáveis ao seu local.

**Nota:**
Se a aplicação ServiceNow® Customer Service Management (CSM) estiver ativada, a tela de integridade poderá ser realizada para CSM consumidores e contatos. As funções de agente de atendimento ao cliente [sn_customerservice_agent] e de agente de atendimento ao consumidor [sn_customerservice.consumer_agent] podem opcionalmente ser atribuídas a rastreadores de saúde para que eles possam exibir informações adicionais CSM no formulário de triagem de saúde, mas essas funções não são necessárias para triagem de consumidores e contatos . Para obter mais informações sobre como usar Customer Service Management com Employee Health Screening, consulte Integração do Customer Service Management com aplicações do Safe Workplace .

## Procedimento

1. Abra a verificação do código QR ou a página de status do requisito com base no tipo de dispositivo que você está usando.

2. Revise o status do requisito para verificar se a pessoa está autorizada a entrar.

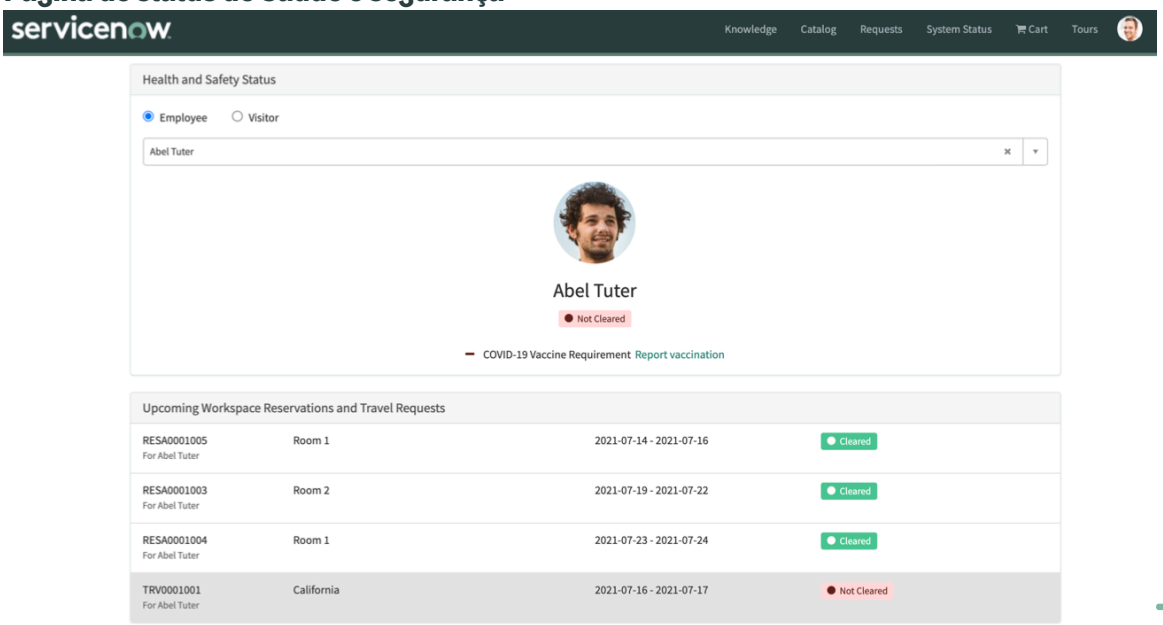
   **Nota:**
   Os requisitos são criados na aplicação Employee Readiness Core. Para obter mais informações, consulte Status de saúde e segurança do funcionário.

   Se o status for **Não limpo** e a política da sua organização for negar a entrada neste ponto de verificação, informe à pessoa as próximas etapas a serem executadas com base na política da sua organização. Em seguida, ajude a próxima pessoa na fila.

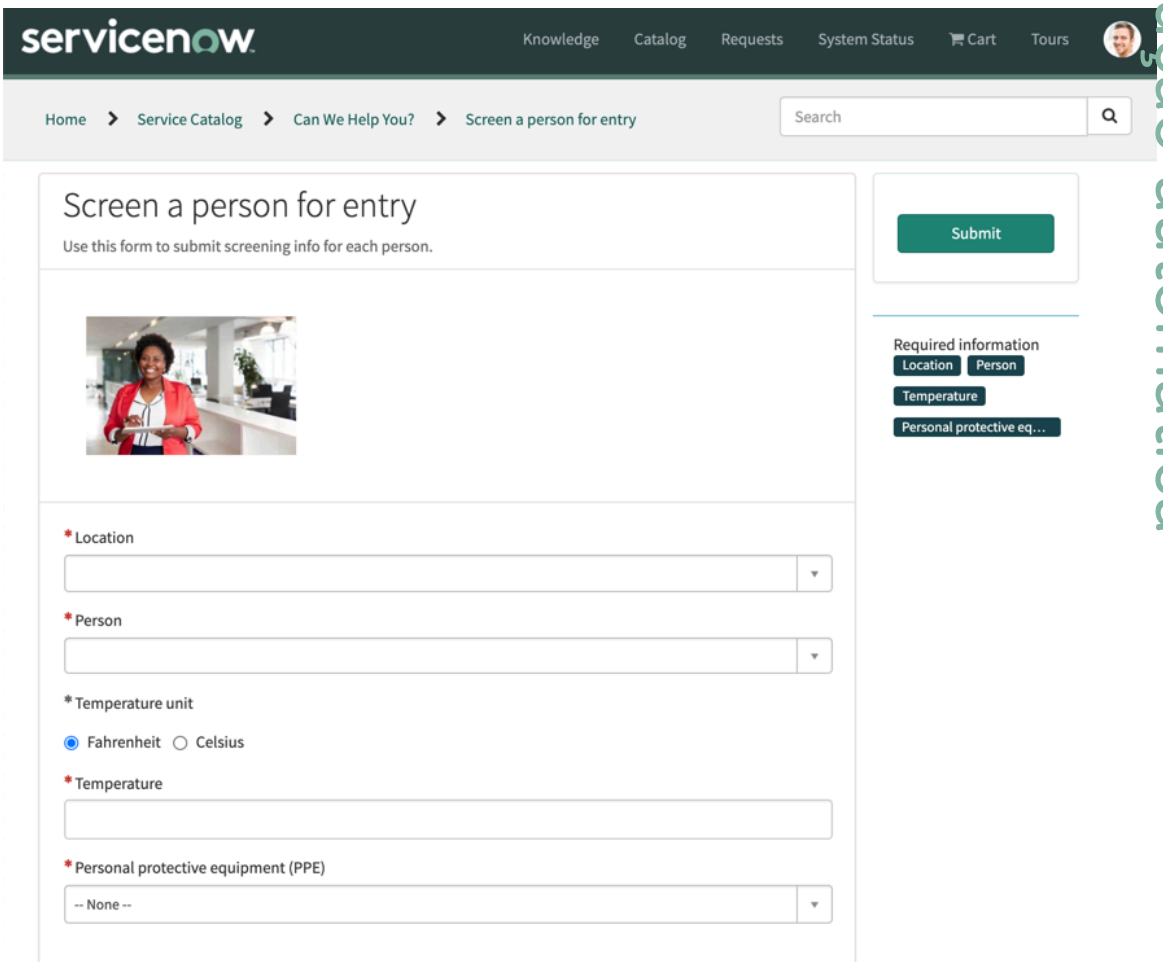
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Página de status de Saúde e segurança**




**3.** Execute a tela de integridade.




**4.** Medir a temperatura da pessoa e preencher o formulário de triagem.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Selecionar uma pessoa para o formulário de entrada

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Local | Local do exame de saúde, como o endereço de um local de trabalho ou campus. |
| pessoa | A pessoa que você está selecionando. |
| Conta | A conta do contato. Este campo é exibido somente quando a aplicação Customer Service Management está ativada e um contato é selecionado no campo **Pessoa**. Você deve ter a função de agente de atendimento ao cliente [sn_customerservice_agent] para exibir este campo. |
| Sufixo | O sufixo do consumidor. Este campo aparece somente quando a aplicação Customer Service Management está ativada e um consumidor é selecionado no campo **Pessoa**.<br>**Nota:** Você deve ter a função de agente de atendimento ao consumidor [sn_customerservice.consumer_agent] para exibir este campo. |
| Unidade de temperatura | Unidade de temperatura atribuída a este local. |
| Temperatura | O valor numérico da temperatura da pessoa. |
| Equipamento de proteção individual (EPI) | Se a pessoa está usando EPI. Os valores são **Sim** ou **Não**. |

5. Toque ou clique em **Enviar**.

## Resultado

Você recebe uma mensagem que indica se a pessoa deve entrar. Se a pessoa não passar na triagem de saúde, informe as próximas etapas com base na política da sua organização.

### Filtrar um visitante para entrada no local de trabalho

Verifique o status do requisito de entrada do visitante em seu smartphone, tablet ou computador. Em seguida, preencha e envie o formulário de triagem de saúde para determinar se o visitante pode entrar no local de trabalho.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_monitoring.monitoring_user

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um visitante deve ser convidado antes que possa ser rastreado para entrada. Se um visitante não convidado precisar entrar, um rastreador de saúde poderá concluir o processo de convite e iniciar a triagem. Para obter mais informações, consulte Convidar um visitante para o local de trabalho.

## Procedimento

1. Abra a página de status do requisito com base no tipo de dispositivo que você está usando.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Revise o status para verificar se o visitante está autorizado a entrar.
   Se o status for **Não limpo** e a política da empresa for negar a entrada neste ponto de verificação, informe ao visitante as próximas etapas com base na política da empresa. Auxilie o próximo visitante ou funcionário da fila.
3. Realize uma das ações a seguir para executar a tela de integridade.
4. Medir a temperatura do visitante e preencher o formulário de triagem.

### Selecionar um visitante para o formulário de entrada

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Pesquisa de visitante | ID do visitante, que geralmente é `firstname.lastname`. Quando o visitante é selecionado, o formulário é preenchido automaticamente com informações sobre o visitante, como nome, empresa e funcionário do host.<br>**Nota:**<br>Se você não puder selecionar o visitante na lista, ele não foi convidado para o local de trabalho. Você deve convidar o visitante antes de rastreá-lo para entrada. |
| Nome do visitante | Nome do visitante. Este campo é preenchido automaticamente quando o campo **Pesquisa de visitante** é selecionado. |
| Nome do meio do visitante | Nome do meio do visitante. Este campo é preenchido automaticamente quando o campo **Pesquisa de visitante** é selecionado. |
| Sobrenome do visitante | Sobrenome do visitante. Este campo é preenchido automaticamente quando o campo **Pesquisa de visitante** é selecionado. |
| Empresa do visitante | A empresa para a qual o visitante trabalha. Este campo é preenchido automaticamente quando o campo **Pesquisa de visitante** é selecionado. |
| Funcionário anfitrião | O funcionário que chamou o visitante. Este campo é preenchido automaticamente quando o campo **Pesquisa de visitante** é selecionado. |
| Data de configuração do convite | A data em que o funcionário do host enviou o convite do visitante. Este campo é preenchido automaticamente quando o campo **Pesquisa de visitante** é selecionado. |
| Critérios do visitante | Indica se o visitante concluiu o requisito de convite de visitante ao concordar em seguir os requisitos e as políticas de segurança. Este campo é preenchido automaticamente quando o campo **Pesquisa de visitante** é selecionado. |
| Local | Sua localização, que pode ser o endereço do local de trabalho. |
| Unidade de temperatura | Unidade de temperatura atribuída a este local. Altere-o, se necessário. |
| Temperatura | O valor numérico da temperatura do visitante. |
| Equipamento de proteção individual (EPI) | A opção de **Sim** ou **Não** na lista para registrar se o visitante está usando EPI. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Toque ou clique em **Enviar**.
   Você recebe uma mensagem que indica se o visitante deve entrar. Se o visitante não passar na triagem de saúde, informe as próximas etapas com base na política da sua empresa.

### Monitore o andamento com o painel Visão geral da tela de integridade do funcionário

Exiba o painel para monitorar as solicitações de entrada e avaliar o andamento do retorno ao local de trabalho. Avalie o número de solicitações de entrada, quantas solicitações tiveram a entrada negada e por qual motivo.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_monitoring.monitoring_admin

## Procedimento

Navegar até **Employee Health Screening** > **Visão geral**.
O painel Visão geral da tela do Employee Health é aberto em uma nova guia do navegador.

Clique em qualquer área de um gráfico para ver os registros correspondentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Exibir solicitações de entrada

Filtre a lista de solicitações de entrada que foram concluídas para avaliar diferentes áreas do seu retorno ao progresso do trabalho. Solicitações de entrada são os registros enviados pelo rastreador de saúde para cada funcionário que é rastreado antes da entrada.

#### Antes de Iniciar

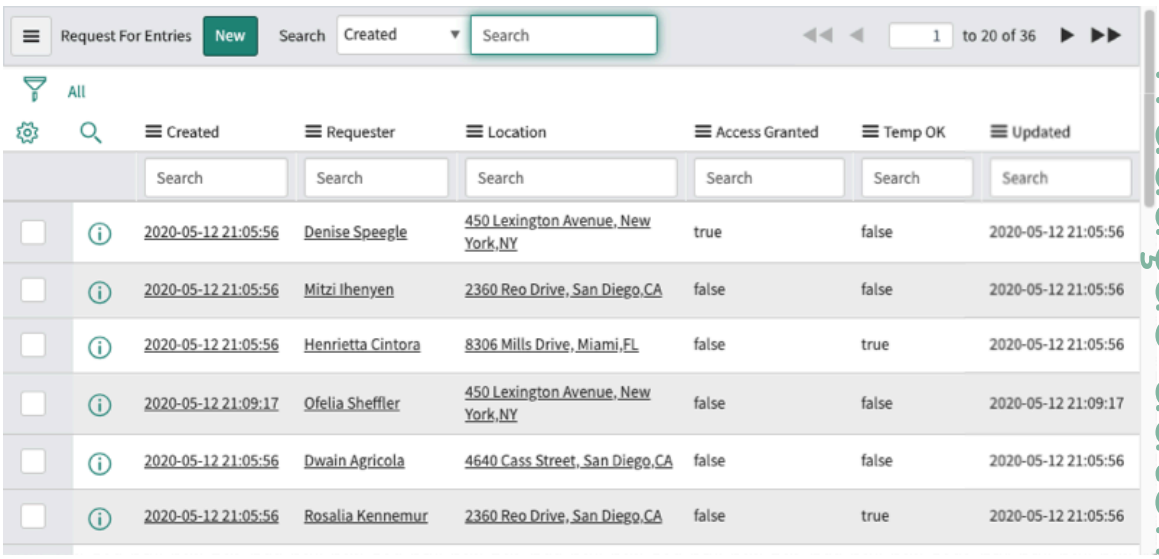
Função necessária: sn_imt_monitoring.monitoring_admin

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por exemplo, você pode ver registros de funcionários em San Diego que não tiveram acesso e comparar os motivos dessas negações. O motivo da negação é a falta de equipamento de proteção individual (EPI) ou alta temperatura.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Employee Health Screening** > **Solicitações de entrada**.



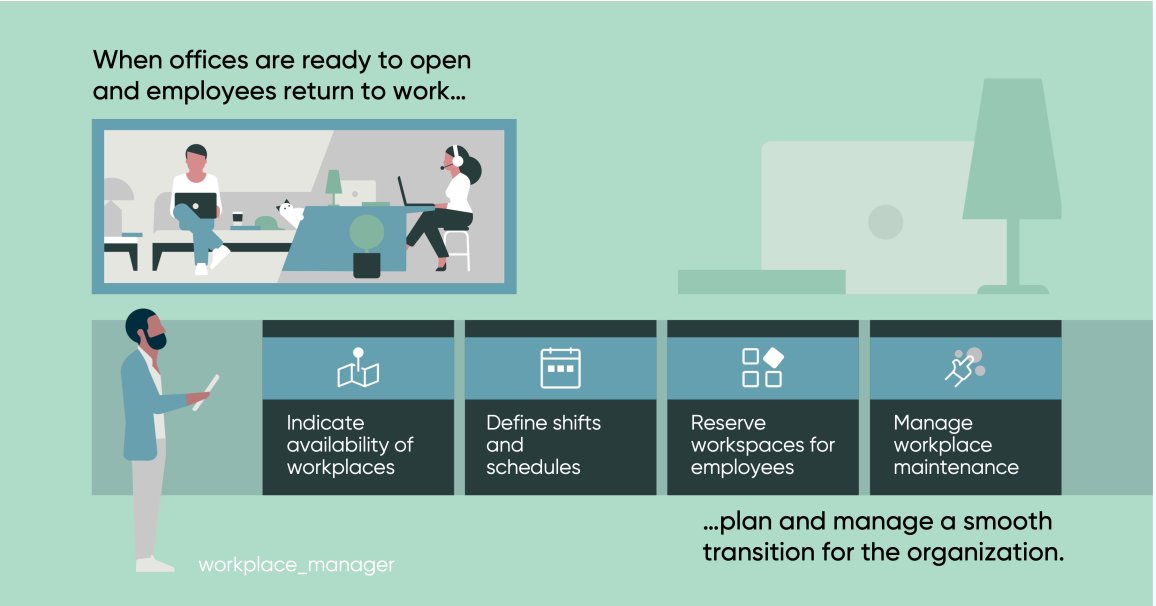

2. Para avaliar a solicitação de dados de entrada, crie uma consulta ou classifique e agrupe a lista pelas colunas apropriadas.

## Workplace Core

Use a aplicação ServiceNow® Workplace Core para criar processos mais seguros e gerenciados para retornar os funcionários ao local de trabalho e permanecerem abertos. Estabeleça planos de distanciamento, atribuições de turno e programação de higienização e gerencie a alocação de espaço em fases. O Workplace Core também está disponível como um aplicativo principal no pacote Workplace Service Delivery.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




**Administração de espaço**

Os administradores do local de trabalho da sua organização podem adicionar detalhes para todos os locais de trabalho, como:

- Áreas como estações de trabalho de funcionários, salas de conferência e lanchonetes
- Prédios de escritórios e campi
- Regiões de todos os locais

Ao rastrear a disponibilidade de espaços, os gerentes do local de trabalho podem planejar e implementar um retorno em fases dos funcionários ao local de trabalho. Por exemplo, após a pandemia de COVID-19, sua organização pode permitir que uma determinada porcentagem (por exemplo, 20%) do total da equipe retorne de uma vez em cada local do escritório, com base na configuração do escritório, nas recomendações de saúde local e outros fatores. Os gerentes do local de trabalho podem indicar a disponibilidade do espaço, deixando espaço para distanciamento físico. Eles podem avaliar a situação periodicamente e disponibilizar mais espaços conforme as condições melhoram.

Como gerente do local de trabalho, você pode carregar plantas baixas da sua organização para que os funcionários possam exibir e selecionar os espaços disponíveis com mais facilidade ao solicitar reservas de espaço.

Evite grandes reuniões ou longas filas para locais em seu local de trabalho, como refeitório, academia e portas de entrada e saída, definindo intervalos de chegada e fazendo com que os funcionários programem suas chegadas.

**Gestão de turnos**

Os gerentes do local de trabalho podem criar turnos para os funcionários e programá-los para horários e dias específicos. Eles podem usar esses dados para começar a planejar os níveis de ocupação de seus locais de trabalho, alocando funcionários e espaços disponíveis para turnos específicos.

Por exemplo, os gerentes do local de trabalho podem criar uma programação do turno da manhã com horas de trabalho das 8h às 13h. Eles podem atribuir espaços disponíveis para este turno com base nas diretrizes organizacionais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Esses espaços atribuídos podem ser reservados para funcionários que operam no escritório durante este turno.

Os proprietários de turno podem revisar e modificar os detalhes dos turnos que possuem. Eles também podem exibir reservas de espaço e solicitações feitas para os turnos que possuem.

**Reservas de espaço**

Usando as informações sobre funcionários e espaços disponíveis, os gerentes do local de trabalho podem reservar áreas e espaços para funcionários. Os gerentes do local de trabalho também podem gerar reservas para vários funcionários de uma só vez. O funcionário e o gerente do local de trabalho são notificados sobre as reservas por e-mail.

Os funcionários podem solicitar reservas de espaço quando estiverem prontos para retornar ao escritório. Usando plantas baixas interativas, eles podem optar por reservar espaços para um intervalo de datas especificado, um único dia ou algumas horas. Dependendo das diretrizes organizacionais, as solicitações de reserva podem exigir uma aprovação para confirmação.

Se os perfis do local de trabalho de todos os funcionários estiverem configurados, o aplicativo atribuirá automaticamente os espaços disponíveis para os funcionários com base na seleção de data e hora ao fazer uma reserva.

Para obter opções de reserva de local de trabalho mais avançadas, use Workplace Reservation Management no pacote Workplace Service Delivery. Para obter mais informações, consulte Workplace Reservation Management.

**Tarefas do local de trabalho**

Os gerentes do local de trabalho podem monitorar as atividades de manutenção programadas no local de trabalho para cada turno. Eles também podem programar tarefas de manutenção planejadas ou sob demanda e gerar relatórios para rastrear o andamento dessas atividades.

**Painel do local de trabalho**

Usando visualizações de dados, você pode avaliar a disponibilidade de espaços e os níveis de ocupação dos locais de escritório e monitorar o andamento das tarefas do local de trabalho no painel do local de trabalho.

Tradução automática

## Usar com outras aplicações Safe Workplace Suite

Workplace Core

## Safe Workplace Suite para clientes federais

Os clientes federais que usam ambientes IL4 ou FedRAMP verão as aplicações Safe Workplace Suite prontas e disponíveis para instalação em suas instâncias de não produção sem precisar fazer solicitações especiais. As licenças são necessárias para usar aplicações Safe Workplace Suite em instâncias de produção. Os clientes são responsáveis por configurar os aplicativos para atender às regulamentações e diretrizes federais dos EUA.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Instruções de instalação para ambientes federais e auto-hospedados**

| Tipo | Instruções |
| --- | --- |
| Comercial no local | Visite o ServiceNow® Store para baixar e instalar a aplicação. |
| Federal hospedado | Veja o Downloads federais para o Emergency Response Management e Safe Workplace Suite Aplicativos [KB0030260] artigo no Help Center da Store para obter mais informações. |
| Federal no local | Se você é um cliente federal no local e deseja instalar esta aplicação, entre em contato com seu representante de vendas ou abra um Now Support ou tíquete HIWAVE. No tíquete, solicite que seja roteado para a equipe SHOT.<br><br>Veja o Downloads federais para o Emergency Response Management e Safe Workplace Suite Aplicativos [KB0030260] artigo no Help Center da Store para obter mais informações. |
| No local | Veja o Downloads comerciais para o Emergency Response Management e Safe Workplace Suite Aplicativos [KB0030258] artigo no Help Center da Store para obter mais informações. |

## Aviso sobre o uso por organizações

Todas as decisões relacionadas à implementação desta aplicação são de responsabilidade exclusiva da organização que utiliza este aplicativo. As organizações concordam que o uso da aplicação não é uma representação pela ServiceNow em relação à conformidade da aplicação com qualquer lei ou regulamentação e qualquer linguagem sugerida fornecida pronta para uso com a aplicação não constitui aconselhamento jurídico pela ServiceNow.

As organizações permanecem as únicas responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com a lei aplicável, incluindo (mas não se limitando a) leis trabalhistas e de proteção de dados, e devem modificar qualquer linguagem nos modelos fornecidos para atender aos requisitos específicos das organizações.

## Aviso sobre o uso por agências governamentais

A ServiceNow está oferecendo este aplicativo para agências governamentais e seus usuários autorizados, não para funcionários do governo em suas capacidades individuais. O uso desta aplicação está sendo oferecido gratuitamente por um período limitado ou estendido e sem expectativa de pagamento da agência governamental para ServiceNow para uso durante esse período, tampouco o uso cria uma obrigação futura real ou implícita em nome do governo. ServiceNow nega expressamente quaisquer reivindicações futuras de pagamento da agência em conexão com o uso da aplicação. Os clientes do governo são os únicos responsáveis por confirmar com o Departamento de Ética da agência ou seu representante autorizado que a aceitação e o uso da aplicação são permitidos.

Todas as decisões relacionadas à implementação desta aplicação são de responsabilidade exclusiva da agência do governo que utiliza este aplicativo. As organizações permanecem as únicas responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com as

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

leis e regulamentações aplicáveis, incluindo (mas não se limitando a) leis trabalhistas e de proteção de dados, e devem modificar qualquer linguagem nos modelos fornecidos para atender aos requisitos específicos da agência.

### Como instalar Workplace Core

Você pode instalar a aplicação Workplace Core se tiver a função de administrador. Esta aplicação inclui dados de demonstração opcionais.

### Antes de Iniciar

Certifique-se de que a aplicação e todas as suas aplicações da store relacionadas tenham direitos ServiceNow válidos. Para obter mais informações, consulte Obter direito de um ServiceNow produto ou aplicação .

Função necessária: administrador

#### Instruções de instalação para ambientes federais e auto-hospedados

| Tipo | Instruções |
|---|---|
| Comercial no local | Visite o ServiceNow® Store para baixar e instalar a aplicação. |
| Federal hospedado | Veja o Downloads federais para o Emergency Response Management e Safe Workplace Suite Aplicativos [KB0030260] artigo no Help Center da Store para obter mais informações. |
| Federal no local | Se você é um cliente federal no local e deseja instalar esta aplicação, entre em contato com seu representante de vendas ou abra um Now Support ou tíquete HIWAVE. No tíquete, solicite que seja roteado para a equipe SHOT.<br><br>Veja o Downloads federais para o Emergency Response Management e Safe Workplace Suite Aplicativos [KB0030260] artigo no Help Center da Store para obter mais informações. |
| No local | Veja o Downloads comerciais para o Emergency Response Management e Safe Workplace Suite Aplicativos [KB0030258] artigo no Help Center da Store para obter mais informações. |

Se você assinou Safe Workplace Suite e já tem alguns dos aplicativos instalados, consulte a seguinte ordem de instalação para os aplicativos restantes.

- Emergency Outreach (sn_imt_checkin)
- Employee Health Screening (sn_imt_monitoring)
- Gestão de inventário de EPI no local de trabalho (sn_imt_ppe)
- Employee Readiness Surveys (sn_imt_readiness)
- Conjunto de dados de saúde global da COVID-19 (sn_imt_c19datafeed)
- Contact Tracing (sn_imt_tracing)
- Emergency Self Report (sn_imt_quarantine)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Workplace Core (sn_wsd_core)
- Painel do Safe Workplace (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)
- Employee Travel Safety (sn_imt_travel)
- Testes de saúde e segurança (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os componentes a seguir são instalados com a instalação da aplicação Workplace Core :

- Funções
- Tabelas

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Workplace Core.

### Procedimento

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre a aplicação usando os filtros e a barra de pesquisa.
   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um aplicativo, pode ser necessário solicitá-lo em ServiceNow Store. Visite o ServiceNow Store site para exibir todos os aplicativos disponíveis e para obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações de nota de versão cumulativa para todos os aplicativos lançados, consulte o ServiceNow Store histórico de versões notas de versão .
3. Clique em **Instalar**.
4. Na caixa de diálogo de instalação da aplicação, revise as dependências da aplicação.

   Se sua aplicação requer outros aplicativos, instale-os primeiro se eles ainda não estiverem instalados.

   Instalar sua aplicação também instala automaticamente as aplicações ou plug-ins dependentes se eles ainda não estiverem instalados.
5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, clique em **Carregar dados de demonstração**.
   Algumas aplicações incluem dados de demonstração, que são registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   **Nota:**
   Se você não carregar os dados de demonstração de uma aplicação da loja durante a instalação, eles não estarão disponíveis para carregar mais tarde.
6. Clique em **Instalar**.

#### Componentes instalados com Workplace Core

Vários tipos de componentes são instalados com a instalação da aplicação Workplace Core, incluindo funções de usuário, trabalhos programados, tabelas e regras de negócio.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:**
A tabela Arquivos da Aplicação lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

## Funções instaladas com Workplace Core

| Título da função [name] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| Administrador do local de trabalho<br><br>[sn_wsd_core.admin] | • Configura dados sobre o local de trabalho<br>• Tem acesso completo à aplicação | sn_wsd_core.workplace_manager |
| Gerente do local de trabalho<br><br>[sn_wsd_core.workplace_manager] | • Reserva espaços no local de trabalho<br>• Vincula funcionários e turnos a espaços<br>• Gerencia tarefas de manutenção preventiva | • sn_wsd_core.workplace_exposure_analyst<br>• schedule_admin<br>• template_editor_global |
| Analista de exposição do local de trabalho<br><br>[sn_wsd_core.workplace_exposure_analyst] | Identifica funcionários potencialmente expostos na aplicação ServiceNow® Emergency Exposure Management usando reservas de espaço. | Nenhum |
| Proprietário do turno do local de trabalho<br><br>[sn_wsd_core.workplace_shift_owner] | • Tem acesso de edição aos turnos que pertencem a ele. | Nenhum |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Título da função [name] | Descrição | Contém as funções |
| --- | --- | --- |
| | • Tem acesso de edição a detalhes como programações de turno, usuários associados e espaços de turnos próprios.<br>• Tem acesso somente leitura às tarefas do local de trabalho dos turnos próprios.<br>• Pode exibir solicitações de espaço e reservas para turnos próprios | |
| Usuário do local de trabalho<br><br>[sn_wsd_core.workplace_user] | • Solicita reservas de área ou espaço do app Portal de serviços do Workplace ou Now® Mobile<br>• Programa a chegada aos locais de trabalho usando o app Portal de serviços do Workplace ou Now® Mobile | Nenhum |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Título da função [name] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| | **Nota:** De Workplace Core v1.3.2 em diante, esta função é necessária para que os funcionários solicitem reservas de Portal de serviços do Workplace. | |
| Escritor principal do local de trabalho<br><br>[sn_wsd_core.task_writer] | • Criar, ler, atualizar e excluir tarefas do local de trabalho.<br>• Crie, leia, atualize e exclua modelos de tarefa. | sn_wsd_core.task_reader |
| Leitor principal para local de trabalho<br><br>[sn_wsd_core.task_reader] | Tem permissão para ler todas as tarefas do local de trabalho. | Nenhum |
| Redator da base de conhecimento do local de trabalho<br><br>[sn_wsd_core.kb_writer] | • Crie, exiba, publique e atualize artigos da base de conhecimento.<br>• Desativar e republicar artigos da base de conhecimento. | Nenhum |

Tradução automática

## Trabalhos programados instalados com Workplace Core

| Trabalho programado | Descrição |
|---|---|
| Localizar reserva futura periodicamente | Encontra as próximas reservas de espaço entre 4 e 8 horas a partir do momento em que este trabalho é executado e envia |

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Trabalho programado | Descrição |
| --- | --- |
| | notificações por e-mail para os funcionários com reservas.<br><br>Por padrão, este trabalho é definido para ser executado a cada 4 horas. |
| Check-in e check-out da reserva | Executa as seguintes ações.<br>• Notifica os funcionários por e-mail para fazer check-in de uma reserva.<br>• Notifica os funcionários por e-mail para fazer check-out de uma reserva.<br>• Cancela automaticamente uma reserva se ela não for submetida a check-in em até 30 minutos após a notificação do funcionário.<br>• Faz check-out automático de uma reserva se ela não for submetida a check-out uma hora após a hora de término da reserva. |

## Tabelas instaladas com Workplace Core

| Tabela | Descrição |
| --- | --- |
| Área<br><br>[sn_wsd_core_area] | Armazena a lista de áreas nos andares de escritórios. |
| Entrada de chegada<br><br>[sn_wsd_core_arrival_entry] | Armazena a lista de entradas de chegada programadas dos funcionários. |
| Cronograma de chegada<br><br>[sn_wsd_core_arrival_schedule] | Armazene a lista de intervalos de chegada programados criados pelo gerente do local de trabalho. |
| Edifício<br><br>[sn_wsd_core_building] | Armazena a lista de edifícios de escritórios. |
| Campus<br><br>[sn_wsd_core_campus] | Armazena a lista de campus de escritório. |
| Piso<br><br>[sn_wsd_core_andar] | Armazena a lista de andares de escritórios. |
| Modelo de assinatura HTML<br><br>[sn_wsd_core_html_signing_template] | Armazena os modelos para assinar uma tarefa planejada e gerar um PDF. |
| Turno de local | Armazena o relacionamento entre turnos e locais do espaço de trabalho. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Tabela | Descrição |
| --- | --- |
| [sn_wsd_core_m2m_location_shift] | |
| Definição de tarefa planejada<br>[sn_wsd_core_planned_task_def] | Armazena as definições de tarefa planejada que os gerentes do local de trabalho criam para as tarefas do local de trabalho. |
| Região<br>[sn_wsd_core_region] | Armazena a lista de regiões de locais de trabalho. |
| Reserva<br>[sn_wsd_core_reservation] | Armazena o relacionamento entre turnos, funcionários e espaços. |
| Turno<br>[sn_wsd_core_shift] | Armazena a lista de turnos. |
| Site<br>[sn_wsd_core_site] | Armazena a lista de sites da organização. |
| Espaço<br>[sn_wsd_core_space] | Armazena a lista de espaços da organização. |
| Tipo de espaço<br>[sn_wsd_core_space_type] | Armazena a lista de configurações de tipo de espaço criadas pelo gerente do local de trabalho. |
| Testes de espaço<br>[sn_wsd_core_space_staging] | Atua como uma tabela de espaço reservado provisória para dados importados sobre espaços. |
| Turno do usuário<br>[sn_wsd_core_m2m_user_shift] | Armazena o relacionamento entre turnos e funcionários.<br>Para usuários existentes que estão atualizando da primeira versão do app, certifique-se de ter o campo **Usuário** como o valor de exibição. Para obter mais informações, consulte Selecionar um campo como valor de exibição da tabela . |
| Perfil do lugar de trabalho do usuário<br>[sn_wsd_core_workplace_profile] | Armazena o relacionamento entre os funcionários e os espaços designados. |
| Regra da função do cliente do local de trabalho<br>[sn_wsd_core_client_role_rule] | Armazena as regras de atribuição de função do cliente do local de trabalho criadas para os funcionários. |
| Localização do local de trabalho<br>[sn_wsd_core_workplace_location] | Tabela primária para todas as tabelas de entidade do espaço, como Regiões, Locais, Campi, Edifícios, Andares, Áreas e Espaços. |
| Solicitação do lugar de trabalho | Armazena as solicitações de reserva do local de trabalho criadas pelos funcionários. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Tabela | Descrição |
| --- | --- |
| [sn_wsd_core_workplace_request] | |
| Tarefa do local de trabalho<br><br>[sn_wsd_core_workplace_task] | Armazena todas as tarefas do local de trabalho criadas para turnos.<br><br>Se você estiver atualizando da versão 1.1.1 ou anterior do app, certifique-se de que o campo **Valor padrão** esteja vazio para a coluna Workplace_task_type desta tabela. Para obter mais informações sobre como modificar o valor de exibição padrão de uma coluna da tabela, consulte Especificar um valor de campo padrão . |
| Salas do local de trabalho<br><br>[sn_wsd_core_room] | Estende a tabela Espaço [sn_wsd_core_space]. Ele contém os itens reserváveis de uma sala que estão disponíveis para reserva. |

### Propriedades instaladas com o Workplace Core

Personalize as propriedades disponíveis com Workplace Core.

Essas propriedades estão disponíveis para Workplace Core.

**Nota:**
Todas essas propriedades estão localizadas na tabela Propriedades do sistema [sys_properties]. Para acessar a tabela, insira `sys_properties.list` no filtro de navegação.

### Propriedades do Workplace Core

| Propriedade | Descrição |
| --- | --- |
| sn_wsd_core.AUTO_ASSIGN_LOCATION | Habilita a atribuição automática de espaços quando os funcionários fazem solicitações de reserva de espaço.<br><br>• Tipo: verdadeiro\|falso<br>• Valor padrão: falso<br><br>**Nota:**<br>Depois que esse recurso estiver habilitado, os campos relacionados aos locais de trabalho, como **Área**, **Preferência**de espaço e **Espaço**, não serão exibidos no formulário Reserva de espaço. Habilite este recurso somente se todos os funcionários tiverem um espaço designado em seus perfis de usuário na tabela Perfil do local de trabalho do usuário [sn_wsd_core_workplace_profile]. Para obter mais informações, consulte Mapeamento de funcionários para seus espaços designados. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Propriedades do Workplace Core

| Propriedade | Descrição |
|---|---|
| sn_wsd_core.CANCEL_RES_BUILDING | Determina se as reservas feitas para espaços devem ser canceladas com base no valor do campo **É reservável**.<br>• Tipo: verdadeiro\|falso<br>• Valor padrão: falso<br>Se esta propriedade for definida como **verdadeiro**, a aplicação cancelará todas as reservas de espaço feitas para as áreas e espaços dos edifícios ou andares para os quais o valor do campo **É reservável** está definido como **falso**. |
| sn_wsd_core.CLEANING_TASK_MAX_DURATION | Determina a duração (em dias) até quando você deseja que as tarefas de pré-limpeza e pós-limpeza sejam executadas.<br>• Tipo: inteiro<br>• Valor padrão: 7 |
| sn_wsd_core.payment_plan.portal.show_non_reservables | Determina se os espaços não reserváveis aparecem em cinza na planta baixa no Portal de serviços do Workplace.<br>• Tipo: verdadeiro\|falso<br>• Valor padrão: falso<br>**Nota:** Alterar este valor para verdadeiro pode afetar negativamente o desempenho. |
| sn_wsd_core.payment_plan.portal.show_reservation_details | Determina se os detalhes da reserva aparecem quando os usuários apontam para espaços reservados na planta baixa em Portal de serviços do Workplace.<br>• Tipo: verdadeiro\|falso<br>• Valor padrão: falso |
| sn_wsd_core.REQUEST_MAX_DURATION | Determina o número máximo de dias que um funcionário pode solicitar uma reserva de espaço de cada vez.<br>Esta propriedade é aplicável quando um funcionário solicita uma reserva de espaço para vários dias.<br>• Tipo: inteiro<br>• Valor padrão: 7 |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Propriedades do Workplace Core

| Propriedade | Descrição |
|---|---|
| sn_wsd_core.show_book_uber | Determina a visibilidade do botão **Reservar Uber** no app Now® Mobile.<br><br>Se esta propriedade for definida como **verdadeira**, os funcionários poderão selecionar **Reservar Uber** a partir das reservas confirmadas em seus dispositivos móveis. Os usuários são redirecionados para o aplicativo móvel da Uber.<br>• Tipo: verdadeiro\|falso<br>• Valor padrão: falso |
| sn_wsd_core.wsd_inbound_email | Verifica se há e-mails recebidos para as aplicações ServiceNow® Workplace Service Delivery e Workplace Case Management.<br><br>Esta propriedade foi renomeada a partir da propriedade *sn_wsd_case.wsd_inbound_email* no Workplace Case Management versão 1.0.1.<br><br>Esta propriedade está disponível somente para Workplace Safety Management 2.0.3 ou posterior.<br>• Tipo: cadeia de caracteres<br>• Valor padrão: askwsd@example.com<br>• Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties] |
| sn_wsd_core.andar_transformar_mapa | Permite que você configure mapas de transformação personalizados.<br>• Tipo: cadeia de caracteres<br>• Valor padrão: 2528fbf70f201010dbc3d2d92f767e04 |
| sn_wsd_core.ENABLE_RSV_CHECK_IN | Permite o check-in e o check-out da reserva por e-mail.<br><br>Se esta propriedade for definida como **verdadeira**, os funcionários poderão fazer check-in e check-out de uma reserva.<br>• Tipo: verdadeiro\|falso<br>• Valor padrão: falso |
| sn_wsd_core.dfx.rebuild_cache.max_andares | Permite que você especifique o número máximo de andares a serem construídos para um cache de entidade a qualquer momento. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Propriedades do Workplace Core

| Propriedade | Descrição |
|---|---|
| | • Tipo: inteiro<br>• Valor padrão: 20 |
| sn_wsd_core.CANCEL_RES_LOCATION | Permite que você cancele todas as reservas futuras feitas em um nível de local. Defina o campo **É reservável** como **falso** para o local.<br>• Tipo: verdadeiro\|falso<br>• Valor padrão: falso |
| sn_wsd_core.ALLOW_USER_SHIFT_FILTERING | Permite que um usuário crie reservas baseadas em turno somente se o usuário fizer parte desse turno.<br>• Tipo: verdadeiro\|falso<br>• Valor padrão: falso |
| sn_wsd_core.ALLOW_AVAILABILITY_FILTERING | Exibe somente os edifícios e andares disponíveis nos produtores de registro de reserva.<br>• Tipo: verdadeiro\|falso<br>• Valor padrão: falso<br>**Nota:** Se a propriedade estiver definida como **verdadeira**, os locais de trabalho selecionados levarão mais tempo para carregar. |
| sn_wsd_core.MULTI_DAY_AVAILABILITY | Exibe somente as áreas e espaços disponíveis em produtores de registro de reserva de vários dias.<br>• Tipo: verdadeiro\|falso<br>• Valor padrão: falso<br>**Nota:** Se a propriedade estiver definida como **verdadeira**, os locais de trabalho selecionados levarão mais tempo para carregar. |
| CHEGADA_SOLICITAÇÃO_MAX_FUTURO_DAYS | Permite que você especifique o número máximo de dias no futuro até quando os funcionários podem programar sua chegada.<br>• Tipo: inteiro<br>• Valor padrão: 7 |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Como fornecer os dados do seu local de trabalho

Na aplicação Workplace Core, forneça dados relacionados aos locais de trabalho para que você possa atribuir turnos aos funcionários com eficiência e designar espaços para esses turnos.

## Registro do espaço

As informações disponíveis para cada registro de espaço são:

- Região
- Site
- Campus
- Edifício
- Piso
- Área
- Espaço

Cada designação deve usar um identificador exclusivo. Por exemplo, se você estiver indicando o quarto andar no edifício 7, nomeie o andar como "7-4" em vez de apenas "4".

## Inserção de dados para vários locais de trabalho

Se você tiver uma organização grande, considere o uso de uma planilha para conter as informações de registro mais globais, como regiões, edifícios e locais, para evitar a necessidade de inserir manualmente informações repetidas para cada registro do espaço. Você pode exportar as informações que já inseriu na aplicação para uma planilha ou usar essas informações em uma planilha do espaço existente. Em seguida, você importaria a planilha que contém os dados completos do espaço para a aplicação em massa.

- Se você tiver uma planilha existente, primeiro converterá manualmente os cabeçalhos e os dados da coluna das informações globais para corresponder aos nomes de registro ServiceNow e aos números do identificador. Em seguida, você faria uma importação em massa desses dados para a aplicação Workplace Core para que possa atribuir espaços.

  Por exemplo, digamos que a planilha da sua organização use o nome "Local" para Locais ou "Prédio 1" para cada edifício 1 em cada local. Você teria que mudar o cabeçalho da coluna da planilha "Local" para "Locais" e mudar cada "Prédio 1" para o identificador exclusivo dos registros da aplicação Workplace Core.

- Se você não tiver uma planilha existente, insira as informações globais repetidas que não deseja inserir manualmente para cada espaço. Os dados de cada campo devem ter um identificador exclusivo. Em seguida, você exportaria as informações da aplicação para uma planilha na qual teria que inserir somente as informações de espaço manualmente.

## Planos de andares

O Now Platform oferece suporte a arquivos de formato eXchange de desenho (.dxf) para plantas baixas. Você pode selecionar as camadas necessárias para as plantas baixas do usuário final e configurar os atributos (marcadores) que deseja atribuir aos campos. Para obter informações sobre como exportar um arquivo .dwg do AutoCAD para um arquivo no formato eXchange de desenho (.dxf), consulte a documentação da sua versão do AutoCAD.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de carregar um arquivo .dxf, trabalhe com os designers do AutoCAD para garantir o seguinte:

- O arquivo usa referências de bloco e não texto de linha única ou de várias linhas para rótulos de espaço.
- Os atributos dos blocos têm marcadores que podem ser entendidos por humanos.
- As referências de bloco têm valores de atributo definidos corretamente.

**Nota:**
O uso de blocos é altamente recomendado. Não use objetos de texto.

Carregar uma planta baixa cria um registro de piso. Todos os espaços do piso são adicionados automaticamente à lista relacionada Espaços do registro do piso.

### Criar registros para os dados do seu local de trabalho

Crie registros individuais de seus espaços, andares, edifícios de escritórios e locais de trabalho na aplicação Workplace Core. Insira novos dados ou adicione registros aos dados existentes do local de trabalho.

**Antes de Iniciar**
Certifique-se de ter os seguintes detalhes:

- Dados do local de trabalho da sua organização.
- Dados de espaços que podem ser marcados como disponíveis.

**Importante:**
No Workplace Service Delivery Suite, da Workplace Core versão 2.5.3, o campo de opção **Tipo de espaço (space_type)** é depreciado. Após a atualização, os tipos de espaço são configurados na **Configuração de tipo de espaço**. O campo **Tipo de espaço (space_type)** é migrado como campo **Tipo de espaço (location_type)** na tabela Espaço [sn_wsd_core_space]. Os clientes que têm personalização no campo **de tipo de espaço obsoleto (space_type)** são orientados a migrar manualmente o fluxo para usar o novo campo **de tipo de espaço (location_type)**. Um novo script de correção, **Preencher tipo de local do tipo de espaço**, foi introduzido para executar o trabalho programado, **Preencher location_type de espaço_tipo**, na tabela Espaço [sn_wsd_core_space] para migrar o valor do campo **Tipo de espaço depreciado (space_type)** para o novo **Tipo de espaço (location_type) )** campo.

Função exigida: sn_wsd_core.admin

**Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa**
Se você tiver um pequeno número de espaços, poderá inserir informações individualmente para cada espaço até o nível Espaços.

Se você tiver muitos locais de trabalho, convém fazer o seguinte:

1. Crie uma estrutura de informações globais repetidas.
2. Adicione as informações de espaços individuais em uma planilha.
3. Importe a planilha para a aplicação.

   Para obter mais informações sobre importação, consulte Configuração de planilhas para importar dados do local de trabalho.

Se você tiver plantas baixas, poderá criar registros de dados até o nível Edifícios. Carregar as plantas baixas carrega os dados dos andares e dos espaços associados a esses andares.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Workplace Safety Management** > **Administração do espaço**.
2. Selecione o módulo aplicável.
   Crie os registros na seguinte ordem:
   - Regiões
   - Sites
   - Campi
   - Edifícios
   - Pisos
   - Áreas
   - Espaços

   Por exemplo, se você quiser os locais de seus escritórios, selecione **Sites**.
3. No formulário, preencha os campos.

   **Nota:**
   - A visibilidade de alguns dos campos a seguir depende do módulo selecionado.
   - Você pode deixar em branco um campo que não se aplica à sua organização.

   Os campos no formulário diferem de acordo com o módulo selecionado. Por exemplo, o formulário a seguir é para Edifício.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome do local de trabalho. Certifique-se de inserir um nome exclusivo. Por exemplo, se o campo **Edifício** estiver definido como **1C**e se o campo **Espaço** estiver definido como **WST 1C 1601**, um valor apropriado para o campo **Nome** poderá ser 1C-16<br>**Nota:**<br>Não use locais de trabalho com o mesmo nome porque isso afeta o processo de reserva. |
| Região | Região onde o escritório está localizado. Se sua organização estiver localizada em várias regiões, selecione a região onde está localizado o escritório que você está adicionando. |
| Site | Localização do campus do escritório. Se houver vários locais em uma região, selecione o local onde está localizado o escritório que você está adicionando. |
| Campus | Nome do campus onde o escritório opera. Se houver vários campi em um local, selecione o campus onde está localizado o escritório que você está adicionando. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Edifício | Nome do edifício comercial deste espaço. Se houver vários edifícios em uma região, selecione o edifício onde está localizado o escritório que você está adicionando. |
| Piso | Nome ou número do piso onde este espaço está presente. |
| Área | Nome da área no piso do escritório. |
| Tipo de espaço | Tipo de espaço de escritório. Para configurar um novo tipo de espaço, consulte Adicionar uma configuração de tipo de espaço. |
| Ativo | Opção para indicar que este espaço está ativo. |
| É reservável | Opção para indicar que os espaços desta entidade de local de trabalho estão disponíveis para reserva.<br><br>Por exemplo, se você não marcar um edifício como reservável, nenhum piso, área ou espaço desse edifício estará disponível para reserva. |
| Latitude | Latitude de um campus ou de um edifício. A latitude é exibida no mapa do diretório do local Portal de serviços do Workplace. |
| Longitude | Longitude de um campus ou de um edifício. A longitude é exibida no mapa do diretório do local Portal de serviços do Workplace. |

4. Clique em **Enviar**.

### O que Fazer Depois

- Se você tiver plantas baixas para o seu local de trabalho, poderá carregá-las para criar e exibir dados de piso e espaço. Para obter mais informações, consulte Carregar uma planta baixa do local de trabalho.
- Se você estiver usando uma planilha para inserir e importar dados em massa para espaços, consulte Configuração de planilhas para importar dados do local de trabalho.
- Se você adicionou todos os dados do seu local de trabalho, poderá definir os turnos do funcionário. Para obter mais informações, consulte Definir turnos para o seu local de trabalho.

## Carregar uma planta baixa do local de trabalho

Carregue arquivos no formato de desenho eXchange (.dxf) de plantas baixas que você pode configurar e usar para reservar espaço para seus funcionários.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_manager

Use mapas de piso do local de trabalho para encontrar e reservar um espaço em Workplace Core. Para exibir os mapas no diretório Location e em Workplace Reservation Management, use Mappedin e Indoor Mapping. Para obter mais informações sobre como usar mapas de piso, consulte Workplace Space Mapping.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para evitar problemas ao renderizar sua planta baixa, verifique se o tamanho do anexo dxf.json é de 5 MB ou menor. Para exibir o tamanho, baixe o arquivo dxf.json e exiba as propriedades do arquivo. Se o tamanho do arquivo for maior que 5 MB, você poderá:

- Trabalhe com os designers do AutoCAD para garantir que os espaços sejam representados como blocos (não como texto único ou de várias linhas).
- Verifique se os atributos de referência de bloco estão definidos corretamente e tente importar o arquivo dxf.json novamente.
- Defina a propriedade `com.glide.attachment.max_get_size` como um tamanho maior ou igual ao tamanho do arquivo dxf.json. Para obter mais informações, consulte Administração de anexos .

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Workplace Safety Management** > **Administração** > **Carregar planta baixa**.
2. No formulário, preencha os campos.

**Formulário Gerenciar piso do local de trabalho**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Número | Um número exclusivo gerado automaticamente pela aplicação que identifica a planta baixa. |
| Nome | Nome da planta baixa.<br>**Nota:** Seja específico e tenha uma convenção de nomenclatura consistente ao nomear suas plantas baixas. |
| Região | Localização geográfica do edifício que a planta baixa representa.<br>Selecione Pesquisar usando o ícone de lista de lista para exibir uma lista de regiões que você pode selecionar. |
| Site | O local do escritório ou campus em uma região.<br>Selecione Pesquisar usando o ícone de lista de lista para exibir uma lista de sites que você pode selecionar. |
| Campus | Nome do campus se você tiver vários edifícios em um local. |
| Edifício | Nome do edifício específico se você tiver vários edifícios em um campus. |
| Ativo | Opção que indica se este plano está ativo. |
| É reservável | Opção que indica se o gerente do espaço pode reservar este plano para uso do funcionário. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Gerenciado por grupo | O grupo que gerencia a reserva de espaço para a planta baixa.<br><br>Selecione Pesquisar usando o ícone de lista de lista para exibir uma lista de grupos que você pode selecionar. |
| Gerenciado por | O gerente do local de trabalho do grupo que gerencia a reserva de espaço para a planta baixa.<br><br>Selecione Pesquisar usando o ícone de lista de lista para exibir uma lista de gerentes de grupo que você pode selecionar. |

3. Selecione o ícone de anexo Ícone e carregue seu arquivo de formato eXchange de desenho (.dxf). Depois de anexar o arquivo .dxf e importar a planta baixa, o arquivo .dxf será convertido em um arquivo dxf.json em seus anexos. Não remova nenhum desses arquivos ou sua planta baixa não será exibida. Além disso, o tamanho do arquivo dxf.json deve ser de 5 MB ou menor. Tente selecionar menos camadas do arquivo .dxf durante o processo de importação.
4. Selecione **Avançar**.
5. Na coluna Selecionar camadas à direita, selecione as camadas que você deseja que apareçam no plano. Por exemplo, talvez você não queira que salas elétricas, copas, armários de armazenamento ou outros elementos apareçam na planta baixa quando ela for renderizada.
6. Selecione **Renderizar**.
   A planta baixa aparece na guia **Visualizar plano**. Use o cursor para ampliar e reduzir a planta baixa.
7. Selecione **Avançar**.
8. No formulário, preencha os campos.

### Atribuir marcadores aos campos

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Marcador do AutoCAD | O marcador que você deseja mapear para os campos de espaço. Os marcadores identificam espaços no plano de produção e vêm do arquivo .dxf carregado.<br><br>Os marcadores exibidos são aqueles que você selecionou na coluna **Selecionar camadas**.<br><br>**Nota:**<br>Se você não vir nenhum marcador do AutoCAD, poderá usar o software AutoCAD para transformar texto ou objetos de texto em referências de bloco. |
| Campo de espaço | O campo na tabela Espaço [sn_wsd_core_space] ao qual você deseja associar o marcador. Por exemplo, você pode associar um atributo chamado |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | ROOM_NAME ao campo **Nome** e dar a ele uma ordem superior para que seja a segunda parte do Nome.<br><br>O campo Espaço representa um local específico no plano de produção que você pode atribuir a um funcionário. |
| Ordem | Determina a ordem de processamento do marcador do AutoCAD para o mapeamento do campo de espaço.<br><br>**Nota:**<br>Os números menores são processados primeiro. |

9. Selecione **Enviar**.

### Resultado
Um novo registro de piso é criado com a planta baixa anexada a ele. A lista relacionada Espaços é preenchida com todos os espaços deste andar.

## Atualizar uma planta baixa do local de trabalho

Atualize uma planta baixa do local de trabalho carregando um novo plano.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_core.workplace_manager

### Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Workplace Safety Management** > **Administração do espaço** > **Pisos**.
2. Selecione o piso que você deseja atualizar.
3. Selecione o link relacionado **Atualizar planta** baixa.
4. Selecione **Gerenciar anexos**, exclua o arquivo de planta baixa atual e anexe o novo arquivo de planta baixa.
   Você pode ter apenas um arquivo .dxf carregado de cada vez.
5. Selecione **Avançar**.
6. Na coluna Selecionar camadas, selecione as camadas que você deseja exibir no plano de produção.
   Por exemplo, talvez você não queira que salas elétricas, copas, armários de armazenamento ou outros elementos apareçam na planta baixa quando ela for renderizada.
7. Selecione **Renderizar**.
   A planta baixa aparece na guia **Visualizar plano**. Use o mouse para ampliar e reduzir.
8. Selecione **Avançar**.
9. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Atribuir marcadores aos campos

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Marcador do AutoCAD | Marcadores do arquivo .dxf carregado identificam espaços na planta baixa.<br><br>Os marcadores exibidos são aqueles que você selecionou na coluna **Selecionar camadas**.<br><br>**Nota:**<br>Se você não vir nenhum marcador do AutoCAD, poderá usar o software AutoCAD para transformar texto ou objetos de texto em referências de bloco. |
| Campo de espaço | O campo na tabela Espaço [sn_wsd_core_space] ao qual você deseja associar o marcador. Por exemplo, você pode associar um atributo chamado ROOM_NAME ao campo **Nome** e atribuir a ele uma ordem superior para que se torne a segunda parte do nome. |
| Ordem | Determina a ordem de processamento do marcador do AutoCAD para o mapeamento do campo de espaço.<br><br>**Nota:**<br>Os números menores são processados primeiro. |

10. Selecione **Visualizar mudanças** e, na guia **Visualizar mudanças**, revise as mudanças que você fará antes de confirmá-las.
11. Selecione **Enviar**.

**Resultado**
Ocorrem as seguintes mudanças:

- Os valores do mapa estão preenchidos.
- Os espaços existentes que não correspondam mais serão excluídos.
- Se os espaços antigos tiverem sido renomeados, os novos nomes substituirão os antigos.
- Todas as reservas serão excluídas.

Um registro de piso original é atualizado com a planta baixa anexada a ele. A lista relacionada Espaços também é atualizada. Para exibir suas mudanças, vá para **Logs de atualização**da planta baixa.

### Exibir logs de atualização da planta baixa do local de trabalho

Depois de atualizar a planta baixa do local de trabalho, você pode exibir todas as mudanças feitas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_core.workplace_manager

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Workplace Safety Management** > **Administração** > **Logs de atualização de planta baixa**.
   Os logs aparecem para cada planta baixa atualizada com carimbos de data e hora.
2. Selecione o link **Data** de criação para exibir o registro do log.
3. Selecione o link **Piso** para exibir o registro do piso.

## Configuração de planilhas para importar dados do local de trabalho

Fazer uma importação em massa dos dados de todos os seus espaços para a aplicação Workplace Core por meio de uma planilha permite evitar a inserção manual de dados redundantes para cada espaço, o que economiza tempo e esforço.

Ao usar uma planilha que contém as informações globais dos seus locais de trabalho, você pode inserir somente as informações de espaço distintivas em vez de repetir manualmente informações como região, local, edifício e andar. Você pode criar uma planilha do Excel a partir dos dados inseridos na aplicação Workplace Core ou modificar uma planilha de locais de trabalho existente.

## Configurar uma planilha de espaços existente

Personalize as informações na planilha do espaço existente da sua organização para evitar a necessidade de inserir manualmente informações repetidas para cada espaço. Você pode importar os dados para sua instância ServiceNow.

### Antes de Iniciar
Função exigida: sn_wsd_core.admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se você tiver uma planilha contendo os dados dos espaços da sua organização, será necessário personalizá-la para corresponder às informações de registro na sua instância ServiceNow.

Este exemplo descreve como modificar as informações do piso dos dados do espaço. Repita essas instruções para substituir os campos do seu prédio, campus, local e região, conforme apropriado.

### Procedimento

1. Modifique os dados na planilha para corresponder às informações de registro na sua instância ServiceNow.

   a. Navegar até **Workplace Safety Management** > **Administração do espaço** > **Pisos**.

   b. Pesquise o registro de piso desejado e abra-o.

   c. Copie o valor do campo **Número**.

   d. Cole o valor no lugar de "Floor 1" na planilha do Excel.

      O exemplo usa a seguinte entrada de amostra para espaços que pertencem ao Andar 1 do Edifício 1 no Campus 2 da Flórida, EUA:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- FLOR0001694 representa o piso 1
- BLDG0001028 representa o edifício 1
- CMPS0001013 representa o campus da Flórida 2
- SITE0001007 representa a Flórida
- RGIN0001002 representa os EUA

**Nota:**
Você pode excluir a coluna **Área**, pois ela não é obrigatória. Insira um valor fictício na coluna em vez de deixá-la vazia.

| A | B | C | D | E | F | G | H | I |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Name** | **Area** | **Floor** | **Building** | **Campus** | **Site** | **Region** | **Is reservable** | **Active** |
| B 1F 1 001 | | Floor 1 | Building 1 | Florida Campus 2 | Florida | USA | TRUE | TRUE |
| B 1F 1 002 | | Floor 1 | Building 1 | Florida Campus 2 | Florida | USA | TRUE | TRUE |
| B 1F 1 003 | | Floor 1 | Building 1 | Florida Campus 2 | Florida | USA | TRUE | TRUE |
| B 1F 1 004 | | Floor 1 | Building 1 | Florida Campus 2 | Florida | USA | TRUE | TRUE |

2. Na planilha de espaços, adicione informações de espaço individual na coluna **Nome**.
3. Salve sua planilha.

### Criar uma planilha de dados do local de trabalho

Crie uma planilha do Microsoft Excel a partir dos dados inseridos no Workplace Core para evitar a inserção manual de informações globais, como o site ou o nome do edifício para cada espaço. Você pode importar os dados para sua instância ServiceNow.

#### Antes de Iniciar
Função exigida: sn_wsd_core.admin

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se você tiver um grande número de locais de trabalho, considere a criação de uma planilha que você pode importar para sua instância ServiceNow para evitar a necessidade de inserir manualmente informações globais, como o local ou os nomes do edifício para cada espaço.

**Nota:**
Se você já tem uma planilha de espaços para sua organização, siga as instruções em Configurar uma planilha de espaços existente para personalizá-la para exportar os dados.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Workplace Safety Management** > **Administração do espaço**.
2. Selecione o módulo para a menor unidade para a qual você deseja repetir os dados.

   Por exemplo, se você tiver criado registros de informações globais de regiões, locais, edifícios e pisos, selecione **Pisos**.

3. **Opcional:** Personalize as colunas a serem exibidas.
   Por exemplo, você pode optar por ocultar a coluna **Campus** se sua organização não tiver campi inserindo um valor fictício em vez de deixá-lo vazio.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Exporte os dados mantendo e selecionando (ou clicando com o botão direito do mouse) em qualquer coluna, selecionando **Exportar**e selecionando **Excel (.xlsx)**.
   Os dados são exportados da aplicação para que você possa baixá-los como um arquivo do Excel.
5. Selecione **Baixar**.
6. Na planilha de espaços, adicione informações de espaço individual na coluna **Nome**.
7. Salve sua planilha.

### O que Fazer Depois

Importe os dados dos seus espaços de uma planilha do Excel

## Importe os dados dos seus espaços de uma planilha do Excel

Importe os dados dos espaços de uma planilha do Excel para a aplicação Workplace Core.

### Antes de Iniciar

Concluir Configuração de planilhas para importar dados do local de trabalho.

Função exigida: sn_wsd_core.admin

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Conjuntos de importação do sistema** > **Carregar Dados**.
2. Selecione **Tabela existente**.
3. No campo **Tabela de conjunto de importação**, selecione Preparação de **espaço [sn_wsd_core_space_staging]**.
4. No campo **Origem da importação**, selecione **Arquivo**.
5. Selecione **Escolher arquivo** e selecione a planilha do Excel de origem.
6. **Opcional:** Especifique o número da planilha no campo **Número da folha** e o número da **linha do cabeçalho** no campo Linha do cabeçalho.
7. Selecione **Enviar**.
   Os dados importados agora estão disponíveis na nova tabela Conjunto de importação.
8. Selecione **Executar transformação**.

> **Importante:**
> Certifique-se de que o campo Conjunto de importação mostre sn_wsd_core_space_staging e que o mapa selecionado seja Mapa de transformação de espaço - sn_wsd_core_space.

9. Selecione **Transformar**.
10. **Opcional:** Verifique se os registros de dados foram importados para a tabela Espaços navegando até **Workplace Safety Management** > **Administração do espaço** > **Espaços**

#### Tópicos relacionados

Executar uma importação

Crie um mapa de transformação

## Adicionar uma configuração de tipo de espaço

Configure os diferentes tipos de espaços disponíveis em seu local de trabalho. Você pode adicionar espaços com base em diferentes tipos de espaço. Os tipos de espaço permitem que seu funcionário identifique os diferentes tipos de espaços disponíveis em um piso em um mapa de piso do Mappedin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_core.admin ou sn_wsd_core.workplace_manager

### Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Workplace Safety Management** > **Administração** > **Configuração de tipo de espaço**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

**Formulário de tipo de espaço**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome descritivo do tipo de espaço. |
| Código | Código do tipo de espaço. O código também pode ser um nome. |
| Tabela | Tabela do tipo de espaço. O campo é definido automaticamente como **Espaço [sn_wsd_core_space]**. Se o tipo de espaço for uma sala, selecione **Sala [sn_wsd_core_room]**. |
| Aplicação | Aplicação do tipo de espaço. Esse campo é definido automaticamente. Certifique-se de que o **Workplace Safety Management** esteja selecionado. |
| Ativo | Opção para ativar o tipo de espaço. |
| Disponível para | Opção para especificar o tipo de usuários para os quais o tipo de espaço está disponível. |

4. Selecione **Enviar**.

### Resultado
O tipo de espaço está configurado. Você pode selecionar este tipo de espaço ao criar um espaço ou um mapeamento de tipo.

## Mapeamento de funcionários para seus espaços designados

Mapeie seus funcionários para os locais de trabalho designados em Workplace Core para preencher automaticamente esse detalhe nas solicitações de reserva e aproveitar a atribuição automática de espaços se esse recurso tiver sido habilitado.

Para funcionários que tinham um espaço designado antes de começarem a trabalhar remotamente, crie um mapeamento entre o perfil do usuário e os detalhes do espaço designado. Este mapeamento preenche os detalhes do espaço em formulários de solicitação de reserva para que os funcionários não precisem fornecer esses detalhes manualmente.

Se o administrador do sistema tiver habilitado o recurso de atribuição automática, o mapeamento de espaços para todos os funcionários também significa que os espaços designados serão atribuídos automaticamente quando os funcionários fizerem uma solicitação de reserva.

Os dados da tabela Perfil do local de trabalho do usuário [sn_wsd_core_workplace_profile] são usados para atribuir automaticamente o espaço designado ao funcionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se o espaço designado do usuário estiver disponível, esse espaço será reservado para o funcionário.
- Se o espaço designado estiver indisponível para a data ou hora solicitada, o aplicativo pesquisará e reservará um espaço disponível no local de trabalho do funcionário na ordem de Área > Andar > Edifício > Campus > Local > Região.

  Por exemplo, se não houver espaços disponíveis na área designada do funcionário, o aplicativo encontrará e reservará um espaço disponível no piso dessa área.

### Mapear espaços designados para perfis de usuário

Mapeie espaços designados existentes para perfis de usuário de funcionário em Workplace Core. Este mapeamento é usado para alocar automaticamente espaços para os funcionários, para que eles não precisem selecionar um espaço manualmente ao solicitar uma reserva.

## Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o administrador do seu local de trabalho tenha concluído a configuração dos dados do seu local de trabalho. Para obter mais informações, consulte Como fornecer os dados do seu local de trabalho.
- Verifique se você tem as informações do local de trabalho designado para todos os funcionários.
- Você também pode navegar até a tabela Perfis do local de trabalho do usuário [sn_wsd_core_workplace_profile] inserindo `sn_wsd_core_workplace_profile.list` no filtro de navegação.

Função necessária: sn_wsd_core.admin ou sn_wsd_core.workplace_manager

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Crie um mapeamento para todos os funcionários e seus locais de trabalho designados. Você também pode executar uma importação fácil dos dados do local de trabalho do funcionário. Para obter mais informações, consulte Importação fácil .

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Workplace Safety Management** > **Administração** > **Perfis de local de trabalho**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

### Formulário Perfil do local de trabalho do usuário

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Funcionário | Funcionário para o qual você deseja criar um mapeamento do local de trabalho. |
| Localização do local de trabalho | Local de trabalho designado do funcionário. |
| Ativo | Opção para indicar que este mapeamento do local de trabalho está ativo. |
| Habilitar privacidade de local do funcionário | Opção para definir a preferência de privacidade de local para o perfil do local de trabalho. Observe o seguinte: |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | ○ Defina esta opção somente se quiser ter uma configuração de privacidade diferente para o perfil do local de trabalho.<br>○ Por padrão, é considerada a preferência de privacidade de local definida no edifício ao qual o perfil do local de trabalho está atribuído.<br>○ Caso o edifício não tenha nenhuma preferência de privacidade de local, a preferência definida na propriedade do sistema [ Workplace Reservation Management`sn_wsd_core.ENABLE_LOCATION_PRIVACY` é considerada.<br>○ O campo é definido como **Nenhum** por padrão.<br>Para obter mais informações sobre cada campo, consulte Configurações de privacidade do local e impacto |

4. Selecione **Enviar**.
5. Repita o procedimento para todos os funcionários do local de trabalho que você gerencia.

### Resultado
A tabela Perfis do local de trabalho do usuário [sn_wsd_core_workplace_profile] é preenchida com todos os novos perfis.

#### Atribua a função de usuário do local de trabalho aos funcionários

Defina regras em Workplace Core para atribuir a função de usuário do local de trabalho a funcionários somente nos países específicos onde você está iniciando um retorno às operações de escritório.

### Antes de Iniciar
Certifique-se de que os perfis de usuário de todos os seus funcionários tenham os detalhes necessários. Você pode revisar os perfis de usuário do funcionário navegando até **Administração de usuários** > **Usuários**.

Função necessária: admin ou sn_wsd_core.admin

### Procedimento
1. Navegar até **Workplace Safety Management** > **Administração**.
2. Selecione **Regras de atribuição de função do cliente**.
3. No formulário, preencha os campos.

#### Formulário Regra da função do cliente do local de trabalho

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Nome | Nome exclusivo para esta regra de atribuição. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Função | Este valor é gerado automaticamente com a função do usuário do local de trabalho (sn_wsd_core.workplace_user). |
| Ativo | Opção para indicar se esta regra de atribuição está ativa. |
| Condição | Opção para adicionar condições de filtro que um perfil de usuário deve corresponder. Para adicionar uma condição, selecione **Adicionar condição de filtro**. Para adicionar uma cláusula OR, selecione **Adicionar cláusula "OR"**. |
| Tabela | Tabela na qual as condições devem ser criadas. O campo é selecionado automaticamente como `sys_user`. |

4. Selecione **Enviar**.

### Resultado
As funções de usuário do local de trabalho são atribuídas. Se um registro for criado ou atualizado nesta tabela, um processo de atribuição de função será acionado em segundo plano.

#### Como configurar turnos para seu local de trabalho

Configure turnos para sua organização na aplicação Workplace Core para que você possa planejar e gerenciar seu local de trabalho com eficiência, atribuindo funcionários e espaços a essas programações.

#### Definir turnos para o seu local de trabalho

Defina turnos em Workplace Core com programações específicas para que você possa designar áreas ou local de trabalho e atribuir funcionários para cada turno.

### Antes de Iniciar

- Como fornecer os dados do seu local de trabalho.
- Certifique-se de ter as seguintes informações:
  - Programações de turno apropriadas
  - Dados dos funcionários que trabalhariam no escritório neste turno
  - Dados dos locais de trabalho a serem disponibilizados para este turno

**Importante:**
Começando com Workplace Core (sn_wsd_core) versão 2.1, todas as atualizações e novos recursos estão disponíveis somente no Portal de serviços do Workplace. Os serviços de local de trabalho fornecidos por ServiceNow® são removidos do Portal de serviços em Workplace Core (sn_wsd_core) começando com a versão 2.1. Para configurar o catálogo de serviços do Workplace no Portal de serviços, consulte Configurar um catálogo no Portal de serviços .

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_manager

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os gerentes do local de trabalho podem reservar posteriormente locais de trabalho para os funcionários de acordo com os turnos atribuídos a eles.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se sua organização não organiza o trabalho em turnos, você pode usar a programação de turno geral que está disponível com o aplicativo por padrão.

Você também pode acessar o formulário de turno navegando até **Workplace Safety Management** > **Gestão de turnos** > **Criar novo**.

### Procedimento

1. Navegar até **Portal de serviços do local de trabalho** > **Página inicial do Portal de serviços do local de trabalho**.

   **Nota:**
   Você também pode gerar uma solicitação do Central do funcionário. Na página inicial, navegue até **Local de trabalho** > **Procurar todos os locais de trabalho** e selecione o serviço de local de trabalho.

2. Abra a categoria **Segurança do site**.

   a. Selecione **Catálogo**.

   b. Selecione **Procurar por categorias**.

   c. No Catálogo de serviços do local de trabalho, selecione **Segurança do site**.

      **Nota:**
      Se houver vários catálogos configurados no portal, vá para a lista Catálogos e selecione **Services Catalog do local de trabalho** > **Segurança do local**.

3. Selecione **Adicionar um turno**.
4. No formulário, preencha os campos.

**Formulário de turno**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome do turno, por exemplo, Turno da manhã. |
| Programação | Programação para o turno.<br><br>Para uma programação de turno geral, selecione **Turno geral**.<br><br>Para obter mais informações sobre como criar uma programação de turno, consulte Definir uma programação . |
| Proprietário | Proprietário do turno que monitora as atividades durante este turno. |
| Estado | Status do turno. Escolha um dos seguintes valores: |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | ○ **Rascunho**: indica que os detalhes do turno estão incompletos.<br>○ **Pronto**: indica que o turno está pronto para atribuições.<br>○ **Cancelado**: indica que o turno foi cancelado. |
| Início | Data a partir da qual este turno está ativo. |
| Fim | Data até a qual o turno está ativo. |
| Região | Região do local de trabalho. |
| Site | Localização do campus do escritório. |
| Campus | Nome do campus onde o edifício de escritórios está presente. |
| Edifício | Nome do edifício no qual o andar do escritório está localizado. |
| Piso | Nome ou número do andar onde a área está localizada. |
| Área | Área que está ativa para operação e uso durante este turno. |
| Usuários | Funcionários atribuídos a este turno.<br>Este campo aparece somente em Portal de serviços do Workplace. |
| Locais | Locais de trabalho disponíveis para reserva durante este turno.<br>Este campo aparece somente em Portal de serviços do Workplace. |

**Nota:**

- Se este turno for aplicável a todos os edifícios de escritórios do seu campus, você poderá deixar os campos **Prédio**, **Andar**e **Área** em branco. O turno e sua programação serão aplicados automaticamente a todos os registros de edifícios, andares e áreas associadas a este campus.
- Quando um funcionário solicita uma reserva com turnos, somente os turnos que estão ativos nas datas que o funcionário selecionou são exibidos no formulário de reserva.

5. Selecione **Enviar**.
6. Se você acessou o formulário de Turno de Portal de serviços do Workplace, na página de verificação, poderá definir outro turno ou exibir todos os turnos existentes.

**Resultado**
O turno é adicionado à lista de todos os turnos que você pode exibir navegando até **Workplace Safety Management** > **Gestão de turnos** > **Todos**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se você quiser excluir um turno, execute as seguintes ações:

- Navegar até **Workplace Safety Management** > **Gestão de turnos** > **Todos** e selecione o turno que você deseja excluir.
- No formulário, clique em**Excluir**.
- Na janela de confirmação, clique em **Excluir**.

O turno é excluído.

### O que Fazer Depois

Se você criou o turno usando Portal de serviços do Workplace, poderá criar reservas de local de trabalho diretamente.

Você pode configurar outras informações, como funcionários, locais de trabalho e tarefas de manutenção associadas a este turno posteriormente.

- Atribua mais funcionários a um turno.
- Associe mais locais de trabalho a um turno.
- Associe tarefas a um turno.

#### Atribuir funcionários a um turno

Associe funcionários a um turno em Workplace Core para que eles operem no escritório somente nos turnos aos quais foram atribuídos. Os gerentes do local de trabalho podem reservar posteriormente espaços para esses funcionários de acordo com os turnos atribuídos.

### Antes de Iniciar

- Definir turnos para o seu local de trabalho.
- Certifique-se de ter os dados dos funcionários que trabalharão no escritório neste turno.

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_manager

### Procedimento

1. Navegar até **Workplace Safety Management** > **Gestão de turnos** > **Todos**.
2. Abra um turno ao qual você deseja adicionar funcionários.
3. Na lista relacionada Usuários, selecione **Editar**.
4. Adicione todos os funcionários que devem trabalhar no escritório neste turno.
5. Selecione **Salvar**.

### Resultado

Um e-mail pré-configurado com os detalhes do turno é enviado a todos os funcionários atribuídos a este turno.

### O que Fazer Depois

Associar áreas e espaços a um turno.

#### Associar áreas e espaços a um turno

Associe áreas de trabalho e espaços a um turno em Workplace Core para que eles fiquem disponíveis somente para esse turno. Os gerentes do local de trabalho podem reservar posteriormente esse local de trabalho para os funcionários que operam nesse turno.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar

- Definir turnos para o seu local de trabalho.
- Certifique-se de ter os dados dos locais de trabalho a serem disponibilizados para este turno.
- Certifique-se de que a propriedade do sistema glide.ui.list.allow_extended_fields esteja definida como **verdadeiro** para que os critérios de filtro sejam exibidos corretamente ao adicionar áreas ou espaços.

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_manager

### Procedimento

1. Navegar até **Workplace Safety Management** > **Gestão de turnos** > **Todos**.
2. Abra um turno ao qual você deseja adicionar funcionários.
3. Na lista relacionada Locais, selecione **Editar**.
4. Adicione todas as áreas e espaços a serem disponibilizados para este turno.
5. Selecione **Salvar**.

### O que Fazer Depois

Criar reservas de local de trabalho para um funcionário.

#### Como gerenciar seus turnos no local de trabalho

Revise os turnos do local de trabalho que você possui em Workplace Core e atualize os detalhes do turno, se necessário. Você também pode monitorar as reservas e solicitações feitas para os espaços associados a esses turnos.

#### Atualizar detalhes dos turnos que você possui

Revise e modifique os detalhes dos turnos do local de trabalho que você possui em Workplace Core. Você pode modificar os detalhes gerais do turno e adicionar ou remover funcionários ou locais de trabalho associados ao turno.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_shift_owner

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Workplace Safety Management** > **Gestão de turnos**.
2. Selecione **Pertence a mim**.
3. Abra o turno para o qual você deseja exibir os detalhes.
4. **Opcional:** Modifique os detalhes do turno.

   a. Edite os detalhes no formulário de turno.

#### Formulário de turno

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome do turno. |
| Programação | Programação para o turno. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | (Optional) Para uma programação de turno geral, selecione **Turno geral**. |
| Proprietário | Proprietário do turno que monitora as atividades durante este turno.<br><br>(Optional) Se você selecionar um usuário diferente, perderá o acesso a este turno. |
| Estado | Status do turno. Escolha um dos seguintes valores:<br>▪ **Rascunho**: indica que os detalhes do turno estão incompletos.<br>▪ **Pronto**: indica que o turno está pronto para atribuições.<br>▪ **Cancelado**: indica que o turno foi cancelado. |
| Região | Região do local de trabalho. |
| Site | Localização do campus do escritório. |
| Campus | Nome do campus onde o edifício de escritórios está presente. |
| Edifício | Nome do edifício no qual o andar do escritório está localizado. |
| Piso | Nome ou número do andar onde a área está localizada. |
| Área | Área que está ativa para operação e uso durante este turno. |

**Nota:**
Se este turno for aplicável a todos os edifícios de escritórios do seu campus, você poderá deixar os campos **Prédio**, **Andar**e **Área** em branco. O turno e sua programação serão aplicados automaticamente a todos os registros de edifícios, andares e áreas associadas a este campus.

**b.** Selecione **Atualizar**.

5. **Opcional:** Modifique a lista de funcionários atribuídos a este turno.
   **a.** Na lista relacionada Usuários, selecione **Editar**.
   **b.** Adicione ou remova usuários.
6. **Opcional:** Modifique a lista de espaços associados a este turno.
   **a.** Na lista relacionada Locais, selecione **Editar**.
   **b.** Adicione ou remova áreas e espaços.

### Revise as reservas do local de trabalho para os turnos que você possui

Revise as reservas do local de trabalho e as solicitações de reserva feitas para os turnos que você possui em Workplace Core. Você pode identificar solicitações pendentes e trabalhar com o gerente do local de trabalho para resolvê-las.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_shift_owner

### Procedimento

1. Navegue até as solicitações de reserva de funcionários ou reservas do local de trabalho pelo gerente do local de trabalho.
2. Revise todas as reservas solicitadas ou feitas para o seu turno.
3. **Opcional:** Abra um registro de reserva para exibir seus detalhes.

   (Optional) Se você quiser fazer mudanças na reserva, como atribuir outro espaço ao funcionário ou mudar a data da reserva, entre em contato com o gerente do local de trabalho para solicitar essas mudanças.
4. **Opcional:** Se você estiver exibindo solicitações de funcionários, anote todas as solicitações no estado **Pendente** para que você possa trabalhar com o gerente do local de trabalho para resolvê-las.

#### Gerenciamento de reservas de local de trabalho para funcionários

Reserve áreas ou espaços disponíveis para seus funcionários e analise as solicitações de reserva pendentes dos funcionários em Workplace Core para garantir medidas de distanciamento físico quando eles retornarem ao local de trabalho. Depois de fazer reservas, os funcionários são notificados sobre os locais aos quais eles têm acesso. O Workplace Service Delivery também oferece opções de reserva de local de trabalho mais avançadas na aplicação Workplace Reservation Management.

## Criação de reservas de local de trabalho para funcionários

**Reservando áreas de local de trabalho**

Como gerente do local de trabalho, você pode fazer reservas para funcionários de áreas nos andares dos edifícios de escritórios. Quando os funcionários retornam ao escritório, eles podem trabalhar em qualquer um dos espaços da área reservada. O número de reservas de funcionários que você pode fazer para uma área do seu local de trabalho depende da capacidade definida para essa área. Se o campo **Capacidade** de uma área estiver definido como **0** ou deixado em branco, as reservas não poderão ser feitas para essa área.

**Criando uma única reserva de espaço**

Usando os turnos que você definiu, você pode criar uma reserva de espaço para um funcionário para um único dia ou vários dias.

**Criação de reservas de espaço em massa**

Você pode gerar em uma ação reservas para vários funcionários atribuídos a um turno para um intervalo de datas específico. Por exemplo, você pode usar este recurso para criar reservas para funcionários de um departamento específico que seriam atribuídos ao mesmo turno.

**Registros de reserva secundários para reservas de espaço do funcionário**

Quando você reserva um local de trabalho para um funcionário, a reserva gera registros de reserva secundários para cada dia útil aplicável do período especificado. Os dias aplicáveis são determinados pela programação do turno que você selecionou para esta reserva. A reserva que você criou inicialmente atua como o registro de reserva primário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se uma reserva secundária entrar em conflito com uma reserva existente para qualquer dia no período especificado, a reserva secundária não será criada para esse dia. Você pode criar manualmente uma reserva para um local de trabalho diferente para esse dia.

Por exemplo, digamos que você criou uma reserva para o local de trabalho 2CN1612 para Mark Andrews no turno da tarde de 01-06-2020 a 10-06-2020. Oito registros de reserva secundários para Mark Andrews para o local de trabalho 2CN1612 seriam criados para cada dia útil entre 01-06-2020 e 10-06-2020. No entanto, se houver uma reserva para 2CN1612 em 08/06/2020 para outra funcionária Jane Doe, a reserva secundária para Mark Andrews em 08/06/2020 não será criada. Você pode criar manualmente uma reserva para Mark Andrews para um local de trabalho diferente para 08-06-2020.

Se você atualizar os detalhes de uma reserva primária posteriormente, todas as reservas secundárias, exceto aquelas com datas no passado, serão atualizadas de acordo.

## Como trabalhar com solicitações de reserva de espaço de funcionários

Depois que um funcionário solicita um local de trabalho para um determinado intervalo de datas e o gerente aprova a solicitação, o aplicativo verifica a disponibilidade do espaço solicitado. Se o local de trabalho estiver indisponível para um ou todos os dias do período especificado, a solicitação será movida para o estado Pendente. Como gerente do local de trabalho, você pode revisar essas solicitações de reserva pendentes e alocar um local de trabalho diferente para o funcionário concluir a solicitação.

### Definir a capacidade das áreas do local de trabalho

Defina a capacidade das áreas do seu local de trabalho em Workplace Core para habilitar reservas para a área. A capacidade garante um limite para as reservas de local de trabalho para essas áreas para que você possa garantir as diretrizes de segurança.

#### Antes de Iniciar

- Adicione os dados do seu local de trabalho.
- Verifique se você tem os detalhes da capacidade máxima das áreas do seu local de trabalho.

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_manager

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Workplace Safety Management** > **Administração do espaço** > **Áreas**.
2. Abra uma área à qual você deseja adicionar a capacidade.
3. No formulário Área, insira um valor para o campo **Capacidade**.
   Por exemplo, se esta área puder acomodar apenas 8 pessoas com segurança de acordo com as diretrizes de distanciamento físico, defina o valor como 8.
4. Selecione **Atualizar**.

### Criar reservas de local de trabalho para um funcionário

Crie reservas de local de trabalho para um funcionário na aplicação Workplace Core usando os turnos e as programações de turno que você definiu.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar

- Definir turnos para o seu local de trabalho.
- Atribuir funcionários a um turno.
- Associar áreas e espaços a um turno.
- Definir a capacidade das áreas do local de trabalho.
- Certifique-se de ter os dados que mostram o mapeamento de funcionários para os locais de trabalho em seu local de trabalho.

**Importante:**
Começando com Workplace Core (sn_wsd_core) versão 2.1, todas as atualizações e novos recursos estão disponíveis somente no Portal de serviços do Workplace. Os serviços de local de trabalho fornecidos por ServiceNow® são removidos do Portal de serviços em Workplace Core (sn_wsd_core) começando com a versão 2.1. Para configurar o catálogo de serviços do Workplace no Portal de serviços, consulte Configurar um catálogo no Portal de serviços .

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_manager

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Reserve um local de trabalho para um funcionário de acordo com o turno atribuído por um único dia ou vários dias.

Você também pode acessar o formulário de reserva navegando até **Workplace Safety Management** > **Reservas de espaço** > **Criar novo**.

### Procedimento

1. Navegar até **Portal de serviços do local de trabalho** > **Página inicial do Portal de serviços do local de trabalho**.

   **Nota:**
   Você também pode gerar uma solicitação do Central do funcionário. Na página inicial, navegue até **Local de trabalho** > **Procurar todos os locais de trabalho** e selecione o serviço de local de trabalho.

2. Abra a categoria **Segurança do site**.

   a. Selecione **Catálogo**.

   b. Selecione **Procurar por categorias**.

   c. No Catálogo de serviços do local de trabalho, selecione **Segurança do site**.

      **Nota:**
      Se houver vários catálogos configurados no portal, vá para a lista Catálogos e selecione **Services Catalog do local de trabalho** > **Segurança do local**.

3. Selecione **Reservar um espaço**.
4. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Formulário de reserva

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Turno | Turno para o qual esta reserva está sendo feita. |
| Local | Área ou espaço para o qual esta reserva está sendo feita. |
| Solicitado para | Funcionário para o qual esta reserva está sendo feita. |
| Data de início | Data e hora a partir das quais a reserva está ativa. |
| Data de término | Data e hora até as quais a reserva permanecerá ativa. |

5. Selecione **Enviar**.
6. Se você acessou o formulário de reserva de Portal de serviços do Workplace, na página de verificação, poderá criar outra reserva ou exibir todas as reservas existentes.

## Resultado

- Se você reservou um espaço, os registros de reserva secundários serão gerados para cada ocorrência aplicável do período especificado.
- Um e-mail pré-configurado com os detalhes da reserva é enviado ao proprietário do turno e ao funcionário para quem você reservou o local de trabalho.
- A reserva é adicionada à lista de todas as reservas que você pode exibir navegando até **Workplace Safety Management** > **Reservas de espaço** > **Todas as reservas**.

### Criar reservas de local de trabalho para vários funcionários

Gere automaticamente reservas de local de trabalho em massa para todos os funcionários atribuídos a um turno em um ou vários dias.

## Antes de Iniciar

- Definir turnos para o seu local de trabalho.
- Atribuir funcionários a um turno.
- Associar áreas e espaços a um turno.
- Certifique-se de que o número de locais associados ao turno seja maior do que o número de funcionários atribuídos ao turno.

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_manager

## Procedimento

1. Navegar até **Workplace Safety Management** > **Gestão de turnos** > **Todos**.
2. Abra um turno para o qual você deseja gerar as reservas em massa.
3. Selecione **Gerar reserva em massa**.
4. Selecione um intervalo de datas nos campos Data de **início e Data** de **término**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se você quiser criar a reserva em massa para um único dia, poderá definir as datas de início e término para o mesmo dia. Caso contrário, defina um intervalo de datas.

5. Selecione **OK**.

### Resultado

As reservas para os funcionários deste turno são criadas para os locais associados ao turno para as datas fornecidas. Você pode exibir essas reservas navegando até **Workplace Safety Management** > **Reservas de espaço** > **Todas as reservas**.

## Revisar solicitações de reserva de local de trabalho pendentes

Revise as solicitações de reserva de local de trabalho pendentes dos funcionários em Workplace Core e atribua locais de trabalho disponíveis para concluir essas solicitações.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_manager

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Workplace Safety Management** > **Solicitações do lugar de trabalho** > **Pendente**.
2. Abra uma solicitação pendente que você deseja atender.
3. Abra o registro de reserva relacionado, que é a reserva primária:
   a. Selecione o ícone de informações ( de informações) ao lado do campo **Reserva**.
   b. Selecione **Abrir registro** para a solicitação desejada.
4. No formulário de reserva, revise os detalhes da reserva, como o local de trabalho que está sendo solicitado, as datas de início e término e o número de reservas confirmadas para esse período.
   A partir desses detalhes, você pode revisar o número de dias, com suas datas, que não têm uma reserva para o funcionário para o local solicitado.
5. Se alguma data não tiver uma reserva para o local solicitado, ajuste a solicitação pendente para atribuir um local de trabalho para todas as datas desejadas ausentes.
   - Altere o local do local de trabalho na reserva primária para um local de trabalho disponível para todas as datas, o que também atualizará o local para todas as futuras reservas secundárias aplicáveis.
     a. Selecione um local diferente no campo **Local do local** de trabalho.
     b. Selecione **Atualizar**.
   - Crie uma reserva secundária para um novo local de trabalho para este funcionário em datas específicas que não tenham uma reserva.
     a. Na lista relacionada Reservas, selecione **Novo**.
     b. Selecione as datas de **início** e **término** nos campos Início e Término.
     c. Selecione um local no campo **Local do local** de trabalho.

        A lista de espaços exibe os locais disponíveis para as datas solicitadas.

     d. Selecione **Enviar**.
6. Depois que todos os dias sem reserva forem resolvidos, atualize o status da tarefa pendente do local de trabalho para **Encerrado concluído**.
7. **Opcional:** Repita este processo para todas as solicitações pendentes do local de trabalho que você deseja resolver.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Resultado

Depois que o status da solicitação do local de trabalho for atualizado para **Encerrado concluído**, as informações da reserva serão preenchidas no campo **Anotações** da solicitação do local de trabalho.

#### Configuração e acompanhamento de chegadas no local de trabalho

Os gerentes do local de trabalho podem definir intervalos de chegada em Workplace Core para diferentes locais em seu local de trabalho com capacidades definidas para facilitar a entrada escalonada de funcionários no escritório. Os funcionários podem escolher entre os slots de chegada definidos.

Os gerentes do local de trabalho podem definir horários de chegada e capacidade para diferentes locais, como portas de entrada e saída, elevador, academia e refeitório do seu local de trabalho. Os funcionários podem programar sua chegada nesses locais para um intervalo de tempo disponível.

Por exemplo, digamos que você defina horários de chegada para o refeitório às 12h, 13h, 14h e 15h e defina uma capacidade de 15 para cada slot. Um máximo de 15 funcionários pode programar a chegada ao refeitório para cada um desses horários em qualquer dia.

Ao definir intervalos de chegada para o seu local de trabalho, você pode facilitar as ações dos funcionários, como entrada e saída do escritório, uso do elevador, retirada do almoço, uso da academia e assim por diante, sem que os funcionários tenham que esperar em longas filas ou causar grandes reuniões em qualquer um dos os locais.

**Importante:**
A partir da Workplace Core versão 2.3, os fusos horários são introduzidos na aplicação. Todas as programações de chegada que foram criadas na Workplace Core versão 2.2 e anteriores são desativadas após a atualização.

#### Definir horários de chegada ao local de trabalho para os funcionários

Defina horários de slot de chegada em Workplace Core para diferentes locais em seu local de trabalho e indique a capacidade de cada slot. Estabelecer horários de chegada permite a entrada escalonada segura de funcionários nesses locais.

### Antes de Iniciar

- Adicione os dados do seu local de trabalho.
- Certifique-se de ter os dados dos horários de chegada dos locais do seu local de trabalho.
- Certifique-se de que o fuso horário esteja definido como o fuso horário do edifício usado para a chegada.

**Importante:**
A partir da Workplace Core versão 2.3, os fusos horários são introduzidos na aplicação. Todas as programações de chegada que foram criadas na Workplace Core versão 2.2 e anteriores são desativadas após a atualização. Os clientes existentes e novos clientes devem executar as seguintes ações em programações de chegada existentes para defini-las como ativas:

1. Defina o fuso horário do edifício onde você está criando ou atualizando a programação de chegada.

**Nota:**
Se você estiver criando ou atualizando a programação de chegada para um piso, área ou espaço, selecione o edifício onde ele está localizado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Ir para **Workplace Safety Management** > **Administração do espaço**.

b. Selecione **Edifícios**, **Pisos**, **Áreas**ou **Espaços** com base em onde você está programando um slot de chegada.

c. Selecione o edifício, andar, área ou espaço para o qual você deseja definir o fuso horário.

d. Defina o fuso horário do edifício.

- Se você selecionou um edifício, defina o fuso horário no campo **Fuso horário**.
- Se você selecionou um andar, uma área ou o espaço, no formulário, selecione o ícone de visualização (ícone de de trabalho ) que está ao lado do campo **Edifício**.
  - Na caixa de diálogo, selecione **Abrir registro**.
  - No formulário Edifícios, defina o fuso horário no campo **Fuso horário**.

e. Selecione **Atualizar**.

**Nota:**
Todas as programações de chegada ativas que foram criadas neste edifício e em andares, áreas ou espaços associados serão desativadas. Todas as solicitações de chegada futuras relacionadas a esta programação serão canceladas.

f. Selecione **Ok** no aviso que aparece.

2. Altere o fuso horário da sua sessão para o fuso horário do edifício.

**Nota:**
Certifique-se de que a função sn_wsd_core.workplace_manager esteja incluída na propriedade **glide.timezone_changer.roles**. Se não estiver incluído, peça ao administrador do sistema para incluir a função para que você possa mudar seu fuso horário.

a. Selecione o ícone de configurações (ícone ) no cabeçalho da sua instância.

b. Defina o campo **Fuso horário** como o fuso horário do prédio em que você está criando ou atualizando a programação de chegada.

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_manager

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

### Procedimento

1. Navegar até **Workplace Safety Management** > **Cronograma de chegada no local de trabalho**.
2. Selecione **Criar programações de chegada**.
3. No formulário, preencha os campos.

**Formulário de programação de chegada**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Localização do local de trabalho | Selecione um edifício, andar, área ou espaço para programar os horários de chegada. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Horário programado de chegada | Tempo (em horas, minutos e segundos) em que as chegadas dos funcionários podem começar neste local,<br><br>por exemplo, 12 30 00. |
| Ativo | Opção para indicar se este horário de programação está ativo.<br><br>Se marcado como ativo, este horário programado aparecerá todos os dias na lista de intervalos de tempo disponíveis. |
| Capacidade | Número máximo de funcionários que podem programar a chegada a este local neste intervalo de tempo. |

4. Selecione **Enviar**.

### Resultado

Uma programação de chegada é criada para este local de trabalho para o tempo e a capacidade indicados. Você pode exibir as programações de chegada navegando até **Workplace Safety Management** > **Cronograma de chegada no local de trabalho** > **Cronogramas de chegada**.

## Programe sua hora de chegada em um local de trabalho

Programe sua chegada em Workplace Core em locais em seu local de trabalho para evitar longas filas e entrar no local com segurança.

### Antes de Iniciar

Para programar uma chegada usando seu dispositivo móvel, você deve ter o Now® Mobile app.

**Importante:**
Começando com Workplace Core (sn_wsd_core) versão 2.1, todas as atualizações e novos recursos estão disponíveis somente no ServiceNow® Portal de serviços do Workplace. Os serviços de local de trabalho fornecidos por ServiceNow® são removidos do Portal de serviços em Workplace Core (sn_wsd_core) começando com a versão 2.1. Para configurar o catálogo de serviços do Workplace no Portal de serviços, consulte Configurar um catálogo no Portal de serviços .

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você também pode acessar o formulário Programar sua chegada usando seu dispositivo móvel. Na aplicação Now Mobile, navegue até **Services** > **Workplace Safety Management**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Procedimento

1. Navegar até **Portal de serviços do local de trabalho** > **Página inicial do Portal de serviços do local de trabalho**.

   **Nota:**
   Você também pode gerar uma solicitação do Central do funcionário. Na página inicial, navegue até **Local de trabalho** > **Procurar todos os locais de trabalho** e selecione o serviço de local de trabalho.

2. Abra a categoria **Segurança do site**.

   a. Selecione **Catálogo**.

   b. Selecione **Procurar por categorias**.

   c. No Catálogo de serviços do local de trabalho, selecione **Segurança do site**.

      **Nota:**
      Se houver vários catálogos configurados no portal, vá para a lista Catálogos e selecione **Services Catalog do local de trabalho** > **Segurança do local**.

3. Selecione **Programar sua chegada**.
4. No formulário, preencha os campos.

**Formulário Programe sua chegada**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Ponto de entrada | Local onde você deseja programar sua chegada. |
| Fuso horário do edifício | Fuso horário do edifício do ponto de entrada selecionado. |
| Data | Data da sua chegada. |
| Horário de chegada | Hora da sua chegada. A hora é exibida no formato de 24 horas. |

5. Selecione **Enviar**.

## Resultado

A solicitação de chegada é criada. A página da Web ou a tela do seu dispositivo móvel serão atualizadas para mostrar os detalhes da sua solicitação de chegada.

## O que Fazer Depois

Você pode verificar os detalhes da sua programação de chegada a qualquer momento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Dependendo da sua plataforma, siga um destes procedimentos para exibir suas solicitações:
   - No Portal de serviços do Workplace, vá para a guia **Solicitações** para exibir suas solicitações e reservas.
   - Na barra de navegação Now Mobile, toque em **Para mim** e role para baixo até a seção Minha solicitação para exibir suas solicitações.
2. Se você quiser cancelar sua chegada, selecione a solicitação de chegada e selecione **Cancelar chegada**.

### Atualizando programações de chegada no local de trabalho

Defina os fusos horários do edifício, altere a capacidade de uma programação de chegada e defina a programação como ativa ou inativa.

## Antes de Iniciar

- Adicione os dados do seu local de trabalho.
- Certifique-se de ter os dados para as programações de chegada dos locais de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Certifique-se de que o fuso horário esteja definido como o fuso horário do edifício usado para a chegada.

**Importante:**
A partir da Workplace Core versão 2.3, os fusos horários são introduzidos na aplicação. Todas as programações de chegada que foram criadas na Workplace Core versão 2.2 e anteriores são desativadas após a atualização. Os clientes existentes e novos clientes devem executar as seguintes ações em programações de chegada existentes para defini-las como ativas:

1. Defina o fuso horário do edifício onde você está criando ou atualizando a programação de chegada.

   **Nota:**
   Se você estiver criando ou atualizando a programação de chegada para um piso, área ou espaço, selecione o edifício onde ele está localizado.

   a. Se você estiver atualizando a programação de chegada, faça o seguinte:
      i. Selecione o ícone de informações do local do local de ) que está ao lado do campo **Local do local** de trabalho.
      ii. Na caixa de diálogo, selecione **Abrir registro**.
      iii. Se o valor do **local** do local de trabalho for um andar, uma área ou um espaço, selecione o ícone de informações do local do local de ) que está ao lado do campo **Edifício**.
   b. No formulário Edifícios, defina o fuso horário no campo **Fuso horário**.
   c. Selecione **Atualizar**.

      **Nota:**
      Todas as programações de chegada ativas que foram criadas neste edifício e em andares, áreas ou espaços associados serão desativadas. Todas as solicitações de chegada futuras relacionadas a esta programação serão canceladas.

   d. Selecione **Ok** no aviso que aparece.
2. Altere o fuso horário da sua sessão para o fuso horário do edifício.

   **Nota:**
   Certifique-se de que a função sn_wsd_core.workplace_manager esteja incluída na propriedade **glide.timezone_changer.roles**. Se não estiver incluído, peça ao administrador do sistema para incluir a função para que você possa mudar seu fuso horário.

   a. Selecione o ícone de configurações (ícone ) no cabeçalho da sua instância.
   b. Defina o campo **Fuso horário** como o fuso horário do prédio em que você está criando ou atualizando a programação de chegada.

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_manager

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Workplace Safety Management** > **Cronograma de chegada no local de trabalho**.
2. Selecione **Programações de chegada**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Selecione a programação de chegada que você deseja atualizar.

> **Nota:**
> Você não pode atualizar os campos **Local do local** de trabalho ou **Hora** da programação de chegada de uma programação de chegada se houver solicitações de chegada associadas a ela. Você deve criar uma nova programação de chegada para o local do **local de trabalho** alterado ou para os campos de **horário de programação de chegada**.

4. Para ativar a programação, selecione a opção **Ativo**.
5. Para mudar a capacidade, edite o campo **Capacidade**.
6. Selecione **Atualizar**.

**Resultado**
A programação de chegada é atualizada.

### Como fazer reservas no local de trabalho

Faça reservas de local de trabalho em Workplace Core quando estiver pronto para retornar ao escritório. Você pode reservar um local de trabalho por um dia ou menos diretamente ou solicitar um local de trabalho por um período especificado. Depois que uma solicitação de reserva for aprovada e confirmada, você será notificado sobre os detalhes da reserva.

> **Importante:**
> Começando com Workplace Core (sn_wsd_core) versão 2.1, todas as atualizações e novos recursos estão disponíveis somente no Portal de serviços do Workplace. Os serviços de local de trabalho fornecidos por ServiceNow® são removidos do Portal de serviços em Workplace Core (sn_wsd_core) começando com a versão 2.1. Para configurar o catálogo de serviços do Workplace no Portal de serviços, consulte Configurar um catálogo no Portal de serviços .

## Reserva de um local de trabalho

Como funcionário, você pode solicitar uma reserva de local de trabalho usando o app Portal de serviços do Workplace ou Now® Mobile.

Ao fazer uma reserva, você pode escolher um espaço disponível que deseja acessar ou selecionar uma área disponível. Se você fez uma reserva para uma área, poderá trabalhar em qualquer espaço disponível nessa área ao retornar ao escritório.

Você pode selecionar um turno de sua escolha nas programações de turno definidas pela sua organização. Se sua organização não usa turnos, você pode selecionar um período personalizado. Dependendo das diretrizes organizacionais, sua solicitação de reserva pode exigir uma aprovação.

> **Nota:**
> Se você precisar de um local de trabalho por apenas um dia ou menos, poderá reservá-lo diretamente e não precisará enviar uma solicitação e obter aprovação.

Você pode verificar o status e os detalhes de todas as suas solicitações de reserva em Portal de serviços do Workplace ou por meio do aplicativo Now Mobile.

## Estados da solicitação de reserva de espaço

Depois de enviar uma solicitação de reserva de espaço, seu status muda dependendo da ação realizada pelo gerente de aprovação ou pelo gerente do local de trabalho. Você recebe notificações por e-mail dessas mudanças.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se você instalar o app Now® Mobile no seu dispositivo móvel, também receberá notificações por push sobre suas solicitações de reserva.

- Se o seu gerente não tiver tomado medidas em relação à sua solicitação, o estado da solicitação permanecerá Aguardando aprovação.
- Se o seu gerente aprovar sua solicitação e a disponibilidade de espaço for confirmada, o estado da solicitação será alterado para Encerrado concluído.
- Se o seu gerente rejeitar sua solicitação, o estado da solicitação mudará para Encerrado incompleto.
- Se o seu gerente aprovar sua solicitação, mas o espaço solicitado não estiver disponível para todos ou alguns dias, o estado da solicitação será alterado para Pendente.

  Você pode acompanhar o gerente do local de trabalho para obter um novo espaço atribuído e resolver sua solicitação de espaço pendente.
- Se você cancelar sua solicitação, o estado da solicitação mudará para Cancelado.

### Solicitar uma reserva de local de trabalho para vários dias

Solicite uma reserva de local de trabalho para os dias durante os quais você deseja retornar ao escritório usando Workplace Core.

#### Antes de Iniciar

Para solicitar uma reserva de local de trabalho usando seu dispositivo móvel, você deve ter instalado o Now® Mobile app.

**Importante:**
Começando com Workplace Core (sn_wsd_core) versão 2.1, todas as atualizações e novos recursos estão disponíveis somente no Portal de serviços do Workplace. Os serviços de local de trabalho fornecidos por ServiceNow® são removidos do Portal de serviços em Workplace Core (sn_wsd_core) começando com a versão 2.1. Para configurar o catálogo de serviços do Workplace no Portal de serviços, consulte Configurar um catálogo no Portal de serviços .

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Solicite uma reserva de local de trabalho em uma programação de turno definida ou para um horário personalizado para um intervalo de datas específico durante o qual você deseja trabalhar no escritório.

Você também pode acessar o formulário de reserva usando seu dispositivo móvel. Na aplicação Now Mobile, navegue até **Services** > **Workplace Safety Management** e escolha **Solicitar um espaço de curto prazo e espaço** ou **Solicitar um espaço de curto prazo**.

#### Procedimento

1. Navegar até **Portal de serviços do local de trabalho** > **Página inicial do Portal de serviços do local de trabalho**.

   **Nota:**
   Você também pode gerar uma solicitação do Central do funcionário. Na página inicial, navegue até **Local de trabalho** > **Procurar todos os locais de trabalho** e selecione o serviço de local de trabalho.

2. Abra a categoria **Segurança do site**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**a.** Selecione **Catálogo**.

**b.** Selecione **Procurar por categorias**.

**c.** No Catálogo de serviços do local de trabalho, selecione **Segurança do site**.

> **Nota:**
> Se houver vários catálogos configurados no portal, vá para a lista Catálogos e selecione **Services Catalog do local de trabalho** > **Segurança do local**.

**3.** Reserve um espaço para um turno predefinido ou para um horário personalizado.

- Para reservar um espaço para uma programação de turno definida, selecione **Solicitar um turno e espaço de curto prazo**.
- Para reservar um espaço para um horário personalizado, selecione **Solicitar um espaço de curto prazo**.

**4.** No formulário, preencha os campos.

> **Nota:**
> A visibilidade de alguns dos campos a seguir depende das configurações da aplicação feitas pelo administrador.

**Formulário Reservar um espaço de curto prazo**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Região | Região do seu escritório. |
| Site | Localização do seu escritório. |
| Campus | Campus do seu prédio de escritórios. |
| Edifício | Prédio de escritórios para o qual você deseja retornar. |
| Data de início | Data a partir da qual você deseja acessar o local de trabalho. |
| Data de término | Data até a qual você deseja acessar o local de trabalho. |
| Turno | A programação do turno durante o qual você deseja visitar o escritório.<br><br>Somente os turnos disponíveis para o local e o intervalo de datas selecionados são exibidos.<br><br>Somente os turnos dos quais você faz parte são exibidos. Isso depende das propriedades do sistema que foram configuradas pela sua organização. |
| Detalhes do turno | Detalhes do turno que você selecionou. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | Os detalhes do turno são preenchidos automaticamente com base na seleção do turno. |
| Horário de início em cada dia | Hora a partir da qual você acessaria o local de trabalho.<br><br>Este campo ficará visível se você tiver selecionado **Solicitar um espaço de curto prazo**. |
| Horário de término em cada dia | Tempo até quando você acessaria o local de trabalho.<br><br>Este campo ficará visível se você tiver selecionado **Solicitar um espaço de curto prazo**. |
| Piso | Piso da área ou espaço que você deseja acessar. |

5. Se os campos **de preferênciaÁrea** e Espaço estiverem disponíveis, selecione uma área ou um espaço que você deseja reservar.
   - Se você estiver usando Portal de serviços do Workplace ou se estiver usando o app Now Mobile, e se você souber qual local de trabalho selecionar, selecione uma área ou um espaço nos campos **Área** ou **Espaço**.
   - Se você estiver usando Portal de serviços do Workplace e as plantas baixas do seu local de trabalho tiverem sido carregadas, você também poderá selecionar a área ou o espaço da planta baixa interativa exibida na parte inferior do formulário. A animação ( ) no cabeçalho Portal de serviços do Workplace indica que o mapa está sendo renderizado. Aguarde até que o mapa seja totalmente renderizado.

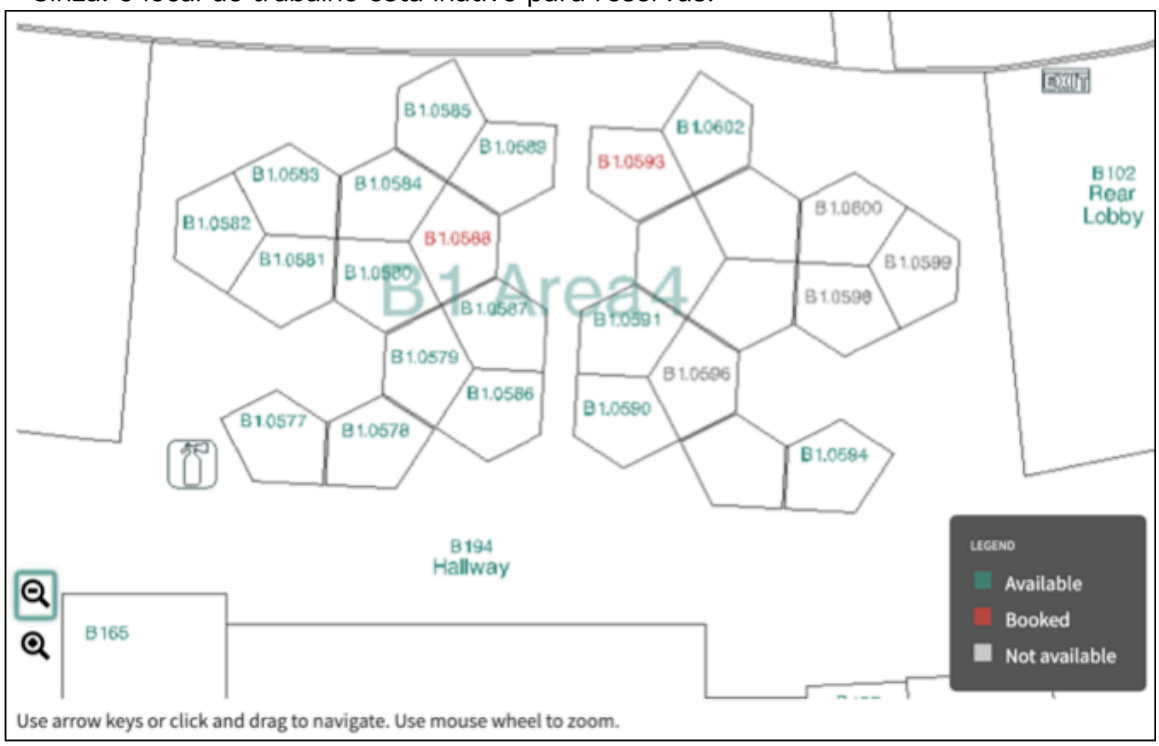
     As cores do rótulo dos locais de trabalho indicam sua disponibilidade.
     - Verde: o local de trabalho está ativo para reserva e disponível para a data e hora selecionadas.
     - Vermelho: o local de trabalho está ativo para reserva, mas indisponível para a data e a hora selecionadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode ver quem tem a reserva passando o mouse sobre um espaço reservado, se o administrador do sistema tiver habilitado essa configuração.

- Cinza: o local de trabalho está inativo para reservas.




6. Selecione **Enviar**.

### Resultado

A página da Web ou a tela do seu dispositivo móvel serão atualizadas para mostrar a solicitação de reserva enviada. O estado da sua solicitação é definido como Aguardando aprovação, o que indica que a solicitação foi enviada ao seu gerente para aprovação.

### O que Fazer Depois

Você pode verificar o status da sua solicitação de reserva ou optar por cancelar sua solicitação usando o app Portal de serviços do Workplace ou o Now Mobile.

- Em Portal de serviços do Workplace, vá para a guia **Solicitações** para exibir suas solicitações e reservas.
- Na barra de navegação do app Now Mobile, toque em **Para mim** e role para baixo até a seção **Minha solicitação** para exibir suas solicitações e reservas.
- Para cancelar uma reserva, vá para a página **Solicitações** em Portal de serviços do Workplace ou a página **Minha solicitação** em Now Mobile:
  - Para cancelar a solicitação de reserva, selecione **Cancelar solicitação**.
  - Para cancelar uma única reserva na solicitação de reserva, selecione **Detalhes da reserva**. Selecione a reserva que você deseja cancelar e selecione **Cancelar reserva**.

## Reservar um local de trabalho por um dia

Reserve locais de trabalho para um dia em que você deseja retornar ao escritório usando Workplace Core.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar

Para reservar um local de trabalho usando seu dispositivo móvel, você deve ter o Now® Mobile app.

**Importante:**
Começando com Workplace Core (sn_wsd_core) versão 2.1, todas as atualizações e novos recursos estão disponíveis somente no Portal de serviços do Workplace. Os serviços de local de trabalho fornecidos por ServiceNow® são removidos do Portal de serviços em Workplace Core (sn_wsd_core) começando com a versão 2.1. Para configurar o catálogo de serviços do Workplace no Portal de serviços, consulte Configurar um catálogo no Portal de serviços .

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Reserve espaços por um período menor ou igual a 24 horas no dia em que você deseja trabalhar no escritório. Reserve espaços em uma programação de turno definida ou em seus horários personalizados.

Você também pode acessar o formulário de reserva no app Now Mobile. Navegue até **Services** > **Workplace Safety Management** e escolha uma opção entre **Reservar um turno e espaço por um dia** ou **Reservar um espaço por um dia**.

### Procedimento

1. Navegar até **Portal de serviços de local de trabalho** > **Página inicial do portal de serviços do local de trabalho**.

   **Nota:**
   Você também pode gerar uma solicitação do Central do funcionário. Na página inicial, navegue até **Local de trabalho** > **Procurar todos os locais de trabalho** e selecione o serviço de local de trabalho.

2. Abra a categoria **Segurança do site**.

   a. Selecione **Catálogo**.

   b. Selecione **Procurar por categorias**.

   c. No Catálogo de serviços do local de trabalho, selecione **Segurança do site**.

      **Nota:**
      Se houver vários catálogos configurados no portal, vá para a lista Catálogos e selecione **Services Catalog do local de trabalho** > **Segurança do local**.

3. Reserve um espaço para um turno de dia definido ou uma data personalizada.

   - Para reservar um espaço para uma programação de turno definida, selecione **Reservar um turno e espaço para um dia**.
   - Para reservar um espaço para horários personalizados, selecione **Reservar um espaço para um dia**.

4. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:**
A visibilidade de alguns dos campos a seguir depende das configurações da aplicação feitas pelo administrador.

**Formulário Reservar um espaço**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Região | Região do seu escritório. |
| Site | Localização do seu escritório. |
| Campus | Campus do seu prédio de escritórios. |
| Edifício | Prédio de escritórios para o qual você deseja retornar. |
| Data no local | Data em que você deseja acessar o local de trabalho. |
| Turno | A programação do turno durante o qual você deseja visitar o escritório.<br>Somente os turnos disponíveis para o local e o intervalo de datas selecionados são exibidos.<br>Somente os turnos dos quais você faz parte são exibidos. Isso depende das propriedades do sistema que foram configuradas pela sua organização. |
| Detalhes do turno | Detalhes do turno que você selecionou.<br>Os detalhes do turno são preenchidos automaticamente com base na seleção do turno. |
| Data/horário de início | Data e hora a partir de quando você acessaria o local de trabalho.<br>Este campo ficará visível se você tiver selecionado **Reservar um espaço para um dia**. |
| Data/horário de término | Data e hora até quando você acessaria o local de trabalho.<br>Este campo ficará visível se você tiver selecionado **Reservar um espaço para um dia**. |
| Piso | Piso da área ou espaço que você deseja acessar. |

5. Se os campos **Área** e **Espaço** estiverem disponíveis, selecione uma área ou um espaço que você deseja reservar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

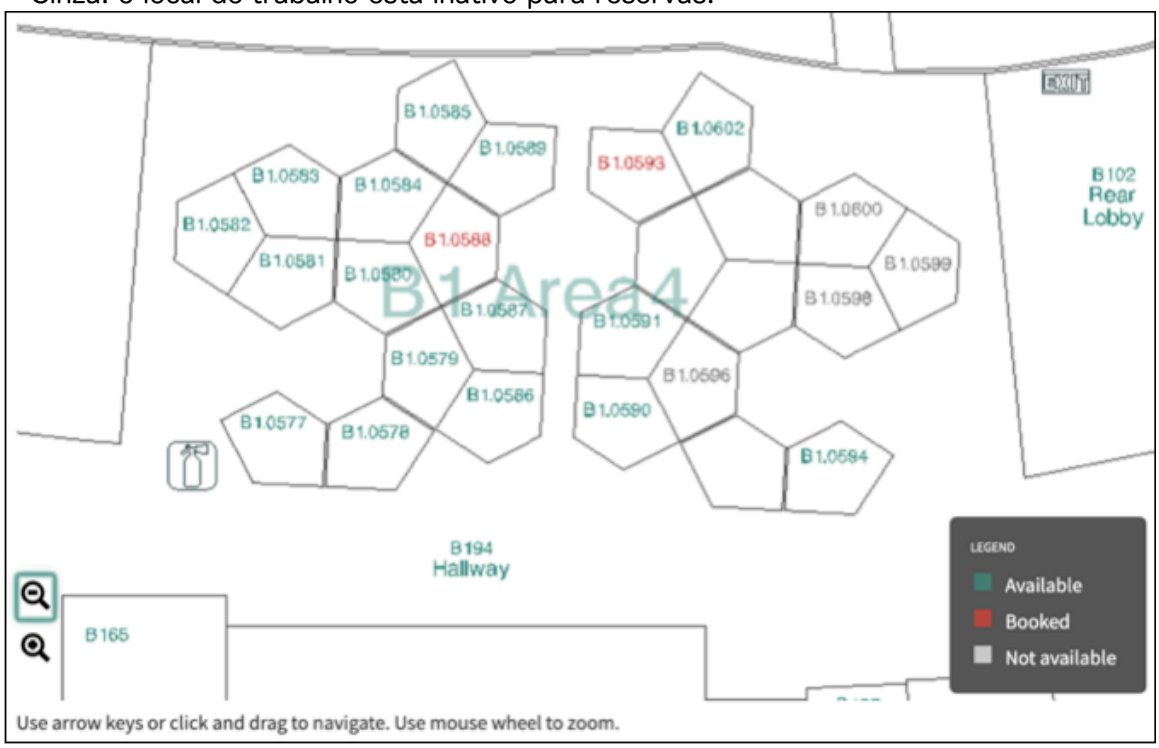
- Se você estiver usando o app Portal de serviços do Workplace ou o app Now Mobile e souber qual local de trabalho selecionar, selecione uma área ou um espaço nos campos **Área** ou **Espaço**.
- Se você estiver usando Portal de serviços do Workplace e as plantas baixas do seu local de trabalho tiverem sido carregadas, você também poderá selecionar a área ou o espaço da planta baixa interativa exibida na parte inferior do formulário. A animação ( ) no cabeçalho Portal de serviços do Workplace indica que o mapa está sendo renderizado. Aguarde até que o mapa seja totalmente renderizado.

  As cores do rótulo dos locais de trabalho indicam sua disponibilidade.

  - Verde: o local de trabalho está ativo para reserva e disponível para a data e hora selecionadas.
  - Vermelho: o local de trabalho está ativo para reserva, mas indisponível para a data e a hora selecionadas.

    Você pode ver quem tem a reserva passando o mouse sobre um espaço reservado, se o administrador do sistema tiver habilitado essa configuração.

  - Cinza: o local de trabalho está inativo para reservas.




6. Selecione **Enviar**.

### Resultado

A página da web ou a tela do seu celular é atualizada para mostrar os detalhes da sua reserva.

### O que Fazer Depois

Você pode verificar os detalhes da sua reserva ou optar por cancelá-la a qualquer momento usando o app Portal de serviços do Workplace ou Now Mobile.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- No Portal de serviços do Workplace, vá para a guia **Solicitações** para exibir suas solicitações e reservas.
- Na barra de navegação do app Now Mobile, toque em **Para mim** e role para baixo até a seção Minha solicitação para exibir suas solicitações e reservas.

  Se sua organização habilitou a funcionalidade para reservar um Uber do seu dispositivo móvel, você verá a opção **Reservar Uber** na tela de detalhes da reserva em Now Mobile. Tocar nele redirecionará você para o aplicativo móvel da Uber, se você tiver o aplicativo instalado no seu dispositivo móvel.

Você receberá uma notificação por e-mail 15 minutos antes da reserva para fazer check-in e outra notificação por e-mail 30 minutos antes da hora de término da reserva para fazer check-out.

- No e-mail de check-in, selecione uma das ações a seguir.
  - **Check-in**: faça o check-in da sua reserva.
  - **Cancelar esta reserva**: cancele se a reserva não for mais necessária.
  - (Opcional) **Check-out**: check-out antecipado antes da hora de término da reserva.

**Nota:**
Você deve fazer check-in em até 30 minutos a partir da hora de início da reserva, caso contrário, a reserva será cancelada.

- No e-mail de check-out recebido antes da hora de término da reserva, selecione **Check-out** para fazer check-out da reserva.

**Nota:**
Você deve fazer check-out em até uma hora após a hora de término da reserva. Caso contrário, a reserva será submetida a check-out automaticamente.

### Aprovar solicitações de reserva do local de trabalho do funcionário

Revise as solicitações de reserva de espaço e área do funcionário em Workplace Core e aprove ou rejeite-as.

#### Antes de Iniciar

Para aprovar ou rejeitar uma solicitação de local de trabalho usando seu dispositivo móvel, você deve ter o Now® Mobile app.

**Importante:**
Começando com Workplace Core (sn_wsd_core) versão 2.1, todas as atualizações e novos recursos estão disponíveis somente no Portal de serviços do Workplace. Os serviços de local de trabalho fornecidos por ServiceNow® são removidos do Portal de serviços em Workplace Core (sn_wsd_core) começando com a versão 2.1. Para configurar o catálogo de serviços do Workplace no Portal de serviços, consulte Configurar um catálogo no Portal de serviços .

Função necessária: approver_user

#### Procedimento

**1.** Navegue até uma tarefa de aprovação de reserva.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. **Opcional:** Revise os detalhes da solicitação.
3. Aprove ou rejeite a solicitação selecionando **Aprovar** ou **Rejeitar**.

### Gerenciamento de tarefas do local de trabalho

Usando tarefas do local de trabalho em Workplace Core, os gerentes do local de trabalho podem monitorar as atividades do local de trabalho que são criadas e programadas no local de trabalho para cada turno. Eles também podem programar tarefas de manutenção planejadas ou sob demanda e gerar relatórios para rastrear o andamento dessas atividades.

## Criação de tarefa do local de trabalho

Você pode criar tarefas do local de trabalho na aplicação Workplace Core para várias situações.

**Tarefas de pré-limpeza e pós-limpeza criadas automaticamente**

Os gerentes do local de trabalho podem criar turnos e associar funcionários e espaços ao turno. Depois que os espaços são atribuídos a um turno e o estado do turno é definido como Pronto, o sistema cria automaticamente tarefas de pré-limpeza e pós-limpeza para esse turno. Essas tarefas são geradas usando os respectivos modelos disponíveis com a aplicação.

**Nota:**
Se um turno não tiver um espaço associado a ele, as tarefas de pré-limpeza e pós-limpeza não serão geradas automaticamente para ele.

**Tarefas planejadas**

Tarefas para atividades planejadas recorrentes que são independentes de turnos.

**Tarefas ad hoc**

Tarefas ad hoc quando a limpeza sob demanda é necessária.

## Atribuição de tarefa

As atribuições de tarefas dependem do tipo de tarefa:

- As tarefas de pré-limpeza e pós-limpeza são atribuídas automaticamente com base em seus modelos.
- As tarefas planejadas são atribuídas automaticamente com base na definição de tarefa planejada usada para gerar essas tarefas.
- Tarefas ad hoc podem ser atribuídas manualmente pelos gerentes do local de trabalho ao criar essas tarefas.

## Assinatura de conclusão

Para auditoria e conformidade das atividades do local de trabalho, os gerentes do local de trabalho podem assinar eletronicamente as tarefas concluídas do local de trabalho. Esta ação gera um PDF do formulário assinado e o anexa à tarefa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Configurar um modelo de tarefa do local de trabalho

Configure modelos em Workplace Core que podem ser usados para criar tarefas do local de trabalho. Você pode modificar modelos de tarefa de local de trabalho predefinidos ou criar seus próprios modelos e associá-los a tarefas de local de trabalho.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_core.admin ou sn_wsd_core.workplace_manager

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os modelos simplificam o processo de criação de tarefas em Workplace Core preenchendo os campos automaticamente. Os seguintes modelos predefinidos estão disponíveis com a aplicação:

- Pré-limpeza
- Pós-limpeza

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Workplace Safety Management** > **Tarefas do local de trabalho** > **Modelos de tarefa do local de trabalho**.
2. Crie um novo modelo ou modifique um modelo existente.
   - Se você estiver criando um novo modelo, selecione **Novo**.
   - Se você estiver modificando um modelo existente, abra o modelo desejado.

   Para obter informações sobre os campos de formulário de modelo, consulte Criar um modelo .
3. Selecione a tabela **Tarefa do local de trabalho [sn_wsd_core_workplace_task]** no campo **Tabela**.
4. **Opcional:** Aplique o modelo ao tipo de tarefa do local de trabalho necessário.
   a. Na seção **Modelo**, selecione o campo **Tipo de tarefa do local de trabalho** na coluna à esquerda.
   b. Selecione o tipo de tarefa necessário na coluna à direita.
5. Selecione **Enviar**.
6. Adicione uma check-list ao modelo.
   Para obter as etapas sobre como adicionar uma check-list, consulte Criar uma check-list de tarefas no local de trabalho.
7. Selecione **Atualizar**.

### Criar uma check-list de tarefas no local de trabalho

Você pode criar uma check-list exclusiva para cada modelo de tarefa do local de trabalho em Workplace Core. Você também pode criar rapidamente uma check-list a partir de um modelo de check-list existente.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_core.admin ou sn_wsd_core.workplace_manager

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Verifique se você tem o seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Um modelo de tarefa de local de trabalho já criado na aplicação, se você estiver adicionando uma check-list para um modelo de tarefa de local de trabalho.
- Uma tarefa do local de trabalho já criada na aplicação, se você estiver adicionando uma check-list para uma tarefa do local de trabalho.

Você também pode criar check-lists para registros de tarefas individuais do local de trabalho.

### Procedimento

1. Crie uma check-list a ser incluída em todas as tarefas usando o mesmo modelo ou adicione uma check-list a uma tarefa específica.
2. Na seção **Check** -list, selecione a seta para baixo ( -list ) ao lado do formatador **Check** -list.
3. Adicione uma check-list.
   - Se você estiver criando uma nova check-list, selecione **Criar nova**.
   - Se você estiver usando um modelo de check-list existente, selecione **Criar a partir do modelo** e selecione um modelo.
4. Adicione um item da check-list.
   a. Selecione o ícone Adicionar item ( ícone ) e insira o texto para o item da check-list.
   b. Pressione a tecla Enter para adicionar o item da check-list.
   Adicione quantos itens de check-list adicionais desejar.
5. **Opcional:** Exclua itens indesejados da check-list selecionando o ícone de de item ).
6. **Opcional:** Altere a ordem dos itens da check-list selecionando o ícone de ) e arrastando o item para uma posição diferente na lista.
7. Selecione **Atualizar**.

### Resultado

- Se você criou a check-list para um modelo de tarefa do local de trabalho, qualquer tarefa criada usando esse modelo de local de trabalho também conterá essa check-list.
- Se você criou a check-list em um formulário de tarefa do local de trabalho, a check-list fará parte somente dessa tarefa.

### O que Fazer Depois

Você pode salvar a check-list como modelo para facilitar a reutilização, se necessário.

#### Salvar uma check-list de tarefa do local de trabalho como modelo

Você pode salvar uma check-list de tarefa do local de trabalho Workplace Core como modelo para facilitar a reutilização. Um modelo economiza tempo adicionando itens de check-list automaticamente em um registro em que você o usa.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_core.admin ou sn_wsd_core.workplace_manager

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao adicionar uma check-list de modelo a um registro, você pode adicionar, editar ou remover itens da check-list no registro sem afetar o modelo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Procedimento

1. Navegue até o registro que contém uma check-list que você criou.
   Para saber como acessar o registro, consulte Criar uma check-list de tarefas no local de trabalho.
2. Na seção **Check** -list, selecione a seta para baixo ( -list ) ao lado do formatador de check- **list**.
3. Selecione **Salvar como modelo**.
4. Insira um nome para o modelo de check-list.
5. Na lista **Grupo de usuários**, selecione um grupo para limitar quem pode usar o modelo de check-list.

   Somente membros do grupo selecionado e o usuário que criou a check-list podem usar a check-list como modelo. Deixar este campo em branco impede que qualquer pessoa, exceto o criador do modelo, use o modelo de check-list.
6. Selecione **Salvar**.

### Configurar um modelo de assinatura de tarefa do local de trabalho

Configure um modelo de assinatura que você deseja disponibilizar para assinar as Workplace Core tarefas de local de trabalho concluídas. Você pode configurar o modelo de assinatura padrão disponível com a aplicação ou criar um novo modelo.

## Antes de Iniciar

Função exigida: sn_wsd_core.admin

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando um gerente de local de trabalho assina uma tarefa concluída, um documento PDF de assinatura eletrônica é gerado usando um modelo de assinatura e anexado à tarefa. Para obter informações sobre como assinar uma tarefa no local de trabalho, consulte Assinar uma tarefa de local de trabalho concluída.

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Workplace Safety Management** > **Administração** > **Modelos de Assinatura HTML**.
2. Selecione **Novo** ou abra um modelo de assinatura existente para editá-lo.
   A aplicação fornece um modelo padrão chamado **Modelo de assinatura de tarefa**.
3. No formulário, preencha ou modifique os campos.

### Formulário de modelo de assinatura HTML

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Texto de confirmação | Texto que explica o significado da assinatura.<br><br>Por exemplo, "Reconheço que estas informações são verdadeiras". |
| Nome | Nome do modelo de assinatura. |
| Ativo | Opção para disponibilizar o modelo para uso. Um modelo deve estar ativo para ser usado. |
| Domínio | Domínio atribuído ao modelo. Selecione **Global** para permitir que qualquer usuário que possa acessar modelos exiba e aplique este modelo. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tabela | Tabela associada ao modelo. A tabela selecionada determina as variáveis disponíveis no campo **Selecionar variáveis**. |
| Corpo | Espaço reservado para texto HTML e variáveis. As variáveis são resolvidas quando o PDF é gerado. |
| Selecionar variáveis | Lista de variáveis que podem ser usadas no corpo do modelo. As variáveis extraem informações da tabela selecionada para personalizar o modelo. |

4. Personalize o corpo do modelo de assinatura no campo **Corpo**.

   a. Insira e formate o texto para projetar o corpo do modelo.

      Use as ferramentas de formatação para aplicar opções de formatação, como negrito, itálico, sublinhado ou estilo de fonte.

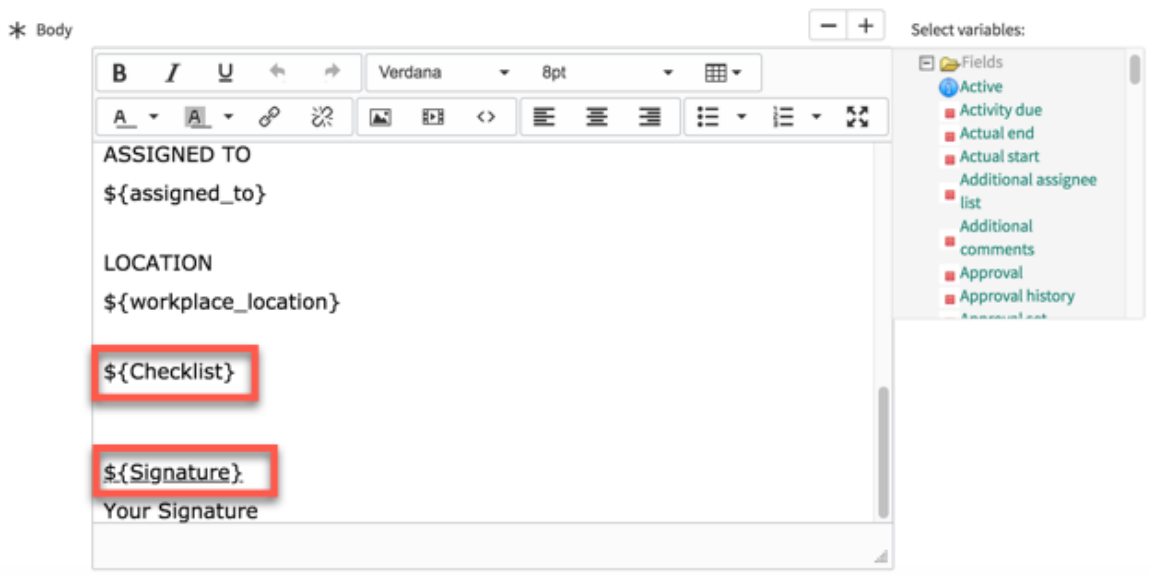
   b. Insira variáveis posicionando o cursor no local desejado e selecionando a variável em **Campos**.

      Por exemplo, para indicar qual local limpar, você pode inserir o texto `Limpeza concluída para o Local do local de trabalho:` e, após um espaço, selecionar **Local do local** de trabalho em **Selecionar variáveis**. A variável no texto do campo **Corpo** seria exibida da seguinte forma:

      ```
      Cleaning finished for the Workplace location: ${workplace_location}
      ```

      A variável é substituída pelo local real quando o PDF é gerado.

5. No local desejado no campo **Corpo**, insira as seguintes variáveis:
   - `${Checklist}`: adiciona a variável da check-list.
   - `${Signature}`: adiciona a variável de assinatura.




No documento PDF assinado, a assinatura e a check-list são incorporadas no mesmo local em que você inseriu essas variáveis no corpo do modelo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Selecione **Enviar**.
7. **Opcional:** Revise a aparência do documento PDF representando um gerente do local de trabalho e assinando uma tarefa encerrada.

### Criar definições de tarefa planejada

Crie definições de tarefa planejada em Workplace Core para ajudar os gerentes do local de trabalho a gerar facilmente tarefas que são frequentemente repetidas e independentes de turnos, como limpar máquinas de venda automática de café ou limpar pisos. Você pode especificar rapidamente os detalhes da tarefa e a frequência com que a tarefa deve ser realizada.

#### Antes de Iniciar

**Importante:**
Começando com Workplace Core (sn_wsd_core) versão 2.1, todas as atualizações e novos recursos estão disponíveis somente no Portal de serviços do Workplace. Os serviços de local de trabalho fornecidos por ServiceNow® são removidos do Portal de serviços em Workplace Core (sn_wsd_core) começando com a versão 2.1. Para configurar o catálogo de serviços do Workplace no Portal de serviços, consulte Configurar um catálogo no Portal de serviços .

Função necessária: sn_wsd_core.admin ou sn_wsd_core.workplace_manager

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você também pode acessar o formulário de definição de tarefa planejada navegando até **Workplace Safety Management** > **Tarefas do local de trabalho** > **Definições de tarefas planejadas** e selecionando **Novo**.

#### Procedimento

1. Navegar até **Portal de serviços de local de trabalho** > **Página inicial do portal de serviços do local de trabalho**.

   **Nota:**
   Você também pode gerar uma solicitação do Central do funcionário. Na página inicial, navegue até **Local de trabalho** > **Procurar todos os locais de trabalho** e selecione o serviço de local de trabalho.

2. Abra a categoria **Segurança do site**.
   a. Selecione **Catálogo**.
   b. Selecione **Procurar por categorias**.
   c. No Catálogo de serviços do local de trabalho, selecione **Segurança do site**.

      **Nota:**
      Se houver vários catálogos configurados no portal, vá para a lista Catálogos e selecione **Services Catalog do local de trabalho** > **Segurança do local**.

3. Selecione **Adicionar definição de tarefa planejada**.
4. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Formulário de definição de tarefa planejada

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome da definição de tarefa planejada.<br><br>Por exemplo, "Limpar salas de conferência" para a atividade de limpeza de salas de conferência. |
| Programação | Programação de trabalho a ser usada para tarefas planejadas. |
| Modelo de tarefa do local de trabalho | Modelo usado para as tarefas planejadas geradas.<br><br>A seleção de um modelo preenche automaticamente determinados campos, como **Atribuído a**, **Descrição resumida**e **Tipo de tarefa do local de trabalho** nas tarefas geradas. Para obter informações sobre modelos de tarefa de local de trabalho, consulte Configurar um modelo de tarefa do local de trabalho. |
| Tempo de processamento (horas) | Quantidade de tempo que deve levar para concluir uma tarefa planejada. |
| Hora de término planejada | Data e hora em que a tarefa deve ser concluída. |
| Horário de início planejado | Data e hora em que a tarefa deve ser iniciada. |

5. Selecione **Enviar**.
6. Se você acessou o formulário de Portal de serviços do Workplace, na página de verificação, poderá criar outra definição de tarefa planejada ou gerar tarefas planejadas a partir desta definição imediatamente.

**Nota:**
Você também pode usar esta definição para gerar tarefas planejadas posteriormente. Consulte as instruções no tópico Gerar tarefas planejadas.

## Resultado

- A definição de tarefa planejada é adicionada à lista de todas as definições de tarefa planejada que você pode exibir navegando até **Workplace Safety Management** > **Tarefas do local de trabalho** > **Definições de tarefas planejadas**.
- Se você criou tarefas planejadas a partir desta definição, elas serão adicionadas à lista de todas as tarefas planejadas. Você pode exibir essas tarefas navegando até **Workplace Safety Management** > **Tarefas do local de trabalho** > **Tarefas planejadas**.

### Gerar tarefas planejadas do local de trabalho

Usando definições de tarefa planejada em Workplace Core para criar tarefas planejadas independentes de turnos para atividades recorrentes. Por exemplo, você pode gerar tarefas para um número selecionado de dias para limpar todos os andares e edifícios à meia-noite todos os dias.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_core.admin ou sn_wsd_core.workplace_manager

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você também pode criar uma tarefa planejada individual usando a opção **Adicionar uma tarefa** no Portal de serviços do Workplace. Nesse caso, no entanto, em vez de várias tarefas planejadas para todas as datas entre Hora de **inícioplanejada e Hora de término planejada** na definição de tarefa planejada selecionada, apenas uma tarefa planejada é criada.

### Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Workplace Safety Management** > **Tarefas do local de trabalho** > **Definições de tarefas planejadas**.
2. Na lista, abra a definição de tarefa planejada.
   Você também pode gerar tarefas planejadas imediatamente ao criar uma nova definição de tarefa planejada.
3. Selecione os valores de Hora de **inícioplanejada e Hora de término planejada** com base nos dias e na hora em que você precisa que essas tarefas sejam realizadas.
4. Selecione **Gerar agora**.

### Resultado
- Com base na hora de início planejada e na hora de término planejada, as tarefas planejadas são criadas para todas as ocorrências da programação e aparecem na lista relacionada **Tarefas do local** de trabalho.
- A **hora de início esperada** em cada tarefa planejada gerada é calculada automaticamente a partir da hora de término planejada e dos valores de tempo de processamento nas respectivas tarefas da seguinte forma:

  `Hora de início planejada = Hora de término planejada – Tempo de processamento`

Você pode exibir todas as tarefas planejadas navegando até **Workplace Safety Management** > **Tarefas do local de trabalho** > **Tarefas planejadas**.

## Criar uma tarefa ad hoc no local de trabalho

Crie uma tarefa ad hoc em Workplace Core para atividades não planejadas. Por exemplo, se você perceber que algo não está limpo em uma área ou quiser que a área seja limpa novamente, você pode criar uma tarefa ad hoc no local de trabalho para fazer a limpeza imediatamente.

### Antes de Iniciar
**Importante:**
Começando com Workplace Core (sn_wsd_core) versão 2.1, todas as atualizações e novos recursos estão disponíveis somente no Portal de serviços do Workplace. Os serviços de local de trabalho fornecidos por ServiceNow® são removidos do Portal de serviços em Workplace Core (sn_wsd_core) começando com a versão 2.1. Para configurar o catálogo de serviços do Workplace no Portal de serviços, consulte Configurar um catálogo no Portal de serviços .

Função necessária: sn_wsd_core.admin ou sn_wsd_core.workplace_manager

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você também pode acessar o formulário de tarefa do local de trabalho navegando até **Workplace Safety Management** > **Tarefas do local de trabalho** > **Criar novo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Procedimento

1. Navegar até **Portal de serviços de local de trabalho** > **Página inicial do portal de serviços do local de trabalho**.

   **Nota:**
   Você também pode gerar uma solicitação do Central do funcionário. Na página inicial, navegue até **Local de trabalho** > **Procurar todos os locais de trabalho** e selecione o serviço de local de trabalho.

2. Abra a categoria **Segurança do site**.

   a. Selecione **Catálogo**.

   b. Selecione **Procurar por categorias**.

   c. No Catálogo de serviços do local de trabalho, selecione **Segurança do site**.

   **Nota:**
   Se houver vários catálogos configurados no portal, vá para a lista Catálogos e selecione **Services Catalog do local de trabalho** > **Segurança do local**.

3. Selecione **Adicionar uma tarefa**.
4. No formulário, preencha os campos.

### Formulário de tarefa do local de trabalho

| Campo | | Descrição |
|---|---|---|
| Tipo de tarefa do local de trabalho | | Tipo de tarefa do local de trabalho. Selecione **Tarefa ad-hoc**. |
| Localização do local de trabalho | | Local do local de trabalho onde a tarefa deve ser realizada. |
| Modelo de assinatura | | Modelo de assinatura de tarefa a ser usado para assinar esta tarefa quando ela for concluída.<br>Para obter mais informações, consulte Assinar uma tarefa de local de trabalho concluída. |
| Estado | | Estado da tarefa. |
| Grupo de atribuição | | Grupo de usuários atribuído à tarefa. |
| Atribuído a | | Usuário atribuído à tarefa. |
| Fornecedor | | Fornecedor cujos funcionários devem executar a tarefa. |
| Descrição resumida | | Breve descrição da tarefa ad hoc. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Selecione **Enviar**.
6. Se você acessou o formulário de Portal de serviços do Workplace, na página de verificação, poderá criar outra tarefa ou exibir este registro de tarefa em uma lista.
7. Adicione uma check-list à tarefa para rastrear as ações necessárias para concluí-la.
   Para adicionar a check-list, abra a tarefa navegando até **Workplace Safety Management** > **Tarefas do local de trabalho** > **Todos**. Para obter mais informações, consulte Criar uma check-list de tarefas no local de trabalho.

### Resultado
A tarefa ad hoc é adicionada à lista de todas as tarefas que você pode exibir navegando até **Workplace Safety Management** > **Tarefas do local de trabalho** > **Todos**.

#### Assinar uma tarefa de local de trabalho concluída

Como gerente do local de trabalho de um espaço, assine as tarefas do local de trabalho Workplace Core para atividades concluídas e encerradas. Assinar uma tarefa gera um documento PDF para a atividade do local de trabalho, o que é útil para procedimentos de conformidade.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_core.workplace_manager

### Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Workplace Safety Management** > **Tarefas do local de trabalho** > **Encerrado**.
2. Na lista, selecione para abrir a tarefa do local de trabalho que você deseja assinar.
3. No campo **Modelo** de assinatura, revise o modelo de assinatura selecionado para a tarefa.
   Para obter mais informações, consulte Configurar um modelo de assinatura de tarefa do local de trabalho.
4. Selecione **Assinar tarefa**.

   **Nota:**
   O botão **Assinar tarefa** aparece somente depois que você seleciona um modelo no campo **Assinar modelo**.

5. No formulário de **tarefa** de assinatura, assine o formulário de uma das seguintes maneiras:
   - Na guia **Assinatura de tipo**, insira seu nome no campo **Nome completo**.
   - Na guia **Desenhar assinatura**, desenhe sua assinatura usando o mouse.
6. Selecione **Aceitar e concluir**.

### Resultado
Um documento PDF do formulário assinado é gerado com base no modelo de assinatura associado à tarefa e é anexado à tarefa.

#### Gestão de conhecimento do local de trabalho

Como administrador do local de trabalho, você pode criar artigos da base de conhecimento para os funcionários. Nos artigos, forneça informações aos seus funcionários sobre serviços no local de trabalho, como atualizações do local de trabalho, autoajuda, solução de problemas e outros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Com a aplicação Workplace Service Delivery, você pode criar artigos da base de conhecimento e exibi-los como páginas wiki ou páginas HTML. O Workplace Service Delivery Gestão de conhecimento é o mesmo que Now Platform Gestão de conhecimento. Para obter mais informações, consulte Configuring Knowledge Management .

Você pode executar as seguintes ações em um artigo da base de conhecimento:

- Publique o artigo para disponibilizá-lo aos funcionários.
- Atualize o artigo a qualquer momento, se necessário.
- Desative o artigo se ele não for mais necessário.
- Republique um artigo desativado, se necessário.
- Exclua um artigo.

Um artigo da base de conhecimento passa pelo seguinte fluxo de trabalho quando é criado:

- Rascunho
- Revisar
- Publicado
- Descontinuação pendente
- Desativado

Você pode adicionar anexos e permitir que os funcionários exibam os anexos individualmente. Se um artigo da base de conhecimento for relevante apenas por um curto período, você poderá especificar uma data de término para o artigo da base de conhecimento.

Você pode exibir e atualizar os artigos da base de conhecimento a qualquer momento. Você pode exibir artigos publicados, artigos não publicados e artigos desativados separadamente. Você também pode republicar um artigo sempre que necessário.

O Workplace Service Delivery fornece os seguintes artigos da base de conhecimento no Portal de serviços do Workplace por padrão.

- Serviços de refeitório
- Política de estacionamento para visitantes

### Criar um artigo da base de conhecimento do local de trabalho

Forneça informações aos funcionários por meio de artigos da base de conhecimento. Crie artigos da base de conhecimento com informações sobre atualizações do local de trabalho, autoajuda, etapas de solução de problemas e outros.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_core.admin ou sn_wsd_core.kb_writer

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Crie um artigo da base de conhecimento para notificar ou fornecer aos funcionários informações importantes que eles precisam saber. Depois de criar um artigo da base de conhecimento, publique o artigo para disponibilizá-lo aos funcionários.

Você pode executar as seguintes ações em um artigo da base de conhecimento:

- Publique o artigo para disponibilizá-lo aos funcionários.
- Atualize o artigo a qualquer momento, se necessário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Desative o artigo se ele não for mais necessário.
- Republique um artigo desativado, se necessário.
- Exclua um artigo.

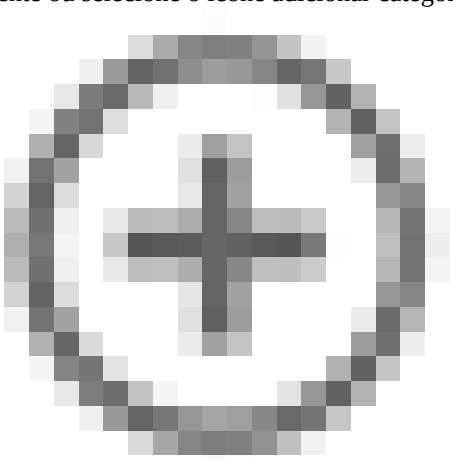
Um artigo da base de conhecimento passa pelo seguinte fluxo de trabalho quando é criado:

- Rascunho
- Revisar
- Publicado
- Descontinuação pendente
- Desativado

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Workplace Safety Management** > **Gestão de conhecimento** > **Criar novo artigo**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

**Formulário de conhecimento**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Base de conhecimento | Nome da base de conhecimento. Selecione a base de conhecimento de **serviços de local** de trabalho. |
| Categoria | Categoria relevante para o artigo da base de conhecimento. Selecione uma categoria existente ou selecione o ícone adicionar categoria  ( ) para adicionar uma nova categoria.<br>Você também pode selecionar ou adicionar uma subcategoria. |
| Válido até | Data até a qual o artigo da base de conhecimento é válido. A data é definida automaticamente como 2100-01-01. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tipo de artigo | Tipo de artigo que você deseja criar. Estas são as opções:<br>○ Selecione **Wiki** para criar uma página wiki.<br>○ Selecione **HTML** para criar uma página da Web em HTML. |
| Fluxo de trabalho | Este campo é definido automaticamente como **Rascunho**. Dependendo do andamento, o fluxo de trabalho do artigo da base de conhecimento muda para os seguintes estados:<br>○ Revisar<br>○ Publicado<br>○ Descontinuação pendente<br>○ Desativado |
| Link de anexo | Opção para fornecer um anexo para o artigo da base de conhecimento. |
| Exibir anexos | Opção para exibir os anexos individualmente. |
| Descrição resumida | Descrição resumida do artigo da base de conhecimento. A descrição resumida é exibida como o título do artigo. |
| Corpo do artigo | Informações exibidas no artigo da base de conhecimento. Use as opções de formatação para mudar o estilo do conteúdo. Este campo aparecerá somente se **HTML** for selecionado no campo **Tipo de artigo**. |
| Wiki | Informações exibidas no artigo da base de conhecimento como um wiki. Selecione a opção **Wikitexto** para visualizar o texto. Este campo aparecerá se **Wiki** for selecionado no campo **Tipo de artigo**. |

Tradução automática

4. **Opcional:** Para pesquisar artigos existentes em busca de conteúdo duplicado, selecione **Pesquisar duplicados**.
5. Selecione **Enviar**.

## Resultado
O artigo da base de conhecimento é criado.

## O que Fazer Depois
Publique o artigo da base de conhecimento. Para obter mais informações, consulte Publicar um artigo da base de conhecimento do local de trabalho.

### Publicar um artigo da base de conhecimento do local de trabalho

Depois de criar um artigo da base de conhecimento, publique o artigo no portal de serviços do local de trabalho para disponibilizá-lo para os funcionários.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_core.admin ou sn_wsd_core.kb_writer

Antes de publicar, crie um artigo da base de conhecimento. Para obter mais informações, consulte Criar um artigo da base de conhecimento do local de trabalho.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Workplace Safety Management** > **Gestão de conhecimento** > **Artigos não publicados**.
2. Selecione o artigo da base de conhecimento que você deseja publicar.
3. No formulário de conhecimento, selecione **Publicar**.

### Resultado
O artigo da base de conhecimento é publicado para exibição pelos funcionários.
Para obter mais informações sobre como exibir o artigo da base de conhecimento publicado, consulte Exibir artigos da base de conhecimento do local de trabalho.

Para obter mais informações sobre como editar o artigo da base de conhecimento, consulte Modificar um artigo da base de conhecimento do local de trabalho.

## Exibir artigos da base de conhecimento do local de trabalho

Exiba atualizações relacionadas ao local de trabalho, processos e outras informações nos artigos da base de conhecimento que sua equipe criou. Classifique os artigos que você considera úteis.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Portal de serviços do Workplace** > **Página inicial do Portal de serviços do local de trabalho**.
2. Abra a página da base de conhecimento.
   - Selecione a guia **Conhecimento**.
   - Selecione a opção **Base de conhecimento**.
3. Na lista Categorias da base de conhecimento, selecione a categoria do artigo da base de conhecimento.
4. **Opcional:** Se você não tiver certeza sobre a categoria, pesquise o artigo.
5. Na lista de artigos da base de conhecimento publicados, selecione o artigo que você deseja exibir.
6. **Opcional:** Realize qualquer uma das ações a seguir.
   - **Classifique o artigo** em 5.
   - Se você achou o artigo útil, selecione **Sim**. Caso contrário, selecione **Não**.
   - Deixe um comentário sobre o artigo e selecione **Enviar**. Você também pode anexar arquivos.

## Modificar um artigo da base de conhecimento do local de trabalho

Atualize um artigo da base de conhecimento a qualquer momento. Desativar um artigo publicado ou republicar um artigo desativado.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_core.admin ou sn_wsd_core.kb_writer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode executar as seguintes ações em um artigo da base de conhecimento:

- Publique o artigo para disponibilizá-lo aos funcionários.
- Atualize o artigo a qualquer momento, se necessário.
- Desative o artigo se ele não for mais necessário.
- Republique um artigo desativado, se necessário.
- Exclua um artigo.

Um artigo da base de conhecimento passa pelo seguinte fluxo de trabalho quando é criado:

- Rascunho
- Revisar
- Publicado
- Descontinuação pendente
- Desativado

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Workplace Safety Management** > **Gestão de conhecimento**.
2. Selecione **Todos os artigos**.
   Você também pode selecionar qualquer uma das opções a seguir para encontrar seu artigo da base de conhecimento.
   - **Artigos publicados**
   - **Artigos não publicados**
   - **Artigos descontinuados**
3. Selecione o artigo da base de conhecimento que você deseja modificar.
4. Edite os campos que você deseja mudar e selecione **Atualizar**.
5. Para descontinuar, republicar ou excluir o artigo da base de conhecimento, selecione uma das opções a seguir no canto superior direito ou no final do formulário.

### Resultado

O artigo da base de conhecimento é modificado com as mudanças.

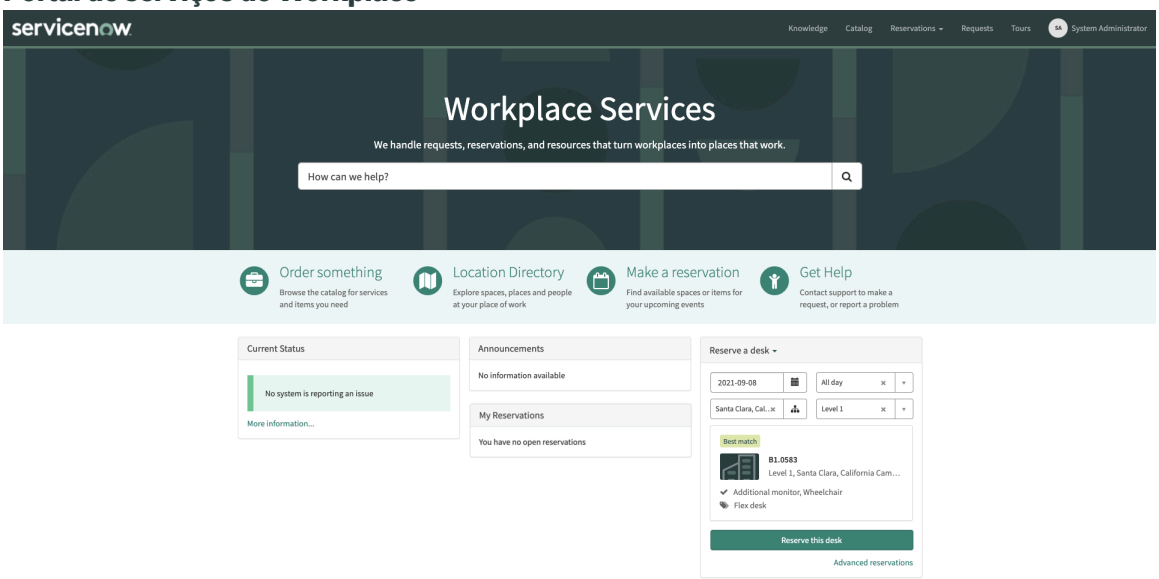
## Portal de serviços do Workplace

O Portal de serviços do Workplace é um portal de autoatendimento para funcionários que oferece serviços no local de trabalho a partir de um local central. Os funcionários podem fazer reservas, exibir artigos da base de conhecimento, enviar e revisar solicitações e obter ajuda usando o suporte de bate-papo do agente virtual.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Portal de serviços do Workplace




Em Portal de serviços do Workplace, você pode fazer o seguinte:

- Abra o Portal de reservas e faça reservas para salas de reunião, mesas ou qualquer outro item do local de trabalho reservável.
- Registre os visitantes com antecedência e personalize a visita deles. Você pode registrar um convidado ou um colega externo por uma curta duração ou um dia inteiro.
- Exiba e pesquise os artigos da base de conhecimento com melhor classificação para encontrar informações. Conforme você digita, o campo de pesquisa exibe sugestões com base em palavras-chave.
- Exiba suas solicitações e aprovações (se você for um aprovador).
- Envie solicitações para consulta geral, registro de visitantes, reservas baseadas em turno e outras solicitações.
- Converse com um agente virtual para enviar solicitações e exibir as solicitações enviadas.
- Faça uma solicitação de ajuda geral selecionando em uma lista de itens do catálogo de serviços.

### Painéis do Local de trabalho

Use os painéis do Workplace em Workplace Core para obter uma exibição consolidada de várias métricas relacionadas ao local de trabalho para que você possa verificar rapidamente a utilização do espaço e monitorar o andamento das tarefas do local de trabalho. As informações em tempo real fornecem informações para permitir a tomada de decisões, como quantas pessoas na força de trabalho podem ter permissão para entrar no espaço do escritório em determinado momento.

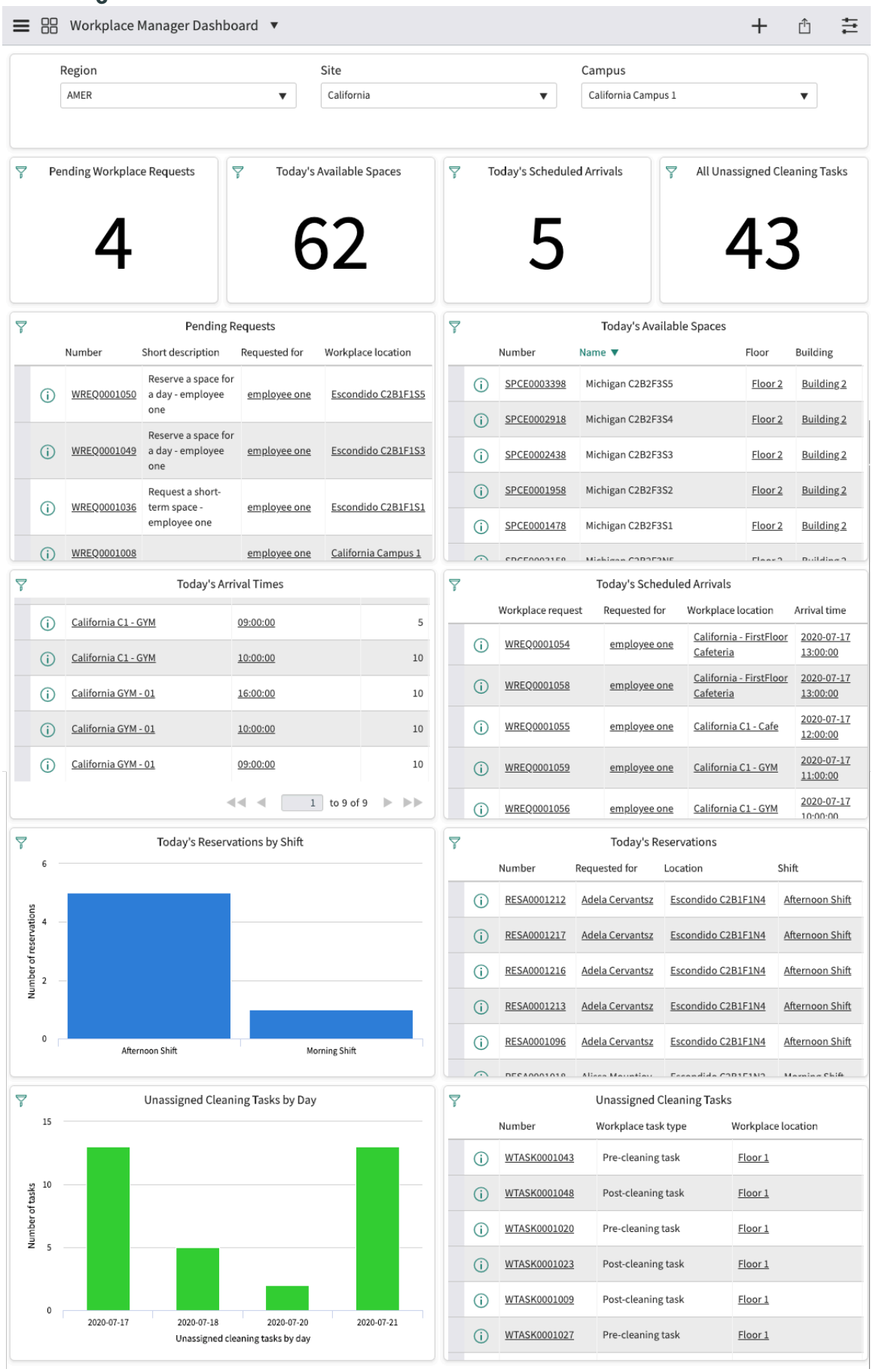
### Painel do gerente do local de trabalho

Use o painel do Workplace Manager para monitorar a alocação de espaço e as atividades de manutenção do local de trabalho no campus do seu escritório. Para qualquer dia, você pode exibir os detalhes de espaços disponíveis, reservas de espaço, solicitações de local de trabalho pendentes, horários de chegada para diferentes locais, chegadas de funcionários e tarefas de manutenção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

# Painel do gerenciador de local de trabalho




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para acessar o painel do Workplace Manager, navegue até **Todos** > **Central do local de trabalho** > **Painéis do local de trabalho**.

Selecionar uma região, um site e um campus no Filtro de relatório do local de trabalho na parte superior do painel exibe relatórios para esse campus.

## Usuário final e funções

| Usuário final e objetivo | Função necessária | Benefícios |
|---|---|---|
| Gerente do local de trabalho: precisa de visibilidade do status em tempo real da disponibilidade de espaço do local de trabalho, das chegadas programadas e da manutenção do local de trabalho. | sn_wsd_core.workplace_manager | • Analisar solicitações pendentes do local de trabalho<br>• Monitorar solicitações de reserva do local de trabalho criadas por funcionários<br>• Monitorar horários de chegada<br>• Estimar reuniões de funcionários em locais de trabalho comuns usando chegadas programadas<br>• Monitorar o andamento das tarefas do local de trabalho |

## Visualizações de dados

| Título | Tipo | Descrição |
|---|---|---|
| Solicitações pendentes do local de trabalho | Pontuação | Número de solicitações de local de trabalho pendentes. |
| Espaços disponíveis de hoje | Pontuação | Número de espaços ativos disponíveis para reservas hoje. |
| Chegadas programadas para hoje | Pontuação | Número de chegadas de funcionários programadas para hoje em diferentes locais do campus. |
| Todas as tarefas de limpeza não atribuídas | Pontuação | Número de tarefas ativas no local de trabalho que não estão atribuídas a ninguém e não estão no estado Encerrado. |
| Solicitações pendentes | Lista | Lista de solicitações de local de trabalho pendentes para este campus. |
| Espaços disponíveis de hoje | Lista | Lista de espaços ativos disponíveis para reservas hoje. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Título | Tipo | Descrição |
|---|---|---|
| Horas de chegada de hoje | Lista | Lista de horários de chegada programados para hoje em diferentes locais do campus. |
| Chegadas programadas para hoje | Lista | Lista de chegadas de funcionários programadas para hoje em diferentes locais do campus. |
| Reservas de hoje por turno | Barra | Número de reservas de local de trabalho para hoje, agrupadas por turnos. |
| Reservas de hoje | Lista | Número de reservas de local de trabalho para hoje. |
| Tarefas de limpeza não atribuídas por dia | Tendência | Tendência do número de tarefas de limpeza ativas por dia que não estão atribuídas a ninguém e não estão no estado Encerrado. As tarefas de limpeza neste relatório têm uma data de vencimento entre hoje e os próximos sete dias e incluem todos os tipos de tarefa, como planejadas, não planejadas e ad hoc. |
| Tarefas de limpeza não atribuídas | Lista | Lista de tarefas ativas do local de trabalho que não estão atribuídas a ninguém e não estão no estado Encerrado. |

### Painel do local de trabalho no portal de serviços do local de trabalho

Use o painel do local de trabalho de Portal de serviços do Workplace para analisar visualmente a capacidade do espaço disponível, as solicitações de espaço e as tendências de reserva e monitorar as tarefas de manutenção do seu local de trabalho. Você também pode reservar um espaço para um funcionário ou criar uma tarefa de manutenção do local de trabalho diretamente nesta página Portal de serviços do Workplace.

Para abrir o painel do Workplace no Portal de serviços do Workplace, navegue até **Workplace Core** > **Painel**.

Selecionar uma região e um site no filtro na parte superior exibe relatórios dos campi disponíveis em guias separadas.

**Importante:**
Para novos clientes, de Workplace Core (sn_wsd_core) versão 2.2, o **painel** foi removido do Portal de serviços do Workplace e Portal de serviços. Os clientes que usam Workplace Core versão 2.1 e abaixo ainda podem acessar o painel após um upgrade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

# Painel do local de trabalho

## Overview of California sites

AMER | California | Last updated Jul 06, 10:24pm

California Campus 2 | California Campus 1

### California California Campus 1

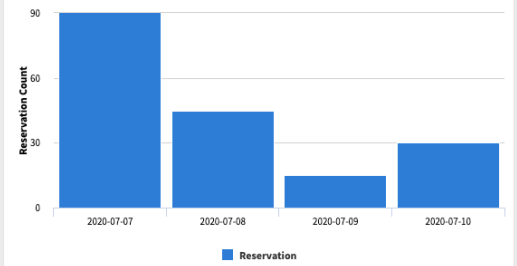
Reserve a space

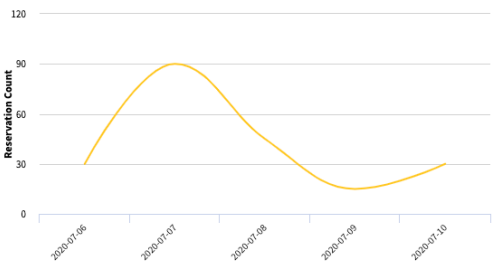
Today's capacity: 60

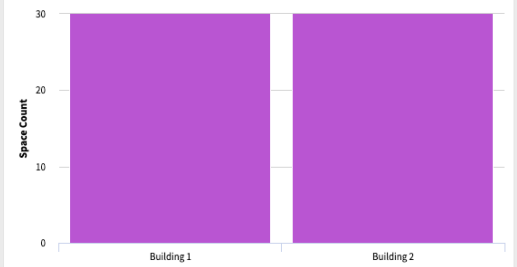
Today's shifts: 3

Today's reservable spaces: 60

Today's reservations: 90



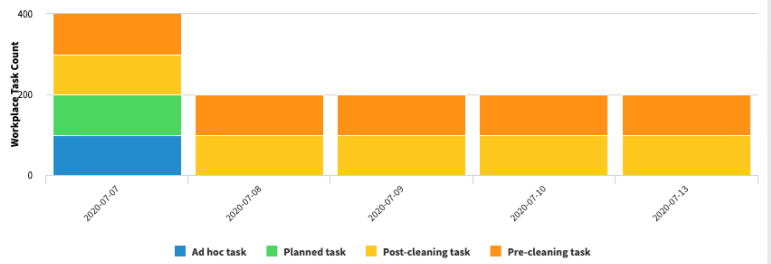




### Cleaning tasks for this campus

Add a task

Unassigned cleaning tasks: 10

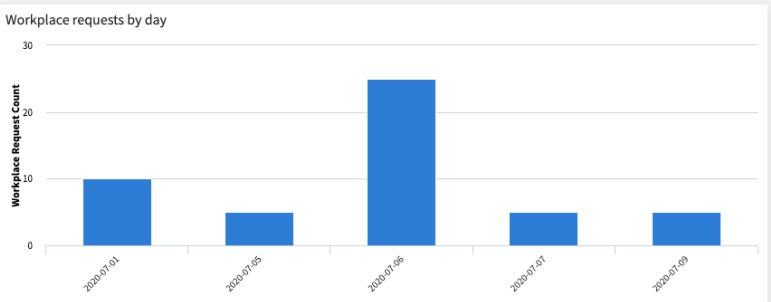
Planned tasks: 95




### Workplace requests for this campus

Pending workplace requests: 7

Workplace requests created today: 23




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Usuário final e funções

| Usuário final e objetivo | Função necessária | Benefícios |
|---|---|---|
| Gerente do local de trabalho: precisa de visibilidade clara do status em tempo real da utilização do espaço do local de trabalho e das atividades de limpeza dos turnos. | sn_wsd_core.workplace_manager | • Pode planejar o retorno em fases dos funcionários ao local de trabalho após uma situação de emergência<br>• Pode monitorar o andamento das tarefas do local de trabalho para vários locais de escritório |

## Visualizações de dados

Os dados exibidos nas visualizações correspondem ao campus selecionado.

| Título | Tipo | Descrição |
|---|---|---|
| Capacidade de hoje | Pontuação | Número de espaços ativos disponíveis hoje. |
| Turnos de hoje | Pontuação | Número de turnos usados nas reservas de hoje. |
| Espaços reserváveis de hoje | Pontuação | Número de espaços ativos disponíveis para reserva. |
| Reservas de hoje | Pontuação | Número de reservas ativas de hoje. |
| Reservas por dia | Tendência | Tendência do número de reservas ativas por dia nos últimos sete dias para as quais a data de término é hoje ou posterior. |
| Espaços reservados por dia | Spline de Spline | Tendência do número de espaços reservados por dia para todas as reservas feitas nos últimos sete dias que estão ativas a partir de hoje. |
| Espaços reserváveis por edifício | Barra | Detalhamento de espaços ativos que estão disponíveis para reserva para cada edifício no campus. |
| Tarefas de limpeza deste campus | | |
| Tarefas de limpeza não atribuídas | Pontuação | Número de tarefas ativas no local de trabalho que não estão atribuídas a ninguém e não estão no estado Encerrado. |
| Tarefas planejadas | Pontuação | Número de tarefas planejadas ativas do local de trabalho que ainda não foram encerradas. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Título | Tipo | Descrição |
|---|---|---|
| Tarefas de limpeza por dia | Tendência | Tendência do número de tarefas de limpeza ativas por dia para as quais a data de vencimento está entre hoje e os próximos sete dias, ou para as quais nenhuma data de vencimento está definida. As tarefas neste relatório são agrupadas por tipo de tarefa do local de trabalho. |
| Solicitações de local de trabalho para este campus | | |
| Solicitações pendentes do local de trabalho | Pontuação | Número de solicitações de local de trabalho pendentes. |
| Solicitações do local de trabalho criadas hoje | Pontuação | Número total de solicitações de reserva do local de trabalho criadas pelos funcionários hoje. |
| Solicitações do local de trabalho por dia | Tendência | Tendência do número de solicitações de reserva do local de trabalho criadas por dia. |

**Tópicos relacionados**

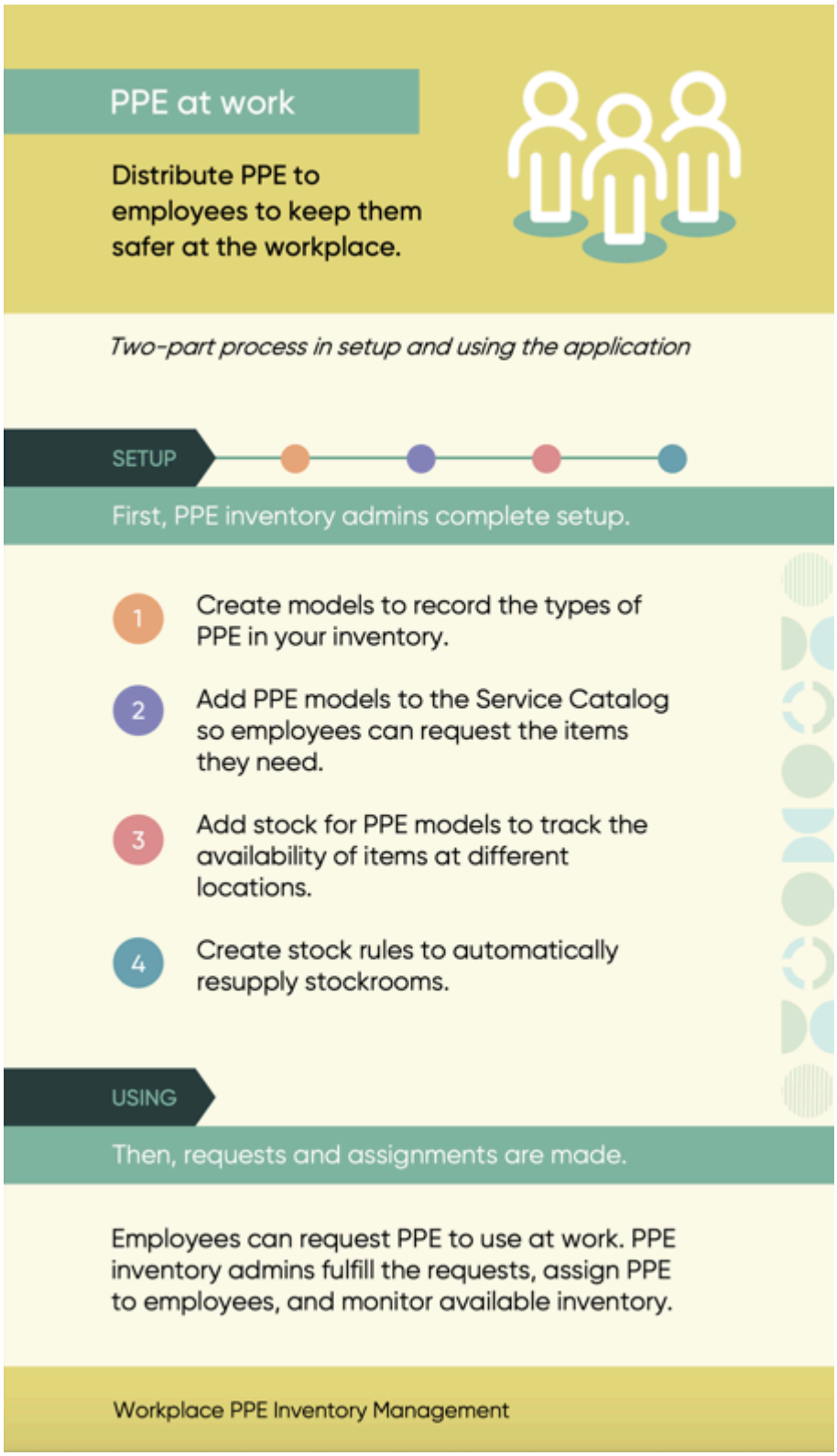
- Criar reservas de local de trabalho para um funcionário
- Criar uma tarefa ad hoc no local de trabalho

## Gestão de inventário de EPI no local de trabalho

Use a aplicação ServiceNow® Gestão de inventário de equipamento de proteção individual do local de trabalho para gerenciar o inventário de EPI e ajudar a proteger a segurança física de sua força de trabalho. Monitore a disponibilidade de EPI em diferentes locais, atenda às solicitações de EPI dos funcionários e rastreie o EPI atribuído aos funcionários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




Os suprimentos de EPI podem ser facilmente solicitados no portal de autoatendimento via dispositivo móvel ou desktop. Um painel fornece uma exibição abrangente do inventário por instalação, uma visão agregada de todo o local de trabalho e dados históricos sobre como os níveis de equipamento mudaram ao longo do tempo. Os níveis de inventário podem ser atualizados diariamente para uma gestão de inventário precisa e em tempo real.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Usar com outras aplicações Safe Workplace Suite

Gestão de inventário de EPI no local de trabalho

## Safe Workplace Suite para clientes federais

Os clientes federais que usam ambientes IL4 ou FedRAMP verão as aplicações Safe Workplace Suite prontas e disponíveis para instalação em suas instâncias de não produção sem precisar fazer solicitações especiais. As licenças são necessárias para usar aplicações Safe Workplace Suite em instâncias de produção. Os clientes são responsáveis por configurar os aplicativos para atender às regulamentações e diretrizes federais dos EUA.

### Instruções de instalação para ambientes federais e auto-hospedados

| Tipo | Instruções |
|---|---|
| Comercial no local | Visite o ServiceNow® Store para baixar e instalar a aplicação. |
| Federal hospedado | Veja o Downloads federais para o Emergency Response Management e Safe Workplace Suite Aplicativos [KB0030260] artigo no Help Center da Store para obter mais informações. |
| Federal no local | Se você é um cliente federal no local e deseja instalar esta aplicação, entre em contato com seu representante de vendas ou abra um Now Support ou tíquete HIWAVE. No tíquete, solicite que seja roteado para a equipe SHOT.<br><br>Veja o Downloads federais para o Emergency Response Management e Safe Workplace Suite Aplicativos [KB0030260] artigo no Help Center da Store para obter mais informações. |
| No local | Veja o Downloads comerciais para o Emergency Response Management e Safe Workplace Suite Aplicativos [KB0030258] artigo no Help Center da Store para obter mais informações. |

## Aviso sobre o uso por organizações

Todas as decisões relacionadas à implementação desta aplicação são de responsabilidade exclusiva da organização que utiliza este aplicativo. As organizações concordam que o uso da aplicação não é uma representação pela ServiceNow em relação à conformidade da aplicação com qualquer lei ou regulamentação e qualquer linguagem sugerida fornecida pronta para uso com a aplicação não constitui aconselhamento jurídico pela ServiceNow.

As organizações permanecem as únicas responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com a lei aplicável, incluindo (mas não se limitando a) leis trabalhistas e de proteção de dados, e devem modificar qualquer linguagem nos modelos fornecidos para atender aos requisitos específicos das organizações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Aviso sobre o uso por agências governamentais

A ServiceNow está oferecendo este aplicativo para agências governamentais e seus usuários autorizados, não para funcionários do governo em suas capacidades individuais. O uso desta aplicação está sendo oferecido gratuitamente por um período limitado ou estendido e sem expectativa de pagamento da agência governamental para ServiceNow para uso durante esse período, tampouco o uso cria uma obrigação futura real ou implícita em nome do governo. ServiceNow nega expressamente quaisquer reivindicações futuras de pagamento da agência em conexão com o uso da aplicação. Os clientes do governo são os únicos responsáveis por confirmar com o Departamento de Ética da agência ou seu representante autorizado que a aceitação e o uso da aplicação são permitidos.

Todas as decisões relacionadas à implementação desta aplicação são de responsabilidade exclusiva da agência do governo que utiliza este aplicativo. As organizações permanecem as únicas responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com as leis e regulamentações aplicáveis, incluindo (mas não se limitando a) leis trabalhistas e de proteção de dados, e devem modificar qualquer linguagem nos modelos fornecidos para atender aos requisitos específicos da agência.

### Como instalar Gestão de inventário de EPI no local de trabalho

Você pode instalar o Gestão de inventário de EPI no local de trabalho se tiver a função de administrador.

### Antes de Iniciar

Gestão de inventário de EPI no local de trabalho requer o plug-in Gestão de ativos (com.snc.asset_management). Gestão de ativos está ativo por padrão.

Função necessária: administrador

#### Instruções de instalação para ambientes federais e auto-hospedados

| Tipo | Instruções |
|---|---|
| Comercial no local | Visite o ServiceNow® Store para baixar e instalar a aplicação. |
| Federal hospedado | Veja o Downloads federais para o Emergency Response Management e Safe Workplace Suite Aplicativos [KB0030260] artigo no Help Center da Store para obter mais informações. |
| Federal no local | Se você é um cliente federal no local e deseja instalar esta aplicação, entre em contato com seu representante de vendas ou abra um Now Support ou tíquete HIWAVE. No tíquete, solicite que seja roteado para a equipe SHOT.<br><br>Veja o Downloads federais para o Emergency Response Management e Safe Workplace Suite Aplicativos [KB0030260] artigo no Help Center da Store para obter mais informações. |
| No local | Veja o Downloads comerciais para o Emergency Response Management e Safe Workplace Suite Aplicativos [KB0030258] artigo no Help Center da Store para obter mais informações. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se você assinou Safe Workplace Suite e já tem alguns dos aplicativos instalados, consulte a seguinte ordem de instalação para os aplicativos restantes.

- Emergency Outreach (sn_imt_checkin)
- Employee Health Screening (sn_imt_monitoring)
- Gestão de inventário de EPI no local de trabalho (sn_imt_ppe)
- Employee Readiness Surveys (sn_imt_readiness)
- Conjunto de dados de saúde global da COVID-19 (sn_imt_c19datafeed)
- Contact Tracing (sn_imt_tracing)
- Emergency Self Report (sn_imt_quarantine)
- Workplace Core (sn_wsd_core)
- Painel do Safe Workplace (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)
- Employee Travel Safety (sn_imt_travel)
- Testes de saúde e segurança (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

### Procedimento

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Pesquise por Gestão de inventário de EPI.
3. Clique em **Instalar**.

   A caixa de diálogo de instalação da aplicação é aberta.
4. **Opcional:** Carregue os dados de demonstração marcando a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.

   (Optional) Para obter informações sobre como instalar ou reinstalar dados de demonstração após a instalação inicial, consulte o artigo Solução alternativa para instalar dados de demonstração se a aplicação já estiver instalada [KB0722909] na Base de conhecimento Now Support.
5. Clique em **Instalar**.
6. Quando a instalação estiver concluída, clique em **Fechar**.

#### Componentes instalados com Gestão de inventário de EPI no local de trabalho

Vários tipos de componentes são instalados com Gestão de inventário de EPI no local de trabalho, incluindo tabelas e funções de usuário.

**Nota:**
A tabela Arquivos da Aplicação lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Funções instaladas

| Título da função [nome] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| Administrador da Gestão de inventário de EPI<br>[sn_imt_ppe.ppe_admin] | Pode criar modelos de EPI, gerenciar o inventário de EPI e atribuir EPI a funcionários. | • ativo<br>• inventory_admin |

## Tabelas instaladas

| Tabela | Descrição |
|---|---|
| Modelo de EPI<br>[sn_imt_ppe_ppe_model] | Contém todos os modelos de EPI. |
| Log de estoque de EPI<br>[sn_imt_ppe_ppe_stock_log] | Contém um log de adições de estoque de EPI ao longo do tempo. |
| Solicitação de EPI<br>[sn_imt_ppe_ppe_request] | Contém todas as solicitações de funcionários para EPI. |
| Log de atribuição de EPI<br>[sn_imt_ppe_ppe_assignment_log] | Contém um log de atribuições de EPI ao longo do tempo. |

### Configurar Gestão de inventário de EPI no local de trabalho.

Conclua as tarefas de configuração para começar a usar Gestão de inventário de EPI no local de trabalho. Crie modelos para itens de EPI, adicione itens de EPI ao seu catálogo de serviços, adicione estoque de EPI e crie regras de estoque.

### Criar modelos para itens de EPI

Crie modelos para registrar os tipos de EPI em seu inventário.

**Antes de Iniciar**
Modelos prontos para uso são instalados com Gestão de inventário de EPI no local de trabalho. Crie modelos para qualquer um dos seus itens de EPI que não tenham um modelo existente. Exibir todos os modelos navegando até **Gestão de inventário de EPI** > **Modelos** > **Todos**.

Função necessária: sn_imt_ppe.ppe_admin

**Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa**
Um modelo representa um tipo específico de item de EPI. Por exemplo, use um modelo para rastrear todas as suas máscaras N95 e outro modelo para rastrear todas as suas Luvas de Nitrilo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Gestão de inventário de EPI** > **Modelos** > **Adicionar modelo**.

   **Nota:**
   Para criar um modelo na aplicação Now Mobile, navegue até **Saúde** > **Gerenciar inventário de EPI** > **Adicionar modelo**.

2. No formulário, preencha os campos.

**Formulário Adicionar modelo de EPI**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tipo | Selecione **Consumível** para EPI descartável, como máscara ou luva. Selecione **Hardware** para EPI que não seja descartável e possa ser reatribuído, como um aspirador. |
| Nome | Nome do modelo. |
| Descrição resumida | Descrição resumida do modelo. |
| Fabricante | Fabricante do item. |
| Número do modelo | O número do modelo específico atribuído ao item pelo fabricante. |
| Proprietário | A pessoa responsável pelo modelo. |

3. Clique em **Enviar**.

## Adicionar modelos de EPI a Catálogo de serviços

Adicione modelos de EPI por meio de Catálogo de serviços para que os funcionários possam solicitar os itens de que precisam.

### Antes de Iniciar
Função necessária: catalog_admin

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Catálogo de serviços** > > **Definições de Catálogo** > **Produtores de Registros**.
2. Filtre a categoria para equipamento de proteção individual (EPI).
3. Clique em um dos produtores de registro.
   Qualquer produtor de registro na categoria de equipamento de proteção individual (EPI) funcionará.
4. Clique **em Copiar**.
5. Atualize os campos **Nome**, **Modelo**, **Descrição**e **Imagem** do item.
6. No campo **Script**, substitua o valor de sys_id pelo sys_id do modelo de EPI que você está adicionando ao catálogo de serviços.
   O sys_id é um código alfanumérico exclusivo. Para obter o sys_id de um modelo de EPI, navegue até o registro do modelo de EPI, clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário e selecione **Copiar sys_id**.
7. Clique em **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### O que Fazer Depois

Adicione a categoria de equipamento de proteção individual (EPI) ao seu catálogo de serviços para que os funcionários possam ver os itens. Para adicionar a categoria, navegue até **Autoatendimento** > **Catálogo de serviços** e clique no ícone de adição ( ícone de + ) no canto superior direito.

## Adicionar estoque de EPI

Adicione estoque a um modelo de EPI para rastrear a disponibilidade do item em diferentes locais.

### Antes de Iniciar

Crie depósitos para o seu EPI. Para criar um depósito, navegue até **Gestão de inventário de EPI** > **Inventário** > **Depósitos**. Para obter mais informações, consulte Depósitos .

Função necessária: sn_imt_ppe.ppe_admin

### Procedimento

1. Navegar até **Gestão de inventário de EPI** > **Inventário** e selecione **Adicionar estoque de consumíveis** ou **Adicionar estoque de hardware**.

   **Nota:**
   Para adicionar estoque de EPI na aplicação Now Mobile, navegue até **Saúde** > **Gerenciar inventário de EPI** e selecione **Adicionar estoque de consumíveis** ou **Adicionar estoque de hardware**.

2. No formulário, preencha os campos.

**Formulário Adicionar estoque de EPI**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Modelo | O modelo ao qual adicionar estoque. |
| Depósito | O depósito onde o EPI está localizado.<br>**Nota:**<br>Somente os depósitos que têm o modelo são exibidos. |
| Quantidade | O número de itens em estoque.<br>**Nota:**<br>Para itens de hardware, a quantidade deve ser 1 para que cada item seja rastreado com uma etiqueta do ativo e número de série exclusivos.<br>Você só pode inserir um valor igual ou menor do que o que está em estoque. |
| Etiqueta do ativo | A etiqueta do ativo do item. Este campo só está visível para modelos de hardware. |
| Número de série | O número de série do item. Este campo está disponível somente para modelos de hardware. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Clique em **Enviar**.
   O log de estoque é atualizado com o estoque de EPI que você adicionou. Para exibir o log de estoque, navegue até **Gestão de inventário de EPI** > **Inventário** > **Log de Estoque**.

### O que Fazer Depois

Depois de adicionar o estoque de EPI, você pode exibir todos os EPIs disponíveis navegando até **Gestão de inventário de EPI** > **Inventário** e selecionando **Consumíveis em estoque** ou **Hardware disponível**.

**Nota:**
As páginas **Consumíveis em estoque** e **Hardware disponível** têm um botão **Novo**. Não adicione estoque de EPI usando o botão **Novo**. O uso deste botão não atualiza o log de estoque.

## Reduzir estoque de EPI

Reduza o estoque de um modelo de equipamento de proteção individual (EPI) para refletir o inventário preciso em diferentes locais.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_ppe.ppe_admin

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de inventário de EPI** > **Inventário** e selecione **Reduzir estoque de consumíveis** ou **Reduzir estoque de hardware**.

   **Nota:**
   Para reduzir o estoque de EPI na aplicação Now Mobile, navegue até **Mais** > **Estoque de EPI** e selecione **Reduzir estoque consumível** ou **Reduzir estoque de hardware**.

2. No formulário, preencha os campos.

**Formulário Reduzir estoque de consumíveis**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Modelo | O modelo para o qual remover estoque. |
| Depósito | O depósito onde o EPI está localizado. |
| Quantidade | O número de itens a serem reduzidos do estoque.<br>**Nota:** Este campo não está disponível para itens de hardware. A quantidade deve ser 1 para que cada item seja rastreado com uma etiqueta do ativo e um número de série exclusivos. |
| Etiqueta do ativo | A etiqueta do ativo do item. Este campo só está visível para modelos de hardware.<br>**Nota:** Se você inserir uma etiqueta do ativo, somente os depósitos que contêm o ativo serão exibidos. |
| Número de série | O número de série do item. Este campo está disponível somente para modelos de hardware. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | **Nota:** Se você inserir um número de série, somente os depósitos que contêm o número de série serão exibidos. |
| Comentários | O motivo pelo qual você está reduzindo o estoque. |

**Estoque de hardware**

Ao reduzir modelos de hardware, se a etiqueta do ativo e o número do modelo não forem inseridos, o estoque será removido do depósito listado primeiro e o valor será definido como zero (0).

Quando um modelo e uma etiqueta do ativo são inseridos, ou se o modelo e o número de série forem inseridos, o estoque de hardware será correspondido e o valor será definido como zero (0).

**Estoque consumível**

Se você tentar inserir uma quantidade maior do que a quantidade que está em estoque, o sistema não permitirá que você prossiga.

3. Clique em **Enviar**.
   O log de estoque é atualizado com o estoque de EPI que você removeu. Para exibir o log de estoque, navegue até **Gestão de inventário de EPI** > **Inventário** > **Log de Estoque**.

### Criar regras de estoque para EPI

Crie uma regra de estoque para reabastecer automaticamente um depósito com um item.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_ppe.ppe_admin

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando um item cai abaixo de uma quantidade especificada, a regra de estoque cria automaticamente uma ordem de transferência. A ordem de transferência reabastece o depósito transferindo os itens necessários de outro depósito. Para obter mais informações sobre ordens de transferência, consulte Ordens de transferência.

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de inventário de EPI** > **Inventário** > **Regras de estoque**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

### Formulário Regra de estoque

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Modelo | O modelo de produto da regra. |
| Limite | A quantidade de item que aciona um reabastecimento. Por exemplo, insira um limite de 150 para máscaras que devem ser reabastecidas quando o estoque cai abaixo de 150 no depósito especificado. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Opção de reabastecimento | Depósito. Este valor é preenchido automaticamente. |
| Depósito primário | O depósito do qual os novos itens são transferidos. |
| Ativo | Quando selecionada, a regra está ativa e os itens são reabastecidos automaticamente. Quando desmarcada, a regra não está ativa e os itens não são reabastecidos automaticamente. |
| Depósito | O depósito que você deseja que seja reabastecido automaticamente pela regra. |
| Tamanho do pedido | O número de novos itens a serem solicitados para o depósito. |

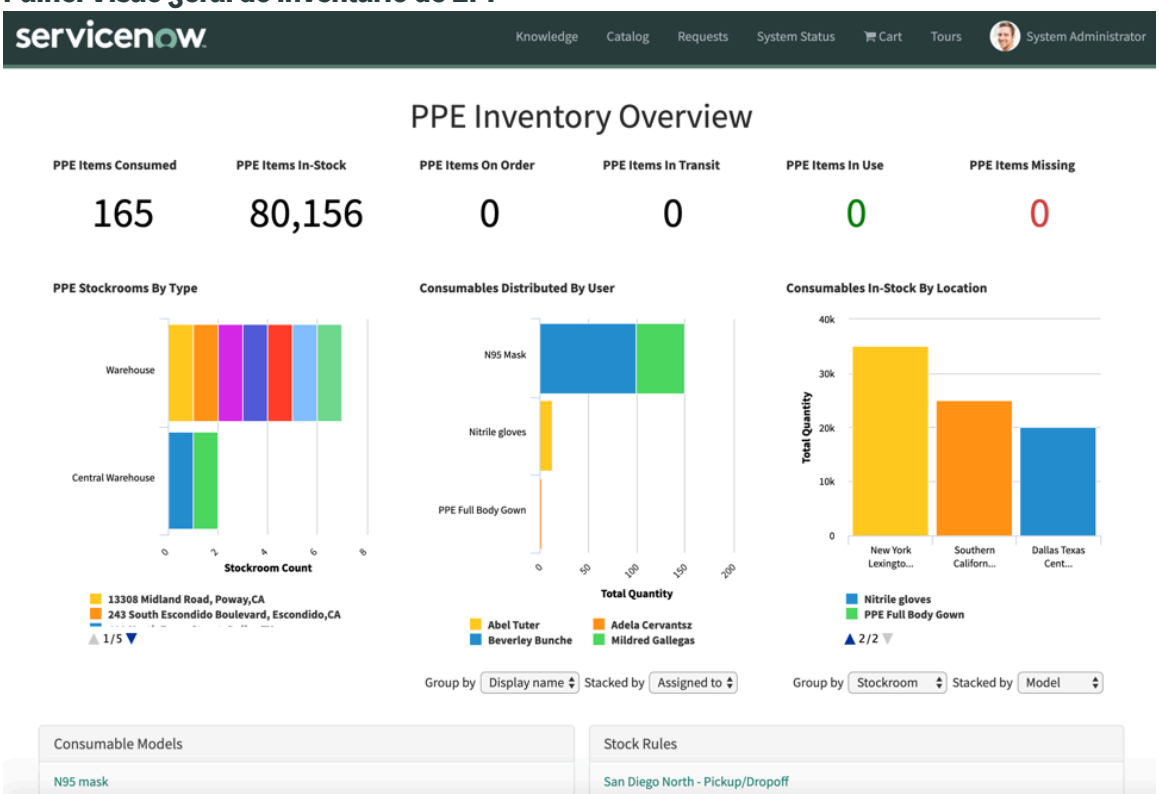
4. Clique em **Enviar**.

### Painel Visão geral do inventário de EPI

Use o painel Visão geral do inventário de EPI para rastrear itens de EPI que estão em estoque, no pedido e atribuídos aos funcionários.

Para exibir o painel, navegue até **Gestão de inventário de EPI** > **Painel de visão geral**.

**Painel Visão geral do inventário de EPI**




## Funções e usuário finais

| Usuário final e objetivo | Função necessária |
|---|---|
| Administrador da Gestão de inventário de EPI: rastreia o EPI em estoque e atribuído ao longo do | sn_imt_ppe.ppe_admin |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Usuário final e objetivo | Função necessária |
|---|---|
| tempo. Planeje com antecedência para antecipar as necessidades de EPI e garantir que todos os funcionários tenham acesso ao EPI apropriado. | |

## Relatórios

| Título | Descrição |
|---|---|
| Itens de EPI consumidos | Número de itens de EPI consumíveis atribuídos aos funcionários. |
| Itens de EPI em estoque | Número de itens de EPI no estoque. |
| Itens de EPI no pedido | Número de itens de EPI no pedido. |
| Itens de EPI em trânsito | Número de itens de EPI em trânsito. |
| Itens de EPI em uso | Número de itens de EPI de hardware atribuídos aos funcionários. |
| Itens de EPI ausentes | Número de itens de EPI ausentes. |
| Depósitos de EPI por tipo | Número de cada tipo de depósito que armazena EPI. |
| Consumíveis distribuídos por usuário | Número de itens de EPI consumíveis atribuídos a cada funcionário. |
| Consumíveis em estoque por local | Número de itens de EPI consumíveis em estoque em cada local. |
| Modelos de Consumíveis | Todos os modelos de EPI consumíveis. |
| Regras de estoque | Todas as regras de estoque para EPI. |

### Solicitar EPI

Use Catálogo de serviços para solicitar equipamento de proteção individual (EPI) para você usar em seu local de trabalho.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_ppe.ppe_admin

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Autoatendimento** > **Catálogo de serviços** e clique em **Equipamento de proteção individual (EPI)**.

   **Nota:**
   Para solicitar EPI no app Now Mobile, navegue até **Saúde** > **Siga estas práticas de segurança** > **Solicitar EPI**.

2. Clique no item que você deseja solicitar.
3. Selecione uma quantidade para o item.
4. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### O que Fazer Depois
Exiba o status da sua solicitação navegando até **Gestão de inventário de EPI** > **Minhas solicitações**.

#### Atender a uma solicitação de EPI

Exibir solicitações de funcionários para equipamentos de proteção individual (EPI). Atenda às solicitações para garantir que os funcionários recebam o EPI necessário para se manterem seguros no local de trabalho.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_imt_ppe.ppe_admin

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de inventário de EPI** > **Solicitações**.
2. Clique na solicitação na qual você deseja trabalhar.
3. No campo **Estado**, selecione **Trabalho em andamento**.
4. No campo **Depósito**, selecione o depósito de onde você deseja que os itens venham.
   Quando você seleciona um depósito, o campo **Gerente** é preenchido automaticamente com o gerente desse depósito. Quando você atualiza a solicitação, o campo **Atribuído a** também é preenchido automaticamente com esse gerente, a menos que você especifique outro usuário.
5. No campo **Quantidade**, insira o número de itens a serem atribuídos ao funcionário.
   Esse número pode ser diferente da quantidade solicitada se o funcionário solicitou muitos itens ou se o depósito não tiver inventário suficiente para atender à solicitação. Se o depósito não tiver inventário suficiente, você verá uma mensagem de erro ao atualizar a solicitação para não atribuir mais itens do que o estoque.
6. Clique em **Atualizar**.

### O que Fazer Depois
Quando o funcionário receber o EPI, atualize o estado da solicitação para **Encerrado concluído**. Um registro é adicionado ao log de atribuição e o estado do consumível muda para Consumido.

Se a solicitação não for atendida, atualize o estado para **Encerrado incompleto**.

#### Atribuir EPI aos funcionários

Você pode atribuir EPI diretamente a um funcionário sem que ele envie uma solicitação.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_imt_ppe.ppe_admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se um funcionário enviar uma solicitação de EPI, siga as etapas para Atender a uma solicitação de EPI.

Quando você atribui EPI de hardware a um funcionário, o estado muda de **Em estoque** para **Em uso**. O estado pode ser atualizado e o item pode ser reatribuído a outro funcionário.

Quando você atribui um EPI consumível a um funcionário, um registro de consumível é criado com a quantidade alocada ao funcionário. O estado é definido como **Consumido** e é somente leitura. O EPI consumível não pode ser reatribuído a outro funcionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:**
Não use o botão **Consumir** em registros de consumíveis para atribuir EPI. Em vez disso, use as etapas a seguir.

### Procedimento

1. Navegue até **PPE Inventory Management** e selecione **Atribuir consumível** ou **Atribuir hardware**.

   **Nota:**
   Para atribuir EPI no app Now Mobile, navegue até **Saúde** > **Gerenciar inventário de EPI** e selecione **Atribuir consumível** ou **Atribuir hardware**.

2. No formulário, preencha os campos.

**Atribuir formulário de EPI**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Modelo | O modelo a ser atribuído. |
| Depósito de emissão | O depósito onde o EPI está localizado. |
| Atribuído a | O funcionário ao qual você está atribuindo o EPI. |
| Quantidade | O número de itens a serem atribuídos. Este campo está disponível somente para modelos consumíveis. |
| Hardware | O item específico a ser atribuído, com uma etiqueta do ativo ou número de série exclusivo. Este campo está disponível somente para modelos de hardware. |

3. Clique em **Enviar**.
   O log de atribuição é atualizado com o EPI que você atribuiu. Para exibir o log de atribuição, navegue até **Gestão de inventário de EPI** > **Log de atribuição**.

### O que Fazer Depois

Depois de atribuir EPIs aos funcionários, você pode exibir todos os EPIs atribuídos navegando até **Gestão de inventário de EPI** > **Inventário** e selecionando **Hardware atribuído** ou **Consumido**.

**Nota:**
As páginas **Hardware atribuído** e **Consumido** têm um botão **Novo**. Não atribua EPI usando o botão **Novo**. O uso deste botão não atualiza o log de atribuição.

## Painel do Safe Workplace

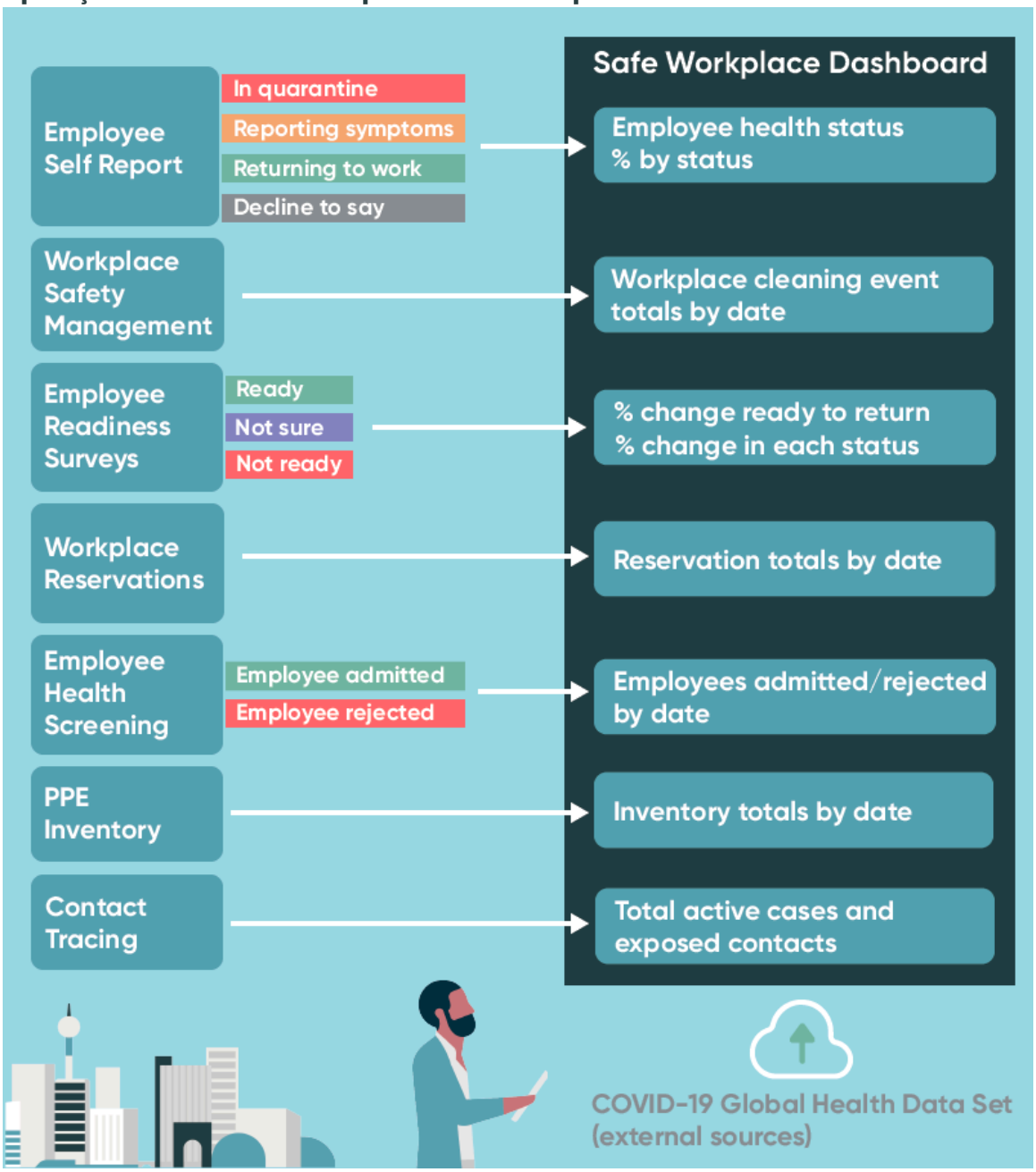
O ServiceNow® Painel do Safe Workplace fornece aos líderes de RH, Serviços no local de trabalho e Saúde e segurança uma visão completa das operações. Os líderes têm informações visuais sobre o status dos locais de trabalho e dos usuários para determinar se um local está pronto para retomar uma operação segura.

O Painel do Safe Workplace depende de ServiceNow® Performance Analytics recursos Premium para avaliar e exibir dados que vêm de outras aplicações Safe Workplace Suite e Conjunto de dados de saúde global da COVID-19.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**AplicaçõesPainel do Safe Workplace e Safe Workplace Suite**




Tradução automática

Instale e configure as aplicações listadas Safe Workplace Suite e Emergency Response Management. Siga as instruções de configuração para garantir que os dados sejam enviados para o painel com sucesso.

**Nota:**
Painel do Safe Workplace não oferece suporte à separação de domínio.

## Safe Workplace Suite para clientes federais

Os clientes federais que usam ambientes IL4 ou FedRAMP verão as aplicações Safe Workplace Suite prontas e disponíveis para instalação em suas instâncias de não produção sem precisar fazer solicitações especiais. As licenças são necessárias para usar aplicações Safe Workplace Suite em instâncias de produção. Os clientes são responsáveis por configurar os aplicativos para atender às regulamentações e diretrizes federais dos EUA.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Instruções de instalação para ambientes federais e auto-hospedados**

| Tipo | Instruções |
| --- | --- |
| Comercial no local | Visite o ServiceNow® Store para baixar e instalar a aplicação. |
| Federal hospedado | Veja o Downloads federais para o Emergency Response Management e Safe Workplace Suite Aplicativos [KB0030260] artigo no Help Center da Store para obter mais informações. |
| Federal no local | Se você é um cliente federal no local e deseja instalar esta aplicação, entre em contato com seu representante de vendas ou abra um Now Support ou tíquete HIWAVE. No tíquete, solicite que seja roteado para a equipe SHOT.<br><br>Veja o Downloads federais para o Emergency Response Management e Safe Workplace Suite Aplicativos [KB0030260] artigo no Help Center da Store para obter mais informações. |
| No local | Veja o Downloads comerciais para o Emergency Response Management e Safe Workplace Suite Aplicativos [KB0030258] artigo no Help Center da Store para obter mais informações. |

## Aviso sobre o uso por organizações

Todas as decisões relacionadas à implementação desta aplicação são de responsabilidade exclusiva da organização que utiliza este aplicativo. As organizações concordam que o uso da aplicação não é uma representação pela ServiceNow em relação à conformidade da aplicação com qualquer lei ou regulamentação e qualquer linguagem sugerida fornecida pronta para uso com a aplicação não constitui aconselhamento jurídico pela ServiceNow.

As organizações permanecem as únicas responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com a lei aplicável, incluindo (mas não se limitando a) leis trabalhistas e de proteção de dados, e devem modificar qualquer linguagem nos modelos fornecidos para atender aos requisitos específicos das organizações.

## Aviso sobre o uso por agências governamentais

A ServiceNow está oferecendo este aplicativo para agências governamentais e seus usuários autorizados, não para funcionários do governo em suas capacidades individuais. O uso desta aplicação está sendo oferecido gratuitamente por um período limitado ou estendido e sem expectativa de pagamento da agência governamental para ServiceNow para uso durante esse período, tampouco o uso cria uma obrigação futura real ou implícita em nome do governo. ServiceNow nega expressamente quaisquer reivindicações futuras de pagamento da agência em conexão com o uso da aplicação. Os clientes do governo são os únicos responsáveis por confirmar com o Departamento de Ética da agência ou seu representante autorizado que a aceitação e o uso da aplicação são permitidos.

Todas as decisões relacionadas à implementação desta aplicação são de responsabilidade exclusiva da agência do governo que utiliza este aplicativo. As organizações permanecem as únicas responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com as

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

leis e regulamentações aplicáveis, incluindo (mas não se limitando a) leis trabalhistas e de proteção de dados, e devem modificar qualquer linguagem nos modelos fornecidos para atender aos requisitos específicos da agência.

### Instalar o Painel do Safe Workplace

Instale a aplicação Painel do Safe Workplace. Você pode instalar esta aplicação se tiver a função de administrador.

### Antes de Iniciar

Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow® Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direitos para um produto ou aplicação da ServiceNow .

O script de correção `Mapear campus existente com locais` cria as entradas de mapeamento iniciais entre a tabela Campus [sn_wsd_core_campus] e a tabela Local [cmn_location].

**Nota:**
Verifique se todos os campi existentes têm locais e regiões preenchidos antes de executar este script.

Use a configuração padrão **active=false** para evitar mapeamentos incorretos na tabela Campus [sn_wsd_core_campus].

Execute este script depois de ativar o plug-in Safe Workplace Dashboard (sn_imt_dashboard) e garantir que os campi existentes tenham locais e regiões preenchidos.

Depois de executar o script de correção `Mapear campus existente com locais`, valide se todos os campi e locais estão precisos. Para obter dados imprecisos, remova as entradas e consulte Mapear manualmente um local e um campus para obter mais informações.

Função necessária: administrador

### Instruções de instalação para ambientes federais e auto-hospedados

| Tipo | Instruções |
|---|---|
| Comercial no local | Visite o ServiceNow® Store para baixar e instalar a aplicação. |
| Federal hospedado | Veja o Downloads federais para o Emergency Response Management e Safe Workplace Suite Aplicativos [KB0030260] artigo no Help Center da Store para obter mais informações. |
| Federal no local | Se você é um cliente federal no local e deseja instalar esta aplicação, entre em contato com seu representante de vendas ou abra um Now Support ou tíquete HIWAVE. No tíquete, solicite que seja roteado para a equipe SHOT.<br><br>Veja o Downloads federais para o Emergency Response Management e Safe Workplace Suite Aplicativos [KB0030260] artigo no Help Center da Store para obter mais informações. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Instruções de instalação para ambientes federais e auto-hospedados**

| Tipo | Instruções |
| --- | --- |
| No local | Veja o Downloads comerciais para o Emergency Response Management e Safe Workplace Suite Aplicativos [KB0030258] artigo no Help Center da Store para obter mais informações. |

A aplicação Painel do Safe Workplace requer a aplicação ServiceNow® Performance Analytics - Premium. Se você ainda não assinou Performance Analytics - Premium, instale-o antes de instalar o Painel do Safe Workplace.

Se você assinou Safe Workplace Suite e já tem alguns dos aplicativos instalados, consulte a seguinte ordem de instalação para os aplicativos restantes.

- Emergency Outreach (sn_imt_checkin)
- Employee Health Screening (sn_imt_monitoring)
- Gestão de inventário de EPI no local de trabalho (sn_imt_ppe)
- Employee Readiness Surveys (sn_imt_readiness)
- Conjunto de dados de saúde global da COVID-19 (sn_imt_c19datafeed)
- Contact Tracing (sn_imt_tracing)
- Emergency Self Report (sn_imt_quarantine)
- Workplace Core (sn_wsd_core)
- Painel do Safe Workplace (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)
- Employee Travel Safety (sn_imt_travel)
- Testes de saúde e segurança (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

## Procedimento

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre a aplicação usando os critérios de filtro e o campo de pesquisa.
   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar uma aplicação, pode ser necessário solicitá-la na ServiceNow Store. Visite o ServiceNow Store site para exibir todos os aplicativos disponíveis e para obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações de nota de versão cumulativa para todos os aplicativos lançados, consulte o ServiceNow Store histórico de versões notas de versão .
3. Clique em **Instalar**.
4. Na caixa de diálogo de instalação da aplicação, revise as dependências da aplicação.

   Se sua aplicação requer outros aplicativos, instale-os primeiro se eles ainda não estiverem instalados.

   Instalar sua aplicação também instala automaticamente as aplicações ou plug-ins dependentes se eles ainda não estiverem instalados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, clique em **Carregar dados de demonstração**.
   Algumas aplicações incluem dados de demonstração, que são registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   **Nota:**
   Se você não carregar os dados de demonstração de uma aplicação da loja durante a instalação, eles não estarão disponíveis para carregar mais tarde.

6. Clique em **Instalar**.
7. Quando a instalação estiver concluída, clique em **Fechar**.

### Componentes instalados com o Painel do Safe Workplace

Os componentes são instalados com o Painel do Safe Workplace, incluindo funções de usuário, trabalhos programados e tabelas.

**Nota:**
A tabela Arquivos da Aplicação lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

## Funções instaladas

| Título da função [nome] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| Usuário Painel do Safe Workplace<br><br>[sn_imt_dashboard.user] | Exiba as informações do painel e analise os locais. | pa_viewer |
| Administrador do Painel do Safe Workplace<br><br>[sn_imt_dashboard.admin] | Gerencie tipos de alerta e defina propriedades do sistema. | sn_imt_dashboard.usuário |

## Trabalhos de coletor de dados programados Painel do Safe Workplace instalados

Os trabalhos do coletor de dados instalados com o Painel do Safe Workplace são definidos para serem executados diariamente e coletar dados para uso no painel e seus widgets.

| Trabalho programado | Descrição |
|---|---|
| [PA Workplace Service Delivery] Coleta diária de dados | Coleta métricas de  Safe Workplace Suite  aplicações a partir do dia anterior até o dia atual. Um usuário com a função pa_data_collector pode alterar os parâmetros. |
| Agregar dados de status do campus | Coleta dados de check-ins e status do campus para preencher a tabela Contagem de check-ins de reabertura [sn_imt_dashboard_reopening_checkin_count]. É executado diariamente às 23:00 hora da instância. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Tabelas instaladas

| Tabela | Descrição |
|---|---|
| Alertas<br>[sn_imt_dashboard_alerts] | Alertas por campus, gerados a partir de tipos de alerta ativos. |
| Tipos de Alerta<br>[sn_imt_dashboard_alert_types] | Os tipos de alerta são limites de PA abaixo dos quais um alerta é gerado e exibido no Painel do Safe Workplace. |
| Detalhamento de todos os valores de tempo<br>[sn_imt_dashboard_campus_all_time_values] | Valores de detalhamento de PA, armazenados por campus. |
| Definições de fase<br>[sn_sw_planner_phase] | Definições de fases e seus locais atribuídos. Usado para categorizar em que fase de reabertura um local está. Um local pode estar em apenas uma fase de cada vez. Uma fase tem um nome, local, descrição e porcentagem de ocupação máxima permitida durante a fase. As definições de fase são necessárias para que as informações preencham os widgets na página Painel do Safe Workplace Reabrindo. |
| Status do campus<br>[sn_sw_planner_campus_status] | Tabela primária que contém dados que determinam o status atual de cada local na página de reabertura e widgets do Painel do Safe Workplace. |
| Reabrindo público de check-in<br>[sn_imt_dashboard_reopening_checkin_audience] | Tabela que contém públicos de check-in e seus critérios com base nas configurações da organização. Os administradores podem criar públicos de check-in usando o construtor de condição para criar usuários. Os usuários são contados exclusivamente nas tabelas, mesmo que tenham o mesmo ID de usuário. Os públicos de check-in devem fornecer informações para preencher widgets na página Painel do Safe Workplace de reabertura. |
| Contagem de check-ins de reabertura<br>[sn_imt_dashboard_reopening_checkin_count] | O trabalho programado Agregar dados de status do campus preenche automaticamente a tabela com as datas e locais de todos os check-ins. |
| Log de status do campus<br>[sn_imt_dashboard_reopening_campus_status_log] | Rastreia os status do campus e como o status de um local muda em cada fase. |

### Painel do Safe Workplace propriedades

Configure as propriedades Painel do Safe Workplace para adicionar seu token de API do Mapbox e configurar como os indicadores são exibidos em fusos horários.

Você pode obter um token do Mapbox para adicionar recursos ao mapa Painel do Safe Workplace. O mapa do sistema de base é do OpenStreetMap, um aplicativo de mapa colaborativo de código aberto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O Mapbox requer uma assinatura e seu site de documentação descreve como obter um token de API para adicionar os recursos extras. Para obter mais informações, abra o site do Mapbox e selecione **Documentação** no cabeçalho.

Para definir as propriedades , navegue até **Painel do Safe Workplace** > **Propriedades**.

**propriedades de Painel do Safe Workplace**

| Propriedade | Descrição |
|---|---|
| Insira o token da API do Mapbox para habilitar recursos adicionais do Mapbox. Obtenha um token de API em https://www.mapbox.com/.<br><br>[sn_imt_dashboard.Mapbox Token] | Obtenha um token do Mapbox para adicionar recursos de exibição ao Painel do Safe Workplace. Esta configuração é opcional.<br>• Tipo: **texto**<br>• Valor padrão: **nenhum**<br>• Local: **Painel do Safe Workplace** > **Propriedades**<br>• Saiba mais: leia a documentação no site do Mapbox. |
| Usar fuso horário de trabalho de PA do indicador<br><br>[sn_imt_dashboard.Usar fuso horário do trabalho do indicador] | Quando habilitados, os indicadores Performance Analytics (PA) mostrados em Painel do Safe Workplace são exibidos usando o fuso horário do trabalho de coleta de dados do indicador. Se o fuso horário do trabalho do indicador não estiver definido, o fuso horário da instância será usado. Os indicadores são exibidos de forma idêntica para todos os usuários que exibem o painel, independentemente do fuso horário do usuário.<br><br>Quando não habilitados, os indicadores de PA são exibidos com base no fuso horário do usuário. Os indicadores podem mostrar dados diários diferentes para usuários em fusos horários diferentes. Por exemplo, um evento ocorre à noite em Seattle, que é a manhã do dia seguinte em Berlim. Um usuário em Seattle vê o evento nos dados de 5 de outubro, enquanto um usuário em Berlim vê o evento nos dados de 6 de outubro. |

### Widgets do Painel do Safe Workplace

O Painel do Safe Workplace compreende ServiceNow® Portal de serviços widgets que são preenchidos por Performance Analytics widgets.

## Portal de serviços widgets no Painel do Safe Workplace

- Casos de Contact Tracing ativos
- Comunicado do painel do Safe Workplace
- Sentimento da pesquisa do painel do Safe Workplace
- Local favorito do painel do Safe Workplace
- Filtro do painel do Safe Workplace
- Saúde do funcionário do painel do local de trabalho seguro
- Resumo principal do painel do Safe Workplace
- Detalhes do site do painel do Safe Workplace
- Principal painel do Safe Workplace

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Mapas de visão geral do painel do Safe Workplace
- Ba dos detalhes do site do painel do Safe Workplace
- PA do painel do Safe Workplace
- Donut de pesquisa do painel do Safe Workplace
- Alertas do painel do Safe Workplace
- Menu do painel do Safe Workplace
- Painel do Safe Workplace Widget de vacinação

Para obter informações sobre como personalizar widgets Portal de serviços, consulte Widgets do Portal de serviços e o Guia do desenvolvedor de widget .

### Widgets do Performance Analytics

- Casos Ativos
- Número de espaços reserváveis do local de trabalho
- Mudança percentual de funcionários rejeitados em relação ao dia anterior
- Número de funcionários prontos para retornar
- Número de funcionários que não estão prontos para retornar
- Número de funcionários rejeitados
- Percentual de funcionários que desejam retornar ao trabalho
- Espaços reservados
- Número de funcionários pesquisados para retorno de prontidão
- Inventário de EPI (séries temporais)
- Inventário de EPI (pontuação)
- Número de espaços no local de trabalho
- Espaços reserváveis versus reservados
- Número de funcionários admitidos Reservas do local de trabalho
- Espaços reserváveis
- Funcionários admitidos
- Monitoramento de integridade de entrada do funcionário
- Funcionários rejeitados
- Número de espaços reservados no local de trabalho
- % de mudança do inventário de EPI em relação ao dia anterior

Para obter informações sobre como usar Performance Analytics, consulte Performance Analytics .

#### Criar um campus a ser exibido no Painel do Safe Workplace

Você pode criar um campus a partir de locais existentes para aparecer no Painel do Safe Workplace.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Encaminhe as seguintes informações para Painel do Safe Workplace e exiba essas informações por campus:

- Saúde do usuário e disposição para retornar ao trabalho.
- Preparação do edifício.
- Inventário de equipamentos de proteção individual.
- Casos de rastreamento de contato ativos.
- Contatos potencialmente expostos sob investigação.

Certifique-se de instalar e usar os seguintes aplicativos para o Painel do Safe Workplace. Cada aplicação tem uma referência a um local.

- ServiceNow® Emergency Self Report faz referência ao local no perfil do usuário.
- ServiceNow® Emergency Outreach com Employee Readiness Surveys instalado. Essas aplicações fazem referência ao local no perfil do usuário.
- ServiceNow® Gestão de inventário de EPI no local de trabalho definiu depósitos e o local é um campo obrigatório para um depósito.
- ServiceNow® Employee Health Screening tem um formulário para selecionar um local e um usuário para enviar os valores de conformidade.
- O módulo Administração de espaço de ServiceNow Workplace Core é onde as instalações da organização são definidas. Em um edifício, andares, áreas e espaços são definidos. Essas definições fornecem triagem de proximidade, atribuições de limpeza e reservas de espaço.

  Um ou mais edifícios estão atribuídos a um campus. Os ícones de local exibidos na visão geral Painel do Safe Workplace mostram o campus e todos os edifícios associados quando você aponta para um ícone.

- ServiceNow Contact Tracing faz referência ao campus da pessoa afetada de um caso. Se as informações do campus não estiverem disponíveis, Contact Tracing fará referência ao local no perfil de usuário da pessoa afetada.

**Nota:**
Ao selecionar locais para usuários, depósitos e solicitações de entrada, selecione um local da empresa que existia antes de instalar Workplace Core. Não selecione um local, campus ou edifício criado na aplicação Workplace Core.

Para Gestão de inventário de EPI no local de trabalho, Employee Health Screeninge outros, o local deve estar vinculado a um Workplace Core campus ou edifício para que o local apareça no Painel do Safe Workplace.

**Painel do Safe Workplace mapa com ícones de local**

Os locais [cmn_location] definidos para a organização são a referência que Performance Analytics usa para gerar alertas. Configure as definições de edifício em Workplace Core com um local primário e a latitude e a longitude correspondentes.

Para associar locais a doenças infecciosas, como dados de COVID-19, do Conjunto de dados de saúde global da COVID-19, verifique se todos os locais estão associados a um estado ou país.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Criar um campus a ser exibido no Painel do Safe Workplace

Existem vários métodos que você pode usar para criar um campus que aparece no Painel do Safe Workplace.

- Mapeie automaticamente um local e crie um campus.
- Associe manualmente um local e crie um campus.
- Mapeie manualmente um local para um campus (Workplace Core).

## Mapear automaticamente vários locais e criar campi

Você pode criar vários campi com coordenadas de latitude e longitude correspondentes e um local automaticamente, selecionando vários locais.

Os campi aparecem no Painel do Safe Workplace.

## Mapear manualmente um local para um campus

Você pode mapear um campus existente para um local existente manualmente e fazer com que ele apareça no Painel do Safe Workplace.

## Mapear manualmente um local para um campus (Workplace Core)

Como alternativa, você pode usar Workplace Core para criar manualmente um campus e fazer com que ele apareça no Painel do Safe Workplace.

### Mapear automaticamente um local e criar um campus

Crie vários campi automaticamente mapeando-os de locais para que eles apareçam no Painel do Safe Workplace.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_dashboard.admin

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Painel do Safe Workplace** > **Locais do campus**.
2. Clique **em Gerar campi**.
   O pop-up Adicionar locais é exibido.
3. Selecione todos os locais que você deseja que sejam um campus.
   O trabalho programado `Populate OpenStreetMap data` é executado a cada cinco (5) minutos e consulta a tabela de locais do campus [sn_imt_dashboard_locations]. Se a latitude e a longitude estiverem ausentes, uma API de rua aberta será chamada para buscar as coordenadas e atualizar a tabela Campus [sn_wsd_core_campus] passando o CEP e o nome do país.
4. Clique **em Adicionar locais ao painel**.

#### Resultado

Um site é criado com base no nome primário. O nome primário é baseado no nome do local. Se uma região não existir, uma região será criada.

### Mapear manualmente um local e um campus

Mapeie manualmente um local existente para um campus e local existentes usando Locais do campus.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_dashboard.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Painel do Safe Workplace** > **Locais do campus**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

### Formulário de locais do campus

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Local | Clique no ícone Pesquisar usando a lista ( ) e selecione o local que deseja associar a um campus e local. |
| Campus | Clique no ícone Pesquisar usando a lista ( ) e selecione o campus que você deseja associar a um local e site. |
| Site | Clique no ícone Pesquisar usando a lista ( ) e selecione o site que você deseja associar a um local e campus. |

4. Clique em **Enviar**.

### Mapear manualmente um local para um campus (Workplace Core)

Use Workplace Core como uma alternativa ao Painel do Safe Workplace para mapear manualmente um local para um campus para que ele apareça em seu Painel do Safe Workplace.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_manager

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Workplace Core** > **Administração do espaço** > **Campi** > e clique em **Novo**.
2. Siga as etapas em Como configurar o layout do formulário para adicionar os campos **Primário**, **Latitude**e **Longitude** ao formulário do Campus.
3. Na lista de campi, abra um registro e conclua as etapas a seguir.

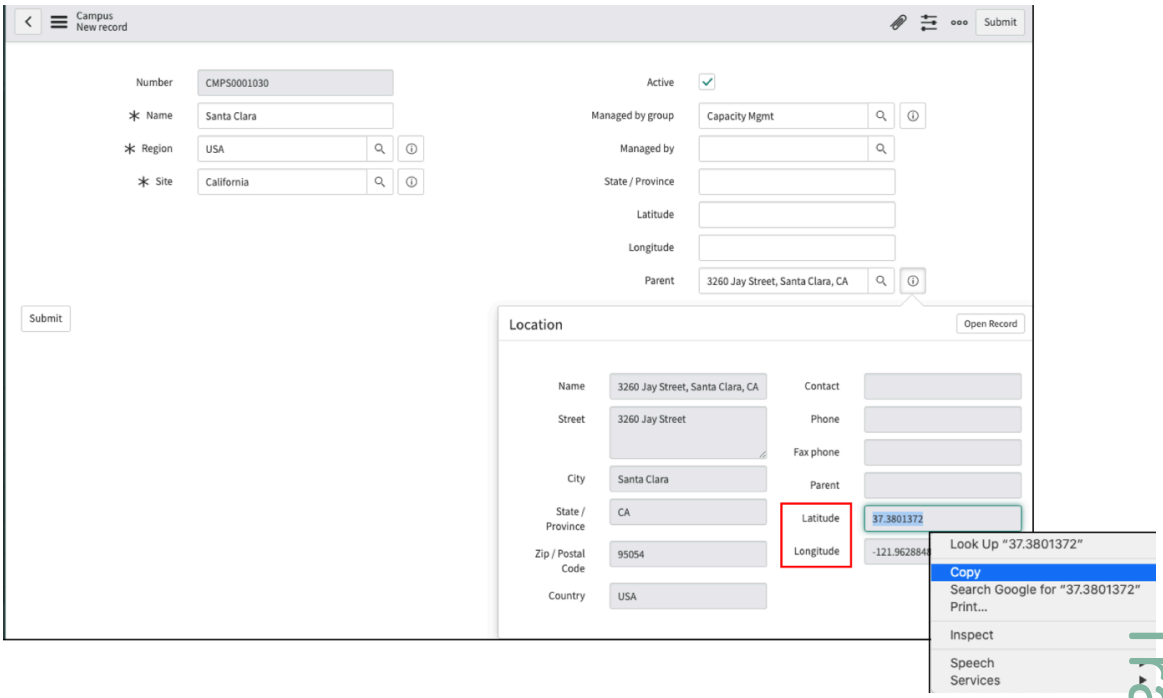
   a. Selecione um local primário para o campus.
   Não selecione um local, campus ou outro edifício que você configurou em Workplace Core. Selecione um local de registros preexistentes.

   b. Clique no ícone de visualização (ícone de ) ao lado do local primário.

   c. Copie os valores de latitude e longitude da janela de visualização e cole-os nos campos de formulário do campus correspondentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




**d.** Clique em **Atualizar**.

4. Continue atualizando os registros do campus até que todos tenham um local primário e os valores de latitude e longitude correspondentes.

### Tipos de alerta usados com o Painel do Safe Workplace

Os tipos de alerta definem os limites ServiceNow® Performance Analytics (PA) usados para gerar alertas no Painel do Safe Workplace. Os alertas são gerados a partir dos dados da aplicação uma vez por dia.

#### Tipos de alerta no sistema de base

| Tipo de alerta | Descrição |
|---|---|
| Funcionários desejam retornar | Usa respostas Employee Readiness Surveys para calcular o número de pessoas que estão prontas ou quase prontas e o número de pessoas que não têm certeza ou não estão prontas para retornar. |
| O EPI está baixo | Usa a contagem Gestão de inventário de EPI no local de trabalho de ativos de EPI para identificar quando o inventário disponível cai abaixo de um limite. |
| Rejeições de triagem baixa | Usa Employee Health Screening solicitações de entrada para calcular o número de pessoas com entrada negada. |
| Casos Contact Tracing ativos | Usa Contact Tracing casos para determinar quando o número de casos ativos é maior que o limite. |

Um usuário com a função pa_admin pode definir tipos de alerta adicionais. Para obter informações sobre como usar Performance Analytics, consulte Performance Analytics .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Usando o Painel do Safe Workplace

Ao usar um mapa, você pode revisar o status da sua organização em relação à prontidão da equipe e das instalações para reabrir.

Concentre-se em informações de alerta sobre prontidão do usuário, níveis de inventário de equipamento de proteção individual (EPI), resultados de monitoramento de integridade e casos de rastreamento de contato ativo criados para usuários afetados. Exiba os dados de status, por instalação, para preparar a reabertura da instalação e enviar convites aos usuários para retornar.

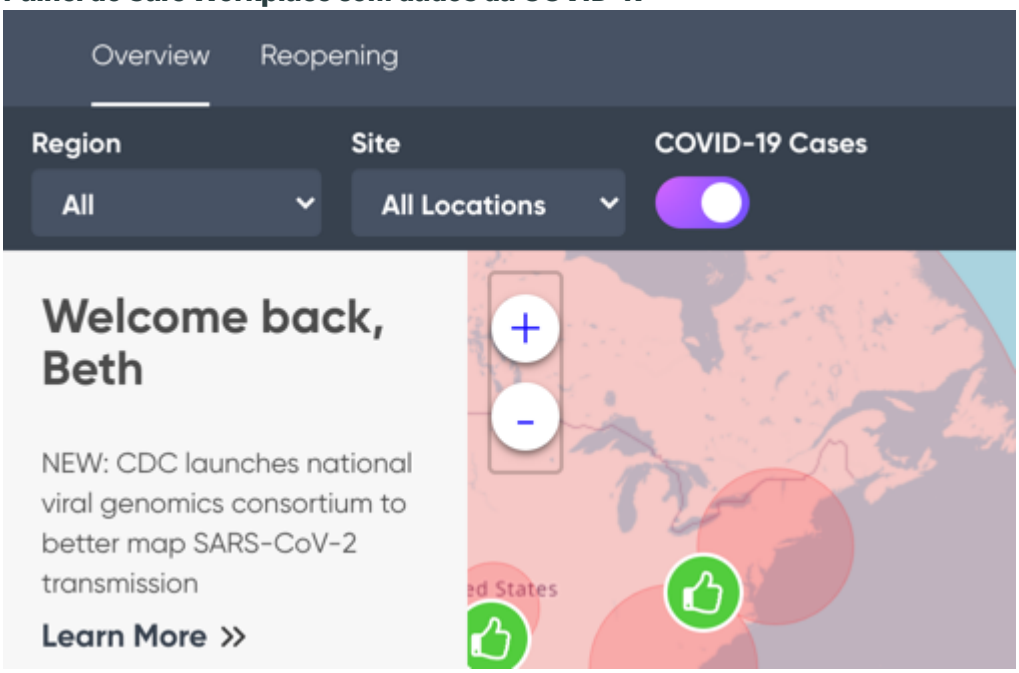
O Painel do Safe Workplace apresenta dados quando as aplicações correlacionadas Safe Workplace Suite , ServiceNow® Contact Tracinge ServiceNow® Emergency Response Management são instaladas. Verifique se a configuração está concluída para que os dados da aplicação sejam incluídos quando o trabalho de coleta de dados ServiceNow® Performance Analytics for executado.

**Nota:**
Atribua Painel do Safe Workplace usuários a função pa_viewer. Esta função é necessária para exibir o conteúdo do painel.

## Conjunto de dados de saúde global da COVID-19

Você pode usar a aplicação Conjunto de dados de saúde global da COVID-19 sem custo extra. Conjunto de dados de saúde global da COVID-19 é instalado com o Painel do Safe Workplace. Ele aparece como uma aplicação no menu de navegação da instância e exibe informações globais do COVID-19 mediante solicitação no Painel do Safe Workplace.

**Painel do Safe Workplace com dados da COVID-19**




Navegue até **COVID-19 Global Health Data Set** para exibir os dados coletados por intervalos de datas, locais, estados/províncias e países. Crie relatórios ou exporte os dados para usar em sua própria análise.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Conjunto de dados de saúde global da COVID-19 origens

| Fonte de dados | Descrição |
|---|---|
| Centro Europeu de Prevenção e Controle de Doenças (ECDC) | Métricas da COVID-19 para a União Europeia e o Espaço Econâmico Europeu do Centro Europeu de Prevenção e Controle de Doenças. Para obter mais informações sobre essa fonte de dados, consulte o site do Centro Europeu de Prevenção e Controle de Doenças . |
| Base de Informações de Saúde Pública do Governo do Canadá | Métricas COVID-19 para o Canadá do governo canadense. Para obter mais informações sobre essa fonte de dados, consulte o site do governo do Canadá Public Health Infobase . |
| Nosso mundo em dados (OWID) | Métricas globais da COVID-19 do Nosso mundo em dados. Para obter mais informações sobre esta fonte de dados, consulte OWID GitHub repositório. |
| Fatos dos EUA | Métricas COVID-19 para os Estados Unidos de Fatos dos EUA. Para obter mais informações sobre essa fonte de dados, consulte o site do EUA Facts . |

## Usar o Painel do Safe Workplace

Navegar até **Painel do Safe Workplace** > **Painel do Safe Workplace** para abrir o painel em uma nova janela do navegador.

Os locais com alertas são listados à esquerda. Clique na seta no cartão ou no ícone do local para ampliar o local e seus alertas. Use as listas Região e Site na parte superior esquerda para selecionar regiões e sites específicos para revisão.

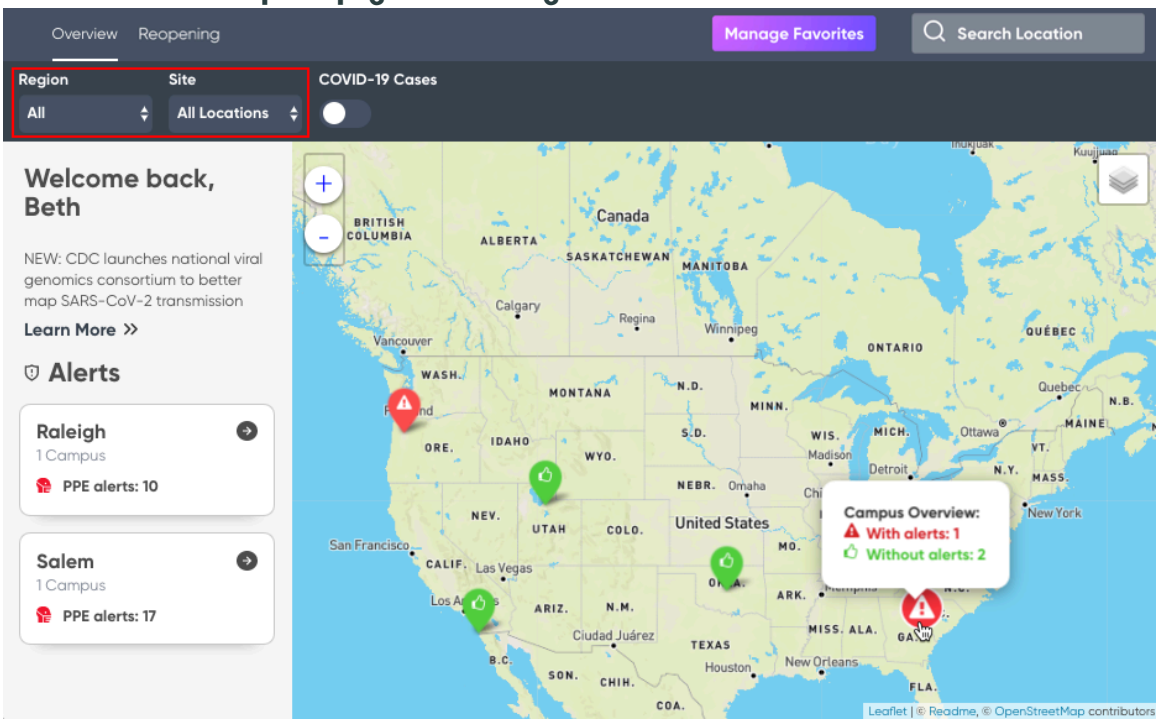
Para adicionar um local favorito, clique em **Gerenciar Favoritos** e pesquise o local. Depois de selecioná-lo, o nome do local aparecerá no cabeçalho (**R1 S1** na imagem de exemplo). Clique no local para abri-lo diretamente. Para remover um local dos favoritos, clique em **Gerenciar Favoritos** novamente e clique no **(x)** no local que você deseja remover.

**Nota:**
O Painel do Safe Workplace mostra somente o inventário de EPI e os dados de triagem de saúde associados a um Workplace Core campus ou edifício. Os depósitos de EPI e as triagens de saúde devem ter um Workplace Core campus ou edifício selecionado no campo **Local** a ser exibido no painel. Para obter informações sobre como criar Workplace Core campi e edifícios, consulte Como fornecer os dados do seu local de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Painel do Safe Workplace página de visão geral**

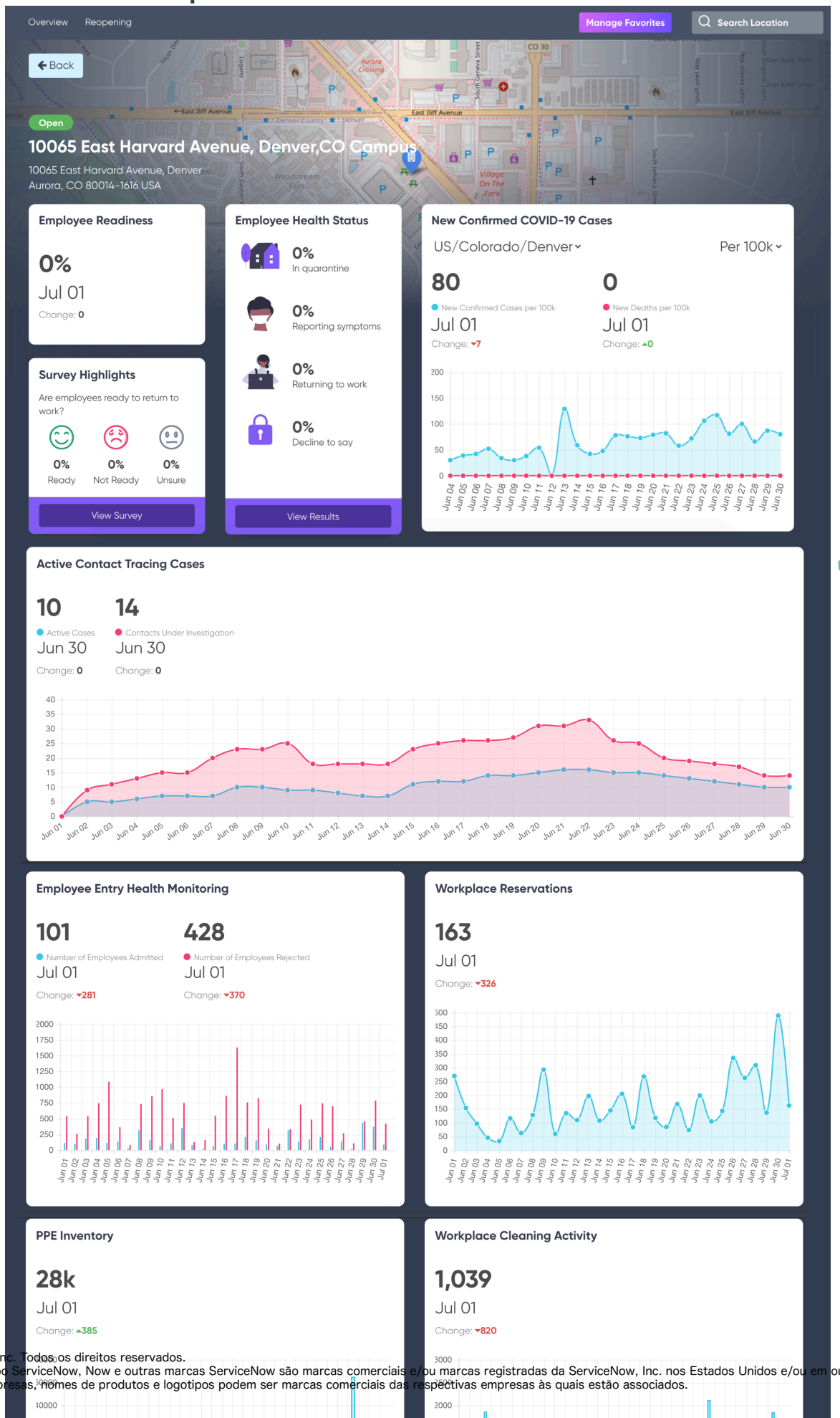



Continue detalhando uma instalação para ver seus status recentes. O widget Novos casos confirmados de COVID-19 fornece dados do Conjunto de dados de saúde global da COVID-19. Ele mostra o número de novos casos e mortes para o local e também pode mostrar o número de novos casos e mortes por 100.000 pessoas se os dados populacionais do local estiverem disponíveis. Para locais nos Estados Unidos, é possível filtrar o widget Novos casos confirmados de COVID-19 para mostrar dados no nível de estado ou condado. O trabalho programado `Populate OpenStreetMap data` recupera dados de condado para campi.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Painel do Safe Workplace




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Use as informações para organizar a reabertura da instalação e reduzir a transmissão de doenças infecciosas no local de trabalho, como a COVID-19.

- Solicitar inventário de EPI se os níveis estiverem baixos.
- Envie uma pesquisa de divulgação para reavaliar a prontidão do usuário para retornar.
- Verifique se a programação de limpeza do local de trabalho está no caminho certo para reabrir com segurança.
- Incentive os gerentes a fazer com que os usuários façam reservas de espaço para retornar.
- Crie casos para usuários afetados e tarefas para as entrevistas de acompanhamento com usuários potencialmente afetados.

## Revise a página Painel do Safe Workplace Reabrindo

Exiba a página Painel do Safe Workplace Reabrindo clicando em **Reabrindo**para ver visualizações de dados de reabertura em três widgets:

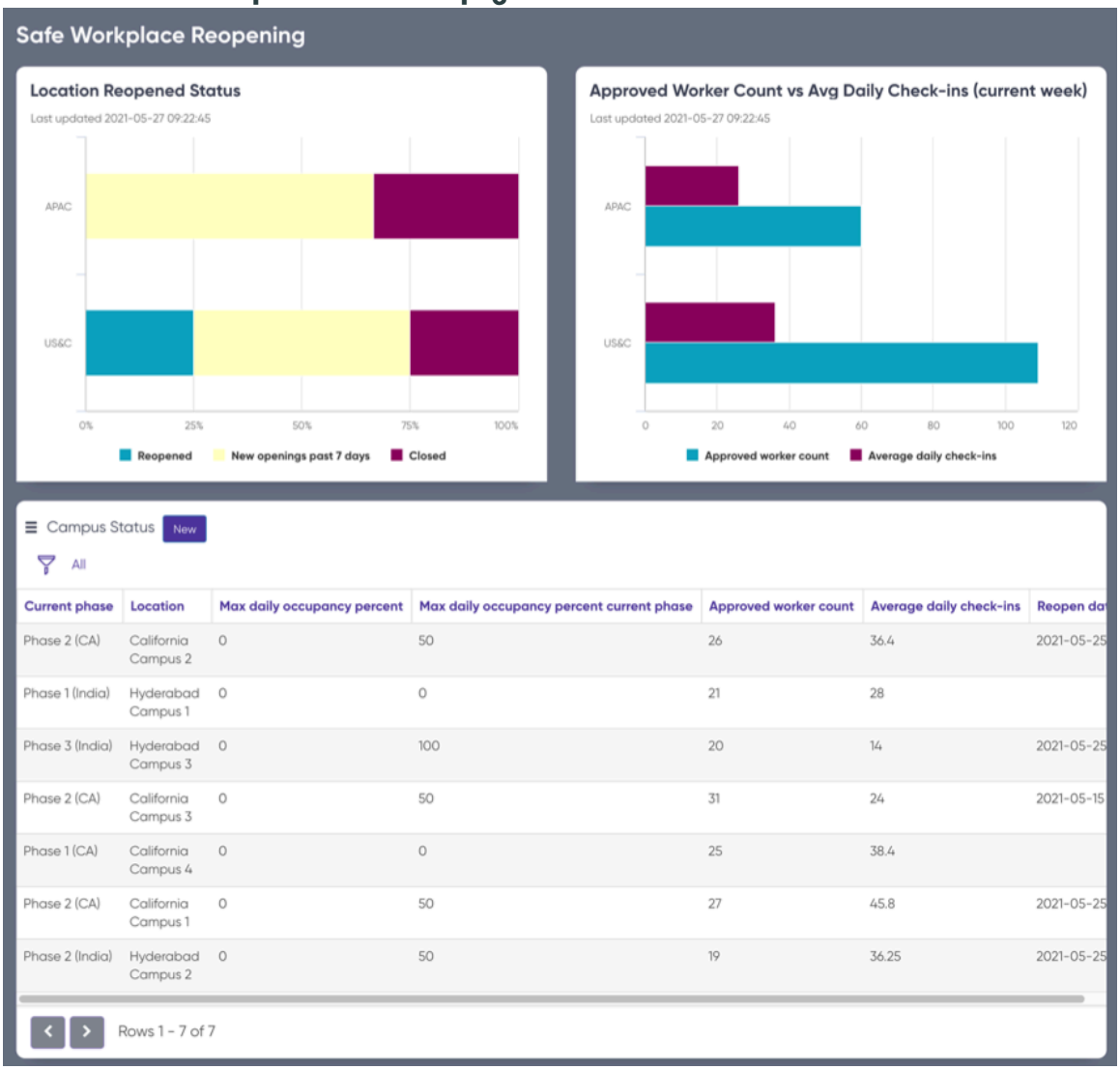
- O Status do local reaberto exibe quais regiões estão abertas e mostra quantas estão abertas por região.
- Contagem de trabalhadores aprovados vs. A média de check-ins diários fornece informações para ajudar a determinar se há poucas ou muitas pessoas fazendo check-in na semana atual.
- O widget Status do campus é uma exibição filtrável com uma visão geral dos locais e métricas do campus, como a fase atual, o percentual máximo de ocupação diária e o número de trabalhadores aprovados. Você pode adicionar ou editar locais manualmente selecionando o campus ou clicando em **Novo**.

**Nota:**
Um local não pode ter mais de um status de campus de cada vez.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Painel do Safe Workplace Reabrindo página**




Para preencher a página Painel do Safe Workplace, crie definições de fase para rastrear locais por meio de suas várias fases. Caso contrário, nenhum dado será exibido. As atualizações são realizadas diariamente às 23:00, independentemente do número de campi em sua organização e sua localização geográfica.

Para cada fase, navegue até **Painel do Safe Workplace** > **Definições de fase** e clique em **Novo** para criar fases personalizadas para sua organização. Você pode definir suas fases com as seguintes informações:

- Nomes para as fases, como Fases 1, 2 e 3 ou vermelho, amarelo e verde (**Nome**)
- O local ao qual a fase se aplica (**Location**)
- A porcentagem máxima de ocupação diária ( Percentual**máximo de ocupação diária**)
- Uma descrição da fase

Você pode determinar seus próprios critérios para o que constitui um check-in. Navegar até **Painel do Safe Workplace** > **Reabrindo público de check-in** e clique em **Novo** para abrir um novo registro. Os administradores podem usar o construtor de condição para definir as tabelas e os campos a serem adicionados a um check-in e marcar o Público de check-in como ativo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Analise as métricas de vacinação contra a COVID-19 no Painel do Safe Workplace

Organizações com a aplicação Vaccination Status podem usar dados da aplicação e dados públicos da Conjunto de dados de saúde global da COVID-19 para revisar as métricas de vacinação contra a COVID-19 nos Estados Unidos e no mundo. As organizações podem comparar seus números de vacinação com números públicos para entender melhor os esforços de vacinação da organização.

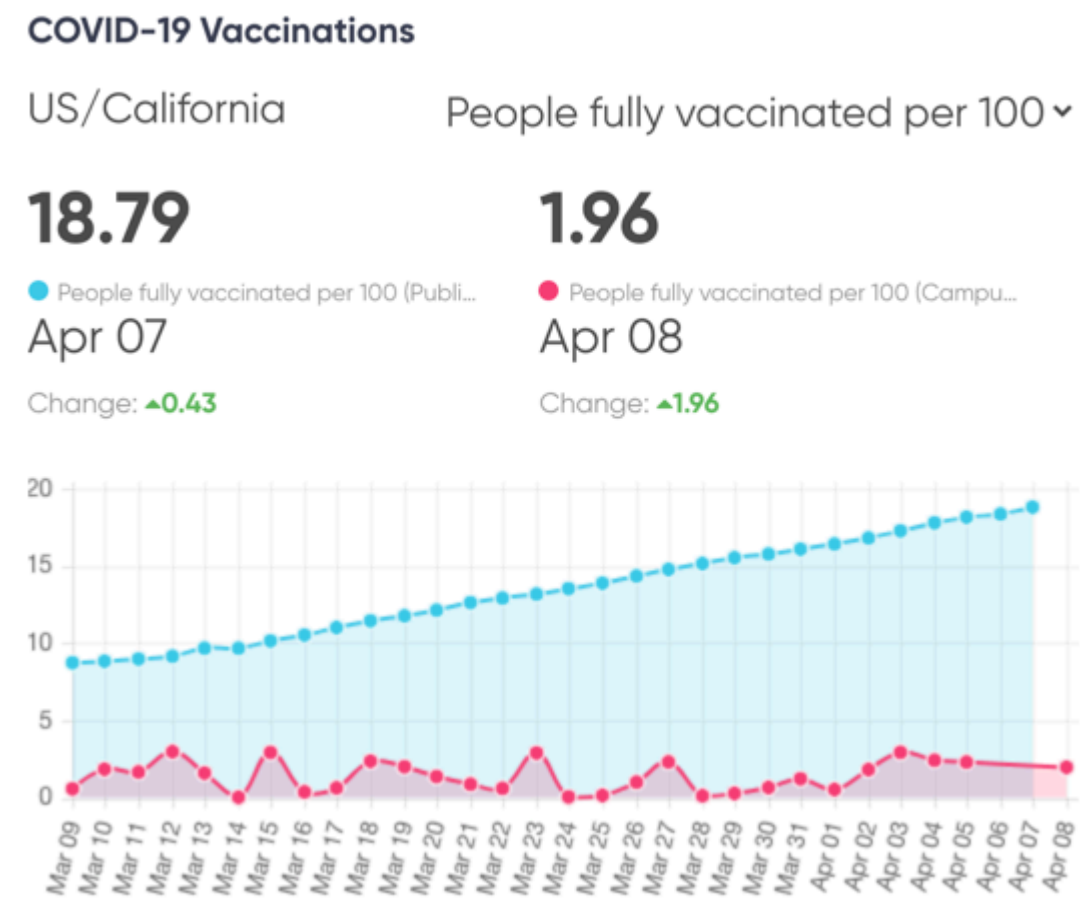
Esses dados são disponibilizados por meio do widget de vacinação Painel do Safe Workplace. As seguintes métricas estão disponíveis no widget de vacina Painel do Safe Workplace :

- O número de pessoas totalmente vacinadas por 100
- O número de pessoas vacinadas por 100
- O número total de vacinas por 100

Usuários com a função de administrador podem adicionar o widget de vacinação Painel do Safe WorkplacePainel do Safe Workplace à exibição do site []. Para obter mais informações, consulte Adicionar um widget de vacinação ao Painel do Safe Workplace.

**Importante:**
Os usuários devem ter as funções sn_imt_dashboard.user e sn_imt_vaccine.vaccine_profile_reader para ver todos os dados de vacinação no painel.

**Painel do Safe Workplace Widget de vacinação**




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os dados de vacinação são extraídos dos últimos 30 dias e incluem dados do campus com base nas respostas à vacina por local da aplicação **Vaccination Status**. O widget está programado para ser atualizado automaticamente quando o Conjunto de dados de saúde global da COVID-19 e o **Status da vacinação** forem instalados. As atualizações são realizadas diariamente à meia-noite (00:00) no horário da instância, independentemente do número de campi em sua organização e de sua localização geográfica.

**Nota:**
Se os dados estiverem indisponíveis ou ausentes, o widget não exibirá os dados desse dia (mesmo se disponíveis) até o próximo dia em que os trabalhos programados forem executados com sucesso.

### Adicionar um widget de vacinação ao Painel do Safe Workplace

Como administrador, adicione o widget de vacinação Painel do Safe Workplace à Painel do Safe Workplace página do portal de exibição do site.

#### Antes de Iniciar
Para adicionar com êxito o widget de vacinação Painel do Safe Workplace e preenchê-lo com dados, observe os seguintes requisitos:

- A aplicação Vaccination Status deve ser instalada e configurada. Para obter mais informações, consulte Status da vacinação.
- A aplicação Painel do Safe Workplace deve ser instalada e configurada. Para obter mais informações, consulte Painel do Safe Workplace.

Função necessária: administrador

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Painel do Safe Workplace** > **Painel do Safe Workplace.**
2. Navegue até um campus e selecione **Exibir detalhes**
3. Pressione Control + clique com o botão direito do mouse na instância do widget e selecione **Página no Designer**.
4. Pesquise por SWD Vaccination Graph.
5. Selecione **SWD Vaccination Graph** e arraste-o para a página.
6. Altere o tipo de gráfico para **Linha**.
   a. Clique no ícone de edição.
   b. Altere o **Tipo de Gráfico** para **Linha**.
   c. Clique em **Salvar**.

#### Resultado
O widget de vacinação Painel do Safe Workplace aparece no Painel do Safe Workplace.

## Contact Tracing

A aplicação ServiceNow® Contact Tracing ajuda os empregadores a reduzir a transmissão de doenças infecciosas no local de trabalho, como a COVID-19, identificando todos os funcionários no local que podem ter estado em contato com um funcionário afetado. O empregador recebe atualizações sobre o número de casos relatados ou sintomas no local. Uma lista de funcionários potencialmente expostos é criada a partir de várias entradas de dados,  como verificações de crachá, logs de acesso Wi-Fi e logs de contato diário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Recursos

- Identifique usuários no local que podem ter estado em contato com um usuário potencialmente infectado.
- Agregue informações de rastreamento de contato em locais de trabalho, turnos de trabalho e reservas, verificações de crachá, logs de acesso Wi-Fi e logs de autorrelatório para aprimorar os critérios de pesquisa.
- Identifique possíveis interações do usuário com um usuário usando os dados de acesso Wi-Fi, correlacionando quem se conectou à mesma rede Wi-Fi usando laptops, dispositivos móveis ou dispositivos Bluetooth LE. Você pode obter os dados de acesso Wi-Fi por importação manual ou por meio da integração com a Mist Systems ou Cisco AND Spaces.
- Obtenha os dados de rastreamento de contato de usuários que usam dispositivos portáteis ou vestíveis no local de trabalho. Você pode importar o relatório de rastreamento de contato do portal do ZebraMotionWorks.
- Monitore as pontuações de risco de usuários que usam dispositivos vestíveis no local de trabalho. Você pode importar relatórios de pontuação de risco com a integração Devvio.
- Crie casos de divulgação e tarefas para entrevistas de acompanhamento com usuários potencialmente afetados.
- Avalie o status dos contatos potencialmente expostos e seus próximos dois níveis de possíveis exposições em um caso usando a visualização.
- Mantenha a privacidade dos dados dos usuários no contexto de rastreamento de contato, obtendo o consentimento deles.
- Use as configurações de retenção de dados para determinar quando os dados coletados para rastreamento de contato são excluídos automaticamente do sistema.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Usar com outras aplicações ServiceNow® Safe Workplace Suite e

A aplicação Contact Tracing fornece capacidades aprimoradas e recursos adicionais com outras aplicações Safe Workplace Suite .

- Emergency Outreach: configure e envie e-mail e notificações móveis para usuários solicitando que eles enviem logs de contato diários e obtenham respostas para consentimentos de privacidade.
- Emergency Exposure Management: execute um relatório de diagnóstico nos usuários afetados para identificar usuários potencialmente expostos que podem ter interagido com o usuário afetado. Você pode usar várias fontes de dados para ampliar a cobertura de descoberta de possível exposição. Revise os sistemas de rastreamento para fontes de dados fornecidas por Contact Tracing para ver se esses sistemas de rastreamento atendem às suas necessidades de negócios. Você pode modificar esses sistemas de rastreamento ou configurar um novo sistema de rastreamento para sua fonte de dados. Para obter mais informações, consulte Configurar um sistema de rastreamento para uma fonte de dados de exposição.
- Painel do Safe Workplace: exibe a tendência de casos ativos e contatos potencialmente expostos ao longo de um determinado período para um campus ou local. Você também pode obter alertas para determinar quando o número de casos ativos é maior do que o limite em um campus ou local específico.
- Emergency Self Report: um caso será criado automaticamente para um usuário relatado como em quarentena se não houver nenhum caso ativo para o usuário no momento do relatório.
- Employee Readiness Core:
  - Adiciona ou atualiza automaticamente o status do requisito de saúde e segurança de um usuário quando um usuário é identificado como um contato potencialmente exposto em um caso. Essas informações atualizadas ajudam a avaliar a prontidão dos usuários potencialmente expostos para retornar ao local de trabalho.
  - Adiciona ou atualiza automaticamente o status do requisito de consentimento de privacidade de um usuário quando um usuário responde à solicitação de consentimento de privacidade. Essas informações atualizadas ajudam a garantir que os usuários reconheçam o consentimento de privacidade antes de entrar no local de trabalho para facilitar o rastreamento de contato conforme desejado.
- Vaccination Status: revise o status de vacinação de um contato potencialmente exposto na visualização de rastreamento de contato.

## Domain Separation para a aplicação Contact Tracing

A aplicação Contact Tracing oferece suporte à separação de domínio no nível Padrão*. Para obter mais informações, consulte Domain Separation e Contact Tracing. Para obter uma compreensão mais profunda dos níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

## Aviso sobre o uso por organizações

Todas as decisões relacionadas à implementação desta aplicação são de responsabilidade exclusiva da organização que utiliza este aplicativo. As organizações concordam que o uso da aplicação não é uma representação pela ServiceNow em relação à conformidade da aplicação com qualquer lei ou regulamentação e qualquer linguagem sugerida fornecida pronta para uso com a aplicação não constitui aconselhamento jurídico pela ServiceNow.

As organizações permanecem as únicas responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com a lei aplicável, incluindo (mas não se limitando a) leis trabalhistas e

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

de proteção de dados, e devem modificar qualquer linguagem nos modelos fornecidos para atender aos requisitos específicos das organizações.

## Aviso sobre o uso por agências governamentais

A ServiceNow está oferecendo este aplicativo para agências governamentais e seus usuários autorizados, não para funcionários do governo em suas capacidades individuais. O uso desta aplicação está sendo oferecido gratuitamente por um período limitado ou estendido e sem expectativa de pagamento da agência governamental para ServiceNow para uso durante esse período, tampouco o uso cria uma obrigação futura real ou implícita em nome do governo. ServiceNow nega expressamente quaisquer reivindicações futuras de pagamento da agência em conexão com o uso da aplicação. Os clientes do governo são os únicos responsáveis por confirmar com o Departamento de Ética da agência ou seu representante autorizado que a aceitação e o uso da aplicação são permitidos.

Todas as decisões relacionadas à implementação desta aplicação são de responsabilidade exclusiva da agência do governo que utiliza este aplicativo. As organizações permanecem as únicas responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com as leis e regulamentações aplicáveis, incluindo (mas não se limitando a) leis trabalhistas e de proteção de dados, e devem modificar qualquer linguagem nos modelos fornecidos para atender aos requisitos específicos da agência.

### Como instalar Contact Tracing

Você pode instalar o Contact Tracing se tiver a função de administrador.

**Antes de Iniciar**

As aplicações a seguir também são instaladas quando você instala a aplicação Contact Tracing :

- ServiceNow® Emergency Exposure Management
- ServiceNow® Employee Readiness Core

Você também pode instalar e ativar os seguintes aplicativos para usar todos os recursos Contact Tracing :

- ServiceNow® Emergency Outreach
- ServiceNow® Emergency Self Report
- ServiceNow® Painel do Safe Workplace

Função necessária: administrador

**Instruções de instalação para ambientes federais e auto-hospedados**

| Tipo | Instruções |
| --- | --- |
| Comercial no local | Visite o ServiceNow® Store para baixar e instalar a aplicação. |
| Federal hospedado | Veja o Downloads federais para o Emergency Response Management e Safe Workplace Suite Aplicativos [KB0030260] artigo no Help Center da Store para obter mais informações. |
| Federal no local | Se você é um cliente federal no local e deseja instalar esta aplicação, entre em contato com seu representante de vendas ou abra um Now |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Instruções de instalação para ambientes federais e auto-hospedados**

| Tipo | Instruções |
|---|---|
| | Support ou tíquete HIWAVE. No tíquete, solicite que seja roteado para a equipe SHOT.<br><br>Veja o Downloads federais para o Emergency Response Management e Safe Workplace Suite Aplicativos [KB0030260] artigo no Help Center da Store para obter mais informações. |
| No local | Veja o Downloads comerciais para o Emergency Response Management e Safe Workplace Suite Aplicativos [KB0030258] artigo no Help Center da Store para obter mais informações. |

A aplicação Contact Tracing requer a aplicação ServiceNow® Performance Analytics - Premium. Se você ainda não assinou Performance Analytics - Premium, instale-o antes de instalar o Contact Tracing.

Se você assinou Safe Workplace Suite e já tem alguns dos aplicativos instalados, consulte a seguinte ordem de instalação para os aplicativos restantes.

- Emergency Outreach (sn_imt_checkin)
- Employee Health Screening (sn_imt_monitoring)
- Gestão de inventário de EPI no local de trabalho (sn_imt_ppe)
- Employee Readiness Surveys (sn_imt_readiness)
- Conjunto de dados de saúde global da COVID-19 (sn_imt_c19datafeed)
- Contact Tracing (sn_imt_tracing)
- Emergency Self Report (sn_imt_quarantine)
- Workplace Core (sn_wsd_core)
- Painel do Safe Workplace (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)
- Employee Travel Safety (sn_imt_travel)
- Testes de saúde e segurança (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

## Procedimento

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Pesquise o Contact Tracing.
3. Clique em **Instalar**.
4. Na caixa de diálogo de instalação da aplicação, clique em **Instalar**.
5. Quando a instalação estiver concluída, clique em **Fechar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. **Opcional:** Controle o acesso à aplicação criando um grupo e atribuindo funções ao grupo ou a usuários individuais.

   (Optional) Para obter mais informações, consulte Funções.

### Componentes instalados com Contact Tracing

Vários tipos de componentes são instalados com Contact Tracing, incluindo tabelas e funções de usuário.

**Nota:**
A tabela Arquivos da Aplicação lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

## Funções instaladas

| Título da função [nome] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| Administrador do Contact Tracing<br>[sn_imt_tracing.admin] | Administrador específico da aplicação para Contact Tracing e tem privilégios administrativos. | • sn_imt_tracing.case_manager<br>• sn_imt_tracing.badge_admin<br>• sn_imt_tracing.contact_tracing_user |
| Usuário de rastreamento de contato<br>[sn_imt_tracing.contact_tracing_user] | Pode enviar o log de contatos diários e a preferência de consentimento de privacidade e acessar casos de rastreamento de contato quando adicionados à lista de observação de casos. | • sn_imt_checkin.dailylog_user<br>• sn_imt_tracing.privacy_consent_user |
| Administrador de crachá<br>[sn_imt_tracing.badge_admin] | Pode criar, atualizar, excluir e importar dados de crachá. | sn_imt_tracing.badge_manager |
| Gerenciador de crachás<br>[sn_imt_tracing.badge_manager] | Pode criar, atualizar e importar dados de crachá. | • sn_imt_tracing.badge_reader<br>• import_admin |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Título da função [nome] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| Leitor de crachá<br>[sn_imt_tracing.badge_reader] | Pode exibir dados de registro de acesso do crachá. | Nenhum |
| Gerente de caso<br>[sn_imt_tracing.case_manager] | Pode criar e gerenciar casos de divulgação, executar solicitações de diagnóstico para identificar contatos potencialmente expostos. Pode criar, atribuir e supervisionar tarefas. | • sn_imt_diagnosis.diagnostics_admin<br>• sn_imt_tracing.contact_tracer |
| Rastreador de contato<br>[sn_imt_tracing.contact_tracer] | Pode trabalhar em tarefas de caso atribuídas para acompanhar o estado de saúde de contatos potencialmente expostos, de acordo com as instruções predefinidas. | • task_editor<br>• survey_reader |
| Usuário de consentimento de privacidade<br>[sn_imt_tracing.privacy_consent_user] | Pode enviar e atualizar o consentimento da política do usuário por conta própria. | Nenhum |
| Usuário de rastreamento<br>[sn_imt_tracing.dailylog_user] | Pode preencher o log de contatos diários para enviar uma lista de usuários com os quais interagiu no local de trabalho. | Nenhum |
| Administrador de Wi-Fi<br>[sn_imt_tracing.wifi_admin] | Pode criar, atualizar, excluir e importar logs de acesso Wi-Fi. | sn_imt_tracing.wifi_manager |
| Gerenciador de Wi-Fi<br>[sn_imt_tracing.wifi_manager] | Pode criar, atualizar e importar logs de acesso Wi-Fi. | • import_admin<br>• sn_imt_tracing.wifi_reader |
| Leitor Wi-Fi<br>[sn_imt_tracing.wifi_reader] | Pode exibir logs de acesso Wi-Fi. | Nenhum |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Título da função [nome] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| Administrador de dispositivo vestível<br>[sn_imt_tracing.Wearable_admin] | Pode criar, atualizar, excluir e importar logs de acesso a dispositivos portáteis ou vestíveis. | sn_imt_tracing.Wearable_manager |
| Gerenciador de dispositivos vestíveis<br>[sn_imt_tracing.Wearable_manager] | Pode criar, atualizar e importar logs de acesso a dispositivos portáteis ou vestíveis. | sn_imt_tracing.Wearable_reader |
| Leitor vestível<br>[sn_imt_tracing.Wearable_reader] | Pode exibir logs de acesso a dispositivos portáteis ou vestíveis. | Nenhum |

## Trabalhos programados instalados

| Trabalho programado | Descrição |
|---|---|
| Trabalho de retenção de dados para rastreamento de contato | Exclui os dados de rastreamento de contato após o término do período de retenção da data da última atualização dos registros relacionados ao rastreamento de contato. Os dados incluem crachá, dados de registro de acesso Wi-Fi, logsde contato diário do funcionário, anotações de log diárias e confirmações de log diárias, casos e tarefas de caso associadas, contatos expostos, solicitações de diagnóstico, trabalhos de diagnósticoe reservas de local de trabalho.<br>**Nota:**<br>A política de retenção de dados não se aplica aos dados de consentimento de privacidade do usuário. |
| Devvio Integração | É executado diariamente às 00:00:00 e preenche o Relatório de Risco de Usuários Devvio para organizações que usam Devvio vestíveis e a plataforma DevvTrace. |
| Carregar Sistemas Mist | É executado diariamente às 00:00:00 e preenche os sites das organizações que usam logs de Wi-Fi da Mist Systems. |

## Tabelas instaladas

| Tabela | Descrição |
|---|---|
| Registro de acesso do crachá | Registros de inserção do crachá de todos os usuários. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Tabela | Descrição |
| --- | --- |
| [sn_imt_tracing_badge_access_register] | |
| Fase de registro de acesso do crachá<br>[sn_imt_tracing_badge_access_register_stage] | A tabela Import Set para importar os dados de acesso do crachá de uma planilha do Excel. Quando você carrega dados do arquivo do Excel na aplicação, os registros importados são salvos primeiro nesta tabela de conjunto de importação. Depois de executar a transformação ou executar o script de importação programada, os registros são copiados desta tabela para a tabela Registro de acesso de crachá. |
| Badge Reader<br>[sn_imt_tracing_badge_reader] | Dispositivos de leitura de crachá de ID de usuário instalados em um local. |
| Crachá do usuário<br>[sn_imt_tracing_user_badge] | Usuários e suas informações de crachá de ID. |
| Caso<br>[sn_imt_tracing_case] | Casos de divulgação dos usuários afetados para ajudar a minimizar a possível exposição de outras pessoas. |
| Tarefa de caso<br>[sn_imt_tracing_case_task] | Tarefas de caso em casos de extensão para acompanhar os usuários potencialmente expostos para rastrear o status de saúde. |
| Contatos expostos<br>[sn_imt_tracing_ex opened_contact] | Usuários potencialmente expostos que podem ter interagido com um usuário que foi diagnosticado com uma doença infecciosa. Os registros nesta tabela são armazenados quando o gerente de caso adiciona todos os usuários afetados ao caso. Os usuários afetados são identificados por meio da solicitação de diagnóstico usando várias entradas de dados. |
| Logs de contato diários<br>[sn_imt_tracing_daily_contact_log] | Os nomes de usuários enviados usando logs de contato diários por outro usuário. |
| Confirmações de log diárias<br>[sn_imt_tracing_daily_log_acknowledgement] | Status de confirmação para identificar quais usuários responderam à notificação para enviar o log de contatos diários. |
| Anotações de log diário<br>[sn_imt_tracing_daily_log_note] | Nomes de usuários fora da organização, como visitantes e prestadores de serviços enviados usando logs de contato diários por outro usuário. |
| Devvio Relatório de Risco de Usuários<br>[sn_imt_tracing_devvio_users_risk_report] | Devvio usuários e suas pontuações de risco capturadas por Devvio dispositivos vestíveis. Os registros nesta tabela são importados da plataforma DevvTrace e atualizados diariamente. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Tabela | Descrição |
| --- | --- |
| Configuração de privacidade do local<br>[sn_imt_tracing_location_privacy_config] | Configuração da política de privacidade baseada em local, como a declaração de privacidade de um local e se um local específico requer consentimento de privacidade. |
| Modelo de consentimento de privacidade<br>[sn_imt_tracing_privacy_consent_template] | Modelo para armazenar a declaração de privacidade de um local e é usado na configuração de privacidade do local. |
| Aviso de privacidade e consentimentos do usuário<br>[sn_imt_tracing_user_privacy_consent] | Respostas dos usuários ao consentimento de privacidade. |
| Sites<br>[sn_imt_tracing_site] | Sites no edifício da sua organização. Cada andar é considerado um local. Cada site pode ser dividido em zonas. Cada zona pode ter vários roteadores Wi-Fi instalados, chamados de pontos de acesso Wi-Fi. |
| Preferências de diagnóstico de Wi-Fi<br>[sn_imt_tracing_wifi_diagnostic_preference] | Tipo de dados de Wi-Fi usados para rastreamento de contato. Por exemplo, você pode ter dados em tempo real para um local coletados por meio da integração com um sistema de rede, como Mist Systems. Para outros locais, você pode carregar manualmente os dados de uma planilha. |
| Registro de acesso Wi-Fi<br>[sn_imt_tracing_wifi_access_register] | Registros de hora de entrada e saída de usuários que se conectaram aos pontos de acesso Wi-Fi do escritório ou usando dispositivos habilitados para BLE. |
| Registro de acesso vestível<br>[sn_imt_tracing_Wearable_access_register] | Registros de interação do usuário capturados usando os dados de detecção de proximidade por meio de dispositivos portáteis ou vestíveis quando eles estão próximos por mais tempo do que o permitido. |

### Configuração do Contact Tracing

Configure propriedades do sistema, trabalhos programados, inclusões de script, integração de log de acesso Wi-Fi e notificações de divulgação para agregar informações de rastreamento de contato para várias fontes de dados.

Obtenha informações de rastreamento de contato de várias fontes de dados, como locais de trabalho, turnos e reservas de trabalho, verificações de crachá, logs de acesso Wi-Fi e logs de autodeclaração. Use essas fontes de dados para identificar usuários potencialmente expostos executando a solicitação de diagnóstico na aplicação Emergency Exposure Management.

## Identificar usuários potencialmente expostos usando sistemas de rastreamento

Um sistema de rastreamento é configurado para cada fonte de dados de rastreamento de contato. Revise os sistemas de rastreamento para fontes de dados para ver se esses sistemas de rastreamento atendem às suas necessidades de negócios. Você pode modificar esses sistemas de rastreamento ou configurar um novo sistema de rastreamento para sua fonte de dados.

Para obter mais informações, consulte Configurar um sistema de rastreamento para uma fonte de dados de exposição.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Configurar propriedades de Contact Tracing

Configure as propriedades do sistema para ajustar como os dados de rastreamento de contato são usados.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os empregadores permanecem os únicos responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com a lei aplicável, incluindo leis de proteção de dados sobre coleta, uso, divulgação e retenção de dados pessoais, e devem habilitar, optar por não habilitar ou personalizar qualquer funcionalidade disponível na aplicação para atender os requisitos específicos dos empregadores.

**Nota:**
Para propriedades do sistema associadas a sistemas de rastreamento, consulte Propriedades do sistema para rastrear sistemas no Emergency Exposure Management.

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Contact Tracing** > **Administração** > **Propriedades**.
2. Defina os seguintes valores de propriedade.

### Propriedades do Contact Tracing

| Propriedade | Descrição |
|---|---|
| *sn_imt_tracing.data_retention_period* | Número de dias após os quais os dados coletados para rastreamento de contato são excluídos automaticamente do sistema. O período de retenção é calculado a partir da data da última atualização dos dados. A política de retenção se aplica aos seguintes dados de rastreamento de contato:<br>○ Dados de inserção do crachá.<br>○ Logsde contato diário do usuário, anotações de log diário e dados de confirmação de log diário.<br>○ Todos os casos encerrados e cancelados e contatos potencialmente expostos, tarefas de caso, solicitações de diagnóstico, dados de origem subjacentes e eventos de diagnóstico.<br>**Nota:** Uma pesquisa associada a casos qualificados para exclusão após o período de retenção não é excluída porque as pesquisas têm seu próprio período de retenção. Para obter mais informações, consulte Limpar dados de avaliação .<br>○ Dados do registro de acesso ao Wi-Fi<br>O valor padrão é 90. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Propriedade | Descrição |
| --- | --- |
| *sn_imt_tracing.auto_create_case_tasks* | Habilita ou desabilita a criação automática de uma tarefa de caso quando um gerente de caso adiciona um contato potencialmente exposto a um caso de rastreamento de contato.<br><br>Se o valor da propriedade estiver definido como *Sim*, o fluxo de trabalho do sistema de base, **Criar tarefas de caso para contatos expostos**, acionará a criação de uma tarefa de caso quando um contato potencialmente exposto for adicionado a um caso.<br><br>O valor padrão é *Sim*. |

3. Clique em **Salvar**.

### Domain Separation e Contact Tracing

A separação de domínio é compatível com a aplicação ServiceNow® Contact Tracing. A aplicação ajuda as organizações a reduzir a transmissão de doenças infecciosas no local de trabalho, como a COVID-19, identificando qualquer pessoa no local que possa ter estado em contato com uma pessoa afetada.

## Nível de suporte: Padrão*

O nível de suporte é Padrão, mas tem algumas exceções ou condições especiais.

- Inclui nível **Básico**.
- Lógica de negócios: o provedor de serviço (SP) cria ou modifica processos por cliente. Os casos de uso refletem o uso adequado do aplicativo por vários clientes de SP em uma única instância.
- O proprietário da instância deve configurar a lógica de negócios do produto minimamente viável (MVP) e os parâmetros de dados. Esta configuração é feita por locatário, conforme esperado para o aplicativo específico.

Exemplo de caso de uso: um administrador deve ser capaz de fazer os comentários necessários quando um registro é encerrado para um locatário, mas não para outro.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

## Visão geral

Os provedores de serviço precisam ser capazes de gerenciar vários clientes em uma única instância para entregar seus serviços via Contact Tracing no pacote Safe Workplace. A partir da versão Paris, os trabalhos programados introduziram suporte para separação de domínio no nível Padrão.

Os administradores devem instalar o plug-in Domain Separation antes de trabalhar com as tabelas Contact Tracing.

Consulte Domain Separation e Safe Workplace Suite para saber como configurar o Contact Tracing com o Domain Separation.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Tópicos relacionados**

Domain Separation para provedores de serviço

### Modificar o trabalho de importação de dados programada de

Como administrador, revise e modifique os trabalhos de importação de dados programados usados para importar dados de acesso por crachá e Wi-Fi de um arquivo do Excel para a aplicação Contact Tracing.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os seguintes trabalhos programados são instalados com a aplicação Contact Tracing :

- *Badge Access Register Scheduled Import*
- *Wi-Fi Access Register Scheduled Import*

Esses trabalhos são definidos para execução manual para importar os dados de acesso do crachá ou os dados de acesso Wi-Fi de um arquivo do Excel. Você pode modificar as configurações com base em quando e como deseja importar os dados.

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Contact Tracing** > **Administração** > **Trabalhos de importação de dados**.
2. Abre um registro de Importação programada .
3. Revise e modifique as configurações conforme necessário.
   Para obter mais informações sobre como configurar uma importação programada de dados, consulte Programar uma importação de dados .
4. Clique em **Atualizar**.

**Tópicos relacionados**

Importar dados usando conjuntos de importação

### Definir a configuração de fuso horário para dados de crachá e log diário

Adicione uma inclusão de script no escopo Global para considerar o fuso horário do usuário afetado ao executar uma solicitação de diagnóstico usando o leitor de crachá ou a fonte de dados de log diário do usuário.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **IU do Sistema** > **Inclusões de script**.
2. Clique em **Nova**.
3. No campo **Nome**, insira TimeZoneUtils.
4. Na lista Acessível de, selecione **Todos os escopos da aplicação**.
5. Copie o script a seguir para o campo **Script**.

```
var TimeZoneUtils = Class.create();
TimeZoneUtils.prototype = {
 initialize: function() {
 },
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
getTimeZone: function(timeZoneString) {
 return Packages.java.util.TimeZone.getTimeZone(timeZoneString);
},
getTimeZoneOffSet: function(timeZoneString, gdt) {
 var timeZoneObj = this.getTimeZone(timeZoneString);
 var dateTime = new GlideDateTime();
 if (gdt) {
  dateTime.setValue(gdt);
 }
 dateTime.setTZ(timeZoneObj);
 return dateTime.getTZOffset();
},
getBoundaryDates: function(timeZoneString, offset, dateTime) {
 var tz = this.getTimeZone(timeZoneString);
 var gd = new GlideDateTime();
 gd.setValue(dateTime);
 gd.add(offset);
 var startTime = '00:00:00';
 var endTime = '23:59:59';
 var actualDate = new GlideDate();
 actualDate.setValue(gd.getValue());
 var startDateTime = new GlideDateTime();
 startDateTime.setTZ(tz);
 startDateTime.setDisplayValueInternal(actualDate + ' ' + startTime);
 var endDateTime = new GlideDateTime();
 endDateTime.setTZ(tz);
 endDateTime.setDisplayValueInternal(actualDate + ' ' + endTime);
 return {
  startDateTime: startDateTime,
  endDateTime: endDateTime
 };
 },
 type: 'TimeZoneUtils'
};
```

6. Clique em **Enviar**.

### Resultado

O script é usado ao executar a solicitação de diagnóstico usando o leitor de crachá ou a fonte de dados de log diário do usuário. Essas fontes de dados identificam os usuários potencialmente expostos que podem ter entrado em contato com um usuário afetado. O script considera o fuso horário do usuário afetado ao calcular a data e a hora dos dados de inserção do crachá ou dos dados de log diário.

## Configurar uma notificação por e-mail para o log de contato diário

Configure uma notificação por e-mail personalizada para usar com notificações Emergency Outreach para que você possa solicitar que os usuários enviem uma lista de outros usuários com os quais entraram em contato durante o dia de trabalho.

### Antes de Iniciar

Revise as notificações por e-mail existentes de **Alerta de log diário do funcionário** e **Notificação de log de contato diário** para se familiarizar com os scripts e configurações básicos.

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao configurar uma notificação por e-mail para uso como um log de contato diário, você está criando uma notificação por e-mail personalizada para fins de rastreamento de contato. O **alerta de log diário do funcionário** e a notificação de **log de contato diário** são notificações por e-mail que você pode revisar para entender melhor como notificações semelhantes à que você pode criar são configuradas.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Notificações do Sistema** > **E-mail** > **Notificações**.
2. Clique em **Nova**.
3. **Opcional:** No campo **Nome**, insira um nome descritivo para a notificação.
4. No campo **Tabela**, selecione a tabela Confirmações de log diário [sn_imt_tracing_daily_log_acknowledgement].
5. Na guia **Quando enviar**, defina as condições.
   - Insira condições no construtor de condição para definir quando os usuários recebem a notificação por e-mail.
   - Copie o script de exemplo a seguir no campo **Condição avançada** e faça essas modificações.
     - Dê à variável um nome diferente, por exemplo, *`employeeCheckInAcmeSysId`*.
     - Insira o novo sys_id de notificação como o valor.
     - Insira o nome da variável que você declarou no final da segunda linha.

#### Example

Exemplo de script de condição avançada:

```
var employeeCheckInAcmeSysId = '<replace with this notification sys_id';
answer = current.employee_check_in.notification == employeeCheckInAcmeSysId
```

6. Na guia **Quem receberá**, selecione **Usuários** e **Grupos** para determinar quem receberá a notificação.
7. Preencha as informações restantes na guia **O que conterá**.

#### Guia Conteúdo

| Campo | Ação |
|---|---|
| Modelo de e-mail | Selecione o modelo de e-mail usado para determinar qualquer conteúdo pré-configurado na linha de assunto e no corpo da mensagem. |
| Assunto | Crie a linha de assunto que os usuários veem quando recebem o e-mail. |
| Mensagem HTML | No campo **Mensagem HTML**, adicione e personalize o texto ou o código de origem da mensagem para atender às necessidades da sua organização. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Ação |
| --- | --- |
| | **Nota:** Ao inserir o conteúdo do e-mail no campo **Mensagem HTML**, certifique-se de incluir o link para o formulário de Log de contato diário. |

8. Clique em **Enviar**.
9. Na lista Notificações, abra a notificação que você adicionou e clique em **Visualizar notificação**.
10. Revise a notificação e faça as mudanças necessárias.
11. Clique em **Atualizar**.

### Resultado

Você criou uma notificação por e-mail personalizada para uso como log de contato diário com notificações Emergency Outreach. Ao modificar ou criar uma notificação Emergency Outreach, você pode selecionar essa notificação para o log de contato diário ou contatos personalizados.

### O que Fazer Depois

Para usar esta notificação por e-mail para como seu log de contato diário, consulte Configurar uma notificação Emergency Outreach para o log de contato diário.

## Configurar uma notificação Emergency Outreach para o log de contato diário

Como administrador, crie ou configure a notificação Emergency Outreach para enviar e-mail e notificações por push de dispositivos móveis aos funcionários para solicitar que eles enviem uma lista de colegas de trabalho com quem interagiram em um determinado dia.

### Antes de Iniciar

Verifique se a aplicação Emergency Outreach está instalada. Para obter detalhes, consulte Como instalar Emergency Outreach.

Os funcionários devem ter o app Now® Mobile instalado em seus telefones para receber notificações por push móveis. Para obter mais informações, consulte Aplicativo Now Mobile.

Função necessária: sn_imt_checkin.checkin_admin ou admin

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Contact Tracing** > **Administração** > **Alertas de log diário**.
2. Edite a notificação existente abrindo o registro de divulgação do **Log de contato diário** ou clique em **Novo** para criar um.
3. Insira o nome da notificação de divulgação no campo **Nome do evento**.
4. Marque a caixa de seleção **Alerta de log de contato diário do funcionário**.
   A opção **Log de contato diário** é selecionada no campo **Modo de resposta** na guia **Configuração de conteúdo**. Você não pode mudar este valor se a caixa de seleção **Alerta de log de contato diário do funcionário** estiver marcada.
5. Na guia **Selecionar público-alvo**, selecione o público-alvo da notificação e clique em **Salvar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Você pode escolher entre grupos, listas de usuários, departamentos, locais ou outros filtros de pesquisa, como prédio, centro de custos ou código do país.
- Se você tiver a aplicação ServiceNow® Employee Health Screening instalada, a opção **Usar dados da tela de saúde do funcionário** estará disponível. Marque esta caixa de seleção para incluir todos os funcionários liberados na triagem de saúde para entrar nas instalações. Para obter mais informações, consulte Employee Health Screening.
- Se você tiver a aplicação ServiceNow® Workplace Core instalada, a opção **Dados de reserva do local de trabalho do usuário** estará disponível. Marque esta caixa de seleção para incluir todos os funcionários com reservas confirmadas ou aprovadas para esse dia. Para obter mais informações, consulte Workplace Core.

6. Na guia **Configuração de conteúdo**, selecione uma notificação no campo **Notificação** e escolha como enviar a notificação.
   - Para enviar a notificação por e-mail, marque a caixa de seleção Notificação por e- **mail** e insira o assunto e o corpo do e-mail.
   - Para enviar uma notificação por push móvel, marque a caixa de seleção Notificação por **push do Now Mobile** e insira ou modifique a mensagem por push e uma mensagem por push detalhada.

     Esta opção está disponível somente se o plug-in ServiceNow NowMobile App Screens and Applet Launcher (com.glide.mobile-employee) estiver ativado.

     As notificações por push usam o dispositivo de notificação da aplicação de solicitação ServiceNow. Quando os usuários registram seu aplicativo para celular em uma instância, esse dispositivo de notificação é criado automaticamente em suas preferências de notificação. Certifique-se de que este dispositivo esteja ativo para os usuários que você deseja que recebam a notificação por push.
   - Para usar um canal de notificação personalizado, clique na lista relacionada Canais adicionais, clique em **Editar**e mova o canal para a Lista de canais adicionais. Clique em **Salvar**.

     Certifique-se de que as caixas de seleção Notificação por e **-mail e Notificação porpush do Now Mobile** não estejam marcadas ou as notificações também serão enviadas por esses canais.
7. Clique em **Salvar**.
   As mudanças na configuração do público-alvo e do conteúdo são salvas.
8. Clique em **Programar**.
9. Na janela pop-up Script programado, configure um trabalho programado para a notificação.
   Para obter mais informações, consulte Configurar um trabalho programado .
10. Clique em **Enviar**.
    Um script é adicionado ao trabalho programado. O trabalho está associado à notificação de divulgação.

### Resultado

Uma notificação de divulgação com um trabalho programado é criada. O trabalho envia notificações para o público-alvo de acordo com a programação definida.

### O que Fazer Depois

Um usuário com a função sn_imt_checkin.checkin_admin pode enviar a notificação do Outreach sob demanda.

Um usuário com a função admin ou sn_imt_checkin.checkin_admin pode interromper o trabalho programado para enviar as notificações automaticamente. Para fazer isso, clique

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

em **Programar** e, na caixa de diálogo, desmarque a caixa de seleção **Ativo** e clique em **Atualizar**.

### Definir Contact Tracing configurações de retenção de dados

Defina as configurações de retenção de dados para os dados coletados para rastreamento de contato, como dados de inserção de crachá, logs de contato diário do funcionário e casos.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os empregadores permanecem os únicos responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com a lei aplicável, incluindo leis de proteção de dados sobre coleta, uso, divulgação e retenção de dados pessoais, e devem habilitar, optar por não habilitar ou personalizar qualquer funcionalidade disponível na aplicação para atender os requisitos específicos dos empregadores.

Uma propriedade do sistema e trabalhos programados controlam a política de retenção de dados para dados de rastreamento de contato.

- A propriedade do sistema *sn_imt_tracing.data_retention_period* determina o número de dias em que os dados de rastreamento de contato estarão disponíveis no sistema antes de serem excluídos automaticamente.
- O trabalho programado *Data Retention Job For Contact Tracing* verifica os registros que têm uma data atualizada que passou do período de retenção definido e os exclui.

  A política de retenção de dados se aplica aos seguintes dados de rastreamento de contato:

  **Dados de inserção do crachá**

  Tabela afetada: registro de acesso de crachá [sn_imt_tracing_badge_access_register]

  **Casos encerrados e cancelados e registros associados**

  Tabelas afetadas: Caso [sn_imt_tracing_case], Tarefa de caso [sn_imt_tracing_case_task], Contatos expostos [sn_imt_tracing_ex opened_contact], Solicitação de diagnóstico [sn_imt_diagnosis_diagnostic_request], Eventos de diagnóstico [sn_imt_diagnosis_diagnostics_event]e Possível exposição do local de trabalho [sn_imt_diagnosis_potential_workplace_exposure]

  As tabelas Solicitação de diagnóstico e Eventos de diagnóstico são instaladas com a aplicação Emergency Exposure Management.

  **Nota:**
  Uma pesquisa associada a casos qualificados para exclusão após o período de retenção não é excluída porque as pesquisas têm seu próprio período de retenção. Para obter mais informações, consulte Limpar dados de avaliação .

  **Logs de contato diário do funcionário**

  Tabelas afetadas: logs de contato diários [sn_imt_tracing_daily_contact_log], confirmações de log diário [sn_imt_tracing_daily_log_acknowledgement]e anotações de log diário [sn_imt_tracing_daily_log_note]

  **Dados de acesso Wi-Fi**

  Tabelas afetadas: registro de acesso Wi-Fi [sn_imt_tracing_wifi_access_register]e trabalho de registro de acesso Wi-Fi [sn_imt_tracing_wifi_access_register_job]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O trabalho programado *Purge Contact Tracing Deleted Records (Data Retention)* limpa todos os registros excluídos de rastreamento de contato da tabela Registro excluído de auditoria [sys_audit_delete]. Todos os registros excluídos com uma data atualizada após o período de retenção definido são limpos.

### Procedimento

1. Defina o período para o qual você deseja manter os dados de rastreamento de contato.
   a. Navegar até **Contact Tracing** > **Administração** > **Propriedades**.
   b. Insira um valor na propriedade **Período de retenção de dados de rastreamento de contato (em dias)**.
   O valor padrão é 90 dias.
   c. Clique em **Salvar**.
2. Configure o trabalho programado para determinar quando o trabalho é executado para verificar e excluir os dados de rastreamento de contato.
   a. Navegar até **Definição do Sistema** > **Trabalhos programados**.
   b. Abra o trabalho programado *Data Retention Job For Contact Tracing*.
   c. Defina as configurações do trabalho e clique em **Salvar**.
   Para obter mais informações, consulte Configurar um trabalho programado .
3. Baixe, importe e configure o trabalho programado *Purge Contact Tracing Deleted Records (Data Retention)* no escopo Global para limpar registros excluídos.
   a. Baixe o arquivo XML Limpar registros excluídos de rastreamento de contato (retenção de dados) da página da aplicação Contact Tracing no ServiceNow® Store.
   b. Navegar até **Definição do Sistema** > **Trabalhos programados**.
   c. Importe o arquivo XML baixado para a tabela Trabalho programado [sysauto].
   Para obter mais informações sobre importação, consulte Importar um registro do modelo .
   d. Pesquise e abra o registro *Purge Contact Tracing Deleted Records (Data Retention)*.
   e. Selecione **Ativo** para ativar o trabalho.
   f. No campo **Executar**, defina a programação do trabalho a ser executado.
   g. Clique em **Atualizar**.

### Criar um requisito para que contatos potencialmente expostos retornem ao trabalho

Crie um requisito para que os funcionários potencialmente expostos atendam para verificar se eles estão qualificados para retornar ao trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar

- Os requisitos de saúde e segurança estão disponíveis na aplicação ServiceNow® Employee Readiness Core, que deve ser instalada.
- Os requisitos de saúde e segurança são criados com ServiceNow® Flow Designer, portanto, certifique-se de estar familiarizado com as noções básicas do Flow Designer.

Função necessária: sn_imt_core.admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Defina requisitos de saúde e segurança para que os funcionários retornem ao trabalho. Os funcionários não devem estar em nenhuma investigação de contatos potencialmente expostos de um caso. Se eles fizerem parte de uma investigação de caso ativa, deverão atender ao requisito de um status claro para se qualificarem para retornar ao local de trabalho. Para obter mais informações, consulte Acompanhamento de contatos potencialmente expostos.

**Nota:**

Este procedimento descreve como criar um requisito usando o requisito de contatos expostos do sistema de base como exemplo.

### Procedimento

1. Em Flow Designer, crie uma ação para adicionar ou atualizar o status do requisito para um funcionário adicionado à lista de contatos potencialmente expostos de um caso.

   a. Crie uma ação e salve-a na aplicação Employee Readiness Core.

   b. Na seção Entradas do Contorno da ação, crie uma entrada para o tipo de registro a ser usado para verificar se o funcionário atende ao requisito.

   Por exemplo, para atender ao requisito de contatos expostos, os funcionários devem ter um registro na tabela Contatos expostos [sn_imt_tracing_ex opened_contact].

| Rótulo | Nome | Tipo | Obrigatório |
|---|---|---|---|
| Contato exposto | expo_contato | Referência.Contatos expostos [sn_imt_tracing_ex opened_contact] | Sim |

   c. Adicione uma **Etapa de Script** ao Contorno da Ação.

   d. No campo Tempo de **execução necessário**, selecione **Instância**.

   e. Crie uma variável de entrada usando a entrada que você criou para a ação como o valor.

   Esta variável permite que você use a entrada para a ação em um script.

**Variáveis de entrada**

| Nome | valor |
|---|---|
| expo_contato | Entrada de**contato exposta** que você criou na seção Entradas. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**f.** No campo **Script**, adicione um script para definir as condições quando o status do requisito de um funcionário for `limpo` ou `not_cleared`.

Para o requisito de contatos expostos, o requisito `não será limpo` para um funcionário se o status de saúde em qualquer registro de contato exposto do funcionário for `under_investigation` ou `infectadoe limpo` para qualquer outra resposta.

```
(function execute(inputs, outputs) {

 outputs.requirement_status = 'cleared';
 if (!inputs.exposed_contact.is_primary_exposed_contact) {
  var now_GR = new GlideRecord('sn_imt_tracing_exposed_contact');
  now_GR.addQuery('exposure_case.active',true);
  now_GR.addQuery('is_primary_exposed_contact',true);
  now_GR.addQuery('user',inputs.exposed_contact.user);
  now_GR.setLimit(1);
  now_GR.query();
  if (now_GR.next()) {
   if(now_GR.status == 'under_investigation' || now_GR.status == 'infected'){
    outputs.requirement_status = 'not_cleared';
  }else{
    outputs.requirement_status = 'cleared';
  }
  }else{
    var gr2 = new GlideRecord('sn_imt_tracing_exposed_contact');
    gr2.addQuery('exposure_case.active',true);
    gr2.addQuery('user',inputs.exposed_contact.user);
    gr2.query();
    while(gr2.next()){
      if(gr2.status == 'under_investigation' || gr2.status == 'infected'){
    outputs.requirement_status = 'not_cleared';
        break;
      }
    }
  }
 }else{
  if(inputs.exposed_contact.status == 'under_investigation' ||
inputs.exposed_contact.status == 'infected'){
    outputs.requirement_status = 'not_cleared';
  }else{
    outputs.requirement_status = 'cleared';
  }
 }
})(inputs, outputs);
```

**g.** Crie uma variável de saída para o status do requisito.

Isso define a variável *`request_status`* que você usou no script.

**Variáveis de saída**

| Rótulo | Nome | Tipo | Obrigatório | Opção (opções avançadas) |
|---|---|---|---|---|
| requisito_status | requisito_status | Opção | Sim | Menu suspenso com --Nenhum(a)-- |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**h.** Na seção Saídas do Contorno da ação, crie uma saída para o status do requisito.

Criar esta saída permite que você use a variável de saída *requisitos_status* do script como uma saída retornada pela ação.

**Variáveis de saída**

| Rótulo | Nome | Tipo | Obrigatório | Opção (opções avançadas) |
|---|---|---|---|---|
| Status do requisito | requisito_status | Opção | Não | Menu suspenso com --Nenhum(a)-- |

**i.** Atribua o valor de *request_status* à saída.

**Variáveis de saída**

| Rótulo | valor |
|---|---|
| Status de requisito | variável de saída*requisitos_status* da etapa de script. |

A ação retorna o valor de request_statuspara o funcionário ( *cleared* ou not_cleared) como uma saída.

**j.** Clique em **Publicar**.

**2.** Crie um requisito de contatos expostos.

**a.** Navegar até **Status de saúde e segurança do funcionário** > **Requisitos de Health and Safety**.

**b.** Clique em **Nova**.

**c.** No formulário, preencha os campos.

A seção Incluir registros aplicáveis anteriores define um conjunto de registros que já foram criados, mas ainda devem acionar o fluxo de requisitos. A inclusão de registros anteriores garante que os funcionários que concluem o requisito antes que ele seja ativado tenham o status do requisito definido como Não liberado.

**Formulário de requisitos de Saúde e segurança**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome exclusivo do requisito. Por exemplo, Requisito de contatos expostos. |
| Fluxo do requisito | Fluxo para atualizar o status do requisito de um funcionário potencialmente exposto.<br><br>Deixe este campo em branco. Você retornará ao registro do requisito e preencherá este campo depois de criar o fluxo. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Ativo | Este campo é somente leitura. Depois de atualizar todos os campos do requisito, você pode usar o botão **Ativar** para ativar o requisito. |
| Status padrão | O status padrão atribuído a funcionários que não estão na lista de contatos potencialmente expostos para atender ao requisito de saúde e segurança. As opções são Limpo e Não limpo.<br><br>Por exemplo, os funcionários que não têm um registro de contato exposto são atribuídos a um status padrão de Não liberado para o requisito de contatos expostos. |
| Usar duração | Opção para definir um limite de tempo para a validade do status do requisito.<br><br>Não selecione este campo porque o status do funcionário é atualizado automaticamente quando o status da tarefa de contato exposta para o funcionário é atualizado. |
| Incluir registros aplicáveis anteriores | |
| Tabela | Tabela a ser consultada para registros criados anteriormente que acionarão o fluxo de requisitos.<br><br>Por exemplo, o requisito de contatos expostos usa a tabela Contatos expostos [sn_imt_tracing_ex opened_contact]. |
| Condição | Condições para filtrar os registros da tabela que acionará o fluxo. |

**d.** Clique em **Enviar**.

**3.** Em Flow Designer, crie um fluxo para atualizar o status do requisito de um funcionário.

**a.** Crie um fluxo e salve-o na aplicação Employee Readiness Core.

**b.** Adicione um gatilho para que o fluxo seja executado sempre que o tipo de registro que você está usando para verificar o status do requisito for criado ou atualizado.

Por exemplo, para o requisito de contatos expostos, o fluxo é executado sempre que um registro de contatos expostos em um caso é criado ou atualizado.

**Gatilho**

| Gatilho | Tabela | Condição | Executar gatilho |
|---|---|---|---|
| Criado ou atualizado | Contatos expostos [sn_imt_tracing_ex opened_contact] | Nenhum. | Uma vez |

**c.** Adicione a ação que você criou ao fluxo, com o registro do gatilho como entrada.
Por exemplo, para a entrada Contatos expostos, adicione o registro de Contatos expostos que foi criado ou atualizado no evento de gatilho.

**d.** Adicione a ação Atualizar requisito do usuário fornecida em Employee Readiness Core ao fluxo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

#### Atualizar entradas de requisito do usuário

| Usuário [Usuário] | Requisito de Saúde e segurança [Requisito de Saúde e segurança] | Status do requisito | Data e hora do gatilho |
|---|---|---|---|
| Campo**Funcionário** ou **Usuário** do registro do gatilho. Por exemplo, o campo **Usuário** do registro Contatos expostos. | Requisito de saúde e segurança que você criou para os contatos potencialmente expostos. | `requisitos_status` retornados pela ação que você criou. | Selecione **Data/Hora**. |

**e.** Clique em **Ativar**.

4. Conclua o requisito de saúde e segurança.
   **a.** Navegar até **Status de saúde e segurança do funcionário** > **Requisitos de Health and Safety**.
   **b.** Clique no requisito.
   **c.** No campo **Fluxo de requisito**, adicione o fluxo que você criou para atualizar o status do requisito para os funcionários.
   **d.** Clique em **Atualizar**.

### O que Fazer Depois
Você deve ativar o requisito antes de rastrear se os funcionários o atenderam. Para obter instruções, consulte Ativar um requisito de saúde e segurança.

## Criar um requisito para que os funcionários confirmem a solicitação de consentimento de privacidade

Crie um requisito para que seus funcionários respondam à solicitação de consentimento de privacidade antes de entrar no local de trabalho para facilitar o uso de seus dados para rastreamento de contato.

### Antes de Iniciar
- Os requisitos estão disponíveis na aplicação ServiceNow® Employee Readiness Core, que deve ser instalada.
- Privacidade O requisito de consentimento é criado com ServiceNow® Flow Designer, portanto, certifique-se de estar familiarizado com os conceitos básicos do Flow Designer .

Função necessária: sn_imt_core.admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Defina o requisito de consentimento de privacidade para que os funcionários retornem ao trabalho. Os funcionários que concordam com o uso de seus dados para rastreamento de contato atendem ao requisito de consentimento de privacidade e estão qualificados para retornar ao local de trabalho. Os funcionários que não concordam não atendem ao requisito de consentimento de privacidade e não estão qualificados para retornar ao local de trabalho. Para obter mais informações, consulte Como responder a uma solicitação de consentimento de privacidade no Contact Tracing.

**Nota:**
Este procedimento descreve como criar um requisito usando o requisito de consentimento de privacidade do sistema de base como exemplo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Procedimento

1. Em Flow Designer, crie uma ação para adicionar ou atualizar o status do requisito para um funcionário que responde à solicitação de consentimento de privacidade.

   a. Crie uma ação e salve-a na aplicação Employee Readiness Core.

   b. Na seção Entradas do Contorno da ação, crie uma entrada para o tipo de registro a ser usado para verificar se o funcionário atende ao requisito.

| Rótulo | Nome | Tipo | Obrigatório |
|---|---|---|---|
| preferência | preferência | Cadeia de caracteres | Sim |

   c. Adicione uma **Etapa de Script** ao Contorno da Ação.

   d. No campo Tempo de **execução necessário**, selecione **Instância**.

   e. Crie uma variável de entrada usando a entrada que você criou para a ação como o valor.

      Esta variável permite que você use a entrada para a ação em um script.

      **Variáveis de entrada**

| Nome | valor |
|---|---|
| preferência | entrada de**preferência** que você criou na seção Entradas. |

   f. No campo **Script**, adicione um script para definir as condições quando o status do requisito de um funcionário for `limpo` ou `not_cleared`.

      Para o requisito de consentimento de privacidade, o requisito será `not_cleared` para um funcionário se ele não concordar com a solicitação de consentimento de privacidade e será `limpo` se o funcionário concordar.

```
(function execute(inputs, outputs) {
   if (inputs.preferences == "agree") {
      outputs.requirement_status = "cleared";
   } else if (inputs.preferences == "withdraw_consent") {
      outputs.requirement_status = "not_cleared";
   }

})(inputs, outputs);
```

   g. Crie uma variável de saída para o status do requisito.

      Esta variável de saída define a variável *`requisitos_status`* que você usou no script.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Variáveis de saída**

| Rótulo | Nome | Tipo | Obrigatório | Opção (opções avançadas) |
|---|---|---|---|---|
| requisito_status | requisito_status | Opção | Sim | Menu suspenso com --Nenhum(a)-- |

**h.** Na seção Saídas do Contorno da ação, crie uma saída para o status do requisito.

Criar esta saída permite que você use a variável de saída *`requisitos_status`* do script como uma saída retornada pela ação.

**Variáveis de saída**

| Rótulo | Nome | Tipo | Obrigatório | Opção (opções avançadas) |
|---|---|---|---|---|
| Status do requisito | requisito_status | Opção | Não | Menu suspenso com --Nenhum(a)-- |

**i.** Atribua o valor de *`request_status`* à saída.

**Variáveis de saída**

| Rótulo | valor |
|---|---|
| Status de requisito | variável de saída*`requisitos_status`* da etapa de script. |

A ação retorna o valor de request_statuspara o funcionário ( *`cleared`* ou not_cleared) como uma saída.

**j.** Clique em **Publicar**.

**2.** Crie um requisito de consentimento de privacidade.

**a.** Navegar até **Status de saúde e segurança do funcionário** > **Requisitos de Health and Safety**.

**b.** Clique em **Nova**.

**c.** No formulário, preencha os campos.

A seção Incluir registros aplicáveis anteriores define um conjunto de registros que já foram criados, mas ainda devem acionar o fluxo de requisitos. A inclusão de registros anteriores garante que os funcionários que concluem o requisito antes que ele seja ativado tenham o status do requisito definido como Limpo.

**Formulário de requisitos de Saúde e segurança**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome exclusivo do requisito. |
| Fluxo do requisito | Fluxo para atualizar o status do requisito de um funcionário. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | Deixe este campo em branco. Você retornará ao registro do requisito e preencherá este campo depois de criar o fluxo. |
| Ativo | Este campo é somente leitura. Depois de atualizar todos os campos do requisito, você pode usar o botão **Ativar** para ativar o requisito. |
| Status padrão | O status padrão atribuído a funcionários que não têm nenhuma atividade para concluir o requisito. As opções são Limpo e Não limpo.<br>Por exemplo, os funcionários que não têm um registro na tabela Aviso de privacidade e consentimento do usuário [sn_imt_tracing_user_privacy_consent] recebem um status padrão de Não liberado para o requisito de consentimento de privacidade. |
| Usar duração | Opção para definir um limite de tempo para a validade do status do requisito.<br>Não selecione este campo porque o status do funcionário é atualizado automaticamente quando o funcionário responde à solicitação de consentimento de privacidade. |
| Incluir registros aplicáveis anteriores | |
| Tabela | Tabela a ser consultada para registros criados anteriormente que acionarão o fluxo de requisitos.<br>Por exemplo, o requisito de consentimento de privacidade usa a tabela Aviso de privacidade e consentimentos do usuário. |
| Condição | Condições para filtrar os registros da tabela que acionará o fluxo. |

**d.** Clique em **Enviar**.

**3.** Em Flow Designer, crie um fluxo para atualizar o status do requisito de um funcionário.

**a.** Crie um fluxo e salve-o na aplicação Employee Readiness Core.

**b.** Adicione um gatilho para que o fluxo seja executado sempre que o tipo de registro que você está usando para verificar se o status do requisito foi criado ou atualizado.

Por exemplo, para o requisito de consentimento de privacidade, o fluxo é executado sempre que um aviso de privacidade e registro de consentimento do usuário é criado ou atualizado.

**Gatilho**

| Gatilho | Tabela | Condição | Executar gatilho |
|---|---|---|---|
| Criado ou atualizado | Aviso de privacidade e consentimentos do usuário [sn_imt_tracing_user_privacy_consent] | [Preferências] [mudanças para] [Concordo] OU [Preferências] | Somente se não estiver em execução |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Gatilho | Tabela | Condição | Executar gatilho |
|---|---|---|---|
| | | [mudanças para] [Retirar consentimento] | |

**c.** Adicione a ação que você criou ao fluxo, com o registro do gatilho como entrada.
Por exemplo, para a entrada de preferência, adicione o Aviso de privacidade do usuário e o registro de consentimento que foi criado ou atualizado no evento de gatilho.

**d.** Adicione a ação Atualizar requisito do usuário fornecida em Employee Readiness Core ao fluxo.

**Atualizar entradas de requisito do usuário**

| Usuário [Usuário] | Requisito de Saúde e segurança [Requisito de Saúde e segurança] | Status do requisito | Data e hora do gatilho |
|---|---|---|---|
| Campo**Usuário** do registro-gatilho. Por exemplo, o campo **Usuário** do registro de consentimento e aviso de privacidade do usuário. | Requisito de saúde e segurança que você criou para o consentimento de privacidade. | `requisitos_status` retornados pela ação que você criou. | Deixe o campo em branco. |

**e.** Clique em **Ativar**.

**4.** Conclua o requisito de saúde e segurança.

**a.** Navegar até **Status de saúde e segurança do funcionário** > **Requisitos de Health and Safety**.

**b.** Abra o registro de Requisito de consentimento de privacidade.

**c.** No campo **Fluxo de requisito**, adicione o fluxo que você criou para atualizar o status do requisito para os funcionários.

**d.** Clique em **Atualizar**.

## O que Fazer Depois

Você deve ativar o requisito antes de rastrear se os funcionários o atenderam. Para obter instruções, consulte Ativar um requisito de saúde e segurança.

### Configurar uma notificação por e-mail para um aviso de exposição

Configure uma notificação por e-mail a ser usada no Emergency Outreach para enviar a contatos potencialmente expostos em um caso de exposição para notificá-los sobre uma possível exposição de um funcionário afetado.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Procedimento

**1.** Navegar até **Todos** > **Notificações do Sistema** > **E-mail** > **Notificações**.

**2.** Revise a notificação por e-mail existente do **contato exposto do Notify** para se familiarizar com o script e outras configurações.

**3.** Clique em **Nova**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. No campo **Tabela**, selecione a tabela Aviso de exposição [sn_imt_tracing_exposure_novice].
5. Na guia **Quando enviar**, conclua as configurações a seguir.
   a. No campo **Enviar quando**, selecione **Registro inserido ou atualizado**.
   b. Defina os critérios de **Condições** como **[User.Active][is][true]** e **[Notification count][changes]**.
   c. No campo **Condição avançada**, insira o seguinte código:

```
var exposedContactNotificationSysId = '<your-sys_id>';
answer = current.outreach.notification == exposedContactNotificationSysId;
```

   Substituir o<your-sys_id> variável com a notificação sys_id que você está adicionando clicando com o botão direito do mouse no cabeçalho, selecionando a opção **Copiar sys_id** e colando o sys_id na linha de código.

6. Na guia **Quem receberá**, abra **Usuários/Grupos nos campos** e selecione **Atribuído a**.
7. Preencha as informações restantes na guia **O que conterá**.
8. Clique em **Enviar**.
9. Na lista Notificações, abra a notificação que você adicionou e clique em **Visualizar notificação**.
10. Revise a notificação e faça as mudanças necessárias.
11. Clique em **Atualizar**.

### O que Fazer Depois

Configurar uma notificação Emergency Outreach para o aviso de exposição.

## Configurar uma notificação Emergency Outreach para o aviso de exposição

Configure uma notificação Emergency Outreach para enviar e-mail e notificações por push móveis para funcionários potencialmente expostos em um caso de exposição para notificá-los sobre uma possível exposição de um funcionário afetado.

### Antes de Iniciar

Verifique se a aplicação Emergency Outreach está instalada. Para obter detalhes, consulte Como instalar Emergency Outreach.

Os funcionários devem ter o app Now® Mobile instalado em seus telefones para receber notificações por push móveis. Para obter mais informações, consulte Aplicativo Now Mobile.

Função necessária: sn_imt_checkin.checkin_admin ou admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Revise a notificação de alcance existente do **Contato exposto do Notify** para se familiarizar com a configuração.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Emergency Outreach** > **Exibir alcances**.
2. Clique em **Nova**.
3. Insira o nome da notificação de divulgação no campo **Nome do evento**.
4. Na guia **Configuração de conteúdo**, selecione **Aviso de exposição** no campo **Modo de resposta**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. **Opcional:** Revise e edite a mensagem introdutória modificando o assunto e o corpo nos campos **Assunto** do e- **mail** e Corpo do e-mail, respectivamente.
6. Especifique como enviar a notificação de divulgação.
7. Clique em **Enviar**.
   As definições de configuração de conteúdo são salvas.

### Resultado

Uma notificação de divulgação de aviso de exposição é criada. Essas notificações de alcance de aviso de exposição estão disponíveis para seleção quando um gerente de caso deseja enviar notificações para os contatos potencialmente expostos em um caso.

### O que Fazer Depois

Um gerente de caso pode enviar a notificação de divulgação para os contatos potencialmente expostos em um caso.

## Configurar a visualização de rastreamento de contato para mostrar o status da vacinação

Configure Contact Tracing para que os gerentes de caso possam exibir o status de vacinação de contatos potencialmente expostos na visualização de rastreamento de contato.

### Antes de Iniciar

A aplicação Vaccination Status deve ser instalada e configurada. Para obter mais informações, consulte Status da vacinação.

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Contact Tracing** > **Propriedades**.
2. Defina a propriedade *sn_imt_tracing.show_contact_vaccination_status* como **Sim**.
   Esta etapa permite que os status de vacinação sejam exibidos na visualização de rastreamento de contato.
3. Clique em **Salvar**.
4. Atribua a função Vaccination Status sn_imt_vaccine.vaccine_profile_reader a cada gerente de caso.
   O status da vacinação e a coluna **Vacinados** em **Contatos expostos** ficarão ocultos até que você tenha esta função.

> **Nota:**
> Se a propriedade *sn_imt_tracing.show_contact_vaccination_status* estiver definida como **Não**, os gerentes de caso com a função sn_imt_vaccine.vaccine_profile_reader poderão ver a coluna **Vacinados**, mas a coluna ficará vazia.

### Resultado

Os gerentes de caso podem ver o status de vacinação dos usuários no formulário de caso na visualização de rastreamento de contato e na lista de **Contatos expostos**. Para obter mais informações, consulte Como trabalhar em um caso por meio da visualização de rastreamento de contato.

#### Trouble?

Se um gerente de caso não puder ver os status da vacinação, embora a propriedade *sn_imt_tracing.show_contact_vaccination_status* esteja definida como **Sim**, confirme se o gerente de caso tem a função sn_imt_vaccine.vaccine_profile_reader.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Como definir configurações de consentimento do Data Privacy para Contact Tracing

Como administrador, você pode configurar modelos de consentimento de privacidade, configurações de privacidade baseadas em local, notificações por e-mail e notificações de divulgação para enviar alertas de consentimento de privacidade em Contact Tracing.

Em Contact Tracing, você pode configurar e enviar notificações de consentimento de privacidade que solicitam que os funcionários consintam que seus dados sejam usados para fins de rastreamento de contato.

As regulamentações de privacidade do usuário variam de acordo com o país. Para alguns países, o consentimento dos funcionários para usar seus dados não é necessário, mas para outros é obrigatório. Você pode definir diferentes políticas de privacidade para diferentes locais e configurações da organização. Algumas organizações mantêm uma política de privacidade separada para cada local, enquanto outras mantêm uma única política de privacidade para todos os locais.

### Modificar ou adicionar um modelo de consentimento de privacidade para Contact Tracing

Modifique ou adicione um modelo de consentimento de privacidade a ser usado na configuração de privacidade do local.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_tracing.admin

#### Procedimento

1. **Contact Tracing** > **Privacidade** > **Modelos de consentimento de privacidade**.
2. Abra um registro de **modelo padrão** para modificá-lo ou clique em **Novo** para criar um.
3. Insira um nome exclusivo do modelo no campo **Nome**.
4. Insira a declaração de política de privacidade no campo **Declaração** de privacidade.
   Se a política de privacidade for diferente para locais diferentes, crie um modelo para cada local e especifique a declaração de política.

   Se sua organização tiver uma única política para todos os locais do mundo, atualize o modelo padrão.
5. Clique em **Enviar**.

#### O que Fazer Depois

Use o modelo de consentimento de privacidade para atualizar a declaração de privacidade nas configurações de privacidade do local aplicável. Para obter mais informações, consulte Gerar configurações de privacidade baseadas em local para Contact Tracing.

### Gerar configurações de privacidade baseadas em local para Contact Tracing

Como administrador, gere a configuração de privacidade para locais configurados em sua instância.

#### Antes de Iniciar

A declaração de privacidade no modelo padrão é copiada na configuração de privacidade de cada local. Verifique se você revisou a declaração de privacidade no modelo de consentimento padrão e a modificou, se necessário.

Função necessária: sn_imt_tracing.admin

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode gerar uma configuração de privacidade padrão baseada em local para cada país disponível na tabela Locais [cmn_location]. Para cada local, você pode especificar

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

se o consentimento de privacidade é necessário e atualizar a declaração de política de privacidade.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Contact Tracing** > **Privacidade** > **Configuração de privacidade do local**.
2. Clique **em Gerar configurações de local**.
   A configuração padrão é criada para cada país e aparece na lista Configurações de privacidade do local.
3. Abra um local para revisar sua configuração e modificá-lo, se necessário.
4. Configure o texto de consentimento de privacidade, se necessário.
5. Clique em **Atualizar**.

### Resultado
A configuração de privacidade baseada em local está definida.

### O que Fazer Depois
Configurar uma notificação por e-mail para uma solicitação de consentimento de privacidade.

## Criar um canal de notificação Emergency Outreach personalizado

Crie um canal de notificação Emergency Outreach personalizado para enviar solicitações de consentimento de privacidade usando o método de comunicação preferencial da sua empresa, como as plataformas de colaboração Slack ou Microsoft Teams. Crie o canal de notificação usando um script ou um subfluxo.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_imt_checkin.checkin_admin ou admin

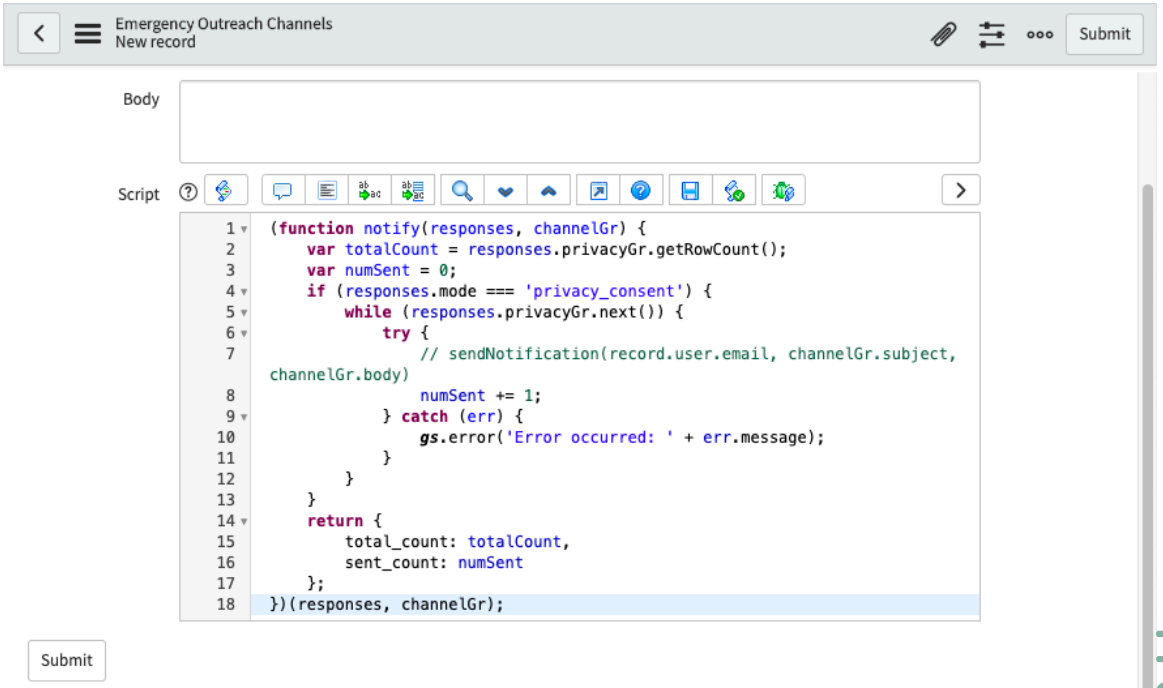
### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Depois de criar um canal de notificação, você pode selecioná-lo ao enviar uma notificação. O canal usa o assunto e o corpo especificados e envia notificações para os usuários que você seleciona ao enviar a solicitação de consentimento de privacidade.
Por exemplo, se o grupo de rede de TI da sua empresa tiver um canal Slack que eles monitoram mais de perto do que o e-mail, você pode criar um canal de notificação Slack. Para se comunicar com membros do grupo de rede de TI, selecione o grupo como público-alvo e selecione o canal de notificação Slack.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Emergency Outreach** > **Canais**.
2. Clique em **Nova**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




3. Insira o nome do seu canal de notificação.
   Use um nome curto para indicar o método de comunicação para que os solicitantes possam escolher facilmente o canal correto.
4. No campo **Assunto**, insira o assunto da mensagem do canal de notificação.
5. No campo **Corpo**, insira o corpo da mensagem.
6. Crie um script para o canal de notificação.

   a. No campo **Tipo de notificação**, deixe o tipo de notificação padrão de **Script**.

   b. No campo **Script**, substitua o código no comentário pelo script para se conectar ao seu canal.

   **Example**

   ```
   {
           // sendNotification(responses.privacyGr.user.email,
   channelGr.subject, channelGr.body);
       }
   ```

   Para obter informações sobre APIs JavaScript para GlideRecord, consulte GlideRecord - Scoped .

   c. Clique em **Enviar**.

**Example**

O exemplo a seguir inclui o código para contar o número de solicitações de consentimento de privacidade geradas quando a notificação é enviada. Exibe o número de solicitações de consentimento de privacidade que foram entregues com sucesso. Use essas informações para revisar e lidar com erros que aparecem na lista relacionada Log de entrega no registro do Outreach.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
(function notify(responses, channelGr) {
 var totalCount = responses.privacyGr.getRowCount();
   var numSent = 0;
   if (responses.mode === 'privacy_consent') {
      while (responses.privacyGr.next()) {
         try {
            // sendNotification(record.user.email, channelGr.subject, channelGr.body)
            numSent += 1;
         } catch (err) {
            gs.error('Error occurred: ' + err.message);
         }
      }
   }
   return {
      total_count: totalCount,
      sent_count: numSent
   };
})(responses, channelGr);
```

**7.** Crie um canal de notificação de subfluxo.

**a.** Crie um subfluxo para usar na notificação.
Para obter informações sobre como criar, publicar e testar subfluxos, consulte Subfluxos .

Use as seguintes entradas no subfluxo que você criar:

- *modo* (cadeia de caracteres)
- *Consentimento de privacidade* (registros de sn_imt_tracing_user_privacy_consent)

  Se o modo for *Consentimento de privacidade*, as confirmações serão definidas como um GlideRecord válido e *survey_instances* será nulo.

- *canal* (referência de sn_imt_checkin_channels)

As saídas a seguir são opcionais:

- *total_count* (inteiro)
- *sent_count* (inteiro)

Para revisar essas saídas, inclua o número total de solicitações de consentimento de privacidade versus as solicitações de consentimento de privacidade bem-sucedidas.

**b.** Selecione o tipo de notificação **Subfluxo**.
A seção Script muda para Fluxo e o campo de referência **Subfluxo** é exibido.

**c.** Selecione o subfluxo que você criou.

**8.** Clique em **Enviar**.

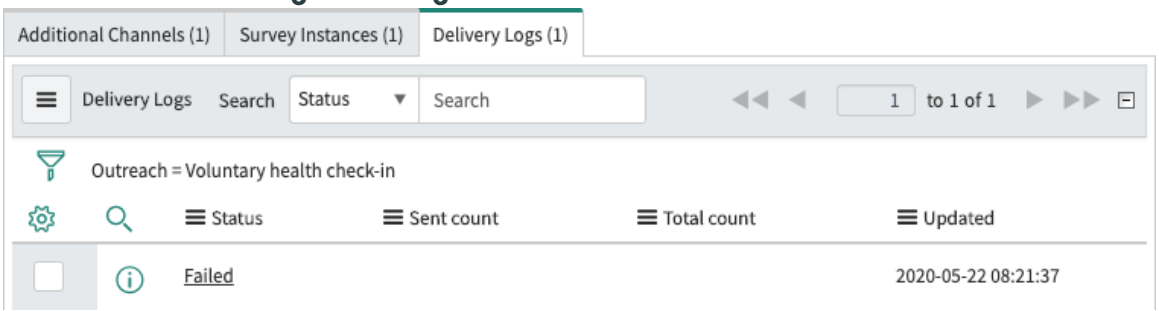
**Trouble?**

Quando uma notificação é enviada usando um canal de notificação personalizado, uma lista relacionada de Logs de entrega aparece na mensagem do Outreach.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Lista relacionada de logs de entrega**




1. Teste o canal de notificação para uma mensagem de divulgação.
2. Abra qualquer registro de canal com falha para revisar as mensagens de erro e corrigir os erros que causaram a falha da notificação.
3. Continue testando o canal de notificação até que ele não falhe mais.

### Configurar uma notificação por e-mail para uma solicitação de consentimento de privacidade

Configure uma notificação por e-mail a ser usada no app Emergency Outreach para solicitar que os funcionários revisem a política de privacidade da organização e forneçam seu consentimento para usar seus dados para rastreamento de contato.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

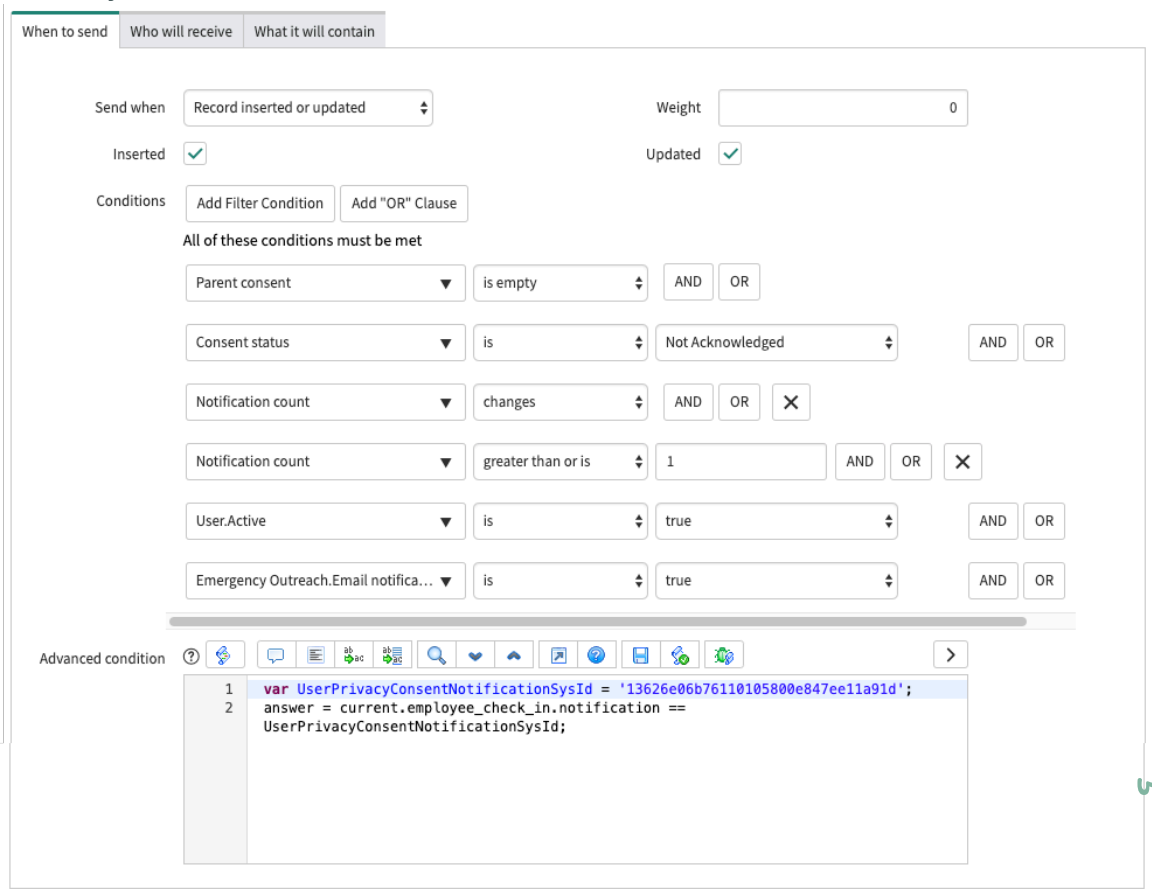
#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Notificações do Sistema** > **E-mail** > **Notificações**.
2. Revise a notificação por e-mail de **consentimento de privacidade do usuário** existente para se familiarizar com o script e outras configurações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Notificação do sistema de base do consentimento do usuário**




3. Clique em **Nova**.
4. No campo **Tabela**, selecione a tabela Aviso de privacidade e consentimentos do usuário [sn_imt_tracing_user_privacy_consent].
5. Na guia **Quando enviar**, defina as condições.

   a. No campo **Condições**, defina os critérios conforme mostrado na imagem da notificação do sistema de base.

   b. Copie o script de exemplo a seguir no campo **Condição avançada**.

   ```
   var employeeCheckInAcmeSysId = '<replace with this notification sys_id';
   answer = current.employee_check_in.notification == employeeCheckInAcmeSysId
   ```

   c. Faça as seguintes modificações no script de exemplo:

   - Dê à variável um nome diferente, por exemplo, *`employeeCheckInAcmeSysId`*.
   - Insira o novo sys_id de notificação como o valor.
   - Insira o nome da variável que você declarou no final da segunda linha.

6. Na guia **Quem receberá**, abra **Usuários/Grupos nos campos** e selecione **Atribuído a**.
7. Preencha as informações restantes na guia **O que conterá**.
   Ao inserir o conteúdo do e-mail no campo **Mensagem HTML**, certifique-se de incluir o link para o formulário de consentimento de privacidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

8. Clique em **Enviar**.
9. Na lista Notificações, abra a notificação que você adicionou e clique em **Visualizar notificação**.
10. Revise a notificação e faça as mudanças necessárias.
11. Clique em **Atualizar**.

### Configurar uma notificação [ Emergency Outreach para Contact Tracing consentimentos de privacidade

Como administrador, crie ou configure uma notificação Emergency Outreach para enviar e-mail e notificações por push de dispositivos móveis aos funcionários, solicitando que eles exibam a política de privacidade e buscando seu consentimento para usar seus dados para rastreamento de contato.

#### Antes de Iniciar

Verifique se a aplicação Emergency Outreach está instalada. Para obter detalhes, consulte Como instalar Emergency Outreach.

Você deve ter gerado as configurações de privacidade baseadas em local.

Os funcionários devem ter o app Now® Mobile instalado em seus telefones para receber notificações por push móveis. Para obter mais informações, consulte Aplicativo Now Mobile.

Função necessária: sn_imt_checkin.checkin_admin ou admin

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Emergency Outreach** > **Exibir alcances**.
2. Revise e edite o registro de divulgação existente do registro **de consentimento de privacidade do usuário** ou clique em **Novo** para criar um.
3. Insira o nome da notificação de divulgação no campo **Nome do evento**.
4. Na guia **Selecionar público-alvo**, selecione o público-alvo da notificação e clique em **Salvar**.
   Você pode escolher entre grupos, listas de usuários, departamentos, locais ou outros filtros de pesquisa, como prédio, centro de custos ou código do país.
5. Na guia **Configuração de conteúdo**, selecione **Consentimento de privacidade** no campo **Modo de resposta**.
6. **Opcional:** Habilite o alcance para fornecer consentimentos de privacidade específicos do local selecionando a opção **Usar país** na guia **Configuração de conteúdo**.

   (Optional) Quando habilitado, o texto da declaração de privacidade na Configuração de privacidade do local tem precedência sobre o texto nos modelos de consentimento de privacidade. Este texto é usado para divulgação, e-mail de notificação do sistema e notificação por push. Se você precisar atualizar o texto que os usuários recebem, deverá alterar a declaração de privacidade do local.

   Para obter mais informações sobre como atualizar a declaração de privacidade de um local, consulte Gerar configurações de privacidade baseadas em local.

7. Selecione Notificação de **consentimento do User Privacy** no campo **Notificação** e escolha como enviar a notificação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para enviar a notificação por e-mail, marque a caixa de seleção Notificação por e- **mail** e insira o assunto e o corpo do e-mail.
- Para enviar uma notificação por push móvel, marque a caixa de seleção Notificação por **push do Now Mobile** e insira a mensagem por push e uma mensagem por push detalhada.

  Esta opção está disponível somente se o plug-in ServiceNow NowMobile App Screens and Applet Launcher (com.glide.mobile-employee) estiver ativado.
- Para usar um canal de notificação personalizado, clique na lista relacionada Canais adicionais, clique em **Editar**e mova o canal para a Lista de canais adicionais. Clique em **Salvar**.

  Certifique-se de que as caixas de seleção Notificação por e **-mail e Notificação porpush do Now Mobile** não estejam marcadas ou as notificações também serão enviadas por esses canais.

  As notificações por push usam o dispositivo de notificação da aplicação de solicitação ServiceNow. Quando os usuários registram seu aplicativo para celular em uma instância, esse dispositivo de notificação é criado automaticamente em suas preferências de notificação. Certifique-se de que este dispositivo esteja ativo para os usuários que você deseja que recebam a notificação por push.

8. Clique em **Salvar**.
   As mudanças na configuração do público-alvo e do conteúdo são salvas.
9. Clique em **Programar**.
10. Na janela pop-up Script programado, configure um trabalho programado para a notificação.
    Para obter mais informações, consulte Configurar um trabalho programado .
11. Clique em **Enviar**.
    Um script é adicionado ao trabalho programado. O trabalho está associado à notificação de divulgação.

### Resultado

Uma notificação de divulgação com um trabalho programado é criada. O trabalho envia notificações para o público-alvo de acordo com a programação definida.

**Nota:**
A notificação de alcance não será enviada aos usuários no público selecionado se os usuários não tiverem um local definido no perfil do usuário ou se o consentimento de privacidade estiver desabilitado na configuração de privacidade do local. A notificação de consentimento de privacidade é enviada a um usuário apenas uma vez, mesmo se o usuário estiver no público-alvo de várias notificações de privacidade.

### O que Fazer Depois

Um usuário com a função sn_imt_checkin.checkin_admin pode enviar a notificação do Outreach sob demanda.

Um usuário com a função admin ou sn_imt_checkin.checkin_admin pode interromper o trabalho programado para enviar as notificações automaticamente. Para fazer isso, clique em **Programar** e, na caixa de diálogo, desmarque a caixa de seleção **Ativo** e clique em **Atualizar**.

#### Mapear dispositivos de computação portáteis atribuídos a funcionários

Mapeie dispositivos de computação portáteis que são atribuídos a funcionários e executem o software ZebraMotionWorks para registrar logs de proximidade para rastreamento de contato usando esses dispositivos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar

Os dados do dispositivo de computação portátil são armazenados na tabela Dispositivo de computação portátil [cmdb_ci_handheld_computing]. A tabela é instalada com a aplicação CMDB CI Class Models disponível no ServiceNow Store. Certifique-se de ter esse aplicativo instalado e ativo. Para obter mais informações, consulte CMDB CI Class Models.

Função necessária: sn_imt_tracing.Wearable_manager

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você também pode importar os dados de seus dispositivos de computação portáteis de uma planilha do Excel que você usa com o software ZebraMotionWorks. Para obter mais informações, consulte Importação fácil de dados de uma lista .

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Contact Tracing** > **Gestão de acesso Wi-Fi** > **Dispositivos Portáteis**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os seguintes campos obrigatórios para o Contact Tracing.

**Formulário Dispositivo de computação portátil**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome exclusivo do dispositivo de computação portátil. |
| Etiqueta do ativo | ID exclusivo para identificar o dispositivo de computação portátil. |
| Número de série | Número de série exclusivo do dispositivo de computação portátil. |
| Atribuído a | Nome do funcionário que está com o dispositivo de computação portátil. |

4. Clique em **Enviar**.

### Resultado

Um mapeamento do dispositivo de computação portátil e do funcionário a quem ele foi atribuído é criado.

## Configurar integração KINEXON

Configure Contact Tracing e habilite o sistema de rastreamento KINEXON SafeZone para usar dados de KINEXON dispositivos vestíveis em solicitações de diagnóstico. Esses dados permitem a identificação de contatos potencialmente expostos com base nas interações e na proximidade de usuários com KINEXON dispositivos vestíveis.

### Antes de Iniciar

Para habilitar com êxito o sistema de rastreamento KINEXON SafeZone, observe os seguintes requisitos:

- A aplicação Emergency Outreach deve ser instalada. Para obter mais informações, consulte Instalar o Emergency Outreach.
- As configurações de consentimento de privacidade para Contact Tracing devem ser definidas. Para obter mais informações, consulte Como definir configurações de consentimento do Data Privacy para Contact Tracing.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Os usuários devem ter KINEXON dispositivos vestíveis gerenciados com KINEXON SafeZone.
- Os usuários devem ter um endereço de e-mail na coluna **Nome** no software KINEXON SafeZone. Endereços de e-mail são usados para corresponder KINEXON usuários a usuários em Contact Tracing.

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Contact Tracing** > **Propriedades**.
2. Defina os valores da propriedade Contact Tracing relacionados à integração KINEXON SafeZone.

**Contact Tracing propriedades para integração KINEXON SafeZone**

| Propriedade | Descrição |
|---|---|
| *sn_imt_tracing.kinexon_api_endpoint* | Endpoint de API usado para fazer login na instância KINEXON SafeZone e acessar dados KINEXON. Este endpoint da API também é usado para buscar as informações necessárias para Contact Tracing. Substitua o endpoint padrão pelo endpoint da sua instância. |
| *sn_imt_tracing.kinexon_api_username* | KINEXON nome de usuário do administrador. |
| *sn_imt_tracing.kinexon_api_password* | KINEXON senha do administrador. |
| *sn_imt_tracing.kinexon_api_param_min_duration* | A duração mínima do contato (em segundos) entre dois KINEXON sensores necessária para determinar se um usuário é um contato potencialmente exposto. A consulta omite todos os registros com valores abaixo dessa duração. O valor padrão é 300. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Propriedade | Descrição |
| --- | --- |
| *sn_imt_tracing.kinexon_api_param_min_acc_duration* | A duração total mínima (em segundos) de todos os contatos entre dois KINEXON sensores no intervalo de datas consultado. Se a duração total for menor que este valor, a consulta omitirá todos os registros de contato entre o par de sensores. O valor padrão é 300. |
| *sn_imt_tracing.kinexon_api_param_max_distance* | A distância máxima (em metros) entre dois sensores KINEXON que determina se os usuários estão em contato. A consulta omite todas as instâncias de contato além dessa distância. O valor padrão é 2. |
| *sn_imt_tracing.kinexon_api_param_max_time_gap_in_sequence* | Determina a quantidade de tempo que pode passar (em segundos) entre duas instâncias consecutivas de contato antes que a possível exposição seja considerada duas possíveis exposições. O valor padrão é 15. |

Tradução automática

3. Navegar até **Emergency Exposure Management** > **Sistemas de rastreamento** e clique em **Kinexon SafeZone**.
4. Ative o sistema de rastreamento.
   a. Selecione **Ativo**.
   b. Clique em **Atualizar**.
5. Adicione todos os usuários com KINEXON dispositivos vestíveis em sua organização ao público de consentimento de privacidade.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Navegar até **Emergency Outreach** > **Público do Safe Workplace** e clique em **privacidade público**.

b. Adicione usuários ao público.
Para obter instruções detalhadas sobre como adicionar usuários a um público, consulte Como adicionar um público do Safe Workplace

c. Clique em **Atualizar**.

6. Atribua a função sn_imt_core.privacy_consent_user a KINEXON usuários para permitir que eles acessem e concluam o consentimento de privacidade.
7. Envie o contato de consentimento de privacidade da sua organização para KINEXON usuários.
Os usuários em um local que requer consentimento de privacidade devem consentir com a política de privacidade para criar registros de contato expostos. Os usuários que não têm um local atribuído ou estão em um local que não requer consentimento de privacidade não precisam enviar um consentimento de privacidade.

## Resultado

Agora você pode usar o sistema de rastreamento KINEXON SafeZone em solicitações de diagnóstico. Para obter mais informações sobre como identificar contatos potencialmente expostos usando solicitações de diagnóstico, consulte Identificar contatos potencialmente expostos.

### Virtual Agent conversas para Contact Tracing

Contact Tracing fornece uma conversa Virtual Agent para avaliar a integridade de contatos potencialmente expostos via SMS.

## Visão geral

Um tópico de conversa Virtual Agent permite que um diálogo entre o Virtual Agent (chatbot) e um usuário atinja um objetivo específico. O tópico de conversa de exposição fornecido para Contact Tracing faz perguntas aos contatos potencialmente expostos com base na pesquisa de tarefa de caso de exposição. Os rastreadores de contato usam as respostas para avaliar a integridade de um contato potencialmente exposto.

Contact Tracing usa um alcance por SMS para iniciar a conversa Virtual Agent e iniciar a pesquisa. O alcance da Pesquisa de tarefa de caso de exposição pode ser enviado automaticamente quando usuários são adicionados a tarefas de caso como contatos expostos. Como alternativa, os rastreadores de contato podem enviar a pesquisa manualmente enquanto trabalham em uma tarefa de caso, selecionando o botão **Enviar pesquisa por SMS**. Os usuários que recebem a pesquisa podem responder via SMS.

As organizações podem usar o tópico de conversa Exposição e a Pesquisa de tarefa de caso de exposição conforme fornecidos ou personalizá-los. Por exemplo, você pode adicionar uma opção de resposta "Prefiro não dizer" a uma ou mais perguntas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:**
Para concluir a personalização, você deve aplicar as mudanças ao tópico de conversa Exposição em **Virtual Agent** > **Designer** e a Pesquisa de tarefa de caso de exposição no **Pesquisa** > **Exibir Pesquisas**. Aplicar mudanças somente ao tópico de conversa ou à pesquisa não atualizará o tópico e a pesquisa.

- Para obter mais informações sobre como atualizar tópicos de conversa, consulte Designer do Virtual Agent.
- Para obter mais informações sobre como atualizar pesquisas, consulte Designer de pesquisa.

## Requisitos de instalação e configuração

Observe os seguintes requisitos para usar Virtual Agent com SMS:

- Uma conta Twilio e um número de telefone.
- A aplicação Emergency Outreach.

  Para obter detalhes, consulte Instalar o Emergency Outreach.
- O plug-in Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot).
- Aplicação Conversational SMS Integration with Twilio (sn_va_sms_twilio).

  Para obter mais informações, consulte Configurar o Conversational SMS Integration with Twilio.

Observe os seguintes requisitos para que os usuários concluam pesquisas de tarefa de caso de exposição via SMS:

- Sua organização deve instalar e configurar o Virtual Agent para uso com SMS.
- Para receber mensagens SMS para Contact Tracing, os usuários devem ter um número de telefone celular listado em seu registro de usuário [sys_user]. Os números de celular devem estar no formato E.164, por exemplo, `+1858551212`.
- O consentimento de privacidade para Contact Tracing deve ser configurado antes que os usuários possam responder a mensagens SMS. Para obter instruções e mais informações, consulte Como definir configurações de consentimento do Data Privacy para Contact Tracing.
- Os usuários devem concordar com o consentimento de privacidade antes de responder à pesquisa.

### Enviar pesquisas de tarefa de caso de exposição automaticamente via SMS

Como administrador, você pode configurar Contact Tracing para permitir que as pesquisas de tarefa de caso de exposição sejam enviadas automaticamente via SMS.

**Antes de Iniciar**
Certifique-se de que os requisitos de instalação e configuração para habilitar Virtual Agent conversas para Contact Tracing sejam atendidos. Para obter mais informações, consulte Virtual Agent conversas para Contact Tracing.

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Habilite a propriedade *sn_imt_tracing.enable_sms_exposure_survey* para que as Pesquisas de tarefa de caso de exposição sejam enviadas automaticamente quando os usuários forem adicionados aos Contatos expostos. Contatos potencialmente expostos podem responder às pesquisas via SMS, fornecendo aos rastreadores de contato uma avaliação de seu estado de saúde.

### Procedimento

1. Configure a propriedade *sn_imt_tracing.enable_sms_exposure_survey*.
   a. Navegar até **Contact Tracing** > **Administração** > **Propriedades**.
   b. Defina a propriedade *sn_imt_tracing.enable_sms_exposure_survey* como **Sim**.
   c. Clique em **Salvar**.
2. **Opcional:** Modifique as perguntas e respostas da pesquisa enviadas para contatos potencialmente expostos.

   **Example**
   Por exemplo, adicione uma opção de resposta "Prefiro não dizer" a uma ou mais perguntas.

   a. Atualizar o tópico de conversa Exposição Virtual Agent em **Virtual Agent** > **Designer**.
   Para obter mais informações sobre como atualizar tópicos de conversa, consulte Designer do Virtual Agent .

   b. Atualizar a pesquisa de tarefa de caso de exposição no **Pesquisa** > **Exibir Pesquisas**.
   Para obter mais informações sobre como atualizar pesquisas, consulte Designer de pesquisa .

   **Trouble?**

   (Optional) Para concluir a personalização, você deve aplicar as mudanças ao tópico de conversa Exposição em **Virtual Agent** > **Designer** e a Pesquisa de tarefa de caso de exposição no **Pesquisa** > **Exibir Pesquisas**. Aplicar mudanças somente ao tópico de conversa ou à pesquisa não atualizará o tópico e a pesquisa.

### Resultado

Ao adicionar usuários a contatos potencialmente expostos em tarefas de caso:

- Contatos potencialmente expostos são adicionados automaticamente ao público de pesquisa de tarefa de caso de exposição.
- O outreach de pesquisa de tarefa de caso de exposição envia a notificação por SMS para o público e o Virtual Agent processa as respostas, executando a pesquisa como uma conversa por SMS.
- As respostas da pesquisa são armazenadas na tabela [asmt_metric_result].

## Como manter a privacidade dos dados do usuário no Contact Tracing

A aplicação Contact Tracing permite que sua organização mantenha a privacidade dos dados de todos os usuários, devido à alta confidencialidade dos dados coletados durante todo o processo de rastreamento de contato.

Os seguintes recursos Contact Tracing podem ajudar sua organização a impor a privacidade de dados para seus usuários:

### Consentimento de privacidade do usuário

Forneça a política de privacidade da sua organização aos usuários e permita que eles concordem ou não com o uso de seus dados para rastreamento de contato. Use o requisito de consentimento

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

de privacidade para garantir que os usuários confirmem a solicitação de consentimento de privacidade antes de entrar no local de trabalho.

**Casos confidenciais**

Permita que os gerentes de caso marquem os casos como confidenciais se eles tiverem sido criados para usuários afetados que precisam de proteção de privacidade completa. Casos confidenciais podem ser acessados somente pelo gerente de caso e pelos usuários incluídos na lista de observação.

**Retenção de dados**

Defina uma linha do tempo para manter os dados não mais do que o necessário.

As organizações permanecem as únicas responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com a lei aplicável, incluindo leis de proteção de dados sobre coleta, uso, divulgação e retenção de dados pessoais, e devem habilitar, optar por não habilitar ou personalizar qualquer funcionalidade disponível na aplicação para atender os requisitos específicos das organizações.

## Consentimento de privacidade do usuário para Contact Tracing

A aplicação Contact Tracing permite que você envie uma notificação aos usuários que buscam o consentimento deles para o rastreamento de contato. Você pode usar os dados do usuário para o Contact Tracing com base na configuração de privacidade definida para um local e na resposta do usuário ao consentimento de privacidade.

Você pode determinar se os consentimentos de privacidade são necessários para locais específicos. Se um local não precisar de consentimento de privacidade, os dados do usuário pertencentes a esse local poderão ser considerados automaticamente para o Contact Tracing.

Se um local exigir consentimentos de privacidade e um usuário não tiver consentido em usar os dados, esse usuário será sinalizado, o que tem o seguinte impacto no rastreamento de contato:

- Você pode criar um caso para esses usuários, mas não pode executar uma solicitação de diagnóstico para eles.
- Você não pode criar uma solicitação de diagnóstico para identificar usuários potencialmente afetados para esses usuários.
- Se uma solicitação de diagnóstico foi criada para o usuário antes que ele se recusasse a dar consentimento, você não poderá executar a solicitação de diagnóstico.
- Em uma solicitação de diagnóstico para outro usuário afetado, os usuários sem consentimento são excluídos da lista de usuários afetados. No entanto, eles podem ser adicionados aos usuários afetados manualmente.

Os requisitos de consentimento de privacidade garantem que os usuários concluam um consentimento de privacidade antes de entrar no local de trabalho para facilitar o uso de seus dados para rastreamento de contato.

- Usuários que concordam com o uso de seus dados para rastreamento de contato, o status do requisito de consentimento de privacidade é atualizado para Limpar. Atender ao requisito de consentimento de privacidade torna esses usuários qualificados para entrar no local de trabalho.
- Usuários que não concordarem com o uso de seus dados para rastreamento de contato, o status do requisito de consentimento de privacidade será atualizado para Não está claro. Atender ao requisito de consentimento de privacidade torna esses usuários qualificados para entrar no local de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Importante:**
Todos os dados coletados para rastreamento de contato antes de um usuário retirar o consentimento permanecem no sistema. Os dados serão excluídos do sistema, dependendo das configurações de retenção de dados.

## Como configurar consentimentos de privacidade para Contact Tracing

Como administrador, você deve definir as seguintes configurações para usar consentimentos de privacidade com Contact Tracing:

1. Modificar ou adicionar um modelo de consentimento de privacidade para Contact Tracing
2. Gerar configurações de privacidade baseadas em local para Contact Tracing
3. Criar um canal de notificação Emergency Outreach personalizado
4. Configurar uma notificação por e-mail para uma solicitação de consentimento de privacidade
5. Configurar uma notificação [ Emergency Outreach para Contact Tracing consentimentos de privacidade

### Enviar uma notificação Emergency Outreach para consentimentos de privacidade do funcionário em Contact Tracing

Envie uma notificação Emergency Outreach, sob demanda, aos funcionários para fornecer a política de privacidade e obter o consentimento deles para usar os dados para rastreamento de contato.

#### Antes de Iniciar

Verifique se a aplicação Emergency Outreach está instalada. Para obter detalhes, consulte Como instalar Emergency Outreach.

Os funcionários devem ter o app Now® Mobile instalado em seus telefones para receber notificações por push móveis. Para obter mais informações, consulte Aplicativo Now Mobile.

Função necessária: sn_imt_checkin.checkin_admin ou admin

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

**Importante:**
A notificação de consentimento de privacidade é enviada a um usuário apenas uma vez, mesmo se o usuário estiver no público-alvo de várias notificações de consentimento de privacidade.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Emergency Outreach** > **Exibir alcances**.
2. Abra o registro de divulgação **do consentimento de privacidade do usuário**.
3. Na guia **Público do Safe Workplace**, selecione o público na lista e clique em **Salvar**.
   Se você não tiver um público definido, clique em **Novo** e defina um público a partir de listas de usuários, grupos, departamentos, locais e assim por diante. Depois de salvar o público Safe Workplace, você pode usá-lo para enviar qualquer mensagem de divulgação. Para obter mais informações, consulte Adicionar público do Safe Workplace.
4. Na guia **Configuração de conteúdo**, selecione **Consentimento de privacidade** no campo **Modo de resposta**.
5. **Opcional:** Habilite o alcance para fornecer consentimentos de privacidade específicos do local selecionando a opção **Usar país** na guia **Configuração de conteúdo**.

   (Optional) Quando habilitado, o texto da declaração de privacidade na Configuração de privacidade do local tem precedência sobre o texto nos modelos de consentimento de privacidade. Este texto é usado para

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

divulgação, e-mail de notificação do sistema e notificação por push. Se você precisar atualizar o texto que os usuários recebem, deverá alterar a declaração de privacidade do local.

Para obter mais informações sobre como atualizar a declaração de privacidade de um local, consulte Gerar configurações de privacidade baseadas em local.

6. Na guia **Configuração de conteúdo**, selecione uma notificação no campo **Notificação** e escolha como enviar a notificação.
   - Para enviar a notificação por e-mail, marque a caixa de seleção Notificação por e- **mail**.
   - Para enviar uma notificação por push móvel, marque a caixa de seleção Notificação por **push do Now Mobile**.

     Esta opção está disponível somente se o plug-in ServiceNow NowMobile App Screens and Applet Launcher (com.glide.mobile-employee) estiver ativado.

     As notificações por push usam o dispositivo de notificação da aplicação de solicitação ServiceNow. Quando um usuário registra seu aplicativo para celular em uma instância, esse dispositivo de notificação é criado automaticamente em suas preferências de notificação. Certifique-se de que este dispositivo esteja ativo para os usuários que você deseja que recebam a notificação por push.
7. Revise o conteúdo da mensagem.
   - Para notificações por e-mail, revise o assunto e o corpo do e-mail e modifique-os, se necessário.
   - Para mensagens por push, revise os detalhes da mensagem.
8. Clique em **Atualizar**.
   As mudanças na configuração do público-alvo e do conteúdo são salvas.
9. Para enviar a notificação, clique em **Programar**.
10. Na janela pop-up Script programado, clique em **Executar agora**.

### Resultado
A notificação é enviada ao público-alvo.

**Nota:**
A notificação de alcance não é enviada a nenhum usuário no público selecionado que não tenha um local definido no perfil do usuário ou cujo consentimento de privacidade esteja desabilitado na configuração de privacidade do local.

### O que Fazer Depois
Revisar consentimentos de privacidade do usuário no Contact Tracing para ver quem respondeu à notificação.

## Como responder a uma solicitação de consentimento de privacidade no Contact Tracing

Ao receber um e-mail ou notificação móvel para consentimento de privacidade, leia a declaração de política de privacidade e envie uma resposta indicando se você concorda com o uso de seus dados para rastreamento de contato.

### Antes de Iniciar
Você deve ter recebido uma notificação por push de celular ou e-mail para poder enviar sua resposta à solicitação de política de privacidade.
Função necessária: sn_imt_tracing.privacy_consent_user

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você também pode clicar no link incluído na notificação para enviar sua resposta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Contact Tracing** > **Privacidade** > **Meu consentimento de privacidade**.
2. Leia a declaração de política de no campo **Aviso** de privacidade.
3. Selecione sua resposta e clique em **Enviar**.
   - Se você concordar com a política de privacidade e o uso de seus dados, selecione **Concordo**.
   - Se você não quiser que a organização use seus dados, selecione **Discordo**.

**Nota:**
Se você concordou anteriormente com o consentimento de privacidade, a opção **Retirar consentimento** estará disponível. Você pode mudar sua resposta para retirar seu consentimento selecionando **Retirar consentimento** e clicando em **Enviar**.

### Resultado

Sua decisão de consentimento de privacidade atual foi atualizada.
O status da notificação é atualizado para Reconhecido.

Se você tiver a aplicação Employee Readiness Core instalada e um requisito de saúde e segurança para o consentimento de privacidade ativado, um registro será criado com o status do requisito:

- Se você concordou com a política de privacidade e o uso de seus dados, o status do requisito será atualizado para Liberado.
- Se você não concordar ou retirar seu consentimento, o status do requisito será atualizado para Não liberado.

## Enviar um consentimento de privacidade para Contact Tracing de um telefone celular

Se você receber uma solicitação de notificação por push móvel para um consentimento do Data Privacy, leia a declaração de política de privacidade e indique se você concorda com o uso de seus dados para rastreamento de contato.

### Antes de Iniciar

Para receber notificações por push móveis, você deve ter o Now® Mobile app.

Função necessária: sn_imt_tracing.privacy_consent_user

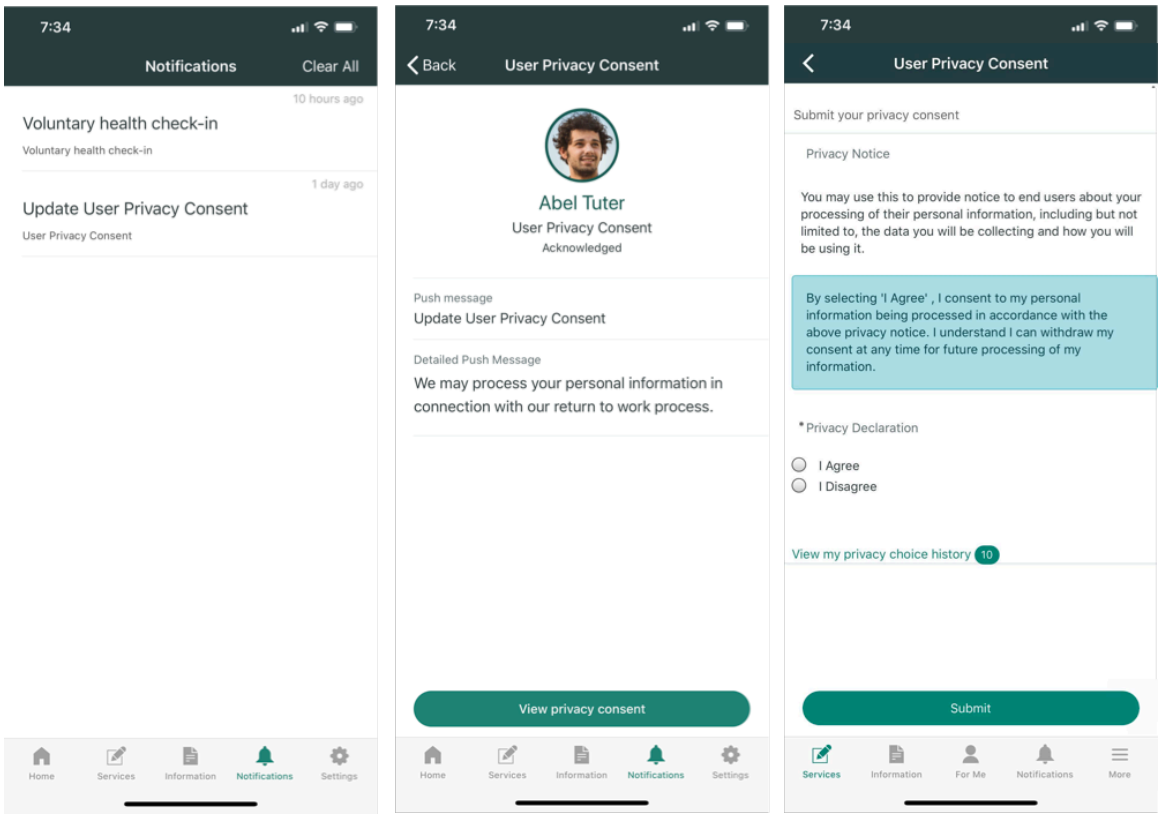
### Procedimento

1. Toque na notificação para abrir a mensagem.
2. Na mensagem, toque em **Exibir consentimento de privacidade**.
3. Leia a declaração de política de no campo **Aviso** de privacidade.
4. Selecione sua resposta e clique em **Enviar**.
   - Se você concordar com a política de privacidade e o uso de seus dados, selecione **Concordo**.
   - Se você não quiser que a organização use seus dados, selecione **Discordo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:**
Se você concordou anteriormente com o consentimento de privacidade, a opção **Retirar consentimento** estará disponível. Você pode mudar sua resposta para retirar seu consentimento selecionando **Retirar consentimento** e clicando em **Enviar**.




**Resultado**
Sua decisão de consentimento de privacidade atual foi atualizada.
O status da notificação é atualizado para Reconhecido.

Se você tiver a aplicação Employee Readiness Core instalada e um requisito de saúde e segurança para o consentimento de privacidade ativado, um registro será criado com o status do requisito.

- Se você concordou com a política de privacidade e o uso de seus dados, o status do requisito será atualizado para Liberado.
- Se você não concordar ou retirar seu consentimento, o status do requisito será atualizado para Não liberado.

### Revisar consentimentos de privacidade do usuário no Contact Tracing

Analise as respostas de consentimento do usuário do Privacy Privacy enviadas por funcionários em resposta a notificações que buscam seu consentimento para usar seus dados para rastreamento de contato.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: sn_imt_tracing.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Contact Tracing** > **Privacidade** > **Consentimentos do usuário**.
2. Clique no status na coluna **Status do consentimento** para abrir o registro de consentimento do funcionário.
3. Analise as respostas do funcionário na lista relacionada Histórico de consentimento.
   - Se os funcionários responderam e concordaram em ter seus dados usados, a preferência de será **Concordo**.
   - Se os funcionários responderam e não concordaram em ter seus dados usados, a preferência de será **Discordo**.
   - Se os funcionários concordaram anteriormente em ter seus dados usados, mas depois retiraram o consentimento, a preferência de de consentimento será **Retirar consentimento**.
   - Se os funcionários ainda não responderam, a preferência de será **Aguardando resposta**.

   **Nota:**
   O registro do histórico de consentimento com a data de envio da preferência mais recente é a última resposta do funcionário.

   Você pode enviar a notificação novamente para os funcionários que ainda não responderam.

#### Coletando dados do crachá do usuário

Na aplicação Contact Tracing, gerencie os dados de crachás de usuário e leitores de crachá. Identifique usuários potencialmente expostos que podem ter entrado em contato com usuários afetados importando os dados de inserção do crachá para a aplicação.

Use estes dados de inserção de crachá ao executar as solicitações de diagnóstico na aplicação Emergency Exposure Management.

#### Adicionar detalhes do leitor de crachá

Crie entradas para todos os dispositivos de leitura de crachá instalados em seu local de trabalho para controlar o acesso dos funcionários a prédios, andares e espaços.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_imt_tracing.badge_manager

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você também pode importar os dados do leitor de crachá de uma planilha do Excel. Para obter mais informações, consulte Importação fácil de dados de uma lista .

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Contact Tracing** > **Gestão de crachás** > **Leitores de Selos**.
2. Para adicionar detalhes de um novo dispositivo leitor de crachá, clique em **Novo**ou selecione um leitor de crachá existente para editar os detalhes.
3. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Formulário de leitor de crachá

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome do dispositivo. Use um nome que facilite a identificação do dispositivo. |
| Ativo | Opção para marcar o status funcional ou de disponibilidade do dispositivo. Se um leitor de dispositivo de crachá não estiver funcionando ou for removido, desmarque esta caixa de seleção. |
| Status | Status do dispositivo. Se o dispositivo estiver em reparo ou tiver algum problema, você poderá inserir o status neste campo. |
| Identificador de Dispositivo | ID exclusivo do dispositivo. Este valor pode ser o ID do hardware ou o número de série do dispositivo. |
| Descrição resumida | Breve descrição do dispositivo. |
| Nome do piso | Local onde o dispositivo está instalado nas instalações. |
| Tipo | Digite para determinar se o dispositivo está instalado no ponto de entrada ou saída do espaço, piso, área restrita ou portas de entrada ou saída do edifício. |

4. Clique em **Enviar**.

## Adicionar selos de usuário

Adicione crachás de usuário atribuídos aos funcionários para usar com leitores de crachá quando eles entrarem ou saírem de locais de acesso controlado no local de trabalho. Esses crachás podem ser usados com leitores de crachá para entrada, portas de saída ou andares de edifícios.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_tracing.badge_manager

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você também pode importar os dados do crachá do usuário de uma planilha do Excel. Para obter mais informações, consulte Importação fácil de dados de uma lista .

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Contact Tracing** > **Gestão de crachás** > **Selos do Usuário**.
2. Clique em **Novo** para adicionar detalhes de um novo crachá de usuário ou selecione um crachá de usuário existente para editar.
3. No formulário, preencha os campos.

### Formulário de Selo do usuário

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Ativo | Opção para marcar o crachá do usuário como ativo. Somente crachás de usuário ativos podem ser passados pelo leitor de crachá. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Número do crachá | Número de selo exclusivo. |
| Usuário | Nome do funcionário que possui o crachá. |
| Código da instalação | Código que identifica o local original do funcionário e do crachá. |

4. Clique em **Enviar**.

### Importe os dados do leitor de crachá de uma planilha do Excel

Importe os dados do leitor de crachá de uma planilha do Excel para a tabela Registro de acesso de crachá.

## Antes de Iniciar

Certifique-se de ter adicionado todos os dados do crachá do usuário e do leitor de crachá.

Função necessária: sn_imt_tracing.badge_manager

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Contact Tracing** > **Gestão de crachás** > **Registro de acesso do crachá**.
2. Clique **em Importar dados do crachá**.
3. Na lista Importações de dados programadas, abra **Registro de acesso ao crachá Importação programada**.
4. Anexe o arquivo do Excel e carregue os dados na tabela Conjunto de importação.
   a. Clique no ícone de visualização (ícone de ) ao lado do campo **Fonte de dados** e clique em **Abrir registro**.
   b. No formulário Fonte de dados, clique no ícone gerenciar anexos ( ícone ).
   c. Clique em **Escolher arquivo** e selecione o arquivo do Excel de origem.
   d. Clique **em Baixar tudo**.
   O arquivo do Excel é anexado ao registro da fonte de dados.
   e. Clique no link relacionado **Carregar todos os registros** para carregar os dados do Excel.
   Os dados importados estão disponíveis na nova tabela Import Set, Fase de registro de acesso de crachá [sn_imt_tracing_badge_access_register_stage].
5. Clique em **Executar agora**.
   O processo é executado em segundo plano para carregar dados da tabela Fase de registro de acesso de crachá para a tabela de Registro de acesso de crachá.

   **Nota:**
   Dependendo do número de registros no arquivo do Excel de origem, pode levar mais tempo para que os dados importados fiquem disponíveis na tabela Registro de acesso do crachá.
6. **Opcional:** Verifique se os registros de dados foram importados para a tabela Registro de acesso de crachá navegando até **Contact Tracing** > **Gestão de crachás** > **Registro de acesso do crachá**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Tópicos relacionados**

Importar dados usando conjuntos de importação

Programar uma importação de dados

### Coletando pontuações de risco no Contact Tracing

Identifique usuários em risco e potencialmente expostos importando e monitorando pontuações de risco de seus dispositivos vestíveis e sistemas externos.

Use pontuações de risco para identificar usuários em risco e potencialmente expostos, integrando a plataforma Devvio DevvTrace. Crie casos para investigar usuários potencialmente expostos ou infectados com base em suas pontuações.

A plataforma Devvio DevvTrace coleta dados de dispositivos vestíveis compatíveis e gera uma pontuação de risco. Use Contact Tracing e a API Devvio para importar dados para a tabela Devvio Relatórios de risco de usuários [sn_imt_tracing_devvio_users_risk_report]. Você pode usar esses dados das seguintes maneiras:

- Atualize a tabela Devvio Relatórios de risco de usuários diariamente com o trabalho programado de integração Devvio.
- Crie casos e anotações de trabalho automaticamente se uma pontuação de risco for igual ou maior que um valor de limite de risco.
- Examine o relatório Pontuações de risco diário para Devvio usuários para analisar as tendências diárias. A origem do indicador para uso em Performance Analytics é Devvio.Users.Risk.Report.

### Configurar integração Devvio

Configure as propriedades Contact Tracing para importar pontuações de risco da plataforma DevvTrace usando a API Devvio.

#### Antes de Iniciar

Certifique-se de ter um nome de usuário e senha de administrador Devvio.

Função necessária: sn_imt_tracing.Wearable_admin ou admin

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

OServiceNow Contact Tracing se integra à plataforma DevvTrace para coletar pontuações de risco do usuário com base nas interações no local de trabalho. Para aproveitar as pontuações de risco de DevvTrace, seus funcionários devem estar usando dispositivos vestíveis compatíveis e você deve ter pontos de acesso para Devvio.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Contact Tracing** > **Administração** > **Propriedades**.
2. Defina os valores da propriedade Contact Tracing relacionados à integração Devvio.

**Propriedades do Contact Tracing para integração Devvio**

| Propriedade | Descrição |
|---|---|
| *sn_imt_tracing.devvio.login.api.endpoint* | Endpoint de API usado para fazer login na instância Devvio e acessar dados DevvTrace. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Propriedade | Descrição |
| --- | --- |
| *sn_imt_tracing.devvio.integration.username* | Devvio nome de usuário do administrador. |
| *sn_imt_tracing.devvio.integration.password* | Devvio senha do administrador. |
| *sn_imt_tracing.devvio.risk.report.api.endpoint* | Devvio Endpoint da API do relatório de risco usado para buscar o relatório de risco e as pontuações. |
| *sn_imt_tracing.devvio.risk.threshold* | O valor do limite de risco para Devvio criação de caso. O valor padrão é 90.<br>○ Se a pontuação de risco for maior ou igual a esse valor, mas menor que 100, o status de integridade será definido como **Sob investigação**.<br>○ Se a pontuação de risco for igual a 100, o status de integridade será definido como **Infectado**, independentemente deste valor. |

3. Clique em **Salvar**.

### Resultado

O relatório de risco de usuários Devvio é atualizado diariamente à meia-noite (00:00) no horário da instância. Novos casos são criados quando as pontuações de risco acionam a Devvio criação de caso. Para esses casos, a origem relatada é definida como **Vestível**. Se um usuário tiver um caso em aberto e sua pontuação de risco for maior ou igual ao valor do limite de risco, o caso será atualizado e uma anotação de trabalho será adicionada.

**Nota:**
Se um usuário com um caso em aberto tiver um status de integridade diferente de **Limpo**, uma anotação de trabalho será adicionada, mas a origem permanecerá inalterada. Se um usuário com um caso em aberto tiver um status de saúde de **Limpo**, seu status de saúde será atualizado para **Sob investigação** ou **Infectado** e uma anotação de trabalho será adicionada. A origem do caso permanece inalterada.

## Recuperando dados do log de acesso Wi-Fi

Contact Tracing fornece as seguintes opções:

- Carregar manualmente dados de uma planilha do Microsoft Excel usando a opção de importação de logs de acesso Wi-Fi
- Obtenha automaticamente os logs de acesso Wi-Fi de sistemas externos usando a opção de integração

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A integração com os seguintes sistemas está disponível:

**Integração com Mist Systems**

Use a API da Mist Systems para importar automaticamente os dados dos logs de acesso Wi-Fi para a tabela de registro de acesso Wi-Fi.

**Integração com Cisco Espaços de ADN**

Importe os dados de acesso Wi-Fi do Cisco AND Spaces para a tabela Registro de acesso Wi-Fi [sn_imt_tracing_wifi_access_register] gerando um relatório de proximidade ou baixando os dados de acesso em uma planilha e carregando-a.

- Planilha do Microsoft Excel: baixe o relatório de proximidade do Cisco ADN Spaces e anexe o arquivo na tarefa de solicitação de diagnóstico.
- Relatório de proximidade: faça login no portal Cisco AND Spaces e gere o relatório de proximidade fornecendo o número da tarefa de solicitação de diagnóstico. O relatório de proximidade que contém os logs de acesso Wi-Fi é publicado na tabela Registro de acesso Wi-Fi.

  Para obter mais informações, consulte Buscar dados de usuário potencialmente expostos de uma fonte de dados.

- Arquivos de dados de acesso Wi-Fi: importe dados de acesso Wi-Fi dos arquivos de um servidor FTP protegido para a tabela de registro de acesso Wi-Fi. O sistema Cisco DNS Spaces carrega esses arquivos de dados brutos que contêm os dados de acesso Wi-Fi todos os dias em um horário programado. Os dados são importados desses arquivos quando você executa a solicitação de diagnóstico para identificar funcionários potencialmente expostos.

  **Nota:**
  O arquivo do servidor SFTP para um dia específico é importado para a tabela de registro de acesso Wi-Fi apenas uma vez. Todas as solicitações de diagnóstico subsequentes usam os dados na tabela para gerar a lista de funcionários potencialmente expostos.

## Adicionar dispositivos vestíveis atribuídos a funcionários

Adicione dispositivos vestíveis, como dispositivos habilitados para Bluetooth LE que são atribuídos aos funcionários para permitir que eles se conectem à rede Wi-Fi em seus locais de trabalho.

### Antes de Iniciar

Os dados do dispositivo vestível são armazenados na tabela Tecnologia vestível [cmdb_ci_Wearable]. A tabela é instalada com a aplicação CMDB CI Class Models disponível em ServiceNow Store. Verifique se a aplicação CMDB CI Class Models está instalada e ativa. Para obter mais informações, consulte CMDB CI Class Models.

Função necessária: sn_imt_tracing.wifi_manager

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você também pode importar os dados de seus dispositivos vestíveis de uma planilha do Excel. Para obter mais informações, consulte Importação fácil de dados de uma lista .

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Contact Tracing** > **Gestão de acesso Wi-Fi** > **Dispositivos vestíveis**.
2. Clique em **Novo** para adicionar detalhes de um novo dispositivo ou selecione um dispositivo existente para editar.
3. No formulário, preencha os seguintes campos obrigatórios para o Contact Tracing.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Formulário de tecnologia vestível

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome exclusivo do dispositivo vestível. |
| Etiqueta do ativo | ID exclusivo para identificar o dispositivo vestível. |
| Atribuído a | Nome do funcionário que está com o dispositivo. |
| Categoria | Categoria do dispositivo. |
| Endereço MAC | Endereço MAC do dispositivo.<br>Siga as etapas em Como configurar o layout do formulário para adicionar este campo ao formulário de vestíveis. |

4. Clique em **Enviar**.

## Criar uma organização e carregar sites

Crie uma organização para a qual você está coletando os logs de acesso Wi-Fi usando a Mist Systems. Depois de criar uma organização, carregue os sites usando um trabalho programado.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_tracing.wifi_admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Cada andar da organização pode ser considerado um local. Cada site pode ser dividido em zonas. Cada zona pode ter vários pontos de acesso Wi-Fi.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Contact Tracing** > **Sistemas de Névoa** > **Organizações**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

### Formulário da organização

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome da organização. |
| ID da Organização | ID exclusivo da organização. Você deve ter a função de administrador de rede para obter o ID da organização. Para obter mais informações, consulte a documentação da Mist Systems. |
| Ativo | Opção para marcar o status de disponibilidade da organização. Se a organização for removida, desmarque esta caixa de seleção. |
| Fornecedor | Sistemas de Névoa |
| Token de API | Token de API gerado para a organização. Você deve ter a função de administrador de rede para obter o token de API. Para obter mais informações, consulte a documentação da Mist Systems. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Clique em **Enviar**.
5. Clique **em Carregar sites**.
   Os sites da organização são obtidos da Mist Systems e exibidos na lista relacionada **Sites**. Posteriormente, o trabalho programado **Carregar sites Mist** é executado no horário configurado e atualiza a lista de sites para cada uma das organizações.

   A opção **habilitada para BLE** ajuda a identificar funcionários potencialmente infectados nos logs de acesso Wi-Fi, correlacionando todos que se conectaram à rede Wi-Fi usando dispositivos Bluetooth LE. Se um site for habilitado para BLE, a caixa de seleção **habilitada** para BLE no formulário Sites será marcada.

### Definir configurações do Cisco AND Spaces para logs de acesso Wi-Fi

Configure a integração do Cisco ADN Spaces para logs de acesso Wi-Fi.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A integração do Cisco com o Espaços do Cisco fornece duas opções para obter os dados de acesso Wi-Fi do Espaços do Cisco para sua instância ServiceNow.

- Gerando e baixando o relatório de proximidade do portal Cisco AND Spaces ou por meio de uma importação manual.
- Importando arquivos de dados brutos de acesso Wi-Fi de um servidor FTP protegido (SFTP). Esses arquivos são carregados do Cisco ADN Spaces todos os dias em um horário programado.

Para especificar qual opção usar, configure a propriedade do sistema *`sn_imt_tracing.wifi_log_cisco_tier`*. Para cada opção, você também deve concluir configurações adicionais.

## Procedimento

1. Conclua as etapas a seguir para usar os dados de acesso Wi-Fi do relatório de proximidade.

   a. Crie um endpoint da aplicação OAuth para o Cisco DNS Spaces e compartilhe o ID do cliente e o segredo do cliente com a Cisco para concluir a integração do lado deles.

      No formulário Registros da aplicação, insira o seguinte URL de retorno de chamada no campo **URL de redirecionamento** com base na região:

      - Região dos EUA: `https://dnaspaces.io/integrations/servicenow`
      - Região da Europa: `https://dnaspaces.eu/integrations/servicenow`

      Para obter mais informações sobre como criar o endpoint da aplicação OAuth e a descrição de outros campos no formulário, consulte Criar um endpoint para que os clientes acessem a instância .

   b. Faça login no portal Cisco DNS Spaces para registrar e autenticar a aplicação para concluir a integração.

   c. Defina o nível de proximidade na propriedade do sistema *`sn_imt_tracing.wifi_proximity_preference`* para considerar a interação do funcionário com um funcionário afetado como possível exposição.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações, consulte Propriedades do sistema para rastrear sistemas no Emergency Exposure Management.

**d.** Revise a inclusão de script `DiagnosticTaskImportUtil` do sistema de base.
A inclusão de script `DiagnosticTaskImportUtil` cria uma fonte de dados do anexo em uma tarefa de solicitação de diagnóstico e importa os dados para a tabela de registro de acesso Wi-Fi [sn_imt_tracing_wifi_access_register].

Para obter mais informações, consulte Inclusões de script .

**2.** Defina as propriedades do sistema para usar os arquivos de dados de acesso Wi-Fi importados do servidor SFTP para a tabela de registro de acesso Wi-Fi.

**a.** Navegar até **Contact Tracing** > **Administração** > **Propriedades**.

**b.** Configure as seguintes propriedades do sistema:

- `sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_server`
- `sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_port`
- `sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_file_path`
- `sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_load_time`
- `sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_username`
- `sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_password`

Para obter mais informações sobre essas propriedades, consulte Propriedades do sistema para rastrear sistemas no Emergency Exposure Management.

**3.** Configure locais de escritório que contenham dispositivos Wi-Fi Cisco.

**a.** Navegar até **Contact Tracing** > **Gestão de acesso Wi-Fi** > **Preferências de diagnóstico de Wi-Fi**.

**b.** Clique **em Gerar preferências de local**.

**c.** Na janela Gerar Preferências de Local, selecione **Usar Cisco ADN Spaces** na lista.

**d.** Clique em **OK**.
Todos os locais com a preferência **Usar Cisco AND Spaces** usam os dados de acesso Wi-Fi do Cisco ADN Spaces.

## O que Fazer Depois

Execute a solicitação de diagnóstico usando os logs de acesso Wi-Fi para um funcionário classificado como positivo para uma condição, como COVID-19, e que seja de um local com uma rede Wi-Fi Cisco. Os logs de acesso Wi-Fi fornecem uma lista de funcionários potencialmente afetados que usaram a mesma rede Wi-Fi que o funcionário afetado. Para obter mais informações sobre como executar a solicitação de diagnóstico, consulte Identificar usuários potencialmente expostos.

### Importar sua planilha de logs de acesso Wi-Fi

Importe logs de acesso Wi-Fi de uma planilha do Excel para a tabela Registro de acesso Wi-Fi.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_tracing.wifi_manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Contact Tracing** > **Gestão de acesso Wi-Fi** > **Registro de acesso Wi-Fi**.
2. Clique **em Importar dados de acesso Wi-Fi**.
3. Na lista Importações de dados programadas, abra **o Registro de acesso Wi-Fi Importação programada**.
4. No campo **Fonte de dados**, abra o registro **Fonte de dados do Registro de acesso Wi-Fi**.
   a. Clique no ícone gerenciar anexos ( ícone ).
   b. Clique em **Escolher arquivo** e selecione o arquivo do Excel de origem.
   c. Clique no link relacionado **Carregar todos os registros** para carregar os dados do Excel.
5. Navegue até o registro Importação programada.
6. Clique em **Executar agora**.
   O processo é executado em segundo plano para carregar dados da tabela Fase de registro de acesso Wi-Fi para a tabela Registro de acesso Wi-Fi.

   **Nota:**
   O número de registros no arquivo Excel de origem afeta o tempo necessário antes que os dados importados estejam disponíveis na tabela de registro de acesso Wi-Fi.

7. **Opcional:** Verifique se os registros de dados foram importados para a tabela Registro de acesso Wi-Fi navegando até **Contact Tracing** > **Gestão de acesso Wi-Fi** > **Registro de acesso Wi-Fi**.

## Usar logs de acesso Wi-Fi da Mist Systems

Identifique funcionários potencialmente expostos usando logs de acesso Wi-Fi da Mist Systems.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_tracing.wifi_admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

ServiceNow Contact Tracing integra-se a um aplicativo externo, Mist Systems, para coletar e processar logs de acesso Wi-Fi para organizações. Para aproveitar os logs de acesso da Mist Systems, você deve ter pontos de acesso Mist instalados em seu local de trabalho.

### Procedimento

1. Configure as propriedades de Wi-Fi Contact Tracing.
   - Por padrão, os dados do ativo estão disponíveis na tabela Computador [cmdb_ci_computer]. Se você estiver usando uma tabela diferente, especifique-a usando a propriedade *`sn_imt_tracing.wifi_client_table`*.
   - Certifique-se de que o endereço MAC esteja preenchido no campo **mac_address** na tabela que tem os dados do ativo.

   Para obter mais informações, consulte Propriedades do sistema para rastrear sistemas no Emergency Exposure Management.
2. Configure as propriedades de Contact Tracing BLE.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Por padrão, os dados do ativo estão disponíveis na tabela Tecnologia vestível [cmdb_ci_Wearable]. Se você estiver usando uma tabela diferente, especifique-a usando a propriedade *sn_imt_tracing.wifi_ble_client_table*.
- Certifique-se de que o endereço MAC esteja preenchido no campo **mac_address** na tabela que tem os dados do ativo.

**Nota:**
A tabela Tecnologia vestível [cmdb_ci_Wearable] é instalada com a aplicação CMDB CI Class Models disponível em ServiceNow Store. Para obter mais informações, consulte CMDB CI Class Models.

Para obter mais informações sobre como adicionar dispositivos habilitados para BLE ou outros dispositivos vestíveis, consulte Adicionar dispositivos vestíveis atribuídos a funcionários.

3. Configure uma organização e carregue sites.
   Para obter mais informações, consulte Configurar uma organização e carregar sites.
4. Indique que os dados de diagnóstico devem ser acessados da Mist Systems.
   a. Navegar até **Contact Tracing** > **Gestão de acesso Wi-Fi** > **Preferências de diagnóstico de Wi-Fi**.
   b. Clique **em Gerar preferências de local**.
   c. Na janela Gerar preferências de local, selecione **Usar integração do Mist** na lista.
   d. Clique em **OK**.
   Os dados do log de acesso para todos os locais serão obtidos dos arquivos de log de acesso da Mist Systems.
5. Se você quiser usar logs de acesso carregados manualmente em vez de logs da Mist Systems para um local específico, crie uma atribuição de local separada.
   a. Clique em **Nova**.
   b. Especifique o local para o qual você deseja definir a preferência de diagnóstico.
   c. Defina o valor de **Preferência** como **Usar carregamento manual**.
   d. Clique em **Enviar**.
6. Execute a solicitação de diagnóstico.
   a. Marque a caixa de seleção **Usar log de acesso Wi-Fi**.
   b. Especifique a data de início e a data de término.
   c. Clique **em Executar diagnóstico**.
   Para obter mais informações sobre como executar uma solicitação de diagnóstico, consulte Executar uma solicitação de diagnóstico.

## Resultado

A Mist Systems identifica os endereços MAC do usuário afetado para a data de início e a data de término especificadas. Os endereços MAC identificam as zonas visitadas pelo funcionário afetado. Funcionários potencialmente expostos que visitaram essas zonas são identificados e exibidos na lista relacionada da solicitação de diagnóstico.

### Usar logs de acesso Wi-Fi importados

Identifique funcionários potencialmente expostos importando manualmente os logs de acesso Wi-Fi para a tabela de registro de acesso Wi-Fi.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_tracing.wifi_admin

### Procedimento

1. Configure as propriedades de Wi-Fi Contact Tracing.
   Por padrão, os dados do ativo estão disponíveis na tabela Computador [cmdb_ci_computer].
   Se você estiver usando uma tabela diferente, especifique-a usando a propriedade `sn_imt_tracing.wifi_client_table`.

   Para obter mais informações, consulte Propriedades do sistema para rastrear sistemas no Emergency Exposure Management.

2. Indique que os dados de diagnóstico devem ser acessados de logs de acesso carregados manualmente.
   a. Navegar até **Contact Tracing** > **Gestão de acesso Wi-Fi** > **Preferências de diagnóstico de Wi-Fi**.
   b. Clique **em Gerar preferências de local**.
   c. Na janela Gerar preferências de local, selecione **Usar carregamento manual** na lista.
   d. Clique em **OK**.
   Os dados do log de acesso para todos os locais serão obtidos dos logs de acesso carregados manualmente.
3. Se você quiser usar logs de acesso da Mist Systems em vez de logs carregados manualmente para um local específico, crie uma atribuição de local separada.
   a. Clique em **Nova**.
   b. Especifique o local para o qual você deseja definir a preferência de diagnóstico.
   c. Defina o valor de **Preferência** como **Usar integração Mist**.
   d. Clique em **Enviar**.
4. Importe logs de acesso Wi-Fi para a tabela de registro de acesso Wi-Fi [sn_imt_tracing_wifi_access_register] usando uma planilha do Excel.
   Para obter mais informações, consulte Importar sua planilha de logs de acesso Wi-Fi.
5. Execute a solicitação de diagnóstico.
   a. Marque a caixa de seleção **Usar log de acesso Wi-Fi**.
   b. Especifique a data de início e a data de término.
   c. Clique **em Executar diagnóstico**.
   Para obter mais informações sobre como executar uma solicitação de diagnóstico, consulte Executar uma solicitação de diagnóstico.

### Resultado

Funcionários potencialmente expostos são exibidos na lista relacionada da solicitação de diagnóstico.

#### Como rastrear contatos de funcionários usando logs diários

Depois que os funcionários começarem a retornar ao local de trabalho, use os logs de contato diários para ajudar a promover a saúde e a segurança de todos os funcionários. Permita que os funcionários enviem uma lista de outros com quem eles entram em contato durante o dia. Envie notificações por push de e-mail e dispositivos móveis aos funcionários para enviar o log de contato do dia.

Rastreie os funcionários que responderam a partir das respostas diárias do log de contatos. Você pode reenviar notificações para funcionários que não responderam para alertá-los sobre o envio do log de contato diário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O log de contato diário do funcionário na aplicação Contact Tracing funciona com a aplicação Emergency Outreach. Para obter mais informações, consulte Emergency Outreach.

Um usuário com a função sn_imt_checkin.checkin_admin para Emergency Outreach pode revisar e modificar a notificação de divulgação do log de contato diário. Para obter mais informações, consulte Configurar uma notificação Emergency Outreach para o log de contato diário.

Um administrador pode modificar a programação associada à notificação de divulgação para configurar o tempo de envio de notificações aos funcionários. Para obter mais informações, consulte Configurar um trabalho programado .

**Nota:**
Se você estiver usando o Portal de serviços usando um sufixo de URL diferente do padrão `/sp`, atualize o mesmo no formulário de log diário para que ele funcione corretamente. Você deve associar o formulário ao catálogo de serviços. Para obter mais informações sobre o Portal de serviços, consulte Criar um portal e, para navegação de página do Portal de serviços, consulte Navegação de página por URL .

### Enviar uma notificação do Outreach para o log de contato diário

Envie uma notificação Emergency Outreach, sob demanda, aos funcionários para solicitar que eles enviem uma lista de colegas de trabalho com quem interagiram em um determinado dia.

#### Antes de Iniciar
Verifique se a aplicação Emergency Outreach está instalada. Para obter detalhes, consulte Como instalar Emergency Outreach.

Os funcionários devem ter o app Now® Mobile instalado em seus telefones para receber notificações por push móveis. Para obter mais informações, consulte Aplicativo Now Mobile.

Função necessária: sn_imt_checkin.checkin_admin ou admin

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Contact Tracing** > **Administração** > **Alertas de log diário**e, em seguida, clique em **Novo**.
2. Na guia **Safe Workplace Audience**, selecione o público-alvo da notificação e clique em **Salvar**.
   - Se você não tiver um público definido, clique em **Novo** e defina um público a partir de listas de usuários, grupos, departamentos, locais e assim por diante. Para obter mais informações, consulte Adicionar público do Safe Workplace.
   - Se você tiver a aplicação Employee Health Screening instalada, a opção **Usar dados da tela de saúde do funcionário** estará disponível. Marque esta caixa de seleção para incluir todos os funcionários liberados na triagem de saúde para entrar nas instalações. Para obter mais informações, consulte Employee Health Screening.
   - Se você tiver a aplicação Workplace Core instalada, a opção **Dados de reserva do local de trabalho do usuário** estará disponível. Marque esta caixa de seleção para incluir todos os funcionários com reservas confirmadas ou aprovadas para esse dia. Para obter mais informações, consulte Workplace Core.
3. Na guia **Configuração de conteúdo**, selecione uma notificação no campo **Notificação** e escolha como enviar a notificação.
   - Para enviar a notificação por e-mail, marque a caixa de seleção Notificação por e- **mail**.
   - Para enviar uma notificação por push móvel, marque a caixa de seleção Notificação por **push do Now Mobile**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Esta caixa de seleção ficará ativa se o plug-in ServiceNow NowMobile App Screens and Applet Launcher (com.glide.mobile-employee) estiver ativado. O conteúdo da notificação por push aparece quando a caixa de seleção está ativa e você pode modificá-la.

As notificações por push usam o dispositivo de notificação da aplicação de solicitação ServiceNow. Quando um usuário registra seu aplicativo para celular em uma instância, esse dispositivo de notificação é criado automaticamente em suas preferências de notificação. Certifique-se de que este dispositivo esteja ativo para os usuários que você deseja que recebam a notificação por push.

4. Revise o conteúdo da mensagem.
   - Para notificações por e-mail, revise o assunto e o corpo do e-mail e modifique-os, se necessário.
   - Para mensagens por push, revise os detalhes da mensagem.
5. Clique em **Atualizar**.
   As mudanças na configuração do público-alvo e do conteúdo são salvas.
6. Para enviar a notificação, clique em **quando executar**.
7. Mantenha o modo padrão **Nenhum** e clique em **Enviar notificação**.

### Resultado
A notificação é enviada ao público selecionado.

### O que Fazer Depois
Analisar respostas de log diárias para ver quem respondeu à notificação.

## Enviar uma lista de contatos dos com os quais você interagiu no local de trabalho

Envie uma lista de com quem você entrou em contato no local de trabalho para ajudar sua organização a identificar funcionários no local que podem ter estado em contato com um colega de trabalho potencialmente exposto.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_imt_checkin.dailylog_user

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se você estiver entre os funcionários que retornaram ao local de trabalho, receberá notificações por push de dispositivos móveis ou e-mail para enviar uma lista de com quem você entrou em contato no local de trabalho. Você pode clicar no link disponível na notificação para enviar o log de contato diário.

### Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Contact Tracing** > **Log de contato diário** > **Meus Contatos Diários**.
2. No campo **Lista de indivíduos**, pesquise e selecione os funcionários com os quais você interagiu.
   A lista de **Detalhes de contato** é exibida, listando os nomes dos funcionários e seus IDs de e-mail conforme você os seleciona.
3. **Opcional:** No campo **Indivíduos adicionais (incluindo visitantes, prestadores de serviços etc.) e interações**, insira os nomes de outras pessoas com quem você interagiu durante o dia.
4. **Opcional:** Revise os funcionários que você adicionou na lista de **Detalhes de contato**.
   Pode haver muitos funcionários com o mesmo nome, mas esses funcionários devem ter um ID de e-mail distinto.



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Para remover qualquer seleção incorreta, clique no x ao lado do nome do funcionário no campo **Lista de indivíduos**.
6. Clique em **Enviar**.

### Enviar o log de contato diário de um telefone celular

Se você receber uma notificação por push móvel para enviar o log de contato diário, poderá enviar uma lista de com quem interagiu em um dia.

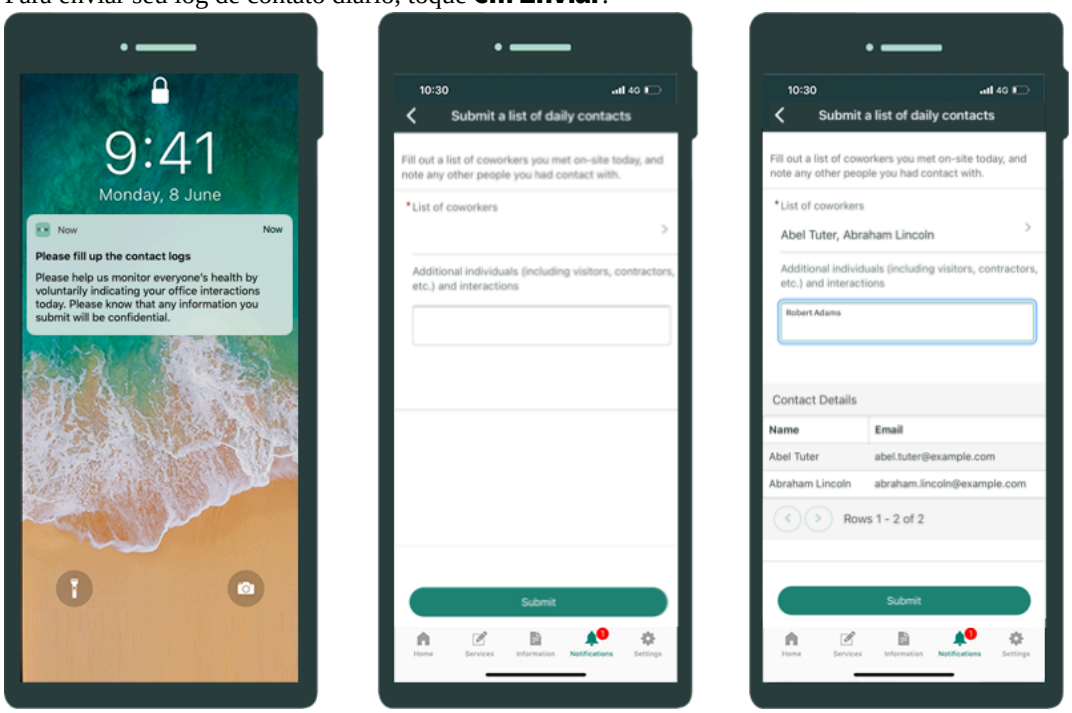
#### Antes de Iniciar

Para receber notificações por push móveis, você deve ter o Now® Mobile app.

Função necessária: sn_imt_checkin.dailylog_user

#### Procedimento

1. Toque na notificação para abrir a mensagem.
2. Na mensagem, toque em **Selecionar pessoas que você encontrou**.
3. Pesquise e selecione os funcionários no campo **Lista de indivíduos**.
   A lista de Detalhes de contato aparece listando os nomes dos funcionários e seus IDs de e-mail conforme você os seleciona.
4. **Opcional:** No campo **Indivíduos adicionais (incluindo visitantes, prestadores de serviços etc.) e interações**, insira os nomes de outras pessoas com quem você interagiu durante o dia.
5. **Opcional:** Revise os funcionários que você adicionou à lista de **Detalhes de contato**.
   Pode haver muitos funcionários com o mesmo nome, mas esses funcionários devem ter um ID de e-mail distinto.
6. Para remover qualquer seleção incorreta, clique no x ao lado do nome do funcionário no campo **Lista de indivíduos**.
7. Para enviar seu log de contato diário, toque **em Enviar**.




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Resultado
Depois de responder à notificação, um registro da sua resposta é atualizado. Suas informações pessoais estão seguras. Somente a equipe que gerencia os logs de contato diários tem acesso à sua resposta.

#### Analisar respostas de log diárias

Analise as respostas diárias do log de contato de funcionários que receberam uma notificação por push solicitando uma lista de contatos com os quais interagiram no local de trabalho.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_imt_checkin.checkin_admin ou sn_imt_tracing.admin

### Procedimento

Navegar até **Todos** > **Contact Tracing** > **Log de contato diário** > **Logs de contato**.
As respostas às notificações são listadas na lista Confirmações de log diário. Como os funcionários respondem à notificação enviando seu log de contato diário, seus registros são atualizados com o status de confirmação.

- Se os funcionários responderam, o status será **Reconhecido**.
- Se os funcionários ainda não responderam, o status será **Não confirmado**.

O campo **Contagem de notificações** mostra o número de vezes que a notificação é enviada aos funcionários que ainda não responderam. Você pode enviar a notificação novamente somente para funcionários que ainda não responderam.

#### Como gerenciar casos para acompanhamento com contatos potencialmente expostos

Quando um funcionário que retorna ao local de trabalho é classificado como positivo para uma condição, como COVID-19, o gerente de caso cria um caso para identificar e acompanhar os contatos potencialmente expostos.

## Execute a solicitação de diagnóstico para identificar contatos potencialmente expostos

A solicitação de diagnóstico ajuda a gerar um relatório de todos os funcionários no local que podem ter estado em contato com um funcionário afetado.

Se for confirmado que algum funcionário foi afetado por uma doença infecciosa, envie o nome do funcionário para o gerente de caso para criar um caso.

**Nota:**
Para proteger a privacidade do funcionário afetado, você pode marcar um caso como confidencial.

## Processo de gestão de casos

O gerente de caso configura um caso para um funcionário que pode ter sido exposto a qualquer doença infecciosa.

1. Crie um caso para um funcionário afetado.
2. Execute uma solicitação de diagnóstico para identificar todos os contatos potencialmente expostos por meio de vários sistemas de rastreamento, como localização do local de trabalho, turnos e reservas no local de trabalho, reuniões, dados de inserção do crachá do funcionárioe dados de acesso Wi-Fi. Para obter mais informações, consulte Identificar usuários potencialmente expostos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Envie uma notificação de divulgação para contatos potencialmente expostos para notificá-los sobre uma possível exposição de um funcionário afetado.
4. Crie tarefas de caso para acompanhar esses contatos potencialmente expostos para avaliar seu estado de saúde usando perguntas de pesquisa predefinidas.

## Criação de caso automatizada

Você deve ter a aplicação Emergency Self Report instalada para que a criação automática de caso funcione. Para obter mais informações, consulte Configurar Emergency Self Report..

Se um funcionário for relatado como em quarentena por meio da opção de autorrelato na aplicação Emergency Self Report, um caso será criado automaticamente para o funcionário. O caso será criado automaticamente somente se o funcionário não tiver nenhum caso ativo no momento do autorrelatório.

Se o funcionário tiver um caso ativo, uma anotação de trabalho será adicionada ao caso para que o gerente de caso tome as medidas apropriadas, se necessário.

O fluxo **de criação de caso automatizado a partir do autorrelatório do funcionário** é instalado com Contact Tracing. O administrador de rastreamento de contato pode revisar e configurar o fluxo do sistema de base usando o Flow Designer .

## Criação de tarefa de caso automatizada ao adicionar um contato potencialmente exposto

Quando um gerente de caso adiciona um contato potencialmente exposto a um caso, uma tarefa de caso é criada automaticamente. Por padrão, essas tarefas de caso são atribuídas ao gerente de caso e o gerente de caso pode atribuí-las a um rastreador de contato para acompanhar o funcionário.

**Nota:**
A criação de tarefa de caso ocorre automaticamente somente se a propriedade `sn_imt_tracing.auto_create_case_tasks` estiver definida como **Sim**, a configuração padrão.

O fluxo de trabalho **Criar tarefas de caso para contatos expostos** é instalado com Contact Tracing. O administrador de rastreamento de contato pode revisar e modificar o fluxo do sistema de base usando o Flow Designer.

## Entrega de divulgação de SMS automatizada para contatos potencialmente expostos

Para aproveitar as vantagens da entrega de alcance automático de SMS, você deve ter o Virtual Agent instalado e configurado para uso com SMS e Twilio. Para obter mais informações sobre este recurso, consulte Virtual Agent conversas para Contact Tracing.

Quando um usuário é adicionado a uma tarefa de caso como um contato potencialmente exposto, ele recebe automaticamente uma notificação por SMS para responder às perguntas da Pesquisa de tarefa de caso de exposição.

**Nota:**
As notificações por SMS serão enviadas automaticamente somente se o `sn_imt_tracing.enable_sms_exposure_survey` estiver definido como **Sim**. Quando desabilitado (a configuração padrão), você pode enviar uma pesquisa por SMS enquanto trabalha em uma tarefa de caso, clicando no botão **Enviar pesquisa por SMS**.



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Visualização de contatos potencialmente expostos

Contact Tracing fornece visualização interativa para exibir os contatos potencialmente expostos em um caso. A visualização permite que os gerentes de caso avaliem rapidamente os dados de rastreamento de contato em uma única página. A visualização de contatos potencialmente expostos inclui as seguintes opções:

- Exibir contatos potencialmente expostos com a origem de exposição graficamente
- Faça uma busca detalhada no próximo nível de exposições para identificar rapidamente a gravidade da exposição do funcionário afetado
- Criar e exibir casos e tarefas para contatos potencialmente expostos
- Alterar o status da investigação de contatos potencialmente expostos
- Filtrar a exibição por status ou origem de exposição, ou ambos

## Exibir métricas de caso no ServiceNow Painel do Safe Workplace

Se você tiver a aplicação Painel do Safe Workplace instalada, poderá exibir as tendências dos seguintes dados ao longo de um determinado período para um campus ou local:

- Número de casos ativos
- Número de contatos potencialmente expostos

Para obter mais informações, consulte Painel do Safe Workplace.

Você também pode configurar o tipo de alerta para determinar quando o número de casos ativos está acima do limite em um campus ou local específico. Para obter mais informações, consulte Tipos de alerta usados com o Painel do Safe Workplace.

### Criar um caso para um funcionário afetado

Como gerente de caso, crie um caso para um funcionário afetado identificar e acompanhar outros funcionários que possam ter entrado em contato com o funcionário afetado.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: sn_imt_tracing.case_manager

**Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa**

> **Importante:**
> Só pode haver um caso ativo para um funcionário afetado. Você pode criar um novo caso para o mesmo funcionário somente se o caso ativo for encerrado ou cancelado.

Se o Emergency Self Report Se a aplicação estiver instalada e um funcionário for relatado em quarentena por meio da opção de autodeclaração, o sistema criará um caso automaticamente. Se houver um caso ativo para o funcionário no momento do relatório, uma anotação de trabalho será adicionada a esse caso.

**Procedimento**

1. Navegar até **Todos** > **Contact Tracing** > **Gestão de casos** > **Criar novo caso**.
2. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Formulário de caso

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Pessoa relatada | Nome do funcionário afetado. |
| Local | Local do funcionário afetado. |
| Data relatada | A data em que a pessoa foi relatada como afetada. |
| Origem relatada | Origem da qual o funcionário foi relatado como afetado, como por meio de triagem de saúde, autorrelato ou localização. |
| Gerente de caso | Usuário atribuído para trabalhar no caso.<br>Usuários que têm a função sn_imt_tracing.case_manager são listados.<br>**Nota:** Se um caso tiver sido criado automaticamente quando o funcionário relatou estar em quarentena, o campo do gerente de caso ficará vazio. Os gerentes de caso podem atribuir o caso a eles próprios ou a qualquer outro gerente de caso. Somente o gerente de caso atribuído pode trabalhar no caso. |
| Estado do do caso | Estado atual do caso. |
| Data de início do caso | A data em que o caso é criado. |
| Data de término do caso | A data em que o caso é encerrado. |
| Lista de observação | Outros usuários que precisam saber sobre o status do caso. |
| Confidencial | Opção para manter o caso confidencial para proteger a privacidade do usuário afetado.<br>Um caso confidencial pode ser acessado somente pelo gerente de caso e pelos usuários adicionados ao campo **Lista** de observação. |

3. Clique em **Enviar**.

### Resultado

Um caso para o funcionário afetado é criado. Se as notificações estiverem habilitadas, o gerente de caso atribuído ao caso será notificado por e-mail.

Um registro de contato exposto é criado para a pessoa relatada com o status de saúde padrão definido como Infectado.

A seção de visualização de contatos expostos é exibida.

As seguintes listas relacionadas aparecem no caso:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Solicitações de diagnóstico: usadas para solicitar um relatório de diagnóstico para identificar todos os funcionários afetados.
- Contatos expostos: contatos potencialmente expostos para acompanhamento sobre seu estado de saúde.
- Tarefas de caso: as tarefas criadas para cada contato potencialmente exposto para rastrear o acompanhamento.
- Anotações: anotações que contêm os nomes dos indivíduos enviados nos logs de contato diários pelo funcionário afetado durante o período especificado para o caso. Se a data de término não for especificada no caso, todas as anotações de log diárias enviadas pelo funcionário afetado após a data de início do caso serão listadas.

### O que Fazer Depois

Execute a solicitação de diagnóstico para identificar todos os funcionários potencialmente expostos e adicione-os ao caso para acompanhamento.

Você também pode adicionar contatos potencialmente expostos ao caso manualmente a partir da lista relacionada Contatos expostos.

Se você tiver o Painel do Safe Workplace Com o aplicativo instalado, você pode exibir uma tendência de casos ativos e contatos potencialmente expostos ao longo de um determinado período para um campus ou local no painel.

## Identificar contatos potencialmente expostos

Como gerente de caso, execute a solicitação de diagnóstico para identificar outros funcionários que podem ter entrado em contato com o funcionário afetado.

### Antes de Iniciar

A função de solicitação de diagnóstico está disponível na aplicação Emergency Exposure Management. Verifique se a aplicação Emergency Exposure Management está instalada.

Função necessária: sn_imt_tracing.case_manager

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

**Nota:**
Você não pode criar ou executar uma solicitação de diagnóstico para funcionários afetados que não consentiram em usar seus dados para rastreamento de contato. Para obter mais informações, consulte Consentimento de privacidade do usuário para Contact Tracing.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Contact Tracing** > **Gestão de casos** > **Casos atribuídos a mim**.
2. Abra um caso na lista de casos atribuídos.
3. Se o caso tiver sido atribuído recentemente a você, clique em **Iniciar trabalho**.
   O estado do caso é atualizado para Trabalho em andamento.
4. Na lista relacionada Solicitações de diagnóstico, clique em **Novo**.
   Os detalhes do usuário afetado são preenchidos previamente nos respectivos campos do registro do caso.
5. No formulário de solicitação de diagnóstico, execute a solicitação de diagnóstico no funcionário afetado para identificar outros funcionários potencialmente expostos e adicione-os ao caso.

   a. Selecione um ou mais sistemas de rastreamento e um intervalo de datas.

   b. Clique em **Salvar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Clique **em Executar diagnóstico**.
Os funcionários potencialmente expostos, com base nos sistemas de rastreamento deselecionados, estão listados na lista relacionada Todos os usuários afetados no formulário de solicitação de diagnóstico.

d. Selecione usuários na lista relacionada Todos os usuários afetados e selecione a opção **Adicionar usuários ao caso** na lista Ações nas linhas selecionadas.

Para obter mais informações sobre como executar uma solicitação de diagnóstico, consulte Executar uma solicitação de diagnóstico.

6. **Opcional:** Se você souber de outros funcionários além dos funcionários identificados no diagnóstico, clique em **Novo** na lista Contatos expostos e adicione-os como contatos potencialmente expostos.

### Resultado

Os usuários selecionados na lista relacionada Todos os usuários afetados no formulário Solicitação de diagnóstico são adicionados à lista relacionada Contatos expostos no formulário Caso.
Se a criação automática de tarefa de caso estiver habilitada pela configuração de propriedade do sistema *sn_imt_tracing.auto_create_case_tasks*, uma tarefa de caso será criada para cada contato potencialmente exposto adicionado ao caso. Essas tarefas de caso criadas automaticamente são atribuídas ao gerente de caso por padrão. Na lista relacionada Tarefas de caso, o gerente de caso pode atribuí-las a um rastreador de contato.

**Nota:**
Se um funcionário potencialmente exposto adicionado ao caso tiver um caso ativo, o estado de saúde do funcionário no registro de contato exposto atual será definido automaticamente a partir do registro de contato exposto correspondente do caso ativo.

Esses contatos potencialmente expostos também aparecem na seção de visualização de contatos expostos. Para obter mais informações, consulte Como trabalhar em um caso por meio da visualização de rastreamento de contato.

Se você tiver a aplicação Employee Readiness Core instalada e um requisito de saúde e segurança para os contatos potencialmente expostos ativado, um registro será criado com o status do requisito como Não liberado para esses funcionários potencialmente expostos.

### O que Fazer Depois

Enviar notificação para contatos potencialmente expostos em um caso.

Se a criação automática de tarefa de caso estiver desabilitada, crie uma tarefa de caso para cada contato exposto.

## Enviar notificação para contatos potencialmente expostos em um caso

Como gerente de caso, envie uma notificação de divulgação aos funcionários potencialmente expostos para notificá-los sobre uma possível exposição de um funcionário afetado.

### Antes de Iniciar

Certifique-se de que o administrador tenha criado uma notificação de divulgação que você possa enviar para contatos potencialmente expostos no caso. Para criar uma notificação de alcance, a aplicação ServiceNow Emergency Outreach deve estar instalada e ativa. Para obter mais informações, consulte Emergency Outreach.

Função necessária: sn_imt_tracing.case_manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Contact Tracing** > **Gestão de casos** > **Casos atribuídos a mim**.
2. Abra um caso para enviar uma notificação a contatos potencialmente expostos.
3. Na lista relacionada Contatos expostos, selecione os funcionários para os quais você deseja enviar uma notificação.
   Se necessário, você pode enviar uma notificação para um contato mais de uma vez.
4. Na lista Ações nas linhas selecionadas, selecione **Enviar aviso de exposição**.
5. Na caixa de diálogo Enviar aviso de exposição, selecione uma notificação de divulgação e clique em **Enviar**.

### Resultado

Uma notificação por e-mail é enviada aos contatos selecionados. A coluna **Data de envio do aviso** dos contatos selecionados na lista Contatos expostos é atualizada para a data atual.

Você pode revisar as notificações navegando até **Emergency Outreach** > **Exibir alcances** e abrir a notificação de divulgação.

### O que Fazer Depois

Crie uma tarefa de caso para cada contato exposto.

## Criar uma tarefa de caso para acompanhamento de um funcionário exposto

Como gerente de caso, crie tarefas de caso para funcionários potencialmente expostos. Atribua essas tarefas aos rastreadores de contato para acompanhá-los para avaliar seu estado de saúde.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_tracing.case_manager

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A propriedade *sn_imt_tracing.auto_create_case_tasks*, habilitada por padrão, e o fluxo de trabalho **Criar tarefas de caso para contatos expostos** causam a criação automática de tarefas de caso quando funcionários potencialmente expostos são adicionados a um caso. Se o administrador tiver definido a propriedade como *Não*, você deverá adicionar uma tarefa de caso para funcionários potencialmente expostos adicionados a um caso.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Contact Tracing** > **Gestão de casos** > **Casos atribuídos a mim**.
2. Abra um caso para criar tarefas de caso para os contatos potencialmente expostos.
3. Na lista relacionada Contatos expostos, selecione os funcionários para os quais você deseja criar tarefas de caso.
4. Na lista Ações nas linhas selecionadas, selecione **Criar tarefa**.
   Uma tarefa para cada contato exposto selecionado é criada e disponibilizada na lista relacionada Tarefas de caso. Para adicionar uma tarefa de caso para um usuário que não está na lista de contatos expostos, clique em **Novo** na lista relacionada Tarefas de caso. Após a criação da tarefa, o usuário é adicionado à lista relacionada de Contatos expostos.
5. Na lista relacionada Tarefas de caso, atualize os seguintes campos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Clique duas vezes no campo **Prazo** e selecione a data em que a tarefa deve ser concluída.

b. Clique duas vezes no campo **Atribuído a** e selecione um usuário para trabalhar na tarefa.

Se as notificações estiverem habilitadas, os rastreadores de contato serão notificados por e-mail.

**Nota:**
Para atualizar várias tarefas na lista, clique em um campo, mantenha pressionada a tecla Shift e pressione a tecla de seta para baixo ou seta para cima. Pressione a tecla Enter para abrir o editor de lista e inserir os valores apropriados.

### Resultado
As tarefas de caso são criadas e atribuídas aos rastreadores de contato para acompanhar o estado de saúde dos funcionários expostos.

### O que Fazer Depois
Os rastreadores de contato podem começar a trabalhar nas tarefas acompanhando os contatos expostos sobre seu estado de saúde.

## Acompanhamento de contatos potencialmente expostos

Como proprietário de tarefa de caso, entre em contato com usuários potencialmente expostos para acompanhar seu estado de saúde usando as instruções predefinidas e as perguntas da pesquisa.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_imt_tracing.contact_tracer

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O gerente de caso define instruções para os rastreadores de contato usarem no acompanhamento de usuários potencialmente expostos, como a frequência de acompanhamento. Os rastreadores de contato devem seguir estas instruções para trabalhar nas tarefas atribuídas.
A Pesquisa de tarefa de caso de exposição está disponível para os rastreadores de contato usarem para avaliar o estado de integridade do contato exposto. O administrador pode revisar e modificar a pesquisa. Para obter mais informações, consulte Designer de pesquisa .

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Contact Tracing** > **Gestão de casos** > **Tarefas de Caso**.
2. Abra uma tarefa da lista.
3. Para começar a trabalhar em uma tarefa recém-atribuída, clique em **Iniciar trabalho**.
   O estado da tarefa de caso é atualizado para Trabalho em andamento.
4. Faça o acompanhamento com o contato potencialmente exposto especificado no campo **Usuário** de uma das seguintes maneiras:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Entre em contato com o usuário ligando ou enviando um e-mail com as perguntas especificadas na pesquisa clicando em **Responder pesquisa**.
- Envie a pesquisa via SMS para que o usuário responda via SMS clicando em **Enviar pesquisa por SMS,** se disponível.

**Nota:**
Você deve ter Virtual Agent instalado e configurado para uso com SMS e Twilio para concluir a entrega de extensão de SMS. Para obter mais informações sobre este recurso, consulte Virtual Agent conversas para Contact Tracing.

Cada resultado de acompanhamento é adicionado à lista relacionada Resultados da pesquisa.

**Nota:**
Esses resultados de acompanhamento podem ser exibidos somente pelo rastreador de contato a quem a tarefa de caso foi atribuída, pelo gerente de caso e pelo administrador de rastreamento de contato.

5. Atualize o estado de saúde final do contato potencialmente exposto no campo **Resultado** ao concluir o número necessário de acompanhamentos.
   - Se o contato potencialmente exposto relatar sintomas positivos da doença, selecione **Infectado**.
   - Se o contato potencialmente exposto relatar normal, selecione **Limpo**.

**Nota:**
O status de saúde de um contato exposto e o campo **Resultado** são atualizados quando são feitas mudanças em qualquer um dos itens. Se houver várias tarefas de caso em aberto para um contato exposto, o status de integridade em todas as tarefas será atualizado para corresponder ao resultado da tarefa de caso modificada mais recentemente.

6. Clique **em Fechar tarefa**.

### Resultado
A tarefa de caso está fechada. Se as notificações estiverem habilitadas, o gerente de caso será notificado por e-mail.

### O que Fazer Depois
O gerente de caso pode revisar a tarefa encerrada e atualizar o status de integridade do usuário exposto de acordo com o valor do resultado.

**Nota:**
O gerente de caso pode atualizar o estado de saúde de um contato exposto somente se não houver nenhum caso ativo para o usuário.

Se Employee Readiness Core estiver instalado e o requisito de contatos potencialmente expostos estiver ativado, o status do requisito de saúde e segurança do usuário também será atualizado.

Depois que todas as tarefas de caso do caso forem encerradas, o gerente de caso poderá encerrar o caso.

#### Como trabalhar em um caso por meio da visualização de rastreamento de contato

A visualização de rastreamento de contato em um caso é uma representação gráfica do usuário afetado e dos contatos potencialmente expostos.

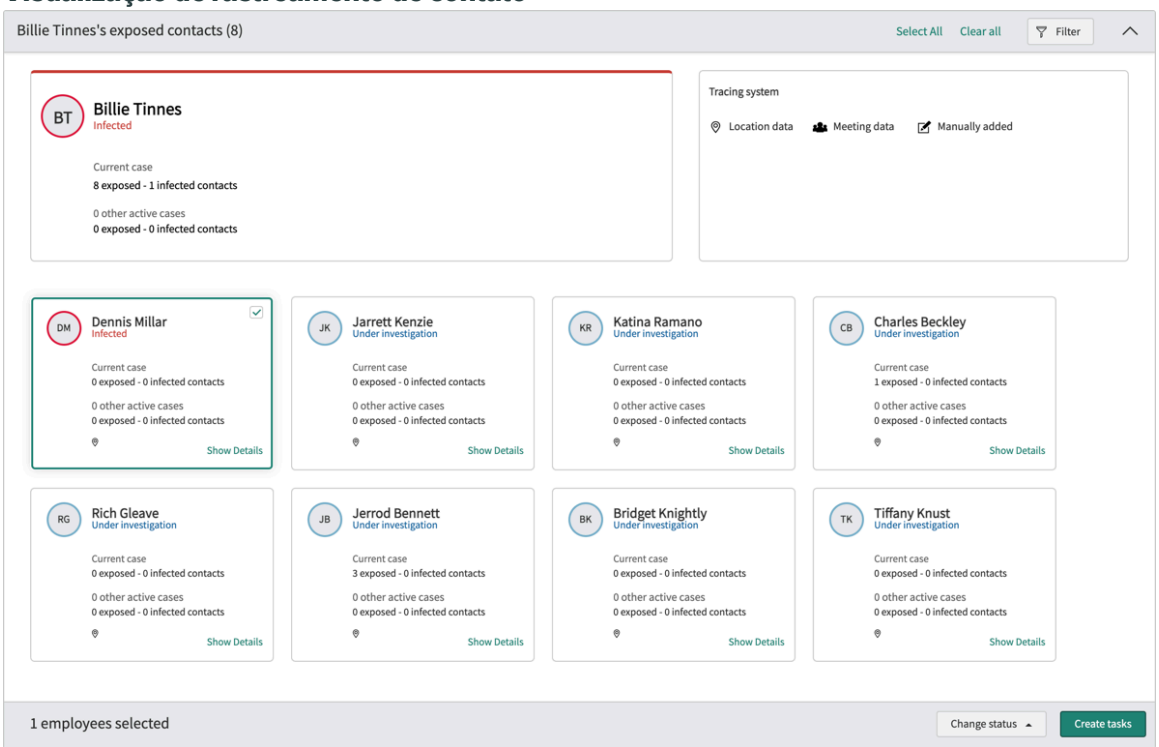
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Sobre a visualização do Contact Tracing

A visualização de rastreamento de contato disponível no formulário de caso fornece várias opções com base no status dos contatos potencialmente expostos. Ao trabalhar em um caso, o gerente de caso pode usar esta visualização para exibir todos os contatos potencialmente expostos adicionados ao caso, seu status, detalhar os próximos dois níveis de possíveis exposições e executar uma ação conforme necessário.

### Visualização de rastreamento de contato




Cada cartão representa um contato potencialmente exposto que pode ter sido potencialmente afetado pelo usuário afetado. Você pode exibir quantos contatos potencialmente expostos e infectados os usuários têm para o caso atual (em que eles são a pessoa relatada) e os totais de outros casos ativos em que estão.

**Nota:**
Os totais de outros casos ativos não incluem números do caso atual de um usuário.

Por exemplo, considere o caso de um funcionário de amostra, o funcionário A. O funcionário tem cinco contatos potencialmente expostos e um deles está infectado. Um dos contatos potencialmente expostos do funcionário A, o funcionário B, tem três contatos potencialmente expostos do caso atual. Nenhum dos contatos do funcionário B está infectado. O funcionário B também é um contato potencialmente exposto em outros dois casos. O cartão do funcionário B fornece o número total de contatos potencialmente expostos nesses casos e quantos estão infectados.

Para revisar os detalhes sobre o caso atual de um contato potencialmente exposto, clique em **Mostrar detalhes**. Para navegar até os casos em que o contato é um contato potencialmente exposto, clique em **outros casos ativos**.

**Dica:**
Use a opção **Filtrar** para exibir uma lista filtrada de cartões, como por status ou origem de exposição.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Opções de visualização

Selecione um cartão para exibir várias opções no cartão com base no status do contato exposto.

Você pode mudar o status de integridade ou criar tarefas de caso para vários contatos potencialmente expostos em uma etapa. Selecione todos os cartões clicando em **Selecionar tudo**ou selecione alguns cartões apontando para um cartão e marcando a caixa de seleção. Atualizar o estado de saúde de um contato exposto atualiza seu estado de saúde e o resultado em todas as tarefas de caso em aberto nas quais ele está incluído como um contato exposto.

### Contatos expostos e opções disponíveis

| Status do contato exposto | Opções disponíveis no cartão |
|---|---|
| **Sob investigação**<br><br>O usuário está sendo contatado sobre o estado de saúde. | • Exibir detalhes básicos do usuário, como ID de e-mail e local.<br>• Exiba quantos contatos potencialmente expostos e infectados os usuários têm para o caso atual e todos os outros casos ativos em que o usuário está.<br>• Navegue até os outros casos ativos de um usuário.<br>• Crie uma tarefa para acompanhamento.<br>• Crie um caso.<br>• Exibir contatos potencialmente expostos que podem ter estado em contato com o usuário selecionado. |
| **Infectado**<br><br>O usuário foi classificado como positivo para uma condição, como COVID-19. | • Exibir detalhes básicos do usuário, como ID de e-mail e local.<br>• Exiba quantos contatos potencialmente expostos e infectados os usuários têm para o caso atual e todos os outros casos ativos em que o usuário está.<br>• Navegue até os outros casos ativos de um usuário.<br>• Crie uma tarefa para acompanhamento.<br>• Crie um caso se nenhum caso tiver sido criado ainda.<br>• Exiba o caso se um caso já tiver sido criado.<br>• Exibir contatos potencialmente expostos que podem ter estado em contato com o usuário selecionado.<br>• Altere o status. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Contatos expostos e opções disponíveis**

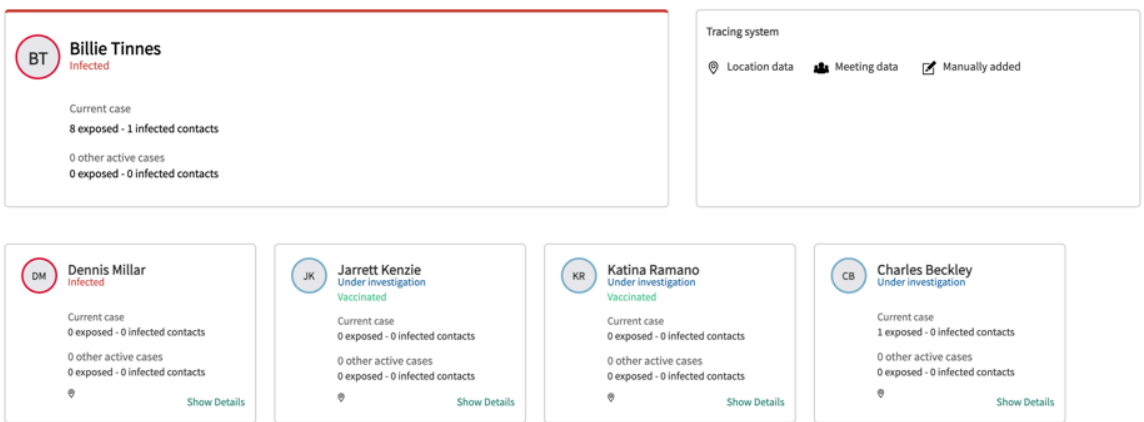
| Status do contato exposto | Opções disponíveis no cartão |
|---|---|
| **Liberado(a)**<br><br>O usuário foi relatado como seguro. | • Exibir detalhes básicos do usuário, como ID de e-mail e local.<br>• Exiba quantos contatos potencialmente expostos e infectados os usuários têm para o caso atual e todos os outros casos ativos em que o usuário está.<br>• Navegue até os outros casos ativos de um usuário.<br>• Crie uma tarefa para acompanhamento.<br>• Crie um caso se nenhum caso tiver sido criado ainda.<br>• Altere o status. |

## Status de vacinação na visualização de rastreamento de contato

Organizações com a aplicação Contact Tracing e Vaccination Status podem exibir os status de vacinação na lista **Contatos expostos** e na visualização de rastreamento de contato. O rótulo **Vacinado** em um cartão indica que o usuário está vacinado.

Para obter mais informações, consulte Configurar a visualização de rastreamento de contato para mostrar o status da vacinação.

**Contatos potencialmente expostos com status vacinado**




**Visualização de rastreamento de contato Recursos do status de vacinação**

| Recurso | Descrição |
|---|---|
| Status vacinado | Os gerentes de caso com a função Vaccination Status sn_imt_vaccine.vaccine_profile_reader podem ver o seguinte: |

Tradução automática

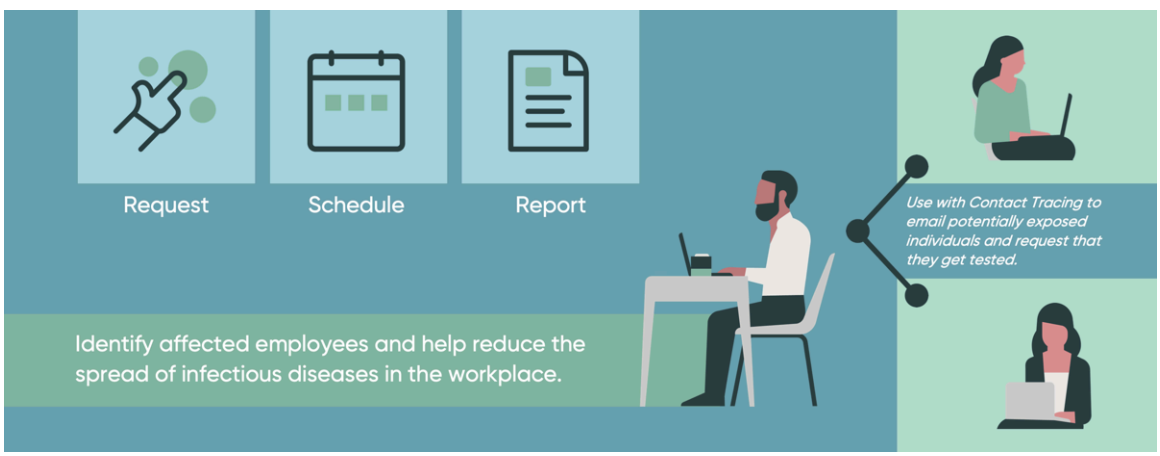
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Visualização de rastreamento de contato Recursos do status de vacinação**

| Recurso | Descrição |
|---|---|
| | • O status **vacinado** exibido para contatos vacinados.<br>• A coluna **Vacinado** aparece na lista **Contatos expostos** com valores **Verdadeiro** ou **Falso**. |
| Filtro de vacinação | Os gerentes de caso com a função sn_imt_vaccine.vaccine_profile_reader podem filtrar os contatos expostos com base em seu status vacinal. Na visualização de rastreamento de contato, clique em **Filtrar**. Marque a caixa de seleção **Vacinados** para ocultar os contatos que não estão vacinados. Desmarque a caixa de seleção para remover o filtro e mostrar todos os contatos.<br>**Nota:**<br>O filtro **Vacinado** fica visível para os gerentes de caso sem a função sn_imt_vaccine.vaccine_profile_reader, mas não revela nenhum dado de vacinação. Marcar a caixa de seleção (sem a função) oculta todos os contatos como se nenhum deles tivesse sido vacinado porque o usuário não tem as permissões necessárias para ver os status de vacinação. |

## Testes de saúde e segurança

Simplifique o processo de teste de saúde dos funcionários para ajudar os empregadores a reduzir a propagação de doenças infecciosas no local de trabalho.




A aplicação ServiceNow® Testes de saúde e segurança simplifica o processo de teste de saúde do funcionário para identificar os funcionários afetados e ajudar a reduzir a propagação de doenças infecciosas no local de trabalho. Ele fornece aos empregadores, quando eles são legalmente obrigados ou autorizados a usá-los, com duas opções: solicitar que os funcionários façam o teste ou permitir que os funcionários solicitem testes de saúde opcionais ao serem notificados de possível exposição a uma doença contagiosa, como a COVID-19.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os funcionários podem enviar preferências de teste de integridade, como tipo de teste e data e local de teste preferenciais. Os administradores podem usar os formulários de solicitação do funcionário para coordenar a disponibilidade e a programação dos testes. Após a conclusão do teste de saúde, os funcionários podem usar Testes de saúde e segurança para fornecer um resultado de teste que atenda ao requisito de saúde e segurança do empregador, liberando o funcionário para um retorno seguro ao local de trabalho.

## Usar com outras aplicações Safe Workplace Suite

Testes de Saúde e segurança

## Safe Workplace Suite para clientes federais

Os clientes federais que usam ambientes IL4 ou FedRAMP verão as aplicações Safe Workplace Suite prontas e disponíveis para instalação em suas instâncias de não produção sem precisar fazer solicitações especiais. As licenças são necessárias para usar aplicações Safe Workplace Suite em instâncias de produção. Os clientes são responsáveis por configurar os aplicativos para atender às regulamentações e diretrizes federais dos EUA.

### Instruções de instalação para ambientes federais e auto-hospedados

| Tipo | Instruções |
|---|---|
| Comercial no local | Visite o ServiceNow® Store para baixar e instalar a aplicação. |
| Federal hospedado | Veja o Downloads federais para o Emergency Response Management e Safe Workplace Suite Aplicativos [KB0030260] artigo no Help Center da Store para obter mais informações. |
| Federal no local | Se você é um cliente federal no local e deseja instalar esta aplicação, entre em contato com seu representante de vendas ou abra um Now Support ou tíquete HIWAVE. No tíquete, solicite que seja roteado para a equipe SHOT.<br><br>Veja o Downloads federais para o Emergency Response Management e Safe Workplace Suite Aplicativos [KB0030260] artigo no Help Center da Store para obter mais informações. |
| No local | Veja o Downloads comerciais para o Emergency Response Management e Safe Workplace Suite Aplicativos [KB0030258] artigo no Help Center da Store para obter mais informações. |

## Aviso sobre o uso por organizações

Todas as decisões relacionadas à implementação desta aplicação são de responsabilidade exclusiva da organização que utiliza este aplicativo. As organizações concordam que o uso da aplicação não é uma representação pela ServiceNow em relação à conformidade da aplicação com qualquer lei ou regulamentação e qualquer linguagem sugerida fornecida pronta para uso com a aplicação não constitui aconselhamento jurídico pela ServiceNow.

As organizações permanecem as únicas responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com a lei aplicável, incluindo (mas não se limitando a) leis trabalhistas e

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

de proteção de dados, e devem modificar qualquer linguagem nos modelos fornecidos para atender aos requisitos específicos das organizações.

## Aviso sobre o uso por agências governamentais

A ServiceNow está oferecendo este aplicativo para agências governamentais e seus usuários autorizados, não para funcionários do governo em suas capacidades individuais. O uso desta aplicação está sendo oferecido gratuitamente por um período limitado ou estendido e sem expectativa de pagamento da agência governamental para ServiceNow para uso durante esse período, tampouco o uso cria uma obrigação futura real ou implícita em nome do governo. ServiceNow nega expressamente quaisquer reivindicações futuras de pagamento da agência em conexão com o uso da aplicação. Os clientes do governo são os únicos responsáveis por confirmar com o Departamento de Ética da agência ou seu representante autorizado que a aceitação e o uso da aplicação são permitidos.

Todas as decisões relacionadas à implementação desta aplicação são de responsabilidade exclusiva da agência do governo que utiliza este aplicativo. As organizações permanecem as únicas responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com as leis e regulamentações aplicáveis, incluindo (mas não se limitando a) leis trabalhistas e de proteção de dados, e devem modificar qualquer linguagem nos modelos fornecidos para atender aos requisitos específicos da agência.

### Como instalar Testes de saúde e segurança

Você pode instalar o Testes de saúde e segurança se tiver a função de administrador.

### Antes de Iniciar

Testes de saúde e segurança requer a aplicação ServiceNow® Employee Readiness Core.

A aplicação ServiceNow® Contact Tracing pode opcionalmente ser instalada para enviar uma notificação por e-mail aos funcionários que são indivíduos potencialmente expostos em um caso de rastreamento de contato. A notificação informa o funcionário sobre a possível exposição e fornece um link para solicitar testes.

A aplicação ServiceNow® Emergency Response Management for Now Mobile pode opcionalmente ser instalada para adicionar uma guia **Integridade** à aplicação Now Mobile em que os funcionários podem solicitar testes ou relatar um resultado de teste.

Função necessária: administrador

### Instruções de instalação para ambientes federais e auto-hospedados

| Tipo | Instruções |
| --- | --- |
| Comercial no local | Visite o ServiceNow® Store para baixar e instalar a aplicação. |
| Federal hospedado | Veja o Downloads federais para o Emergency Response Management e Safe Workplace Suite Aplicativos [KB0030260] artigo no Help Center da Store para obter mais informações. |
| Federal no local | Se você é um cliente federal no local e deseja instalar esta aplicação, entre em contato com seu representante de vendas ou abra um Now Support ou tíquete HIWAVE. No tíquete, solicite que seja roteado para a equipe SHOT. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Instruções de instalação para ambientes federais e auto-hospedados**

| Tipo | Instruções |
|---|---|
| | Veja o Downloads federais para o Emergency Response Management e Safe Workplace Suite Aplicativos [KB0030260] artigo no Help Center da Store para obter mais informações. |
| No local | Veja o Downloads comerciais para o Emergency Response Management e Safe Workplace Suite Aplicativos [KB0030258] artigo no Help Center da Store para obter mais informações. |

Se você assinou Safe Workplace Suite e já tem alguns dos aplicativos instalados, consulte a seguinte ordem de instalação para os aplicativos restantes.

- Emergency Outreach (sn_imt_checkin)
- Employee Health Screening (sn_imt_monitoring)
- Gestão de inventário de EPI no local de trabalho (sn_imt_ppe)
- Employee Readiness Surveys (sn_imt_readiness)
- Conjunto de dados de saúde global da COVID-19 (sn_imt_c19datafeed)
- Contact Tracing (sn_imt_tracing)
- Emergency Self Report (sn_imt_quarantine)
- Workplace Core (sn_wsd_core)
- Painel do Safe Workplace (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)
- Employee Travel Safety (sn_imt_travel)
- Testes de saúde e segurança (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

## Procedimento

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Pesquise por Teste de Saúde e segurança.
3. Clique em **Instalar**.

   A caixa de diálogo de instalação da aplicação é aberta.
4. Clique em **Ativar**.

### Componentes instalados com Testes de saúde e segurança

Vários tipos de componentes são instalados com Testes de saúde e segurança, incluindo funções de usuário e tabelas.

**Nota:**
A tabela Arquivos da Aplicação lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Funções instaladas

| Título da função [nome] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| Testes de saúde e segurança administrador<br><br>[sn_imt_health_test.admin] | Administrador específico da aplicação para Testes de saúde e segurança.<br><br>**Importante:** Por padrão, a função Administrador do sistema [admin] contém a função sn_imt_health_test.admin. A função sn_imt_health_test.admin deve ser reatribuída a outro usuário e removida do administrador. Este processo protege os dados confidenciais da aplicação, restringindo o acesso à aplicação. | sn_imt_health_test.testing_admin |
| Gerente de testes de integridade<br><br>[sn_imt_health_test.testing_admin] | Pode exibir e gerenciar solicitações de testes de integridade, resultados, provedores e tipos de teste. | Nenhum |

## Tabelas instaladas

| Tabela | Descrição |
|---|---|
| Provedor<br><br>[sn_imt_health_test_provider] | Provedores de saúde que sua organização usa para testes de diagnóstico de COVID-19. |
| Solicitação de teste<br><br>[sn_imt_health_test_request] | Solicitações de teste enviadas por usuários. Os usuários podem revisar suas solicitações de teste em **Minhas solicitações de teste**. |
| Resultado do Teste<br><br>[sn_imt_health_test_result] | Resultados de testes enviados pelos usuários. Os usuários podem revisar os resultados do teste em **Meus resultados de teste**. Os gerentes podem revisar os resultados do teste de seus relatórios diretos em **Resultados de testes do meu funcionário,** se habilitado pela organização.<br><br>Para obter mais informações, consulte Configurar teste de integridade e segurança. |
| Tipo de Teste<br><br>[sn_imt_health_test_type] | Tipos de testes oferecidos pelos provedores. As opções são **Em uma instalação** e **Autoadministrado**. Você pode criar tipos de teste adicionais, se necessário. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Configurar Testes de saúde e segurança.

Conclua todas as tarefas de configuração para garantir que Testes de saúde e segurança esteja configurado corretamente para sua empresa.

### Configurar propriedades de Testes de saúde e segurança

Configure as propriedades Testes de saúde e segurança para definir o período de retenção de dados para dados de teste de integridade e habilitar ou desabilitar e-mails para indivíduos potencialmente expostos.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_health_test.admin

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Testes de saúde e segurança** > **Propriedades**.
2. Defina os seguintes valores de propriedade.

| Propriedade | Descrição |
|---|---|
| Período de retenção de dados de testes de Saúde e segurança (em dias).<br><br>[sn_imt_health_test.data_retention_period] | Define o número de dias que os da para solicitações e resultados de te de diagnóstico de COVID-19 estão disponíveis no sistema antes de se excluídos automaticamente. O trab programado *`Data Retention Job for Health and Safe Testing`* é executado diariament para excluir registros que têm uma atualizada após o período de reten especificado.<br><br>**Nota:**<br>Quando os resultados de teste de um funcionário são excluí o status do requisito de saúde e segurança é redefinido para o status padrão de **Requisito de teste atendido**. Se o funcionário for um indivíduo potencialmente exposto em u caso de rastreamento de conta o status do requisito de saúde segurança será redefinido com **Não limpo** até que ele envie um resultado de teste negativ Para obter mais informações sobre requisitos de saúde e segurança, consulte Status de saúde e segurança do funcion |
| Envie um e-mail para indivíduos potencialmente expostos solicitando que eles enviem uma solicitação de teste.<br><br>[sn_imt_health_test.notify_potencialmente_exposto] | Quando habilitada, uma notificaçã por e-mail é enviada aos funcionár que são indivíduos potencialmente expostos em um caso de rastreame contato e têm um status de saúde **S** |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Propriedade | Descrição |
| --- | --- |
| | **investigação**. A notificação info funcionário sobre a possível expos fornece um link para solicitar teste |
| Use a política de retenção de dados específica do país para testes de integridade e segurança.<br><br>[sn_imt_health_test.use_country_specific_data_retention_policy] | Habilite esta propriedade pa usar políticas de retenção de dados específicas do país para Testes de saúde e segurança Quando habilitado, os regist são comparados à política d retenção de dados do local usuário para determinar por quanto tempo os registros s retidos.<br><br>Por exemplo, um país pode um período de retenção de dias, enquanto outro tem un política de 120 dias.<br><br>Quando não há política específica do país, a política é padronizada para o valor propriedade **Período de rete de dados de teste de integrid e segurança (em dias)**. Esta propriedade está inativa por padrão. |
| Mensagem criada automaticamente em anotações de trabalho quando o resultado do teste é positivo.<br><br>[sn_imt_health_test.positive_result_message] | Crie a mensagem gerada automaticamente nas anotações de trabalho para os usuários lerem qu um resultado de teste positivo, aconselhamento para auto-quarent notificar membros de sua residênc eles testaram positivo. |
| Impedir que o administrador acesse anexos<br><br>[sn_imt_health_test.prevent_admin_access_to_attachments] | Habilite esta propriedade para gara que somente administradores com escopo possam exibir anexos envia por usuários para vacinas relatadas evita que os administradores do sis exibam esses anexos. A propriedad inativa por padrão. |
| Permitir que os gerentes atualizem os resultados dos testes de integridade<br><br>[sn_imt_health_test.allow_managers_ability_to_update_test_result_records] | Habilite esta propriedade para fornecer a todos os gerentes a capacidade de revisar e atualizar o testes de integridade relatados de seus relatórios diretos no Approva Portal. Todos os gerentes recebem função de gerente do Approval Po [sn_imt_core.approval_portal_ma Esta propriedade está inativa por p |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Propriedade | Descrição |
| --- | --- |
| | **Nota:** Se esta propriedade não estiv habilitada, os gerentes poderã acessar os registros do funcio na tabela Resultado de testes. |

3. Clique em **Salvar**.

### Definir configurações de retenção de dados específicas do país para Testes de saúde e segurança

Defina as configurações de retenção de dados para Testes de saúde e segurança para que a política de retenção de dados seja específica do país.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_imt_core.admin, sn_imt_health_test.admin ou sn_imt_vaccine.admin

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os empregadores permanecem os únicos responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com a lei aplicável, incluindo leis de proteção de dados sobre coleta, uso, divulgação e retenção de dados pessoais, e devem habilitar, optar por não habilitar ou personalizar qualquer funcionalidade disponível na aplicação para atender os requisitos específicos dos empregadores.

A propriedade **Período de retenção de dados do teste de Saúde e segurança (em dias)** define o número de dias que as solicitações e os resultados do teste de diagnóstico de COVID-19 estão disponíveis antes de serem excluídos automaticamente. O trabalho programado *`Data Retention Job for Health and Safety Testing`* é executado diariamente para excluir registros que têm uma data atualizada após o período de retenção especificado.

Habilite a propriedade **Usar política de retenção de dados específica do país para testes de saúde e segurança** e use o módulo Retenção de dados em Status de saúde e segurança do funcionário para definir políticas no nível do país.

#### Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Testes de saúde e segurança** > **Propriedades**.
2. Defina o *`Use country-specific data retention policy for Health and Safety Testing`* como **verdadeiro**.
3. Clique em **Salvar**.
4. Gere políticas de local para Testes de saúde e segurança.
   a. Navegar até **Status de saúde e segurança do funcionário** > **Retenção de dados**.
   b. Clique **em Gerar políticas de local**.
      O número padrão de dias é baseado no valor da propriedade **Período de retenção de dados de teste de integridade e segurança (em dias)**.
5. Abra a política de local que você deseja modificar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. No campo **Período de retenção (em dias)**, insira o número de dias pelos quais você deseja reter os dados.
7. Clique em **Atualizar**.

### Resultado

Quando o trabalho programado *Data Retention Job for Health and Safety Testing daily* é concluído ou executado manualmente, os dados dos usuários nesses locais têm suas solicitações de teste de diagnóstico de COVID-19 e os resultados retidos ou excluídos com base na política de retenção de dados do país.

## Adicionar provedores de teste de COVID-19

Crie uma lista de provedores de teste de diagnóstico de COVID-19 que sua empresa usa para programar testes para funcionários.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_health_test.testing_admin

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Testes de saúde e segurança** > **Provedores**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

**Formulário do provedor**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Empresa | A empresa que fornece testes de diagnóstico de COVID-19. |
| Tipos de teste compatíveis | Os tipos de testes oferecidos pelo provedor. As opções são **Em uma instalação** e **Autoadministrado**. Você pode criar tipos de teste adicionais, se necessário. |

4. Clique em **Enviar**.

### O que Fazer Depois

Quando um funcionário enviar uma solicitação de teste, use a lista de provedores para programar o teste de acordo com o local e o tipo de teste preferencial do funcionário.

## Personalizar a notificação para indivíduos potencialmente expostos

Modifique o e-mail de notificação enviado a indivíduos potencialmente expostos para personalizar a notificação para sua empresa.

### Antes de Iniciar

Função necessária: admin e sn_imt_health_test.admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A notificação **de solicitação de teste de integridade potencialmente exposta** é enviada aos funcionários que são indivíduos potencialmente expostos em um caso de rastreamento de contato e têm um status de integridade **Sob investigação**. A notificação informa o funcionário sobre a possível exposição e fornece um link para solicitar testes. A notificação é usada somente quando a propriedade *sn_imt_health_test.notify_potentially_exposed* está habilitada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por padrão, a notificação usa uma faixa ServiceNow® e uma assinatura de espaço reservado. Atualize a notificação para usar o logotipo e a assinatura da sua empresa.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Notificação do Sistema** > **E-mail** > **Notificações**.
2. Clique na notificação **de solicitação de teste de integridade potencialmente exposto**.
3. Para exibir a notificação padrão, clique em **Visualizar notificação**.
4. Navegue até a seção de formulário **O que conterá**.
5. No campo **Mensagem HTML**, clique em **Inserir/editar imagem** e selecione a imagem da faixa.

   **Dica:**
   A imagem deve ser adicionada antes do script de e-mail para que ela apareça na parte superior do e-mail.

   Se você ainda não tiver uma imagem de faixa de e-mail em sua instância ServiceNow, poderá carregar uma imagem para usar. Para obter instruções, consulte Carregar uma ou mais imagens .

6. Clique no link relacionado **Mostrar scripts de notificação**.
7. No campo **Script**, o código `template.print(util.getEmailCompanyLogo());` adiciona a faixa padrão ServiceNow® ao e-mail.
   Comente ou exclua esta linha de código para remover a faixa ServiceNow®.
8. No campo **Script**, substitua `Você pode esperar [estas próximas etapas de contato]` pelas próximas etapas que deseja comunicar aos funcionários.
9. No campo **Script**, substitua `a assinatura da equipe de segurança do site` pela sua assinatura preferida.
10. **Opcional:** Se você quiser fazer outras mudanças na notificação por e-mail, atualize o campo **Script** conforme necessário.
11. Clique em **Atualizar**.
12. Retorne ao registro de notificação e clique em **Visualizar notificação** para confirmar suas mudanças.

## Configurar consentimentos de privacidade para Testes de saúde e segurança

Configure consentimentos de privacidade para usuários que fornecem dados de testes de saúde e segurança para sua empresa.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_imt_core.admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os usuários devem concordar com uma política de privacidade para poderem solicitar ou relatar dados de diagnóstico. Eles também devem ter a função sn_imt_core.privacy_consent_user.

### Procedimento

1. Personalize o modelo de consentimento de privacidade.
   a. Navegar até **Status de saúde e segurança do funcionário** > **Modelos de consentimento de privacidade** e clique em **Testar modelo de consentimento**.
   b. Preencha o texto de espaço reservado com o nome da sua empresa e as informações de contato.
   c. Clique em **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Atribua a função sn_imt_core.privacy_consent_user a todos os usuários que solicitarão e relatarão os resultados do teste de diagnóstico.
   Esta função permite que os usuários concluam o consentimento de privacidade.
3. Gere as configurações de privacidade baseadas em local para os locais em sua instância.
4. Configure um alcance para enviar o consentimento de privacidade aos usuários.

   a. Navegar até **Emergency Outreach** > **Exibir alcances** e clique em **Health and Safety Testing Placeholder de teste de diagnóstico**.
   Este alcance é pré-configurado para usar o registro de público-alvo de teste de diagnóstico de teste de Saúde e segurança e o modelo de consentimento de teste.

   b. Faça modificações na divulgação, se necessário, como programar um horário para enviar.
   Para obter mais informações, consulte Enviar notificações de emergência.

   c. **Opcional:** Habilite o alcance para fornecer consentimentos de privacidade específicos do local selecionando a opção **Usar país** na guia **Configuração de conteúdo**.
   Quando habilitado, o texto da declaração de privacidade na Configuração de privacidade do local tem precedência sobre o texto nos modelos de consentimento de privacidade. Este texto é usado para divulgação, e-mail de notificação do sistema e notificação por push. Se você precisar atualizar o texto que os usuários recebem, deverá alterar a declaração de privacidade do local.

   d. Clique em **Atualizar**.

### Resultado
Os usuários podem solicitar e relatar resultados de testes de diagnóstico. Os usuários que tentam solicitar um teste são adicionados automaticamente ao registro de público-alvo de teste de diagnóstico de teste de integridade e segurança a cada 10 minutos. Esses usuários também receberão a notificação nessa hora.

## Solicitar um teste de diagnóstico de COVID-19

Solicite um teste de diagnóstico de COVID-19 se você tiver sido potencialmente exposto, estiver com sintomas ou quiser fazer o teste por outro motivo.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_imt_core.privacy_consent_user

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você deve concordar com um consentimento de privacidade do usuário ao solicitar um teste de diagnóstico de COVID-19.

### Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Testes de saúde e segurança** > **Configurar um teste de diagnóstico de COVID-19**.

   **Nota:**
   Para solicitar testes no app Now Mobile, navegue até **Saúde** > **Siga estas práticas de segurança** > **Teste de COVID-19** > **Configurar um teste de diagnóstico de COVID-19**.

2. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Configurar um formulário de teste de diagnóstico de COVID-19**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tipo de teste preferencial | O tipo de teste de diagnóstico de COVID-19 que você deseja fazer. |
| Data e hora preferenciais do teste | A data e a hora em que você deseja fazer o teste de diagnóstico de COVID-19. Este campo é exibido somente quando **Em uma instalação** é selecionado em **Tipo de teste preferencial**. |
| Usar um provedor próximo a mim (insira seu endereço ou cidade) | Seu endereço ou cidade. Este campo é exibido somente quando **Em uma instalação** é selecionado em **Tipo de teste preferencial**.<br>Os gerentes de teste de integridade da sua empresa usarão este endereço para encontrar um provedor de testes que esteja perto de você. |
| Motivo do teste | O motivo pelo qual você está solicitando um teste de diagnóstico de COVID-19. As opções são **Apresentando sintomas**, **Possível exposição**, **Prefere não responder**e **Outro**. |
| Endereço de envio | O endereço para o qual você deseja que seu kit de teste seja enviado. Este campo é exibido somente quando **Autoadministrado** é selecionado em **Tipo de teste preferencial**. |

3. Clique em **Enviar**.

### Resultado
Os gerentes de teste de integridade da sua empresa usam sua solicitação para programar um teste de diagnóstico de COVID-19 para você. Você receberá um e-mail da sua empresa ou do provedor do teste com instruções e informações sobre o teste.

### O que Fazer Depois
Ao receber o resultado do teste, você pode optar por relatar o resultado à sua empresa. Para obter instruções, consulte Relate seu resultado do teste de diagnóstico de COVID-19.

## Relate seu resultado do teste de diagnóstico de COVID-19

Se você quiser fornecer à empresa uma atualização sobre seu estado de saúde, informe o resultado do teste de diagnóstico de COVID-19.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_imt_core.privacy_consent_user

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você deve ter concordado com um consentimento de privacidade do usuário para poder relatar os resultados do teste de diagnóstico de COVID-19.

### Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Testes de saúde e segurança** > **Relatar um resultado de teste de diagnóstico de COVID-19**.

**Nota:**
Para relatar o resultado do teste no app Now Mobile, navegue até **Saúde** > **Teste de COVID-19** > **Relatar um resultado de teste de diagnóstico de COVID-19**. Se a guia **Saúde** não estiver disponível, encontre **Teste de COVID-19** em **Mais**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. No formulário, preencha os campos.

**Relatar um formulário de resultado de teste de diagnóstico de COVID-19**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Solicitação de teste relacionada | A solicitação de teste que você enviou para programar o teste. |
| Resultado do teste | O resultado do seu teste. As opções são **Resultado positivo**, **Resultadonegativo**e **Inconclusivo**. |
| Data em que você recebeu o resultado | A data em que você recebeu o resultado do teste. |

3. Clique em **Enviar**.

### Analise os resultados do seu teste de integridade

Se você quiser revisar o resultado do teste de diagnóstico de COVID-19 relatado recentemente ou adicionar um anexo a um teste de saúde, acesse os resultados de testes anteriores.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_core.privacy_consent_user

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Testes de saúde e segurança** > **Meus resultados de testes**.
2. Selecione os resultados de testes que você deseja modificar ou revisar.
3. Modifique o registro adicionando um anexo ou revise o registro.
   - Se você estiver adicionando um anexo, como resultados de testes, adicione o anexo e clique em **Atualizar**.

     **Nota:**
     Para obter informações sobre como gerenciar anexos, consulte Gerenciar anexos .

   - Se você estiver revisando o registro, revise-o e clique em **Voltar** para retornar à lista de resultados de testes.

### Confirmar resultados do teste de COVID-19 para um usuário

Confirme os resultados do teste de COVID-19 relatados por um usuário por meio do Employee Readiness Core Portal de Aprovação.

#### Antes de Iniciar

Sua organização deve instalar Testes de saúde e segurança e Vaccination Status para usar o Approval Portal.

- Para obter informações sobre como instalar o Testes de saúde e segurança, consulte Instalar o Health and Safety Testing.
- Para obter informações sobre como instalar Vaccination Status, consulte Instalar status de vacinação.

Ative a propriedade *sn_imt_health_test.allow_managers_ability_to_update_test_result_records*

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

para permitir que todos os gerentes revisem e verifiquem os testes de COVID-19 de seus relatórios diretos. Esta propriedade atribui a função sn_imt_core.approval_portal_manager aos gerentes e concede acesso ao Approval Portal para obter resultados de testes.

Para obter mais informações, consulte Configurar propriedades do Health and Safety Testing.

Função necessária: sn_imt_vaccine.admin, sn_imt_core.approval_portal_manager ou sn_imt_core.health_and_safety_approver

Função necessária: sn_imt_vaccine.admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os gerentes só podem confirmar os resultados do teste de COVID-19 de seus subordinados diretos. Os administradores de vacinas e os aprovadores de saúde e segurança podem confirmar os resultados do teste de todos os usuários.

### Procedimento

1. Navegar até **Status de saúde e segurança do funcionário** > **Portal de aprovação**.
   A exibição padrão mostra todos os registros de teste de saúde, dose de vacina e solicitação de isenção que exigem revisão.
2. **Opcional:** Filtre os resultados.
   - Altere quais tipos de registro são exibidos selecionando um tipo de registro na lista do campo **Registro**.
   - Mude como os registros são classificados selecionando um valor na lista de campos **Classificar**.
3. Pesquise o usuário cujo teste de integridade você deseja aprovar ou negar.
   O comportamento de pesquisa do Portal de aprovação é uma pesquisa que `começa com`.
4. Selecione o registro para revisar as informações incluídas no modal de teste de integridade e em todos os anexos.

**Modal de teste de integridade**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Resultado da revisão do teste | O status da revisão do teste de integridade. |
| Solicitação de teste relacionada | O registro de solicitação de teste ao qual o teste de integridade está relacionado. |
| Resultado do teste | Os resultados do teste, como positivo ou negativo. |
| Data em que você recebeu o resultado | Os resultados do teste de data foram recebidos. |
| Resultado do teste de COVID verificado por | A pessoa que verificou o resultado do teste de COVID-19. |
| Anotações de trabalho | Um log de anotações de trabalho incluídas para fins de acompanhamento. |

5. **Opcional:** Adicione informações adicionais ao registro por meio de anotações de trabalho e clique em **Salvar**.
   A capacidade de adicionar anotações de trabalho não está disponível para os gerentes.
6. Aprove ou rejeite os resultados do teste de integridade do usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para aprovar os resultados do teste de integridade do usuário, selecione **Aprovar**.
- Para rejeitar os resultados do teste de integridade do usuário, selecione **Negar**.

**7.** Clique em **Verificar** para verificar os resultados do teste do usuário.

### Resultado

- O registro é movido para a guia **Aprovado** ou **Negado**.
- O **campo Resultado do teste de COVID verificado por** no registro de resultado de teste do usuário é atualizado com seu nome para confirmar que você verificou o resultado.
- No perfil de vacina do usuário, a opção **Verificação do resultado do teste de COVID mais recente** é selecionada.

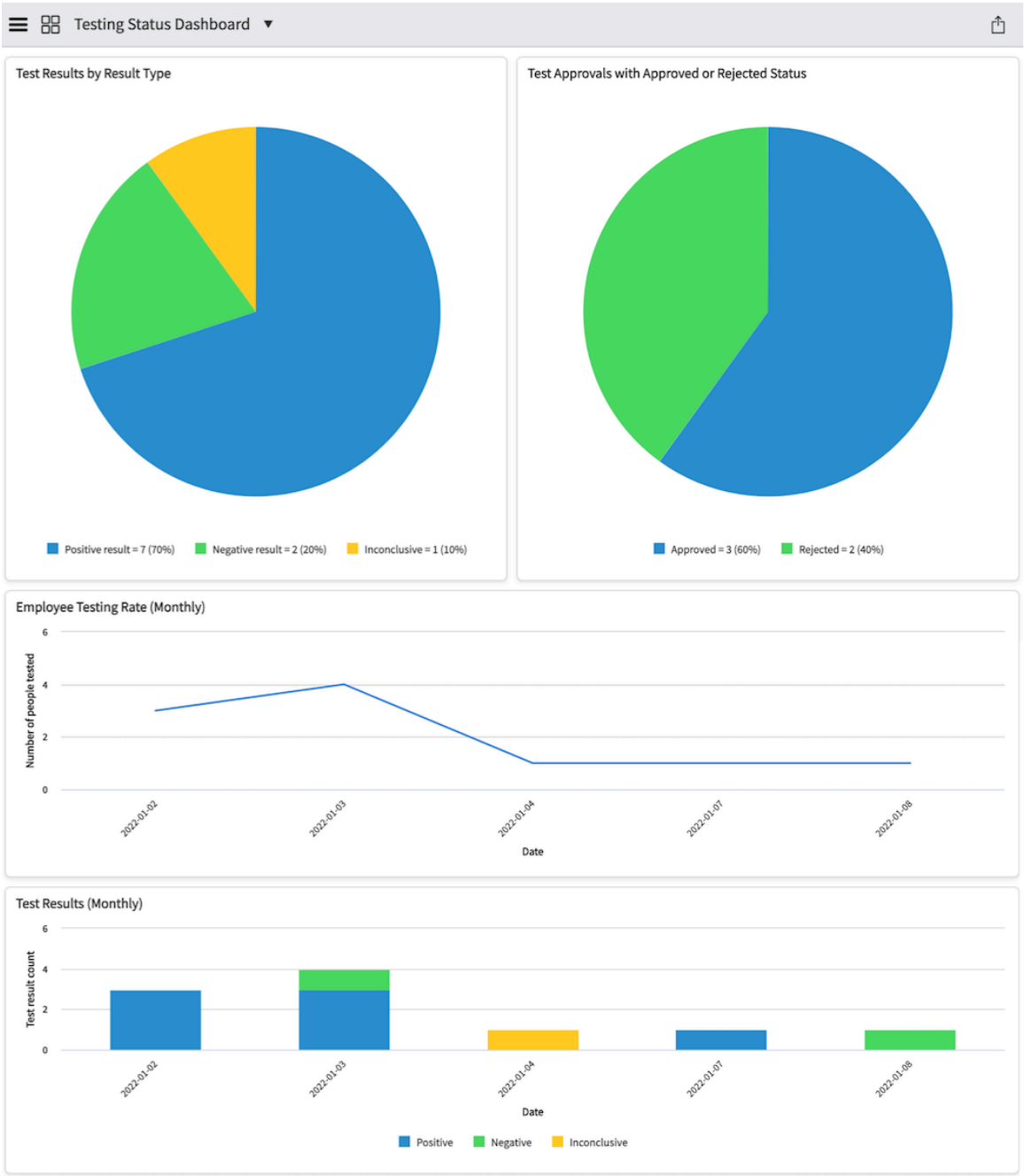
#### Painel do Testes de saúde e segurança

Use o painel Testes de saúde e segurança para obter informações sobre a integridade de seus usuários com relatórios detalhando tendências de teste, os tipos de testes realizados e aprovações.

Para acessar o painel Testes de saúde e segurança, navegue até **Autoatendimento** > **Painéis**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




## Usuário final e objetivos

| Usuário final e objetivo | Função necessária | Benefícios |
|---|---|---|
| Testes de saúde e segurança gerente ou administrador: precisa de uma visão geral do status de teste da organização. Eles podem querer ver a frequência dos testes, o número de resultados relatados a cada mês aprovado, a autenticidade | • Administrador: sn_imt_health_test.admin<br>• Gerente: sn_imt_health_test.testing_admin | • Analise o número de resultados de testes de integridade por tipo<br>• Monitorar e comparar o número de resultados de testes que foram aprovados ou rejeitados |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Usuário final e objetivo | Função necessária | Benefícios |
|---|---|---|
| dos testes e quais tipos de testes estão sendo relatados. | • (Opcional) sn_imt_core.admin<br>**Nota:** A função sn_imt_core.admin não é necessária, mas os usuários com essa função podem revisar alguns dos relatórios. Usuários com apenas a função sn_imt_health_test.testing_admin não podem exibir os resultados de testes por tipo de resultado e as aprovações de testes com relatórios de status aprovado ou de rejeição | • Monitorar a taxa de teste mensal da sua organização<br>• Monitorar o número mensal de resultados de testes relatados |
| Employee Readiness Core administrador: precisa de uma exibição rápida da taxa de testes da organização e do número de resultados relatados para ajudar a determinar a prontidão do funcionário. | sn_imt_core.admin | • Monitorar a taxa de teste mensal da sua organização<br>• Monitorar o número mensal de resultados de testes relatados |

## Visualizações de dados

| Título | Tipo | Descrição |
|---|---|---|
| Resultados de testes por tipo de resultado | Detalhamento de de pizza | Um detalhamento dos resultados de testes em sua organização pelo resultado (positivo, negativo e inconclusivo). |
| Aprovações de teste com status Aprovado ou Rejeitado | Detalhamento de de pizza | O número de resultados de testes em sua organização que foram aprovados ou rejeitados. |
| Taxa de teste de funcionário (mensal) | Linha de linha | Taxa de teste de usuários em sua organização para o mês. |
| Resultados de testes (mensais) | Gráfico | O número mensal de resultados de testes relatados (positivos, negativos e inconclusivos). |

## Employee Readiness Core

Use a aplicação ServiceNow® Employee Readiness Core para rastrear dados de funcionários em todas as aplicações Safe Workplace Suite e ServiceNow® Emergency Response Management.

O app Employee Readiness Core adiciona o recurso Status de saúde e segurança do funcionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

# Employee Health and Safety Status

Employees can return to the workplace by fulfilling a set of requirements activated by the HR team.

*Example process from the employee and HR manager perspective*

## HR

Send email to employees that includes a link to the health verification agreement

*Optional application: Emergency Outreach*

## Employee

- Receives an email with a link to the health verification
- Opens, reads, and submits the health verification
- Receives QR code (optional, New York and later releases)

## HR

Monitor requirement completion to start bringing employees back into the workplace

## Employee

- Returns to work on the scheduled date
- Shows the QR code to the screener at the workplace entry

## Screener

If using QR codes, scan the code and review the requirement status page that opens.

Optionally, conduct health screen of employee temperature and PPE to grant or deny entry

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O app Employee Readiness Core também fornece funcionalidade compartilhada e estruturas de dados para apps de preparação do funcionário, como ServiceNow® Employee Readiness SurveysServiceNow® Employee Health Screening , e ServiceNow® Contact Tracing .

## Usar com outras aplicações Safe Workplace Suite

Employee Readiness Core

## Safe Workplace Suite para clientes federais

Os clientes federais que usam ambientes IL4 ou FedRAMP verão as aplicações Safe Workplace Suite prontas e disponíveis para instalação em suas instâncias de não produção sem precisar fazer solicitações especiais. As licenças são necessárias para usar aplicações Safe Workplace Suite em instâncias de produção. Os clientes são responsáveis por configurar os aplicativos para atender às regulamentações e diretrizes federais dos EUA.

**Instruções de instalação para ambientes federais e auto-hospedados**

| Tipo | Instruções |
|---|---|
| Comercial no local | Visite o ServiceNow® Store para baixar e instalar a aplicação. |
| Federal hospedado | Veja o Downloads federais para o Emergency Response Management e Safe Workplace Suite Aplicativos [KB0030260] artigo no Help Center da Store para obter mais informações. |
| Federal no local | Se você é um cliente federal no local e deseja instalar esta aplicação, entre em contato com seu representante de vendas ou abra um Now Support ou tíquete HIWAVE. No tíquete, solicite que seja roteado para a equipe SHOT.<br><br>Veja o Downloads federais para o Emergency Response Management e Safe Workplace Suite Aplicativos [KB0030260] artigo no Help Center da Store para obter mais informações. |
| No local | Veja o Downloads comerciais para o Emergency Response Management e Safe Workplace Suite Aplicativos [KB0030258] artigo no Help Center da Store para obter mais informações. |

## Aviso sobre o uso por organizações

Todas as decisões relacionadas à implementação desta aplicação são de responsabilidade exclusiva da organização que utiliza este aplicativo. As organizações concordam que o uso da aplicação não é uma representação pela ServiceNow em relação à conformidade da aplicação com qualquer lei ou regulamentação e qualquer linguagem sugerida fornecida pronta para uso com a aplicação não constitui aconselhamento jurídico pela ServiceNow.

As organizações permanecem as únicas responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com a lei aplicável, incluindo (mas não se limitando a) leis trabalhistas e de proteção de dados, e devem modificar qualquer linguagem nos modelos fornecidos para atender aos requisitos específicos das organizações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Aviso sobre o uso por agências governamentais

A ServiceNow está oferecendo este aplicativo para agências governamentais e seus usuários autorizados, não para funcionários do governo em suas capacidades individuais. O uso desta aplicação está sendo oferecido gratuitamente por um período limitado ou estendido e sem expectativa de pagamento da agência governamental para ServiceNow para uso durante esse período, tampouco o uso cria uma obrigação futura real ou implícita em nome do governo. ServiceNow nega expressamente quaisquer reivindicações futuras de pagamento da agência em conexão com o uso da aplicação. Os clientes do governo são os únicos responsáveis por confirmar com o Departamento de Ética da agência ou seu representante autorizado que a aceitação e o uso da aplicação são permitidos.

Todas as decisões relacionadas à implementação desta aplicação são de responsabilidade exclusiva da agência do governo que utiliza este aplicativo. As organizações permanecem as únicas responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com as leis e regulamentações aplicáveis, incluindo (mas não se limitando a) leis trabalhistas e de proteção de dados, e devem modificar qualquer linguagem nos modelos fornecidos para atender aos requisitos específicos da agência.

### Como instalar Employee Readiness Core

Você pode instalar o Employee Readiness Core se tiver a função de administrador.

### Antes de Iniciar

Employee Readiness Core A versão 1.1.0 e posterior requer os plug-ins a seguir.

- ServiceNow IntegrationHub Tempo de execução (com.glide.hub.integration.runtime)
- Flow Designer Etapa de ação - Construtor de carga (com.glide.hub.action_step.payload)
- ServiceNow IntegrationHub Etapa de ação - REST (com.glide.hub.action_step.rest)

Esses plug-ins devem ser solicitados por meio de Now Support Catálogo de serviços. Para obter instruções, consulte Solicitar um plug-in .

Função necessária: administrador

### Instruções de instalação para ambientes federais e auto-hospedados

| Tipo | Instruções |
|---|---|
| Comercial no local | Visite o ServiceNow® Store para baixar e instalar a aplicação. |
| Federal hospedado | Veja o Downloads federais para o Emergency Response Management e Safe Workplace Suite Aplicativos [KB0030260] artigo no Help Center da Store para obter mais informações. |
| Federal no local | Se você é um cliente federal no local e deseja instalar esta aplicação, entre em contato com seu representante de vendas ou abra um Now Support ou tíquete HIWAVE. No tíquete, solicite que seja roteado para a equipe SHOT.<br><br>Veja o Downloads federais para o Emergency Response Management e Safe Workplace Suite Aplicativos [KB0030260] artigo no Help Center da Store para obter mais informações. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Instruções de instalação para ambientes federais e auto-hospedados

| Tipo | Instruções |
| --- | --- |
| No local | Veja o Downloads comerciais para o Emergency Response Management e Safe Workplace Suite Aplicativos [KB0030258] artigo no Help Center da Store para obter mais informações. |

## Procedimento

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Pesquise por Employee Readiness Core.
3. Clique em **Instalar**.

   A caixa de diálogo de instalação da aplicação é aberta.
4. **Opcional:** Carregue os dados de demonstração marcando a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.

   (Optional) Para obter informações sobre como instalar ou reinstalar dados de demonstração após a instalação inicial, consulte o artigo Solução alternativa para instalar dados de demonstração se a aplicação já estiver instalada [KB0722909] no Now Support Base de conhecimento.
5. Clique em **Instalar**.
6. Quando a instalação estiver concluída, clique em **Fechar**.

### Componentes instalados com Employee Readiness Core

Vários tipos de componentes são instalados com Employee Readiness Core, incluindo funções de usuário, tabelas e trabalhos programados.

**Nota:**
A tabela Arquivos da Aplicação lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

## Funções instaladas

| Título da função [nome] | Descrição | Contém as funções |
| --- | --- | --- |
| Employee Readiness Core administrador<br><br>[sn_imt_core.admin] | Pode criar e gerenciar usuários de saúde e segurança, requisitos de saúde, modelos e políticas de consentimento de privacidade | • sn_imt_core.reader<br>• flow_operator<br>• sn_imt_core.privacy_consent_user<br>• sn_imt_core.safe_workplace_audience_adr |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Título da função [nome] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| | e Safe Workplace públicos.<br><br>Pode ler registros de saúde e segurança não obrigatórios. | |
| Employee Readiness Core leitor<br><br>[sn_imt_core.reader] | Pode exibir os status dos requisitos de saúde e segurança no módulo Exibir status do funcionário e do visitante. | Nenhum |
| Safe Workplace administrador de público<br><br>[sn_imt_core.safe_workplace_audience_admin] | Pode criar e gerenciar Safe Workplace públicos.<br><br>Pode ler registros de saúde e segurança não obrigatórios. | Nenhum |
| Usuário externo do serviço Web<br><br>[sn_imt_core.api_log_user] | Usuário do serviço externo que pode fazer chamadas de API da tabela para inserir entradas de log. | Nenhum |
| Usuário de consentimento de privacidade<br><br>[sn_imt_core.privacy_consent_user] | Pode enviar e atualizar o consentimento de privacidade do usuário por conta própria. | Nenhum |
| Aprovador de Saúde e segurança<br><br>[sn_imt_core.health_and_safety_approver] | Pode revisar as solicitações e respostas de todos os usuários no Portal de aprovação, | Nenhum |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Título da função [nome] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| | como solicitações de isenção de vacina, respostas a vacinas e resultados de testes de saúde. | |
| Gerenciador do Approval Portal<br>[sn_imt_core.approval_portal_manager] | Pode revisar as solicitações e respostas de seus relatórios diretos no Approval Portal quando a propriedade específica da aplicação apropriada está habilitada para o tipo de registro correspondente. Por exemplo, você pode habilitar uma propriedade em Vaccination Status para permitir que os gerentes revisem as respostas à vacina. | Nenhum |

Tradução automática

## Tabelas instaladas

| Tabela | Descrição |
|---|---|
| Usuário do Health and Safety<br>[sn_imt_core_health_and_safety_user] | Lista de usuários e visitantes e seu progresso para concluir todos os requisitos ativos aplicáveis. |
| Requisito de Health and Safety<br>[sn_imt_core_health_and_safety_requirement] | Lista de todos os requisitos de saúde e segurança. |
| Requisito de Health and Safety do funcionário<br>[sn_imt_core_employee_health_and_safety_requirement] | Lista de status de usuário e visitante para todos os requisitos ativos. |
| Visitante de Saúde e segurança<br>[sn_imt_core_visitor] | Lista de visitantes. |

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Tabela | Descrição |
|---|---|
| Convite de visitante do Health and Safety<br>[sn_imt_core_visitor_invitation] | Lista de convites de visitantes, incluindo informações sobre o motivo da visita e o local que eles foram convidados a visitar. |
| Configuração de privacidade do local<br>[sn_imt_core_location_privacy_configuration] | Configuração da política de privacidade baseada em local, como a declaração de privacidade de um local e se um local específico requer consentimento de privacidade. |
| Modelo de consentimento de privacidade<br>[sn_imt_core_privacy_consent_template] | Modelo para armazenar a declaração de privacidade de um local que é usado na configuração de privacidade do local. |
| Aviso de privacidade e consentimentos do usuário<br>[sn_imt_core_user_privacy_nolice_and_consent] | Respostas dos funcionários ao consentimento de privacidade. |
| Safe Workplace Públicos<br>[sn_imt_core_safe_workplace_audience] | Coleções de usuários com base em um ou mais critérios, como grupos, departamentos e locais. Use públicos Safe Workplace para organizar listas de usuários para enviar notificações de divulgação. |
| Políticas de retenção de dados<br>[sn_imt_core_data_retention] | Configuração de políticas de retenção de dados específicas do país para Testes de saúde e segurança e Vaccination Status. Usuários com as funções sn_imt_core.admin, sn_imt_health_test.admin ou sn_imt_vaccine.admin podem configurar essas políticas. |

## Trabalhos programados instalados

| Trabalho programado | Descrição |
|---|---|
| Marcar requisitos do usuário expirados como not_cleared | É executado a cada 30 minutos para atualizar os status dos requisitos do usuário para **Não limpo** se eles tiverem excedido o limite de tempo pelo qual são válidos.<br>**Nota:**<br>O trabalho programado é executado somente para requisitos que têm o campo **Usar duração** selecionado. |
| Coletar usuários do Safe Workplace | É executado semanalmente para criar registros de usuário de saúde e segurança para usuários [sys_user] com atividade ou função atribuída em qualquer uma das aplicações Safe Workplace Suite e Emergency Response Management a seguir.<br>• Contact Tracing<br>• Emergency Outreach<br>• Employee Health Screening |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Trabalho programado | Descrição |
|---|---|
| | • Employee Readiness Core<br>• Employee Travel Safety<br>• Testes de saúde e segurança<br>• Painel do Safe Workplace<br>• Vaccination Status<br>• Gestão de inventário de EPI no local de trabalho<br>• Workplace Core<br><br>Registros de usuário de Saúde e segurança também são criados para visitantes convidados por meio do aplicativo Employee Readiness Core. |
| Recalcular públicos para requisitos | É executado a cada hora para recalcular os públicos para requisitos de saúde e segurança quando usuários são adicionados ou removidos do público. Este trabalho trata quando o status deles é alterado para ou de **Não obrigatório** devido ao status dentro ou fora de um público. |
| Recalcular o status de todos os requisitos de Saúde e segurança do funcionário | Um trabalho programado que pode ser executado como um script de correção única depois que sua organização fornece aos usuários suas funções relevantes e atualiza para a versão mais recente do Employee Readiness Core. Este trabalho recalcula os status dos requisitos de Saúde e segurança de cada usuário com base na propriedade [sn_imt_core.use_not_required] e em seus requisitos. |
| Assegurar gerenciador do portal de aprovação | É executado semanalmente por padrão ou pode ser executado manualmente para garantir que os gerentes tenham ou não a atribuição da função de gerente do Approval Portal [sn_imt_core.approval_portal_manager] com base em se eles são gerentes e uma das três propriedades relacionadas ao Approval Portal está ativa.<br>• Permitir que os gerentes atualizem os resultados do teste de integridade [sn_imt_health_test.allow_managers_ability_to_update_test_result_records]<br>• Permitir que os gerentes atualizem os registros de resposta da vacina [sn_imt_vaccine.allow_managers_ability_to_update_vaccine_response_records]<br>• Permitir que os gerentes atualizem as solicitações de isenção de vacina [sn_imt_vaccine.allow_managers_ability_to_update_vaccine_exemption_records]<br><br>Cada propriedade fornece aos gerentes acesso ao Portal de Aprovação. No entanto, os gerentes podem ver e interagir somente com registros associados à propriedade ativada. Ativar várias propriedades concede recursos adicionais aos gerentes de revisão. |

### Status de saúde e segurança do funcionário

Use o recurso Status de saúde e segurança do funcionário para rastrear quando as pessoas estão prontas para retornar ao local de trabalho.

Extraia dados em todas as aplicações Safe Workplace Suite e Emergency Response Management em um único ponto de dados que mostra se um usuário está pronto para retornar ao local de trabalho ou viajar.

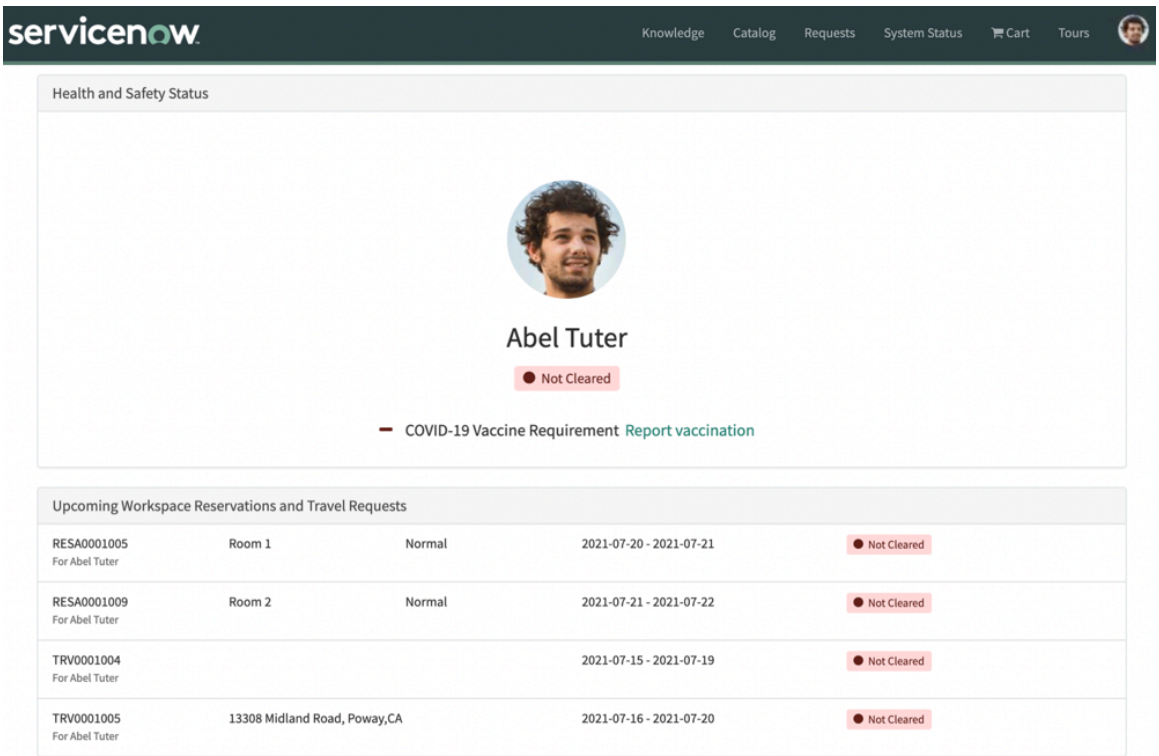
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Crie e ative requisitos que os usuários devem atender antes que possam retornar ao local de trabalho ou concluir a viagem para vários locais. Os requisitos podem ser baseados em dados de qualquer uma das aplicações Safe Workplace Suite e Emergency Response Management. Quando um usuário atende a todos os requisitos ativos, ele está pronto para retornar ao local de trabalho.

Devido à capacidade de definir diferentes requisitos de saúde e segurança para diferentes locais, um usuário pode ser liberado para sua viagem ou local atual, mas não para um local específico. Por exemplo, um usuário pode ser liberado para uma reserva ativa, mas não pode viajar para um campus em seu país.

**Nota:**
Se um usuário tiver uma viagem ativa e uma reserva ativa, essa reserva terá precedência.




Tradução automática

### Configurar propriedades de Status de saúde e segurança do funcionário

Configure as propriedades Status de saúde e segurança do funcionário para configurar as notificações por e-mail que são enviadas aos visitantes.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_core.admin

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Status de saúde e segurança do funcionário** > **Propriedades**.
2. Defina os seguintes valores de propriedade.

| Propriedade | Descrição |
|---|---|
| sn_imt_core.send_email_to_visitor | Quando habilitada, a notificação por e-mail **Notify sobre a visita programada** é enviada ao visitante quando um funcionário o convida para o local de trabalho. O e-mail é enviado imediatamente após o funcionário enviar o convite. O |

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Propriedade | Descrição |
|---|---|
| | e-mail contém uma breve confirmação da visita programada, incluindo informações sobre a data da visita e o nome do funcionário que a convida. |
| sn_imt_core.days_to_ask_for_health_data | Define o número de dias antes da visita programada que a notificação por e-mail **Solicitar dados relacionados à saúde do visitante** é enviada ao visitante. O e-mail contém informações sobre requisitos e políticas de segurança que o visitante deve concordar em seguir. O visitante deve responder Sim ao e-mail para concluir o requisito de convite do visitante. |

Para obter mais informações sobre as notificações por e-mail usadas pelas propriedades, consulte Modificar e-mails de notificação de visitante.

3. Clique em **Salvar**.

### Criar registros de usuário de saúde e segurança

Crie registros de usuários de saúde e segurança para rastrear os status dos requisitos de todos os funcionários e visitantes.

#### Antes de Iniciar

Se a aplicação ServiceNow® Customer Service Management (CSM) estiver ativada, você também poderá criar registros de usuário de saúde e segurança para consumidores e contatos.

Função necessária: sn_imt_core.admin

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os registros de usuário de Saúde e segurança são criados automaticamente para usuários [sys_user] com atividade ou uma função atribuída em qualquer uma das aplicações Safe Workplace Suite e Emergency Response Management a seguir.

- Contact Tracing
- Emergency Outreach
- Employee Health Screening
- Employee Readiness Core
- Employee Travel Safety
- Testes de saúde e segurança
- Painel do Safe Workplace
- Vaccination Status
- Gestão de inventário de EPI no local de trabalho
- Workplace Core

Registros de usuário de Saúde e segurança também são criados para visitantes convidados por meio do aplicativo Employee Readiness Core.

Alguns usuários podem não ter atividade ou funções atribuídas nos apps, portanto, os registros de usuário de saúde e segurança não são criados automaticamente para eles. Se você quiser exibir o status do requisito para esses usuários, poderá criar manualmente registros de usuário de saúde e segurança para eles.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Status de saúde e segurança do funcionário** > **Usuários do Health and Safety**.
2. Clique em **Nova**.
3. No campo de **tipo**, selecione **Visitante** ou **Funcionário**.

   **Nota:**
   Se você estiver criando um registro de usuário de saúde e segurança para um consumidor ou contato CSM, selecione **Funcionário**.

4. Selecione um valor no campo **Usuário** ou **Visitante**.
   - Se você estiver criando um registro para um funcionário, consumidor ou contato, selecione o usuário no campo **Usuário**.
   - Se você estiver criando um registro para um visitante, selecione o visitante no campo **Visitante**.
5. Selecione um valor no campo **Tipo de local de trabalho**.
   - Se o usuário estiver subordinado à sua organização em tempo integral, selecione **Tempo integral no local**.
   - Se o usuário estiver se reportando à sua organização remotamente em tempo integral, selecione **Remoto em tempo integral**.
   - Se o usuário estiver se reportando à sua organização em meio período remoto e meio período no local, selecione **Meio período remoto**.
6. Clique em **Enviar**.
   O campo **Status do requisito** é somente leitura e é atualizado depois que você envia o registro.
   O usuário ou visitante é adicionado à tabela Usuário de Saúde e segurança [sn_imt_core_health_and_safety_user]. Um registro é criado para o usuário ou visitante na tabela Requisito de Saúde e segurança do funcionário [sn_imt_core_employee_health_and_safety_requirement] para cada requisito ativo usando o status padrão do requisito.

### O que Fazer Depois

Você pode exibir todos os registros de usuário de saúde e segurança navegando até **Status de saúde e segurança do funcionário** > **Usuários do Health and Safety**. A coluna **Status de requisitos** mostra o progresso do usuário ou do visitante em relação à conclusão de todos os requisitos ativos. O valor será **Desmarcado** se eles tiverem atendido a todos os requisitos ativos. O valor será **Não limpo** se houver algum requisito ausente.

Você também pode pesquisar o status dos requisitos de usuários individuais ou visitantes navegando até **Status de saúde e segurança do funcionário** > **Exibir status de funcionário e visitante**. A página de status pode ser usada durante o processo de triagem de saúde para entrada em um local. Para obter mais informações, consulte Realizar uma triagem de integridade para entrada na triagem de.

## Ativar um requisito de saúde e segurança

Ative os requisitos para rastrear quando os funcionários estão prontos para retornar ao local de trabalho ou para viajar com segurança para outro local. Você também pode ativar os requisitos que os visitantes devem concluir antes de entrar no local de trabalho.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_core.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use os requisitos de saúde e segurança para definir os requisitos que os funcionários devem atender antes de retornar ao local de trabalho, viajar com segurança para outro local ou que os visitantes devem atender antes de entrar no local de trabalho. Employee Readiness Core inclui requisitos pré-criados. Para obter mais informações, consulte Requisitos de saúde e segurança incluídos.

Os requisitos não estão ativos por padrão. Um requisito deve ser ativado antes que você possa rastrear se funcionários ou visitantes cumpriram o requisito.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Status de saúde e segurança do funcionário** > **Requisitos de Health and Safety**.
2. Clique no requisito que você deseja ativar.

   **Nota:**
   Os requisitos pré-criados fornecidos por Employee Readiness Core estão prontos para serem ativados sem modificações. No entanto, você pode optar por editá-los para atender às necessidades da sua empresa. Por exemplo, você pode editar os campos **Usar duração** e **Válido para** para ajustar a quantidade de tempo pela qual um status de requisito é válido. Você também pode marcar a caixa de seleção **Acionável** para adicionar um link para que os funcionários concluam o requisito na página Status de Saúde e segurança. Se você estiver ativando um requisito personalizado, certifique-se de selecionar um fluxo no campo **Fluxo de requisito**. Você também deve selecionar uma tabela e condições na seção Incluir registros aplicáveis anteriores. Você não pode ativar o requisito a menos que esses campos sejam preenchidos.

3. Clique em **Ativar**.
   Depois que o requisito é ativado, os registros de usuário de saúde e segurança são criados para funcionários ou visitantes que têm atividade para o requisito. Registros de usuário de Saúde e segurança também são criados para funcionários ou visitantes que têm atividade para o requisito antes de ele ser ativado.

### O que Fazer Depois

Você pode exibir todos os registros de usuário de saúde e segurança navegando até **Status de saúde e segurança do funcionário** > **Usuários do Health and Safety**. A coluna **Status de requisitos** mostra o progresso do funcionário ou do visitante em relação à conclusão de todos os requisitos ativos. O valor será **Desmarcado** se o funcionário ou visitante tiver atendido a todos os requisitos ativos para seu local atual. O valor será **Não limpo** se o funcionário ou visitante não tiver algum requisito.

Você também pode pesquisar o status dos requisitos de funcionários ou visitantes individuais navegando até **Status de saúde e segurança do funcionário** > **Exibir status de funcionário e visitante**. A página de status pode ser usada durante o processo de triagem de saúde do funcionário ou visitante para entrar no local de trabalho. Para obter mais informações, consulte Realizar uma triagem de integridade para entrada na triagem de e Filtrar um visitante para entrada no local de trabalho .

## Criar um requisito de saúde e segurança

Crie requisitos para rastrear quando os funcionários estão prontos para retornar ao local de trabalho ou visitar um local. Você também pode criar requisitos que os visitantes devem concluir antes de entrar no local de trabalho.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_core.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use requisitos de saúde e segurança para definir os requisitos que os funcionários devem cumprir antes de poderem retornar ao local de trabalhoou que os visitantes devem cumprir antes de entrar no local de trabalho. Crie requisitos separados para funcionários e visitantes. Um requisito deve se aplicar a funcionários ou visitantes, não ambos. Employee Readiness Core fornece alguns requisitos pré-criados. No entanto, você pode criar requisitos adicionais usando dados de qualquer um dos aplicativos Safe Workplace Suite ou Emergency Response Management.

Os requisitos de saúde e segurança são criados com o Flow Designer. Antes de criar um requisito, certifique-se de estar familiarizado com o básico de ServiceNow® Flow Designer.

As etapas a seguir mostram como criar um requisito usando o requisito de verificação de saúde do funcionário pré-criado como exemplo.

### Procedimento

**1.** Em Flow Designer, crie uma ação para verificar o status do requisito para um funcionário ou visitante.

**a.** Crie uma ação.

**b.** Salve a ação na aplicação Employee Readiness Core.

**c.** Na seção Entradas do Contorno da ação, crie uma entrada para o tipo de registro que você usará para verificar se o funcionário ou visitante atendeu ao requisito.

Por exemplo, para atender ao requisito de verificação de saúde do funcionário, os funcionários devem ter um registro de verificação de saúde na tabela de verificação de saúde do funcionário [sn_imt_monitoring_health_verification].

**Entradas**

| Rótulo | Nome | Tipo | Obrigatório |
|---|---|---|---|
| Avaliação de saúde do funcionário | health_verification | Referência.Verificação de saúde do funcionário [sn_imt_monitoring_health_verification] | Sim |

**d.** Adicione uma **Etapa de Script** ao Contorno da Ação.

**e.** No campo Tempo de **execução necessário**, selecione **Instância**.

**f.** Crie uma variável de entrada usando a entrada que você criou para a ação como o valor.

Isso permite que você use a entrada para a ação em um script.

**Variáveis de entrada**

| Nome | valor |
|---|---|
| health_verification | Entrada**de Verificação de saúde do funcionário** que você criou na seção Entradas. |

**g.** No campo **Script**, adicione um script para definir as condições quando o status do requisito de um funcionário ou visitante for limpo ou not_cleared.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para o requisito de verificação de integridade do funcionário, o requisito será `limpo` para um funcionário se a resposta de verificação de integridade for `sime not_cleared` para qualquer outra resposta.

```
(function execute(inputs, outputs) {
 outputs.requirement_status = inputs.health_verification.response == 'yes'
    ? 'cleared'
    : 'not_cleared';
})(inputs, outputs);
```

**h.** Crie uma variável de saída para o status do requisito.

Isso define a variável *`request_status`* que você usou no script.

**Variáveis de saída**

| Rótulo | Nome | Tipo | Obrigatório | Opção (opções avançadas) |
|---|---|---|---|---|
| requisito_status | requisito_status | Opção | Sim | Menu suspenso com --Nenhum(a)-- |

**i.** Na seção Saídas do Contorno da ação, crie uma saída para o status do requisito.

Criar esta saída permite que você use a variável de saída *`requisitos_status`* do script como uma saída retornada pela ação.

**Variáveis de saída**

| Rótulo | Nome | Tipo | Obrigatório | Opção (opções avançadas) |
|---|---|---|---|---|
| Status do requisito | requisito_status | Opção | Não | Menu suspenso com --Nenhum(a)-- |

**j.** Atribua o valor de *`request_status`* à saída.

**Variáveis de saída**

| Rótulo | valor |
|---|---|
| Status de requisito | variável de saída*`requisitos_status`* da etapa de script. |

A ação retorna o valor de *`request_status`* para o funcionário ou visitante (`cleared` ou `not_cleared`) como uma saída.

**k.** Clique em **Publicar**.

**2.** Crie um requisito de saúde e segurança.

**a.** Navegar até **Status de saúde e segurança do funcionário** > **Requisitos de Health and Safety**.

**b.** Clique em **Nova**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**c.** No formulário, preencha os campos.

A seção Incluir registros aplicáveis anteriores define um conjunto de registros que já foram criados, mas ainda devem acionar o fluxo de requisitos. A inclusão de registros anteriores garante que os funcionários ou visitantes que concluem o requisito antes que ele seja ativado tenham o status do requisito definido como **Apagado**.

**Formulário de requisitos de Saúde e segurança**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome exclusivo do requisito. Por exemplo, Requisito de verificação de saúde do funcionário. |
| Requisito para | A quem o requisito se aplica. As opções são **Funcionário** e **Visitante**. Um requisito deve se aplicar a funcionários ou visitantes, não ambos.<br><br>Por exemplo, o requisito de Verificação de saúde do funcionário se aplica somente aos funcionários. |
| Fluxo do requisito | Deixe este campo em branco. Você retornará ao registro do requisito e preencherá este campo depois de criar o fluxo. |
| Ativo | Este campo é somente leitura. Depois de atualizar todos os campos do requisito, você pode usar o botão **Ativar** para ativar o requisito. |
| Status padrão | O status padrão é atribuído a usuários de saúde e segurança que não têm nenhuma atividade para concluir o requisito. As opções são **Limpo** e **Não limpo**.<br><br>Por exemplo, os funcionários que não têm um registro de verificação de saúde são atribuídos a um status padrão de **Não liberado** para o requisito de verificação de saúde do funcionário. |
| Usar duração | Opção para definir um limite de tempo pelo qual o status do requisito é válido. |
| Válido para | Limite de tempo para o qual o status do requisito é válido.<br><br>Por exemplo, o status Requisito de verificação de saúde do funcionário é válido por sete dias. Os funcionários devem reenviar a verificação de saúde semanalmente para continuar cumprindo o requisito.<br><br>Este campo é exibido somente quando o campo **Usar duração** está selecionado. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Acionável | Opção para adicionar um link para que os funcionários concluam o requisito na página Status de Saúde e segurança. |
| Nome da ação | O nome da ação para o funcionário concluir o requisito. Por exemplo, **Enviar autorrelatório**. Este nome é mostrado na página Status de Saúde e segurança.<br><br>Este campo aparece somente quando o campo **Acionável** é selecionado. |
| URL de ação | O URL do item Catálogo de serviços que os funcionários usam para concluir o requisito. Por exemplo, o requisito de verificação de saúde do funcionário é concluído com o envio do formulário de verificação de saúde, que tem a URL ?id=sc_cat_item&sys_id=9c578864ed111010fa9b395c3588554<br><br>Este campo aparece somente quando o campo **Acionável** é selecionado. |
| Visibilidade da ação | Define quando o link para concluir o requisito é exibido na página Status de Saúde e segurança. Selecione **Visível quando falso** para mostrar o link somente quando o funcionário não tiver concluído o requisito ou selecione **Sempre visível** para sempre mostrar o link.<br><br>Este campo aparece somente quando o campo **Acionável** é selecionado. |
| Excluir | Quando selecionado, exclui todos os usuários no campo **Público** do requisito. |
| Público | Selecione o público para refinar o número de usuários aos quais o requisito se aplica. Por exemplo, talvez você queira direcionar todos os usuários em um público que está localizado na Califórnia ou direcionar um público que você criou especificamente para um local, independentemente de serem usuários que estão viajando, visitando ou trabalhando no local.<br><br>Nenhum público é selecionado por padrão e o requisito se aplica aos usuários com base no restante do formulário. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | **Nota:** Se **Excluir** estiver marcado, o requisito será direcionado a todos os usuários, exceto aqueles no público. |
| Incluir registros aplicáveis anteriores | |
| Tabela | Tabela para procurar registros criados anteriormente que acionarão o fluxo de requisitos.<br><br>Por exemplo, o requisito de verificação de saúde do funcionário usa a tabela Verificação de saúde do funcionário [sn_imt_monitoring_health_verification]. |
| Condição | Adicione condições para filtrar os registros da tabela que acionará o fluxo. |

**d.** Clique em **Enviar**.

**3.** Em Flow Designer, crie um fluxo para atualizar o status do requisito para um funcionário ou visitante.

**a.** Crie um novo fluxo.

**b.** Salve o fluxo na aplicação Employee Readiness Core.

**c.** Adicione um gatilho para que o fluxo seja executado sempre que o tipo de registro que você está usando para verificar o status do requisito for criado ou atualizado.

Por exemplo, para o requisito de verificação de integridade do funcionário, o fluxo é executado sempre que um registro de verificação de integridade é criado ou atualizado.

**Gatilho**

| Gatilho | Tabela | Condição | Executar gatilho |
|---|---|---|---|
| Criado ou atualizado | Verificação de saúde do funcionário [sn_imt_monitoring_health_verification] | Nenhum. | Para cada mudança exclusiva |

**d.** Adicione a ação que você criou ao fluxo.

**e.** Adicione o registro do gatilho como a entrada.
Por exemplo, para a entrada Verificação de saúde do funcionário, adicione o registro de Verificação de saúde do funcionário que foi criado ou atualizado no evento de gatilho.

**f.** Adicione a ação Atualizar requisito do usuário fornecida em Employee Readiness Core ao fluxo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

#### Atualizar entradas de requisito do usuário

| Usuário [Usuário] | Requisito de Saúde e segurança [Requisito de Saúde e segurança] | Status do requisito | Data e hora do gatilho |
|---|---|---|---|
| Campo**Funcionário** ou **Usuário** do registro do gatilho. Por exemplo, o campo **Funcionário** do registro de Verificação de saúde do funcionário. | Requisito de saúde e segurança que você criou. | `requisitos_status` retornados pela ação que você criou. | Campo**criado** a partir do registro do gatilho. Use esta entrada somente se você definir um valor para o campo **Válido para** no requisito. |

g. Clique em **Ativar**.

4. Conclua o requisito de saúde e segurança.
   a. Navegar até **Status de saúde e segurança do funcionário** > **Requisitos de Health and Safety**.
   b. Clique no requisito que você criou anteriormente.
   c. No campo **Fluxo de requisito**, adicione o fluxo que você criou para atualizar o status do requisito para funcionários ou visitantes.
   d. Clique em **Atualizar**.

### O que Fazer Depois

Quando você cria o requisito, ele não está ativo por padrão. Você deve ativar o requisito antes de rastrear se os funcionários ou visitantes atenderam ao requisito. Para obter instruções, consulte Ativar um requisito de saúde e segurança.

## Desativar um requisito de saúde e segurança

Se você não precisar mais que os funcionários cumpram um requisito antes de retornar ao local de trabalho, desative o requisito.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_core.admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você desativa um requisito, todos os registros do requisito na tabela Requisito de Saúde e segurança do funcionário [sn_imt_core_employee_health_and_safety_requirement] são excluídos. O requisito não é mais rastreado para nenhum funcionário.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Status de saúde e segurança do funcionário** > **Requisitos de Health and Safety**.
2. Clique no requisito que você deseja desativar.
3. Clique em **Desativar**.

## Requisitos de saúde e segurança incluídos

Employee Readiness Core fornece requisitos pré-criados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os requisitos não estão ativos por padrão. Um requisito deve ser ativado antes que você possa rastrear se funcionários ou visitantes cumpriram o requisito. Os requisitos pré-criados fornecidos por Employee Readiness Core estão prontos para serem ativados sem modificações. No entanto, você pode optar por editá-los para atender às necessidades da sua empresa.

**Requisito de verificação de saúde do funcionário**

Este requisito verifica se os funcionários enviaram sua verificação de saúde. Para atender ao requisito, a verificação de integridade deve ter sido enviada nos últimos sete dias. Os funcionários que não têm um registro na tabela de Verificação de saúde do funcionário [sn_imt_monitoring_health_verification] têm um status de requisito padrão de **Não limpo**. Este requisito usa dados da aplicação Employee Health Screening. Para obter mais informações, consulte Employee Health Screening.

**Exigência de autorrelatório**

Este requisito verifica se os funcionários enviaram um relatório automático com o status **Retornando ao trabalho**. Os funcionários que não têm um registro na tabela Tarefa de crise [sn_imt_quarantine_crisis_task] têm um status de requisito padrão de **Não limpo**. Este requisito usa dados da aplicação Emergency Self Report. Para obter mais informações, consulte Autoatendimento de emergência.

**Requisito de Convite de Visitante**

Este requisito verifica se os visitantes concordaram em seguir as políticas de segurança da empresa descritas no e-mail de convite. Para atender ao requisito, o acordo deve ter sido enviado nos últimos dois dias. Os visitantes que não têm um registro na tabela Convite de visitante do Health and Safety [sn_imt_core_visitor_invitation] têm um status de requisito padrão de **Não liberado**. Este requisito usa dados da aplicação Employee Readiness Core.

**Requisito de contatos expostos**

Este requisito verifica o status dos funcionários que foram adicionados à lista de contatos potencialmente expostos de um caso de rastreamento de contato e define o status do requisito de saúde e segurança. Funcionários com o status de Liberado na tabela Contatos expostos [sn_imt_tracing_ex opened_contact] têm o status de requisito de Limpo. Caso contrário, o status será Não limpo. Este requisito usa dados da aplicação Contact Tracing. Para obter mais informações, consulte Contact Tracing.

**Requisito de consentimento de privacidade**

Este requisito verifica se os funcionários responderam à solicitação de consentimento de privacidade. Os funcionários que responderam ao consentimento de privacidade como **Concordo** têm o status do requisito de Liberado. Caso contrário, o status será Não limpo. Este requisito usa dados da aplicação Contact Tracing. Para obter mais informações, consulte Contact Tracing.

**Requisito de teste atendido**

Este requisito verifica o resultado do teste de diagnóstico de COVID-19 enviado mais recentemente para os funcionários. Funcionários com um resultado de teste negativo têm um status de Liberado e funcionários com um resultado de teste positivo têm um status de Não Limpo. Funcionários sem um resultado de teste ou um resultado de teste inconclusivo terão um status de Liberado se não for um indivíduo potencialmente exposto em um caso de rastreamento de contato e Não liberado se for um indivíduo potencialmente exposto. No entanto, o envio de um resultado de teste inconclusivo não mudará o status de um funcionário se ele já tiver enviado um resultado positivo ou negativo. Este requisito usa dados das aplicações Testes de saúde e segurança e Contact Tracing. Para obter mais informações, consulte Testes de saúde e segurança.

**Requisito de vacina da COVID-19**

Este requisito verifica se os funcionários receberam a vacina COVID-19. Os funcionários que não têm um registro na tabela de perfil de vacina [sn_imt_vaccine_vaccine_profile] têm um

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

status de requisito padrão de **Não limpo**. Este requisito usa dados da aplicação Vaccination Status. Para obter mais informações, consulte Vaccination Status.

### Exibir seu status de saúde e segurança

Exiba sua página de status de saúde e segurança para verificar seu progresso nos requisitos da empresa para retornar ao local de trabalho ou visitar um local.

## Antes de Iniciar

Função necessária: none

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

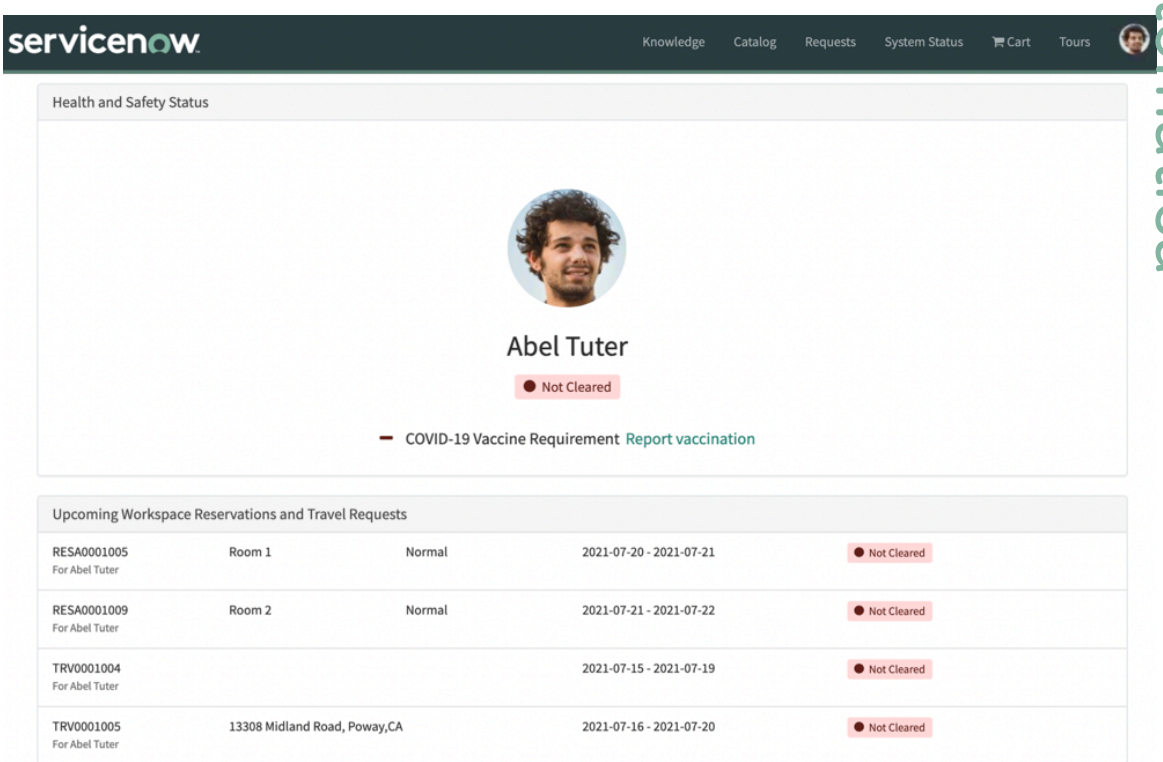
Sua página de status lista todos os requisitos que você deve cumprir antes de retornar ao local de trabalho ou visitar um local. Se você atendeu a algum requisito válido por um período limitado de tempo, sua página de status mostrará a quantidade de tempo restante até que você precise executar uma ação para concluir o requisito novamente. Se Workplace Core estiver instalado, sua página de status também mostrará suas próximas reservas de espaço.

**Nota:**
Sua página de status mostra seus requisitos e qualificação para seu local atual por padrão. Se um requisito não for necessário, você não poderá ver o requisito específico de saúde e segurança na página Status de saúde e segurança.

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Status de saúde e segurança do funcionário** > **Meu status**.

**Nota:**
Para exibir sua página de status no app Now Mobile, navegue até **Saúde** > **Preparar para chegada** > **Minha check-list de prontidão**.




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. **Opcional:** Selecione uma de suas próximas reservas e solicitações de viagem para revisar sua qualificação para uma reserva ou solicitação de viagem.
3. Conclua todos os requisitos não atendidos clicando no link ao lado do requisito.

> **Nota:**
> Alguns requisitos podem não ter um link. Se você precisar de ajuda para preencher os requisitos, entre em contato com sua organização.

### Exibir o status de saúde e segurança dos usuários

Exiba o status de saúde e segurança de sua equipe para verificar o andamento dos requisitos da empresa para retornar ao local de trabalho.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_monitoring.monitoring_user

Todos os usuários podem exibir o status de saúde e segurança de seus subordinados diretos. No entanto, a função sn_imt_monitoring.monitoring_user é necessária para exibir detalhes sobre os membros da equipe que não são seus subordinados diretos.

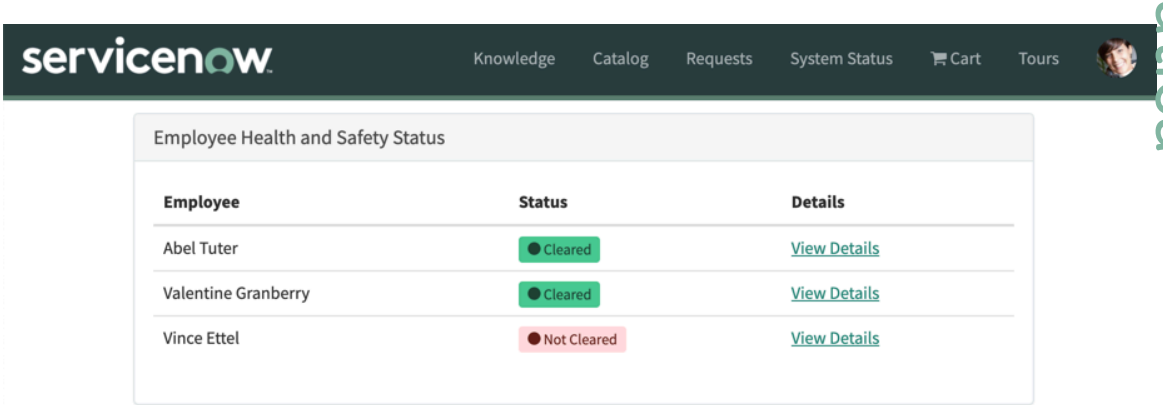
#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Status de saúde e segurança do funcionário** > **Exibir status da equipe**.

> **Nota:**
> Para exibir a página de status no app Now Mobile, navegue até **Saúde** > **Minha Equipe** > **Status de segurança da minha equipe**.

A página de status mostra se cada usuário concluiu todos os requisitos para retornar ao local de trabalho.

> **Nota:**
> Um usuário é **Liberado** ou **Não Liberado** com base nos requisitos de saúde e segurança de seu local atual.




2. **Opcional:** Exiba a lista específica de requisitos que um usuário limpou ou não, clicando em **Exibir detalhes**.

### Convidar um visitante para o local de trabalho

Envie um convite de visitante para enviar um e-mail ao visitante com informações sobre a próxima visita. Antes que os visitantes possam entrar no local de trabalho, eles devem

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

responder ao e-mail e concordar em cumprir os requisitos e as políticas de segurança listados no e-mail.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_imt_core.admin

### Procedimento

1. Abra o formulário de convite do visitante com base no tipo de dispositivo que você está usando.

2. No formulário, preencha os campos.

**Configurar uma visita ao formulário da nossa empresa**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Funcionário anfitrião | O funcionário que está convidando o visitante. |
| Local da visita | Local do local de trabalho da visita. |
| Data da visita | A data da visita. |
| Nome do visitante | Nome do visitante. |
| Nome do meio do visitante | Nome do meio do visitante. |
| Sobrenome do visitante | Sobrenome do visitante. |
| Telefone do visitante | Número de telefone do visitante. |
| E-mail do visitante | Endereço de e-mail do visitante. |
| Empresa do visitante | A empresa para a qual o visitante trabalha. |
| Motivo para visita | O motivo da visita. |
| Lista de observação | Todos na lista de observação recebem uma notificação por e-mail quando a visita é aprovada ou cancelada. |

3. Clique em **Enviar**.

### Resultado
Um registro de visitante é criado na tabela Visitantes de Saúde e segurança [sn_imt_core_visitor] ou atualizado se já existir um registro para o visitante. Um registro também é criado na tabela Convite de visitante do Health and Safety [sn_imt_core_visitor_invitation].

### O que Fazer Depois
Para exibir todos os visitantes convidados, navegue até **Status de saúde e segurança do funcionário** > **Meus visitantes**.

## Adicionar um público Safe Workplace

Adicione uma coleção de usuários para Emergency Outreach notificações. Direcione usuários individuais ou usuários específicos com base em critérios como local, departamento ou grupo.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_imt_core.admin, sn_imt_checkin.checkin_admin ou admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Status de saúde e segurança do funcionário** > **Público do Safe Workplace** e clique em **Novo**.
2. No campo **Nome**, insira um nome descritivo para o público.

   **Example**
   Por exemplo, funcionários do Grupo de rede do edifício C ou de Instalações que se reportam a Bo.
3. Indique os usuários que devem receber notificações.
4. Selecione **Enviar**.

## Sincronizar Employee Readiness Core visitantes com Workplace Visitor Management

Como administrador, sincronize as tabelas de visitante nas aplicações Employee Readiness Core e Workplace Visitor Management.

### Antes de Iniciar

Para habilitar com êxito a sincronização de visitante entre Employee Readiness Core e a aplicação [ Workplace Visitor Management em Workplace Service Delivery, observe os seguintes requisitos:

- A aplicação Workplace Visitor Management deve ser instalada. Para obter mais informações, consulte Instalar Workplace Visitor Management.
- Certifique-se de que sua organização tenha um backup de dados antes de executar o script de correção Sincronizar visitantes. Caso contrário, a sincronização não será reversível.

Função necessária: admin ou sn_imt_core.admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para manter dados consistentes sobre os visitantes, as organizações podem sincronizar dados entre a tabela Employee Readiness Core sn_imt_core_visitor e a tabela sn_wsd_visitor_visitor em Workplace Visitor Management.

Uma sincronização inicial usando o script de correção Sincronizar visitantes é necessária antes que as atualizações sejam sincronizadas automaticamente. Os campos recém-adicionados a qualquer tabela de visitante são ignorados pelo script de correção, enquanto os campos existentes são deixados como estão. Os administradores com a função script_include_admin podem personalizar as inclusões de script VisitorSyncing e WSDVisitorSyncing chamadas pelo script de correção para atender às necessidades da organização, por exemplo, para acomodar novos campos adicionados às tabelas do visitante. Os administradores devem executar o script de correção depois de personalizar as inclusões de script.

Todos os conflitos de dados são resolvidos usando as mudanças mais recentes em uma tabela. Depois que as tabelas são sincronizadas, as atualizações de uma tabela são refletidas automaticamente na outra.

**Importante:**
Não exclua visitantes da tabela Employee Readiness Core sn_imt_core_visitor porque eles não são sincronizados com Workplace Visitor Management. As exclusões da tabela sn_wsd_visitor_visitor são realizadas quando você anonimiza um visitante. Os dados anonimizados são sincronizados com a tabela sn_imt_core_visitor. Para obter mais informações sobre como anonimizar visitantes ou excluir dados de visitante em Workplace Visitor Management, consulte Anonimizar um visitante.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A sincronização pode ser desabilitada; no entanto, a sincronização inicial é irreversível sem um backup.

### Procedimento

1. A menos que a propriedade *sn_imt_core.visitor_syncing* já esteja habilitada e a execução do script de correção inicial tenha sido concluída, habilite esta propriedade.
   Esta propriedade controla a sincronização de visitante entre visitantes em Employee Readiness Core e Workplace Visitor Management. Ela está desabilitada por padrão.
   a. Navegar até **Status de saúde e segurança do funcionário** > **Propriedades**.
   b. Defina a propriedade *sn_imt_core.visitor_syncing* como **Sim**.
   c. Clique em **Salvar**.
2. Navegar até **Definição do Sistema** > **Corrigir Scripts**.
3. Abra o script de correção Sincronizar visitantes na lista.
4. Se a caixa de seleção **Ativa** para **Sincronizar visitantes** não estiver marcada, marque-a e clique em **Atualizar**.
5. Clique em **Executar script de correção**.

### Resultado

Os registros de visitante são sincronizados entre a tabela de visitante Employee Readiness Core e a tabela sn_wsd_visitor_visitor em Workplace Visitor Management.

#### Trouble?

Se sua organização quiser desabilitar a sincronização, navegue até **Status de saúde e segurança do funcionário** > **Propriedades**, desmarque a caixa de seleção *sn_imt_core.visitor_syncing* e clique em **Salvar**.

## Meu Safe Workplace

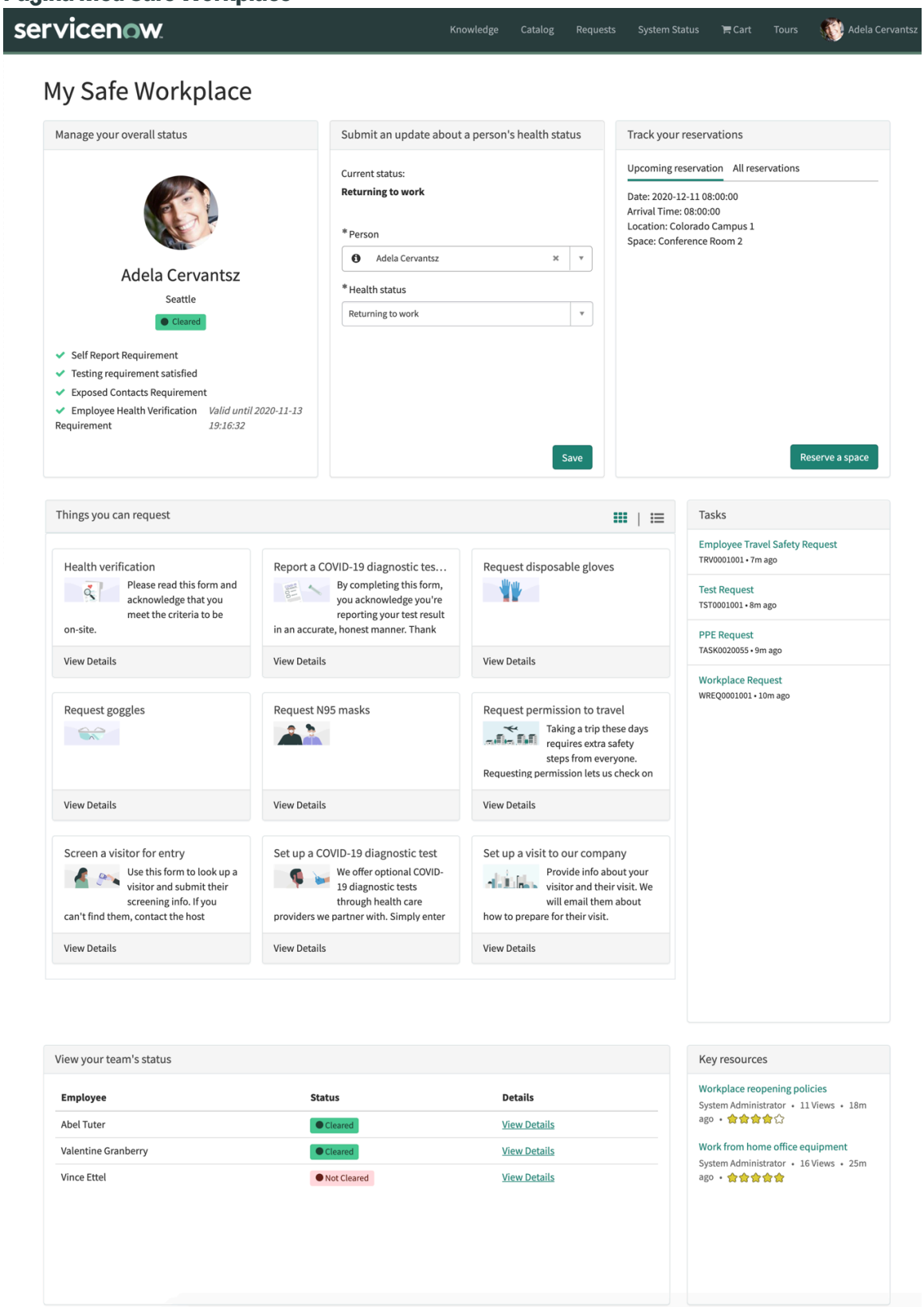
Use a página ServiceNow® Meu Safe Workplace para exibir todas as suas informações e recursos para retornar ao local de trabalho. Gerencie o status do requisito para entrada no local de trabalho, atualize seu estado de saúde, rastreie reservas de espaço e crie solicitações de EPI ou teste.

Para exibir Meu Safe Workplace, navegue até **Status de saúde e segurança do funcionário** > **Meu Safe Workplace**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Página Meu Safe Workplace




| Widget | Descrição |
|---|---|
| Gerenciar seu status geral | Veja se você está autorizado a entrar no local de trabalho com base na conclusão dos requisitos de entrada para o seu local atual. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Widget | Descrição |
|---|---|
| Enviar uma atualização sobre seu estado de saúde | Exiba e atualize seu estado de saúde atual. Os gerentes também podem exibir e atualizar o status de integridade de seus subordinados diretos. Para os gerentes, esse widget é chamado de **Enviar uma atualização sobre o estado de saúde de uma pessoa**. |
| Rastreie suas reservas | A guia **Próxima reserva** mostra sua próxima reserva de espaço. A guia **Todas as reservas** mostra suas próximas cinco reservas. Clique **em Reservar um espaço** para criar uma nova reserva para reservar um espaço para um dia. |
| Coisas que você pode solicitar | Você pode realizar as seguintes ações.<br>• Enviar uma lista de contatos diários para rastreamento de contato<br>• Enviar um formulário de consentimento de privacidade do usuário para rastreamento de contato<br>• Enviar uma verificação de saúde sobre seu estado de saúde e conformidade com as políticas de segurança<br>• Filtrar um visitante para entrada<br>• Convidar um visitante<br>• Solicitar permissão para viajar<br>• Solicite um teste de diagnóstico de COVID-19 ou relate os resultados do seu teste<br>• Solicitar equipamento de proteção individual (EPI), como máscaras, Luvas ou Óculos de proteção<br>• Reservar turnos e espaços<br>• Programe sua hora de chegada em um local de trabalho<br><br>Se algumas aplicações ServiceNow® Safe Workplace Suite não estiverem instaladas, algumas solicitações podem não estar disponíveis. |
| Tarefas | Rastreie o status de suas solicitações de viagem, teste de saúde, reserva de espaço e EPI. |
| Exibir o status da sua equipe | Veja se seus subordinados diretos estão autorizados a entrar no local de trabalho. Este widget é exibido somente para gerentes e reflete o status de um usuário para sua localização atual. |
| Principais recursos | Exibir artigos de conhecimento em destaque. |

### Configurar Meu Safe Workplace.

Adicione ou remova widgets que os funcionários podem exibir em Meu Safe Workplace.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Meu Safe Workplace usa widgets de aplicações ServiceNow® Safe Workplace Suite.

- O widget **Enviar uma atualização sobre seu status de saúde** requer a aplicação ServiceNow® Emergency Self Report.
- O widget **Rastrear suas reservas** requer a aplicação ServiceNow® Workplace Core.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se esses aplicativos não estiverem instalados, por padrão, haverá espaços em branco em Meu Safe Workplace onde os widgets correspondentes seriam exibidos. Conclua as etapas de configuração para remover espaços em branco.

Meu Safe Workplace também tem widgets para os funcionários criarem e rastrearem solicitações. As solicitações usam recursos das seguintes Safe Workplace Suite aplicações.

- ServiceNow® Contact Tracing
- ServiceNow® Employee Health Screening
- ServiceNow® Employee Readiness Core
- ServiceNow® Employee Travel Safety
- ServiceNow® Testes de saúde e segurança
- ServiceNow® Gestão de inventário de EPI no local de trabalho
- ServiceNow® Workplace Core

Se algumas dessas aplicações não estiverem instaladas, os funcionários ainda poderão usar os widgets para criar e exibir solicitações com base nas aplicações instaladas. Instale as aplicações restantes para conceder aos funcionários acesso a todos os tipos de solicitação.

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços**.
2. Clique em **Designer**.
3. Pesquise o **Safe Workplace hoje**.
4. Ajuste o layout da página para remover espaços em branco.
   Você também pode remover widgets que não deseja usar ou adicionar novos widgets. Para obter instruções detalhadas, consulte Criar e editar uma página usando o Designer do Portal de serviços .

## O que Fazer Depois

Para concluir a configuração, certifique-se de que os funcionários tenham as funções necessárias para exibir os widgets.

- O widget **Enviar uma atualização sobre seu status de saúde** requer a função sn_imt_quarantine.crisis_task_user.
- O widget **Rastrear suas reservas** requer a função sn_wsd_core.workplace_user.
- O widget **Exibir o status da sua equipe** é exibido somente para gerentes. A função sn_imt_monitoring.monitoring_user é necessária para que os gerentes exibam detalhes sobre seus relatórios diretos.
- Não há funções obrigatórias para todos os outros widgets Meu Safe Workplace.

### Como manter o consentimento de privacidade no Employee Readiness Core

A aplicação Employee Readiness Core permite que sua organização mantenha a privacidade dos dados de todos os funcionários e obtenha consentimento para várias políticas de privacidade em aplicações Safe Workplace Suite.

Gerencie as políticas de privacidade da sua organização com Employee Readiness Core:

- Crie e gerencie modelos de consentimento de privacidade para suas várias políticas de privacidade.
- Gerencie configurações de privacidade baseadas em local e atribua modelos a várias regiões.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Revise o status de consentimento para ver se um funcionário concordou, desacordo, removeu o consentimento ou não respondeu.
- Use Emergency Outreach para enviar e-mail e notificações por push de dispositivos móveis para que os funcionários consintam com as políticas de privacidade.
- Permita que os usuários consintam com as políticas de privacidade ao relatar resultados de testes de diagnóstico com Testes de saúde e segurança.

Os empregadores permanecem os únicos responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com a lei aplicável, incluindo leis de proteção de dados sobre coleta, uso, divulgação e retenção de dados pessoais, e devem habilitar, optar por não habilitar ou personalizar qualquer funcionalidade disponível na aplicação para atender os requisitos específicos dos empregadores.

### Como definir configurações de consentimento de privacidade

Como administrador, você pode configurar modelos de consentimento de privacidade, configurações de privacidade baseadas em local e notificações usadas para enviar alertas de consentimento de privacidade para Safe Workplace Suite aplicações.

Com Employee Readiness Core, você pode configurar várias políticas de privacidade, como aquelas que regem o uso de dados ou resultados de testes, ou para rastrear o status de saúde e enviar notificações para funcionários que buscam consentimento para o uso de seus dados.

As regulamentações de privacidade do usuário variam de acordo com o país. Para alguns países, o consentimento dos funcionários para usar seus dados não é necessário, mas para outros é obrigatório. Você pode definir diferentes políticas de privacidade para diferentes locais e configurações da organização. Algumas organizações mantêm uma política de privacidade separada para cada local, enquanto outras mantêm uma única política de privacidade para todos os locais.

Como administrador, você deve definir as seguintes configurações para usar consentimentos de privacidade com Employee Readiness Core:

1. Modificar ou criar um modelo de consentimento de privacidade.
2. Gere ou localize configurações baseadas em privacidade.
3. Atribua a função sn_imt_core.privacy_consent_user a todos os usuários que devem responder a uma política de privacidade.
4. Adicione todos os usuários que devem responder a uma política de privacidade a um público Safe Workplace.

**Nota:**
Para obter mais informações, consulte Adicionar um público Safe Workplace.

### Modificar ou adicionar um modelo de consentimento de privacidade

Modifique ou adicione um modelo de consentimento de privacidade a ser usado na configuração de privacidade do local para aplicações Safe Workplace Suite.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_imt_core.admin

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Status de saúde e segurança do funcionário** > **Privacidade** > **Modelos de consentimento de privacidade**.
2. Abra um registro de modelo para modificá-lo ou clique em **Novo** para criar um.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Insira um nome exclusivo do modelo no campo **Nome**.
4. Insira a declaração de política de privacidade no campo **Declaração** de privacidade.
   Se a política de privacidade for diferente para locais diferentes, crie um modelo para cada local e especifique a declaração de política para esse local.

   Se sua organização tiver uma única política para todos os locais do mundo, atualize o modelo padrão.
5. Clique em **Enviar**.

### Gerar configurações de privacidade com base no local

Como administrador, gere a configuração de privacidade dos locais configurados em sua instância para usar com aplicações Safe Workplace Suite.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_imt_core.admin

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode gerar uma configuração de privacidade padrão baseada em local para cada país disponível na tabela Locais [cmn_location]. Para cada local, você pode especificar se o consentimento de privacidade é necessário e atualizar a declaração de política de privacidade.

#### Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Status de saúde e segurança do funcionário** > **Privacidade** > **Configuração de privacidade do local**.
2. Clique **em Gerar configurações de local**.
   A configuração padrão é criada para cada país e aparece na lista Configurações de privacidade do local.
3. Abra um local para revisar sua configuração e modificá-lo, se necessário.
4. Configure o texto de consentimento de privacidade, se necessário.
5. Clique em **Atualizar**.

### Enviar uma notificação Emergency Outreach para consentimentos de privacidade do funcionário

Envie uma notificação Emergency Outreach, sob demanda, aos funcionários para fornecer uma política de privacidade e buscar consentimento para usar seus dados de acordo com a política de privacidade.

#### Antes de Iniciar
Verifique se a aplicação Emergency Outreach está instalada. Para obter detalhes, consulte Como instalar Emergency Outreach.

Os funcionários devem ter o app Now® Mobile instalado em seus telefones para receber notificações por push móveis. Para obter mais informações, consulte Aplicativo Now Mobile.

Função necessária: sn_imt_checkin.checkin_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

**Importante:**
A notificação de consentimento de privacidade é enviada a um usuário apenas uma vez, mesmo se o usuário estiver no público-alvo de várias notificações de consentimento de privacidade.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Emergency Outreach** > **Exibir alcances**.
2. Revise e edite um registro de divulgação existente ou clique em **Novo** para criar um.
3. Na guia **Público do Safe Workplace**, selecione o público na lista e clique em **Salvar**.
   Se você não tiver um público definido, clique em **Novo** e defina um público a partir de listas de usuários, grupos, departamentos, locais e assim por diante. Depois de salvar o público Safe Workplace, você pode usá-lo para enviar qualquer mensagem de divulgação. Para obter mais informações, consulte Adicionar público do Safe Workplace.
4. Na guia **Configuração de conteúdo**, selecione **Consentimento de privacidade (comum)** no campo **Modo de resposta**.
5. Na guia **Configuração de conteúdo**, selecione um **Modelo de consentimento de privacidade**.
6. **Opcional:** Habilite o alcance para fornecer consentimentos de privacidade específicos do local selecionando a opção **Usar país** na guia **Configuração de conteúdo**.

   (Optional) Quando habilitado, o texto da declaração de privacidade na Configuração de privacidade do local tem precedência sobre o texto nos modelos de consentimento de privacidade. Este texto é usado para divulgação, e-mail de notificação do sistema e notificação por push. Se você precisar atualizar o texto que os usuários recebem, deverá alterar a declaração de privacidade do local.

   Para obter mais informações sobre como atualizar a declaração de privacidade de um local, consulte Gerar configurações de privacidade baseadas em local.
7. Selecione uma notificação no campo **Notificação** e escolha como enviar a notificação.

   **Nota:**
   A **Notificação** padrão é o Consentimento de **de privacidade do usuário (Núcleo)** que faz referência à tabela [sn_imt_core_user_privacy_novice_and_consent].

   - Para enviar a notificação por e-mail, marque a caixa de seleção Notificação por e- **mail**.
   - Para enviar uma notificação por push móvel, marque a caixa de seleção Notificação por **push do Now Mobile**.

     Esta opção está disponível somente se o plug-in ServiceNow NowMobile App Screens and Applet Launcher (com.glide.mobile-employee) estiver ativado.

     As notificações por push usam o dispositivo de notificação da aplicação de solicitação ServiceNow. Quando um usuário registra seu aplicativo para celular em uma instância, esse dispositivo de notificação é criado automaticamente em suas preferências de notificação. Certifique-se de que este dispositivo esteja ativo para os usuários que você deseja que recebam a notificação por push.
8. Revise o conteúdo da mensagem.
   - Para notificações por e-mail, revise o assunto e o corpo do e-mail e modifique-os, se necessário.
   - Para mensagens por push, revise os campos Mensagem por push e **Mensagem** por **push detalhada**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

9. Clique em **Atualizar**.
   As mudanças na configuração do público-alvo e do conteúdo são salvas.
10. Para enviar a notificação, clique em **Enviar notificação**.

### Resultado
A notificação é enviada ao público-alvo.

**Nota:**
A notificação de alcance não é enviada a nenhum usuário no público selecionado que não tenha um local definido no perfil do usuário ou cujo consentimento de privacidade esteja desabilitado na configuração de privacidade do local.

Se você precisar reenviar a notificação, navegue até **Emergency Outreach** > **Exibir alcances**, selecione o alcance e clique em **Reenviar notificação**.

## Envio de consentimentos de privacidade

Ao receber um e-mail ou notificação móvel para um consentimento de privacidade, leia a declaração de política de privacidade e envie uma resposta indicando se você concorda com o uso de seus dados.

## Responder a uma solicitação de notificação por e-mail para consentimento de privacidade

Ao receber uma notificação por e-mail para consentimento de privacidade, leia a declaração de política de privacidade e envie uma resposta indicando se você concorda com o uso de seus dados.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_imt_core.privacy_consent_user

### Procedimento

1. Abra o link contido na notificação de consentimento de privacidade.
2. Leia a declaração de política de privacidade no campo **Aviso** de privacidade.
3. Selecione sua resposta e clique em **Enviar**.
   - Se você concordar com a política de privacidade e o uso de seus dados, selecione **Concordo**.
   - Se você não quiser que a organização use seus dados, selecione **Discordo**.

**Nota:**
Se você concordou anteriormente com o consentimento de privacidade, a opção **Retirar consentimento** estará disponível. Você pode mudar sua resposta para retirar seu consentimento selecionando **Retirar consentimento** e clicando em **Enviar**.

### Resultado
Sua decisão de consentimento de privacidade atual foi atualizada.
O status da notificação é atualizado para **Reconhecido**.

Se você tiver um requisito de saúde e segurança para o consentimento de privacidade ativado, um registro será criado com o status do requisito.

- Se você concordou com a política de privacidade e o uso de seus dados, o status do requisito será atualizado para **Liberado**.
- Se você não concordar ou retirar seu consentimento, o status do requisito será atualizado para **Não liberado**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Enviar um consentimento de privacidade de um telefone celular

Se você receber uma solicitação de notificação por push móvel para um consentimento do Data Privacy, leia a declaração de política de privacidade e indique se você concorda com o uso de seus dados de acordo com a política.

## Antes de Iniciar

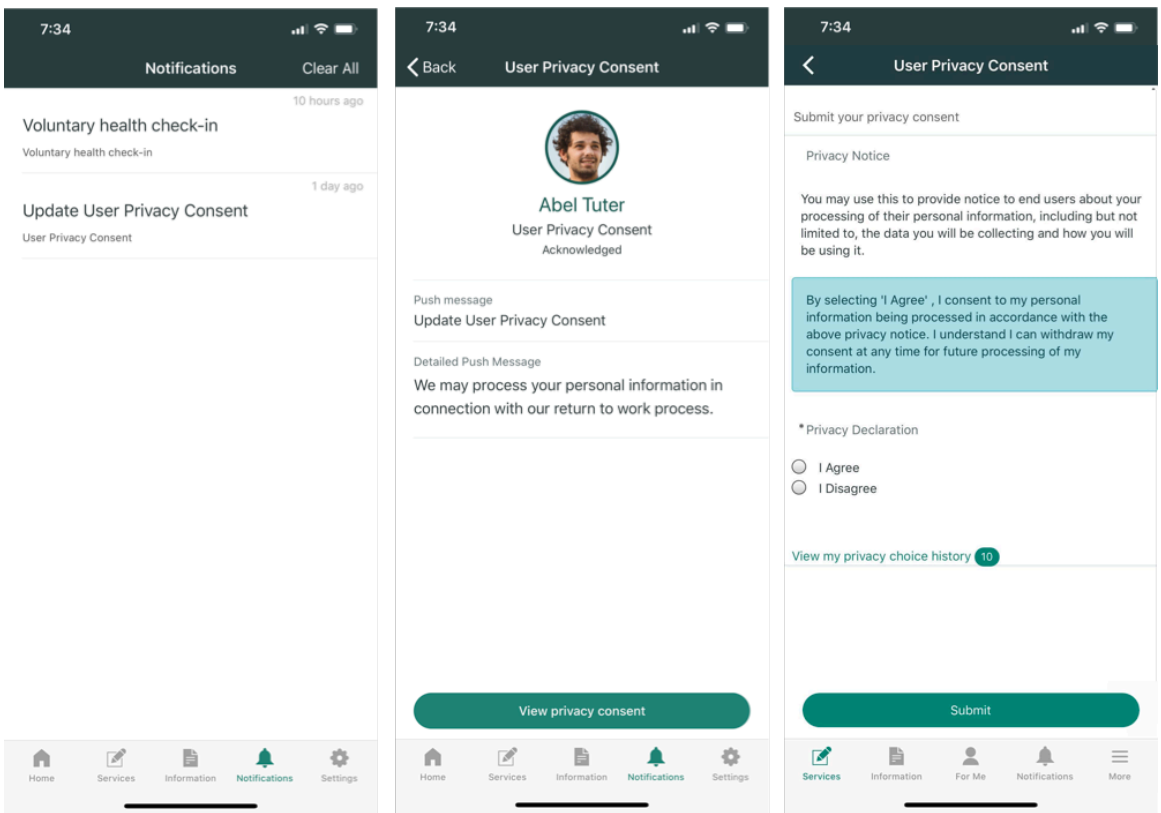
Para receber notificações por push móveis, você deve ter o Now® Mobile app.

Função necessária: sn_imt_core.privacy_consent_user

## Procedimento

1. Toque na notificação para abrir a mensagem.
2. Na mensagem, toque em **Exibir consentimento de privacidade**.
3. Leia a declaração de política de privacidade no campo **Aviso** de privacidade.
4. Selecione sua resposta e clique em **Enviar**.
   - Se você concordar com a política de privacidade e o uso de seus dados, selecione **Concordo**.
   - Se você não quiser que a organização use seus dados, selecione **Discordo**.

**Nota:**
Se você concordou anteriormente com o consentimento de privacidade, a opção **Retirar consentimento** estará disponível. Você pode mudar sua resposta para retirar seu consentimento selecionando **Retirar consentimento** e clicando em **Enviar**.




## Resultado

Sua decisão de consentimento de privacidade atual foi atualizada.
O status da notificação é atualizado para **Reconhecido**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se você tiver um requisito de saúde e segurança para o consentimento de privacidade ativado, um registro será criado com o status do requisito.

- Se você concordou com a política de privacidade e o uso de seus dados, o status do requisito será atualizado para **Liberado**.
- Se você não concordar ou retirar seu consentimento, o status do requisito será atualizado para **Não liberado**.

### Revisar consentimentos de privacidade do usuário

Analise as respostas de consentimento de privacidade do usuário enviadas por funcionários indicando sua resposta a solicitações de consentimento para usar seus dados de acordo com uma política de privacidade.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: sn_imt_core.admin

**Procedimento**

1. Navegar até **Todos** > **Status de saúde e segurança do funcionário** > **Privacidade** > **Consentimentos do usuário**.
2. Clique no status na coluna **Status do consentimento** para abrir o registro de consentimento do funcionário.
3. Analise as respostas do funcionário na lista relacionada Histórico de consentimento.
   - **Concordo**: os funcionários responderam e concordaram em ter seus dados usados.
   - **Discordo**: os funcionários responderam e não concordaram em ter seus dados usados.
   - **Retirar consentimento**: os funcionários concordaram anteriormente em ter seus dados usados, mas retiraram o consentimento posteriormente.
   - **Aguardando resposta**: os funcionários ainda não responderam.

   **Nota:**
   O registro do histórico de consentimento com a data de envio da preferência mais recente é a última resposta do funcionário.

   Você pode enviar a notificação novamente para os funcionários que ainda não responderam.

### Employee Readiness Core Portal de aprovação

O Employee Readiness Core Approval Portal permite que você aprove ou negue as vacinas enviadas contra a COVID-19, isenções de vacina e testes de saúde.

## Requisitos de instalação e configuração

O Approval Portal está incluído com Employee Readiness Core. Para usar o Approval Portal, sua organização deve instalar Testes de saúde e segurança e Vaccination Status.

**Nota:**
Ambos os aplicativos devem ser instalados, mas sua organização não precisa usar ambos os aplicativos.

- Para obter mais informações sobre como instalar Testes de saúde e segurança, consulte Como instalar Testes de saúde e segurança.
- Para obter mais informações sobre como instalar Vaccination Status, consulte Como instalar Vaccination Status.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Como usar o Approval Portal

Para usar o Approval Portal, você deve ter as funções de administrador [Vaccination Status [sn_imt_vaccine.admin], aprovador de Saúde e segurança [sn_imt_core.health_and_safety_approver] ou gerente do Approval Portal [sn_imt_core.approval_portal_manager].

Gerentes com a função de gerente do Approval Portal podem ver somente as aprovações de seus relatórios diretos. Esta função é atribuída automaticamente a todos os gerentes, desde que uma das seguintes propriedades esteja habilitada:

- Permitir que os gerentes atualizem os resultados do teste de integridade [sn_imt_health_test.allow_managers_ability_to_update_test_result_records]
- Permitir que os gerentes atualizem os registros de resposta da vacina [sn_imt_vaccine.allow_managers_ability_to_update_vaccine_response_records]
- Permitir que os gerentes atualizem as solicitações de isenção de vacina [sn_imt_vaccine.allow_managers_ability_to_update_vaccine_exemption_records]

Cada propriedade fornece aos gerentes acesso ao Portal de Aprovação. No entanto, os gerentes podem ver e interagir somente com registros associados à propriedade ativada. Ativar várias propriedades concede recursos adicionais aos gerentes de revisão.

Você pode executar as seguintes tarefas no Approval Portal:

- Exiba e os resultados do teste de saúde de aprovação ou negação de COVID-19. Para obter mais informações, consulte Confirmar resultados do teste de COVID-19 para um usuário.
- Exiba e aprove ou negue o status vacinal de um funcionário e os detalhes da dosagem. Para obter mais informações, consulte Confirmar o status de vacinação relatado para um usuário.
- Exibir e aprovar ou negar solicitações de isenção de vacinação de funcionários. Para obter mais informações, consulte Confirmar uma solicitação de isenção de vacina para um usuário.
- Analise os anexos e a documentação enviados com as respostas e solicitações do usuário. Os documentos compatíveis são abertos no visualizador de documentos. Para obter mais informações sobre formatos compatíveis, consulte Visualizador de documento .
- Revise e adicione anotações de trabalho aos registros.

A página Aprovações de prontidão do funcionário fornece registros de vacina e saúde do funcionário nas guias listadas na tabela a seguir. Você pode filtrar os registros exibidos selecionando um tipo de na lista de campos **Registro Tipo** de registro, usando a barra de pesquisa ou alterando a lista de campos **Classificar**.

**Nota:**
O comportamento de pesquisa do Portal de aprovação é uma pesquisa que `começa com`.

### Guias da página Aprovações de prontidão do funcionário

| Guia | Descrição |
|---|---|
| Aprovações a serem revisadas | Lista os registros que não foram aprovados ou negados. |
| Aprovada | Lista todas as respostas de vacinas aprovadas, solicitações de isenção e testes de integridade. |
| Negado | Lista todas as respostas de vacina negadas, solicitações de isenção e testes de integridade. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Enterprise Employee Experience Pack

O Enterprise Employee Experience Pack é uma nova aplicação da loja que oferece fluxos de processo pré-configurados e conteúdo de amostra para ajudá-lo a implementar rapidamente casos de uso em toda a empresa em vários departamentos.

## Eventos do ciclo de vida de Retorno ao local de trabalho de Retorno ao local de trabalho e Retorno do funcionário ao local de trabalho

Os eventos do ciclo de vida Retorno ao local de trabalho e Retorno ao local de trabalho do funcionário fazem parte da aplicação Enterprise Employee Experience Pack. Esses eventos de ciclo de vida funcionam com outros aplicativos para ajudar você a administrar e coordenar o retorno de seus funcionários ao local de trabalho de uma maneira que promova os requisitos de segurança da sua empresa.

Para trazer sua força de trabalho de volta ao escritório reaberto após um fechamento, você deve fazer o seguinte:

- Prepare seus funcionários para o retorno ao local de trabalho.
- Prepare seus escritórios para estarem prontos e seguros para o retorno de seus funcionários.

O Enterprise Employee Experience Pack é uma aplicação que funciona com:

- HR Service Delivery: para obter mais informações sobre como usar HR Service Delivery, consulte HR Service Delivery.
- Eventos de ciclo de vida: para obter mais informações sobre como usar eventos de ciclo de vida, consulte Noções básicas do Enterprise Onboarding and Transitions.
- Automação de conteúdo: para obter mais informações sobre como usar a Automação de conteúdo, consulte Campanhas para experiências de conteúdo.
- Entrega de conteúdo: para obter mais informações sobre como usar a Entrega de conteúdo, consulte Criação de conteúdo de tarefa que aparece em uma faixa ou conteúdo estilizado.
- RH Gestão de conhecimento: para obter mais informações sobre como usar RH Gestão de conhecimento, consulte Gestão de conhecimento de RH.
- Central de serviços ao funcionário ou Portal de serviços.
  - Para obter mais informações sobre como usar Central de serviços ao funcionário (ESC), consulte Central do funcionário.
  - Para obter mais informações sobre como usar o Portal de serviços, consulte Portal de serviços de RH.

**Nota:**
Algumas das configurações são instaladas condicionalmente com base na ativação do plug-in específico.

## Aplicações da Store

Para obter a funcionalidade completa, o Enterprise Employee Experience Pack funciona com:

- Emergency Exposure Management
- Contact Tracing
- Gestão de inventário de EPI no local de trabalho

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Employee Health Screening
- Workplace Core

### Instalar pacote de experiência do funcionário do Enterprise

Você deve ter a função de administrador para instalar a aplicação Enterprise Employee Experience Pack.

**Antes de Iniciar**

Para acessar e usar o Enterprise Employee Experience Pack, os seguintes plug-ins devem ser ativados:

- Aplicativo com escopo de Human Resources: eventos de ciclo de vida para Enterprise (com.sn_hr_lifecycle_ent)
- Knowledge Management Advanced Installer (com.snc.knowledge_advanced.installer)

Os plug-ins a seguir são ativados automaticamente:

- Aplicativo com escopo de Human Resources: Core (com.sn_hr_core)
- Aplicativo com escopo de Human Resources: Integrations (com.sn_hr_integrations)
- Aplicativo com escopo de Human Resources: eventos de ciclo de vida (com.sn_hr_lifecycle_events)
- Aplicativo com escopo de Human Resources: Mobile (com.sn_hr_mobile)
- Aplicativo com escopo de Human Resources: Mobile Onboarding (com.sn_hr_onboarding)
- Aplicativo com escopo de Human Resources: Security (com.snc.hr.scoped_security)
- Experiências de conteúdo (sn_ca)
- Publicação de conteúdo (sn_cd)
- Central de serviços ao funcionário (com.sn_hr_service_portal)

**Nota:**
Se forem exibidos erros de Acesso restrito de solicitante (RCA), talvez seja necessário permitir privilégios RCA adicionais. Para obter mais informações, consulte Configurações do privilégio de acesso do chamador restrito .

Função necessária: administrador

**Procedimento**

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Pesquise o pacote de experiência do funcionário do Enterprise.
3. Clique em **Instalar**.

   A caixa de diálogo de instalação da aplicação é aberta.
4. **Opcional:** Carregue os dados de demonstração marcando a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.

   (Optional) Para obter informações sobre como instalar ou reinstalar dados de demonstração após a instalação inicial, consulte o artigo Solução alternativa para instalar dados de demonstração se a aplicação já estiver instalada [KB0722909] na Base de conhecimento Now Support.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Clique em **Instalar**.
6. Quando a instalação estiver concluída, clique em **Fechar**.

### Campanhas de retorno ao local de trabalho

Use campanhas para entregar mensagens e informações importantes aos funcionários que estão passando pelo processo de retorno ao local de trabalho.

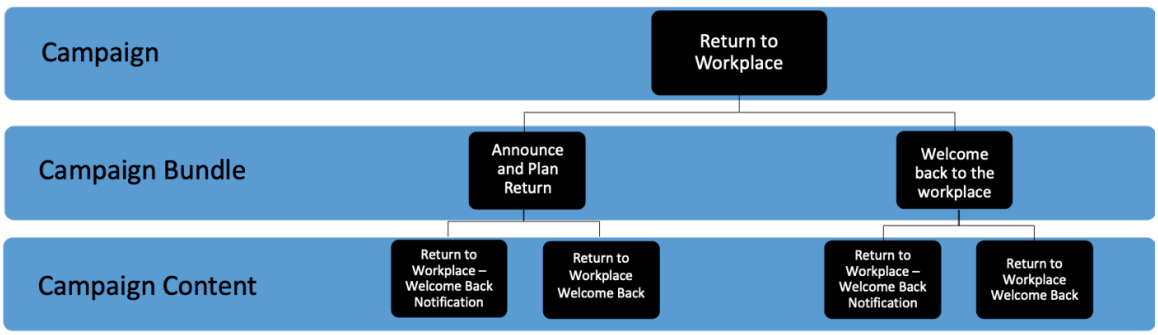
Para funcionários que comunicaram que estão prontos para retornar ao local de trabalho, você pode direcioná-los com e-mails ou conteúdo específico em seu Portal de serviços ou Central de serviços ao funcionário.

As campanhas são criadas na Automação de conteúdo e usam a Entrega de conteúdo para apresentar informações no Portal de serviços ou Central de serviços ao funcionário. Os e-mails são criados e enviados por meio da Automação de conteúdo.

**Nota:**
Para obter mais informações sobre o Content Automation, consulte Campanhas para experiências de conteúdo e para Content Delivery, consulte Criação de conteúdo de tarefa que aparece em uma faixa ou conteúdo estilizado.

## Estrutura da campanha

A estrutura da campanha se parece com uma pirâmide com a campanha na parte superior. Uma campanha contém pacotes de campanha. Cada pacote de campanha contém o conteúdo que você deseja apresentar aos seus funcionários.




A campanha a seguir faz parte desta aplicação:

## Retornar ao local de trabalho

A campanha Retorno ao local de trabalho ajuda a manter seus funcionários informados durante o processo de planejamento do retorno ao trabalho.

O público-alvo desta campanha são os funcionários com informações em seus perfis de RH indicando que estão prontos para retornar ao trabalho e têm uma data de retorno específica. Para obter mais informações, consulte Adicionar ou modificar um perfil de RH.

A campanha Retorno ao local de trabalho contém os seguintes pacotes e conteúdo:

- Anunciar e planejar retorno
  - Faixa de retorno ao local de trabalho - Prepare-se para retornar: fornece uma faixa no Portal de serviços ou Central de serviços ao funcionário que vincula ao artigo de base de conhecimento (KB) de atualizações da empresa de retorno ao local de trabalho (KB0088880). Você pode encontrar este artigo da base de conhecimento navegando até **Conhecimento** > **Artigos** > **Todos** e procurando por KB0088880. O link para o

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

artigo da base de conhecimento é configurado em **Conteúdo do link** em Entrega de conteúdo. Para obter mais informações, consulte Adicionar ou modificar links para outras fontes de conteúdo.

- Notificação de exemplo de retorno ao local de trabalho: envia um e-mail com uma mensagem de exemplo ao retornar ao local de trabalho. O e-mail usa conteúdo de notificação criado na Entrega de conteúdo. Para obter mais informações, consulte Crie conteúdo de e-mail, SMS ou notificação por push.

  O pacote de campanha Anunciar e planejar retorno é acionado dinamicamente com base em uma tabela de gatilhos e campos. Para obter mais informações, consulte Criar pacotes/fases de campanha.

- Bem-vindo(a) de volta ao local de trabalho
  - Retorne ao local de trabalho - Notificação de boas-vindas: fornece um exemplo de e-mail comunicando informações sobre os planos de reabrir o escritório. O link no e-mail aponta para o artigo de conhecimento de perguntas frequentes sobre a política de saúde e segurança no local de trabalho (KB0088882). Você pode encontrar o artigo da base de conhecimento navegando até **Conhecimento** > **Artigos** > **Todos** e procurando por KB0088882. O link para o artigo da base de conhecimento é configurado em **Conteúdo do link** em Entrega de conteúdo. Para obter mais informações, consulte Adicionar ou modificar links para outras fontes de conteúdo.
  - Retornar ao Workplace Bem-vindo de volta: fornece uma faixa no ESC com um link para o artigo Perguntas frequentes sobre distanciamento social e segurança para espaços comuns (KB0088883). Você pode encontrar o artigo da base de conhecimento navegando até **Conhecimento** > **Artigos** > **Todos** e procurando por KB0088883. O link para o artigo da base de conhecimento é configurado em **Conteúdo do link** em Entrega de conteúdo. Para obter mais informações, consulte Adicionar ou modificar links para outras fontes de conteúdo.

    O pacote Bem-vindo de volta ao local de trabalho é acionado dinamicamente com base em uma tabela de gatilhos e campos. Para obter mais informações, consulte Criar pacotes/fases de campanha.

### Como acessar a campanha de retorno ao local de trabalho

Exiba e edite o conteúdo da campanha e os pacotes de campanha na campanha Retorno ao local de trabalho.

### Antes de Iniciar

Você pode optar por clonar uma campanha antes de fazer edições.

Para obter mais informações sobre clonagem, edição e publicação de uma campanha, consulteCampanhas para experiências de conteúdo.

Função necessária: sn_ca.campaign_manager

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Automação de Conteúdo** > **Campanhas**.
2. Selecione **Retornar ao local de trabalho**.
   Você pode optar por clonar a campanha antes de editar. Role para baixo para ver as guias **Pacotes** de **campanha e Conteúdo** de campanha.
3. Clique em um pacote de campanha ou conteúdo de campanha para editar.
4. Depois de fazer edições, clique em **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

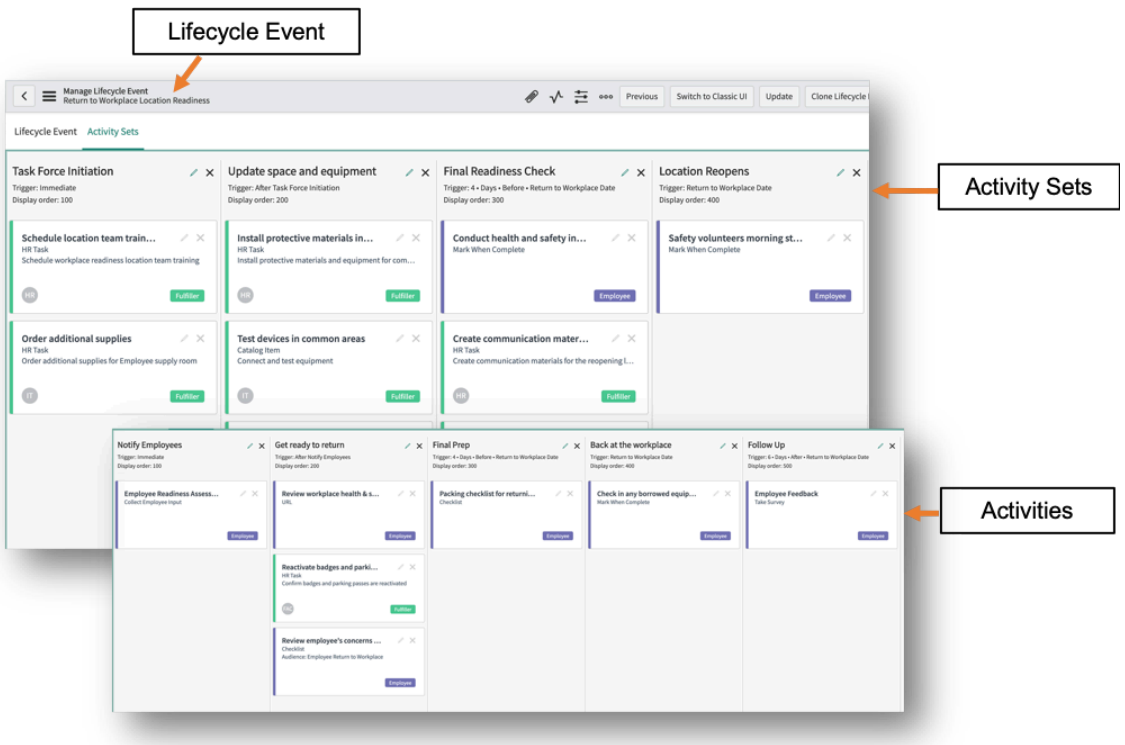
### Eventos do ciclo de vida de Retorno ao local de trabalho de Retorno ao local de trabalho e Retorno do funcionário ao local de trabalho

Os eventos de ciclo de vida permitem automatizar uma coleção de atividades para ajudar a preparar seus funcionários e seu local de trabalho para o retorno ao trabalho.

O público-alvo desses eventos de ciclo de vida são funcionários com informações em seus perfis de RH indicando que estão prontos para retornar ao trabalho e têm uma data de retorno específica. Para obter mais informações, consulte Adicionar ou modificar um perfil de RH.

## Estrutura do pacote de experiência do funcionário do Enterprise

Os pacotes de experiência do funcionário em Enterprise Employee Experience Pack são configurados a partir de um evento de ciclo de vida. Cada pacote de experiência do funcionário consiste em vários conjuntos de atividades. Cada conjunto de atividades contém uma ou mais atividades.




Para obter mais informações sobre eventos de ciclo de vida, consulte Noções básicas do Enterprise Onboarding and Transitions.

### Como acessar os eventos de ciclo de vida

Acesse as experiências do funcionário de Retorno do funcionário ao local de trabalho e Prontidão do local de retorno ao local de trabalho em Eventos de ciclo de vida.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_le.activity_writer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

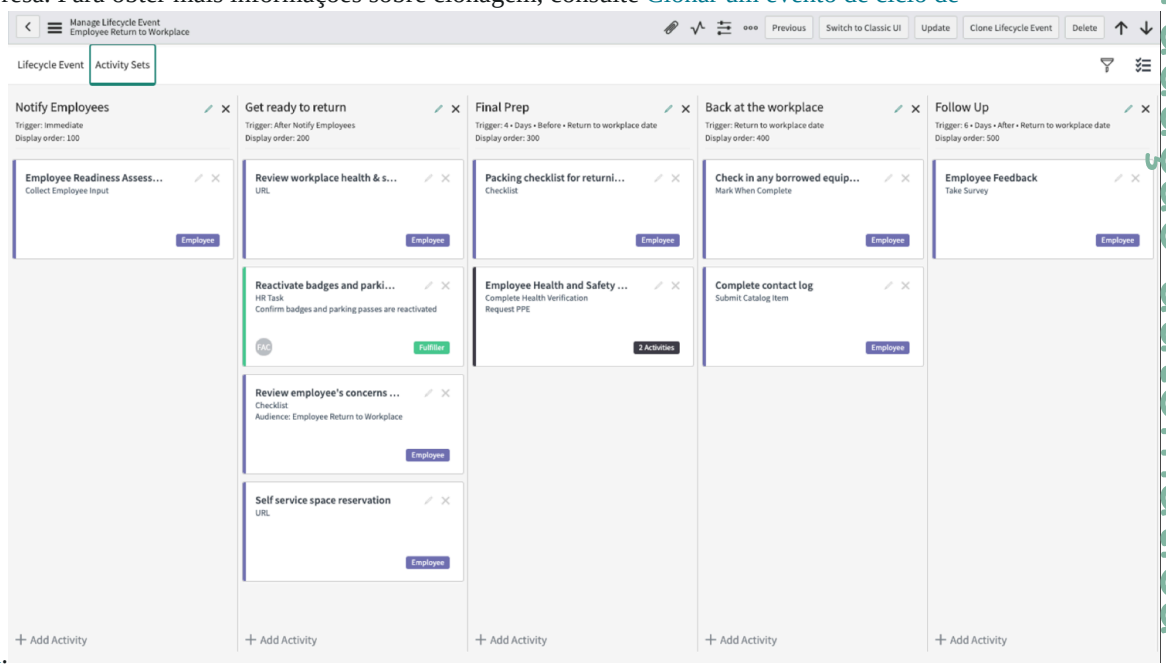
1. Navegar até **Todos** > **Eventos de ciclo de vida** > **Administração** > **Gerenciar eventos de ciclo de vida**.
2. Na lista Gerenciar eventos de ciclo de vida, selecione **Retorno do funcionário ao local de trabalho** ou **Retorno à prontidão do local de trabalho**.

#### Evento de ciclo de vida de retorno do funcionário ao local de trabalho

O evento de ciclo de vida Retorno do funcionário ao local de trabalho ajuda a verificar se os funcionários que estão trabalhando em casa estão prontos para retornar ao local de trabalho.

O evento de ciclo de vida Retorno do funcionário ao local de trabalho fornece fluxos de processo pré-configurados, conjuntos de atividades, atividades, modelos e itens de conteúdo de amostra.

**Nota:**
Clone este evento de ciclo de vida antes de atualizá-lo com informações específicas da sua empresa. Para obter mais informações sobre clonagem, consulte Clonar um evento de ciclo de vida.




## Caso de RH

Esses casos de RH iniciam o processo de retorno ao local de trabalho.

- Solicitação para que o funcionário retorne ao local de trabalho
- Solicitação para preparar um local de trabalho para reabrir

Funcionários, gerentes ou agentes de RH podem usar Central de serviços ao funcionário ou Portal de serviços para criar o caso de RH.

Os agentes de RH também podem usar o formulário de caso de RH.

Depois que o caso de RH é criado e está no estado Pronto, uma pesquisa é enviada ao funcionário. A primeira atividade no evento de ciclo de vida do retorno do funcionário ao local de trabalho é a avaliação de prontidão do funcionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Retorno do funcionário ao local de trabalho - Evento de ciclo de vida

Contém os seguintes conjuntos de atividades:

### Notificar funcionários - Conjunto de atividades

Contém a seguinte atividade:

Avaliação de prontidão do funcionário: uma tarefa de RH para funcionários que coleta feedback usando a pesquisa de RH de avaliação de prontidão do funcionário.

- A primeira pergunta da pesquisa é: como você se sente em relação a um possível retorno ao seu local de trabalho?
- A resposta fornecida pelo funcionário é mapeada diretamente para o formulário de caso de RH e o perfil de RH do funcionário.
- Se o funcionário responder **Sim** e fornecer uma data de retorno, o conjunto de atividades Preparar para retornar será acionado. O funcionário se torna parte do público-alvo **Usuário com data de retorno ao local de trabalho**.
- Se o funcionário responder **Não estou pronto para retornar** ou **Não tenho certeza**, uma tarefa de RH será atribuída a um agente de RH. O funcionário se torna parte do público de **Retorno do funcionário ao local de trabalho**.

### Prepare-se para retornar - Conjunto de Atividades

Contém as seguintes atividades:

- Revisar diretrizes de saúde e segurança no local de trabalho: uma tarefa de RH para funcionários que fornece um link de URL para um artigo de base de conhecimento (KB). O artigo da base de conhecimento fornece diretrizes de saúde e segurança no local de trabalho.
- Reativar crachás e cartões de estacionamento: uma tarefa de RH para os agentes verificarem se os crachás de trabalho e cartões de estacionamento estão ativados para os funcionários.
- Analisar as preocupações do funcionário sobre o retorno ao local de trabalho: uma tarefa de RH para os agentes revisarem as avaliações de prontidão do funcionário.
- Reserva de espaço de autoatendimento: uma tarefa de RH para funcionários que fornece um URL para selecionar um turno ou reservar espaço para trabalhar.

### Preparação final - Conjunto de atividades

Contém as seguintes atividades:

- Check-list de preparação para o retorno ao local de trabalho: uma tarefa de RH para que os funcionários confirmem que uma check-list de itens foi concluída antes de retornar ao trabalho.
- Atividades de preparação de Saúde e segurança do funcionário:
  - Solicitar EPI: uma tarefa de RH opcional para funcionários que solicitam equipamentos de proteção individual (EPI).
  - Concluir verificação de saúde: uma tarefa de RH para os funcionários preencherem o formulário de verificação de saúde antes de trabalhar no local.

### De volta ao local de trabalho - Conjunto de atividades

Contém as seguintes atividades:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Fazer check-in de qualquer equipamento emprestado para a TI: uma tarefa de RH para que os funcionários devolvam qualquer equipamento de TI emprestado enquanto trabalham em casa.
- Concluir log de contato: uma tarefa de RH para o funcionário concluir seu log de contato diário após o primeiro dia de volta ao escritório.

## Acompanhamento - Conjunto de atividades

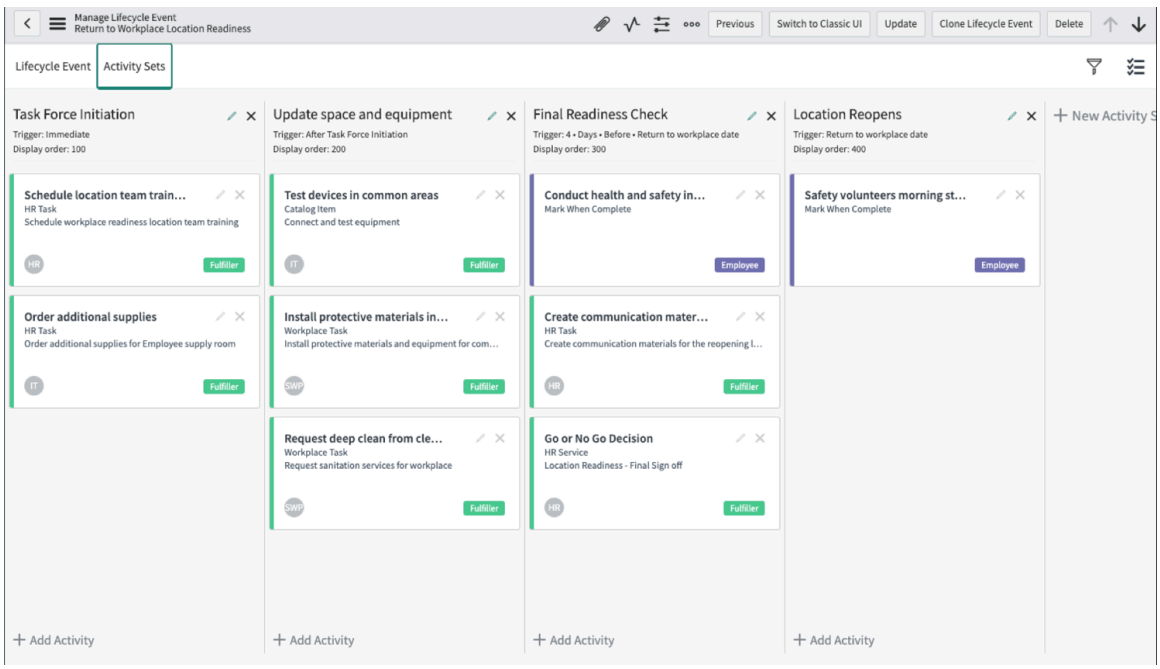
Contém as seguintes atividades:

Feedback do funcionário: uma tarefa de RH atribuída aos funcionários que coleta feedback usando a pesquisa Feedback sobre sua experiência de retorno ao local de trabalho.

### Retornar ao evento de ciclo de vida de prontidão do local de trabalho

O evento de ciclo de vida Retornar à prontidão do local de trabalho ajuda a confirmar que o local de trabalho está pronto para o retorno dos funcionários com segurança.

O evento de ciclo de vida de prontidão do local de retorno ao local de trabalho fornece fluxos de processo pré-configurados, conjuntos de atividades, atividades, modelos e itens de conteúdo de amostra.




A estrutura de prontidão do local de retorno ao local de trabalho é hierárquica com o evento de ciclo de vida na parte superior.

## Retornar à prontidão do local de trabalho - Evento de ciclo de vida

Fornece informações básicas sobre o evento de ciclo de vida, como título, descrição, ativo, se a pessoa afetada em um caso pode exibi-lo e o tipo.

Esses conjuntos de atividades aparecem no evento de ciclo de vida.

## Iniciação da força de tarefa - Conjunto de atividades

Contém as seguintes atividades:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Agendar reunião de treinamento da equipe do local: uma tarefa de RH para os agentes verificarem a programação do treinamento de prontidão no local de trabalho.
- Solicitar suprimentos adicionais: uma tarefa de RH que fornece uma check-list aos agentes para confirmar que os suprimentos para o retorno ao trabalho foram solicitados.

### Atualizar espaço e equipamento - Conjunto de atividades

Contém as seguintes atividades:

- Testar dispositivos em áreas comuns: um item do catálogo atribuído a agentes para verificar se os equipamentos em áreas comuns, como impressoras ou máquinas de fax, estão conectados e funcionando.
- Instalar materiais de proteção em áreas comuns: uma tarefa de RH para que os agentes confirmem se os materiais e equipamentos de proteção estão instalados em áreas comuns.
- Solicitar limpeza profunda de serviços de limpeza: uma tarefa de RH para agentes que fornece uma check-list a ser seguida para solicitar serviços de limpeza para reabrir seu local de trabalho.

### Verificação de prontidão final

Contém as seguintes atividades:

- Realizar inspeção de saúde e segurança: uma tarefa de RH para que os agentes verifiquem a conclusão de uma inspeção de saúde e segurança.
- Criar materiais de comunicação para o local de reabertura: uma tarefa de RH para os agentes criarem materiais de comunicação fornecendo informações sobre a reabertura do local de trabalho.
- Decisão Ir ou Não Ir: um serviço de RH que contém uma tarefa de RH que fornece aos agentes uma check-list a ser seguida e ajuda a determinar se o local de trabalho deve reabrir. Há também um tipo de atividade de aprovação para determinar a mudança para o próximo conjunto de atividades.

### Reaberturas de local

Contém a seguinte atividade:

Plantão matinal de Voluntários de segurança: uma tarefa de RH a ser cumprida por Voluntários de segurança antes da reabertura do local de trabalho.

#### Retornar ao local de trabalho Gestão de conhecimento

Gestão de conhecimento fornece informações aos seus funcionários durante o processo de retorno ao local de trabalho.

Fornecer links para artigos da base de conhecimento (KB) permite que seus funcionários sejam autos suficientes, respondam a perguntas comuns e ajudem na eficiência do processo.

Os artigos de conhecimento a seguir são fornecidos com o Enterprise Employee Experience Pack. Você pode editar esses artigos ou substituir seus próprios artigos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Atualizações da empresa para retornar ao local de trabalho (KB0088880): encontrado no conteúdo da faixa **Retorno ao local de trabalho - Prepare-se para retornar**, no pacote de campanha **Anunciar e planejar retorno**.
- Guia do gerente para retornar ao trabalho (KB0088881): amostra de artigo da base de conhecimento não usada em campanhas ou eventos de ciclo de vida.
- Perguntas frequentes sobre distanciamento social e dicas de segurança para espaços comuns de trabalho (KB0088883): encontrado no conteúdo da campanha **Retorno ao local de trabalho - Notificação** de boas-vindas, no pacote de campanha **Bem-vindo de volta ao local de trabalho**.
- Perguntas frequentes da política de Saúde e segurança no local de trabalho (KB0088882)
  - Encontrado na atividade **Revisar diretrizes de saúde e segurança no local de trabalho**, no conjunto de atividades **Preparar-se para retornar**, no evento de ciclo de vida **Retorno do funcionário ao local de trabalho**.
  - Também encontrado no conteúdo da campanha **Retorno ao local de trabalho Bem** -vindo de volta, no pacote de campanha **Bem-vindo de volta ao local de trabalho**.

Para obter mais informações sobre como usar RH Gestão de conhecimento, consulte Gestão de conhecimento de RH.

### Como acessar os artigos de conhecimento de retorno ao local de trabalho

Crie ou modifique artigos de conhecimento para compartilhar informações em sua organização.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: knowledge_admin

#### Procedimento

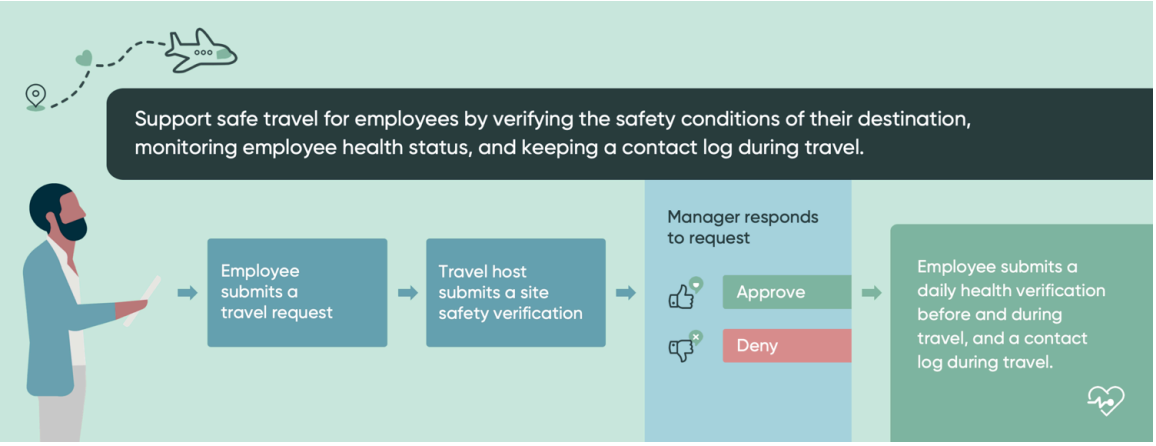
1. Navegar até **Conhecimento** > **Artigos** > **Todos**.
2. Selecione um artigo de conhecimento para editar.
3. Clique em **Finalizar compra**.
4. Faça suas edições.
5. Clique em **Atualizar**.

## Employee Travel Safety

Use a aplicação ServiceNow® Employee Travel Safety para ajudar a oferecer suporte a viagens seguras para os funcionários, verificando a segurança do local e a conformidade com a política dos destinos, monitorando o estado de saúde dos funcionários e mantendo um log de contato durante a viagem.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




Antes de reservar a viagem em um sistema de gestão de viagens, os funcionários solicitam permissão para suas viagens. O gerente do funcionário ou um aprovador de viagem designado pode aprovar ou rejeitar a solicitação de viagem com base nos dados do caso de COVID-19 e em uma avaliação de segurança do local para o destino.

Quando a solicitação de viagem de um funcionário for aprovada, monitore seu estado de saúde usando uma verificação diária de saúde que o funcionário envia antes e durante a viagem. Os funcionários também podem manter um log de contato diário durante a viagem para rastrear possível exposição.

## Usar com outras aplicações Safe Workplace Suite

Employee Travel Safety

## Safe Workplace Suite para clientes federais

Os clientes federais que usam ambientes IL4 ou FedRAMP verão as aplicações Safe Workplace Suite prontas e disponíveis para instalação em suas instâncias de não produção sem precisar fazer solicitações especiais. As licenças são necessárias para usar aplicações Safe Workplace Suite em instâncias de produção. Os clientes são responsáveis por configurar os aplicativos para atender às regulamentações e diretrizes federais dos EUA.

### Instruções de instalação para ambientes federais e auto-hospedados

| Tipo | Instruções |
|---|---|
| Comercial no local | Visite o ServiceNow® Store para baixar e instalar a aplicação. |
| Federal hospedado | Veja o Downloads federais para o Emergency Response Management e Safe Workplace Suite Aplicativos [KB0030260] artigo no Help Center da Store para obter mais informações. |
| Federal no local | Se você é um cliente federal no local e deseja instalar esta aplicação, entre em contato com seu representante de vendas ou abra um Now Support ou tíquete HIWAVE. No tíquete, solicite que seja roteado para a equipe SHOT. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Instruções de instalação para ambientes federais e auto-hospedados**

| Tipo | Instruções |
|---|---|
| | Veja o Downloads federais para o Emergency Response Management e Safe Workplace Suite Aplicativos [KB0030260] artigo no Help Center da Store para obter mais informações. |
| No local | Veja o Downloads comerciais para o Emergency Response Management e Safe Workplace Suite Aplicativos [KB0030258] artigo no Help Center da Store para obter mais informações. |

## Aviso sobre o uso por organizações

Todas as decisões relacionadas à implementação desta aplicação são de responsabilidade exclusiva da organização que utiliza este aplicativo. As organizações concordam que o uso da aplicação não é uma representação pela ServiceNow em relação à conformidade da aplicação com qualquer lei ou regulamentação e qualquer linguagem sugerida fornecida pronta para uso com a aplicação não constitui aconselhamento jurídico pela ServiceNow.

As organizações permanecem as únicas responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com a lei aplicável, incluindo (mas não se limitando a) leis trabalhistas e de proteção de dados, e devem modificar qualquer linguagem nos modelos fornecidos para atender aos requisitos específicos das organizações.

## Aviso sobre o uso por agências governamentais

A ServiceNow está oferecendo este aplicativo para agências governamentais e seus usuários autorizados, não para funcionários do governo em suas capacidades individuais. O uso desta aplicação está sendo oferecido gratuitamente por um período limitado ou estendido e sem expectativa de pagamento da agência governamental para ServiceNow para uso durante esse período, tampouco o uso cria uma obrigação futura real ou implícita em nome do governo. ServiceNow nega expressamente quaisquer reivindicações futuras de pagamento da agência em conexão com o uso da aplicação. Os clientes do governo são os únicos responsáveis por confirmar com o Departamento de Ética da agência ou seu representante autorizado que a aceitação e o uso da aplicação são permitidos.

Todas as decisões relacionadas à implementação desta aplicação são de responsabilidade exclusiva da agência do governo que utiliza este aplicativo. As organizações permanecem as únicas responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com as leis e regulamentações aplicáveis, incluindo (mas não se limitando a) leis trabalhistas e de proteção de dados, e devem modificar qualquer linguagem nos modelos fornecidos para atender aos requisitos específicos da agência.

### Como instalar Employee Travel Safety

Você pode instalar o Employee Travel Safety se tiver a função de administrador.

### Antes de Iniciar

Employee Travel Safety requer os seguintes aplicativos.

- ServiceNow® Employee Readiness Core
- ServiceNow® Conjunto de dados de saúde global da COVID-19

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As aplicações ServiceNow® Employee Health Screening e ServiceNow® Emergency Outreach podem opcionalmente ser instaladas para que os funcionários concluam uma verificação de saúde diária antes e durante a viagem.

As aplicações ServiceNow® Contact Tracing e Emergency Outreach podem opcionalmente ser instaladas para que os funcionários concluam um log de contato diário durante a viagem.

Função necessária: administrador

**Instruções de instalação para ambientes federais e auto-hospedados**

| Tipo | Instruções |
| --- | --- |
| Comercial no local | Visite o ServiceNow® Store para baixar e instalar a aplicação. |
| Federal hospedado | Veja o Downloads federais para o Emergency Response Management e Safe Workplace Suite Aplicativos [KB0030260] artigo no Help Center da Store para obter mais informações. |
| Federal no local | Se você é um cliente federal no local e deseja instalar esta aplicação, entre em contato com seu representante de vendas ou abra um Now Support ou tíquete HIWAVE. No tíquete, solicite que seja roteado para a equipe SHOT.<br><br>Veja o Downloads federais para o Emergency Response Management e Safe Workplace Suite Aplicativos [KB0030260] artigo no Help Center da Store para obter mais informações. |
| No local | Veja o Downloads comerciais para o Emergency Response Management e Safe Workplace Suite Aplicativos [KB0030258] artigo no Help Center da Store para obter mais informações. |

Se você assinou Safe Workplace Suite e já tem alguns dos aplicativos instalados, consulte a seguinte ordem de instalação para os aplicativos restantes.

- Emergency Outreach (sn_imt_checkin)
- Employee Health Screening (sn_imt_monitoring)
- Gestão de inventário de EPI no local de trabalho (sn_imt_ppe)
- Employee Readiness Surveys (sn_imt_readiness)
- Conjunto de dados de saúde global da COVID-19 (sn_imt_c19datafeed)
- Contact Tracing (sn_imt_tracing)
- Emergency Self Report (sn_imt_quarantine)
- Workplace Core (sn_wsd_core)
- Painel do Safe Workplace (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)
- Employee Travel Safety (sn_imt_travel)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Testes de saúde e segurança (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

### Procedimento

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Pesquise por Segurança de viagem do funcionário.
3. Clique em **Instalar**.

   A caixa de diálogo de instalação da aplicação é aberta.
4. Clique em **Ativar**.

### Componentes instalados com Employee Travel Safety

Vários tipos de componentes são instalados com Employee Travel Safety, incluindo funções de usuário e tabelas.

**Nota:**
A tabela Arquivos da Aplicação lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

## Funções instaladas

| Título da função [nome] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| Administrador de segurança de viagem do funcionário<br><br>[sn_imt_travel.admin] | Função necessária para configurar as propriedades Employee Travel Safety. | sn_imt_travel.approver |
| Aprovador de viagem<br><br>[sn_imt_travel.approver] | Função necessária para exibir e aprovar solicitações de viagem para todos os funcionários. Esta função é atribuída ao grupo de aprovadores de viagem.<br><br>**Nota:**<br>A função approver_user deve ser atribuída aos gerentes para aprovar a viagem dos funcionários que eles supervisionam. Não atribua aos gerentes a função sn_imt_travel.approver, a menos que seja aceitável que eles exibam e aprovem as solicitações de viagem de todos os funcionários. | approver_user |

## Tabelas instaladas

| Tabela | Descrição |
|---|---|
| Solicitação de segurança de viagem do funcionário | Lista de todas as solicitações de viagem de funcionários. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Tabela | Descrição |
| --- | --- |
| [sn_imt_travel_request] | |

### Configurar Employee Travel Safety.

Conclua todas as tarefas de configuração para garantir que as notificações e aprovações de viagem sejam configuradas corretamente para sua empresa.

### Configurar aprovadores de viagem

Configure grupos de usuários e funções para que as viagens dos funcionários possam ser aprovadas pelos gerentes ou pelos aprovadores de viagens designados.

Configurar a aprovação do gerente ou aprovadores designados é uma etapa de configuração necessária para a aplicação Employee Travel Safety.

**Aprovação do gerente**

Para configurar a aprovação de viagem por gerentes, atribua a função approver_user a todos os gerentes. Com esta função, os gerentes só podem exibir e aprovar solicitações de viagem para os funcionários que supervisionam diretamente.

**Aprovadores designados**

Para configurar aprovadores de viagem designados, adicione usuários ao grupo Aprovadores de viagem. Os membros deste grupo podem exibir e aprovar solicitações de viagem para todos os funcionários. Não adicione gerentes ao grupo de aprovadores de viagens, a menos que seja aceitável que eles exibam e aprovem as solicitações de viagem de todos os funcionários.

Por padrão, uma solicitação de viagem deve ser aprovada pelo gerente do funcionário e por um membro do grupo de aprovadores de viagens. Se o funcionário não tiver um gerente listado na sua instância ServiceNow ou se não houver usuários no grupo de aprovadores de viagem, uma aprovação será suficiente para aprovar a solicitação de viagem. A solicitação de viagem de um funcionário será rejeitada automaticamente se o funcionário não tiver um gerente listado em sua instância ServiceNow e não houver usuários no grupo de aprovadores de viagem. Para obter informações sobre como alterar as configurações de aprovação padrão, consulte Modificar o fluxo de aprovação de viagem.

### Configurar propriedades de Employee Travel Safety

Configure as propriedades Employee Travel Safety para garantir que os e-mails de verificação de segurança do site, os logs de contato do funcionário e as verificações de saúde do funcionário sejam gerenciados de acordo com os requisitos da sua empresa.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_travel.admin

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Configurar as propriedades Employee Travel Safety é uma etapa de configuração necessária para a aplicação Employee Travel Safety.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Employee Travel Safety** > **Propriedades**.
2. Defina os seguintes valores de propriedade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Propriedades da Segurança de viagem do funcionário

| Propriedade | Descrição |
| --- | --- |
| Nome do sistema de gestão de viagens da empresa.<br><br>[sn_imt_travel.travel.management.system.name] | Nome do sistema de gestão de viagens da sua empresa. Esta p usada para fornecer aos funcionários aprovados para viagem u sistema de gestão de viagens. |
| URL do sistema de gestão de viagens da empresa.<br><br>[sn_imt_travel.travel.management.system.url] | URL do sistema de gestão de viagens da sua empresa. Esta pr usada para fornecer aos funcionários aprovados para viagem u sistema de gestão de viagens. |
| Envie um e-mail aos contatos de viagem para solicitar que eles verifiquem a segurança do local e a conformidade com a política.<br><br>[sn_imt_travel.email_site_verification] | Quando habilitado, um e-mail é enviado ao contato primário q funcionário fornece em sua solicitação de viagem para verifica do local e a conformidade com a política. O contato deve resp antes que a solicitação de viagem seja aprovada por um geren de viagem. |
| Lista separada por vírgulas de respostas afirmativas.<br><br>[sn_imt_travel.affirmative_email_responses] | Define as respostas que são aceitas como respostas Sim para e verificação do site. |
| Permite o envio de lembretes de e-mail para aprovadores de solicitações de viagem para solicitações com aprovação pendente.<br><br>[sn_imt_travel.enable_approval_email_reminders] | Quando habilitado, lembretes de e-mail são enviados para apr gerentes de viagens para solicitações de viagem que não foram rejeitadas. |
| Período de tempo (em horas) de espera antes de enviar um lembrete aos aprovadores da solicitação de viagem. O padrão é 48.<br><br>[sn_imt_travel.approval_email_reminder_period] | Define a frequência com que os lembretes de e-mail são envia aprovadores e gerentes de viagem. Por exemplo, quando esta p é definida como 48, os aprovadores e gerentes de viagens rece lembrete a cada 48 horas após o envio de uma solicitação de v ela seja aprovada ou rejeitada. Esta propriedade requer que a p *sn_imt_travel.enable_approval_email_remind* habilitada. |
| Permite o contato com funcionários relevantes sobre verificações de saúde relacionadas a viagens.<br><br>[sn_imt_travel.daily.health.verification.outreach.flag] | Quando habilitado, os funcionários aprovados para viagem rec notificações para concluir uma verificação de saúde. Para defi frequência das notificações, selecione um valor para a proprie *sn_imt_travel.health.verification_run.type* mais informações sobre a verificação de saúde do funcionário, Employee Health Screening. |
| Escolha se as verificações de integridade serão enviadas ao solicitante apenas uma vez ou diariamente.<br><br>[sn_imt_travel.health.verification.run.type] | Define a frequência das notificações de verificação que são enviadas aos funcionários aprovados para enviar notificações diárias antes e durante a viagem **Enviar diariamente**. Para enviar uma notificação um aprovação da solicitação de viagem, selecione **Envi**<br><br>As notificações de verificação de integridade serão enviadas somente se a propriedade *sn_imt_travel.daily.health.verification.ou* estiver habilitada. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Propriedade | Descrição |
| --- | --- |
| | **Nota:** Os funcionários que já estão inscritos nas verificações di antes da aprovação da solicitação de viagem não verão m não receberão notificações adicionais e ainda serão inscri conclusão da viagem. |
| Cancela uma solicitação de viagem se uma verificação de integridade não for concluída após um número de horas.<br><br>[sn_imt_travel.allow.cancellation] | Quando habilitadas, as solicitações de viagem serão cancelada se os funcionários não concluírem uma verificação de saúde a o prazo. Habilitar esta propriedade requer que a propriedade *sn_imt_travel.daily.health.verification.ou* também esteja habilitada. |
| Para o cancelamento automático da solicitação, insira o número de horas.<br><br>[sn_imt_travel.cancellation_duration] | Define o prazo para os funcionários concluirem uma verificação de saúde. Esta propriedade requer que a propriedad *sn_imt_travel.allow.cancellation* esteja habilita |
| Permite que funcionários que viajam falem sobre seus contatos diários de viagem.<br><br>[sn_imt_travel.daily.contact.log.outreach.flag] | Quando habilitado, os funcionários recebem notificações para de contato diário durante a viagem interna. As notificações do não são enviadas para viagens externas. Os funcionários dever à função sn_imt_tracing.dailylog_user para receber notificaçõ contato. Esta propriedade requer as aplicações Contact Tracin Outreach. Para obter mais informações sobre logs de contato, Tracing.<br><br>**Nota:** Os funcionários que já estão inscritos nos logs de contato da viagem não verão nenhuma mudança. Eles não receber adicionais e ainda serão inscritos após a conclusão da via |

3. Clique em **Salvar**.

### Modificar o fluxo de aprovação de viagem

Modifique o fluxo de aprovação de viagem para mudar as configurações padrão de aprovação de viagem.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: flow_designer

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Modificar o fluxo de aprovação de viagem é uma etapa de configuração opcional para a aplicação Employee Travel Safety. O fluxo de aprovação de viagem está pronto para uso, mas pode ser modificado para atender aos requisitos da sua empresa.

Se você decidir modificar o fluxo, desative o fluxo original e faça uma cópia. Faça as mudanças desejadas no novo fluxo e ative-o. Modificar a cópia facilita quando você precisa atualizar sua instância ServiceNow.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Flow Designer** > **Designer**.
2. Na seção Fluxos, clique em **Fluxo de aprovação de viagem**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Clique em **Desativar**e em **OK** para confirmar.
4. No canto superior direito, clique no ícone Mais ações (ícone ooo) e clique em **Copiar fluxo**.
5. Insira um nome para o novo fluxo.
6. No campo **Aplicação**, selecione **Segurança de viagem do funcionário**.
7. Clique **em Copiar**.
8. Faça as mudanças desejadas no novo fluxo.
   Por exemplo, nos casos em que um funcionário tem um gerente listado em sua instância ServiceNow e também há usuários no grupo de aprovadores de viagem, por padrão, o gerente e um aprovador de viagem devem aprovar a solicitação. Esta configuração é definida na ação 8.1 do fluxo. Você pode modificar esta ação para que a aprovação seja necessária apenas de um gerente ou de um aprovador de viagem, não de ambos. Para fazer essa mudança, a condição E a ser aprovada deve ser substituída por uma condição OU.
9. Quando terminar de modificar o fluxo, clique em **Ativar**e em **OK** para confirmar.

### Personalizar e-mails de notificação

Modifique os e-mails de notificação enviados a funcionários, gerentes e aprovadores de viagens e contatos de viagem de funcionários para personalizar as notificações da sua empresa.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Modificar os e-mails de notificação é uma etapa de configuração necessária para a aplicação Employee Travel Safety. Por padrão, as notificações usam uma faixa ServiceNow® e a assinatura de espaço reservado Workplace, Co. Atualize as notificações para usar o nome e o logotipo da sua empresa.

A aplicação Employee Travel Safety usa as notificações a seguir.

| Notificação | Descrição |
|---|---|
| Solicitação de verificação do local | Este e-mail é enviado ao contato primário que um funcionário fornece em sua solicitação de viagem para verificar a segurança do local e a conformidade com a política. Por padrão, o e-mail solicita que o contato confirme as políticas a seguir.<br>• O site verifica todos os funcionários e visitantes em busca de sintomas.<br>• Todos os funcionários e visitantes devem usar equipamentos de proteção individual, como máscaras.<br>• Todos os funcionários e visitantes devem seguir as regras de distanciamento social.<br><br>Este e-mail será enviado somente se a propriedade *sn_imt_travel.email_site_verification* estiver habilitada. |
| Solicitação de aprovador de segurança de viagem do funcionário | Este e-mail é enviado ao gerente de um funcionário e a todos os membros do grupo de aprovadores de viagens, solicitando que eles aprovem ou rejeitem a solicitação de viagem. |
| Lembrete de solicitação de | Este e-mail é enviado aos gerentes e aprovadores de viagens como um lembrete para aprovar ou rejeitar solicitações de viagem pendentes. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Notificação | Descrição |
|---|---|
| segurança de viagem do funcionário | Este e-mail será enviado somente se a propriedade *sn_imt_travel.enable_approval_email_reminders* estiver habilitada. |
| Aprovação de solicitação de viagem | Este e-mail será enviado a um funcionário se a solicitação de viagem dele for aprovada. O e-mail tem um link para o sistema de gestão de viagens da sua empresa. |
| Rejeição de solicitação de viagem | Este e-mail será enviado a um funcionário se a solicitação de viagem dele for rejeitada. |
| Contatos relacionados a viagens | Este e-mail solicita que um funcionário preencha um log de contato diário. O e-mail é enviado a um funcionário diariamente durante a viagem.<br><br>Este e-mail será enviado somente se a propriedade *sn_imt_travel.daily.contact.log.outreach.flag* estiver habilitada. |
| Verificação de saúde relacionada à viagem | Este e-mail solicita que um funcionário conclua uma verificação de integridade diária. O e-mail é enviado a um funcionário diariamente depois que a solicitação de viagem é aprovada, durante a duração da viagem.<br><br>Este e-mail será enviado somente se a propriedade *sn_imt_travel.daily.health.verification.outreach.flag* estiver habilitada. |
| Solicitação de viagem rescindida | Este e-mail será enviado a um funcionário se ele não concluir uma verificação de saúde até o prazo.<br><br>Este e-mail será enviado somente se a propriedade *sn_imt_travel.allow.cancellation* estiver habilitada. |

**Nota:**
Todas as notificações, exceto a Employee Travel Safety Solicitação de aprovador, são traduzidas para o idioma selecionado no perfil de usuário do funcionário. A solicitação do aprovador Employee Travel Safety é traduzida para o idioma selecionado no perfil de usuário do gerente ou do aprovador de viagem. Se nenhum idioma for selecionado para um usuário, as notificações serão traduzidas para o idioma padrão da instância.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Notificação do Sistema** > **E-mail** > **Notificações**.
2. Clique na notificação que você deseja atualizar.
3. Para exibir a notificação padrão, clique em **Visualizar notificação**.
4. Navegue até a seção de formulário **O que conterá**.
5. No campo **Mensagem HTML**, clique em **Inserir/editar imagem** e selecione a imagem da faixa.

**Dica:**
A imagem deve ser adicionada antes do script de e-mail para que ela apareça na parte superior do e-mail.

Se você ainda não tiver uma imagem de faixa de e-mail em sua instância ServiceNow, poderá carregar uma imagem para usar. Para obter instruções, consulte Carregar uma ou mais imagens .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Clique no link relacionado **Mostrar scripts de notificação**.
7. No campo **Script**, o código `template.print(util.getEmailCompanyLogo());` adiciona a faixa padrão ServiceNow® ao e-mail.
   Comente ou exclua esta linha de código para remover a faixa ServiceNow®.
8. No campo **Script**, substitua todas as referências a `Workplace, Co.` pelo nome da sua empresa.
9. **Opcional:** Se você quiser fazer outras mudanças na notificação por e-mail, atualize o campo **Script** conforme necessário.
   Se você alterar qualquer texto usado em chamadas para `gs.getMessage` ou `gs.getMessageLang`, deverá fornecer traduções para o texto personalizado na tabela Mensagem [sys_ui_message]. Para obter mais informações, consulte Tabela de mensagens .
10. Clique em **Atualizar**.
11. Retorne ao registro de notificação e clique em **Visualizar notificação** para confirmar suas mudanças.

### Solicitar permissão para viajar

Antes de reservar uma viagem em um sistema de gestão de viagens, solicite permissão para sua viagem. Seu gerente ou um aprovador de viagem pode aprovar ou rejeitar sua solicitação com base em doenças infecciosas, como dados de casos de COVID-19 e uma avaliação de segurança do local para o seu destino.

## Solicitação de viagem

Use o seguinte processo ao solicitar permissão para viajar:

1. No portal de serviços ou na Central de serviços ao funcionário (ESC), solicite permissão para viajar.
2. Um e-mail é enviado ao seu gerente para aprovar ou rejeitar a solicitação. O e-mail tem um link para a solicitação de viagem.
3. Após a aprovação, o campo **Comentários adicionais** no formulário de Solicitação de segurança de viagem do funcionário é atualizado com o destino da viagem e detalhes sobre o número de casos de COVID-19 nos últimos 14 dias para o local.
4. Os solicitantes de viagem podem solicitar viagens nas guias **Catálogo** ou **Solicitar algo** no portal de serviços.
5. Os solicitantes de viagem podem solicitar viagens na guia **Catálogo** no ESC.
6. Os solicitantes de viagem podem verificar o status de suas solicitações na guia **Solicitações** no portal de serviços ou ESC.
7. Gerentes ou membros da equipe de aprovação podem exibir as solicitações de viagem de **funcionários no formulário Segurança de viagem** do funcionário.

### Criar uma solicitação para viajar

Antes de reservar uma viagem em um sistema de gestão de viagens, siga estas etapas para solicitar permissão para sua viagem.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: none

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Employee Travel Safety** > **Solicitar viagem**.

   **Nota:**
   Para criar uma solicitação de viagem no app Now Mobile, navegue até **Saúde** > **Siga estas práticas de segurança** > **Solicitar permissão de viagem**.

2. No formulário, preencha os campos.

### Solicitar permissão para viajar

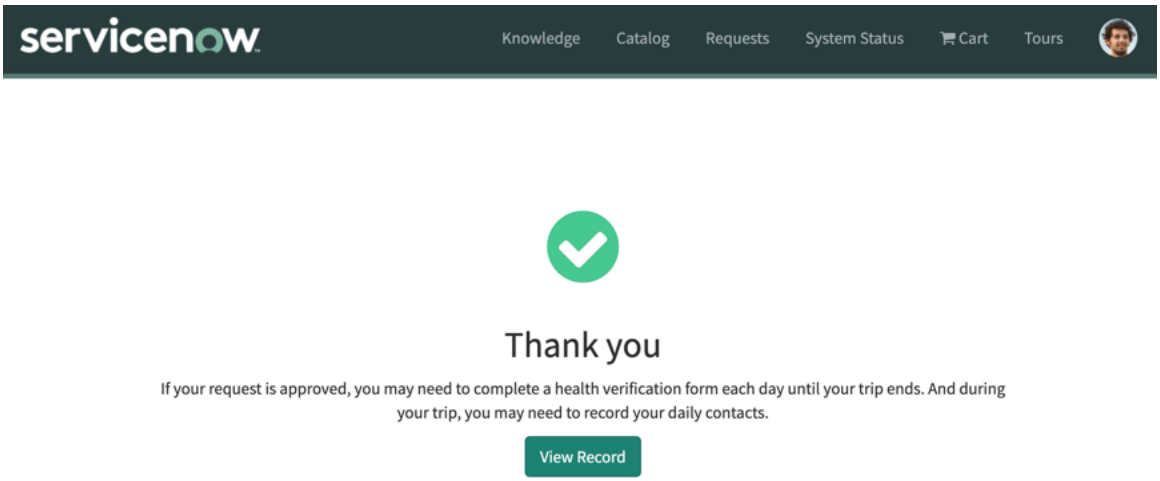
| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tipo de viagem | O tipo de viagem. Selecione **Interno** se você estiver viajando para um local dentro da sua empresa. Caso contrário, selecione **Externo**. |
| Local | O local da empresa para o qual você está viajando. Este campo é exibido somente quando **Interno** é selecionado no campo **Tipo de viagem**. |
| Área de viagem | País, estado ou condado para o qual você está viajando. Este campo é usado para fornecer aos gerentes e aprovadores de viagem doenças infecciosas, como dados de casos de COVID-19 para o seu destino. |
| Nome do contato primário | Nome do seu host ou outro contato no seu destino. Este campo é exibido somente quando **Externo** é selecionado no campo **Tipo de viagem**. |
| E-mail de contato primário | Endereço de e-mail do seu host ou outro contato no seu destino. Este campo é exibido somente quando **Externo** é selecionado no campo **Tipo de viagem**. |
| Empresa de contato primário | Empresa do seu host ou outro contato no seu destino. Este campo é exibido somente quando **Externo** é selecionado no campo **Tipo de viagem**. |
| Data de início da viagem | Data de início da sua viagem. |
| Data de término da viagem | Data de término da sua viagem. |
| Motivo para visita | Motivo da visita. |
| Anotações | Quaisquer comentários adicionais que você queira fornecer ao seu gerente ou aos aprovadores de viagem. |

3. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ao enviar a solicitação de viagem, um e-mail poderá ser enviado ao seu contato primário para a visita se sua empresa tiver habilitado esse recurso. O e-mail notifica seu contato sobre sua intenção de viajar e solicita que ele verifique a segurança do local e a conformidade com a política.




Tradução automática

**O que Fazer Depois**
Você receberá uma notificação por e-mail quando sua solicitação de viagem for aceita ou rejeitada.

Dependendo das políticas da sua organização, talvez você precise concluir as verificações diárias de saúde antes e durante a viagem. Você também pode precisar preencher um log de contato diário durante a viagem. Se precisar concluir essas tarefas, você receberá e-mails com instruções. Se você receber o e-mail de verificação de integridade diário, certifique-se de enviar a verificação de integridade todos os dias se você não for assintomático. Sua viagem poderá ser cancelada se você não enviar a verificação de saúde.

Para exibir todas as suas solicitações de viagem, navegue até **Employee Travel Safety** > **Minhas solicitações**.

### Gerenciar uma solicitação de viagem

Como gerente ou aprovador de viagem, você pode aprovar ou rejeitar solicitações de viagem.

Antes que as solicitações de viagem possam ser aprovadas, os grupos de usuários e as funções devem ser configurados para gerentes ou aprovadores de viagens. Para obter mais informações, consulte Configurar aprovadores de viagem.

Existem várias maneiras de exibir solicitações de viagem:

- Um e-mail detalhando uma solicitação de viagem enviada ao gerente do solicitante e ao grupo atribuído.
- Nas guias do Employee Service Center (ESC).
- Nas guias **Minhas aprovações** ou **Solicitações** no portal de serviço.
- Na lista Exibir solicitações de viagem.

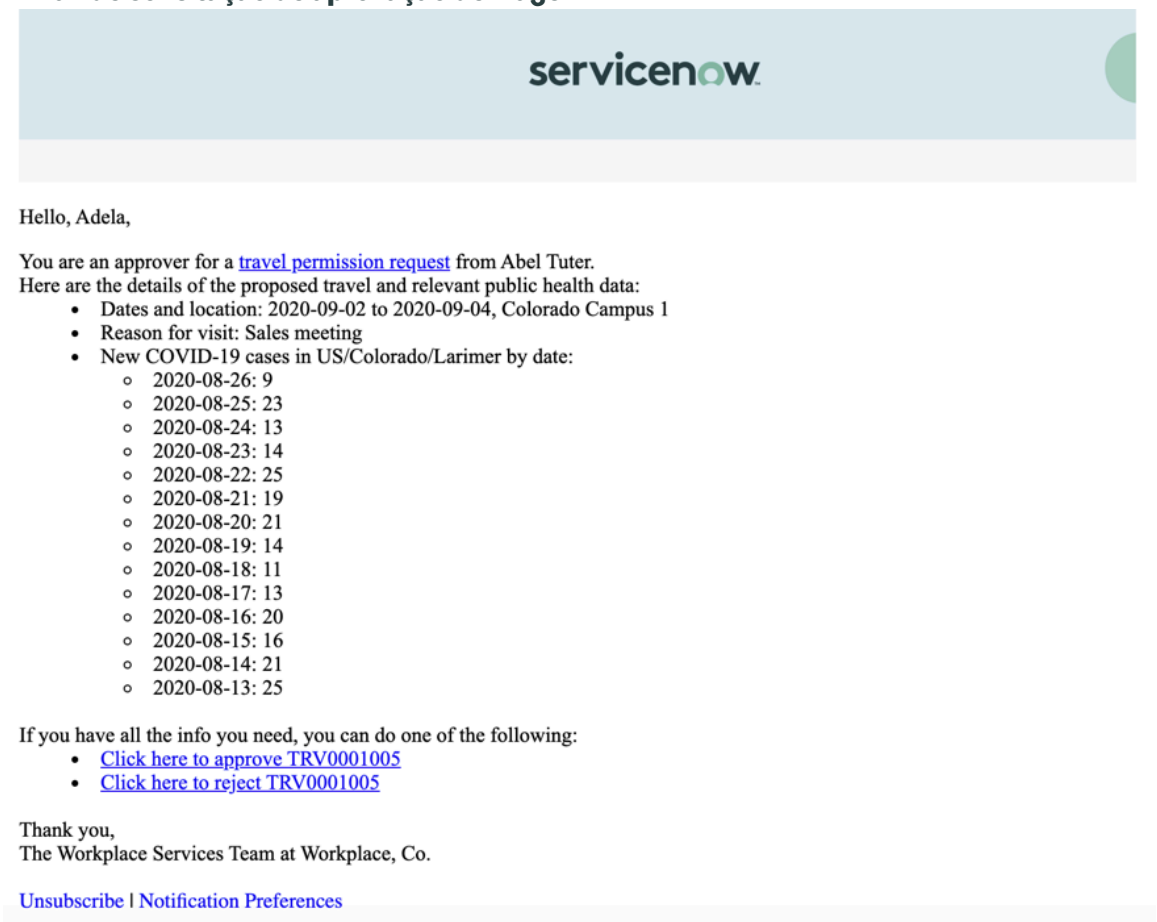
### Aprovar ou rejeitar solicitações de viagem

Os gerentes ou aprovadores de viagem designados são responsáveis pela aprovação das solicitações de viagem dos funcionários.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quando um funcionário envia uma solicitação de viagem, um e-mail é enviado ao gerente do funcionário e a todos os membros do grupo de aprovadores de viagem solicitando que eles aprovem ou rejeitem a solicitação de viagem. O e-mail inclui doenças infecciosas, como dados de casos de COVID-19 para o destino da viagem. Se a propriedade *sn_imt_travel.email_site_verification* estiver habilitada, o e-mail também incluirá os resultados da verificação de segurança do site. O e-mail fornece um link para a solicitação de viagem, bem como links diretos para aprovar ou rejeitar a solicitação.

**E-mail de solicitação de aprovação de viagem**



servicenow

Hello, Adela,

You are an approver for a travel permission request from Abel Tuter.
Here are the details of the proposed travel and relevant public health data:

- Dates and location: 2020-09-02 to 2020-09-04, Colorado Campus 1
- Reason for visit: Sales meeting
- New COVID-19 cases in US/Colorado/Larimer by date:
  - 2020-08-26: 9
  - 2020-08-25: 23
  - 2020-08-24: 13
  - 2020-08-23: 14
  - 2020-08-22: 25
  - 2020-08-21: 19
  - 2020-08-20: 21
  - 2020-08-19: 14
  - 2020-08-18: 11
  - 2020-08-17: 13
  - 2020-08-16: 20
  - 2020-08-15: 16
  - 2020-08-14: 21
  - 2020-08-13: 25

If you have all the info you need, you can do one of the following:

- Click here to approve TRV0001005
- Click here to reject TRV0001005

Thank you,
The Workplace Services Team at Workplace, Co.

Unsubscribe | Notification Preferences

Os gerentes também podem exibir solicitações de viagem para seus funcionários, navegando até **Employee Travel Safety** > **Solicitações do meu funcionário**.

Usuários no grupo de Aprovadores de Viagem podem exibir solicitações de viagem para todos os funcionários, navegando até **Employee Travel Safety** > **Exibir solicitações de viagem**.

Os funcionários recebem uma notificação por e-mail quando a solicitação de viagem é aprovada ou rejeitada.

### Cancelar uma solicitação de viagem

Cancele uma solicitação de viagem quando apropriado, como quando uma reunião pode ser realizada virtualmente. Você, seu gerente ou um usuário com a função sn_imt_travel.approver podem cancelar uma solicitação de viagem.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: sn_imt_travel.approver ou admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegue até **Segurança de viagem do funcionário** e selecione o módulo apropriado.
2. Abra a solicitação de viagem para cancelar e verifique se é a solicitação de cancelamento correta.
   Você não pode cancelar uma solicitação de viagem que está concluída.
3. Clique em **Cancelar**.

### Resultado

Uma notificação por e-mail informando que a solicitação foi cancelada é enviada ao solicitante. A notificação inclui o nome da pessoa que cancelou a solicitação de viagem.

## Vaccination Status

## Usar com outras aplicações Safe Workplace Suite

Vaccination Status

## Safe Workplace Suite para clientes federais

Os clientes federais que usam ambientes IL4 ou FedRAMP verão as aplicações Safe Workplace Suite prontas e disponíveis para instalação em suas instâncias de não produção sem precisar fazer solicitações especiais. As licenças são necessárias para usar aplicações Safe Workplace Suite em instâncias de produção. Os clientes são responsáveis por configurar os aplicativos para atender às regulamentações e diretrizes federais dos EUA.

### Instruções de instalação para ambientes federais e auto-hospedados

| Tipo | Instruções |
|---|---|
| Comercial no local | Visite o ServiceNow® Store para baixar e instalar a aplicação. |
| Federal hospedado | Veja o Downloads federais para o Emergency Response Management e Safe Workplace Suite Aplicativos [KB0030260] artigo no Help Center da Store para obter mais informações. |
| Federal no local | Se você é um cliente federal no local e deseja instalar esta aplicação, entre em contato com seu representante de vendas ou abra um Now Support ou tíquete HIWAVE. No tíquete, solicite que seja roteado para a equipe SHOT.<br><br>Veja o Downloads federais para o Emergency Response Management e Safe Workplace Suite Aplicativos [KB0030260] artigo no Help Center da Store para obter mais informações. |
| No local | Veja o Downloads comerciais para o Emergency Response Management e Safe Workplace Suite Aplicativos [KB0030258] artigo no Help Center da Store para obter mais informações. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Aviso sobre o uso por organizações

Todas as decisões relacionadas à implementação desta aplicação são de responsabilidade exclusiva da organização que utiliza este aplicativo. As organizações concordam que o uso da aplicação não é uma representação pela ServiceNow em relação à conformidade da aplicação com qualquer lei ou regulamentação e qualquer linguagem sugerida fornecida pronta para uso com a aplicação não constitui aconselhamento jurídico pela ServiceNow.

As organizações permanecem as únicas responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com a lei aplicável, incluindo (mas não se limitando a) leis trabalhistas e de proteção de dados, e devem modificar qualquer linguagem nos modelos fornecidos para atender aos requisitos específicos das organizações.

## Aviso sobre o uso por agências governamentais

A ServiceNow está oferecendo este aplicativo para agências governamentais e seus usuários autorizados, não para funcionários do governo em suas capacidades individuais. O uso desta aplicação está sendo oferecido gratuitamente por um período limitado ou estendido e sem expectativa de pagamento da agência governamental para ServiceNow para uso durante esse período, tampouco o uso cria uma obrigação futura real ou implícita em nome do governo. ServiceNow nega expressamente quaisquer reivindicações futuras de pagamento da agência em conexão com o uso da aplicação. Os clientes do governo são os únicos responsáveis por confirmar com o Departamento de Ética da agência ou seu representante autorizado que a aceitação e o uso da aplicação são permitidos.

Todas as decisões relacionadas à implementação desta aplicação são de responsabilidade exclusiva da agência do governo que utiliza este aplicativo. As organizações permanecem as únicas responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com as leis e regulamentações aplicáveis, incluindo (mas não se limitando a) leis trabalhistas e de proteção de dados, e devem modificar qualquer linguagem nos modelos fornecidos para atender aos requisitos específicos da agência.

### Como instalar Vaccination Status

Você pode instalar o Vaccination Status se tiver a função de administrador.

### Antes de Iniciar

Vaccination Status requer as aplicações ServiceNow® Employee Readiness Core e Emergency Outreach.

Função necessária: administrador

#### Instruções de instalação para ambientes federais e auto-hospedados

| Tipo | Instruções |
|---|---|
| Comercial no local | Visite o ServiceNow® Store para baixar e instalar a aplicação. |
| Federal hospedado | Veja o Downloads federais para o Emergency Response Management e Safe Workplace Suite Aplicativos [KB0030260] artigo no Help Center da Store para obter mais informações. |
| Federal no local | Se você é um cliente federal no local e deseja instalar esta aplicação, entre em contato com seu representante de vendas ou abra um Now Support ou tíquete HIWAVE. No tíquete, solicite que seja roteado para a equipe SHOT. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Instruções de instalação para ambientes federais e auto-hospedados**

| Tipo | Instruções |
|---|---|
| | Veja o Downloads federais para o Emergency Response Management e Safe Workplace Suite Aplicativos [KB0030260] artigo no Help Center da Store para obter mais informações. |
| No local | Veja o Downloads comerciais para o Emergency Response Management e Safe Workplace Suite Aplicativos [KB0030258] artigo no Help Center da Store para obter mais informações. |

Se você assinou Safe Workplace Suite e já tem alguns dos aplicativos instalados, consulte a seguinte ordem de instalação para os aplicativos restantes.

- Emergency Outreach (sn_imt_checkin)
- Employee Health Screening (sn_imt_monitoring)
- Gestão de inventário de EPI no local de trabalho (sn_imt_ppe)
- Employee Readiness Surveys (sn_imt_readiness)
- Conjunto de dados de saúde global da COVID-19 (sn_imt_c19datafeed)
- Contact Tracing (sn_imt_tracing)
- Emergency Self Report (sn_imt_quarantine)
- Workplace Core (sn_wsd_core)
- Painel do Safe Workplace (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)
- Employee Travel Safety (sn_imt_travel)
- Testes de saúde e segurança (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

## Procedimento

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Pesquise o `status da vacinação`.
3. Clique em **Instalar**.

   A caixa de diálogo de instalação da aplicação é aberta.
4. Clique em **Ativar**.

### Componentes instalados com Vaccination Status

Vários tipos de componentes são instalados com Vaccination Status, incluindo funções de usuário e tabelas.

**Nota:**
A tabela Arquivos da Aplicação lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Funções instaladas

| Título da função [nome] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| Vaccination Status administrador<br><br>[sn_imt_vaccine.admin] | Administrador específico da aplicação para Vaccination Status. Pode aprovar os resultados do teste de saúde COVID-19 em Testes de saúde e segurança.<br><br>**Importante:** Por padrão, a função Administrador do sistema [admin] contém a função sn_imt_vaccine.admin. A função sn_imt_vaccine.admin deve ser reatribuída a outro usuário e, em seguida, removida do administrador. Este processo protege os dados confidenciais da aplicação, restringindo o acesso à aplicação. | sn_imt_vaccine.profile_reader |
| Leitor de perfil de vacina<br><br>[sn_imt_vaccine.profile_reader] | Acesso somente leitura à tabela Perfil da vacina [sn_imt_vaccine_vaccine_profile]. Necessário para exibir o status de vacinação na visualização de rastreamento de contato. | Nenhum |

## Tabelas instaladas

| Tabela | Descrição |
|---|---|
| Perfil de vacina<br><br>[sn_imt_vaccine_vaccine_profile] | Mostra quais usuários receberam uma vacina contra COVID-<br>são considerados totalmente vacinados até 14 dias após receber<br>(vacina de dose única) ou a dose final (vacina de váriasdoses).<br><br>**Nota:** A coluna da vacina COVID-19 concluída tem um valor **fa**<br>período de vacinação de 14 dias seja concluído.<br><br>As organizações podem tornar o status completo da<br>vacina dependente de um usuário ter relatado ou nã<br>recebido um reforço da vacina no prazo. Se a propr<br>*[sn_imt_vaccine.enforce_vaccination_comple*<br>estiver habilitada e um reforço estiver vencido, a co<br>COVID-19 concluída terá um valor **falso** para usuári<br>relataram ter recebido o reforço após a data de ver |
| Resposta à vacina<br><br>[sn_imt_vaccine_vaccine_response] | Contém um histórico de todos os status vacinais rel<br>cada usuário. Os usuários podem revisar as vacinas enviada<br>**Minhas vacinas**. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Tabela | Descrição |
| --- | --- |
| | As respostas da vacina e seus anexos são armazena definida pelas políticas de retenção de dados da sua as respostas da vacina forem excluídas antes da da os status e os anexos relatados também serão exclu<br><br>**Nota:**<br>Todos os dados históricos salvos para uso no painel Status somente dados de contagem. Todas as informações de iden são removidas por padrão e excluídas com base na política |
| Definição de resposta à vacina<br><br>[sn_imt_vaccine_vaccine_response_definition] | Lista de vacinas, incluindo o tipo, fabricante e número de vacin Por padrão, esta tabela contém várias vacinas genéricas da COV administrador Vaccination Status pode adicionar e remover reg vacinas que estão disponíveis para os usuários. |
| Resumo da vacina do campus<br><br>[sn_imt_vaccine_campus_vaccine_summary] | Armazena dados de vacinação para mapear em relação aos dado Conjunto de dados de saúde global da COVID-19 no widget de do Safe Workplace. Os dados de vacinação do usuário são extra de resposta da vacina e as entradas são criadas diariamente com instância da meia-noite (00:00). |
| Solicitações de isenção de vacina<br><br>[sn_imt_vaccine_vaccine_exemption] | Listas de solicitações de isenção de vacina, seu stat isenção, a data de vencimento e seu status. Solicita de vacina sem data de vencimento não expiram. As isenção de vacina estão inativas por padrão.<br><br>Os gerentes podem exibir as solicitações de isenção relatórios diretos em **Isenções do meu funcionário** s for habilitada pela organização.<br><br>Para obter mais informações, consulte Configurar prop vacinação. |
| Serviço de validador<br><br>[sn_imt_vaccine_validator_service] | Armazena informações para serviços de validador, como Comm usado para verificar as respostas da vacina enviadas e seus anex |
| Tipo de anexo de resposta à vacina<br><br>[sn_imt_vaccine_vaccine_response_attachment_type] | Lista de tipos de anexo disponíveis para os usuários especificar carregamento que estão fornecendo. Por exemplo, o tipo de ane Smart é usado com a Rede CommonTrust ao executar validaçõ |
| Sistemas de código de vacina<br><br>[sn_imt_vaccine_vaccine_code_system] | Lista os sistemas e padrões de vacinas comuns usados com cód confirmar o fabricante da vacina da dose enviada por um usuári |
| Códigos de vacina<br><br>[sn_imt_vaccine_vaccine_code] | Lista os códigos de vacina válidos, como os códigos CVX, obti Controle e Prevenção de Doenças (CDC) usados para validar o vacina na resposta à vacina de um usuário. Para obter uma lista consulte Códigos relacionados à vacina COVID-19 .<br><br>**Nota:**<br>Vaccination Status fornece alguns códigos como parte do |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Configurar propriedades de Vaccination Status

Configure as propriedades Vaccination Status para definir o período de retenção de dados para dados de status de vacinação relatados pelo usuário, gerenciar e-mails de lembrete e habilitar isenções.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_vaccine.admin

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Vaccination Status** > **Propriedades**.
2. Defina os seguintes valores de propriedade.

| Propriedade | Des |
|---|---|
| Período de retenção de dados do status de vacinação (em dias).<br><br>[sn_imt_vaccine.data.retention.period] | Def<br>de<br>disp<br>[sn_<br>exc<br>*Ret*<br>dia<br>atu<br><br>O v<br>pro<br>em<br>dac<br>*Dat*<br>**Ina**<br>org<br>os |
| Impeça o administrador de acessar anexos.<br><br>[sn_imt_vaccine.prevent_admin_access_to_attachments] | Hab<br>regi<br>limi<br>anex |
| Frequência de lembretes após o primeiro lembrete. O padrão é definido como 1. Isso continuará lembrando os usuários até que eles confirmem.<br><br>[sn_imt_vaccine.reminder_after_1st_reminder] | Defi<br>sobr<br>exer<br>4 en<br><br>Os<br>rela<br>lem<br>de<br>seg<br><br>O v |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Propriedade | Des |
| --- | --- |
| Número de dias antes do lembrete do prazo da segunda dose.<br><br>[sn_imt_vaccine.days_before_2nd_dose_due_date] | Defi<br>a se<br>dose<br>mais<br>defi<br>dias<br>mail<br><br>O v |
| Número de dias para enviar lembrete atrasado antes de desistir.<br><br>[sn_imt_vaccine.past_due_reminder_limit] | Núm<br>os le<br>mais |
| Defina lembretes para o reforço.<br><br>[sn_imt_vaccine.send_reminders_for_booster] | Hab<br>relat<br><br>Lem<br>usu<br>poc<br>rete<br>env<br>não<br>foi<br>seja |
| Frequência de lembretes de reforço.<br><br>[sn_imt_vaccine.booster_reminder_frequency] | Defi<br>sobr |
| Número de dias antes do lembrete do prazo do reforço.<br><br>[sn_imt_vaccine.remind_days_before_booster_due_date] | Defi<br>usuá<br>vaci<br><br>○ C<br>d<br>n<br>n<br>d<br><br>○ A<br>d<br>n<br>n<br>ú |
| Número de dias para enviar lembrete de atraso do impulsionador antes de desistir.<br><br>[sn_imt_vaccine.booster_past_due_reminder_limit] | Núm<br>ante |
| Defina a vacina concluída como falsa para usuários sem reforço.<br><br>[sn_imt_vaccine.enforce_vaccination_complete_for_booster] | Hab<br>conc<br>que |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Propriedade | Des |
| --- | --- |
| Número de dias de espera após o prazo do reforço antes de definir a conclusão da vacina como falso.<br><br>[sn_imt_vaccine.set_covid19_completed_to_false_ this_many_days_after_booster_due_date] | Defi<br>com<br>rece |
| Redefinir vacina contra a Covid-19 concluída como falso se o resultado da revisão da vacina for rejeitado<br><br>[sn_imt_vaccine.reset_covid_19_vaccine_complete_to_false_if_vaccine_review_outcome_is_rejected] | Hab<br>**Cov**<br>Vac<br>Esta |
| Use a política de retenção de dados específica do país para o status de vacinação.<br><br>[sn_imt_vaccine.use_country_specific_data_retention_policy] | Hab<br>espe<br>regi<br>usuá<br><br>Por<br>90<br><br>Qua<br>polí<br>**de r**<br>Est |
| Permita que os gerentes atualizem os registros de resposta da vacina.<br><br>[sn_imt_vaccine.allow_managers_ability_to_update_vaccine_response_records] | Hab<br>atua<br>Tod<br>[sn_<br>por |
| Permita que os gerentes atualizem as solicitações de isenção de vacina.<br><br>[sn_imt_vaccine.allow_managers_ability_to_update_vaccine_exemption_records] | Hab<br>de a<br>relat<br>do A<br>prop |
| Permitir isenções de vacina.<br><br>[sn_imt_vaccine.allow_vaccine_exemptions] | Hab<br>de e<br>o **st**<br>vaci |
| As isenções de vacina recém-aprovadas terão uma data de vencimento definida.<br><br>[sn_imt_vaccine.new_vaccine_exemptions_temporary] | Hab<br>conj<br>inati |
| Dias para isenção temporária se a expiração da isenção da vacina for definida como sim.<br><br>[sn_imt_vaccine.temporary_exemption_days_until_expire] | Defi<br>perm |
| Permitir que os usuários vejam anotações de trabalho de resposta à vacina.<br><br>[sn_imt_vaccine.allow_users_to_see_vaccine_response_work_notes] | Hab<br>ver<br>vaci |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Propriedade | Des |
| --- | --- |
| Permita que os usuários vejam anotações de trabalho de isenção de vacina.<br><br>[sn_imt_vaccine.allow_users_to_see_vaccine_exemption_work_notes] | Hab<br>ver<br>de is |
| Permita que as aprovações do mecanismo de validação atualizem os registros de Resultado da revisão da vacina.<br><br>[sn_imt_vaccine.allow_automated_response_approval] | Hab<br>os<br>de<br>sta<br>usu<br>é lic<br>vac<br>uma<br>○ N<br>○ D<br>○ C<br>fa<br>Est<br>info<br>da<br>resp |
| Azure Limite de confiança do Reconhecedor de formulário, um valor decimal entre 0 e 1.<br><br>[sn_imt_vaccine.azure_form_reconhecimento_confiança_threshold] | Se<br>Rec<br>aut<br>pro<br>car<br>res<br>indi<br>Sua<br>[*sn*<br>par<br>aut<br>de<br>Par<br>revi<br>form |

Tradução automática

3. Clique em **Salvar**.

### Automatizando revisões de resposta a vacinas

Sua organização pode validar e revisar automaticamente as respostas da vacina com Vaccination Status integrando serviços de validador de terceiros e habilitando fluxos de trabalho.

As organizações podem querer métodos para reduzir o esforço necessário para validar ou aprovar respostas à vacina em massa. Você pode optar por validar automaticamente os anexos usados nas revisões de vacinas ou automatizar todo o processo de revisão.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Validando respostas de vacina

Os sistemas de validação funcionam com Vaccination Status para revisar anexos na resposta à vacina de um usuário. Primeiro, o usuário anexa um tipo de anexo compatível, como um cartão de saúde Smart, e envia sua resposta à vacina. A API do serviço de validador e os fluxos Vaccination Status analisam as informações do anexo para ver se há uma correspondência nos seguintes itens:

- Nome e sobrenome
- Data de recebimento
- Código da vacina, como CVX, para verificar o fabricante da vacina

Para obter mais informações sobre como enviar uma resposta à vacina, consulte Relatar o status de vacinação para sua organização.

O processo de validação cria anotações de trabalho no registro de resposta da vacina sobre o processo de validação para informar se a revisão foi concluída e, em caso afirmativo, por quê. Você também pode ver o registro de resposta da vacina de um usuário que detalha cada anexo revisado.

**Nota:**
As anotações de trabalho podem não ser abrangentes. Se a validação falhar, convém investigar mais para garantir que outras informações também não sejam incompatíveis.

Depois que a validação for concluída, você poderá revisar o registro de resposta da vacina para aprovar ou negar a resposta. Para obter mais informações sobre como revisar manualmente uma resposta à vacina ou confirmar se o serviço de validador está funcionando, consulte Confirmar o status de vacinação relatado para um usuário.

Para automatizar o processo de validação, você deve fazer o seguinte:

- Obtenha credenciais para integrar com o serviço de validador de sua escolha.
- Crie um alias de conexão e credenciais para o serviço de validador. Para obter mais informações, consulte Criar um alias de conexão e credencial .
- Crie um registro para o serviço de validador.
- Crie um registro para o tipo de anexo a partir do qual os códigos de vacina podem ser lidos, como um cartão de saúde Smart.
- Crie um subfluxo para o serviço de validador. (Um exemplo de modelo de anexo Validar resposta da vacina está disponível).
- Configure um sistema de código de vacina usado para ler códigos de vacina e validar os dados enviados. Alguns sistemas estão incluídos com Vaccination Status. Consulte o serviço de validador para obter mais informações sobre o sistema compatível.
- Configure uma lista de códigos de vacina usados pelo sistema de código de vacina. Alguns códigos comumente compatíveis estão incluídos com Vaccination Status.

  **Nota:**
  Outros códigos comumente compatíveis são fornecidos pelos Centros de Controle e Prevenção de Doenças (CDC). Para obter mais informações, consulte Códigos relacionados à vacina COVID-19 .

- Ative o fluxo Validar automaticamente a resposta da vacina para atualizar o status das revisões da resposta da vacina.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Automatizando revisões de resposta a vacinas

Vaccination Status pode aprovar automaticamente as respostas da vacina com base em documentação válida e códigos de vacina compatíveis. As respostas não aprovadas são deixadas no estado **Ainda não revisado** para que Vaccination Status administradores ou gerentes (se habilitado) possam executar uma revisão manual.

Para habilitar a automação de revisões, você deve fazer o seguinte:

- Configure Vaccination Status para validar automaticamente as respostas da vacina.
- Ative a propriedade *`Allow validation engine approvals to update Vaccine Review Outcome records`*.

Para obter mais informações sobre como automatizar as revisões de resposta à vacina, consulte Automatizar revisões de respostas a vacinas.

## Serviços e integrações fornecidos

### Serviços de validador fornecidos com Vaccination Status

| Serviços de validador | Detalhes da integração |
|---|---|
| Rede CommonTrust | A Rede CommonTrust é um serviço de integração e validador compatível em Vaccination Status. Os itens a seguir são fornecidos e suportados por Vaccination Status para simplificar o processo de integração da Rede CommonTrust:<br>• Um subfluxo existente, Rede CommonTrust: validar cartão de saúde inteligente<br>• Registros para códigos de vacina CVX e o sistema de vacina do cartão de saúde INTELIGENTE<br>• O cartão de saúde INTELIGENTE está disponível como um tipo de anexo e vinculado ao serviço de validador da rede CommonTrust<br><br>Você ainda deve obter credenciais para sua organização fornecer no registro de rede CommonTrust. Para obter mais informações sobre cartões de saúde Smart, consulte Cartões de saúde Smart: guia de implementação de vacinas e testes .<br><br>Se você quiser automatizar as revisões de resposta à vacina, consulte Automatizar revisões de respostas a vacinas. |
| Serviço Reconhecedor de formulário do Azure | Vaccination Status pode se integrar ao Azure Reconhecedor de formulário. Essa integração permite que o serviço Azure |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Serviços de validador fornecidos com Vaccination Status**

| Serviços de validador | Detalhes da integração |
|---|---|
| | Reconhecedor de formulário atue como um serviço de validação de vacina alternativo. O serviço Reconhecedor de formulário Azure lê os cartões de vacina do CDC e utiliza um serviço ou modelo de aprendizado de máquina (ML) treinado para determinar se há uma correspondência para o usuário que envia a resposta à vacina.<br><br>A validade é pelo nome e sobrenome, pois cada um desses campos gera uma pontuação de confiança fornecida pelo serviço Azure Reconhecedor de formulário. Essa pontuação é comparada ao limite de confiança definido em Vaccination Status.<br><br>Para obter mais informações, consulte Automatizando revisões de resposta a vacinas com o serviço de Identificador de formulário Azure.<br><br>Para configurar Vaccination Status para usar o serviço Azure Reconhecedor de formulário, consulte Configurar Azure integração do Reconhecedor de formulário para revisões automáticas de resposta à vacina. |

### Validar respostas de vacina automaticamente

Configure Vaccination Status para que os serviços de validador possam validar respostas de vacina automaticamente com informações de anexos compatíveis.

## Antes de Iniciar

Integre o ao serviço de validador fazendo o seguinte:

- Obter credenciais para um serviço de validador.
- Crie um alias de conexão e credenciais. Para obter mais informações, consulte Criar um alias de conexão e credencial .

Se sua organização estiver usando uma integração que já seja compatível, como a Rede CommonTrust, será necessário adicionar apenas as credenciais da organização ao registro de serviço do validador.

Função necessária: administrador

## Procedimento

1. Configure o serviço de validador.

   a. Navegar até **Vaccination Status** > **Serviços de validador**.

   b. Selecione um serviço de validador existente ou, se estiver criando um novo, clique em **Novo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se você estiver selecionando uma integração que já é compatível, como a Rede CommonTrust, deverá inserir o alias de conexão e confirmar que o formulário está correto para o serviço de validador.

**c.** No formulário, preencha os campos.

**Formulário de serviço do validador**

| Campo | Ação |
|---|---|
| Nome | O nome do serviço de validador. |
| Alias de conexão | O alias de conexão do serviço de validador. Para obter mais informações sobre como criar um alias de conexão, consulte Criar um alias de conexão e credencial . |
| Subfluxo de validação | O subfluxo usado para confirmar se um anexo enviado é válido. Um fluxo de modelo é fornecido por padrão ou você pode criar um fluxo e adicioná-lo a este campo. Para obter mais informações sobre como criar fluxos, consulte Criar um fluxo .<br><br>Se você criar seu próprio subfluxo, ele deverá ter as mesmas entradas e saídas que o subfluxo do modelo. |
| Estado inicial do validador | O estado inicial em que o serviço de validador inicia antes da conclusão da revisão, como **Pronto**. O estado recomendado é **Pronto**, a menos que haja uma etapa de pré-processamento.<br><br>**Nota:**<br>Se o estado inicial for **Pré**-processamento , a página de redirecionamento deverá definir o estado do validador de registro de resposta como **Pronto** para que ele funcione com o fluxo de validação interno. |
| Redirecionar página | (Opcional) Uma referência a uma página do portal de serviços para a qual o usuário será redirecionado após relatar a vacinação. |
| Ativo | Opção para ativar o serviço. |
| Domínio | O domínio necessário para o serviço de validador, como **global**. |

**d.** Clique em **Enviar**.

**2. Opcional:** Configure um sistema de código de vacina usado para ler códigos de vacina e validar os dados enviados.
O código da vacina que seu sistema usa pode ser fornecido com Vaccination Status. Consulte os requisitos do serviço de validador para obter mais informações.

**a.** Navegar até **Vaccination Status** > **Sistemas de código de vacina**.

**b.** Selecione **Novo**.

**c.** Insira o nome do sistema de código da vacina.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**d.** Insira a URL para o sistema de código da vacina.

**e.** Selecione **Enviar**.

3. Configure o tipo de anexo de resposta da vacina compatível com o serviço de validador. Este tipo de anexo que os usuários devem usar ao enviar suas respostas à vacina.

**a.** Navegar até **Vaccination Status** > **Tipos de anexos**.

**b.** Selecione **Novo**.

**c.** Insira o nome do tipo de anexo.

**d.** Insira o nome do serviço do validador.

**e.** Habilite o tipo de anexo marcando a caixa de seleção **Ativo**.

**f.** Defina o domínio como **global**.

**g.** Selecione **Enviar**.

4. **Opcional:** Adicione códigos de vacina comuns exigidos pelo sistema e serviço de código de vacina. Códigos comuns são fornecidos com Vaccination Status. Consulte Códigos relacionados à vacina COVID-19 para obter códigos comuns adicionais e o serviço de terceiros para obter códigos compatíveis com o sistema.

**a. Vaccination Status** > **Códigos de vacina**.

**b.** Selecione **Novo**.

**c.** No campo **Sistema de código**, adicione o sistema correspondente.

**d.** No campo **Código**, insira o código usado para identificar as informações sobre a vacina.

**e.** Insira uma descrição.

**f.** Selecione **Enviar**.

5. Ative o fluxo Validar automaticamente a resposta da vacina.

**a.** Navegar até **Automação de Processo** > **Flow Designer**.

**b.** Pesquise o fluxo Validar automaticamente a resposta da vacina.

**c.** Selecione o fluxo.

**d.** Selecione **Ativar**.

## Resultado

Você habilitou a validação automatizada da resposta da vacina. As anotações de trabalho no registro de resposta da vacina são atualizadas com informações sobre se os anexos e, portanto, a resposta são válidos. Você pode usar essas informações para revisar manualmente as respostas da vacina no portal de aprovação.

## O que Fazer Depois

Para automatizar as revisões de resposta da vacina para que elas sejam definidas como **Aprovadas** se a validação for bem-sucedida ou deixadas no estado **Ainda não revisadas** (é necessária uma revisão manual), consulte Automatizar revisões de respostas a vacinas.

### Automatizar revisões de respostas a vacinas

Configure Vaccination Status para aprovar automaticamente as revisões usando os resultados das validações da vacina.

## Antes de Iniciar

Você deve integrar a um serviço de validador de terceiros e habilitar Vaccination Status para validar automaticamente as respostas à vacina.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações, consulte Validar respostas de vacina automaticamente.

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Este processo automatiza todo o processo de revisão para que o mecanismo do validador possa definir uma resposta de vacina como **Aprovada** ou **Ainda não revisada** (precisa de uma revisão manual). Esses resultados são baseados na validação das respostas à vacina. Se você quiser validar apenas as respostas da vacina e seus anexos, poderá optar por continuar fazendo revisões manuais no portal de aprovação. Para obter mais informações, consulte Validar respostas de vacina automaticamente.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Vaccination Status** > **Propriedades**.
2. Localize a propriedade *`Allow validation engine approvals to update Vaccine Review Outcome records`* e selecione **Sim**.
3. Clique em **Salvar**.

### Resultado

As revisões automatizadas da resposta da vacina estão habilitadas para sua organização. O mecanismo do validador determinará automaticamente se uma resposta à vacina foi aprovada ou precisa de uma revisão manual com base nas informações do tipo de anexo.

#### Automatizando revisões de resposta a vacinas com o serviço de Identificador de formulário Azure

Sua organização pode revisar e validar automaticamente as respostas da vacina com Vaccination Status integrando-se ao serviço Azure Reconhecedor de formulário.

## Validação de respostas de vacina com pontuações de confiança

Vaccination Status pode trabalhar com o Azure Serviço de reconhecimento de formulário para aprovar respostas à vacina ou sinalizá-las para revisão posterior. Use seu próprio serviço de aprendizado de máquina (ML) treinado de Azure para ler cartões de vacina dos Centros de Controle e Prevenção de Doenças (CDC) ou use o modelo treinado fornecido pela plataforma ServiceNow®. Se você usar seu próprio modelo, os campos comparados deverão corresponder exatamente aos nomes esperados no código de validação. Atualmente, esses campos são **Nome** e **Sobrenome**.

- Para obter mais informações sobre o serviço Azure Reconhecedor de formulário, consulte a documentação do Reconhecedor de formulário do Azure .
- Para obter mais informações sobre a Azure API Reconhecedor de formulário usada por padrão, consulte Reconhecedor de formulário 2021-09-30-preview .

Quando o serviço Reconhecedor de formulário Azure lê o cartão de vacina do CDC carregado, ele gera uma pontuação de confiança para cada campo. A pontuação de confiança é comparada ao limite de confiança definido por um administrador [ Vaccination Status em Vaccination Status. Com um mecanismo de validação, o limite de confiança é usado para aprovar ou sinalizar a resposta do usuário e atualizar seu perfil de vacina.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se o cartão de vacinação carregado ultrapassar o limite de confiança e corresponder ao nome no perfil de vacina do usuário, a resposta à vacina será aprovada.

- Se o cartão de vacinação carregado tiver um nome que não corresponda, o resultado da revisão no perfil da vacina será atualizado para exigir uma revisão (**Ainda não revisado**).

Para obter mais informações sobre o mecanismo de validação usado com os serviços de validador, consulte os seguintes tópicos:

- Automatizar revisões de respostas a vacinas
- Configurar propriedades de Vaccination Status

## Detalhes da integração

Os itens a seguir são fornecidos e compatíveis com Vaccination Status para simplificar o processo de integração:

- Um subfluxo existente, Azure Reconhecedor de formulário: validar cartão de vacinação
- O cartão de vacina do CDC está disponível como um tipo de anexo e vinculado ao serviço de validador de reconhecimento de formulário Azure

> **Nota:**
> Você ainda deve obter as credenciais da sua organização para fornecer no Azure alias de conexão do Reconhecedor de formulário.

- Um modelo treinado que você pode usar ao configurar sua integração

Para obter mais informações sobre como integrar com o serviço e habilitar revisões automáticas, consulte Configurar Azure integração do Reconhecedor de formulário para revisões automáticas de resposta à vacina.

### Configurar Azure integração do Reconhecedor de formulário para revisões automáticas de resposta à vacina

Como administrador Vaccination Status, configure Vaccination Status para funcionar com o serviço Azure Reconhecedor de formulário e automatize as aprovações de resposta a vacinas.

#### Antes de Iniciar

Para integrar com o serviço Azure Reconhecedor de formulário, você deve fazer o seguinte:

- Usar Azure Reconhecedor de formulário e obter credenciais de conexão
- Treinar um modelo de aprendizado de máquina se você estiver usando o próprio modelo da sua organização para fins de validação

Função necessária: sn_imt_vaccine.admin

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao adicionar suas credenciais para se conectar ao serviço Reconhecedor de formulário Azure, você pode optar por usar um modelo treinado por ServiceNow ou um modelo criado pela sua organização.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para obter mais informações sobre o serviço Azure Reconhecedor de formulário, consulte a documentação do Reconhecedor de formulário do Azure .
- Para obter mais informações sobre a Azure API Reconhecedor de formulário usada por padrão, consulte Reconhecedor de formulário 2021-09-30-preview .

### Procedimento

1. Habilite a propriedade *`Allow validation engine approvals to update Vaccine Review Outcome records`* para automatizar as aprovações de respostas a vacinas.
   a. Navegar até **Todos** > **Vaccination Status** > **Propriedades**.
   b. Localize a propriedade *`Allow validation engine approvals to update Vaccine Review Outcome records`* e selecione **Sim**.
2. Configure a propriedade de limite de confiança do serviço Azure Reconhecedor usada para validar cartões de vacina dos Centros de Controle e Prevenção de Doenças (CDC).
   O valor nesta etapa é o nível de confiança exigido pelo serviço para determinar que um cartão de vacina do CDC enviado corresponde ao usuário.
   a. Navegar até **Todos** > **Vaccination Status** > **Propriedades**.
   b. Navegue até a propriedade *`Azure Form Recognizer confidence threshold, a decimal value between 0 and 1`* [sn_imt_vaccine.azure_form_reconhecimento_confiança_threshold].
   c. Insira um valor decimal para representar o limite de confiança necessário para que uma resposta à vacina corresponda.
   d. Selecione **Salvar**.
3. Adicione suas credenciais de conexão e modelo treinado ao serviço de validador do Reconhecedor de formulário Azure.
4. Ative o fluxo Validar automaticamente a resposta da vacina.
   a. Navegar até **Todos** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
   b. Pesquise o fluxo Validar automaticamente a resposta da vacina.
   c. Selecione o fluxo.
   d. Selecione **Ativar**.

### Resultado

Quando os usuários adicionam anexos do cartão de vacina do CDC às suas respostas à vacina e definem o tipo de anexo como cartão de vacina do CDC, ocorre o seguinte:

- O cartão é lido pelo serviço Azure Reconhecedor de formulário e pelo modelo de aprendizado de máquina (ML) treinado
- Uma pontuação de confiança é gerada
- A pontuação de confiança é comparada ao limite configurado
- O mecanismo de validação define os resultados da revisão da vacina com base na correspondência do nome e do sobrenome

## Definir configurações de retenção de dados específicas do país para Vaccination Status

Defina as configurações de retenção de dados para respostas a vacinas para que sua política de retenção de dados seja específica do país.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_imt_core.admin, sn_imt_health_test.admin ou sn_imt_vaccine.admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os empregadores permanecem os únicos responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com a lei aplicável, incluindo leis de proteção de dados sobre coleta, uso, divulgação e retenção de dados pessoais, e devem habilitar, optar por não habilitar ou personalizar qualquer funcionalidade disponível na aplicação para atender os requisitos específicos dos empregadores.

A propriedade **Período de retenção de dados do status de vacinação (em dias)** define o número de dias que os dados de status de vacinação relatados pelo usuário estão disponíveis na tabela de resposta da vacina [sn_imt_vaccine_vaccine_response] antes de serem excluídos automaticamente. O trabalho programado *`Data Retention Job for Vaccination Status`* é executado diariamente para excluir registros que têm uma data atualizada após o período de retenção especificado.

**Nota:**
Todos os dados históricos retidos para uso no painel de status de vacinação são somente dados de contagem. As informações de identificação pessoal são removidas por padrão. Se as respostas da vacina forem excluídas antes que a duração seja atingida, os status e os anexos relatados também serão excluídos.

Habilite a propriedade **Usar política de retenção de dados específica do país para status de vacinação** [sn_imt_vaccine.use_country_specific_data_retention_policy] e use o módulo de retenção de dados em Status de saúde e segurança do funcionário para definir políticas no nível do país.

### Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Vaccination Status** > **Propriedades**.
2. Defina a propriedade **Usar política de retenção de dados específica do país para status de vacinação** como **verdadeiro**.
3. Clique em **Salvar**.
4. Gere políticas de local para Vaccination Status.
   a. Navegar até **Status de saúde e segurança do funcionário** > **Retenção de dados**.
   b. Clique **em Gerar políticas de local**.
   O número padrão de dias é baseado no valor da propriedade **Período de retenção de dados do status da vacinação (em dias)**.
5. Abra a política de local que você deseja modificar.
6. Insira o número de dias pelos quais você deseja reter os dados no campo **Período de retenção (em dias)**.
7. Clique em **Atualizar**.

### Resultado
Quando o trabalho programado diário *`Data Retention Job for Vaccination Status`* é concluído ou executado manualmente, os dados dos usuários nesses locais têm seus registros retidos ou excluídos com base na política de retenção de dados do país.

## Configurar consentimento de privacidade para Vaccination Status

Configure o consentimento de privacidade para usuários que estão fornecendo seus dados de vacinação para sua organização.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_imt_core.admin e sn_imt_checkin.checkin_admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Use Emergency Outreach para enviar um formulário de consentimento de privacidade para os usuários. Os usuários devem concordar com o consentimento de privacidade antes de enviar seu status de vacinação.

### Procedimento
1. Personalize o modelo de consentimento de privacidade.
   a. Navegar até **Status de saúde e segurança do funcionário** > **Modelos de consentimento de privacidade** e clique em **Administração de vacina**.
   b. Preencha o texto de espaço reservado com o nome da sua organização e as informações de contato.

      **Nota:**
      Se você personalizar o modelo de consentimento de privacidade com HTML, como incluir tabelas ou links, o HTML será renderizado corretamente no e-mail enviado aos usuários. O HTML não é renderizado no formulário de consentimento de privacidade quando um usuário está enviando sua resposta.

   c. Clique em **Atualizar**.
2. Atribua a função sn_imt_core.privacy_consent_user a todos os usuários que relatarão seu status vacinal. Esta função permite que os usuários concluam o consentimento de privacidade.
3. Adicione todos os usuários da tabela Usuário [sys_user] que relatarão seu status vacinal para um público Safe Workplace.
   a. Navegar até **Emergency Outreach** > **Público do Safe Workplace** e clique em **Público de consentimento de privacidade da vacina**.
   b. Adicione usuários ao público.
      Para obter instruções detalhadas sobre como adicionar usuários a um público, consulte Adicionar um público Safe Workplace.
   c. Clique em **Atualizar**.
4. Configure um alcance para enviar o consentimento de privacidade aos usuários.
   a. Navegar até **Emergency Outreach** > **Exibir alcances** e clique no **contato Espaço reservado para consentimento de privacidade de vacina**.
      Este alcance é pré-configurado para usar o público-alvo de consentimento de privacidade da vacina e o modelo de consentimento de privacidade da administração de vacinas.
   b. Faça modificações na divulgação, se necessário, como programar um horário para enviar.
      Para obter instruções detalhadas sobre como configurar um alcance, consulte Enviar notificações de emergência.
   c. **Opcional:** Habilite o alcance para fornecer consentimentos de privacidade específicos do local selecionando a opção **Usar país** na guia **Configuração de conteúdo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

(Optional) Quando habilitado, o texto da declaração de privacidade na Configuração de privacidade do local tem precedência sobre o texto nos modelos de consentimento de privacidade. Este texto é usado para divulgação, e-mail de notificação do sistema e notificação por push. Se você precisar atualizar o texto que os usuários recebem, deverá alterar a declaração de privacidade do local.

Para obter mais informações sobre como atualizar a declaração de privacidade de um local, consulte Gerar configurações de privacidade baseadas em local.

**d.** Clique em **Atualizar**.

### Configurar tipos de vacina ou reforço de vacina para Vaccination Status

Crie ou modifique tipos de vacina ou reforço de vacina que as pessoas podem usar para relatar seu status vacinal.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_vaccine.admin

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os relatórios de vacina e reforço da vacina exigem registros de definição de resposta da vacina. Cada registro contém informações específicas da vacina para que os usuários possam relatar corretamente seu status vacinal com o tipo correto de vacina. Por exemplo, você pode criar um registro para uma vacina de dose única ou várias dosagens e definir o número de dias entre as tomas. Essas configurações determinam as perguntas que os usuários devem responder ao relatar sua vacinação. Vaccination Status contém várias vacinas genéricas da COVID-19 que não requerem configuração.

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Status vacinal** > **Definições de resposta à vacina**.
2. Clique em **Novo** ou abra um registro.
3. No formulário, preencha os campos.

### Formulário de definição de resposta à vacina

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tipo de vacina | O tipo de vacina, como uma vacina de mARN da COVID-19 ou um reforço de vacina. |
| Fabricante | O nome do fabricante da vacina. |
| Nome amigável de SMS | Um nome de exibição para a vacina que é exibido em mensagens SMS. |
| Número de dosagens necessárias | Número de vacinas necessárias para a vacinação completa. |
| Reforço da vacina primária | A vacina primária que o reforço suporta, como um reforço para uma vacina de mARN da COVID-19.<br>**Nota:** O campo **Vacina primária de reforço** aparece somente quando você define o **Tipo de vacina** como **Reforço**. |
| Dias recomendados até o reforço ser necessário | Número de dias desde que a vacinação antes de um reforço é necessária. Este campo ficará visível |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | somente se o **Tipo de vacina** estiver definido como **Reforço**. |

4. Clique em **Enviar**.

### Virtual Agent conversas para Vaccination Status

Vaccination Status fornece uma conversa Virtual Agent que permite aos usuários relatar seu status vacinal via SMS.

Um tópico de conversa ServiceNow® Virtual Agent define o diálogo entre o Virtual Agent (chatbot) e o usuário para atingir um objetivo específico. O tópico de conversa sobre vacina fornecido pergunta se o usuário foi vacinado, a data em que ele recebeu a vacina e o tipo de vacina que ele recebeu.

## Requisitos de instalação e configuração

Para usar Virtual Agent com SMS, sua organização deve ter uma conta do Twilio e um número de telefone. Você também deve instalar o plug-in Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot) e configurar a aplicação Conversational SMS Integration with Twilio (sn_va_sms_twilio). Para obter mais informações, consulte Configurar o Conversational SMS Integration with Twilio .

Os clientes no local que instalam as aplicações [ Safe Workplace na versão Rome pela primeira vez exigem uma função de administrador com escopo para criar um registro de acesso restrito de solicitante (RCA) escopo a escopo aprovado em Vaccination Status. Este acesso de escopo cruzado é necessário para que Conversational SMS Integration with Twilio funcione na aplicação Vaccination Status.

O registro RCA deve ter os seguintes valores definidos:

Para obter mais informações sobre como criar registros de acesso de chamador, consulte Definir escopo da aplicação, recurso da aplicação e acesso a eventos .

## Configuração

Para receber mensagens SMS para Vaccination Status, os usuários devem ter um número de telefone celular listado em seu registro de usuário [sys_user]. Os números de celular devem estar no formato E.164. Por exemplo, `+18585551212`.

O consentimento de privacidade para Vaccination Status deve ser configurado antes que os usuários possam relatar seu status vacinal via SMS. Para obter instruções, consulte Configurar consentimento de privacidade para Vaccination Status.

**Nota:**
Os usuários devem concordar com o consentimento de privacidade antes de enviar seu status de vacinação. O tópico de conversa Vacina solicita que os usuários concluam o consentimento de privacidade via SMS se ainda não tiverem enviado o consentimento. Os usuários devem pertencer a um público associado a um alcance de consentimento de privacidade de vacina para poderem concluir o consentimento de privacidade via SMS.

Vaccination Status O usa uma divulgação por SMS para permitir que os usuários saibam que podem relatar seu status vacinal via SMS. O alcance fornece aos usuários as informações necessárias para começar a interagir com a conversa sobre Vacina Virtual Agent. Para configurar o alcance, adicione usuários ao público-alvo Solicitação de status de vacinação. Para obter instruções detalhadas sobre como adicionar usuários a um público, consulte

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Adicionar um público Safe Workplace. Em seguida, adicione o público ao espaço reservado para divulgação de solicitação de status de vacinação e faça modificações na divulgação, se necessário, como programar um horário para enviar.

Depois que os usuários recebem a divulgação por SMS, eles podem relatar seu status vacinal por meio da conversa Vacina Virtual Agent. O tópico de conversa Vacina está pronto para uso sem modificações, mas pode ser personalizado para atender aos requisitos da sua organização. Para exibir ou editar o tópico de conversa sobre vacina, navegue até **Colaboração** > **Virtual Agent** > **Designer**. Para obter mais informações sobre como atualizar tópicos de conversa, consulte Designer do Virtual Agent .

A conversa sobre vacina fornece ao usuário opções para selecionar o tipo de vacina que ele recebeu. Essas opções são extraídas da tabela de definição de resposta da vacina [sn_imt_vaccine_vaccine_response_definition]. Para definir o nome de exibição de um tipo de vacina, insira o nome no campo **Nome amigável por SMS** no registro de definição de resposta da vacina.

### Relatar o status de vacinação para sua organização

Forneça à sua organização informações sobre se você recebeu uma vacina e a data em que a recebeu.

#### Antes de Iniciar

Antes de enviar seu status de vacinação, você deve responder ao consentimento de privacidade da vacina.

**Nota:**
Os administradores de vacinas podem relatar o status de vacinação de um usuário para eles, no entanto, o administrador deve primeiro responder ao consentimento de privacidade da vacina.

Função necessária: sn_imt_core.privacy_consent_user

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode relatar seu status de vacinação para atender aos requisitos da sua organização. Junto com o formulário preenchível, você pode incluir todos os anexos que podem ser necessários, como um cartão de saúde inteligente, cartão de vacina dos Centros de Controle e Prevenção de Doenças (CDC) ou qualquer outra forma de verificação que sua organização possa exigir.

**Nota:**
Para a validação automática da vacina, sua organização deve configurar as instâncias para oferecer suporte aos tipos de anexo do cartão de saúde Smart ou do cartão de vacina do CDC.

#### Serviços de Validador e Tipos de Anexo

| Serviço de Validador | Tipo de Anexo |
|---|---|
| Rede CommonTrust | Cartão de saúde INTELIGENTE |
| Serviço Reconhecedor de formulário do Azure | Cartão de vacina do CDC |

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Vaccination Status** > **Relatar vacinação**.

**Nota:**
Para relatar o status vacinal seu ou de outro usuário na aplicação Now Mobile, navegue até **Saúde** > **Siga estas práticas de segurança** > **Relatar vacina**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Determine o usuário para o qual você está enviando o status de vacinação.
   - Se você for um administrador de vacinas, envie seu status de vacinação ou o status de outro usuário selecionando o usuário para o qual você está enviando as informações e preencha o formulário Relatar vacinação.
   - Se você não for um administrador, preencha o formulário Relatar vacina.
3. No formulário, preencha os campos.

**Formulário de Relatar vacinação**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Deseja adicionar informações sobre a dosagem da vacina? | As informações da dosagem da vacina que você deseja fornecer.<br>◦ Selecionar **Sim** exibe os campos necessários para enviar as informações da dose da vacina ou do reforço.<br>◦ Selecionar **Não** confirma que você não tem vacinas ou reforços para adicionar.<br>◦ Selecionar **Preferir não dizer** confirma que você não deseja compartilhar suas informações de dose ou reforço da vacina. |
| Vacina | O tipo de vacina ou reforço que você recebeu. Se você selecionar uma vacina que requer mais de uma dose, como **Fabricante desconhecido de 2 vacinas da Covid-19**ou se quiser enviar várias vacinas diferentes, poderá selecionar quantas vacinas deseja relatar em **Quantas vacinas deseja relatório?** campo.<br>**Nota:** O campo **Vacina** é exibido somente quando **Sim** é selecionado como a resposta para **Você foi vacinado?**. Os campos adicionais de **Vacina** serão exibidos se você estiver relatando mais de uma dose. |
| Quantas dosagens você deseja relatar? | O número de dosagens que você está relatando.<br>Se você selecionar mais de uma dose, os campos adicionais **Vacina** e **Data de administração** serão exibidos para cada dose. Por exemplo, você pode relatar váriasdoses para a mesma vacina, várias vacinas ou um reforço com suasdoses de vacina. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Data administrada | A data em que você recebeu sua dose. Se você estiver relatando mais de uma dose, adicione a data administrada para cada dose ou reforço (**segunda data administrada**, **terceira data administrada**ou **quarta data administrada**). |
| Tipo de anexo | O tipo de anexo que você está enviando se for exigido por um serviço de validador para revisar automaticamente suas vacinas. Por exemplo, um cartão de saúde INTELIGENTE ou um cartão de vacinação do CDC podem ser usados para validar automaticamente as respostas à vacina, se habilitado pela sua organização.<br>**Nota:**<br>**O tipo de anexo** não é um campo obrigatório para todos os anexos. Você pode enviar imagens ou outra documentação que possa exigir revisão manual. |

4. **Opcional:** Adicione anexos, como um cartão de saúde Smart ou uma imagem de documentação de suporte, selecionando **Adicionar anexos**.

   (Optional) Para obter mais informações sobre formatos compatíveis, consulte Visualizador de documento .

   **Nota:**
   Se você estiver adicionando um anexo exigido por um serviço de validador, certifique-se de ter selecionado o **tipo de anexo**correto.

5. Clique em **Enviar**.
   - Se você for um administrador de vacinas, retornará a um formulário de Relatar vacinação vazio para enviar outra vacinação.
   - Se você for um usuário, retornará à página de status de saúde e segurança.

## O que Fazer Depois

Sua organização pode exigir que você seja vacinado antes de retornar ao local. Para verificar seu andamento em todos os requisitos de entrada do site, consulte Exibir seu status de saúde e segurança.

**Nota:**
Você não é considerado totalmente vacinado até 14 dias após receber sua vacinação (vacina de dose única) ou sua dose final (vacina de váriasdoses).

Dependendo dos requisitos da sua organização, se a sua vacina tiver um reforço da vacina disponível, você poderá não ser considerado totalmente vacinado até que relate o recebimento do reforço.

### Revise suas respostas à vacina

Se você quiser revisar suas vacinas contra a COVID-19 relatadas recentemente ou adicionar um anexo a um registro, acesse suas respostas a vacinas anteriores.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_imt_core.privacy_consent_user

### Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Vaccination Status** > **Minhas vacinas**.
2. Selecione a resposta da vacina à qual você deseja adicionar um anexo ou revisar.
3. Modifique o registro adicionando um anexo ou revise o registro.
   - Se você estiver adicionando um anexo, como um comprovante de vacinação, adicione o anexo e clique em **Atualizar**.

     **Nota:**
     Para obter informações sobre como gerenciar anexos, consulte Gerenciar anexos .

   - Se você estiver revisando o registro, revise-o e clique em **Voltar** para retornar à lista de respostas à vacina.

## Confirmar o status de vacinação relatado para um usuário

Como Vaccination Status administrador ou gerente, use o Employee Readiness Core Approval Portal para confirmar o status de vacinação contra a COVID-19 relatado por um usuário.

### Antes de Iniciar
Sua organização deve instalar Testes de saúde e segurança e Vaccination Status para usar o Approval Portal.

- Para obter mais informações sobre como instalar Testes de saúde e segurança, consulte Como instalar Testes de saúde e segurança.
- Para obter mais informações sobre como instalar Vaccination Status, consulte Como instalar Vaccination Status.

Ative a propriedade *sn_imt_vaccine.allow_managers_ability_to_update_vaccine_response_records* para permitir que todos os gerentes confirmem o status de vacinação relatado de seus subordinados diretos. Esta propriedade atribui a função sn_imt_core.approval_portal_manager aos gerentes e concede acesso ao Portal de Aprovação para respostas à vacina.

Função necessária: sn_imt_vaccine.admin, sn_imt_core.approval_portal_manager ou sn_imt_core.health_and_safety_approver

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
No Portal de aprovação, você pode revisar os resultados das vacinas relatadas pelo usuário e aprovar ou rejeitar as respostas. As aprovações podem ser baseadas na prova de vacinação de um usuário, como os anexos enviados com a resposta à vacina. Se a propriedade *Reset Covid 19 Vaccine Complete to false if Vaccine Review Outcome is Rejected* estiver habilitada, o status de conclusão da vacina COVID-19 de um usuário dependerá da aprovação das respostas.

**Nota:**
Os gerentes só podem confirmar as respostas à vacina de seus subordinados diretos. Os administradores de vacinas e os aprovadores de saúde e segurança podem confirmar as respostas de todos os usuários.

Para obter mais informações, consulte Configurar propriedades do status de vacinação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As organizações que desejam revisar automaticamente as respostas à vacina devem configurar Vaccination Status para oferecer suporte à funcionalidade. Para obter mais informações, consulte Automatizar revisões de respostas a vacinas.

### Procedimento

1. Navegar até **Status de saúde e segurança do funcionário** > **Portal de aprovação**.
   A exibição padrão mostra todos os registros de teste de saúde, dose de vacina e solicitação de isenção que exigem revisão.
2. **Opcional:** Filtre os resultados.
   - Altere quais tipos de registro são exibidos selecionando um tipo de registro na lista do campo **Registro**.
   - Mude como os registros são classificados selecionando um valor na lista de campos **Classificar**.
3. Pesquise o usuário cujo status de vacinação você deseja confirmar.
   O comportamento de pesquisa do Portal de aprovação é uma pesquisa que `começa com`.
4. Selecione o registro para revisar as informações incluídas no modal de resposta da vacina e em todos os anexos.

**Modal de resposta à vacina**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Fabricante | O fabricante da vacina ou da dose de reforço. |
| Data administrada | Data em que a vacina ou o reforço foram administrados. |
| Data de revisão da vacina | Data em que a resposta à vacina foi revisada. |
| Verificados por | Quem verificou a resposta da vacina. |
| Resultado da revisão da vacina | O resultado da revisão da vacina, por exemplo, se ela foi aprovada ou negada. |
| Estado do validador | Se sua organização habilitar a capacidade de Vaccination Status de validar automaticamente vacinas com serviços de validador, como CommonTrust Network, este campo será preenchido com base na revisão. Um status **Concluído** indica que o validador foi executado com sucesso. Os resultados da validação são incluídos nas anotações de trabalho. |
| Anotações de trabalho | Um log de anotações de trabalho incluídas para fins de acompanhamento. |

5. **Opcional:** Adicione informações adicionais ao registro nas anotações de trabalho e clique em **Salvar**.
   A capacidade de adicionar anotações de trabalho não está disponível para os gerentes.
6. Aprove ou rejeite o status de vacinação enviado pelo usuário.
   - Para aprovar o status de vacinação do usuário, clique em **Aprovar**.
   - Para rejeitar o status de vacinação do usuário, clique em **Negar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Resultado
O registro é movido para a guia **Aprovado** ou **Negado** com base na sua decisão e o campo **Verificado por** no registro de resposta à vacina do usuário é atualizado com o seu nome. Com base nas configurações da sua organização, sua revisão pode afetar o status completo da vacina COVID-19 do usuário.

Para obter mais informações sobre como configurar Vaccination Status, consulte Configurar propriedades de Vaccination Status.

## Solicitar uma isenção de vacina

Solicite uma isenção de vacina da sua organização com informações sobre o motivo pelo qual você precisa de uma isenção.

### Antes de Iniciar
As isenções de vacina devem ser habilitadas pela sua organização para enviar solicitações de isenção de vacina. Se você não vir o módulo Solicitar isenção de vacina ou não puder enviar solicitações de isenção de vacina, consulte o administrador para habilitar este recurso.

Função necessária: none

### Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Vaccination Status** > **Solicitar isenção de vacina**.

   **Nota:**
   Para solicitar uma isenção de vacina no Aplicativo Now Mobile, navegue até **Saúde** > **Siga estas práticas de segurança** > **Solicitar isenção de vacina**.

2. No formulário, preencha os campos.

**Solicitar formulário de isenção de vacina**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Qual é o tipo de isenção da vacina? | O tipo de isenção que você está solicitando. Os valores disponíveis são “religioso”, “médico” ou “outro”. |
| Detalhes da solicitação de isenção de vacinação | Forneça detalhes adicionais úteis sobre a solicitação para sua organização. |

3. **Opcional:** Adicione anexos relevantes ao formulário.
4. Clique em **Enviar**.
5. **Opcional:** Revise o status da sua solicitação de isenção de vacina navegando até **Saúde** > **Siga estas práticas de segurança** > **Solicitações de isenção de vacina** no Aplicativo Now Mobile.

### Resultado
Sua solicitação de isenção de vacina é enviada à sua organização para um administrador ou gerente revisar.

## Confirmar uma solicitação de isenção de vacina para um usuário

Como Vaccination Status administrador ou gerente, use o Employee Readiness Core Portal de Aprovação para aprovar ou negar a solicitação de isenção de vacina de um usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar

Sua organização deve instalar Testes de saúde e segurança e Vaccination Status para usar o Approval Portal.

- Para obter mais informações sobre como instalar Testes de saúde e segurança, consulte Como instalar Testes de saúde e segurança.
- Para obter mais informações sobre como instalar Vaccination Status, consulte Como instalar Vaccination Status.

Ative a propriedade *sn_imt_vaccine.allow_managers_ability_to_update_vaccine_exemption_records* para permitir que todos os gerentes aprovem ou neguem solicitações de isenção de vacina para seus relatórios diretos. Esta propriedade atribui a função sn_imt_core.approval_portal_manager aos gerentes e concede acesso ao Portal de Aprovação para solicitações de isenção de vacina.

Sua organização deve habilitar isenções de vacina. As isenções não afetam o status da vacina contra a **Covid-19** de um usuário em seu perfil de vacina. Para obter mais informações, consulte Configurar propriedades do status de vacinação.

Função necessária: sn_imt_vaccine.admin, sn_imt_core.approval_portal_manager ou sn_imt_core.health_and_safety_approver

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os gerentes só podem aprovar ou negar as solicitações de isenção de vacina de seus relatórios diretos. Administradores de vacinas e aprovadores de saúde e segurança podem aprovar ou negar as solicitações de todos os usuários.

### Procedimento

1. Navegar até **Status de saúde e segurança do funcionário** > **Portal de aprovação**.
   A exibição padrão mostra todos os registros de teste de saúde, dose de vacina e solicitação de isenção que exigem revisão.
2. **Opcional:** Filtre os resultados.
   - Altere quais tipos de registro são exibidos selecionando um tipo de registro na lista do campo **Registro**.
   - Mude como os registros são classificados selecionando um valor na lista de campos **Classificar**.
3. Pesquise o usuário cuja solicitação de isenção você deseja aprovar ou negar.
4. **Opcional:** Selecione os anexos do usuário para revisar qualquer documentação enviada.
5. Selecione o registro que você deseja revisar no modal de isenção de vacina.

#### Modal de isenção de vacina

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tipo de isenção | Tipo de isenção que está sendo solicitada. |
| Status | Status da isenção. O status padrão de uma isenção em aberto é **Enviado**. |
| Status atualizado por | Nome do administrador ou gerente que atualizou o status da solicitação do usuário. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Data de vencimento | A data em que a isenção expira. Se este campo estiver em branco, a isenção não expirará.<br>**Nota:** Se nenhuma data de expiração for definida manualmente ou pela configuração da sua organização, a isenção não expirará.<br>Você pode atualizar este campo no modal ou no registro de solicitação de isenção de vacina. Se você precisar atualizar este campo no modal, insira manualmente uma data de vencimento ou selecione no calendário. |
| Detalhes | Detalhes relacionados à solicitação de isenção. |
| Anotações de trabalho | Um log de anotações de trabalho incluídas para fins de acompanhamento. |

6. **Opcional:** Adicione informações adicionais ao registro nas anotações de trabalho e clique em **Salvar**. A capacidade de adicionar anotações de trabalho não está disponível para os gerentes.
7. Aprove ou negue a solicitação de isenção enviada pelo usuário.
   - Para aprovar a solicitação de isenção do usuário, clique em **Aprovar**.
   - Para rejeitar a solicitação de isenção do usuário, clique em **Negar**

### Resultado

O registro é movido para a guia **Aprovado** ou **Negado** com base na sua decisão. O perfil da vacina do usuário é atualizado para mostrar quem aprovou a isenção de vacinação (se aprovada) e quando ela expira (se aplicável).

#### Exibição de registros de perfil de vacina

Os perfis de vacina contêm informações de vacinação para os administradores de vacina revisarem, como a data de vacinação de um usuário, se os usuários estão isentos de receber uma vacina ou os resultados dos testes de COVID-19 mais recentes.

## Registros de perfil de vacina

Você pode acessar registros de perfil de vacina e exibir a data de vencimento da dose de reforço de um usuário navegando até **Todos** > **Vaccination Status** > **Perfis de vacina**. Em seguida, você pode criar um registro ou selecionar um registro existente para revisão.

**Nota:**
Você deve ter a função de leitor de perfil de vacina ou a função de administrador Vaccination Status para exibir registros de perfil de vacina.

Além dos campos nos registros de perfil, você pode revisar detalhes adicionais sobre um usuário, como as datas de diferentes fabricantes e dosagens e o status da solicitação de isenção de um usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Registros de perfil de vacina

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Vacina contra a COVID-19 concluída | Indica se um usuário é considerado totalmente vacinado. Este status depende de vários fatores, como o tipo de vacina, como sua organização configura várias propriedades do sistema e se um reforço é devido. |
| Usuário | Nome do usuário. |
| Isenção de vacina aprovada por | Nome do administrador ou gerente com escopo que aprovou uma isenção de exigir uma vacina COVID-19 para o usuário. |
| Data de vencimento da isenção da vacina | Data em que a isenção da vacina expira conforme definido pelo administrador ou gerente com escopo. |
| Data do teste de COVID mais recente | Data em que um teste de COVID-19 foi relatado mais recentemente para o usuário. |
| Resultado do teste de COVID mais recente | O resultado do teste de COVID-19 relatado mais recentemente pelo usuário. |
| Resultado de teste de COVID mais recente verificado | Indica que o resultado do teste de COVID-19 relatado mais recentemente foi verificado por um gerente ou administrador com escopo.<br><br>Para obter mais informações, consulte Confirmar resultados do teste de COVID-19 para um usuário. |
| Resultado da revisão da vacina | O resultado da vacina COVID-19 relatada mais recentemente por um usuário. Este campo é atualizado quando a vacina é revisada por um Vaccination Status administrador, gerente ou serviço de validador. O resultado da revisão depende do processo de revisão e da configuração do sistema da sua organização. Se foi revisado, será aprovado ou rejeitado.<br><br>**Nota:** Um serviço de validador só pode aprovar revisões ou deixá-las com o mesmo status como se não tivessem sido revisadas. Se a resposta à vacina não puder ser validada e aprovada, a resposta deverá ser revisada manualmente.<br><br>Para obter mais informações, consulte Confirmar o status de vacinação relatado para um usuário. |

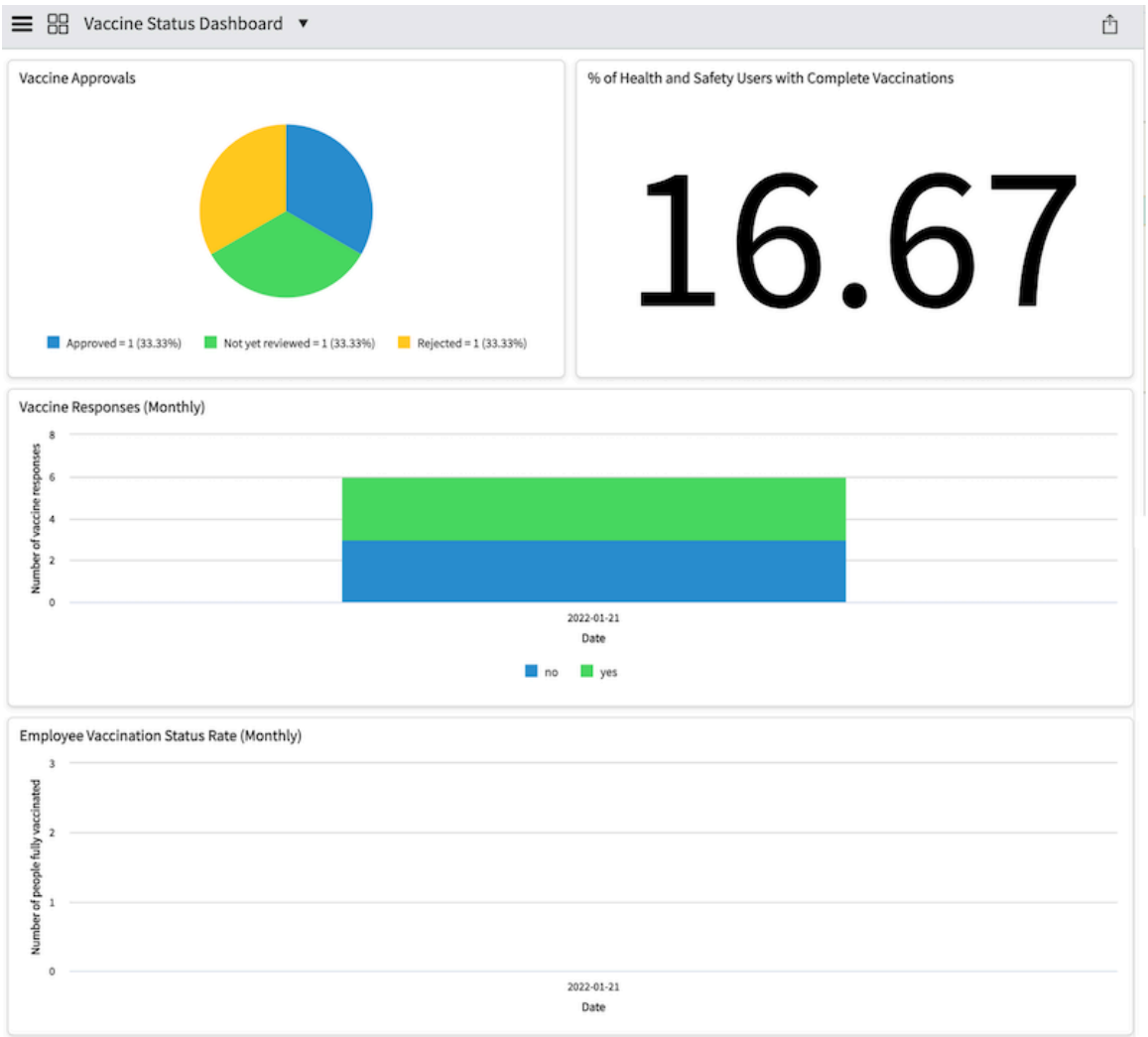
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Painel do Vaccination Status

Use o painel Vaccination Status para revisar relatórios que podem fornecer informações sobre o status de vacinação da sua organização.

Para acessar o painel Vaccination Status, navegue até **Autoatendimento** > **Painéis**.




## Usuário final e objetivos

| Usuário final e objetivo | Função necessária | Benefícios |
|---|---|---|
| Vaccination Status Administrador: revise como as metas de vacinação estão sendo atendidas e se as respostas à vacina estão sendo relatadas pelos usuários da organização. | sn_imt_vaccine.admin | • Analise o número de aprovações de vacinas que foram revisadas<br>• Monitorar a porcentagem de Status de saúde e segurança do funcionário usuários que foram vacinados |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Usuário final e objetivo | Função necessária | Benefícios |
|---|---|---|
| | | • Monitore o número de respostas mensais à vacina da sua organização<br>• Monitorar a taxa de resposta mensal à vacina da sua organização |
| Employee Readiness Core administrador: deve determinar a prontidão do funcionário e entender as principais métricas de vacinação, como a porcentagem de usuários que são ou não vacinados. | sn_imt_core.admin | • Analise o número de aprovações de vacinas que foram revisadas<br>• Monitorar a porcentagem de Status de saúde e segurança do funcionário usuários que foram vacinados<br>• Monitore o número de respostas mensais à vacina da sua organização<br>• Monitorar a taxa de resposta mensal à vacina da sua organização |

## Visualizações de dados

| Título | Tipo | Descrição |
|---|---|---|
| Aprovações de vacinas | Detalhamento de de pizza | Um detalhamento das aprovações de vacinas por tipo:<br>• O número de respostas vacinais aprovadas<br>• O número de respostas de vacina aguardando revisão<br>• O número de respostas de vacina que são rejeitadas |
| Percentual de usuários do Health and Safety com vacinas completas | Pontuação | Exibe a porcentagem de usuários de saúde e segurança em sua organização que são considerados com a vacina completa.<br>**Nota:** A conclusão da vacina depende das configurações da sua organização e do número de vacinas (doses, reforços) contadas como vacinas concluídas. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Título | Tipo | Descrição |
| --- | --- | --- |
| Respostas a vacinas (mensais) | Gráfico | Compara quantas respostas à vacina foram recebidas (sim) versus quantas respostas à vacina não foram recebidas (não) em uma taxa mensal. |
| Taxa de status de vacinação do funcionário (mensal) | Linha de linha | Indica o número de pessoas totalmente vacinadas. A taxa é determinada pelo número de usuários em sua organização com o status de perfil de vacinação COVID-19 concluído marcado como verdadeiro.<br>**Nota:** Um trabalho de coleta de dados históricos, `Generate vaccine history records`, é executado diariamente para garantir que o gráfico do relatório seja atualizado. |

## Integração com Safe Workplace Suite

Integre os dados ServiceNow Safe Workplace Suite com um sistema de terceiros. Por exemplo, você pode integrar dados Employee Health Screening com software leitor de crachá para garantir a conformidade com os requisitos de entrada no local de trabalho.

## Benefícios

Integrar com Safe Workplace Suite :

- Garanta a conformidade com os requisitos de entrada no local de trabalho.
- Melhore a eficiência entre vários sistemas.
- Garanta a precisão e a segurança em todos os sistemas, mantendo uma única fonte de dados.

## Integrações

Você pode integrar com Safe Workplace Suite destas maneiras:

### Assinar a solicitação de atualizações de entrada

Envie o resultado de cada solicitação de entrada Employee Health Screening para um sistema de terceiros configurando um webhook.

### Enviar dados para o log Employee Health Screening

Envie dados de um sistema de terceiros para a tabela de log da aplicação Employee Health Screening. Você pode usar esta tabela para criar relatórios e monitorar tendências de integridade.

### Obter dados de saúde de funcionários ou visitantes

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Envie uma solicitação GET para Status de saúde e segurança do funcionário dados para usar em seu sistema de terceiros. Obtenha dados para determinar o estado de saúde atual de um funcionário ou visitante.

## Aviso sobre o uso por organizações

Todas as decisões relacionadas à implementação desta aplicação são de responsabilidade exclusiva da organização que utiliza este aplicativo. As organizações concordam que o uso da aplicação não é uma representação pela ServiceNow em relação à conformidade da aplicação com qualquer lei ou regulamentação e qualquer linguagem sugerida fornecida pronta para uso com a aplicação não constitui aconselhamento jurídico pela ServiceNow.

As organizações permanecem as únicas responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com a lei aplicável, incluindo (mas não se limitando a) leis trabalhistas e de proteção de dados, e devem modificar qualquer linguagem nos modelos fornecidos para atender aos requisitos específicos das organizações.

## Aviso sobre o uso por agências governamentais

A ServiceNow está oferecendo este aplicativo para agências governamentais e seus usuários autorizados, não para funcionários do governo em suas capacidades individuais. O uso desta aplicação está sendo oferecido gratuitamente por um período limitado ou estendido e sem expectativa de pagamento da agência governamental para ServiceNow para uso durante esse período, tampouco o uso cria uma obrigação futura real ou implícita em nome do governo. ServiceNow nega expressamente quaisquer reivindicações futuras de pagamento da agência em conexão com o uso da aplicação. Os clientes do governo são os únicos responsáveis por confirmar com o Departamento de Ética da agência ou seu representante autorizado que a aceitação e o uso da aplicação são permitidos.

Todas as decisões relacionadas à implementação desta aplicação são de responsabilidade exclusiva da agência do governo que utiliza este aplicativo. As organizações permanecem as únicas responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com as leis e regulamentações aplicáveis, incluindo (mas não se limitando a) leis trabalhistas e de proteção de dados, e devem modificar qualquer linguagem nos modelos fornecidos para atender aos requisitos específicos da agência.

### Assinar a solicitação de atualizações de entrada

Envie o resultado de cada solicitação de entrada Employee Health Screening para um sistema de terceiros configurando um webhook.

#### Antes de Iniciar

O envio de chamadas de webhook de saída requer os plug-ins a seguir.

- ServiceNow IntegrationHub Tempo de execução (com.glide.hub.integration.runtime)
- Flow Designer Etapa de ação - Construtor de carga (com.glide.hub.action_step.payload)
- ServiceNow IntegrationHub Etapa de ação - REST (com.glide.hub.action_step.rest)

Esses plug-ins devem ser solicitados por meio de Now Support Catálogo de serviços. Para obter instruções, consulte Solicitar um plug-in .

Quando você configura o webhook, o sistema envia automaticamente uma solicitação REST para um endpoint de terceiros sempre que um funcionário ou visitante solicita a entrada. Trabalhe com um administrador do sistema de terceiros para determinar o endpoint correto a ser fornecido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:**
O webhook não inclui cabeçalhos de autenticação na solicitação. Certifique-se de fornecer um endpoint que inclua parâmetros de consulta para autenticar a solicitação.

Para saber mais sobre o módulo Employee Health Screening Solicitar Entrada, consulte Realizar uma triagem de integridade para entrada na triagem de.

Função necessária: sn_imt_core.admin ou admin

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Status de saúde e segurança do funcionário** > **Webhooks de saída**.
2. Na tabela Webhook [sn_imt_core_webhook], clique em **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

**Formulário de webhook**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Identificador interno do endpoint de terceiros. |
| Evento | Evento que você deseja assinar. As opções incluem:<br>○ **Entrada solicitada pelo funcionário**: envia uma atualização sempre que um funcionário solicita uma entrada.<br>○ **Entrada solicitada pelo visitante**: envia uma atualização sempre que um visitante solicita entrada. |
| Endpoint | Endpoint para o qual enviar os dados de entrada de solicitação Employee Health Screening.<br>**Nota:** O webhook não inclui cabeçalhos de autenticação na solicitação. Certifique-se de fornecer um endpoint que inclua parâmetros de consulta para autenticar a solicitação. |
| Parâmetros de segurança | Parâmetros de consulta para o endpoint que devem ser tratados com segurança, como um token de autorização. Forneça parâmetros no formato `?param1=value-m2=othervalue`.<br>**Dica:** Se o sistema de terceiros para o qual você está enviando dados não fornecer um token de autorização gerado com segurança, você poderá gerar um token em sua instância ServiceNow com o script a seguir.<br>`var secureRandom = GlideSecureRandomUtil;`<br>`var secret = secureRandom.getSecureRandomString(30);`<br>`gs.log(secret);` |
| Ativo | Opção para definir o registro como ativo. |

4. Clique em **Enviar**.

### Resultado

A aplicação Employee Health Screening envia dados de entrada de solicitação para o endpoint de terceiros sempre que um funcionário solicita entrada. A carga JSON contém os dados a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
{
  "event": "entry.requested",
  "email": "aileen.mottern@example.com",
  "username": "aileen.mottern",
  "user_id": "a8f98bb0eb32010045e1a5115206fe3a",
  "location": "San Antonio",
  "location_id": "108486c7c611227500b093211aa88dcc",
  "access_granted": false,
  "updated": "2020-07-01 22:19:03"
}
```


| Propriedade | Descrição |
|---|---|
| evento | Tipo de evento definido na tabela Webhook.<br><br>Tipo de dados: cadeia de caracteres |
| e-mail | Endereço de e-mail do funcionário.<br><br>Tipo de dados: cadeia de caracteres |
| username | Nome de usuário do funcionário da tabela Usuários de Saúde e segurança [sn_imt_core_health_and_safety_user].<br><br>Tipo de dados: cadeia de caracteres |
| user_id | Sys_id do registro do usuário da tabela Usuários de Saúde e segurança [sn_imt_core_health_and_safety_user].<br><br>Tipo de dados: cadeia de caracteres |
| local | Local do exame de saúde.<br><br>Tipo de dados: cadeia de caracteres |
| location_id | Sys_id do registro do local da tabela Local [cmn_location].<br><br>Tipo de dados: cadeia de caracteres |
| access_granted | Sinalizador que indica se o funcionário obteve acesso como resultado do exame de saúde. Valores válidos:<br><br>• **true**: o funcionário foi aprovado na triagem de saúde e recebeu acesso.<br>• **false**: o funcionário não passou na triagem de saúde e não teve acesso.<br><br>Tipo de dados: booliano |
| atualizado | Data e hora em que o funcionário ou visitante solicitou a entrada.<br><br>Tipo de dados: data/hora |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Enviar dados para o log Employee Health Screening

Envie dados de um sistema de terceiros para a tabela de log da aplicação Employee Health Screening. Você pode usar esta tabela para criar relatórios e monitorar tendências de integridade.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_core.api_logging_user

## Procedimento

1. Envie uma solicitação POST para a API da tabela em sua instância.
   Para obter mais informações, consulte API da tabela .

   a. Construa o endpoint usando a tabela de importação de log [sn_imt_core_log_import].

   **Example**

   ```
   https://<your-instance>.servicenow.com/api/now/table/sn_imt_core_log_import
   ```

   b. Defina os campos na tabela Log definindo esses parâmetros de corpo da solicitação.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Fonte | Nome interno para identificar o sistema de terceiros que faz a entrada do log. |
| Nível | Status do usuário, nível de log ou qualquer outra cadeia de caracteres significativa. Por exemplo, você pode inserir `Permitido` ou `Negado` para indicar se o indivíduo está liberado para entrada. |
| Mensagem | Descrição do exame de saúde. Por exemplo, `Temp muito alta`. |
| Usuário | E-mail do funcionário ou visitante da tabela Usuário de Saúde e segurança [sn_imt_core_health_and_safety_user]. |
| Informações Adicionais | Dados para fornecer informações adicionais. Por exemplo, `{'Temperature':'101', 'location':'San Diego'}`. |

   **Example**

   Este exemplo de solicitação cURL envia um registro para a tabela de importação de log.

   ```
   curl "http://<your-instance>.servicenow.com/api/now/table/sn_imt_core_log_import" \
   --request POST \
   --header "Accept:application/json" \
   --header "Content-Type:application/json" \
   --data "{\"u_source\":\"BadgesRUs\",\"u_message\":\"Temp too
    high\",\"u_user\":\"abel.tutor@servicenow.com\",\"u_level\":\"Denied\"}" \
   --user 'username':'password'
   ```

   O sistema insere automaticamente o registro na tabela Log [sn_imt_core_log].

2. Navegue até a tabela Log [sn_imt_core_log] para verificar se os dados foram importados corretamente.

## O que Fazer Depois

Gere relatórios sobre os dados que você importou para a tabela Log [sn_imt_core_log] usando o Reporting .

### Obter dados de saúde de funcionários ou visitantes

Envie uma solicitação GET para Status de saúde e segurança do funcionário dados para usar em seu sistema de terceiros. Obtenha dados para determinar o estado de saúde atual de um funcionário ou visitante.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_core.reader

## Procedimento

Envie uma solicitação GET para a API da tabela na sua instância.
Para obter mais informações, consulte API da tabela .

**a.** Construa o endpoint usando a tabela Usuário de Saúde e segurança [sn_imt_core_health_and_safety_user].

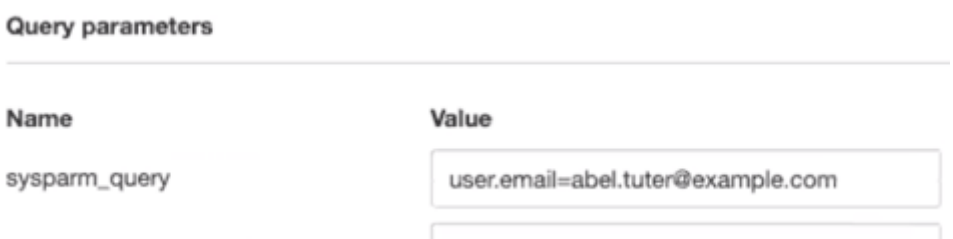
**Example**

```
https://<your-instance>.servicenow.com/api/now/table/sn_imt_core_health_and_safety_user
```

**b.** Adicione um parâmetro de consulta para consultar o endereço de e-mail de um usuário específico.

No explorador de APIs, você pode inserir uma das seguintes cadeias de caracteres no campo **sysparm_query** para gerar um endpoint que inclua o parâmetro de consulta correto:

- `usuário.e-mail=<user-email-address>` : consulta o endereço de e-mail do funcionário fornecido.
- `visitante.e-mail=<visitor-email-address>` : consulta o endereço de e-mail do visitante fornecido.




**Example**

Este exemplo de solicitação cURL consulta a tabela Usuário de Saúde e segurança e retorna registros associados ao endereço de e-mail de Abel Tuter.

```
curl
 "http://<your-instance>.servicenow.com/api/now/table/sn_imt_core_health_and_safety_user?sysparm_query=user.email%3Dabel.tuter%40example.com&sysparm_limit=1" \
--request GET \
--header "Accept:application/json" \
--user 'username':'password'
```

## Resultado

A aplicação Status de saúde e segurança do funcionário retorna o registro do usuário de Saúde e segurança associado ao endereço de e-mail na solicitação. A carga JSON contém os dados a seguir.

```
{
  "result": [
    {
      "sys_mod_count": "0",
      "sys_updated_on": "2020-07-14 19:58:00",
      "sys_tags": "",
      "type": "employee",
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
    "sys_id": "33f184491bce9010e3730e16ec4bcb71",
    "sys_updated_by": "system.administrator",
    "manually_created": "true",
    "sys_created_on": "2020-07-14 19:58:00",
    "sys_domain": {
      "link": "https://<my-instance>.servicenow.com/api/now/table/sys_user_group/global",
      "value": "global"
    },
    "requirements_status": "cleared",
    "visitor": "",
    "user": {
      "link":
 "https://<my-instance>.servicenow.com/api/now/table/sys_user/62826bf03710200044e0bfc8
bcbe5df1",
      "value": "62826bf03710200044e0bfc8bcbe5df1"
    },
    "sys_created_by": "system.administrator"
  }
 ]
}
```


Todos os campos são internos, exceto o seguinte:

| Propriedade | Descrição |
|---|---|
| requisitos_status | Se o visitante ou funcionário concluiu todos os requisitos para retornar ao local de trabalho. Para obter mais informações, consulte Criar registros de usuário de saúde e segurança e Criar um requisito de saúde e segurança.<br>• Desmarcado: o visitante ou funcionário concluiu todos os requisitos para retornar ao local de trabalho.<br>• Não liberado: o visitante ou funcionário não concluiu todos os requisitos para retornar ao local de trabalho.<br>Tipo de dados: cadeia de caracteres |
| visitante | Se presente, este registro representa um visitante em vez de um funcionário.<br>**Nota:** Usado somente ao retornar dados de saúde do visitante.<br>Tipo de dados: objeto |
| visitante.link | Link para o registro do visitante na instância.<br>**Nota:** Usado somente ao retornar dados de saúde do visitante.<br>Tipo de dados: cadeia de caracteres |
| visitante.valor | Sys_id do registro do visitante.<br>**Nota:** Usado somente ao retornar dados de saúde do visitante.<br>Tipo de dados: cadeia de caracteres |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Propriedade | Descrição |
| --- | --- |
| usuário | Se presente, este registro representa um funcionário em vez de um visitante.<br>**Nota:**<br>Usado somente ao retornar dados de saúde do funcionário.<br>Tipo de dados: objeto |
| usuário.link | Link para o registro do usuário na instância.<br>**Nota:**<br>Usado somente ao retornar dados de saúde do funcionário.<br>Tipo de dados: cadeia de caracteres |
| valor.usuário | Sys_id do registro do usuário.<br>**Nota:**<br>Usado somente ao retornar dados de saúde do funcionário.<br>Tipo de dados: cadeia de caracteres |

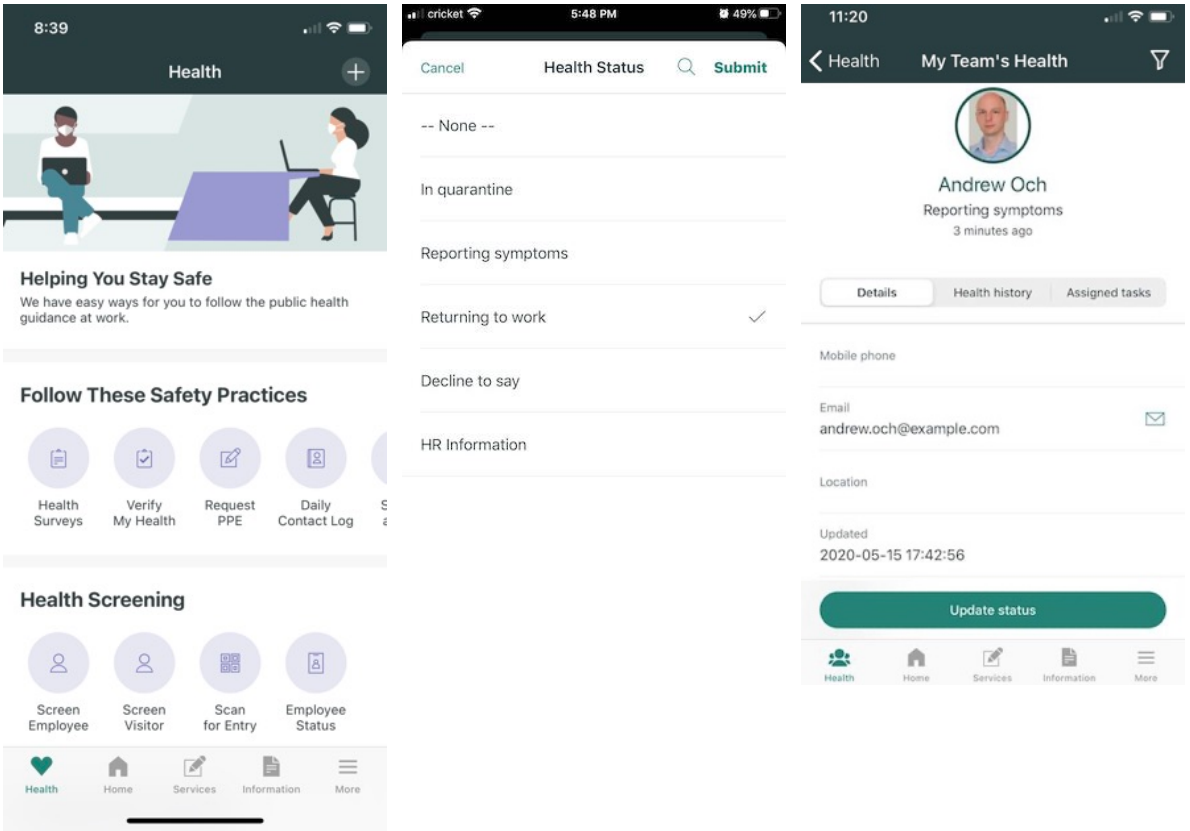
## Safe Workplace for Mobile

Gerencie as etapas essenciais para o retorno ao local de trabalho em qualquer lugar usando o app Safe Workplace for Mobile.

A experiência móvel ServiceNow® Safe Workplace permite que as empresas gerenciem as etapas essenciais para o retorno dos funcionários ao local de trabalho de qualquer lugar com o aplicativo Now Mobile. Com um design móvel intuitivo e interface amigável, as organizações podem oferecer um retorno perfeito à experiência do local de trabalho, permitindo que os usuários concluam exames e pesquisas de saúde, marquem visitas, façam reservas, solicitem EPI e muito mais para apoiar sua saúde e segurança.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




## Acessar outras aplicações de Safe Workplace for Mobile

No aplicativo Safe Workplace for Mobile, os usuários podem acessar aplicações dos pacotes de produtos Emergency Response Management e Safe Workplace.

**Nota:**
O app Emergency Response Management para Now® Mobile foi renomeado para Safe Workplace for Mobile.

| Emergency Response Management aplicações | Safe Workplace aplicações |
|---|---|
| • Emergency Outreach<br>• Emergency Self Report<br>• Emergency Exposure Management | • Employee Readiness Surveys<br>• Employee Health Screening<br>• Workplace Core<br>• Gestão de inventário de EPI no local de trabalho<br>• Painel do Safe Workplace<br>• Contact Tracing<br>• Testes de saúde e segurança<br>• Employee Readiness Core<br>• Enterprise Employee Experience Pack |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Emergency Response Management aplicações | Safe Workplace aplicações |
| --- | --- |
| | • Employee Travel Safety<br>• Vaccination Status |

## Safe Workplace for Mobile recursos

**Receber e responder a notificações de divulgação**

Receba notificações importantes geradas na aplicação Emergency Outreach em seu dispositivo móvel. Você também pode relatar seu estado de saúde por meio dessas notificações.

Para obter mais informações sobre Emergency Outreach, consulte Emergency Outreach.

Para obter informações sobre como relatar seu estado de saúde por meio de notificações por push, consulte Relatar seu estado de saúde.

**Relatar seu status de integridade no painel de resposta do serviço**

Em Meu estado de saúde atual, clique no seu nome para relatar seu estado de saúde. Para obter mais informações, consulte Relatar seu estado de saúde no Now Mobile.

**Exibir o status de seus subordinados diretos**

Como gerente, você pode exibir **a Integridade** da minha equipe na seção **Minha equipe** para ter uma visão geral da integridade de seus subordinados diretos. Para obter mais informações, consulte Gerencie o status de seus subordinados diretos no Now Mobile.

**Reatribua tarefas críticas aos seus funcionários ativos**

Como gerente, você pode tocar em **Minhas tarefas abertas de subordinados diretos** na seção **Minha equipe** para ver o trabalho atribuído a seus subordinados diretos. Nessa lista, você pode reatribuir tarefas, conforme necessário, aos seus subordinados diretos. Para obter mais informações, consulte Reatribuir tarefas aos membros da sua equipe no Now Mobile.

## Seções móveis

Se você assinou Safe Workplace Suite, verá as seções Móveis disponíveis para a experiência Móvel para Emergency Response Management. Cada seção tem várias aplicações. Para ver todas as aplicações em um tópico, role para a esquerda.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Tópicos da seção Mobile

| Siga estas práticas de segurança | Triagem de saúde | Gerenciar inventário de EPI |
|---|---|---|
| Pesquisas de saúde<br><br>Para obter mais informações, consulte Employee Readiness Surveys. | Filtrar funcionário<br><br>Para obter mais informações, consulte Realizar uma triagem de integridade para entrada na triagem de. | Atribuir consumível<br><br>Para obter mais informações, consulte Atribuir EPI aos funcionários. |
| Verificar minha integridade<br><br>Para obter mais informações, consulte Verificar seu status de integridade e conformidade. | Visitante da tela<br><br>Para obter mais informações, consulte Filtrar um visitante para entrada no local de trabalho. | Atribuir hardware<br><br>Para obter mais informações, consulte Atribuir EPI aos funcionários. |
| Solicitar EPI<br><br>Para obter mais informações, consulte Solicitar EPI. | Verificar entrada<br><br>Para obter mais informações, consulte Coletando dados do crachá do usuário. | Adicionar consumível<br><br>Para obter mais informações, consulte Adicionar estoque de EPI. |
| Log de contato diário<br><br>Para obter mais informações, consulte Como rastrear contatos de funcionários usando logs diários. | Status do funcionário<br><br>Para obter mais informações, consulte Exibir seu status de saúde e segurança. | Adicionar hardware<br><br>Para obter mais informações, consulte Adicionar estoque de EPI. |
| Consentimento<br><br>Para obter mais informações, consulte Consentimento de privacidade do usuário para Contact Tracing. | | Adicionar modelo<br><br>Para obter mais informações, consulte Criar modelos para itens de EPI. |
| Configurar uma visita<br><br>Para obter mais informações, consulte Convidar um visitante para o local de trabalho. | | |
| Teste de COVID-19<br><br>Para obter mais informações, consulte Solicitar um teste de diagnóstico de COVID-19. | | |
| Solicitar permissão de viagem | | |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Tópicos da seção Mobile

| Siga estas práticas de segurança | Triagem de saúde | Gerenciar inventário de EPI |
|---|---|---|
| Para obter mais informações, consulte Solicitar permissão para viajar. | | |
| Relatar vacina<br><br>Para obter mais informações, consulte Relatar o status de vacinação para sua organização. | | |
| Solicitar isenção de vacina<br><br>Para obter mais informações, consulte Solicitar uma isenção de vacina. | | |
| Solicitações de isenção de vacina<br><br>Para obter mais informações, consulte Solicitar uma isenção de vacina. | | |

### Tópicos de seção (continuação)

| Meu estado de saúde atual | Preparar para chegada | Minha equipe |
|---|---|---|
| Para obter mais informações, consulte Exibir seu estado de saúde no Now Mobile. | Minha check-list de prontidão<br><br>Fornece uma check-list de tarefas a serem concluídas antes de chegar ao local de trabalho. | Integridade da minha equipe<br><br>Mostra uma lista de seus subordinados diretos e o status de integridade deles. |
| | Código de entrada do meu escritório<br><br>Fornece um código QR que permite fazer check-in em um local de trabalho. | Tarefas em aberto dos meus subordinados diretos<br><br>Mostra todas as tarefas em aberto atribuídas aos seus relatórios diretos que devem ser concluídas antes de chegar a um local de trabalho. |

## Safe Workplace Suite para clientes federais

Os clientes federais que usam ambientes IL4 ou FedRAMP verão as aplicações Safe Workplace Suite prontas e disponíveis para instalação em suas instâncias de não produção sem precisar fazer solicitações especiais. As licenças são necessárias para usar aplicações Safe Workplace Suite em instâncias de produção. Os clientes são responsáveis por configurar os aplicativos para atender às regulamentações e diretrizes federais dos EUA.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Instruções de instalação para ambientes federais e auto-hospedados**

| Tipo | Instruções |
|---|---|
| Comercial no local | Visite o ServiceNow® Store para baixar e instalar a aplicação. |
| Federal hospedado | Veja o Downloads federais para o Emergency Response Management e Safe Workplace Suite Aplicativos [KB0030260] artigo no Help Center da Store para obter mais informações. |
| Federal no local | Se você é um cliente federal no local e deseja instalar esta aplicação, entre em contato com seu representante de vendas ou abra um Now Support ou tíquete HIWAVE. No tíquete, solicite que seja roteado para a equipe SHOT.<br><br>Veja o Downloads federais para o Emergency Response Management e Safe Workplace Suite Aplicativos [KB0030260] artigo no Help Center da Store para obter mais informações. |
| No local | Veja o Downloads comerciais para o Emergency Response Management e Safe Workplace Suite Aplicativos [KB0030258] artigo no Help Center da Store para obter mais informações. |

Se você assinou Safe Workplace Suite e já tem alguns dos aplicativos instalados, consulte a seguinte ordem de instalação para os aplicativos restantes.

- Emergency Outreach (sn_imt_checkin)
- Employee Health Screening (sn_imt_monitoring)
- Gestão de inventário de EPI no local de trabalho (sn_imt_ppe)
- Employee Readiness Surveys (sn_imt_readiness)
- Conjunto de dados de saúde global da COVID-19 (sn_imt_c19datafeed)
- Contact Tracing (sn_imt_tracing)
- Emergency Self Report (sn_imt_quarantine)
- Workplace Core (sn_wsd_core)
- Painel do Safe Workplace (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)
- Employee Travel Safety (sn_imt_travel)
- Testes de saúde e segurança (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

## Aviso sobre o uso por organizações

Todas as decisões relacionadas à implementação desta aplicação são de responsabilidade exclusiva da organização que utiliza este aplicativo. As organizações concordam que o uso da aplicação não é uma representação pela ServiceNow em relação à conformidade da

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

aplicação com qualquer lei ou regulamentação e qualquer linguagem sugerida fornecida pronta para uso com a aplicação não constitui aconselhamento jurídico pela ServiceNow.

As organizações permanecem as únicas responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com a lei aplicável, incluindo (mas não se limitando a) leis trabalhistas e de proteção de dados, e devem modificar qualquer linguagem nos modelos fornecidos para atender aos requisitos específicos das organizações.

## Aviso sobre o uso por agências governamentais

A ServiceNow está oferecendo este aplicativo para agências governamentais e seus usuários autorizados, não para funcionários do governo em suas capacidades individuais. O uso desta aplicação está sendo oferecido gratuitamente por um período limitado ou estendido e sem expectativa de pagamento da agência governamental para ServiceNow para uso durante esse período, tampouco o uso cria uma obrigação futura real ou implícita em nome do governo. ServiceNow nega expressamente quaisquer reivindicações futuras de pagamento da agência em conexão com o uso da aplicação. Os clientes do governo são os únicos responsáveis por confirmar com o Departamento de Ética da agência ou seu representante autorizado que a aceitação e o uso da aplicação são permitidos.

Todas as decisões relacionadas à implementação desta aplicação são de responsabilidade exclusiva da agência do governo que utiliza este aplicativo. As organizações permanecem as únicas responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com as leis e regulamentações aplicáveis, incluindo (mas não se limitando a) leis trabalhistas e de proteção de dados, e devem modificar qualquer linguagem nos modelos fornecidos para atender aos requisitos específicos da agência.

### Como instalar Safe Workplace for Mobile

Instale o aplicativo [ Now® Mobile e o aplicativo Safe Workplace for Mobile.

### Antes de Iniciar

O app Safe Workplace for Mobile (sn_imt_mobile) depende do plug-in com.sn_imt_quarantine.

A aplicação Safe Workplace for Mobile também tem uma dependência opcional em outras aplicações Safe Workplace. Se você tiver algum desses plug-ins instalados, as aplicações correspondentes aparecerão na sua aplicação Safe Workplace for Mobile :

- sn_imt_check-in
- sn_imt_core
- sn_imt_monitoring
- sn_imt_ppe
- sn_imt_tracing
- sn_imt_travel
- sn_imt_health_testing

Função necessária: administrador

### Instruções de instalação para ambientes federais e auto-hospedados

| Tipo | Instruções |
|---|---|
| Comercial no local | Visite o ServiceNow® Store para baixar e instalar a aplicação. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Instruções de instalação para ambientes federais e auto-hospedados**

| Tipo | Instruções |
|---|---|
| Federal hospedado | Veja o Downloads federais para o Emergency Response Management e Safe Workplace Suite Aplicativos [KB0030260] artigo no Help Center da Store para obter mais informações. |
| Federal no local | Se você é um cliente federal no local e deseja instalar esta aplicação, entre em contato com seu representante de vendas ou abra um Now Support ou tíquete HIWAVE. No tíquete, solicite que seja roteado para a equipe SHOT.<br><br>Veja o Downloads federais para o Emergency Response Management e Safe Workplace Suite Aplicativos [KB0030260] artigo no Help Center da Store para obter mais informações. |
| No local | Veja o Downloads comerciais para o Emergency Response Management e Safe Workplace Suite Aplicativos [KB0030258] artigo no Help Center da Store para obter mais informações. |

## Procedimento

1. No seu dispositivo móvel, baixe o aplicativo [ Now Mobile para Apple iOS ou Google Android na Apple App Store ou na Google Play Store.
2. Em sua instância, navegue até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
3. Pesquise o Safe Workplace for mobile.
4. Clique em **Instalar**.
5. Na caixa de diálogo de instalação da aplicação, clique em **Instalar**.
6. Quando a instalação estiver concluída, clique em **Fechar**.
7. **Opcional:** Controle o acesso à aplicação criando um grupo e atribuindo funções ao grupo ou a usuários individuais.

   (Optional) Para obter mais informações, consulte Funções.

### Relatar seu estado de saúde no Now Mobile

Use o app Now® Mobile para relatar seu estado de saúde.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_quarantine.crisis_task_user

Para acessar este conteúdo, você deve ter o Now Mobile app. Sua instância deve ter a aplicação Emergency Self Report instalada.

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

No aplicativo Safe Workplace for Mobile, os usuários podem acessar aplicações dos pacotes de produtos Emergency Response Management e Safe Workplace.

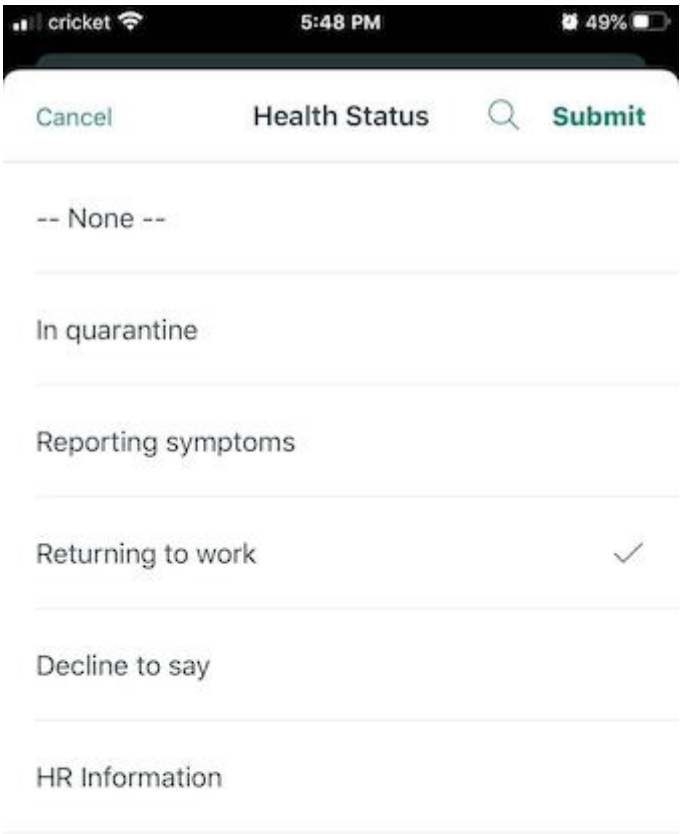
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:**
O app Emergency Response Management para Now® Mobile foi renomeado para Safe Workplace for Mobile.

### Procedimento

1. Abra o app Now Mobile.
2. Na parte superior da página Integridade, clique no ícone de ação para abrir o applet de autodeclaração.
3. Selecione seu estado de saúde na lista e toque no ícone de verificação (ícone de ) para confirmar seu status.




4. Clique em **Enviar**.

#### Exibir seu estado de saúde no Now Mobile

Use o app Now Mobile para exibir seu registro de estado de saúde.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar
Função necessária: none

Para acessar este conteúdo, você deve ter o Now Mobile app. Sua instância deve ter a aplicação Emergency Self Report instalada.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
No aplicativo Safe Workplace for Mobile, os usuários podem acessar aplicações dos pacotes de produtos Emergency Response Management e Safe Workplace.

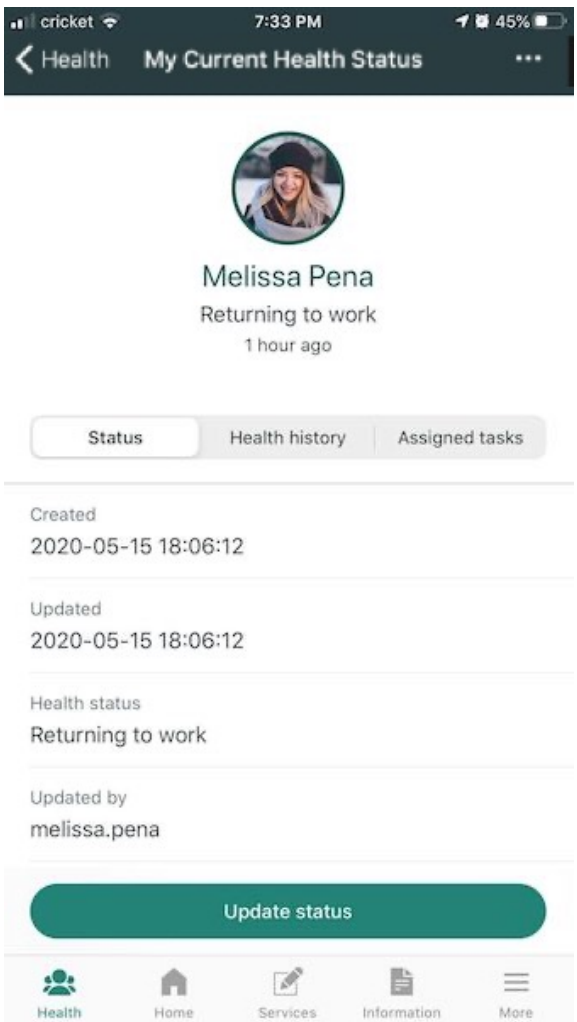
**Nota:**
O app Emergency Response Management para Now® Mobile foi renomeado para Safe Workplace for Mobile.

### Procedimento
1. Abra o app Now Mobile.
2. Role para baixo até **Meu status de integridade atual** e clique no link **Ver tudo**.
3. Clique no seu nome.

#### Tela Meu status de integridade atual

A tela **Meu status de integridade atual** exibe as seguintes informações:

- Use a guia **Status** para ver seu status relatado atual.
- Use a guia **Histórico** de integridade para ver um histórico de suas atualizações de status de integridade.
- Use a guia **Tarefas atribuídas** para ver as tarefas atribuídas a você.
- Use o botão **Atualizar status** para mudar seu status de saúde.
- Se você for um gerente, use a ação **Reatribuir tudo** no ícone do menu superior Ícone ··· para reatribuir todas as suas tarefas.




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Gerencie o status de seus subordinados diretos no Now Mobile

Use o app Now Mobile para exibir o status de integridade de seus subordinados diretos.

#### Antes de Iniciar

Para acessar este conteúdo, você deve ter o Now Mobile app. Sua instância deve ter a aplicação Emergency Self Report instalada.

Função necessária: none

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

No aplicativo Safe Workplace for Mobile, os usuários podem acessar aplicações dos pacotes de produtos Emergency Response Management e Safe Workplace.

**Nota:**
O app Emergency Response Management para Now® Mobile foi renomeado para Safe Workplace for Mobile.

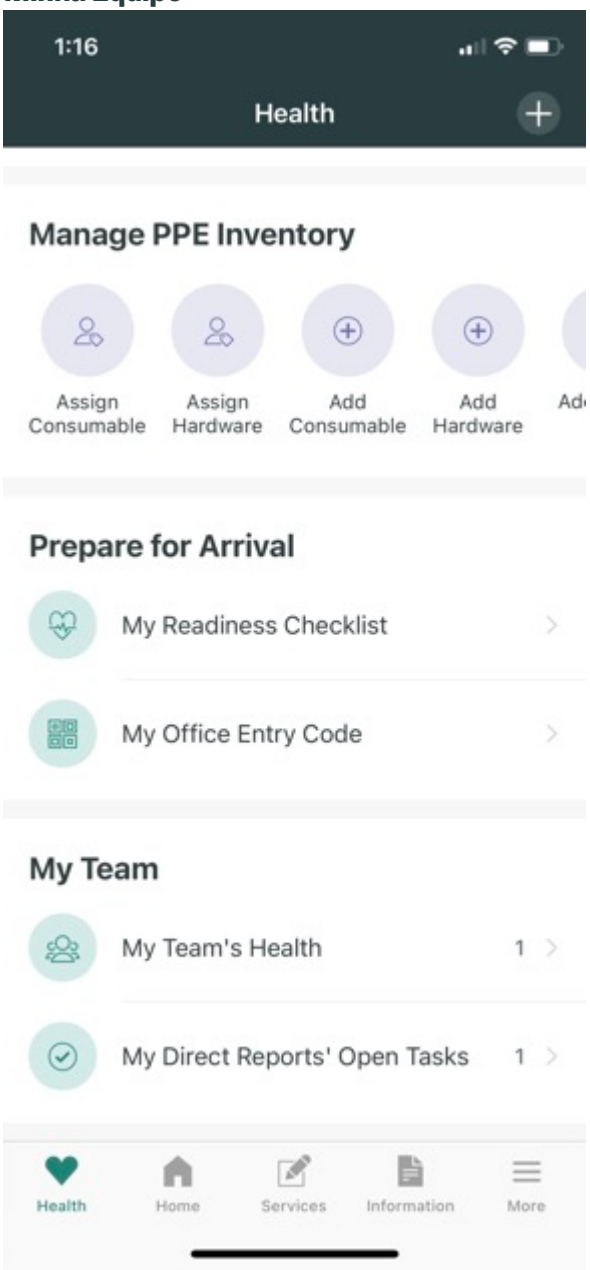
#### Procedimento

1. Abra o app Now Mobile.
2. Role para baixo até a seção Minha equipe e clique no link **Integridade** da minha equipe.
   Na seção Integridade da minha equipe, você pode ver uma lista de todos os seus usuários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Minha Equipe**

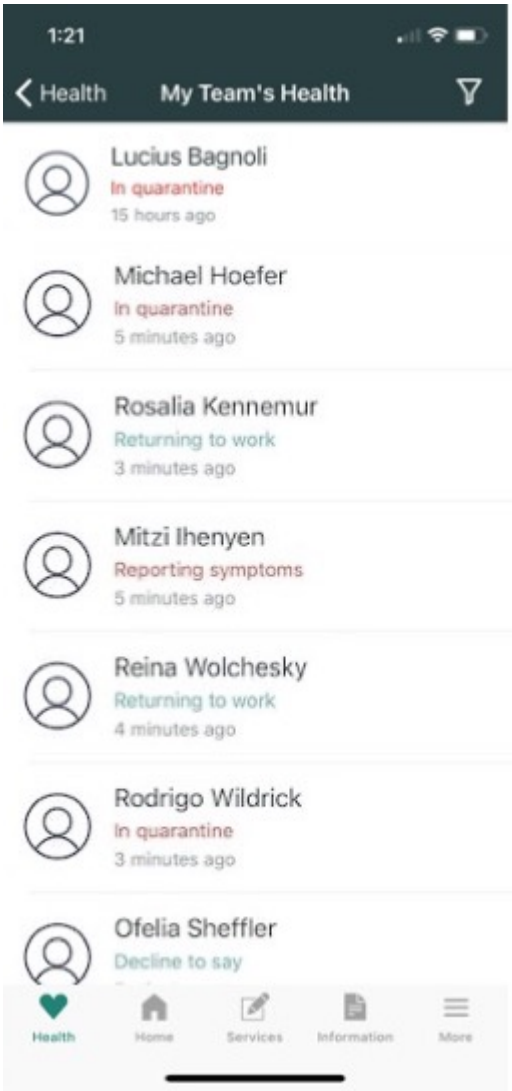



**3.** Na seção Integridade da minha equipe, uma lista de todos os usuários e o status deles é exibida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Lista de usuários e seus status**




4. **Opcional:** Atualize o status de um usuário.
   - Deslize para a esquerda em uma entrada na lista para atualizar o status do usuário.
   - Toque em um registro na lista e clique em **Atualizar status** na parte inferior do formulário de tarefa.

Tradução automática

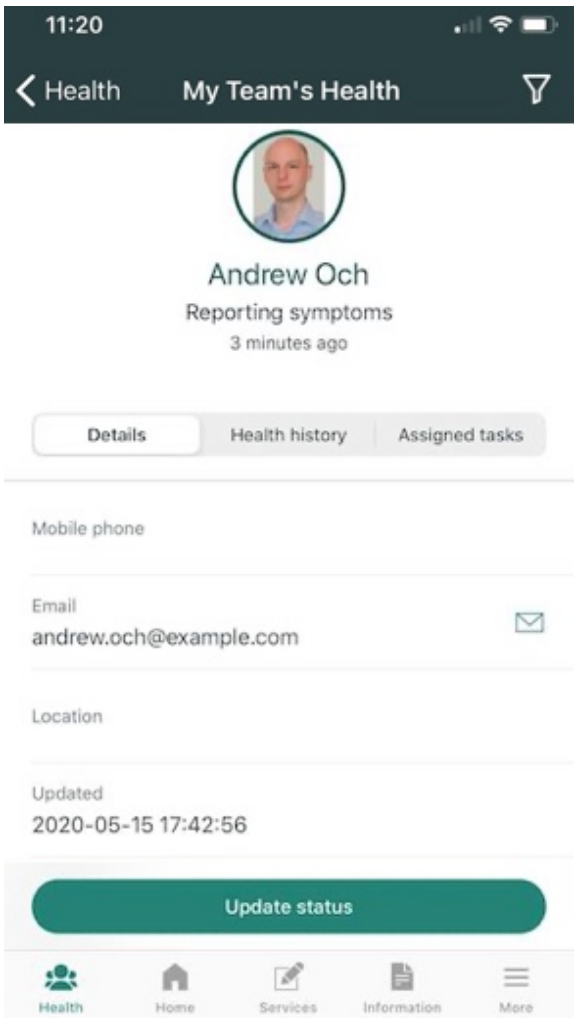
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**5.** Toque em uma entrada na lista para exibir a tela de registro do funcionário.

**Tela de registro do funcionário**

A tela de registro do funcionário exibe as seguintes informações:

- Use as informações de contato e local na tela Detalhes para manter contato com suas contratações diretas.
- Use a guia **Histórico** de integridade para ver um histórico das atualizações do status de integridade do usuário.
- Use a guia **Tarefas atribuídas** para ver as tarefas atribuídas ao usuário.
- Clique no botão **Atualizar status** para mudar o estado de saúde do usuário.




## Reatribuir tarefas aos membros da sua equipe no Now Mobile

Como gerente, exiba uma lista de tarefas atribuídas aos membros da sua equipe e reatribua as tarefas a outros membros da equipe.

### Antes de Iniciar

Para acessar este conteúdo, você deve ter o Now® Mobile app. Sua instância deve ter a aplicação Emergency Self Report instalada.

Função necessária: none

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

No aplicativo Safe Workplace for Mobile, os usuários podem acessar aplicações dos pacotes de produtos Emergency Response Management e Safe Workplace.

**Nota:**
O app Emergency Response Management para Now® Mobile foi renomeado para Safe Workplace for Mobile.

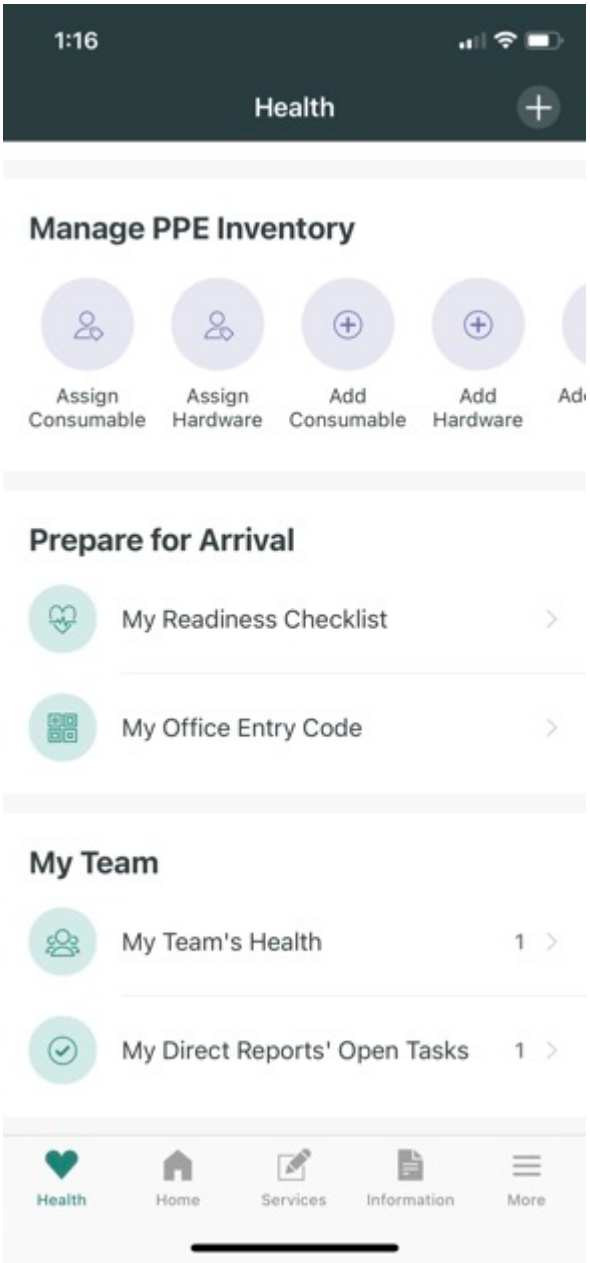
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Abra o app Now Mobile.
2. Role para baixo até a seção Minha equipe e clique em **Meus subordinados diretos Abrir tarefas**.

**Link de Tarefas em aberto dos meus subordinados diretos**




Uma lista de todas as tarefas em aberto atribuídas aos seus relatórios diretos é exibida.

3. Para exibir detalhes sobre a tarefa, clique na tarefa aberta.
4. Para reatribuir uma tarefa, deslize para a esquerda e clique em **Reatribuir**.
5. Pesquise um usuário ao qual você deseja reatribuir a tarefa e selecione o nome do usuário.
6. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Domain Separation e Safe Workplace Suite

As aplicações Safe Workplace Suite oferecem suporte à separação de domínio no nível Básico, com exceção de Painel do Safe Workplace.

Com o Domain Separation, você pode separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar aspectos em cada domínio, incluindo o que os usuários podem ver ou se eles podem acessar os dados.

## Suporte à separação de domínio

As aplicaçõesServiceNow que oferecem suporte à separação de domínio podem oferecer suporte à separação de dados e ao roteamento de dados somente, ter separação de lógica de negócios avançada ou oferecer suporte à administração no nível do cliente da aplicação. ServiceNow aplicações são definidas com níveis de suporte incrementais da perspectiva dos casos de uso reais e das pessoas que os usam.

- **Básico**
  - Os dados são separados por domínio.
  - A lógica existe para garantir o roteamento, o cache, os acúmulos e as agregações de dados apropriados.
  - A configuração global está operacional para vários locatários
- **Padrão**
  - As propriedades da aplicação reconhecem o domínio conforme necessário.
  - A lógica de negócios pode ser separada por domínio pelo proprietário da instância por locatário.
- **Aprimorado**: o processo orientado por dados permite a configuração à prova de falhas por locatários por meio da IU para orientar a lógica de negócios.

Para obter mais detalhes sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

## Como a separação de domínio funciona em aplicações do Safe Workplace

As aplicações a seguir usam a tabela de domínio do Safe Workplace:

- Contact Tracing
- Testes de saúde e segurança
- Emergency Outreach (Logs de contato diário, consentimento de privacidade e consentimento de privacidade (comum))
- Emergency Exposure Management

Os administradores devem instalar o plug-in Domain Separation antes de trabalhar com essas tabelas da aplicação. A maioria dessas tabelas contém um campo **sys_domain**para que possam ser separadas por domínio se tiverem dados que precisam ser particionados por domínio.

- Tabela de domínio principal: uma tabela sn_imt_core_domain está incluída no plug-in Safe Workplace. Os domínios nesta tabela são iterados quando os trabalhos programados são executados.
- Tabela de propriedades: a tabela sn_imt_core_property estende a tabela sys_properties e adiciona um campo sys_domain. Adicionar esse campo permite que os valores de sys_properties sejam substituídos por um domínio.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:**
Os valores são tratados de forma diferente para campos `password2` e para outros tipos de propriedade. Portanto, o valor é exibido em branco na exibição da lista de propriedades separadas por domínio.

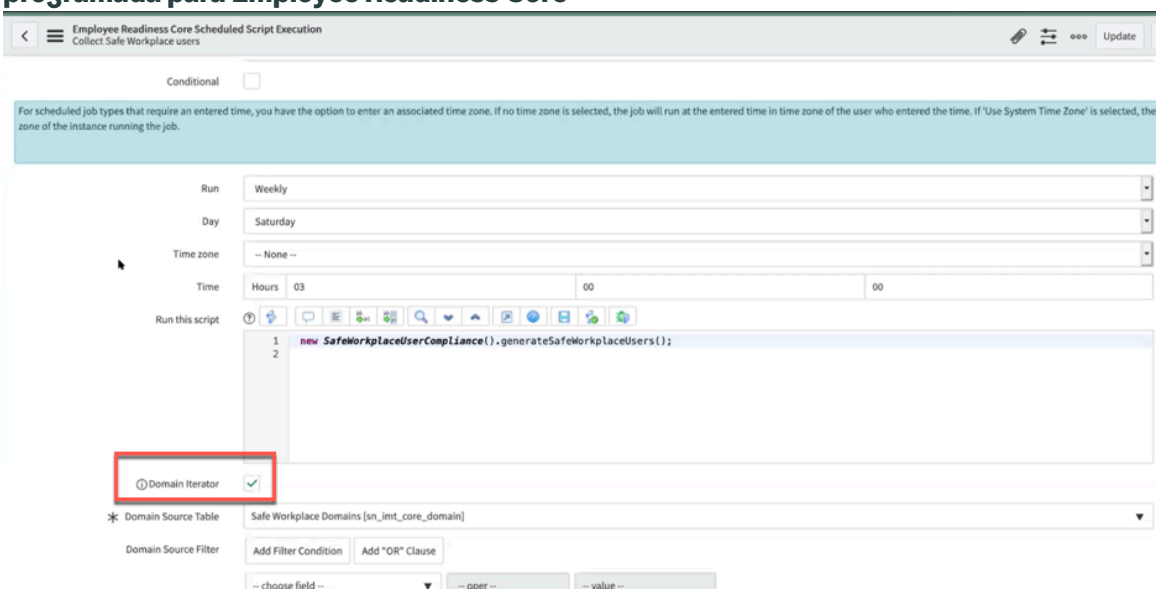
As tabelas a seguir não têm o campo sys_domain:

- app-imt-check-in
  - sn_imt_checkin_outreach_sysauto_script (estende sysauto_script)
  - sn_imt_check-in_response_criteria
  - sn_imt_check-in_response_option_for_health
  - sn_imt_check-in_response_option_survey
  - sn_imt_check-in_response_script
- app-imt-diagnosis: task_compliance_result
- app-imt-tracing
  - sn_imt_tracing_wifi_access_register_job
  - sn_imt_tracing_wifi_access_register_stage
- app-imt-core: sn_imt_core_sysauto_script (estende sysauto_script)

Trabalhos programados em aplicações com este nível de separação de domínio são executados separadamente para cada domínio na tabela. Os trabalhos programados usam a tabela principal como a tabela de origem do domínio e a caixa de seleção **Domain Iterator** é habilitada automaticamente por padrão quando o Domain Separation está instalado. Quando a opção **Iterador de domínio** está habilitada, o trabalho pode ser executado em vários domínios.

O valor **da Tabela de origem do domínio** também é definido como Domínios do Safe Workplace por padrão. Se você não vir as tabelas, verifique se as configurações de **Iterador de domínio** e Domínios do local de trabalho seguro estão selecionadas e atualize a instância.

**Opção de iterador de domínio selecionada no formulário Execução de script programada para Employee Readiness Core**




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

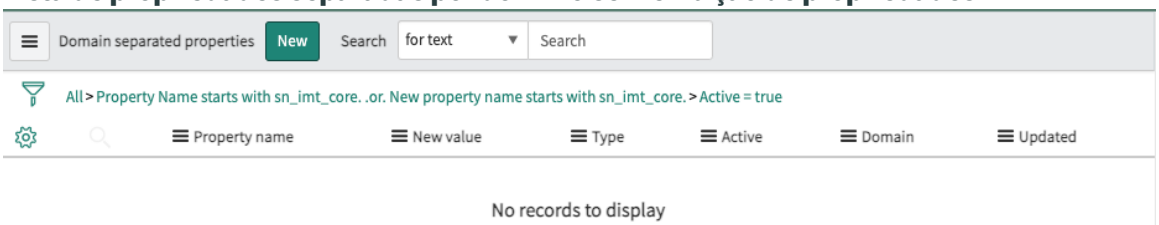
## Domínios primário-secundário

Domínios que também contêm um subdomínio ou domínio "secundário" não são compatíveis com essas aplicações. Executar um trabalho em um domínio primário que tenha um secundário significaria executar o trabalho duas vezes e, portanto, processar os dados mais de uma vez. Você pode adicionar um domínio primário ou adicionar apenas o domínio secundário, mas não ambos.

## Como trabalhar com propriedades separadas por domínio no Safe Workplace Suite

Quando o plug-in Domain Separation está instalado e você navega até a página Propriedades em qualquer uma das quatro aplicações separadas por domínio do Safe Workplace, suas propriedades não são exibidas por padrão. Você deve substituir as propriedades de um domínio antes que elas apareçam na lista.

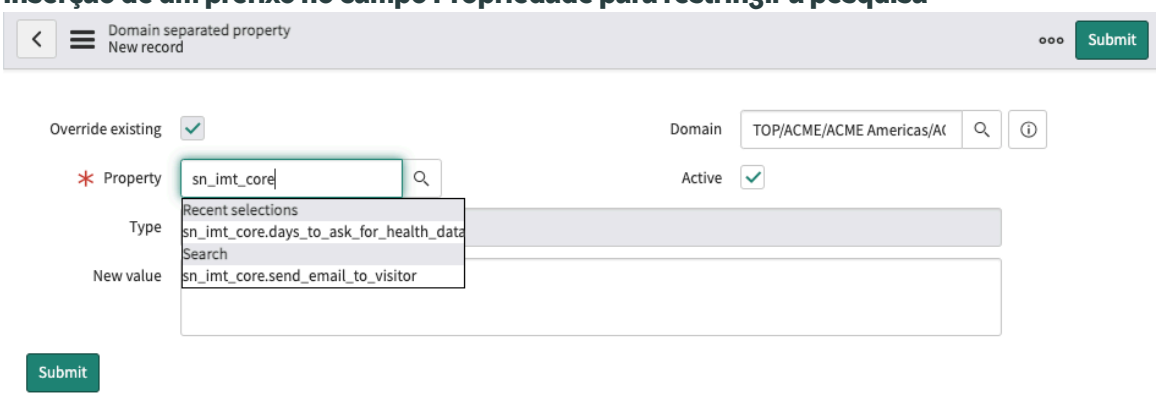
**Lista de propriedades separadas por domínio sem exibição de propriedades**




Para exibir as propriedades, clique em **Novo** na página Propriedades. No formulário que cria uma nova propriedade separada por domínio, pesquise no campo de referência a propriedade que você deseja substituir. Insira um prefixo específico para restringir sua pesquisa:

- `sn_imt_core` para Employee Readiness Core
- `sn_imt_diagnosis` para Emergency Exposure Management
- `sn_imt_health_testing` para Testes de saúde e segurança
- `sn_imt_tracing` para Contact Tracing

**Inserção de um prefixo no campo Propriedade para restringir a pesquisa**

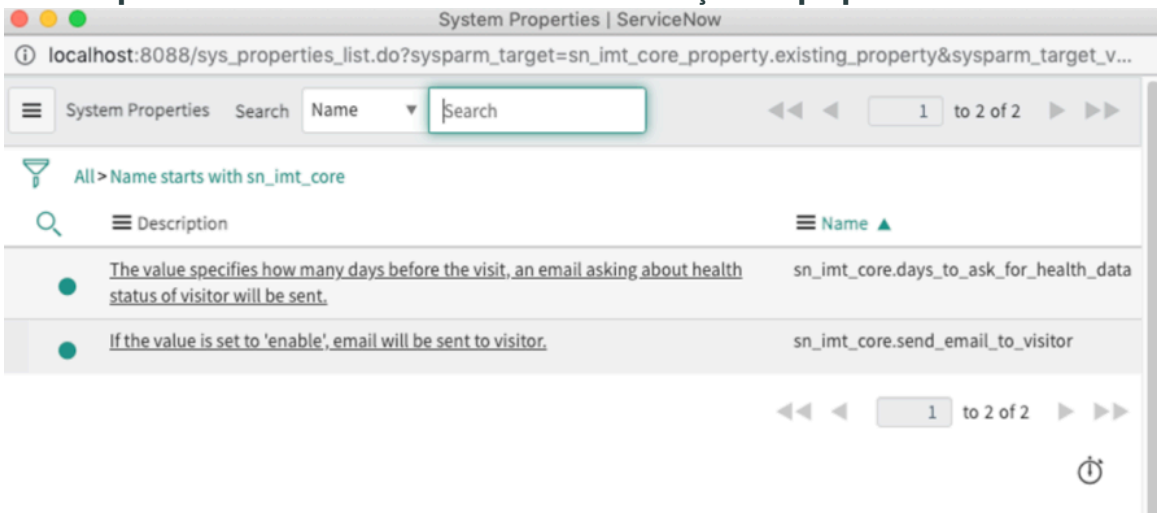



As propriedades são exibidas com uma descrição completa das substituições.

Tradução automática

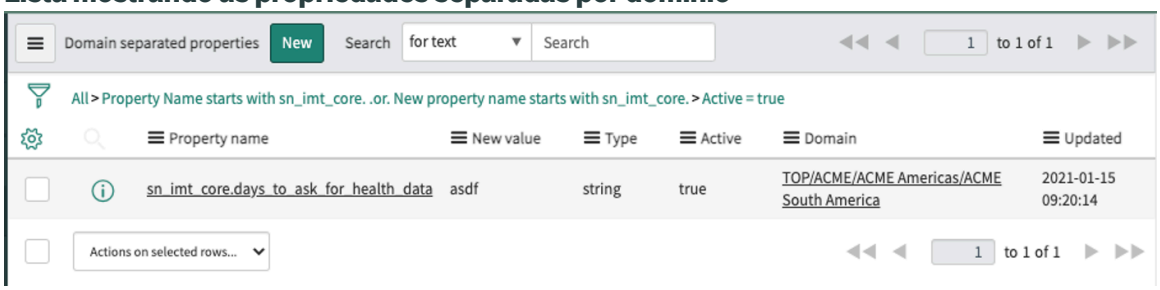
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Lista Propriedades do sistema mostrando as substituições de propriedade**




Depois de criar sua substituição de propriedade separada por domínio, o formulário exibe as propriedades separadas por domínio.

**Lista mostrando as propriedades separadas por domínio**




Você pode navegar de volta para o formulário de registro selecionando um nome de propriedade na lista.

### Funções de propriedade

Saiba mais sobre como essas propriedades funcionam nos seguintes tópicos:

- Propriedades do Health and Safety Testing
- Propriedades do Contact Tracing
- Propriedades do sistema para sistemas de rastreamento na Gestão de exposição de emergência
- Propriedades do Status de Saúde e segurança do funcionário

**Tópicos relacionados**

Domain Separation para provedores de serviço

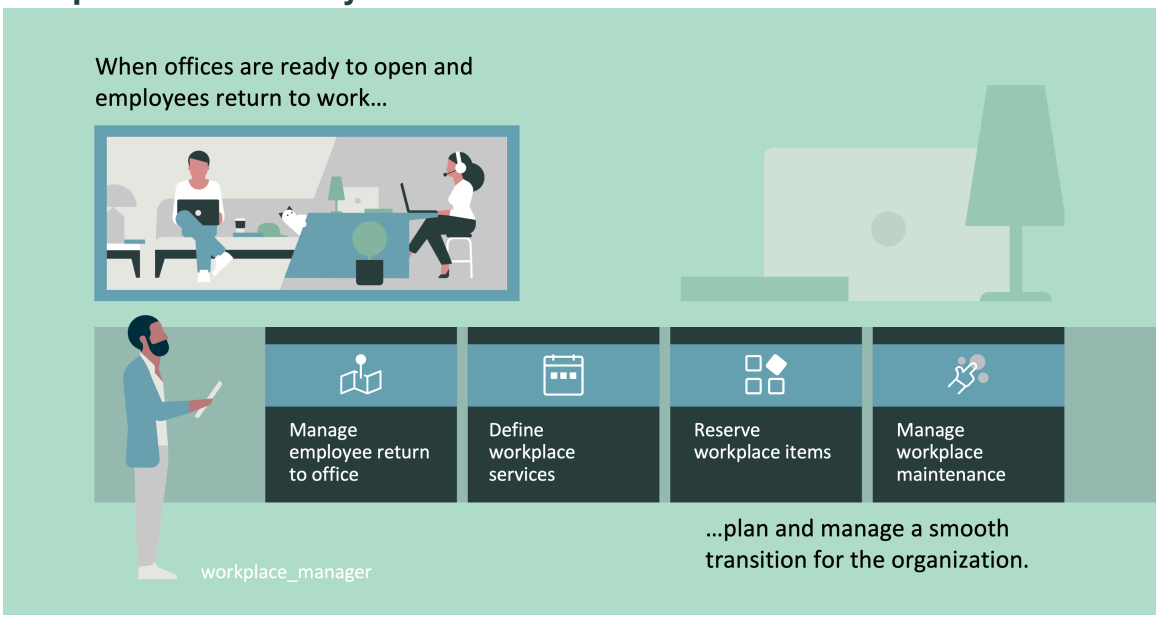
## Workplace Service Delivery

O ServiceNow® Workplace Service Delivery oferece aos funcionários um único local para gerenciar tarefas do local de trabalho, como reservar salas, solicitar suprimentos, relatar problemas de manutenção ou solicitar limpeza. Reduza a complexidade de back-end de configurar e manter uma experiência simplificada para seu local de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Workplace Service Delivery**




## Priorizar serviços, não processos

O ServiceNow® Workplace Service Delivery oferece soluções flexíveis para você equilibrar as preferências dos funcionários com as dinâmicas demandas dos negócios. Defina fluxos de trabalho para que os funcionários possam encontrar respostas, obter assistência e realizar tarefas com base em uma única fonte. Automatize processos de back-end para solicitações dos funcionários que anteriormente exigiam execução manual. Permita que os funcionários reservem convenientemente itens do local de trabalho, como salas de reunião ou mesas.

Acesse e baixe o cartão de informações completo para conhecer os pontos principais dos recursos do Workplace Service Delivery.

| | |
|---|---|
| **Workplace Core** | **Criar processos seguros e gerenciados para o retorno de funcionários ao local de trabalho**<br>Estabeleça planos de distanciamento, atribuições de turno e programação de higiene. Gerencie a alocação do local de trabalho em fases. |
| **Workplace Reservation Management** | **Aprimorar a experiência de reserva para seus funcionários**<br>Forneça uma experiência de reserva unificada para que os funcionários possam enviar e rastrear solicitações de reserva de salas de reunião, mesas e muito mais diretamente do Portal de serviços. |
| **Workplace Case Management** | **Criar serviços no local de trabalho para atender às solicitações dos funcionários**<br>Automatize e padronize o atendimento das consultas e solicitações dos funcionários. Melhore a eficiência organizacional e facilite para os funcionários obterem os serviços de que precisam. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| | |
|---|---|
| **Workplace Visitor Management** | **Oferecer aos visitantes uma experiência tranquila e sem problemas**<br>Registre visitantes e personalize a visita deles. Planeje previamente o que eles podem precisar durante a estada. |
| **Workplace Calendar Synchronization** | **Sincronizar reservas com seu serviço de calendário**<br>Permita que os funcionários façam reservas no portal de reservas ou no serviço de calendário. Sincronize as reservas e facilite para os funcionários a verificação dos detalhes de reserva em um único local. |
| **Workplace Indoor Mapping** | **Fornece experiência nativa para Indoor Mapping**<br>Capacidade de habilitar os gerentes do local de trabalho com o Indoor Mapping Map Studio para criar e gerenciar experiências de mapeamento interno. Os funcionários podem usar mapas publicados e criar reservas próximas a colegas com base na proximidade, definir e reservar espaços como favoritos, relatar problemas no local de trabalho para as equipes de serviço e obter rotas de e para pontos de interesse. |
| **Workplace Space Mapping** | **Fornecer aos funcionários uma exibição exclusiva durante reservas de espaço**<br>Forneça aos funcionários um mapa 2D dos andares do edifício de escritórios, salas de reunião, mesas e muito mais usando o Reservation Management e o Portal de serviços do Workplace. |
| **Workplace Space Management** | **Gerenciar com eficiência os usos de espaços e salas de reunião**<br>Aproveite ao máximo os espaços e outros itens reserváveis em seu local de trabalho. Gerencie atribuições de espaço, integrações e reutilização de espaços para melhorar os layouts e a produtividade. Rastreie as despesas imobiliárias atribuindo os espaços a um centro de custos e/ou departamento. |
| **Workplace Lease Administration** | **Gerencie e rastreie contratos de locação de local de trabalho com eficiência e em um único espaço**<br>A Administração de leasing do local de trabalho ServiceNow® permite criar, gerenciar e rastrear contratos de local de trabalho a partir de uma única interface. Você também pode adicionar serviços de contrato de local de trabalho, ativos, locais, documentos e rastrear datas importantes. |
| **Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in** | **Integrar o Workplace Reservation Management com o Microsoft Outlook**<br>O Suplemento do Microsoft Outlook para reservas de local de trabalho permite que você use os recursos da aplicação Workplace Reservation Management no aplicativo Microsoft Outlook. Crie um evento ou atualize um evento ou compromisso existente usando o suplemento. O funcionário pode encontrar todos os espaços disponíveis facilmente e solicitar serviços sem a necessidade de abrir uma aplicação separada. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

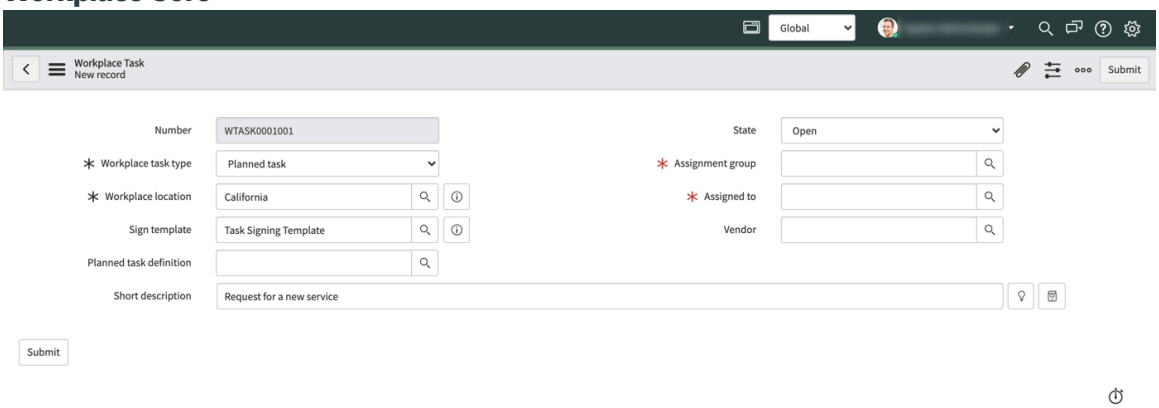
| | |
|---|---|
| **Workplace Move Management** | **Permita que os funcionários se mudem facilmente de um local para outro**<br>Gerencie solicitações de mudança do local de trabalho sem problemas. Permita que os funcionários solicitem facilmente mudança de lugar por meio do Portal de serviços do Workplace. Como gerente do local de trabalho, monitore o andamento de uma solicitação de mudança, crie ou atribua tarefas quando necessário e aprove ou rejeite uma solicitação de mudança. |
| **Workplace Service Delivery for mobile** | **Reserve um local de trabalho usando seu dispositivo móvel a qualquer momento**<br>Faça uma única reserva para um local de trabalho usando a aplicação Workplace Service Delivery for mobile. Faça check-in ou check-out de qualquer tipo de reserva. Modifique uma reserva a qualquer momento usando seu dispositivo móvel. |
| **Workplace Central** | **Realize todas as atividades relacionadas ao local de trabalho em um único espaço**<br>Planeje e execute todas as atividades relacionadas ao local de trabalho em um único lugar: a Central do Workplace. |
| **Conectores do Workplace** | **Obter uma estrutura genérica**<br>Com uma estrutra genérica, você pode desenvolver spokes que são usados para integração com os vários sistemas do espaço, como um sistema de crachás. |
| **Gestão de manutenção do local de trabalho** | O Workplace Maintenance Management fornece planos de manutenção preventiva para ativos empresariais e locais de trabalho. |
| **Concierge do local de trabalho** | O Workplace Concierge fornece aos funcionários informações em tempo real para otimizar a experiência no local de trabalho. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Criar processos seguros e gerenciados para o retorno de funcionários ao local de trabalho

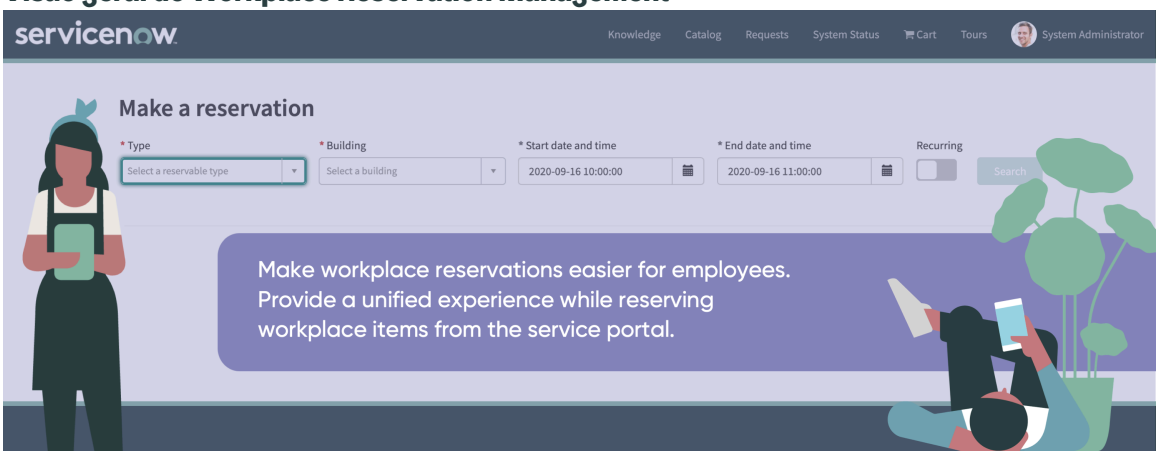
### Workplace Core




Substitua os processos manuais e isolados por fluxos de trabalho digitais para gerenciar a administração de espaço, atribuições de turno, programação de higienização e alocação de local de trabalho. Comunique-se facilmente com os funcionários, inicie automaticamente os fluxos de trabalho de manutenção e limpeza do local de trabalho, responda rapidamente a questões de segurança e otimize os gastos com imóveis ao longo do tempo, monitorando o uso.

## Aprimorar a experiência de reserva para seus funcionários

### Visão geral do Workplace Reservation Management



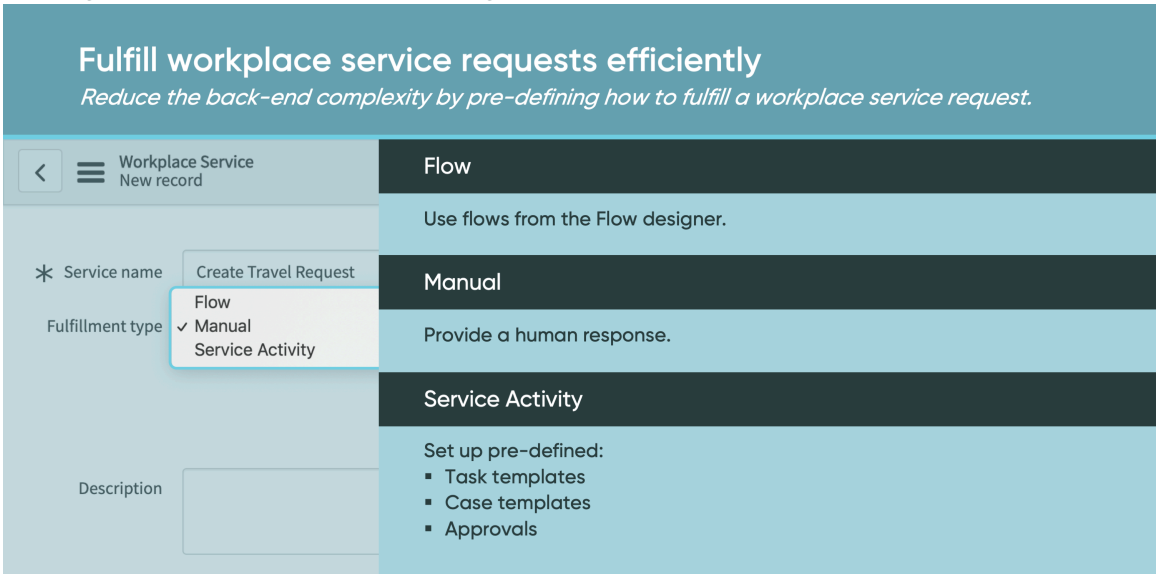

Facilite para seus funcionários a reserva de salas de reunião, salas de conferência, mesas e outros serviços do Portal de serviços do Workplace. Gerencie e rastreie o status das solicitações de reserva. Obtenha visibilidade sobre o uso de itens do local de trabalho, horários de pico de reuniões e os locais mais reservados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Criar serviços no local de trabalho para atender às solicitações dos funcionários

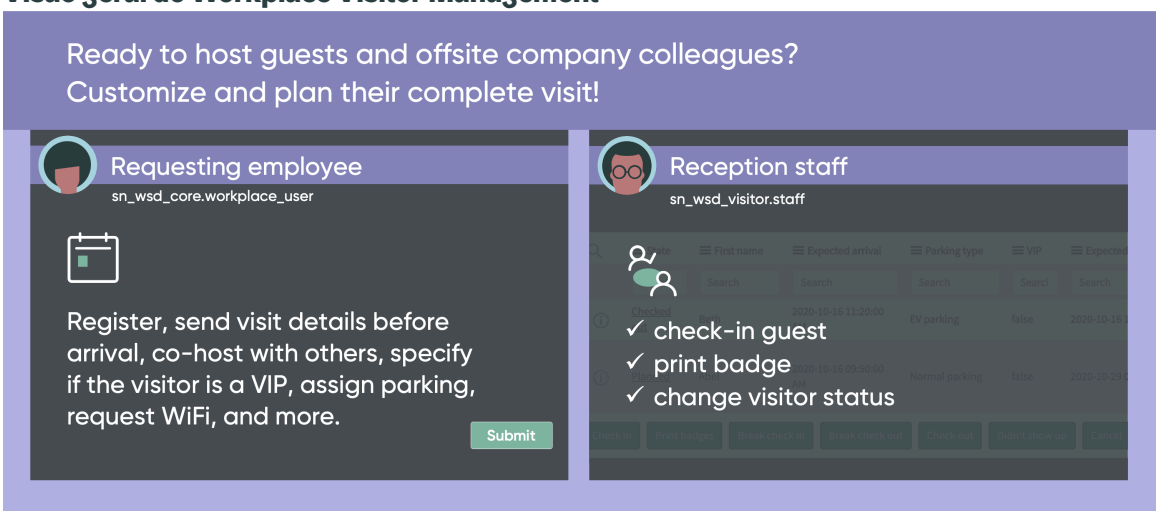
### Visão geral do Workplace Case Management




Predefina o tipo de execução de consultas e solicitações de funcionários. Com base no tipo de solicitação, configure se ela requer uma resposta manual, um fluxo ou uma série de atividades para ser resolvida.

## Oferecer aos visitantes uma experiência tranquila e sem problemas

### Visão geral do Workplace Visitor Management



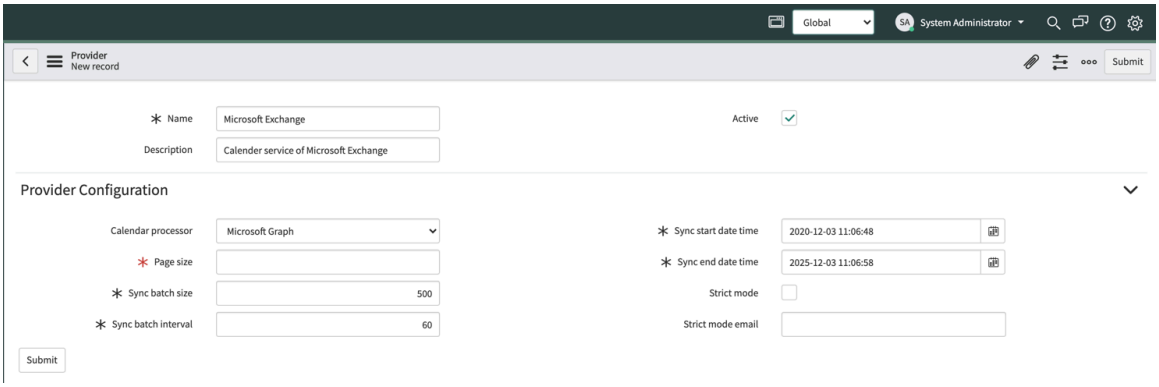

Melhore suas operações de front desk e personalize a experiência do visitante. Como funcionário, registre os visitantes e planeje os requisitos deles com antecedência. Co-hospedar um visitante com outra pessoa. A equipe da recepção pode atualizar o status de um visitante enquanto ele está no local.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Sincronizar reservas com seu serviço de calendário

### Sincronização de calendário do local de trabalho

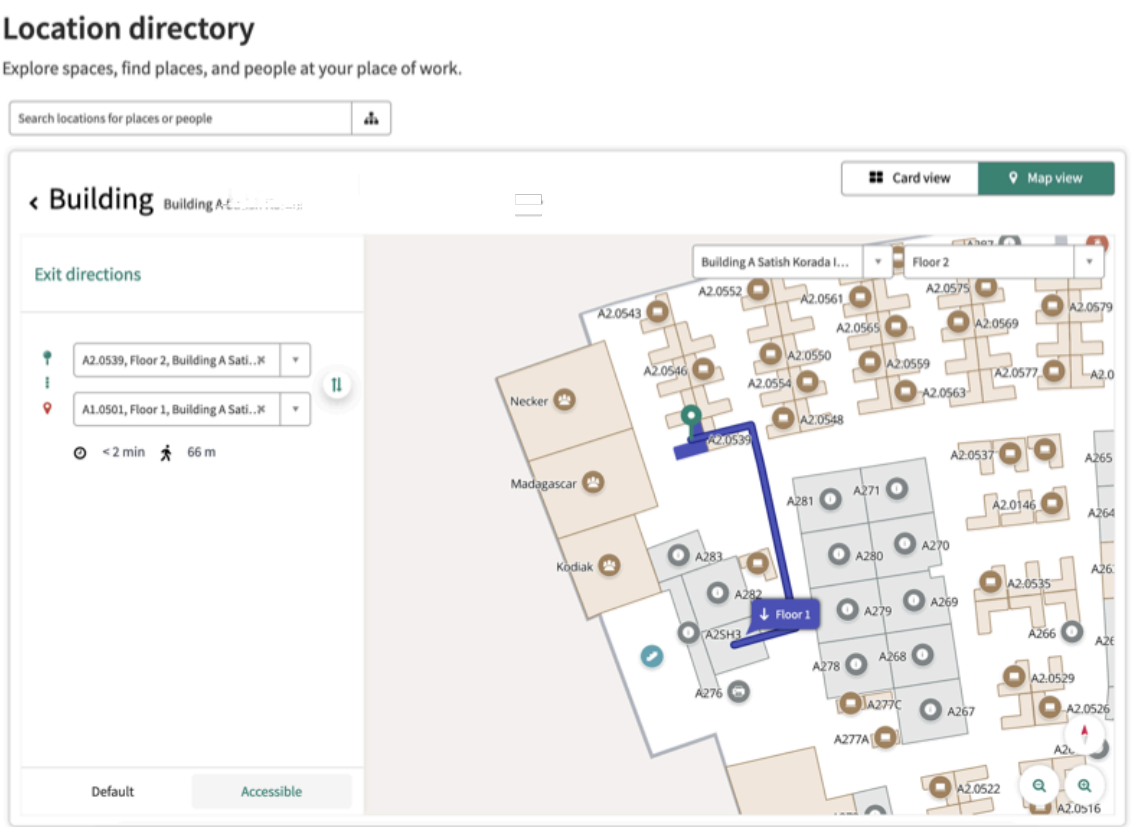



Permita que os funcionários façam reservas usando o Workplace Reservation Management ou seu serviço de calendário, por exemplo, o Microsoft Outlook. Sincronize as reservas usando a aplicação Workplace Calendar Synchronization. Crie um alias de conexão com seu serviço de calendário.

## Fornecer aos funcionários uma exibição exclusiva durante reservas de espaço

### Workplace Space Mapping e Workplace Indoor Mapping

O Indoor Mapping fornece navegação interna para locais interativos e orientação nos locais de trabalho. O provedor de mapas Indoor Mapping faz parte do pacote do Workplace Service Delivery.

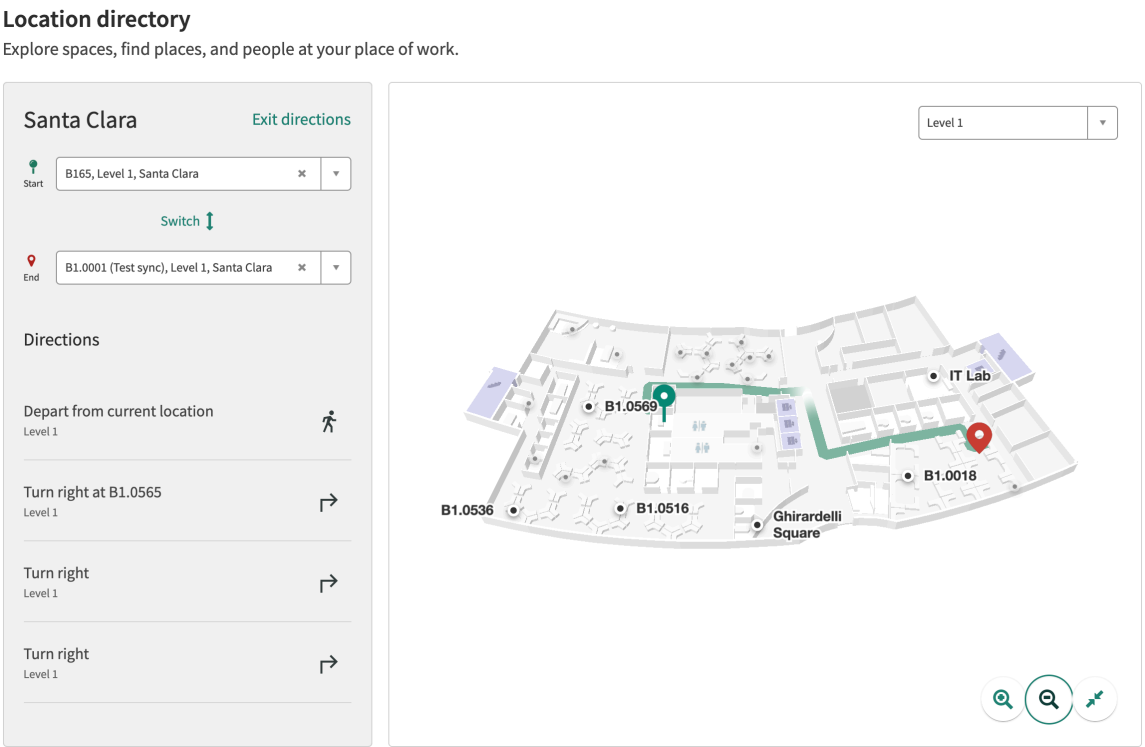



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Integração entre Workplace Space Mapping e Mappedin

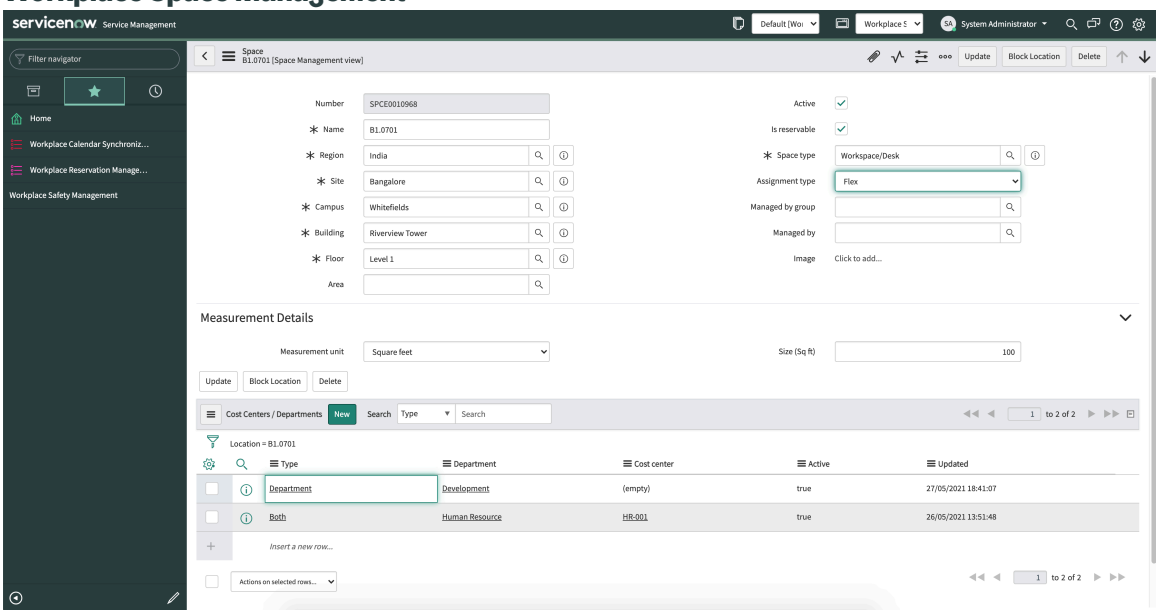
O Mappedin é um provedor terceirizado do Workplace Service Delivery e fornece mapas internos para locais interativos e orientação nos locais de trabalho.




Forneça aos funcionários um mapa 2D dos andares do edifício de escritórios, salas de reunião, mesas e muito mais usando o Reservation Management e o Portal de serviços do Workplace. O diretório Local no Portal de serviços do Workplace permite pesquisar qualquer local de trabalho ou usuário no mapa-múndi. Você pode obter rotas de um espaço para outro.

## Gerenciar com eficiência os usos de espaços e salas de reunião

### Workplace Space Management



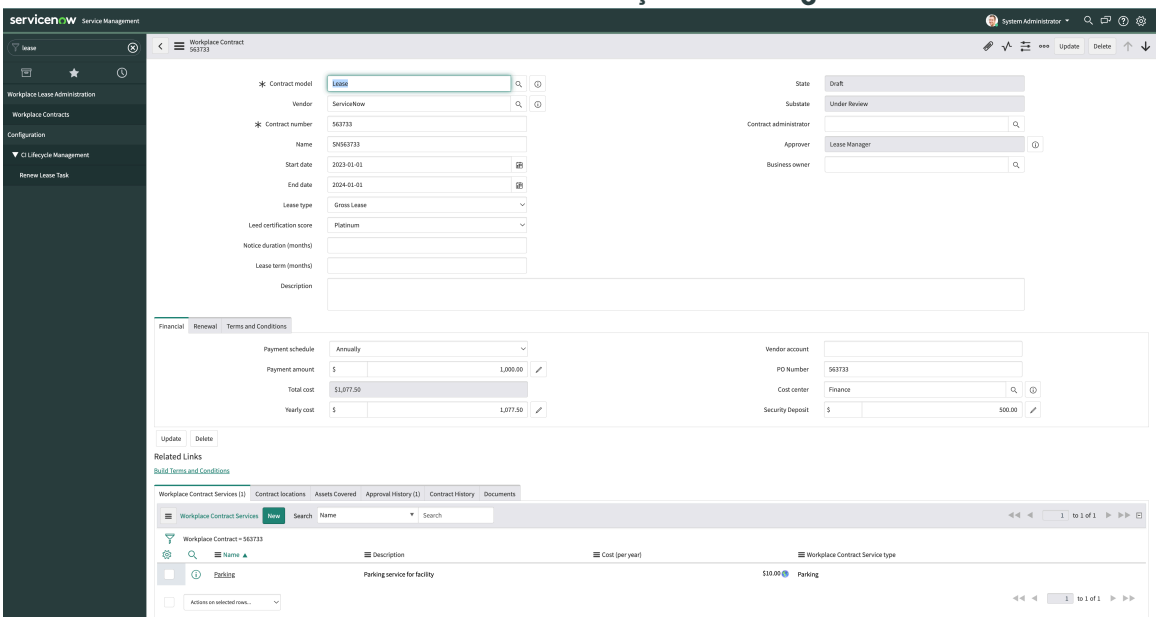

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aproveite ao máximo os espaços e outros itens reserváveis em seu local de trabalho. Gerencie atribuições de espaço, integrações e reutilização de espaços para melhorar os layouts e a produtividade. Rastreie as despesas imobiliárias atribuindo os espaços a um centro de custos e/ou departamento.

## Gerenciar e rastrear contratos de locação de local de trabalho, com eficiência e em uma única interface

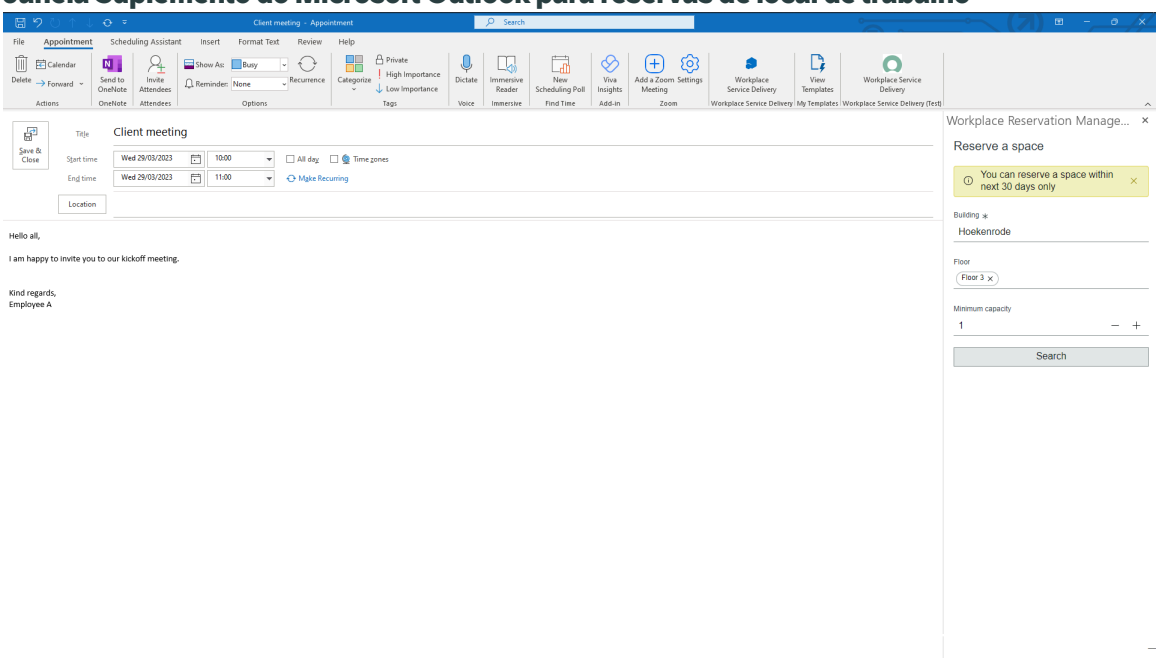
### Criar contrato de local de trabalho em Administração de leasing




Facilite para que o administrador e o gerente de leasing criem e rastreiem os contratos de leasing do local de trabalho em um único local. As aplicações também permitem adicionar e gerenciar serviços de contrato de local de trabalho comumente oferecidos e documentos relevantes.

## Integrar o Workplace Reservation Management com o Microsoft Outlook

### Janela Suplemento do Microsoft Outlook para reservas de local de trabalho



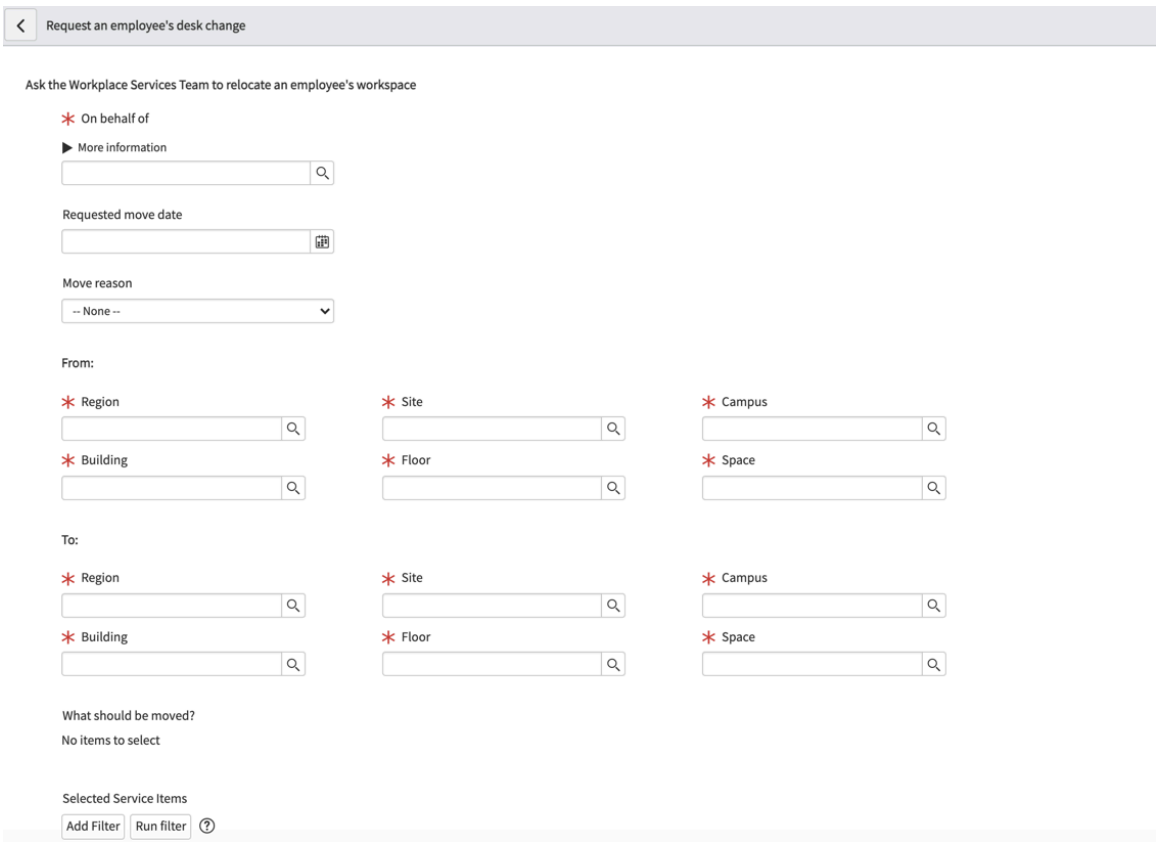

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O Suplemento do Microsoft Outlook para reservas de local de trabalho permite que você use os recursos da aplicação Workplace Reservation Management no aplicativo Microsoft Outlook. Crie um evento ou atualize um evento ou compromisso existente usando o suplemento. O funcionário pode encontrar todos os espaços disponíveis facilmente e solicitar serviços sem a necessidade de abrir uma aplicação separada.

## Permita que os funcionários se mudem facilmente de um local para outro

### Workplace Move Management — Formulário Solicitar mudança de mesa de um funcionário



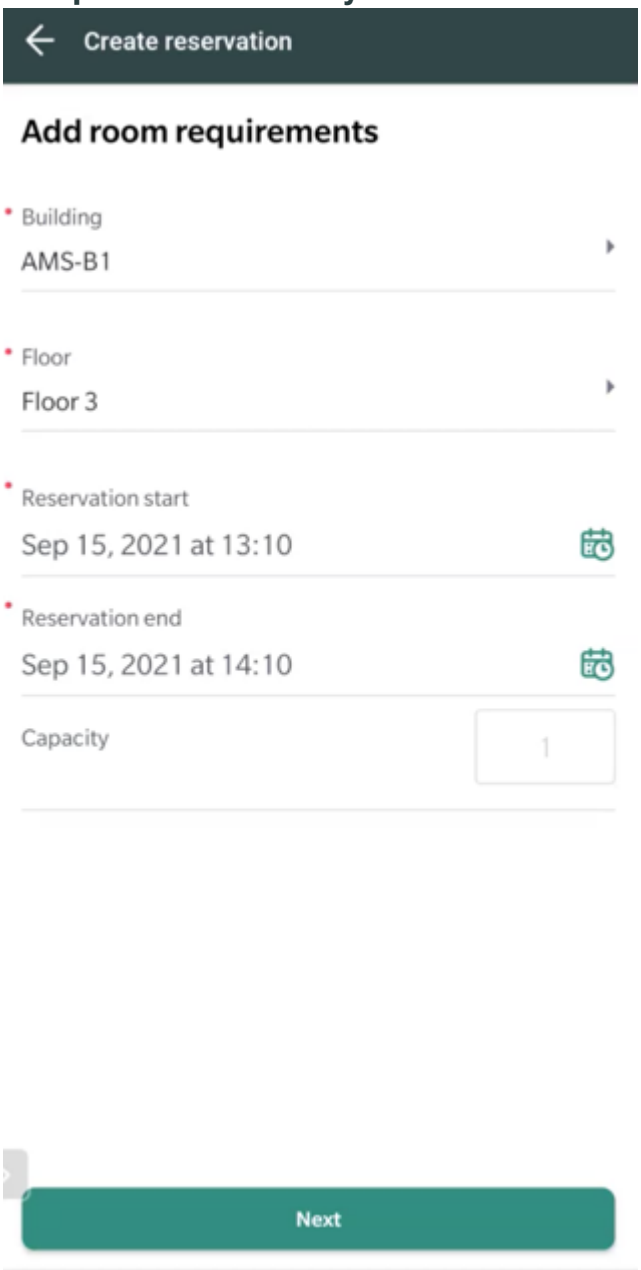

Gerencie solicitações de mudança do local de trabalho sem problemas. Permita que os funcionários solicitem facilmente mudança de lugar por meio do Portal de serviços do Workplace. Como gerente do local de trabalho, monitore o andamento de uma solicitação de mudança, crie ou atribua tarefas quando necessário e aprove ou rejeite uma solicitação de mudança.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Reservar um local de trabalho usando seu dispositivo móvel a qualquer momento

**Workplace Service Delivery for Mobile — Formulário Criar reserva no Now Mobile**



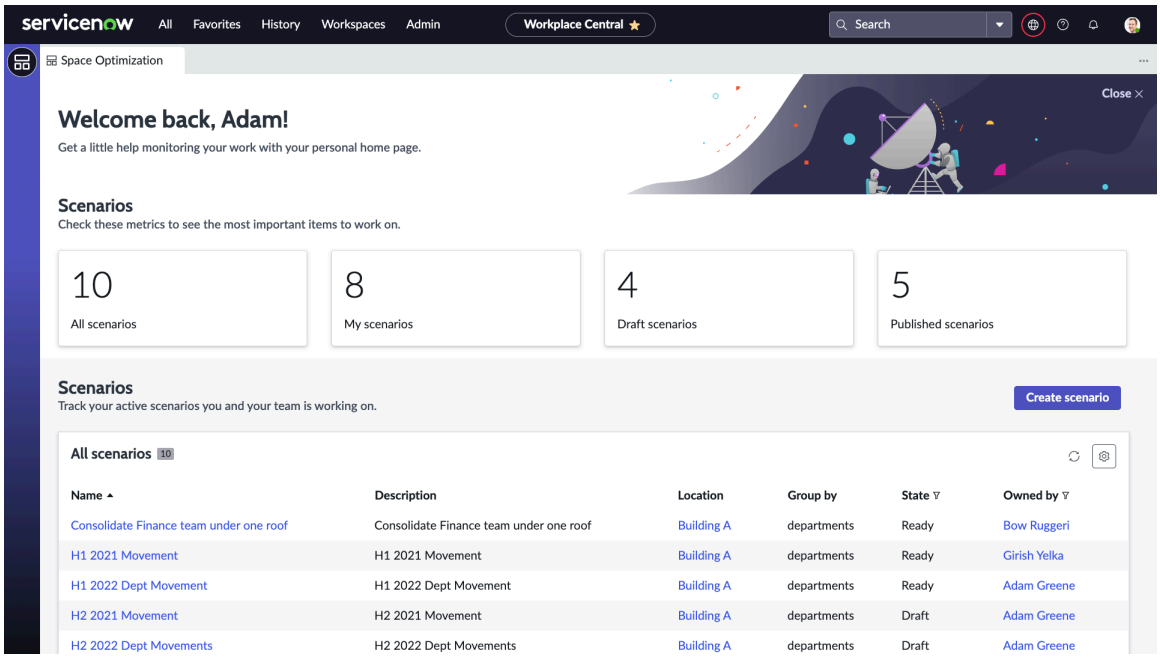

Faça uma única reserva para um local de trabalho usando a aplicação Workplace Service Delivery for mobile. Faça check-in ou check-out de qualquer tipo de reserva. Modifique uma reserva a qualquer momento usando seu dispositivo móvel.

## Fazer todas as atividades relacionadas ao local de trabalho usando um único espaço

Planeje e execute todas as atividades relacionadas ao local de trabalho em um único lugar: a Central do Workplace.

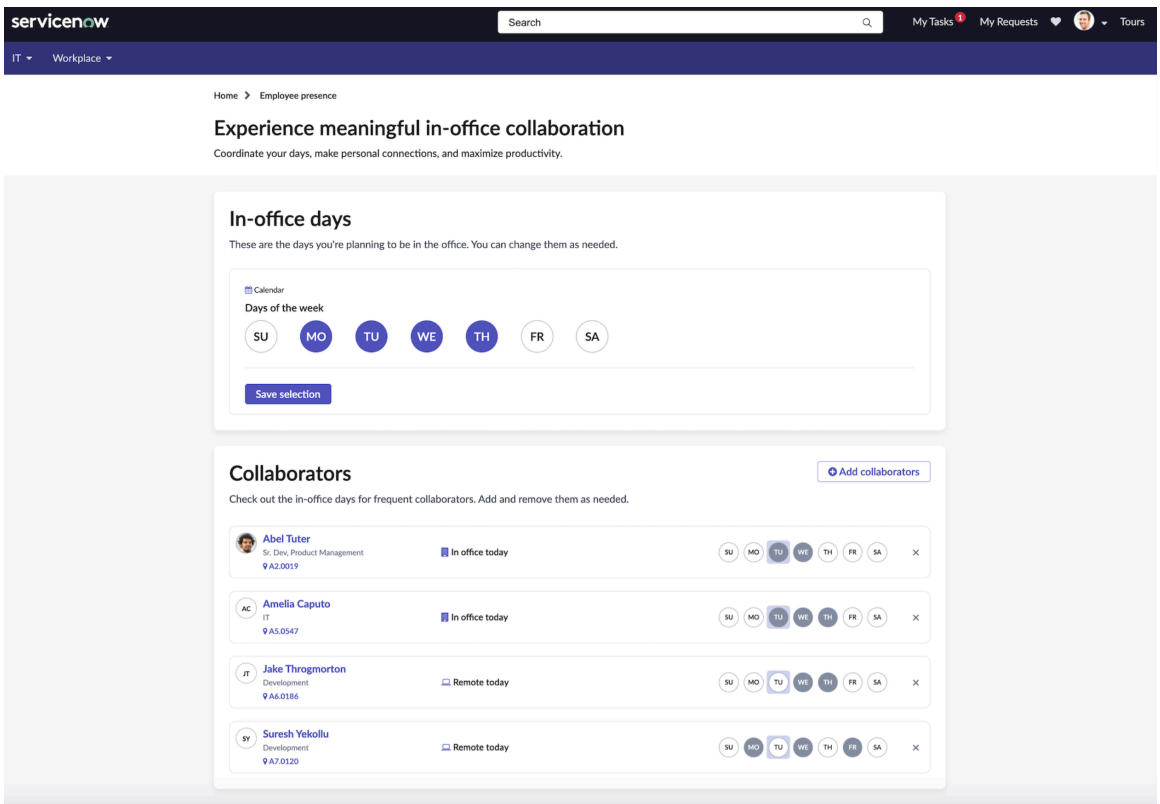
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




## Defina seus dias de escritório e muito mais

A aplicação Workplace Concierge permite que você permita que os funcionários definam seus dias de escritório. Uma opção de Presença do funcionário é disponibilizada para os funcionários, que podem definir em que dias da semana planejam estar no escritório. Eles podem colaborar com seus colegas e adicioná-los como colaboradores para obter interações e produtividade melhores.




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Iniciar

- Trabalhe com um especialista em implementação para alcançar os resultados de negócios desejados. Para saber mais, visite o Customer Success Center .
- Leia a documentação do produto, começando com o Workplace Service Delivery Aplicações.

### Produtos

- Workplace Safety Management
- Workplace Reservation Management
- Workplace Case Management
- Workplace Visitor Management
- Sincronização de calendário do local de trabalho
- Workplace Space Mapping
- Workplace Space Management
- Administração de locação do local de trabalho
- Suplemento do Microsoft Outlook para reservas de local de trabalho
- Workplace Move Management
- Workplace Service Delivery for mobile
- Central do Workplace
- Conectores do Workplace
- Gestão de manutenção do local de trabalho
- Concierge do local de trabalho

## Workplace Service Delivery aplicações

ServiceNow® Workplace Service Delivery fornece um pacote de aplicações para melhorar a experiência do local de trabalho do funcionário. Você pode automatizar a gestão do local de trabalho e fornecer uma única plataforma para todos os serviços do funcionário.

### Aplicações instaladas com Workplace Service Delivery

ServiceNow® Workplace Service Delivery As aplicações do ajudam sua força de trabalho a gerenciar com mais eficiência as solicitações relacionadas ao local de trabalho.

Workplace Core

A aplicação ServiceNow® Workplace Core permite criar processos gerenciados mais seguros para os funcionários no local de trabalho. Você pode estabelecer planos de distanciamento, atribuições de turno e programação de limpeza. Gerencie a alocação do espaço em fases. O Workplace Core é a aplicação principal do pacote Workplace Service Delivery.

Workplace Reservation Management

A aplicação ServiceNow® Workplace Reservation Management facilita para os funcionários a reserva de salas de reunião, salas de conferência, mesas e qualquer serviço de local de trabalho reservável no Portal de serviços.

Workplace Case Management

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A aplicação ServiceNow® Workplace Case Management permite que você analise o tipo de solicitação para determinar se a solicitação precisa de uma resposta humana ou de uma tarefa automatizada. Você pode criar etapas predefinidas para atender a uma variedade de solicitações.

### Workplace Visitor Management

Receba seus convidados e funcionários externos com uma experiência mais tranquila e sem problemas. Use ServiceNow® Workplace Visitor Management para otimizar suas operações de front-desk e receber seus convidados e funcionários externos. Você pode registrar visitantes e planejar previamente o que eles precisarão.

### Workplace Calendar Synchronization

Aprimore a experiência de reserva do seu local de trabalho sincronizando suas reservas com seu provedor de calendário usando a aplicação ServiceNow® Workplace Calendar Synchronization.

### Workplace Space Mapping

O Mapeamento de espaço permite que você aproveite os mapas de construção já criados, produzidos por aplicações como o Mappedin. A integração do Mapeamento de espaço com o Mappedin permite importar os dados como edifícios, andares, espaços e salas.

### Workplace Space Management

Supervisione com eficiência todos os locais da sua organização usando a aplicação ServiceNow® Workplace Space Management.

### Administração de locação de local de trabalho

A Administração de leasing do local de trabalho ServiceNow® permite criar, gerenciar e rastrear contratos de local de trabalho a partir de uma única interface. Você também pode adicionar serviços de contrato de local de trabalho, ativos, locais, documentos e rastrear datas importantes.

### Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in

Reserve um espaço no local de trabalho em menos de um minuto sem usar o portal de reservas. O ServiceNow® Suplemento do Workplace Reservations for Microsoft Outlook permite que você faça uma reserva usando o Microsoft Outlook diretamente.

### Workplace Move Management

A aplicação ServiceNow® Workplace Move Management permite que seus funcionários se mudem de um local para outro sem problemas e sem uma permissão manual necessária. Gerencie e atenda às solicitações de movimentação de funcionários em etapas simples.

### Workplace Service Delivery para celular

Acesse os serviços relacionados ao local de trabalho e outras informações em seu dispositivo móvel usando o ServiceNow Workplace Service Delivery para Mobile.

### Workplace Central

Mantenha os locais de trabalho com mais eficiência usando um único espaço, Workplace Central. Como administrador, gerente de local de trabalho, planejador de espaço, administrador de leasing ou gerente de leasing, você pode usar a aplicação Workplace Central para realizar atividades relacionadas ao local de trabalho, como planejamento, monitoramento, exibição e otimização de locais de trabalho em menos tempo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A aplicação Workplace Concierge é uma aplicação Workplace Service Delivery projetada como uma aplicação completa para ajudar os funcionários com sua experiência no local de trabalho. Eles podem definir seus dias de escritório e muito mais.

### Indoor Mapping

Indoor Mapping fornece mapas internos nativos para criar experiências de mapeamento, incluindo navegação. Ele fornece diretórios de local interativos e recursos de orientação. Os usuários podem visualizar em tempo real o interior do local de trabalho, os estados de reserva de sala e outros detalhes internos e externos de um campus, edifício e piso selecionados.

### Gestão de manutenção do local de trabalho

Workplace Readiness and Maintenance Management permite que os planejadores de manutenção do local de trabalho planejem a manutenção preventiva de ativos de instalações (caadeiras etc.) e serviços flexíveis (limpeza etc.).

### Conectores do Workplace

Conectores para local de trabalho é uma estrutura de integração que aproveita as interações do funcionário no local de trabalho (como sistemas de crachá) para ajudar a tomar melhores decisões de utilização do espaço usando os painéis e as ferramentas de planejamento na solução Workplace Service Delivery.

## Workplace Core

A aplicação ServiceNow® Workplace Core permite criar processos gerenciados mais seguros para os funcionários no local de trabalho. Você pode estabelecer planos de distanciamento, atribuições de turno e programação de limpeza. Gerencie a alocação do espaço em fases. O Workplace Core é a aplicação principal do pacote Workplace Service Delivery.

### Iniciar

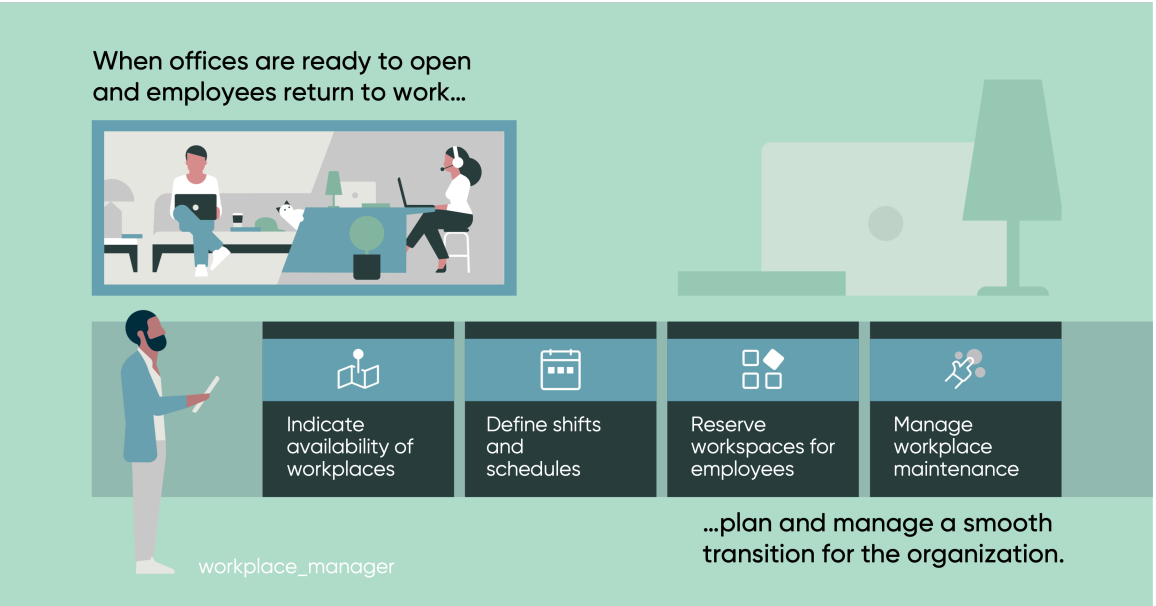
| | | |
|---|---|---|
| **Explorar**<br>Saiba mais sobre Workplace Core conceitos e recursos. | **Configurar**<br>Configure a aplicação e configure os dados do local de trabalho para começar. | **Gerenciar**<br>Monitore atividades no local de trabalho, aprovações, reservas e muito mais. |
| **Solicitação**<br>Solicite serviços relacionados ao funcionário. | **Soluções de análise e relatório**<br>Coordene o trabalho e melhore os processos com painéis e relatórios. | **Referência**<br>Veja detalhes sobre componentes como campos, tabelas e propriedades. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Explorar Workplace Core

A aplicação ServiceNow® Workplace Core permite criar processos bem mantidos e bem gerenciados para funcionários no local de trabalho. Você pode gerenciar várias unidades do seu local de trabalho, como locais de trabalho, manutenção, administrações de espaço, reservas, solicitações, visitantes, movimentações e muito mais. O Workplace Core é a aplicação principal do pacote Workplace Service Delivery.




### Administração de espaço

Os administradores do local de trabalho da sua organização podem adicionar detalhes para todos os locais de trabalho, como:

- Áreas como estações de trabalho de funcionários, salas de conferência e lanchonetes
- Prédios de escritórios e campi
- Regiões de todos os locais

Como gerente do local de trabalho, você pode carregar plantas baixas da sua organização para que os funcionários possam exibir e selecionar os espaços disponíveis com mais facilidade ao solicitar reservas no local de trabalho.

Evite grandes reuniões ou longas filas para locais em seu local de trabalho, como refeitório, academia e portas de entrada e saída, definindo intervalos de chegada e fazendo com que os funcionários programem suas chegadas.

### Gestão de turnos

Os gerentes do local de trabalho podem criar turnos para os funcionários e programá-los para horários e dias específicos. Eles podem usar esses dados para começar a planejar os níveis de ocupação de seus locais de trabalho, alocando funcionários e locais de trabalho disponíveis para turnos específicos.

Por exemplo, os gerentes do local de trabalho podem criar uma programação do turno da manhã com horas de trabalho das 8h às 13h. Eles podem atribuir locais de trabalho disponíveis para este turno com base nas diretrizes organizacionais. Esses locais de trabalho atribuídos podem ser reservados para funcionários que operam no escritório durante esse turno.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os proprietários de turno podem revisar e modificar os detalhes dos turnos que possuem. Eles também podem exibir reservas de local de trabalho e solicitações feitas para os turnos que possuem.

**Reservas de local de trabalho**

Usando as informações sobre funcionários e locais de trabalho disponíveis, os gerentes do local de trabalho podem reservar áreas e locais de trabalho para os funcionários. Os gerentes do local de trabalho também podem gerar reservas para vários funcionários de uma só vez. O funcionário e o gerente do local de trabalho são notificados sobre as reservas por e-mail.

Os funcionários podem solicitar reservas no local de trabalho quando quiserem retornar ao escritório. Usando plantas baixas interativas, eles podem optar por reservar locais de trabalho para um intervalo de datas especificado, um único dia ou algumas horas. Dependendo das diretrizes organizacionais, as solicitações de reserva podem exigir uma aprovação para confirmação.

Se os perfis do local de trabalho de todos os funcionários estiverem configurados, o aplicativo atribuirá automaticamente os locais de trabalho disponíveis para os funcionários usando os dados armazenados na tabela de perfil do local de trabalho.

O Workplace Service Delivery fornece opções de reserva de local de trabalho mais avançadas no Workplace Reservation Management. Para obter mais informações, consulte Workplace Reservation Management.

**Tarefas do local de trabalho**

Os gerentes do local de trabalho podem monitorar as atividades de manutenção programadas no local de trabalho para cada turno. Eles também podem programar tarefas de manutenção planejadas ou sob demanda e gerar relatórios para rastrear o andamento dessas atividades.

**Painel do local de trabalho**

Usando visualizações de dados, você pode avaliar a disponibilidade de locais de trabalho e os níveis de ocupação dos locais de escritório e monitorar o andamento das tarefas do local de trabalho no painel do local de trabalho.

**Workplace Case Management**

Como gerente do local de trabalho, você pode permitir que os funcionários façam solicitações relacionadas ao local de trabalho. A aplicação Workplace Case Management permite que você configure serviços usando o caso dos funcionários que podem gerar suas solicitações.

Como gerente de caso, você pode gerenciar as solicitações feitas pelos funcionários na forma de casos de local de trabalho. Você pode criar tarefas e subtarefas de acordo com o requisito e executar várias outras ações. Para obter mais informações, consulte Workplace Case Management.

**Gestão de visitantes**

Gerencie os visitantes esperados no local de trabalho. Registre visitantes e gerencie sua visita, como obter um acordo de visitante, imprimir seu crachá de visitante e muito mais. Para obter mais informações, consulte Workplace Visitor Management.

**Gerenciar movimentações do local de trabalho**

Como gerente do local de trabalho, o aplicativo permite que você gerencie as solicitações de movimentação feitas pelos funcionários. Você pode rastrear o início esperado e a data de vencimento em que uma movimentação deve ser realizada. Você pode executar várias outras ações. Para obter mais informações, consulte Workplace Move Management.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Central do local de trabalho

Como gerente do local de trabalho, economize seu tempo concentrando-se em todas as atividades principais do local de trabalho em um único espaço, ou seja, o Workplace Central. A central do local de trabalho é um espaço disponível no Central do funcionário. É um espaço completo de onde você pode verificar todos os painéis, executar atividades de alocação de espaço, gerenciar solicitações de movimentação, gerenciar reservas e muito mais. Para obter mais informações, consulte Workplace Central.

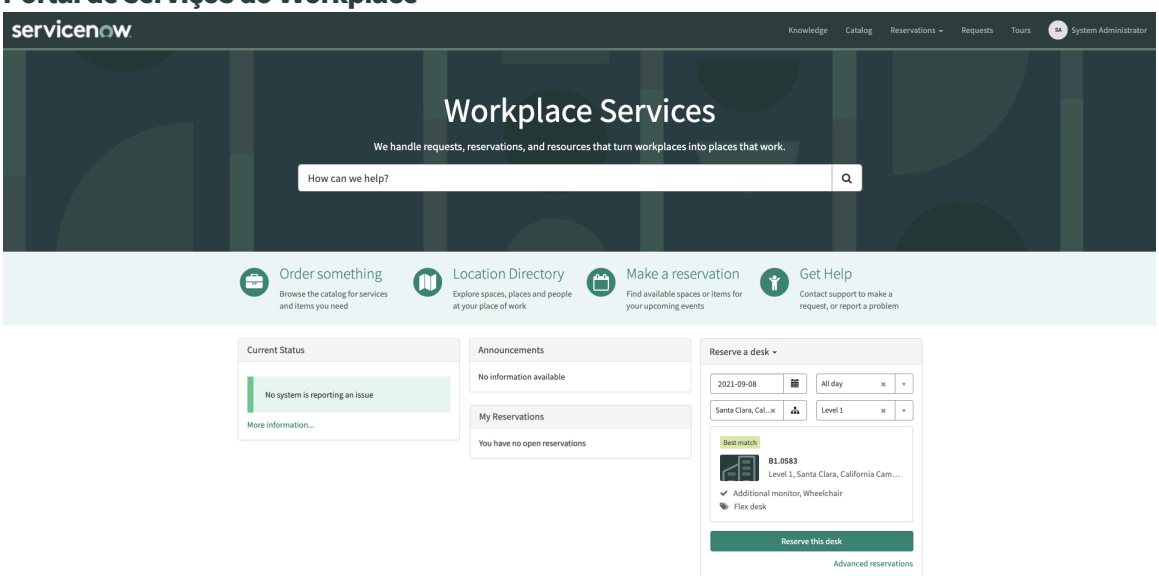
## Usar com outras aplicações Workplace Service Delivery

Workplace Core é a aplicação principal do ServiceNow® Workplace Service Delivery. Use-o junto com outros aplicativos que fazem parte do pacote. Para obter informações sobre outras aplicações disponíveis no pacote, consulte Workplace Service Delivery aplicações

### Portal de serviços do Workplace

O Portal de serviços do Workplace é um portal de autoatendimento para funcionários que oferece serviços no local de trabalho a partir de um local central. Os funcionários podem fazer reservas, exibir artigos da base de conhecimento, enviar e revisar solicitações e obter ajuda usando o suporte de bate-papo do agente virtual.

**Portal de serviços do Workplace**




Em Portal de serviços do Workplace, você pode fazer o seguinte:

- Abra o Portal de reservas e faça reservas para salas de reunião, mesas ou qualquer outro item do local de trabalho reservável.
- Você também pode fazer uma reserva para um intervalo de tempo diretamente usando o widget Reserva na página inicial.
- Registre os visitantes com antecedência e personalize a visita deles. Você pode registrar um convidado ou um colega externo por uma curta duração ou um dia inteiro.
- Exiba e pesquise os artigos da base de conhecimento com melhor classificação para encontrar informações. Conforme você digita, o campo de pesquisa exibe sugestões com base em palavras-chave.
- Exiba suas solicitações e aprovações (se você for um aprovador).
- Exiba o diretório de locais da sua organização. Pesquise um colega de trabalho, um espaço ou qualquer local de trabalho no mapa-múndi.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:**
Para exibir os mapas no diretório Location e em Workplace Reservation Management, use Mappedin e Indoor Mapping. Para obter mais informações sobre como usar mapas de piso, consulte Workplace Space Mapping.

- Envie solicitações para consulta geral, registro de visitantes, reservas baseadas em turno e outras solicitações.
- Converse com um agente virtual para enviar solicitações e exibir as solicitações enviadas.
- Faça uma solicitação de ajuda geral selecionando em uma lista de itens do catálogo de serviços.
- Gere uma solicitação de movimentação para mover de um local para outro.
- Solicite um novo móvel.

### Serviços de local de trabalho no portal Central do funcionário

Disponibilize serviços relacionados ao local de trabalho usando o portal Portal de serviços do Workplace, mas também o portal Central do funcionário. O portal Central do funcionário é um portal unificado que reúne todos os serviços relacionados ao funcionário em um só lugar.

O portal Central do funcionário é um portal para um funcionário fazer qualquer solicitação de qualquer departamento. A aplicação Workplace Service Delivery com o portal Central do funcionário permite que você solicite um serviço de local de trabalho que também está disponível para você no Portal de serviços do Workplace. Usando a Estrutura de taxonomia de conteúdo, você pode modificar a taxonomia base - Funcionário para fornecer os serviços do seu local de trabalho como tópicos secundários.

Para habilitar os serviços do Workplace no portal Central do funcionário, certifique-se de ter os seguintes plug-ins e aplicações instaladas:

- Central do funcionário plug-in (sn_ex_sp). Para obter mais informações, consulte: plug-ins da Central do funcionário
- plug-in Employee Experience Taxonomy (sn_ect)
- Pacotedo Workplace Service Delivery (sn_wsd) com todos os aplicativos.

**Nota:**
Antes de instalar o plug-in Workplace Service Delivery (sn_wsd), certifique-se de ter o plug-in Central do funcionário mais recente.

## Workplace Service Delivery taxonomia em Central do funcionário

Depois de instalar os plug-ins necessários, a opção **Workplace** aparece na página inicial do Central do funcionário. Selecione esta opção para gerar solicitações de serviço no local de trabalho.

A opção **Local** de trabalho estende a lista de serviços de local de trabalho disponíveis na seguinte estrutura de taxonomia:

- **Móveis e suprimentos**: solicite móveis ou equipamentos para seu local de trabalho ou qualquer reunião.
- **Eventos**: registre um convidado ou colega de trabalho para uma visita ou para um evento futuro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Segurança do local**: gerar solicitações relacionadas ao local de trabalho, como reserva geral e reserva baseada em turno. Exiba o diretório do local, adicione um turno ou uma tarefa. Programe sua chegada.
- **Manutenção**: faça uma solicitação para mudar a configuração do escritório ou para qualquer consulta geral. Adicione uma definição de tarefa planejada.

## Habilitar serviços de local de trabalho no portal Central do funcionário

A taxonomia base - Funcionário é instalada quando você instala o plug-in Employee Experience Taxonomy. Conclua as tarefas a seguir para habilitar os serviços do Workplace no portal Central do funcionário :

- Personalize a taxonomia. Primeiro, copie a taxonomia de base e faça as mudanças necessárias.
- Crie o conteúdo, como Criar um produtor de registro de serviço do local de trabalho ou Artigo da base de conhecimento.
- Associe o conteúdo à taxonomia.

**Tópicos relacionados**

Configuração do Central do funcionário

Taxonomia unificada para Central do funcionário

Criar um tópico

### Virtual Agent para Workplace Service Delivery

Workplace Service Delivery fornece conversas entregues em Virtual Agent, que é um chatbot automatizado que permite que os funcionários solicitem serviços ou façam consultas. O Virtual Agent está disponível no Central do funcionário, onde os funcionários podem encontrar todas as informações relacionadas ao local de trabalho.

Para obter mais informações sobre Virtual Agent, consulte Virtual Agent .

## Tópicos predefinidos Virtual Agent para Workplace Service Delivery

Como funcionário, você pode usar o suporte de bate-papo Virtual Agent disponível no Portal de serviços do Workplace para solicitar serviços de local de trabalho ou saber o status de qualquer serviço solicitado. Você pode selecionar o ícone de bate-papo (ícone de bate- ) exibido na parte inferior direita do portal para iniciar uma conversa com o Virtual Agent.

O Workplace Service Delivery Virtual Agent permite que você faça solicitações e exiba atualizações relacionadas a reservas, registros de visitantes e solicitações de serviço do local de trabalho. Os seguintes tópicos predefinidos estão disponíveis no chatbot Workplace Service Delivery Virtual Agent :

**Workplace Reservation Management**

- Criar uma reserva para um local
- Exibir reservas para o dia atual
- Veja quando sua reserva começará ou acontecerá
- Cancelar uma reserva

**Workplace Case Management**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Solicitar um serviço no local de trabalho
- Exibir o status dos casos enviados
- Exibir os casos que estão aguardando aceitação

**Workplace Visitor Management**

- Registrar um convidado
- Veja os visitantes esperados para o dia atual
- Veja quando o visitante deve chegar
- Cancelar um visitante registrado

## Ativar Virtual Agent para Workplace Service Delivery

Para ativar o Virtual Agent para Workplace Service Delivery, ative os seguintes plug-ins:

1. Ative o plug-in Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot) que fornece a estrutura Virtual Agent.
2. Ative o plug-in Workplace Core (sn_wsd_core).

Para obter mais informações, consulte Ativar Virtual Agent para Workplace Service Delivery.

## Configurar Workplace Core.

Instale a aplicação Workplace Core e forneça os dados do seu local de trabalho para começar a usar. Configure ou modifique suas planilhas existentes. Carregue sua planta baixa para obter os dados.

### Como instalar Workplace Core

Você pode instalar a aplicação Workplace Core se tiver a função de administrador. Esta aplicação inclui dados de demonstração opcionais.

**Antes de Iniciar**
Certifique-se de que a aplicação e todas as suas aplicações da store relacionadas tenham direitos ServiceNow válidos. Para obter mais informações, consulte Obter direito de um ServiceNow produto ou aplicação .

Função necessária: administrador

**Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa**
Os componentes a seguir são instalados com a instalação da aplicação Workplace Core :

- Funções
- Tabelas

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Workplace Core.

**Procedimento**

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre a aplicação usando os filtros e a barra de pesquisa.
   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um aplicativo, pode ser necessário solicitá-lo em ServiceNow Store. Visite o ServiceNow Store site para exibir todos os aplicativos disponíveis e para obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

informações de nota de versão cumulativa para todos os aplicativos lançados, consulte o ServiceNow Store histórico de versões notas de versão .

3. Clique em **Instalar**.
4. Na caixa de diálogo de instalação da aplicação, revise as dependências da aplicação.

   Se sua aplicação requer outros aplicativos, instale-os primeiro se eles ainda não estiverem instalados.

   Instalar sua aplicação também instala automaticamente as aplicações ou plug-ins dependentes se eles ainda não estiverem instalados.

5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, clique em **Carregar dados de demonstração**.
   Algumas aplicações incluem dados de demonstração, que são registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   **Nota:**
   Se você não carregar os dados de demonstração de uma aplicação da loja durante a instalação, eles não estarão disponíveis para carregar mais tarde.

6. Clique em **Instalar**.

### Como fornecer os dados do seu local de trabalho

Na aplicação Workplace Core, forneça dados relacionados aos locais de trabalho para que você possa atribuir turnos aos funcionários com eficiência e designar espaços para esses turnos.

## Registro do espaço

As informações disponíveis para cada registro de espaço são:

- Região
- Site
- Campus
- Edifício
- Piso
- Área
- Espaço

Cada designação deve usar um identificador exclusivo. Por exemplo, se você estiver indicando o quarto andar no edifício 7, nomeie o andar como "7-4" em vez de apenas "4".

## Inserção de dados para vários locais de trabalho

Se você tiver uma organização grande, considere o uso de uma planilha para conter as informações de registro mais globais, como regiões, edifícios e locais, para evitar a necessidade de inserir manualmente informações repetidas para cada registro do espaço. Você pode exportar as informações que já inseriu na aplicação para uma planilha ou usar essas informações em uma planilha do espaço existente. Em seguida, você importaria a planilha que contém os dados completos do espaço para a aplicação em massa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se você tiver uma planilha existente, primeiro converterá manualmente os cabeçalhos e os dados da coluna das informações globais para corresponder aos nomes de registro ServiceNow e aos números do identificador. Em seguida, você faria uma importação em massa desses dados para a aplicação Workplace Core para que possa atribuir espaços.

  Por exemplo, digamos que a planilha da sua organização use o nome "Local" para Locais ou "Prédio 1" para cada edifício 1 em cada local. Você teria que mudar o cabeçalho da coluna da planilha "Local" para "Locais" e mudar cada "Prédio 1" para o identificador exclusivo dos registros da aplicação Workplace Core.

- Se você não tiver uma planilha existente, insira as informações globais repetidas que não deseja inserir manualmente para cada espaço. Os dados de cada campo devem ter um identificador exclusivo. Em seguida, você exportaria as informações da aplicação para uma planilha na qual teria que inserir somente as informações de espaço manualmente.

## Planos de andares

O Now Platform oferece suporte a arquivos de formato eXchange de desenho (.dxf) para plantas baixas. Você pode selecionar as camadas necessárias para as plantas baixas do usuário final e configurar os atributos (marcadores) que deseja atribuir aos campos. Para obter informações sobre como exportar um arquivo .dwg do AutoCAD para um arquivo no formato eXchange de desenho (.dxf), consulte a documentação da sua versão do AutoCAD.

Antes de carregar um arquivo .dxf, trabalhe com os designers do AutoCAD para garantir o seguinte:

- O arquivo usa referências de bloco e não texto de linha única ou de várias linhas para rótulos de espaço.
- Os atributos dos blocos têm marcadores que podem ser entendidos por humanos.
- As referências de bloco têm valores de atributo definidos corretamente.

**Nota:**
O uso de blocos é altamente recomendado. Não use objetos de texto.

Carregar uma planta baixa cria um registro de piso. Todos os espaços do piso são adicionados automaticamente à lista relacionada Espaços do registro do piso.

### Criar registros para os dados do seu local de trabalho

Crie registros individuais de seus espaços, andares, edifícios de escritórios e locais de trabalho na aplicação Workplace Core. Insira novos dados ou adicione registros aos dados existentes do local de trabalho.

**Antes de Iniciar**
Certifique-se de ter os seguintes detalhes:

- Dados do local de trabalho da sua organização.
- Dados de espaços que podem ser marcados como disponíveis.

Função exigida: sn_wsd_core.admin

**Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa**
Se você tiver um pequeno número de espaços, poderá inserir informações individualmente para cada espaço até o nível Espaços.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se você tiver muitos locais de trabalho, convém fazer o seguinte:

1. Crie uma estrutura de informações globais repetidas.
2. Adicione as informações de espaços individuais em uma planilha.
3. Importe a planilha para a aplicação.

   Para obter mais informações sobre importação, consulte Configuração de planilhas para importar dados do local de trabalho.

Se você tiver plantas baixas, poderá criar registros de dados até o nível Edifícios. Carregar as plantas baixas carrega os dados dos andares e dos espaços associados a esses andares.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Workplace Core** > **Administração do espaço**.
2. Selecione o módulo aplicável.
   Crie os registros na seguinte ordem:
   - Regiões
   - Sites
   - Campi
   - Edifícios
   - Pisos
   - Áreas
   - Espaços
   - Ordem

   Por exemplo, se você quiser criar locais de seus escritórios, selecione **Sites**.
3. No formulário, preencha os campos.

   **Nota:**
   - A visibilidade de alguns dos campos a seguir depende do módulo selecionado.
   - Você pode deixar em branco um campo que não se aplica à sua organização.

   Os campos no formulário diferem de acordo com o módulo selecionado. Por exemplo, o formulário a seguir é para Edifício.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome do local de trabalho. Certifique-se de inserir um nome exclusivo. Por exemplo, se o campo **Edifício** estiver definido como **1C**e se o campo **Espaço** estiver definido como **WST 1C 1601**, um valor apropriado para o campo **Nome** poderá ser 1C-16<br>**Nota:**<br>Não use locais de trabalho com o mesmo nome porque isso afeta o processo de reserva. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Região | Região onde o escritório está localizado. Se sua organização estiver localizada em várias regiões, selecione a região onde está localizado o escritório que você está adicionando. |
| Site | Localização do campus do escritório. Se houver vários locais em uma região, selecione o local onde está localizado o escritório que você está adicionando. |
| Campus | Nome do campus onde o escritório opera. Se houver vários campi em um local, selecione o campus onde está localizado o escritório que você está adicionando. |
| Edifício | Nome do edifício comercial deste espaço. Se houver vários edifícios em uma região, selecione o edifício onde está localizado o escritório que você está adicionando. |
| Piso | Nome ou número do piso onde este espaço está presente. |
| Área | Nome da área no piso do escritório. |
| Gerenciado por grupo | Grupo que gerencia todas as operações relacionadas ao local de trabalho. |
| Gerenciado por | Gerente do local de trabalho que gerencia todas as operações relacionadas ao local de trabalho. |
| Fuso horário | Fuso horário do local onde o edifício está localizado. |
| Ativo | Opção para indicar que este espaço está ativo. |
| É reservável | Opção para indicar que os espaços desta entidade de local de trabalho estão disponíveis para reserva.<br><br>Por exemplo, se você não marcar um edifício como reservável, nenhum piso, área ou espaço desse edifício estará disponível para reserva. |
| Rua | Detalhes da rua do local onde o edifício está localizado. |
| Cidade | Cidade onde o edifício está localizado. |
| Estado/província | Estado/província onde o edifício está localizado. |
| CEP | CEP/código postal do local onde o edifício está localizado. |
| Tipo de espaço | Tipo de espaço de escritório. Para configurar um novo tipo de espaço, consulte Adicionar uma configuração de tipo de espaço. |
| Latitude | Latitude de um campus ou de um edifício. A latitude é exibida no mapa do diretório do local Portal de serviços do Workplace. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Longitude | Longitude de um campus ou de um edifício. A longitude é exibida no mapa do diretório do local Portal de serviços do Workplace. |
| Habilitar privacidade e preferência de local do funcionário | Preferência de privacidade de local para o edifício. As seguintes opções são fornecidas:<br>○ **Nenhum**: selecione esta opção se você não tiver nenhuma preferência de privacidade específica no edifício. Quando você define esta opção, a preferência de privacidade definida pela sua organização é considerada. O campo é definido como **Nenhum** por padrão.<br>○ **Sem privacidade**: selecione esta opção se você não tiver nenhum requisito de privacidade.<br>○ **Somente perfis de local**de trabalho: selecione esta opção para definir a privacidade nos perfis de local de trabalho.<br>○ **Somente reservas**: selecione esta opção para definir a privacidade nas reservas do local de trabalho.<br>○ **Reservas e perfis de local de trabalho**: selecione esta opção para definir a privacidade em perfis e reservas de local de trabalho. |
| Permitir que os funcionários substituam a privacidade do local nas reservas | Especifique se você deseja permitir que os funcionários substituam a privacidade do local enquanto reserva espaços que pertencem a este edifício. O campo fornece as seguintes opções de substituição:<br>○ **Nenhum**: selecione esta opção se você não tiver nenhum requisito de privacidade específico. Quando você define esta opção, a preferência de substituição de privacidade do local definida pela sua organização é considerada. O campo é definido como **Nenhum** por padrão.<br>○ **Sim**: selecione esta opção se quiser que os funcionários substituam a preferência de privacidade configurada para o local que desejam reservar.<br>○ **Não**: selecione esta opção se quiser impedir que os funcionários substituam a preferência de privacidade definida no local que eles desejam reservar. |

4. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Resultado
O registro do local do local de trabalho é adicionado.

### O que Fazer Depois
- Se você tiver plantas baixas para o seu local de trabalho, poderá carregá-las para criar e exibir dados de piso e espaço. Para obter mais informações, consulte Carregar uma planta baixa do local de trabalho.
- Se você estiver usando uma planilha para inserir e importar dados em massa para espaços, consulte Configuração de planilhas para importar dados do local de trabalho.
- Se você adicionou todos os dados do seu local de trabalho, poderá definir os turnos do funcionário. Para obter mais informações, consulte Definir turnos para o seu local de trabalho.

## Carregar uma planta baixa do local de trabalho

Carregue arquivos no formato de desenho eXchange (.dxf) de plantas baixas que você pode configurar e usar para reservar espaço para seus funcionários.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_core.workplace_manager
Use mapas de piso do local de trabalho para encontrar e reservar um espaço em Workplace Core. Para exibir os mapas no diretório Location e em Workplace Reservation Management, use Mappedin e Indoor Mapping. Para obter mais informações sobre como usar mapas de piso, consulte Workplace Space Mapping.

Para evitar problemas ao renderizar sua planta baixa, verifique se o tamanho do anexo dxf.json é de 5 MB ou menor. Para exibir o tamanho, baixe o arquivo dxf.json e exiba as propriedades do arquivo. Se o tamanho do arquivo for maior que 5 MB, você poderá:
- Trabalhe com os designers do AutoCAD para garantir que os espaços sejam representados como blocos (não como texto único ou de várias linhas).
- Verifique se os atributos de referência de bloco estão definidos corretamente e tente importar o arquivo dxf.json novamente.
- Defina a propriedade `com.glide.attachment.max_get_size` como um tamanho maior ou igual ao tamanho do arquivo dxf.json. Para obter mais informações, consulte Administração de anexos .

### Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Workplace Safety Management** > **Administração** > **Carregar planta baixa**.
2. No formulário, preencha os campos.

**Formulário Gerenciar piso do local de trabalho**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Número | Um número exclusivo gerado automaticamente pela aplicação que identifica a planta baixa. |
| Nome | Nome da planta baixa. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | **Nota:** Seja específico e tenha uma convenção de nomenclatura consistente ao nomear suas plantas baixas. |
| Região | Localização geográfica do edifício que a planta baixa representa.<br><br>Selecione Pesquisar usando o ícone de lista de lista para exibir uma lista de regiões que você pode selecionar. |
| Site | O local do escritório ou campus em uma região.<br><br>Selecione Pesquisar usando o ícone de lista de lista para exibir uma lista de sites que você pode selecionar. |
| Campus | Nome do campus se você tiver vários edifícios em um local. |
| Edifício | Nome do edifício específico se você tiver vários edifícios em um campus. |
| Ativo | Opção que indica se este plano está ativo. |
| É reservável | Opção que indica se o gerente do espaço pode reservar este plano para uso do funcionário. |
| Gerenciado por grupo | O grupo que gerencia a reserva de espaço para a planta baixa.<br><br>Selecione Pesquisar usando o ícone de lista de lista para exibir uma lista de grupos que você pode selecionar. |
| Gerenciado por | O gerente do local de trabalho do grupo que gerencia a reserva de espaço para a planta baixa.<br><br>Selecione Pesquisar usando o ícone de lista de lista para exibir uma lista de gerentes de grupo que você pode selecionar. |

3. Selecione o ícone de anexo Ícone e carregue seu arquivo de formato eXchange de desenho (.dxf). Depois de anexar o arquivo .dxf e importar a planta baixa, o arquivo .dxf será convertido em um arquivo dxf.json em seus anexos. Não remova nenhum desses arquivos ou sua planta baixa não será exibida. Além disso, o tamanho do arquivo dxf.json deve ser de 5 MB ou menor. Tente selecionar menos camadas do arquivo .dxf durante o processo de importação.
4. Selecione **Avançar**.
5. Na coluna Selecionar camadas à direita, selecione as camadas que você deseja que apareçam no plano.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por exemplo, talvez você não queira que salas elétricas, copas, armários de armazenamento ou outros elementos apareçam na planta baixa quando ela for renderizada.

6. Selecione **Renderizar**.
   A planta baixa aparece na guia **Visualizar plano**. Use o cursor para ampliar e reduzir a planta baixa.
7. Selecione **Avançar**.
8. No formulário, preencha os campos.

**Atribuir marcadores aos campos**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Marcador do AutoCAD | O marcador que você deseja mapear para os campos de espaço. Os marcadores identificam espaços no plano de produção e vêm do arquivo .dxf carregado.<br>Os marcadores exibidos são aqueles que você selecionou na coluna **Selecionar camadas**.<br>**Nota:** Se você não vir nenhum marcador do AutoCAD, poderá usar o software AutoCAD para transformar texto ou objetos de texto em referências de bloco. |
| Campo de espaço | O campo na tabela Espaço [sn_wsd_core_space] ao qual você deseja associar o marcador. Por exemplo, você pode associar um atributo chamado ROOM_NAME ao campo **Nome** e dar a ele uma ordem superior para que seja a segunda parte do Nome.<br>O campo Espaço representa um local específico no plano de produção que você pode atribuir a um funcionário. |
| Ordem | Determina a ordem de processamento do marcador do AutoCAD para o mapeamento do campo de espaço.<br>**Nota:** Os números menores são processados primeiro. |

9. Selecione **Enviar**.

### Resultado

Um novo registro de piso é criado com a planta baixa anexada a ele. A lista relacionada Espaços é preenchida com todos os espaços deste andar.

### Atualizar uma planta baixa do local de trabalho

Atualize uma planta baixa do local de trabalho carregando um novo plano.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_manager

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Workplace Safety Management** > **Administração do espaço** > **Pisos**.
2. Selecione o piso que você deseja atualizar.
3. Selecione o link relacionado **Atualizar planta** baixa.
4. Selecione **Gerenciar anexos**, exclua o arquivo de planta baixa atual e anexe o novo arquivo de planta baixa.
   Você pode ter apenas um arquivo .dxf carregado de cada vez.
5. Selecione **Avançar**.
6. Na coluna Selecionar camadas, selecione as camadas que você deseja exibir no plano de produção.
   Por exemplo, talvez você não queira que salas elétricas, copas, armários de armazenamento ou outros elementos apareçam na planta baixa quando ela for renderizada.
7. Selecione **Renderizar**.
   A planta baixa aparece na guia **Visualizar plano**. Use o mouse para ampliar e reduzir.
8. Selecione **Avançar**.
9. No formulário, preencha os campos.

#### Atribuir marcadores aos campos

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Marcador do AutoCAD | Marcadores do arquivo .dxf carregado identificam espaços na planta baixa.<br><br>Os marcadores exibidos são aqueles que você selecionou na coluna **Selecionar camadas**.<br><br>**Nota:**<br>Se você não vir nenhum marcador do AutoCAD, poderá usar o software AutoCAD para transformar texto ou objetos de texto em referências de bloco. |
| Campo de espaço | O campo na tabela Espaço [sn_wsd_core_space] ao qual você deseja associar o marcador. Por exemplo, você pode associar um atributo chamado ROOM_NAME ao campo **Nome** e atribuir a ele uma ordem superior para que se torne a segunda parte do nome. |
| Ordem | Determina a ordem de processamento do marcador do AutoCAD para o mapeamento do campo de espaço.<br><br>**Nota:**<br>Os números menores são processados primeiro. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

10. Selecione **Visualizar mudanças** e, na guia **Visualizar mudanças**, revise as mudanças que você fará antes de confirmá-las.
11. Selecione **Enviar**.

### Resultado

Ocorrem as seguintes mudanças:

- Os valores do mapa estão preenchidos.
- Os espaços existentes que não correspondam mais serão excluídos.
- Se os espaços antigos tiverem sido renomeados, os novos nomes substituirão os antigos.
- Todas as reservas serão excluídas.

Um registro de piso original é atualizado com a planta baixa anexada a ele. A lista relacionada Espaços também é atualizada. Para exibir suas mudanças, vá para **Logs de atualização**da planta baixa.

## Configuração de planilhas para importar dados do local de trabalho

Fazer uma importação em massa dos dados de todos os seus locais de trabalho para a aplicação Workplace Core por meio de uma planilha permite evitar a inserção manual de dados redundantes para cada local de trabalho, o que economiza tempo e esforço.

Ao usar uma planilha que contém as informações globais dos seus locais de trabalho, você pode inserir somente as informações de espaço distintivas em vez de repetir manualmente informações como região, local, edifício e andar. Você pode criar uma planilha do Excel a partir dos dados inseridos na aplicação Workplace Core ou modificar uma planilha de locais de trabalho existente.

## Configurar uma planilha de espaços existente

Personalize as informações na planilha do espaço existente da sua organização para evitar a necessidade de inserir manualmente informações repetidas para cada espaço. Você pode importar os dados para sua instância ServiceNow.

### Antes de Iniciar

Função exigida: sn_wsd_core.admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se você tiver uma planilha contendo os dados dos espaços da sua organização, será necessário personalizá-la para corresponder às informações de registro na sua instância ServiceNow.

Este exemplo descreve como modificar as informações do piso dos dados do espaço. Repita essas instruções para substituir os campos do seu prédio, campus, local e região, conforme apropriado.

### Procedimento

1. Modifique os dados na planilha para corresponder às informações de registro na sua instância ServiceNow.
   a. Navegar até **Workplace Safety Management** > **Administração do espaço** > **Pisos**.
   b. Pesquise o registro de piso desejado e abra-o.
   c. Copie o valor do campo **Número**.
   d. Cole o valor no lugar de "Floor 1" na planilha do Excel.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O exemplo usa a seguinte entrada de amostra para espaços que pertencem ao Andar 1 do Edifício 1 no Campus 2 da Flórida, EUA:

- FLOR0001694 representa o piso 1
- BLDG0001028 representa o edifício 1
- CMPS0001013 representa o campus da Flórida 2
- SITE0001007 representa a Flórida
- RGIN0001002 representa os EUA

**Nota:**
Você pode excluir a coluna **Área**, pois ela não é obrigatória. Insira um valor fictício na coluna em vez de deixá-la vazia.

| A | B | C | D | E | F | G | H | I |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Name** | **Area** | **Floor** | **Building** | **Campus** | **Site** | **Region** | **Is reservable** | **Active** |
| B 1F 1 001 | | Floor 1 | Building 1 | Florida Campus 2 | Florida | USA | TRUE | TRUE |
| B 1F 1 002 | | Floor 1 | Building 1 | Florida Campus 2 | Florida | USA | TRUE | TRUE |
| B 1F 1 003 | | Floor 1 | Building 1 | Florida Campus 2 | Florida | USA | TRUE | TRUE |
| B 1F 1 004 | | Floor 1 | Building 1 | Florida Campus 2 | Florida | USA | TRUE | TRUE |

2. Na planilha de espaços, adicione informações de espaço individual na coluna **Nome**.
3. Salve sua planilha.

### Criar uma planilha de dados do local de trabalho

Crie uma planilha do Microsoft Excel a partir dos dados inseridos no Workplace Core para evitar a inserção manual de informações globais, como o site ou o nome do edifício para cada espaço. Você pode importar os dados para sua instância ServiceNow.

#### Antes de Iniciar
Função exigida: sn_wsd_core.admin

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se você tiver um grande número de locais de trabalho, considere a criação de uma planilha que você pode importar para sua instância ServiceNow para evitar a necessidade de inserir manualmente informações globais, como o local ou os nomes do edifício para cada espaço.

**Nota:**
Se você já tem uma planilha de espaços para sua organização, siga as instruções em Configurar uma planilha de espaços existente para personalizá-la para exportar os dados.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Workplace Safety Management** > **Administração do espaço**.
2. Selecione o módulo para a menor unidade para a qual você deseja repetir os dados.

   Por exemplo, se você tiver criado registros de informações globais de regiões, locais, edifícios e pisos, selecione **Pisos**.

3. **Opcional:** Personalize as colunas a serem exibidas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por exemplo, você pode optar por ocultar a coluna **Campus** se sua organização não tiver campi inserindo um valor fictício em vez de deixá-lo vazio.

4. Exporte os dados mantendo e selecionando (ou clicando com o botão direito do mouse) em qualquer coluna, selecionando **Exportar**e selecionando **Excel (.xlsx)**.
   Os dados são exportados da aplicação para que você possa baixá-los como um arquivo do Excel.
5. Selecione **Baixar**.
6. Na planilha de espaços, adicione informações de espaço individual na coluna **Nome**.
7. Salve sua planilha.

### O que Fazer Depois

Importe os dados dos seus espaços de uma planilha do Excel

## Ativar Virtual Agent para Workplace Service Delivery

Ative o Virtual Agent para Workplace Service Delivery para fornecer assistência do usuário aos funcionários por meio de uma interface de bate-papo.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- Ative o plug-in Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot) que fornece a estrutura Virtual Agent.
- Ative o plug-in Workplace Core (sn_wsd_core).

### Procedimento

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre a aplicação usando os filtros e a barra de pesquisa.
   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um aplicativo, pode ser necessário solicitá-lo em ServiceNow Store. Visite o ServiceNow Store site para exibir todos os aplicativos disponíveis e para obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações de nota de versão cumulativa para todos os aplicativos lançados, consulte o ServiceNow Store histórico de versões notas de versão .
3. Clique em **Instalar**.
4. Na caixa de diálogo de instalação da aplicação, revise as dependências da aplicação.

   Se sua aplicação requer outros aplicativos, instale-os primeiro se eles ainda não estiverem instalados.

   Instalar sua aplicação também instala automaticamente as aplicações ou plug-ins dependentes se eles ainda não estiverem instalados.

5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, clique em **Carregar dados de demonstração**.
   Algumas aplicações incluem dados de demonstração, que são registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   **Nota:**
   Se você não carregar os dados de demonstração de uma aplicação da loja durante a instalação, eles não estarão disponíveis para carregar mais tarde.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Clique em **Instalar**.

> **Importante:**
> Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação do aplicativo não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

## Gerenciar atividades de segurança no local de trabalho

Monitore as atividades do seu local de trabalho. Realize ações relacionadas ao local de trabalho usando a aplicação Workplace Core, como importar dados, gerenciar locais e definir outras configurações relacionadas ao local de trabalho.

### Importe os dados dos seus espaços de uma planilha do Excel

Importe os dados dos espaços de uma planilha do Excel para a aplicação Workplace Core.

#### Antes de Iniciar
Função exigida: sn_wsd_core.admin

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Concluir Configuração de planilhas para importar dados do local de trabalho.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Conjuntos de importação do sistema** > **Carregar Dados**.
2. Selecione **Tabela existente**.
3. No campo **Tabela de conjunto de importação**, selecione Preparação de **espaço [sn_wsd_core_space_staging]**.
4. No campo **Origem da importação**, selecione **Arquivo**.
5. Selecione **Escolher arquivo** e selecione a planilha do Excel de origem.
6. **Opcional:** Especifique o número da planilha no campo **Número da folha** e o número da **linha do cabeçalho** no campo Linha do cabeçalho.
7. Selecione **Enviar**.
   Os dados importados agora estão disponíveis na nova tabela Conjunto de importação.
8. Selecione **Executar transformação**.

> **Importante:**
> Certifique-se de que o campo Conjunto de importação mostre sn_wsd_core_space_staging e que o mapa selecionado seja Mapa de transformação de espaço - sn_wsd_core_space.

9. Selecione **Transformar**.
10. **Opcional:** Verifique se os registros de dados foram importados para a tabela Espaços navegando até **Workplace Safety Management** > **Administração do espaço** > **Espaços**

#### O que Fazer Depois
Definir turnos para o seu local de trabalho

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Tópicos relacionados**

Executar uma importação

Crie um mapa de transformação

### Adicionar uma configuração de tipo de espaço

Configure os diferentes tipos de espaços disponíveis em seu local de trabalho. Você pode adicionar espaços com base em diferentes tipos de espaço. Os tipos de espaço permitem que seu funcionário identifique os diferentes tipos de espaços disponíveis em um piso em um mapa de piso do Mappedin

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_core.admin ou sn_wsd_core.workplace_manager

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Workplace Safety Management** > **Administração** > **Configuração de tipo de espaço**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

**Formulário de tipo de espaço**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome descritivo do tipo de espaço. |
| Código | Código do tipo de espaço. O código também pode ser um nome. |
| Tabela | Tabela do tipo de espaço. O campo é definido automaticamente como **Espaço [sn_wsd_core_space]**. Se o tipo de espaço for uma sala, selecione **Sala [sn_wsd_core_room]**. |
| Aplicação | Aplicação do tipo de espaço. Esse campo é definido automaticamente. Certifique-se de que o **Workplace Safety Management** esteja selecionado. |
| Ativo | Opção para ativar o tipo de espaço. |
| Disponível para | Opção para especificar o tipo de usuários para os quais o tipo de espaço está disponível. |

4. Selecione **Enviar**.

## Resultado

O tipo de espaço está configurado. Você pode selecionar este tipo de espaço ao criar um espaço ou um mapeamento de tipo.

### Bloquear um local de trabalho

Bloqueie um local de trabalho por um período específico. O local de trabalho bloqueado está indisponível durante o período especificado para qualquer tipo de reserva no Workplace Reservation Management Portal de reservas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar

**Nota:**
O local bloqueado ficará indisponível somente no portal de reservas Workplace Reservation Management para reservas.

Função exigida: sn_wsd_core.admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode bloquear um local de trabalho, como uma região, um site, um campus, um prédio, um andar, uma área, uma sala ou um espaço. Quando você bloqueia um local, ele fica indisponível para qualquer tipo de reserva no portal de reservas Workplace Reservation Management. Por causa da ação de bloqueio, todas as reservas existentes feitas no local de trabalho são canceladas automaticamente.

Você também pode bloquear um local diretamente. Abra o local e clique na opção **Bloquear local** no formulário.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Workplace Core** > **Administração** > **Bloquear local**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

**Formulário Bloquear local**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Número | Número do local. Esse campo é definido automaticamente. |
| Local | Local que você deseja bloquear. |
| Aberto por | Usuário que está bloqueando o local. |
| Motivo | Motivo para o bloqueio do local. Selecione em uma lista de opções disponíveis. |
| Comentário | Comentário que explica o motivo do bloqueio do local ou de qualquer informação importante. |
| Ativo | Opção para ativar a ação de bloqueio. |
| Estado de progresso | Estado de andamento atual da ação de bloqueio. |
| Hora de início | Hora de início do bloco. |
| Hora de término | Hora de término do bloco. |

4. Clique em **Enviar**.

### Resultado

O local de trabalho está bloqueado pelo período especificado. Você não pode fazer reservas para o local no portal de reservas Workplace Reservation Management durante este período. Todas as reservas existentes feitas no local de trabalho são canceladas.

## Configurar entidade do local de trabalho e tipos de entidade

Crie uma hierarquia de negócios com base nos negócios da sua organização. Aloque locais de trabalho com base no negócio ao qual eles estão associados. Configure os tipos de entidade de local de trabalho e as entidades de local de trabalho para criar a estrutura. Por

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

exemplo, adicione tipos de entidade como Unidades de negócios, Unidades de marketing e associe entidades de local de trabalho como ITSM, Instalações e muito mais abaixo delas.

As aplicações Workplace Core permitem que você classifique os locais de trabalho com base no centro de custos, departamento e entidade do local de trabalho. A alocação baseada em entidade do local de trabalho ajuda a criar uma estrutura de negócios organizada na qual você pode configurar hierarquias baseadas em primário-secundário e gerenciar várias atividades relacionadas ao local de trabalho. Você pode criar uma estrutura exatamente como o negócio da sua organização configurando tipos de entidade de local de trabalho e entidades de local de trabalho. Você pode associar locais com base no negócio ao qual eles estão associados.

Como gerente do local de trabalho, você pode gerenciar as alocações de espaço com base nos níveis de entidade definidos e garantir a utilização apropriada do espaço de acordo com o negócio. Você pode visualizar dados no plano de pilha e no mapa de piso com base nas entidades do local de trabalho que você configurou. Você pode exibir as alocações de espaço de um edifício com base nas entidades do local de trabalho. A qualquer momento, você pode selecionar um espaço e saber seu nível de hierarquia, ou seja, os detalhes de seu primário e secundário, se presentes. Este modelo de hierarquia baseado em negócios, ou seja, a alocação baseada em entidade do local de trabalho, permite que você controle o consumo de espaço de cada negócio em sua organização. O painel do Space Optimization também permite visualizar dados com base nas diferentes entidades do local de trabalho configuradas. Para obter mais informações sobre como as entidades de local de trabalho e outras alocações funcionam, consulte Alocação - tipos, configuração e impacto.

**Importante:**
Você não pode criar um cenário com base em entidades do local de trabalho. Você só pode exibir e fazer administração de espaço baseada em mapa para entidades de local de trabalho.

A qualquer momento, você pode filtrar os locais de trabalho e executar várias ações facilmente nessas entidades diretamente. A aplicação permite que você especifique uma ordem para cada tipo de entidade com base no qual uma hierarquia está definida. Para uma hierarquia primário-secundário, você também pode executar ações diretas em um primário se quiser implementar o mesmo em suas entidades secundárias.

Com a configuração baseada em hierarquia, você pode executar as seguintes ações:

- Você pode criar vários tipos de entidade e definir seu nível usando as opções de mapeamento de entidade. Ao criar entidades de local de trabalho, você pode atribuí-las a esses tipos de entidade.
- Você pode definir a ordem de um tipo de entidade com base em seu nível na hierarquia. Quanto menor a ordem, maior será o tipo de entidade definido na estrutura hierárquica. O tipo de entidade ordenado mais baixo é definido no nível mais alto na hierarquia. Por exemplo, se você definir ABC com a ordem 1000 e XYZ com a ordem 600, XYZ será colocado na parte superior no nível de hierarquia e ABC será definido como o mais baixo.
- A qualquer momento, você pode usar a opção **Pushdown** se quiser enviar a entidade do local de trabalho para locais secundários. Para obter mais informações sobre como funciona uma alocação, consulte Alocação - tipos, configuração e impacto.
- Você pode ativar ou desativar uma entidade de local de trabalho. Desativar uma entidade de local de trabalho também desativa a entidade secundária do local de trabalho.

**Importante:**
Você não pode ativar uma entidade de local de trabalho se o primário estiver inativo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Adicionar um tipo de entidade de local de trabalho

Crie um tipo de entidade de acordo com seu requisito organizacional. Você pode agrupar suas entidades de local de trabalho neste tipo de entidade e executar várias ações em todas as entidades que pertencem a este tipo de uma só vez.

## Antes de Iniciar

Função necessária: gerente do local de trabalho

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Workplace Core** > **Administração** > **Tipos de entidade de local de trabalho**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário Tipo de entidade, preencha os campos.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome do tipo de entidade. Por exemplo, Unidade de negócios, Unidades de marketing, Projetos e muito mais. |
| Coluna de mapeamento de entidade | Coluna de referência da entidade do local de trabalho da tabela Entidade do local de trabalho em que as informações da entidade do local de trabalho desnormalizada são armazenadas. |
| Ordem | Ordem de um tipo de entidade com base em seu nível na hierarquia. Quanto menor a ordem, maior será o tipo de entidade definido na estrutura hierárquica. O tipo de entidade ordenado mais baixo é definido no nível mais alto na hierarquia. Por exemplo, se você definir ABC com a ordem 1000 e XYZ com a ordem 600, XYZ será colocado na parte superior no nível de hierarquia e ABC será definido como o mais baixo. |
| Ativo | Opção para ativar o tipo de entidade. |

4. Selecione **Enviar**.

## Resultado

O tipo de entidade foi criado.

## O que Fazer Depois

Adicionar entidades de local de trabalho a um tipo de entidade

### Adicionar entidades de local de trabalho a um tipo de entidade

Crie entidades de local de trabalho com base na estrutura de negócios da sua organização. Especifique o tipo de entidade ao qual pertencem. Você também pode especificar um primário para a entidade com base em sua hierarquia.

## Antes de Iniciar

Adicionar um tipo de entidade de local de trabalho

Função necessária: gerente do local de trabalho

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Crie e associe uma entidade de local de trabalho a um tipo de entidade para que ela possa ser classificada facilmente. Atribua a entidade a um primário.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Workplace Core** > **Administração** > **Entidades do local de trabalho**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome da entidade do local de trabalho. |
| Primário | Primário da entidade do local de trabalho. |
| Tipo de entidade | Tipo de entidade ao qual a entidade do local de trabalho pertence. |
| Ativo | Opção para ativar a entidade do local de trabalho. |

4. Selecione **Enviar**.

### Resultado

A entidade do local de trabalho é criada e atribuída ao primário e ao tipo de entidade selecionados.

### O que Fazer Depois

Para obter mais informações sobre como as entidades de local de trabalho e outras alocações funcionam, consulte Alocação - tipos, configuração e impacto.

Para preencher a coluna Mapeamento de entidade para entidades de local de trabalho existentes, a aplicação fornece os seguintes fluxos:

- **Definir hierarquia do zero por meio de subfluxo**: execute este fluxo para recalcular as colunas de mapeamento de entidade para a hierarquia completa.
- **Processar atualizações de entidade por meio de subfluxo**: este fluxo é executado todos os dias para atualizar as colunas de mapeamento de entidade do local de trabalho somente para as entidades de local de trabalho em que a coluna "update_type" está definida.

## Habilitar opção de favoritos para Portal de serviços do Workplace

Permita que os funcionários definam um local de trabalho como favorito usando o Portal de serviços do Workplace. Integre com Central de serviços ao funcionário para configurar a opção de favoritos.

### Antes de Iniciar

Para habilitar a opção de favoritos para Portal de serviços do Workplace, certifique-se de ter as versões mais recentes dos seguintes aplicativos e plug-ins instalados:

- Núcleo da Central do funcionário (sn_ex_sp)
- Plug-in Employee Experience Taxonomy (sn_ect)
- Employee Experience Foundation (sn_ex_emp_fd)

Função necessária: esc_admin ou sn_wsd_core.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Configure a opção de favoritos para que os funcionários possam definir qualquer local de trabalho como favorito. Os funcionários podem exibir seus locais favoritos a qualquer momento, selecionando a guia **Favoritos** na página inicial do Central do funcionário. Os locais que eles definem como favoritos recebem a primeira prioridade quando eles pesquisam locais disponíveis para fazer uma reserva.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Favoritos** > **Configuração de conteúdo favorito**.
2. Certifique-se de que os seguintes tipos de conteúdo estejam listados no formulário Configuração de conteúdo favorito:
   - Mesas (sn_wsd_core_space)
   - Salas (sn_wsd_core_rooms)
3. Navegar até **Todos** > **Portal de serviços** > **Portais**.
4. Na lista Portais de serviço, execute as seguintes ações:
   a. Vá para **Serviços de local**de trabalho.
   b. Na coluna **Habilitar favoritos**, defina a opção como **verdadeiro**.

### Resultado

A opção de favoritos está habilitada para que os funcionários definam qualquer local de trabalho como favorito.

## Criar critérios de desempenho do local de trabalho

Configure os usuários que têm permissão para executar ações importantes em Workplace Service Delivery. Adicione aprovadores para aprovar casos e reservas de local de trabalho que são criados por meio de serviços de local de trabalho.

### Antes de Iniciar

Função exigida: sn_wsd_core.admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Configure os critérios de desempenho do local de trabalho e permita que um conjunto de usuários execute ações como aprovação e muito mais. Os usuários configurados podem executar ações de aprovação, atividades relacionadas ao local de trabalho e aprovações relacionadas a reservas. Os usuários configurados nos critérios serão usados para executar várias ações importantes em toda a aplicação Workplace Service Delivery.

### Procedimento

1. Navegar até **Workplace Core** > **Administração** > **Critérios de desempenho**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

**Formulário Critérios de desempenho do local de trabalho**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome dos critérios de execução. |
| Tabela | Tabela para a qual você deseja criar os critérios de desempenho. Este campo aparecerá somente se a opção **É dinâmico** estiver selecionada. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Critérios do usuário | Critérios do usuário para os critérios de desempenho para aprovações. Este campo aparecerá somente se a opção **É dinâmico** não estiver selecionada.<br><br>Para adicionar um critério de usuário, consulte Criar um registro de critérios do usuário. |
| Ativo | Opção para ativar os critérios de desempenho. |
| É dinâmico | Opção para criar os critérios de desempenho com um comportamento dinâmico. Se você habilitar a opção, poderá selecionar diretamente os campos de usuário que deseja definir como aprovadores. |
| Campo de usuário | Usuários ou grupos de usuários que executam quaisquer ações importantes Workplace Service Delivery relacionadas à aplicação. Este campo aparecerá somente se a opção **É dinâmico** estiver habilitada. |

4. Clique em **Enviar**.

### Resultado
Os critérios de desempenho são adicionados à tabela selecionada.

#### Criar uma definição de aprovação

Adicione uma definição de aprovação para que você possa implementar um processo de aprovação que esteja sobre essa definição. A aprovação é aplicada em reservas que correspondem às condições.

### Antes de Iniciar

**Importante:**
A partir da Workplace Reservation Management versão 2.1.2, as opções de aprovação funcionam da seguinte forma:

- Para os clientes existentes, foi possível configurar a funcionalidade de aprovação no módulo Reservável para aprovar reservas. Após a atualização, essa possibilidade permanece a mesma até que uma nova definição de aprovação seja configurada usando o procedimento a seguir. Depois de configurar uma nova definição de aprovação, o processo de aprovação será executado com base na atualização.

  Após a atualização, desabilite o fluxo de **aprovação de reserva do WSD** no **Flow Designer**.

- Para novos clientes, o procedimento a seguir explica como configurar uma definição de aprovação para aprovar uma reserva.

Função exigida: sn_wsd_core.admin

### Procedimento

1. Navegar até **Workplace Core** > **Administração** > **Definições de Aprovação**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Formulário de definição de aprovação do local de trabalho

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome da definição de aprovação. |
| Aplicável a | Tabela na qual as definições de aprovação devem ser aplicadas. |
| Aplicação | Aplicação para a qual você está criando a definição de aprovação. Esse campo é definido automaticamente. |
| Ativo | Opção para ativar a definição de aprovação. |
| Ordem | Ordem na qual a definição de aprovação deve ser implementada.<br><br>Por exemplo, se você selecionar a tabela Reserva no campo **Aplicável a**e houver uma reserva correspondente a mais de uma definição de aprovação, a definição de aprovação com a ordem mais baixa será aplicada. No entanto, não mantenha definições de aprovação com a mesma ordem. |
| Condições | Opção para adicionar condições de filtro com base nas quais a definição de aprovação deve ser implementada. As condições são aplicadas à tabela selecionada no campo **Aplicável a**. Para adicionar uma condição, selecione **Adicionar condição de filtro**. Para adicionar uma cláusula OR, selecione **Adicionar cláusula "OR"**.<br><br>Por exemplo, se a tabela Reserva for selecionada no campo **Aplicável a**, a definição de aprovação será implementada nas reservas que correspondem às condições do filtro. |

Tradução automática

4. Clique em **Enviar**.

## Resultado

A definição de aprovação é criada para a tabela de reserva. Se uma reserva corresponder a mais de uma definição de aprovação, a definição de aprovação com a ordem mais baixa será aplicada.

## O que Fazer Depois

Adicione aprovadores para aprovar as reservas que correspondem à definição de aprovação. Para obter mais informações, consulte Como adicionar uma configuração de aprovação do local de trabalho.

### Como adicionar uma configuração de aprovação do local de trabalho

Adicione aprovadores a uma definição de aprovação. Os aprovadores atribuídos recebem as solicitações de aprovação dessas reservas que correspondem às condições definidas na definição de aprovação.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar
Função exigida: sn_wsd_core.admin

### Procedimento
1. Navegar até **Workplace Core** > **Administração** > **Definições de Aprovação**.
2. Selecione a definição de aprovação à qual você deseja adicionar uma configuração de aprovação do local de trabalho.
3. No formulário, role para baixo até a lista relacionada Configurações de aprovação do local de trabalho.
4. Clique em **Nova**.
5. No formulário, preencha o campo.

**Formulário Configuração de aprovação do local de trabalho**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome da configuração de aprovação do local de trabalho. |
| Definição de aprovação | Definição da aprovação. Esse campo é definido automaticamente. |
| Aprovadores | Aprovadores da definição de aprovação. Selecione um ou mais aprovadores para aprovar as reservas que correspondem à definição de aprovação. Para adicionar aprovadores, consulte Criar critérios de desempenho do local de trabalho. |
| Aplicação | Aplicação para a qual você está criando a definição de aprovação. |
| Aguardar | Tipo de aprovação necessário para aprovar a reserva. As opções são as seguintes:<br>○ Qualquer aprovador pode aprovar.<br>○ Todos os aprovadores devem aprovar.<br>○ A primeira resposta de qualquer aprovador é uma aprovação. |
| Todos os aprovadores ausentes | Qual ação tomar se todos os aprovadores estiverem ausentes. |
| Nível | Nível de importância da aprovação. A aprovação com o nível mais baixo é implementada primeiro. |

6. Clique em **Enviar**.

### Resultado
A configuração de aprovação do local de trabalho é adicionada.

## Mapeamento de funcionários para seus espaços designados

Mapeie seus funcionários para os locais de trabalho designados em Workplace Core para preencher automaticamente esse detalhe nas solicitações de reserva e aproveitar a atribuição automática de espaços se esse recurso tiver sido habilitado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para funcionários que tinham um espaço designado antes de começarem a trabalhar remotamente, crie um mapeamento entre o perfil do usuário e os detalhes do espaço designado. Este mapeamento preenche os detalhes do espaço em formulários de solicitação de reserva para que os funcionários não precisem fornecer esses detalhes manualmente.

Se o administrador do sistema tiver habilitado o recurso de atribuição automática, o mapeamento de espaços para todos os funcionários também significa que os espaços designados serão atribuídos automaticamente quando os funcionários fizerem uma solicitação de reserva.

Os dados da tabela Perfil do local de trabalho do usuário [sn_wsd_core_workplace_profile] são usados para atribuir automaticamente o espaço designado ao funcionário.

- Se o espaço designado do usuário estiver disponível, esse espaço será reservado para o funcionário.
- Se o espaço designado estiver indisponível para a data ou hora solicitada, o aplicativo pesquisará e reservará um espaço disponível no local de trabalho do funcionário na ordem de Área > Andar > Edifício > Campus > Local > Região.

  Por exemplo, se não houver espaços disponíveis na área designada do funcionário, o aplicativo encontrará e reservará um espaço disponível no piso dessa área.

**Nota:**
A partir da Workplace Core versão 2.16.1, os perfis de usuário do local de trabalho são criados na tabela Atribuição de local de perfil do local de trabalho [sn_wsd_core_workplace_profile_location]. Um novo campo **É primário** é adicionado à tabela para que você possa especificar se um local é o local primário quando há vários locais. No caso de perfis de usuário existentes criados na tabela Perfis do local de trabalho do usuário [sn_wsd_core_workplace_profile], um script de correção será executado e considerará automaticamente o local de trabalho mais recente adicionado ao perfil como o local de trabalho primário.

Se você instalou a aplicação Workplace Space Management, como gerente do local de trabalho, também poderá exibir o motivo de uma anomalia em um perfil do local de trabalho, se houver. Um trabalho programado também permitirá que você exiba um relatório detalhado de todas as anomalias registradas na aplicação por e-mail. Navegar até **Workplace Core** > **Administração** > **Perfis de local de trabalho** e alternar para a exibição Gerenciamento de espaço, uma coluna **Motivo da anomalia** aparecerá como uma lista de glide. Uma anomalia pode acontecer devido a uma incompatibilidade no tipo de alocação ou atribuição. A tabela a seguir explica cada anomalia em detalhes:

| Motivo da anomalia | Descrição |
|---|---|
| Sem anomalias | Não há anomalia. |
| Incompatibilidade de tipo de atribuição | O **tipo de atribuição** do perfil do usuário e do local do **Workplace** ao qual o usuário está atribuído não corresponde. |
| Incompatibilidade de alocação | A alocação do perfil de usuário e do local do **Workplace** ao qual o usuário está atribuído não corresponde. A incompatibilidade de alocação considera a alocação definida na propriedade do sistema Tipo de alocação [*sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE*]. |



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Motivo da anomalia | Descrição |
| --- | --- |
| Tipo de atribuição e incompatibilidade de alocação | O **tipo de atribuição** e a alocação do perfil do usuário e do local do **Workplace** ao qual o usuário está atribuído não coincidem. |
| Incompatibilidade de atribuição de bairro restrito | Esta anomalia ocorre em qualquer uma das seguintes incompatibilidades:<br>• Quando um perfil de usuário é atribuído a um espaço que é atribuído a um bairro restrito, mas o perfil de usuário não é atribuído a esse bairro restrito.<br>• Quando um perfil de usuário é atribuído a um espaço que não é atribuído ao bairro restrito, mas o perfil de usuário é atribuído a esse bairro. |

**Importante:**
A partir da Workplace Core versão 2.16.1, o tipo de alocação **Departamento e centro de custos** não está mais disponível. Um novo tipo de alocação, a **entidade do local** de trabalho, foi introduzido e oferece mais vantagens.

**Nota:**
Se você instalou a aplicação Workplace Space Management, somente os espaços do tipo de espaço **Permanente** ou **Nenhum**e os espaços abertos do tipo de alocação do usuário serão listados.

### Mapear espaços designados para perfis de usuário

Mapeie espaços designados existentes para perfis de usuário de funcionário em Workplace Core. Este mapeamento é usado para alocar automaticamente espaços para os funcionários, para que eles não precisem selecionar um espaço manualmente ao solicitar uma reserva.

### Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o administrador do seu local de trabalho tenha concluído a configuração dos dados do seu local de trabalho. Para obter mais informações, consulte Como fornecer os dados do seu local de trabalho.
- Verifique se você tem as informações do local de trabalho designado para todos os funcionários.
- Você também pode navegar até a tabela Perfis do local de trabalho do usuário [sn_wsd_core_workplace_profile] inserindo `sn_wsd_core_workplace_profile.list` no filtro de navegação.

**Nota:**
A partir da Workplace Core versão 2.16.1, os perfis de usuário do local de trabalho são criados na tabela Atribuição de local de perfil do local de trabalho [sn_wsd_core_workplace_profile_location]. Um novo campo **É primário** é adicionado à tabela para que você possa especificar se um local é o local primário quando há vários locais. No caso de perfis de usuário existentes criados na tabela Perfis do local de trabalho do usuário [sn_wsd_core_workplace_profile], um script de correção será executado e considerará automaticamente o local de trabalho mais recente adicionado ao perfil como o local de trabalho primário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Importante:**
A partir da Workplace Core versão 2.16.1, o tipo de alocação **Departamento e centro de custos** não está mais disponível. Um novo tipo de alocação, a **entidade do local** de trabalho, foi introduzido e oferece mais vantagens.

Função necessária: sn_wsd_core.admin ou sn_wsd_core.workplace_manager

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Crie um mapeamento para todos os funcionários e seus locais de trabalho designados. Você também pode executar uma importação fácil dos dados do local de trabalho do funcionário. Para obter mais informações, consulte Importação fácil .

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Workplace Safety Management** > **Administração** > **Perfis de local de trabalho**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

**Formulário Perfil do local de trabalho do usuário**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Funcionário | Funcionário para o qual você deseja criar um mapeamento do local de trabalho. |
| Entidade do local de trabalho | Entidade do seu local de trabalho ao qual o funcionário pertence. Você poderá exibir esta opção somente se tiver instalado o plug-in Workplace Space Management e a exibição estiver definida como Exibição de **gerenciamento de espaço**. |
| Local de trabalho primário | Local primário ou principal do local de trabalho do funcionário. O local é definido automaticamente com base na atribuição de local do perfil do local de trabalho definida como verdadeira. Se não houver locais de trabalho atribuídos ao funcionário, o campo será definido como somente leitura e vazio. |
| Ativo | Opção para indicar que este mapeamento do local de trabalho está ativo. |
| Habilitar privacidade de local do funcionário | Opção para definir a preferência de privacidade de local para o perfil do local de trabalho. Observe o seguinte:<br>**Nota:** O campo será definido como Somente leitura e **Nenhum** se não houver locais de trabalho atribuídos ao funcionário. Caso contrário, se um local de trabalho primário for definido, a privacidade definida no local de trabalho primário será considerada.<br>○ Defina esta opção somente se quiser ter uma configuração de privacidade diferente para o perfil do local de trabalho. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | ○ Por padrão, é considerada a preferência de privacidade de local definida no edifício ao qual o perfil do local de trabalho está atribuído.<br>○ Caso o edifício não tenha nenhuma preferência de privacidade de local, a preferência definida na propriedade do sistema [ Workplace Reservation Management`sn_wsd_core.ENABLE_LOCATION_PRIVACY` é considerada.<br>○ O campo é definido como **Nenhum** por padrão.<br>Para obter mais informações sobre cada campo, consulte Configurações de privacidade do local e impacto |

4. Selecione **Enviar**.
5. Repita o procedimento para todos os funcionários do local de trabalho que você gerencia.

### Resultado
A tabela Perfis do local de trabalho do usuário [sn_wsd_core_workplace_profile] é preenchida com todos os novos perfis.

#### Definir o local primário de um perfil do local de trabalho

Atribua um local primário para o perfil do local de trabalho se houver vários locais atribuídos.

### Antes de Iniciar
**Nota:**
A partir da Workplace Core versão 2.16.1, os perfis de usuário do local de trabalho são criados na tabela Atribuição de local de perfil do local de trabalho [sn_wsd_core_workplace_profile_location]. Um novo campo **É primário** é adicionado à tabela para que você possa especificar se um local é o local primário quando há vários locais. No caso de perfis de usuário existentes criados na tabela Perfis do local de trabalho do usuário [sn_wsd_core_workplace_profile], um script de correção é executado e considera automaticamente o local de trabalho mais recente adicionado ao perfil como o local de trabalho primário. Para definir o local primário de um perfil do local de trabalho, consulte Definir o local primário de um perfil do local de trabalho.

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando há vários locais aos quais o perfil do local de trabalho do usuário é atribuído, você pode especificar o local do local de trabalho primário. O local do local de trabalho primário é considerado o local principal. As seguintes áreas são afetadas quando você define um local de trabalho primário:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Quando um funcionário gera uma solicitação de serviço no local de trabalho, dependendo do usuário para o qual a solicitação está sendo usada, os campos são preenchidos automaticamente. No caso em que um local é necessário no formulário, a aplicação o preenche automaticamente com o local primário especificado.
- Quando um funcionário pesquisa espaços próximos ao local do usuário para fazer uma reserva, o local primário é considerado.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Núcleo do local de trabalho** > **Administração** > **Perfis de local de trabalho**.
2. Selecione o campo **Ativo** do perfil do local de trabalho que você deseja modificar.
   Por exemplo, selecione **verdadeiro** na coluna **Ativo** para abrir o registro.
3. No formulário, role para baixo até a lista relacionada Atribuição de local do perfil do local de trabalho.
4. Defina o local primário.
   - Para adicionar um novo local e defini-lo como primário, faça o seguinte:
     a. Selecione **Novo**.
     b. Adicione o local. Consulte Mapear espaços designados para perfis de usuário.
     c. Certifique-se de que o campo **É primário** esteja selecionado.
   - Para definir um local existente como primário, faça o seguinte:
     a. Vá para o campo **É primário** do local de trabalho.
     b. Defina o campo como **verdadeiro**.
5. Selecione **Atualizar**.

### Resultado

O local do local de trabalho primário está definido. O campo **Local do local de trabalho primário** é atualizado com o local.

#### Atribua a função de usuário do local de trabalho aos funcionários

Defina regras em Workplace Core para atribuir a função de usuário do local de trabalho aos funcionários e aplique as condições de acordo.

### Antes de Iniciar

Certifique-se de que os perfis de usuário de todos os seus funcionários tenham os detalhes necessários. Você pode revisar os perfis de usuário do funcionário navegando até **Administração de usuários** > **Usuários**.

Função necessária: admin ou sn_wsd_core.admin

### Procedimento

1. Navegar até **Workplace Safety Management** > **Administração**.
2. Selecione **Regras de atribuição de função do cliente**.
3. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Formulário Regra da função do cliente do local de trabalho

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome exclusivo para esta regra de atribuição. |
| Função | Este valor é gerado automaticamente com a função do usuário do local de trabalho (sn_wsd_core.workplace_user). |
| Ativo | Opção para indicar se esta regra de atribuição está ativa. |
| Condição | Opção para adicionar condições de filtro que um perfil de usuário deve corresponder. Para adicionar uma condição, selecione **Adicionar condição de filtro**. Para adicionar uma cláusula OR, selecione **Adicionar cláusula "OR"**. |
| Tabela | Tabela na qual as condições devem ser criadas. O campo é selecionado automaticamente como sys_user. |

4. Selecione **Enviar**.

## Resultado

As funções de usuário do local de trabalho são atribuídas. Se um registro for criado ou atualizado nesta tabela, um processo de atribuição de função será acionado em segundo plano.

### Como configurar turnos para seu local de trabalho

Configure turnos para sua organização na aplicação Workplace Core para que você possa planejar e gerenciar seu local de trabalho com eficiência, atribuindo funcionários e espaços a essas programações.

### Definir turnos para o seu local de trabalho

Defina turnos em Workplace Core com programações específicas para que você possa designar áreas ou locais de trabalho e atribuir funcionários para cada turno.

## Antes de Iniciar

- Como fornecer os dados do seu local de trabalho.
- Certifique-se de ter as seguintes informações:
  - Programações de turno apropriadas
  - Dados dos funcionários que trabalhariam no escritório neste turno
  - Dados dos locais de trabalho a serem disponibilizados para este turno

**Importante:**
Começando com Workplace Core (sn_wsd_core) versão 2.1, todas as atualizações e novos recursos estão disponíveis somente no Portal de serviços do Workplace. Os serviços de local de trabalho fornecidos por ServiceNow® são removidos do Portal de serviços em Workplace Core (sn_wsd_core) começando com a versão 2.1. Para configurar o catálogo de serviços do Workplace no Portal de serviços, consulte Configurar um catálogo no Portal de serviços .

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os gerentes do local de trabalho podem reservar posteriormente locais de trabalho para os funcionários de acordo com os turnos atribuídos a eles.

Se sua organização não organiza o trabalho em turnos, você pode usar a programação de turno geral que está disponível com o aplicativo por padrão.

Você também pode acessar o formulário de turno navegando até **Workplace Safety Management** > **Gestão de turnos** > **Criar novo**.

### Procedimento

1. Navegar até **Portal de serviços do local de trabalho** > **Página inicial do Portal de serviços do local de trabalho**.

   **Nota:**
   Você também pode gerar uma solicitação do Central do funcionário. Na página inicial, navegue até **Local de trabalho** > **Procurar todos os locais de trabalho** e selecione o serviço de local de trabalho.

2. Abra a categoria **Segurança do site**.

   a. Selecione **Catálogo**.

   b. Selecione **Procurar por categorias**.

   c. No Catálogo de serviços do local de trabalho, selecione **Segurança do site**.

      **Nota:**
      Se houver vários catálogos configurados no portal, vá para a lista Catálogos e selecione **Services Catalog do local de trabalho** > **Segurança do local**.

3. Selecione **Adicionar um turno**.
4. No formulário, preencha os campos.

**Formulário de turno**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome do turno, por exemplo, Turno da manhã. |
| Programação | Programação para o turno.<br><br>Para uma programação de turno geral, selecione **Turno geral**.<br><br>Para obter mais informações sobre como criar uma programação de turno, consulte Definir uma programação . |
| Proprietário | Proprietário do turno que monitora as atividades durante este turno. |
| Estado | Status do turno. Escolha um dos seguintes valores: |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | ○ **Rascunho**: indica que os detalhes do turno estão incompletos.<br>○ **Pronto**: indica que o turno está pronto para atribuições.<br>○ **Cancelado**: indica que o turno foi cancelado. |
| Início | Data a partir da qual este turno está ativo. |
| Fim | Data até a qual o turno está ativo. |
| Região | Região do local de trabalho. |
| Site | Localização do campus do escritório. |
| Campus | Nome do campus onde o edifício de escritórios está presente. |
| Edifício | Nome do edifício no qual o andar do escritório está localizado. |
| Piso | Nome ou número do andar onde a área está localizada. |
| Área | Área que está ativa para operação e uso durante este turno. |
| Usuários | Funcionários atribuídos a este turno.<br>Este campo aparece somente em Portal de serviços do Workplace. |
| Locais | Locais de trabalho disponíveis para reserva durante este turno.<br>Este campo aparece somente em Portal de serviços do Workplace. |

**Nota:**

- Se este turno for aplicável a todos os edifícios de escritórios do seu campus, você poderá deixar os campos **Prédio**, **Andar**e **Área** em branco. O turno e sua programação serão aplicados automaticamente a todos os registros de edifícios, andares e áreas associadas a este campus.
- Quando um funcionário solicita uma reserva com turnos, somente os turnos que estão ativos nas datas que o funcionário selecionou são exibidos no formulário de reserva.

5. Selecione **Enviar**.
6. Se você acessou o formulário de Turno de Portal de serviços do Workplace, na página de verificação, poderá definir outro turno ou exibir todos os turnos existentes.

**Resultado**
O turno é adicionado à lista de todos os turnos que você pode exibir navegando até **Workplace Safety Management** > **Gestão de turnos** > **Todos**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se você quiser excluir um turno, execute as seguintes ações:

- Navegar até **Workplace Safety Management** > **Gestão de turnos** > **Todos** e selecione o turno que você deseja excluir.
- No formulário, clique em**Excluir**.
- Na janela de confirmação, clique em **Excluir**.

O turno é excluído.

### O que Fazer Depois

Se você criou o turno usando Portal de serviços do Workplace, poderá criar reservas de local de trabalho diretamente.

Você pode configurar outras informações, como funcionários, locais de trabalho e tarefas de manutenção associadas a este turno posteriormente.

- Atribua mais funcionários a um turno.
- Associe mais locais de trabalho a um turno.
- Associe tarefas a um turno.

#### Atribuir funcionários a um turno

Associe funcionários a um turno em Workplace Core para que eles operem no escritório somente nos turnos aos quais foram atribuídos. Os gerentes do local de trabalho podem reservar posteriormente espaços para esses funcionários de acordo com os turnos atribuídos.

### Antes de Iniciar

- Definir turnos para o seu local de trabalho.
- Certifique-se de ter os dados dos funcionários que trabalharão no escritório neste turno.

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_manager

### Procedimento

1. Navegar até **Workplace Safety Management** > **Gestão de turnos** > **Todos**.
2. Abra um turno ao qual você deseja adicionar funcionários.
3. Na lista relacionada Usuários, selecione **Editar**.
4. Adicione todos os funcionários que devem trabalhar no escritório neste turno.
5. Selecione **Salvar**.

### Resultado

Um e-mail pré-configurado com os detalhes do turno é enviado a todos os funcionários atribuídos a este turno.

### O que Fazer Depois

Associar áreas e espaços a um turno.

#### Associar áreas e espaços a um turno

Associe áreas de trabalho e espaços a um turno em Workplace Core para que eles fiquem disponíveis somente para esse turno. Os gerentes do local de trabalho podem reservar posteriormente esses locais de trabalho para os funcionários que operam nesse turno.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar

- Definir turnos para o seu local de trabalho.
- Certifique-se de ter os dados dos locais de trabalho a serem disponibilizados para este turno.
- Certifique-se de que a propriedade do sistema glide.ui.list.allow_extended_fields esteja definida como **verdadeiro** para que os critérios de filtro sejam exibidos corretamente ao adicionar áreas ou espaços.

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_manager

### Procedimento

1. Navegar até **Workplace Safety Management** > **Gestão de turnos** > **Todos**.
2. Abra um turno ao qual você deseja adicionar funcionários.
3. Na lista relacionada Locais, selecione **Editar**.
4. Adicione todas as áreas e espaços a serem disponibilizados para este turno.
5. Selecione **Salvar**.

### O que Fazer Depois

Criar reservas de local de trabalho para um funcionário.

## Como gerenciar seus turnos no local de trabalho

Revise os turnos do local de trabalho que você possui em Workplace Core e atualize os detalhes do turno, se necessário. Você também pode monitorar as reservas e solicitações feitas para os espaços associados a esses turnos.

## Atualizar detalhes dos turnos que você possui

Revise e modifique os detalhes dos turnos do local de trabalho que você possui em Workplace Core. Você pode modificar os detalhes gerais do turno e adicionar ou remover funcionários ou locais de trabalho associados ao turno.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_shift_owner

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Workplace Safety Management** > **Gestão de turnos**.
2. Selecione **Pertence a mim**.
3. Abra o turno para o qual você deseja exibir os detalhes.
4. **Opcional:** Modifique os detalhes do turno.

   a. Edite os detalhes no formulário de turno.

**Formulário de turno**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome do turno. |
| Programação | Programação para o turno. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | (Optional) Para uma programação de turno geral, selecione **Turno geral**. |
| Proprietário | Proprietário do turno que monitora as atividades durante este turno.<br>(Optional) Se você selecionar um usuário diferente, perderá o acesso a este turno. |
| Estado | Status do turno. Escolha um dos seguintes valores:<br>▪ **Rascunho**: indica que os detalhes do turno estão incompletos.<br>▪ **Pronto**: indica que o turno está pronto para atribuições.<br>▪ **Cancelado**: indica que o turno foi cancelado. |
| Região | Região do local de trabalho. |
| Site | Localização do campus do escritório. |
| Campus | Nome do campus onde o edifício de escritórios está presente. |
| Edifício | Nome do edifício no qual o andar do escritório está localizado. |
| Piso | Nome ou número do andar onde a área está localizada. |
| Área | Área que está ativa para operação e uso durante este turno. |

**Nota:**
Se este turno for aplicável a todos os edifícios de escritórios do seu campus, você poderá deixar os campos **Prédio**, **Andar**e **Área** em branco. O turno e sua programação serão aplicados automaticamente a todos os registros de edifícios, andares e áreas associadas a este campus.

**b.** Selecione **Atualizar**.

5. **Opcional:** Modifique a lista de funcionários atribuídos a este turno.
   **a.** Na lista relacionada Usuários, selecione **Editar**.
   **b.** Adicione ou remova usuários.
6. **Opcional:** Modifique a lista de espaços associados a este turno.
   **a.** Na lista relacionada Locais, selecione **Editar**.
   **b.** Adicione ou remova áreas e espaços.

### Revise as reservas do local de trabalho para os turnos que você possui

Revise as reservas do local de trabalho e as solicitações de reserva feitas para os turnos que você possui em Workplace Core. Você pode identificar solicitações pendentes e trabalhar com o gerente do local de trabalho para resolvê-las.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_shift_owner

### Procedimento

1. Navegue até as solicitações de reserva de funcionários ou reservas do local de trabalho pelo gerente do local de trabalho.
2. Revise todas as reservas solicitadas ou feitas para o seu turno.
3. **Opcional:** Abra um registro de reserva para exibir seus detalhes.

   (Optional) Se você quiser fazer mudanças na reserva, como atribuir outro espaço ao funcionário ou mudar a data da reserva, entre em contato com o gerente do local de trabalho para solicitar essas mudanças.
4. **Opcional:** Se você estiver exibindo solicitações de funcionários, anote todas as solicitações no estado **Pendente** para que você possa trabalhar com o gerente do local de trabalho para resolvê-las.

#### Gerenciamento de reservas de local de trabalho para funcionários

Reserve áreas ou espaços disponíveis para seus funcionários e analise as solicitações de reserva pendentes dos funcionários em Workplace Core para garantir medidas de distanciamento físico quando eles retornarem ao local de trabalho. Depois de fazer reservas, os funcionários são notificados sobre os locais aos quais eles têm acesso. O Workplace Service Delivery também oferece opções de reserva de local de trabalho mais avançadas na aplicação Workplace Reservation Management.

## Criação de reservas de local de trabalho para funcionários

**Reservando áreas de local de trabalho**

Como gerente do local de trabalho, você pode fazer reservas para funcionários de áreas nos andares dos edifícios de escritórios. Quando os funcionários retornam ao escritório, eles podem trabalhar em qualquer um dos espaços da área reservada. O número de reservas de funcionários que você pode fazer para uma área do seu local de trabalho depende da capacidade definida para essa área. Se o campo **Capacidade** de uma área estiver definido como **0** ou deixado em branco, as reservas não poderão ser feitas para essa área.

**Criando uma única reserva de espaço**

Usando os turnos que você definiu, você pode criar uma reserva de espaço para um funcionário para um único dia ou vários dias.

**Criação de reservas de espaço em massa**

Você pode gerar em uma ação reservas para vários funcionários atribuídos a um turno para um intervalo de datas específico. Por exemplo, você pode usar este recurso para criar reservas para funcionários de um departamento específico que seriam atribuídos ao mesmo turno.

**Registros de reserva secundários para reservas de espaço do funcionário**

Quando você reserva um local de trabalho para um funcionário, a reserva gera registros de reserva secundários para cada dia útil aplicável do período especificado. Os dias aplicáveis são determinados pela programação do turno que você selecionou para esta reserva. A reserva que você criou inicialmente atua como o registro de reserva primário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se uma reserva secundária entrar em conflito com uma reserva existente para qualquer dia no período especificado, a reserva secundária não será criada para esse dia. Você pode criar manualmente uma reserva para um local de trabalho diferente para esse dia.

Por exemplo, digamos que você criou uma reserva para o local de trabalho 2CN1612 para Mark Andrews no turno da tarde de 01-06-2020 a 10-06-2020. Oito registros de reserva secundários para Mark Andrews para o local de trabalho 2CN1612 seriam criados para cada dia útil entre 01-06-2020 e 10-06-2020. No entanto, se houver uma reserva para 2CN1612 em 08/06/2020 para outra funcionária Jane Doe, a reserva secundária para Mark Andrews em 08/06/2020 não será criada. Você pode criar manualmente uma reserva para Mark Andrews para um local de trabalho diferente para 08-06-2020.

Se você atualizar os detalhes de uma reserva primária posteriormente, todas as reservas secundárias, exceto aquelas com datas no passado, serão atualizadas de acordo.

## Como trabalhar com solicitações de reserva de espaço de funcionários

Depois que um funcionário solicita um local de trabalho para um determinado intervalo de datas e o gerente aprova a solicitação, o aplicativo verifica a disponibilidade do espaço solicitado. Se o local de trabalho estiver indisponível para um ou todos os dias do período especificado, a solicitação será movida para o estado Pendente. Como gerente do local de trabalho, você pode revisar essas solicitações de reserva pendentes e alocar um local de trabalho diferente para o funcionário concluir a solicitação.

### Definir a capacidade das áreas do local de trabalho

Defina a capacidade das áreas do seu local de trabalho em Workplace Core para habilitar reservas para a área. A capacidade garante um limite para as reservas de local de trabalho para essas áreas para que você possa garantir as diretrizes de segurança.

#### Antes de Iniciar

- Adicione os dados do seu local de trabalho.
- Verifique se você tem os detalhes da capacidade máxima das áreas do seu local de trabalho.

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_manager

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Workplace Safety Management** > **Administração do espaço** > **Áreas**.
2. Abra uma área à qual você deseja adicionar a capacidade.
3. No formulário Área, insira um valor para o campo **Capacidade**.
   Por exemplo, se esta área puder acomodar apenas 8 pessoas com segurança de acordo com as diretrizes de distanciamento físico, defina o valor como 8.
4. Selecione **Atualizar**.

### Criar reservas de local de trabalho para um funcionário

Crie reservas de local de trabalho para um funcionário na aplicação Workplace Core usando os turnos e as programações de turno que você definiu.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar

- Definir turnos para o seu local de trabalho.
- Atribuir funcionários a um turno.
- Associar áreas e espaços a um turno.
- Definir a capacidade das áreas do local de trabalho
- Certifique-se de ter os dados que mostram o mapeamento de funcionários para os locais de trabalho em seu local de trabalho.

**Importante:**
Começando com Workplace Core (sn_wsd_core) versão 2.1, todas as atualizações e novos recursos estão disponíveis somente no Portal de serviços do Workplace. Os serviços de local de trabalho fornecidos por ServiceNow® são removidos do Portal de serviços em Workplace Core (sn_wsd_core) começando com a versão 2.1. Para configurar o catálogo de serviços do Workplace no Portal de serviços, consulte Configurar um catálogo no Portal de serviços .

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_manager

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Reserve um local de trabalho para um funcionário de acordo com o turno atribuído por um único dia ou vários dias.

Você também pode acessar o formulário de reserva navegando até **Workplace Safety Management** > **Reservas de espaço** > **Criar novo**.

### Procedimento

1. Navegar até **Portal de serviços do local de trabalho** > **Página inicial do Portal de serviços do local de trabalho**.

   **Nota:**
   Você também pode gerar uma solicitação do Central do funcionário. Na página inicial, navegue até **Local de trabalho** > **Procurar todos os locais de trabalho** e selecione o serviço de local de trabalho.

2. Abra a categoria **Segurança do site**.

   a. Selecione **Catálogo**.

   b. Selecione **Procurar por categorias**.

   c. No Catálogo de serviços do local de trabalho, selecione **Segurança do site**.

      **Nota:**
      Se houver vários catálogos configurados no portal, vá para a lista Catálogos e selecione **Services Catalog do local de trabalho** > **Segurança do local**.

3. Selecione **Reservar um espaço**.
4. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Formulário de reserva

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Turno | Turno para o qual esta reserva está sendo feita. |
| Local | Área ou espaço para o qual esta reserva está sendo feita. |
| Solicitado para | Funcionário para o qual esta reserva está sendo feita. |
| Data de início | Data e hora a partir das quais a reserva está ativa. |
| Data de término | Data e hora até as quais a reserva permanecerá ativa. |

5. Selecione **Enviar**.
6. Se você acessou o formulário de reserva de Portal de serviços do Workplace, na página de verificação, poderá criar outra reserva ou exibir todas as reservas existentes.

## Resultado

- Se você reservou um espaço, os registros de reserva secundários serão gerados para cada ocorrência aplicável do período especificado.
- Um e-mail pré-configurado com os detalhes da reserva é enviado ao proprietário do turno e ao funcionário para quem você reservou o local de trabalho.
- A reserva é adicionada à lista de todas as reservas que você pode exibir navegando até **Workplace Safety Management** > **Reservas de espaço** > **Todas as reservas**.

### Criar reservas de local de trabalho para vários funcionários

Gere automaticamente reservas de local de trabalho em massa para todos os funcionários atribuídos a um turno em um ou vários dias.

## Antes de Iniciar

- Definir turnos para o seu local de trabalho.
- Atribuir funcionários a um turno.
- Associar áreas e espaços a um turno.
- Certifique-se de que o número de locais associados ao turno seja maior do que o número de funcionários atribuídos ao turno.

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_manager

## Procedimento

1. Navegar até **Workplace Safety Management** > **Gestão de turnos** > **Todos**.
2. Abra um turno para o qual você deseja gerar as reservas em massa.
3. Selecione **Gerar reserva em massa**.
4. Selecione um intervalo de datas nos campos Data de **início e Data** de **término**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se você quiser criar a reserva em massa para um único dia, poderá definir as datas de início e término para o mesmo dia. Caso contrário, defina um intervalo de datas.

5. Selecione **OK**.

### Resultado

As reservas para os funcionários deste turno são criadas para os locais associados ao turno para as datas fornecidas. Você pode exibir essas reservas navegando até **Workplace Safety Management** > **Reservas de espaço** > **Todas as reservas**.

## Analisar solicitações de reserva de espaço pendentes

Revise as solicitações de reserva de local de trabalho pendentes dos funcionários em Workplace Core e atribua locais de trabalho disponíveis para concluir essas solicitações.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_manager

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Workplace Safety Management** > **Solicitações do lugar de trabalho** > **Pendente**.
2. Abra uma solicitação pendente que você deseja atender.
3. Abra o registro de reserva relacionado, que é a reserva primária:
   a. Selecione o ícone de informações ( de informações) ao lado do campo **Reserva**.
   b. Selecione **Abrir registro** para a solicitação desejada.
4. No formulário de reserva, revise os detalhes da reserva, como o local de trabalho que está sendo solicitado, as datas de início e término e o número de reservas confirmadas para esse período.
   A partir desses detalhes, você pode revisar o número de dias, com suas datas, que não têm uma reserva para o funcionário para o local solicitado.
5. Se alguma data não tiver uma reserva para o local solicitado, ajuste a solicitação pendente para atribuir um local de trabalho para todas as datas desejadas ausentes.
   - Altere o local do local de trabalho na reserva primária para um local de trabalho disponível para todas as datas, o que também atualizará o local para todas as futuras reservas secundárias aplicáveis.
     a. Selecione um local diferente no campo **Local do local** de trabalho.
     b. Selecione **Atualizar**.
   - Crie uma reserva secundária para um novo local de trabalho para este funcionário em datas específicas que não tenham uma reserva.
     a. Na lista relacionada Reservas, selecione **Novo**.
     b. Selecione as datas de **início** e **término** nos campos Início e Término.
     c. Selecione um local no campo **Local do local** de trabalho.

        A lista de espaços exibe os locais disponíveis para as datas solicitadas.

     d. Selecione **Enviar**.
6. Depois que todos os dias sem reserva forem resolvidos, atualize o status da tarefa pendente do local de trabalho para **Encerrado concluído**.
7. **Opcional:** Repita este processo para todas as solicitações pendentes do local de trabalho que você deseja resolver.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Resultado

Depois que o status da solicitação do local de trabalho for atualizado para **Encerrado concluído**, as informações da reserva serão preenchidas no campo **Anotações** da solicitação do local de trabalho.

#### Configuração e acompanhamento de chegadas no local de trabalho

Os gerentes do local de trabalho podem definir intervalos de chegada em Workplace Core para diferentes locais em seu local de trabalho com capacidades definidas para facilitar a entrada escalonada de funcionários no escritório. Os funcionários podem escolher entre os slots de chegada definidos.

Os gerentes do local de trabalho podem definir horários de chegada e capacidade para diferentes locais, como portas de entrada e saída, elevador, academia e refeitório do seu local de trabalho. Os funcionários podem programar sua chegada nesses locais para um intervalo de tempo disponível.

Por exemplo, digamos que você defina horários de chegada para o refeitório às 12h, 13h, 14h e 15h e defina uma capacidade de 15 para cada slot. Um máximo de 15 funcionários pode programar a chegada ao refeitório para cada um desses horários em qualquer dia.

Ao definir intervalos de chegada para o seu local de trabalho, você pode facilitar as ações dos funcionários, como entrada e saída do escritório, uso do elevador, retirada do almoço, uso da academia e assim por diante, sem que os funcionários tenham que esperar em longas filas ou causar grandes reuniões em qualquer um dos os locais.

**Importante:**
A partir da Workplace Core versão 2.3, os fusos horários são introduzidos na aplicação. Todas as programações de chegada que foram criadas na Workplace Core versão 2.2 e anteriores são desativadas após a atualização.

#### Definir horários de chegada ao local de trabalho para os funcionários

Defina horários de slot de chegada em Workplace Core para diferentes locais em seu local de trabalho e indique a capacidade de cada slot. Estabelecer horários de chegada permite a entrada escalonada segura de funcionários nesses locais.

### Antes de Iniciar

- Adicione os dados do seu local de trabalho.
- Certifique-se de ter os dados dos horários de chegada dos locais do seu local de trabalho.
- Certifique-se de que o fuso horário esteja definido como o fuso horário do edifício usado para a chegada.

**Importante:**
A partir da Workplace Core versão 2.3, os fusos horários são introduzidos na aplicação. Todas as programações de chegada que foram criadas na Workplace Core versão 2.2 e anteriores são desativadas após a atualização. Os clientes existentes e novos clientes devem executar as seguintes ações em programações de chegada existentes para defini-las como ativas:

1. Defina o fuso horário do edifício onde você está criando ou atualizando a programação de chegada.

**Nota:**
Se você estiver criando ou atualizando a programação de chegada para um piso, área ou espaço, selecione o edifício onde ele está localizado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Ir para **Workplace Safety Management** > **Administração do espaço**.

b. Selecione **Edifícios**, **Pisos**, **Áreas**ou **Espaços** com base em onde você está programando um slot de chegada.

c. Selecione o edifício, andar, área ou espaço para o qual você deseja definir o fuso horário.

d. Defina o fuso horário do edifício.

- Se você selecionou um edifício, defina o fuso horário no campo **Fuso horário**.
- Se você selecionou um andar, uma área ou o espaço, no formulário, selecione o ícone de visualização (ícone de de trabalho ) que está ao lado do campo **Edifício**.
  - Na caixa de diálogo, selecione **Abrir registro**.
  - No formulário Edifícios, defina o fuso horário no campo **Fuso horário**.

e. Selecione **Atualizar**.

> **Nota:**
> Todas as programações de chegada ativas que foram criadas neste edifício e em andares, áreas ou espaços associados serão desativadas. Todas as solicitações de chegada futuras relacionadas a esta programação serão canceladas.

f. Selecione **Ok** no aviso que aparece.

2. Altere o fuso horário da sua sessão para o fuso horário do edifício.

> **Nota:**
> Certifique-se de que a função sn_wsd_core.workplace_manager esteja incluída na propriedade **glide.timezone_changer.roles**. Se não estiver incluído, peça ao administrador do sistema para incluir a função para que você possa mudar seu fuso horário.

a. Selecione o ícone de configurações (ícone ) no cabeçalho da sua instância.

b. Defina o campo **Fuso horário** como o fuso horário do prédio em que você está criando ou atualizando a programação de chegada.

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_manager

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

### Procedimento

1. Navegar até **Workplace Safety Management** > **Cronograma de chegada no local de trabalho**.
2. Selecione **Criar programações de chegada**.
3. No formulário, preencha os campos.

**Formulário de programação de chegada**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Localização do local de trabalho | Selecione um edifício, andar, área ou espaço para programar os horários de chegada. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Horário programado de chegada | Tempo (em horas, minutos e segundos) em que as chegadas dos funcionários podem começar neste local,<br><br>por exemplo, 12 30 00. |
| Ativo | Opção para indicar se este horário de programação está ativo.<br><br>Se marcado como ativo, este horário programado aparecerá todos os dias na lista de intervalos de tempo disponíveis. |
| Capacidade | Número máximo de funcionários que podem programar a chegada a este local neste intervalo de tempo. |

4. Selecione **Enviar**.

### Resultado

Uma programação de chegada é criada para este local de trabalho para o tempo e a capacidade indicados. Você pode exibir as programações de chegada navegando até **Workplace Safety Management** > **Cronograma de chegada no local de trabalho** > **Cronogramas de chegada**.

## Atualizar horários de chegada no local de trabalho

Defina os fusos horários do edifício, altere a capacidade de uma programação de chegada e defina a programação como ativa ou inativa.

### Antes de Iniciar

- Adicione os dados do seu local de trabalho.
- Certifique-se de ter os dados para as programações de chegada dos locais de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Certifique-se de que o fuso horário esteja definido como o fuso horário do edifício usado para a chegada.

**Importante:**
A partir da Workplace Core versão 2.3, os fusos horários são introduzidos na aplicação. Todas as programações de chegada que foram criadas na Workplace Core versão 2.2 e anteriores são desativadas após a atualização. Os clientes existentes e novos clientes devem executar as seguintes ações em programações de chegada existentes para defini-las como ativas:

1. Defina o fuso horário do edifício onde você está criando ou atualizando a programação de chegada.

   **Nota:**
   Se você estiver criando ou atualizando a programação de chegada para um piso, área ou espaço, selecione o edifício onde ele está localizado.

   a. Se você estiver atualizando a programação de chegada, faça o seguinte:
      i. Selecione o ícone de informações do local do local de ) que está ao lado do campo **Local do local** de trabalho.
      ii. Na caixa de diálogo, selecione **Abrir registro**.
      iii. Se o valor do **local** do local de trabalho for um andar, uma área ou um espaço, selecione o ícone de informações do local do local de ) que está ao lado do campo **Edifício**.
   b. No formulário Edifícios, defina o fuso horário no campo **Fuso horário**.
   c. Selecione **Atualizar**.

      **Nota:**
      Todas as programações de chegada ativas que foram criadas neste edifício e em andares, áreas ou espaços associados serão desativadas. Todas as solicitações de chegada futuras relacionadas a esta programação serão canceladas.

   d. Selecione **Ok** no aviso que aparece.
2. Altere o fuso horário da sua sessão para o fuso horário do edifício.

   **Nota:**
   Certifique-se de que a função sn_wsd_core.workplace_manager esteja incluída na propriedade **glide.timezone_changer.roles**. Se não estiver incluído, peça ao administrador do sistema para incluir a função para que você possa mudar seu fuso horário.

   a. Selecione o ícone de configurações (ícone ) no cabeçalho da sua instância.
   b. Defina o campo **Fuso horário** como o fuso horário do prédio em que você está criando ou atualizando a programação de chegada.

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_manager

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Workplace Safety Management** > **Cronograma de chegada no local de trabalho**.
2. Selecione **Programações de chegada**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Selecione a programação de chegada que você deseja atualizar.

> **Nota:**
> Você não pode atualizar os campos **Local do local** de trabalho ou **Hora** da programação de chegada de uma programação de chegada se houver solicitações de chegada associadas a ela. Você deve criar uma nova programação de chegada para o local do **local de trabalho** alterado ou para os campos de **horário de programação de chegada**.

4. Para ativar a programação, selecione a opção **Ativo**.
5. Para mudar a capacidade, edite o campo **Capacidade**.
6. Selecione **Atualizar**.

### Resultado
A programação de chegada é atualizada.

#### Aprovar solicitações de reserva do local de trabalho do funcionário

Revise as solicitações de reserva de espaço e área do funcionário em Workplace Core e aprove ou rejeite-as.

### Antes de Iniciar
Para aprovar ou rejeitar uma solicitação de local de trabalho usando seu dispositivo móvel, você deve ter o Now® Mobile app.

> **Importante:**
> Começando com Workplace Core (sn_wsd_core) versão 2.1, todas as atualizações e novos recursos estão disponíveis somente no Portal de serviços do Workplace. Os serviços de local de trabalho fornecidos por ServiceNow® são removidos do Portal de serviços em Workplace Core (sn_wsd_core) começando com a versão 2.1. Para configurar o catálogo de serviços do Workplace no Portal de serviços, consulte Configurar um catálogo no Portal de serviços .

Função necessária: approver_user

### Procedimento

1. Navegue até uma tarefa de aprovação de reserva.
2. **Opcional:** Revise os detalhes da solicitação.
3. Aprove ou rejeite a solicitação selecionando **Aprovar** ou **Rejeitar**.

#### Gerenciamento de tarefas do local de trabalho

Usando tarefas do local de trabalho em Workplace Core, os gerentes do local de trabalho podem monitorar as atividades do local de trabalho que são criadas e programadas no local de trabalho para cada turno. Eles também podem programar tarefas de manutenção planejadas ou sob demanda e gerar relatórios para rastrear o andamento dessas atividades.

## Criação de tarefa do local de trabalho

Você pode criar tarefas do local de trabalho na aplicação Workplace Core para várias situações.

**Tarefas de pré-limpeza e pós-limpeza criadas automaticamente**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os gerentes do local de trabalho podem criar turnos e associar funcionários e espaços ao turno. Depois que os espaços são atribuídos a um turno e o estado do turno é definido como Pronto, o sistema cria automaticamente tarefas de pré-limpeza e pós-limpeza para esse turno. Essas tarefas são geradas usando os respectivos modelos disponíveis com a aplicação.

**Nota:**
Se um turno não tiver um espaço associado a ele, as tarefas de pré-limpeza e pós-limpeza não serão geradas automaticamente para ele.

**Tarefas planejadas**

Tarefas para atividades planejadas recorrentes que são independentes de turnos.

**Tarefas ad hoc**

Tarefas ad hoc quando a limpeza sob demanda é necessária.

## Atribuição de tarefa

As atribuições de tarefas dependem do tipo de tarefa:

- As tarefas de pré-limpeza e pós-limpeza são atribuídas automaticamente com base em seus modelos.
- As tarefas planejadas são atribuídas automaticamente com base na definição de tarefa planejada usada para gerar essas tarefas.
- Tarefas ad hoc podem ser atribuídas manualmente pelos gerentes do local de trabalho ao criar essas tarefas.

## Assinatura de conclusão

Para auditoria e conformidade das atividades do local de trabalho, os gerentes do local de trabalho podem assinar eletronicamente as tarefas concluídas do local de trabalho. Esta ação gera um PDF do formulário assinado e o anexa à tarefa.

### Configurar um modelo de tarefa do local de trabalho

Configure modelos em Workplace Core que podem ser usados para criar tarefas do local de trabalho. Você pode modificar modelos de tarefa de local de trabalho predefinidos ou criar seus próprios modelos e associá-los a tarefas de local de trabalho.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_core.admin ou sn_wsd_core.workplace_manager

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os modelos simplificam o processo de criação de tarefas em Workplace Core preenchendo os campos automaticamente. Os seguintes modelos predefinidos estão disponíveis com a aplicação:

- Pré-limpeza
- Pós-limpeza

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Workplace Safety Management** > **Tarefas do local de trabalho** > **Modelos de tarefa do local de trabalho**.
2. Crie um novo modelo ou modifique um modelo existente.
   - Se você estiver criando um novo modelo, selecione **Novo**.
   - Se você estiver modificando um modelo existente, abra o modelo desejado.

   Para obter informações sobre os campos de formulário de modelo, consulte Criar um modelo .
3. Selecione a tabela **Tarefa do local de trabalho [sn_wsd_core_workplace_task]** no campo **Tabela**.
4. **Opcional:** Aplique o modelo ao tipo de tarefa do local de trabalho necessário.
   a. Na seção **Modelo**, selecione o campo **Tipo de tarefa do local de trabalho** na coluna à esquerda.
   b. Selecione o tipo de tarefa necessário na coluna à direita.
5. Selecione **Enviar**.
6. Adicione uma check-list ao modelo.
   Para obter as etapas sobre como adicionar uma check-list, consulte Criar uma check-list de tarefas no local de trabalho.
7. Selecione **Atualizar**.

## Criar uma check-list de tarefas no local de trabalho

Você pode criar uma check-list exclusiva para cada modelo de tarefa do local de trabalho em Workplace Core. Você também pode criar rapidamente uma check-list a partir de um modelo de check-list existente.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_core.admin ou sn_wsd_core.workplace_manager

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Verifique se você tem o seguinte:

- Um modelo de tarefa de local de trabalho já criado na aplicação, se você estiver adicionando uma check-list para um modelo de tarefa de local de trabalho.
- Uma tarefa do local de trabalho já criada na aplicação, se você estiver adicionando uma check-list para uma tarefa do local de trabalho.

Você também pode criar check-lists para registros de tarefas individuais do local de trabalho.

### Procedimento

1. Crie uma check-list a ser incluída em todas as tarefas usando o mesmo modelo ou adicione uma check-list a uma tarefa específica.
2. Na seção **Check** -list, selecione a seta para baixo ( -list ) ao lado do formatador **Check** -list.
3. Adicione uma check-list.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se você estiver criando uma nova check-list, selecione **Criar nova**.
- Se você estiver usando um modelo de check-list existente, selecione **Criar a partir do modelo** e selecione um modelo.

4. Adicione um item da check-list.
   a. Selecione o ícone Adicionar item ( ícone ) e insira o texto para o item da check-list.
   b. Pressione a tecla Enter para adicionar o item da check-list.
   Adicione quantos itens de check-list adicionais desejar.
5. **Opcional:** Exclua itens indesejados da check-list selecionando o ícone de de item ).
6. **Opcional:** Altere a ordem dos itens da check-list selecionando o ícone de ) e arrastando o item para uma posição diferente na lista.
7. Selecione **Atualizar**.

### Resultado

- Se você criou a check-list para um modelo de tarefa do local de trabalho, qualquer tarefa criada usando esse modelo de local de trabalho também conterá essa check-list.
- Se você criou a check-list em um formulário de tarefa do local de trabalho, a check-list fará parte somente dessa tarefa.

### O que Fazer Depois

Você pode salvar a check-list como modelo para facilitar a reutilização, se necessário.

## Salvar uma check-list de tarefa do local de trabalho como modelo

Você pode salvar uma check-list de tarefa do local de trabalho Workplace Core como modelo para facilitar a reutilização. Um modelo economiza tempo adicionando itens de check-list automaticamente em um registro em que você o usa.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_core.admin ou sn_wsd_core.workplace_manager

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao adicionar uma check-list de modelo a um registro, você pode adicionar, editar ou remover itens da check-list no registro sem afetar o modelo.

### Procedimento

1. Navegue até o registro que contém uma check-list que você criou.
   Para saber como acessar o registro, consulte Criar uma check-list de tarefas no local de trabalho.
2. Na seção **Check** -list, selecione a seta para baixo ( -list ) ao lado do formatador de check- **list**.
3. Selecione **Salvar como modelo**.
4. Insira um nome para o modelo de check-list.
5. Na lista **Grupo de usuários**, selecione um grupo para limitar quem pode usar o modelo de check-list.

   Somente membros do grupo selecionado e o usuário que criou a check-list podem usar a check-list como modelo. Deixar este campo em branco impede que qualquer pessoa, exceto o criador do modelo, use o modelo de check-list.
6. Selecione **Salvar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Configurar um modelo de assinatura de tarefa do local de trabalho

Configure um modelo de assinatura que você deseja disponibilizar para assinar as Workplace Core tarefas de local de trabalho concluídas. Você pode configurar o modelo de assinatura padrão disponível com a aplicação ou criar um novo modelo.

## Antes de Iniciar

Função exigida: sn_wsd_core.admin

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando um gerente de local de trabalho assina uma tarefa concluída, um documento PDF de assinatura eletrônica é gerado usando um modelo de assinatura e anexado à tarefa. Para obter informações sobre como assinar uma tarefa no local de trabalho, consulte Assinar uma tarefa de local de trabalho concluída.

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Workplace Safety Management** > **Administração** > **Modelos de Assinatura HTML**.
2. Selecione **Novo** ou abra um modelo de assinatura existente para editá-lo.
   A aplicação fornece um modelo padrão chamado **Modelo de assinatura de tarefa**.
3. No formulário, preencha ou modifique os campos.

**Formulário de modelo de assinatura HTML**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Texto de confirmação | Texto que explica o significado da assinatura.<br><br>Por exemplo, "Reconheço que estas informações são verdadeiras". |
| Nome | Nome do modelo de assinatura. |
| Ativo | Opção para disponibilizar o modelo para uso. Um modelo deve estar ativo para ser usado. |
| Domínio | Domínio atribuído ao modelo. Selecione **Global** para permitir que qualquer usuário que possa acessar modelos exiba e aplique este modelo. |
| Tabela | Tabela associada ao modelo. A tabela selecionada determina as variáveis disponíveis no campo **Selecionar variáveis**. |
| Corpo | Espaço reservado para texto HTML e variáveis. As variáveis são resolvidas quando o PDF é gerado. |
| Selecionar variáveis | Lista de variáveis que podem ser usadas no corpo do modelo. As variáveis extraem informações da tabela selecionada para personalizar o modelo. |

4. Personalize o corpo do modelo de assinatura no campo **Corpo**.
   a. Insira e formate o texto para projetar o corpo do modelo.

      Use as ferramentas de formatação para aplicar opções de formatação, como negrito, itálico, sublinhado ou estilo de fonte.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**b.** Insira variáveis posicionando o cursor no local desejado e selecionando a variável em **Campos**.

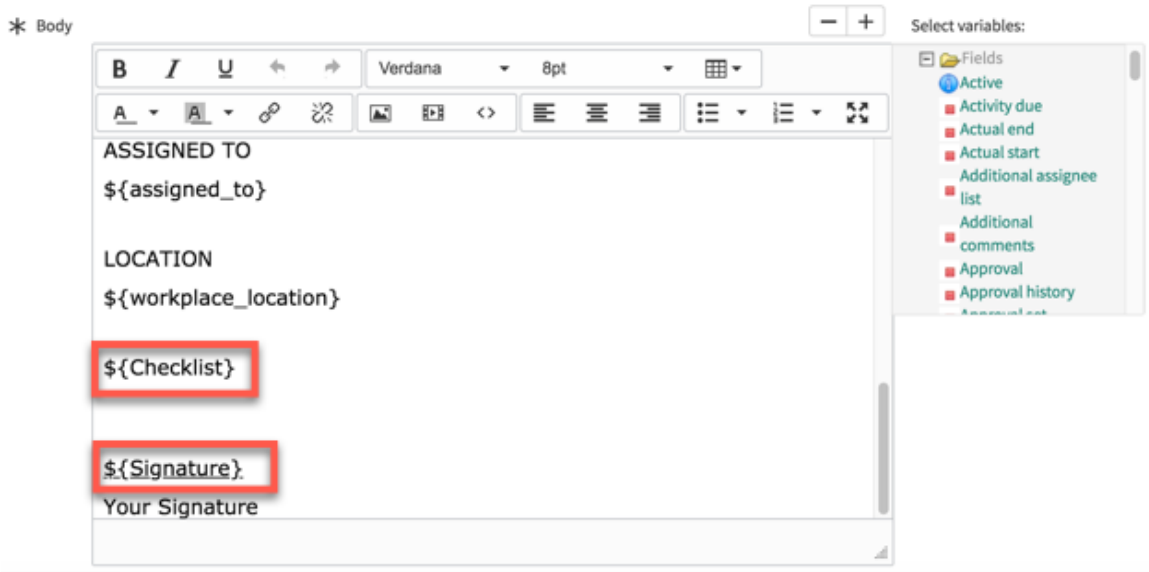
Por exemplo, para indicar qual local limpar, você pode inserir o texto `Limpeza concluída para o Local do local de trabalho:` e, após um espaço, selecionar **Local do local** de trabalho em **Selecionar variáveis**. A variável no texto do campo **Corpo** seria exibida da seguinte forma:

```
Cleaning finished for the Workplace location: ${workplace_location}
```

A variável é substituída pelo local real quando o PDF é gerado.

**5.** No local desejado no campo **Corpo**, insira as seguintes variáveis:

- `${Checklist}`: adiciona a variável da check-list.
- `${Signature}`: adiciona a variável de assinatura.




No documento PDF assinado, a assinatura e a check-list são incorporadas no mesmo local em que você inseriu essas variáveis no corpo do modelo.

**6.** Selecione **Enviar**.

**7. Opcional:** Revise a aparência do documento PDF representando um gerente do local de trabalho e assinando uma tarefa encerrada.

### Criar definições de tarefa planejada

Crie definições de tarefa planejada em Workplace Core para ajudar os gerentes do local de trabalho a gerar facilmente tarefas que são frequentemente repetidas e independentes de turnos, como limpar máquinas de venda automática de café ou limpar pisos. Você pode especificar rapidamente os detalhes da tarefa e a frequência com que a tarefa deve ser realizada.

#### Antes de Iniciar

**Importante:**
Começando com Workplace Core (sn_wsd_core) versão 2.1, todas as atualizações e novos recursos estão disponíveis somente no Portal de serviços do Workplace. Os serviços de local de trabalho fornecidos por ServiceNow® são removidos do Portal de serviços em Workplace Core (sn_wsd_core) começando com a versão 2.1. Para configurar o catálogo de serviços do Workplace no Portal de serviços, consulte Configurar um catálogo no Portal de serviços .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função necessária: sn_wsd_core.admin ou sn_wsd_core.workplace_manager

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você também pode acessar o formulário de definição de tarefa planejada navegando até **Workplace Safety Management** > **Tarefas do local de trabalho** > **Definições de tarefas planejadas** e selecionando **Novo**.

### Procedimento

1. Navegar até **Portal de serviços de local de trabalho** > **Página inicial do portal de serviços do local de trabalho**.

   **Nota:**
   Você também pode gerar uma solicitação do Central do funcionário. Na página inicial, navegue até **Local de trabalho** > **Procurar todos os locais de trabalho** e selecione o serviço de local de trabalho.

2. Abra a categoria **Segurança do site**.

   a. Selecione **Catálogo**.

   b. Selecione **Procurar por categorias**.

   c. No Catálogo de serviços do local de trabalho, selecione **Segurança do site**.

   **Nota:**
   Se houver vários catálogos configurados no portal, vá para a lista Catálogos e selecione **Services Catalog do local de trabalho** > **Segurança do local**.

3. Selecione **Adicionar definição de tarefa planejada**.
4. No formulário, preencha os campos.

**Formulário de definição de tarefa planejada**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome da definição de tarefa planejada.<br><br>Por exemplo, "Limpar salas de conferência" para a atividade de limpeza de salas de conferência. |
| Programação | Programação de trabalho a ser usada para tarefas planejadas. |
| Modelo de tarefa do local de trabalho | Modelo usado para as tarefas planejadas geradas.<br><br>A seleção de um modelo preenche automaticamente determinados campos, como **Atribuído a**, **Descrição resumida**e **Tipo de tarefa do local de trabalho** nas tarefas geradas. Para obter informações sobre modelos de tarefa de local de trabalho, consulte Configurar um modelo de tarefa do local de trabalho. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tempo de processamento (horas) | Quantidade de tempo que deve levar para concluir uma tarefa planejada. |
| Hora de término planejada | Data e hora em que a tarefa deve ser concluída. |
| Horário de início planejado | Data e hora em que a tarefa deve ser iniciada. |

5. Selecione **Enviar**.
6. Se você acessou o formulário de Portal de serviços do Workplace, na página de verificação, poderá criar outra definição de tarefa planejada ou gerar tarefas planejadas a partir desta definição imediatamente.

**Nota:**
Você também pode usar esta definição para gerar tarefas planejadas posteriormente. Consulte as instruções no tópico Gerar tarefas planejadas.

### Resultado

- A definição de tarefa planejada é adicionada à lista de todas as definições de tarefa planejada que você pode exibir navegando até **Workplace Safety Management** > **Tarefas do local de trabalho** > **Definições de tarefas planejadas**.
- Se você criou tarefas planejadas a partir desta definição, elas serão adicionadas à lista de todas as tarefas planejadas. Você pode exibir essas tarefas navegando até **Workplace Safety Management** > **Tarefas do local de trabalho** > **Tarefas planejadas**.

## Gerar tarefas planejadas do local de trabalho

Usando definições de tarefa planejada em Workplace Core para criar tarefas planejadas independentes de turnos para atividades recorrentes. Por exemplo, você pode gerar tarefas para um número selecionado de dias para limpar todos os andares e edifícios à meia-noite todos os dias.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_core.admin ou sn_wsd_core.workplace_manager

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você também pode criar uma tarefa planejada individual usando a opção **Adicionar uma tarefa** no Portal de serviços do Workplace. Nesse caso, no entanto, em vez de várias tarefas planejadas para todas as datas entre Hora de **inícioplanejada e Hora de término planejada** na definição de tarefa planejada selecionada, apenas uma tarefa planejada é criada.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Workplace Safety Management** > **Tarefas do local de trabalho** > **Definições de tarefas planejadas**.
2. Na lista, abra a definição de tarefa planejada.
   Você também pode gerar tarefas planejadas imediatamente ao criar uma nova definição de tarefa planejada.
3. Selecione os valores de Hora de **inícioplanejada e Hora de término planejada** com base nos dias e na hora em que você precisa que essas tarefas sejam realizadas.
4. Selecione **Gerar agora**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Resultado

- Com base na hora de início planejada e na hora de término planejada, as tarefas planejadas são criadas para todas as ocorrências da programação e aparecem na lista relacionada **Tarefas do local** de trabalho.
- A **hora de início esperada** em cada tarefa planejada gerada é calculada automaticamente a partir da hora de término planejada e dos valores de tempo de processamento nas respectivas tarefas da seguinte forma:

  `Hora de início planejada = Hora de término planejada – Tempo de processamento`

Você pode exibir todas as tarefas planejadas navegando até **Workplace Safety Management** > **Tarefas do local de trabalho** > **Tarefas planejadas**.

## Criar uma tarefa ad hoc no local de trabalho

Crie uma tarefa ad hoc em Workplace Core para atividades não planejadas. Por exemplo, se você perceber que algo não está limpo em uma área ou quiser que a área seja limpa novamente, você pode criar uma tarefa ad hoc no local de trabalho para fazer a limpeza imediatamente.

### Antes de Iniciar

**Importante:**
Começando com Workplace Core (sn_wsd_core) versão 2.1, todas as atualizações e novos recursos estão disponíveis somente no Portal de serviços do Workplace. Os serviços de local de trabalho fornecidos por ServiceNow® são removidos do Portal de serviços em Workplace Core (sn_wsd_core) começando com a versão 2.1. Para configurar o catálogo de serviços do Workplace no Portal de serviços, consulte Configurar um catálogo no Portal de serviços .

Função necessária: sn_wsd_core.admin ou sn_wsd_core.workplace_manager

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você também pode acessar o formulário de tarefa do local de trabalho navegando até **Workplace Safety Management** > **Tarefas do local de trabalho** > **Criar novo**.

### Procedimento

1. Navegar até **Portal de serviços de local de trabalho** > **Página inicial do portal de serviços do local de trabalho**.

   **Nota:**
   Você também pode gerar uma solicitação do Central do funcionário. Na página inicial, navegue até **Local de trabalho** > **Procurar todos os locais de trabalho** e selecione o serviço de local de trabalho.

2. Abra a categoria **Segurança do site**.

   a. Selecione **Catálogo**.

   b. Selecione **Procurar por categorias**.

   c. No Catálogo de serviços do local de trabalho, selecione **Segurança do site**.

   **Nota:**
   Se houver vários catálogos configurados no portal, vá para a lista Catálogos e selecione **Services Catalog do local de trabalho** > **Segurança do local**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Selecione **Adicionar uma tarefa**.
4. No formulário, preencha os campos.

**Formulário de tarefa do local de trabalho**

| Campo | | Descrição |
|---|---|---|
| Tipo de tarefa do local de trabalho | | Tipo de tarefa do local de trabalho. Selecione **Tarefa ad-hoc**. |
| Localização do local de trabalho | | Local do local de trabalho onde a tarefa deve ser realizada. |
| Modelo de assinatura | | Modelo de assinatura de tarefa a ser usado para assinar esta tarefa quando ela for concluída.<br>Para obter mais informações, consulte Assinar uma tarefa de local de trabalho concluída. |
| Estado | | Estado da tarefa. |
| Grupo de atribuição | | Grupo de usuários atribuído à tarefa. |
| Atribuído a | | Usuário atribuído à tarefa. |
| Fornecedor | | Fornecedor cujos funcionários devem executar a tarefa. |
| Descrição resumida | | Breve descrição da tarefa ad hoc. |

5. Selecione **Enviar**.
6. Se você acessou o formulário de Portal de serviços do Workplace, na página de verificação, poderá criar outra tarefa ou exibir este registro de tarefa em uma lista.
7. Adicione uma check-list à tarefa para rastrear as ações necessárias para concluí-la.
   Para adicionar a check-list, abra a tarefa navegando até **Workplace Safety Management** > **Tarefas do local de trabalho** > **Todos**. Para obter mais informações, consulte Criar uma check-list de tarefas no local de trabalho.

## Resultado

A tarefa ad hoc é adicionada à lista de todas as tarefas que você pode exibir navegando até **Workplace Safety Management** > **Tarefas do local de trabalho** > **Todos**.

### Assinar uma tarefa de local de trabalho concluída

Como gerente do local de trabalho de um espaço, assine as tarefas do local de trabalho Workplace Core para atividades concluídas e encerradas. Assinar uma tarefa gera um documento PDF para a atividade do local de trabalho, o que é útil para procedimentos de conformidade.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Workplace Safety Management** > **Tarefas do local de trabalho** > **Encerrado**.
2. Na lista, selecione para abrir a tarefa do local de trabalho que você deseja assinar.
3. No campo **Modelo** de assinatura, revise o modelo de assinatura selecionado para a tarefa.
   Para obter mais informações, consulte Configurar um modelo de assinatura de tarefa do local de trabalho.
4. Selecione **Assinar tarefa**.

   **Nota:**
   O botão **Assinar tarefa** aparece somente depois que você seleciona um modelo no campo **Assinar modelo**.

5. No formulário de **tarefa** de assinatura, assine o formulário de uma das seguintes maneiras:
   - Na guia **Assinatura de tipo**, insira seu nome no campo **Nome completo**.
   - Na guia **Desenhar assinatura**, desenhe sua assinatura usando o mouse.
6. Selecione **Aceitar e concluir**.

### Resultado
Um documento PDF do formulário assinado é gerado com base no modelo de assinatura associado à tarefa e é anexado à tarefa.

## Aplicar a regra de arquivamento

Aplique a política de arquivamento para Workplace Core para arquivar registros de tabela antigos.

### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A política de arquivamento arquiva registros de tabela antigos para melhorar o desempenho e restringir o crescimento do tamanho da tabela.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Arquivamento do Sistema** > **Regras de Arquivamento**.
2. Filtre as regras de arquivamento Workplace Core.
   As seguintes regras de arquivamento Workplace Core são exibidas:
   - WSD: arquivar tarefas antigas do local de trabalho: arquiva tarefas antigas do local de trabalho Workplace Core.
   - WSD: arquivar reservas antigas: arquiva os registros de reserva principais antigos.
   - WSD: arquivar registros de local bloqueado: arquiva registros de local bloqueados antigos.
3. Selecione qualquer um dos registros de arquivamento listados na etapa 3 para editá-los.
   Por exemplo: selecione **WSD: arquivar tarefas antigas do local** de trabalho para abri-lo no modo de edição.

   Tabela de tarefas primárias do local de trabalho, sn_wsd_core_workplace_task em Workplace Core registros que têm mais de um ano são arquivados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Selecione a opção **Ativo** para ativar a política de arquivamento para uma regra de arquivamento selecionada.
5. Aplique as condições de filtro necessárias.
6. Selecione **Recalcular estimativa** para ver os registros qualificados para arquivamento.
7. Selecione o link relacionado **Executar arquivamento agora** para executar a regra de arquivamento.

**Nota:**
As tabelas secundárias nas seguintes aplicações também são arquivadas quando esta política de arquivamento é executada:

- Workplace Case Management: Componentes instalados com Workplace Case Management
- Workplace Reservation Management: Componentes instalados com Workplace Reservation Management
- Workplace Calendar Synchronization: Componentes instalados com Workplace Calendar Synchronization
- Workplace Move Management: Componentes instalados com Workplace Move Management

### Gestão de conhecimento do local de trabalho

Como administrador do local de trabalho, você pode criar artigos da base de conhecimento para os funcionários. Nos artigos, forneça informações aos seus funcionários sobre serviços no local de trabalho, como atualizações do local de trabalho, autoajuda, solução de problemas e outros.

Com a aplicação Workplace Service Delivery, você pode criar artigos da base de conhecimento e exibi-los como páginas wiki ou páginas HTML. O Workplace Service Delivery Gestão de conhecimento é o mesmo que Now Platform Gestão de conhecimento. Para obter mais informações, consulte Configuring Knowledge Management .

Você pode executar as seguintes ações em um artigo da base de conhecimento:

- Publique o artigo para disponibilizá-lo aos funcionários.
- Atualize o artigo a qualquer momento, se necessário.
- Desative o artigo se ele não for mais necessário.
- Republique um artigo desativado, se necessário.
- Exclua um artigo.

Um artigo da base de conhecimento passa pelo seguinte fluxo de trabalho quando é criado:

- Rascunho
- Revisar
- Publicado
- Descontinuação pendente
- Desativado

Você pode adicionar anexos e permitir que os funcionários exibam os anexos individualmente. Se um artigo da base de conhecimento for relevante apenas por um curto período, você poderá especificar uma data de término para o artigo da base de conhecimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode exibir e atualizar os artigos da base de conhecimento a qualquer momento. Você pode exibir artigos publicados, artigos não publicados e artigos desativados separadamente. Você também pode republicar um artigo sempre que necessário.

O Workplace Service Delivery fornece os seguintes artigos da base de conhecimento no Portal de serviços do Workplace por padrão.

- Serviços de refeitório
- Política de estacionamento para visitantes

### Criar um artigo da base de conhecimento do local de trabalho

Forneça informações aos funcionários por meio de artigos da base de conhecimento. Crie artigos da base de conhecimento com informações sobre atualizações do local de trabalho, autoajuda, etapas de solução de problemas e outros.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_core.admin ou sn_wsd_core.kb_writer

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Crie um artigo da base de conhecimento para notificar ou fornecer aos funcionários informações importantes que eles precisam saber. Depois de criar um artigo da base de conhecimento, publique o artigo para disponibilizá-lo aos funcionários.

Você pode executar as seguintes ações em um artigo da base de conhecimento:

- Publique o artigo para disponibilizá-lo aos funcionários.
- Atualize o artigo a qualquer momento, se necessário.
- Desative o artigo se ele não for mais necessário.
- Republique um artigo desativado, se necessário.
- Exclua um artigo.

Um artigo da base de conhecimento passa pelo seguinte fluxo de trabalho quando é criado:

- Rascunho
- Revisar
- Publicado
- Descontinuação pendente
- Desativado

#### Procedimento

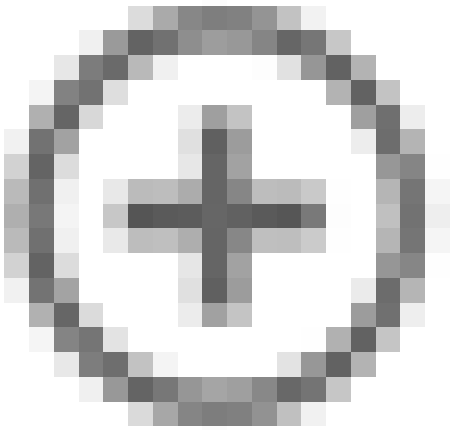
1. Navegar até **Todos** > **Workplace Safety Management** > **Gestão de conhecimento** > **Criar novo artigo**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

**Formulário de conhecimento**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Base de conhecimento | Nome da base de conhecimento. Selecione a base de conhecimento de **serviços de local** de trabalho. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Categoria | Categoria relevante para o artigo da base de conhecimento. Selecione uma categoria existente ou selecione o ícone adicionar categoria  ( ) para adicionar uma nova categoria.<br>Você também pode selecionar ou adicionar uma subcategoria. |
| Válido até | Data até a qual o artigo da base de conhecimento é válido. A data é definida automaticamente como 2100-01-01. |
| Tipo de artigo | Tipo de artigo que você deseja criar. Estas são as opções:<br>○ Selecione **Wiki** para criar uma página wiki.<br>○ Selecione **HTML** para criar uma página da Web em HTML. |
| Fluxo de trabalho | Este campo é definido automaticamente como **Rascunho**. Dependendo do andamento, o fluxo de trabalho do artigo da base de conhecimento muda para os seguintes estados:<br>○ Revisar<br>○ Publicado<br>○ Descontinuação pendente<br>○ Desativado |
| Link de anexo | Opção para fornecer um anexo para o artigo da base de conhecimento. |
| Exibir anexos | Opção para exibir os anexos individualmente. |
| Descrição resumida | Descrição resumida do artigo da base de conhecimento. A descrição resumida é exibida como o título do artigo. |
| Corpo do artigo | Informações exibidas no artigo da base de conhecimento. Use as opções de formatação para mudar o estilo do conteúdo. Este campo aparecerá |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | somente se **HTML** for selecionado no campo **Tipo de artigo**. |
| Wiki | Informações exibidas no artigo da base de conhecimento como um wiki. Selecione a opção **Wikitexto** para visualizar o texto. Este campo aparecerá se **Wiki** for selecionado no campo **Tipo de artigo**. |

4. **Opcional:** Para pesquisar artigos existentes em busca de conteúdo duplicado, selecione **Pesquisar duplicados**.
5. Selecione **Enviar**.

### Resultado
O artigo da base de conhecimento é criado.

### O que Fazer Depois
Publique o artigo da base de conhecimento. Para obter mais informações, consulte Publicar um artigo da base de conhecimento do local de trabalho.

#### Publicar um artigo da base de conhecimento do local de trabalho

Depois de criar um artigo da base de conhecimento, publique o artigo no portal de serviços do local de trabalho para disponibilizá-lo para os funcionários.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_core.admin ou sn_wsd_core.kb_writer

Antes de publicar, crie um artigo da base de conhecimento. Para obter mais informações, consulte Criar um artigo da base de conhecimento do local de trabalho.

### Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Workplace Safety Management** > **Gestão de conhecimento** > **Artigos não publicados**.
2. Selecione o artigo da base de conhecimento que você deseja publicar.
3. No formulário de conhecimento, selecione **Publicar**.

### Resultado
O artigo da base de conhecimento é publicado para exibição pelos funcionários.
Para obter mais informações sobre como exibir o artigo da base de conhecimento publicado, consulte Exibir artigos da base de conhecimento do local de trabalho.

Para obter mais informações sobre como editar o artigo da base de conhecimento, consulte Modificar um artigo da base de conhecimento do local de trabalho.

#### Exibir artigos da base de conhecimento do local de trabalho

Exiba atualizações relacionadas ao local de trabalho, processos e outras informações nos artigos da base de conhecimento que sua equipe criou. Classifique os artigos que você considera úteis.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Portal de serviços do Workplace** > **Página inicial do Portal de serviços do local de trabalho**.
2. Abra a página da base de conhecimento.
   - Selecione a guia **Conhecimento**.
   - Selecione a opção **Base de conhecimento**.
3. Na lista Categorias da base de conhecimento, selecione a categoria do artigo da base de conhecimento.
4. **Opcional:** Se você não tiver certeza sobre a categoria, pesquise o artigo.
5. Na lista de artigos da base de conhecimento publicados, selecione o artigo que você deseja exibir.
6. **Opcional:** Realize qualquer uma das ações a seguir.
   - **Classifique o artigo** em 5.
   - Se você achou o artigo útil, selecione **Sim**. Caso contrário, selecione **Não**.
   - Deixe um comentário sobre o artigo e selecione **Enviar**. Você também pode anexar arquivos.

## Modificar um artigo da base de conhecimento do local de trabalho

Atualize um artigo da base de conhecimento a qualquer momento. Desativar um artigo publicado ou republicar um artigo desativado.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_core.admin ou sn_wsd_core.kb_writer

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode executar as seguintes ações em um artigo da base de conhecimento:

- Publique o artigo para disponibilizá-lo aos funcionários.
- Atualize o artigo a qualquer momento, se necessário.
- Desative o artigo se ele não for mais necessário.
- Republique um artigo desativado, se necessário.
- Exclua um artigo.

Um artigo da base de conhecimento passa pelo seguinte fluxo de trabalho quando é criado:

- Rascunho
- Revisar
- Publicado
- Descontinuação pendente
- Desativado

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Workplace Safety Management** > **Gestão de conhecimento**.
2. Selecione **Todos os artigos**.
   Você também pode selecionar qualquer uma das opções a seguir para encontrar seu artigo da base de conhecimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Artigos publicados**
- **Artigos não publicados**
- **Artigos descontinuados**

3. Selecione o artigo da base de conhecimento que você deseja modificar.
4. Edite os campos que você deseja mudar e selecione **Atualizar**.
5. Para descontinuar, republicar ou excluir o artigo da base de conhecimento, selecione uma das opções a seguir no canto superior direito ou no final do formulário.

## Resultado

O artigo da base de conhecimento é modificado com as mudanças.

### Gestão de código QR

Gere e imprima códigos QR para espaços e salas. Os funcionários podem usar esses códigos para realizar ações relacionadas à reserva no Aplicativo Now Mobile.

Como gerente do local de trabalho, a aplicação permite que você execute as seguintes ações:

- Crie e gere códigos QR para um único espaço ou salas.
- Aplique filtros de condição para gerar um código QR somente para determinados tipos de espaços ou salas.
- Imprima os códigos QR e especifique um nome de arquivo para os códigos. Você também pode configurar o layout do código QR e visualizar antes de imprimir.
- Configure, gerencie e exclua os códigos QR gerados na aplicação.

Como funcionário, use o Aplicativo Now Mobile para digitalizar o código QR e exibir a reserva feita no espaço ou na sala. Após a verificação, você pode executar as seguintes ações na aplicação Workplace Service Delivery for mobile no Aplicativo Now Mobile:

- Faça check-in ou check-out da reserva.
- Atualize a reserva.
- Cancele a reserva.

### Gerar e imprimir código QR para um espaço ou sala

Gere e imprima um código QR para um único espaço ou sala ou para vários espaços ou salas. Os funcionários podem digitalizar o código QR para exibir os detalhes da reserva usando o Aplicativo Now Mobile.

## Antes de Iniciar

Habilitar vinculação universal móvel

Função necessária: sn_wsd_core.admin ou sn_wsd_core.workplace_manager

## Procedimento

1. Navegar até **Workplace Core** > **Gestão de código QR** > **Criar códigos QR**.
   Se necessário, outras opções de navegação possíveis incluem o seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Navegar até **Workplace Core** > **Gestão de código QR** > **Gerenciar códigos QR** e clique em **Novo**.
- Navegar até **Workplace Core** > **Administração** > **Configuração de tipo de espaço**.

  Selecione um tipo de espaço para o qual você deseja gerar e imprimir o código QR e clique em **Criar códigos QR**.
- Para salas, navegue até **Workplace Core** > **Administração do espaço** > **Salas**.

  Selecione uma sala e clique em **Criar código QR**.
- Para espaços, navegue até **Workplace Core** > **Administração do espaço** > **Espaços**.

  Selecione um espaço e clique em **Criar código QR**.

**2.** No formulário, preencha os campos.

**Gerar formulário QR**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Número | Número do código QR. |
| Tabela | Tabela para a qual você deseja adicionar um código QR. Por padrão, a tabela é definida como **Espaço [sn_wsd_core_space]**. |
| Estado | Status da geração do código QR. |
| Descrição resumida | Descrição do código QR. |
| Condições | Filtrar condições com base nas quais o código QR deve ser gerado.<br>○ Para adicionar uma condição, selecione**Adicionar condição de filtro**.<br>○ Para adicionar uma condição OR, selecione **Adicionar cláusula "OR"**. |

**3.** Clique em **Enviar**.

**4.** Para imprimir o código QR, clique em **Imprimir códigos QR**.

**5.** Na caixa de diálogo Imprimir códigos QR, faça o seguinte:

**a.** Especifique um nome de arquivo para o código QR impresso no campo **Inserir nome de arquivo**.
Todos os códigos QR dos espaços selecionados estão em um único arquivo PDF com o nome de arquivo especificado.

**b.** Exiba o número de códigos QR a serem impressos no campo **Contagem**.

**c.** Selecione o layout do código QR no campo **Layout do rótulo**.

**d.** Visualize a impressão do código QR.

**e.** Clique **em Imprimir**.
A geração de código QR é executada em segundo plano.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Resultado
Os códigos QR são gerados. Os códigos QR são impressos em um único arquivo PDF com o nome de arquivo especificado. Você receberá uma notificação por e-mail após a conclusão da geração do código QR com os detalhes do código QR.

### O que Fazer Depois
Depois que a geração do código QR for concluída, vá para **Gerenciar códigos QR** para exibir o arquivo gerado. Para obter mais informações, consulte Gerenciar códigos QR.

Clique em **download** para baixar o arquivo PDF.

## Gerenciar códigos QR

Exiba, atualize ou imprima os códigos QR já gerados na aplicação. Antes de imprimir, você pode alterar as condições dos códigos QR já gerados, se necessário.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_core.admin ou sn_wsd_core.workplace_manager

### Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Workplace Core** > **Gestão de código QR** > **Gerenciar códigos QR**.
2. **Opcional:** Para gerar um novo código QR, clique em **Novo**.
   Para obter mais informações, consulte Gerar e imprimir código QR para um espaço ou sala.
3. Selecione o código QR que você deseja exibir ou atualizar.
4. **Opcional:** Realize uma das seguintes ações com o código QR:
   - Para atualizar o código QR, altere qualquer campo e clique em **Atualizar**.
   - Para imprimir o código QR gerado, clique em **Imprimir códigos QR**e em **Download** para baixar o arquivo.

     **Nota:**
     O código QR impresso é gerado com o mesmo nome de arquivo. O último arquivo PDF gerado é substituído pelo arquivo mais recente.

   - Para excluir o código QR, clique em **Excluir**.

## Migração de local

Você pode criar uma hierarquia de como os dados de local da tabela [ ServiceNow® Location [cmn_location] devem ser migrados para a tabela Local do local de trabalho [sn_wsd_core_workplace_location] de Workplace Service Delivery

Usando o processo de configuração de migração de local, você pode especificar como migrar os dados de local que você já criou na tabela [ ServiceNow® Locais para a tabela Workplace Service Delivery Local de trabalho para começar a usá-los em aplicações Workplace Service Delivery.

Você pode executar as seguintes ações ao criar um registro de migração de local:

- Configure os registros de migração de local definindo um local primário e um local secundário de acordo com os quais os locais criados na tabela Locais [cmn_location] devem ser migrados para a tabela Local do local de trabalho [sn_wsd_core_workplace_location].
- Especifique as condições do filtro. A condição do filtro filtra os locais da tabela Locais [cmn_location] com base nos tipos de local.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode definir uma configuração de hierarquia de local como opcional, dependendo da infraestrutura do piso. Por exemplo, para a hierarquia Piso > Área > Sala/Espaço, é possível definir o registro de configuração de migração do local de Área > Sala como uma hierarquia opcional, pois pode ou não haver um piso com uma área e eles podem ser apenas espaços ou salas em um andar diretamente.

Quando você define uma configuração como opcional, os registros que não correspondem a essa configuração são correspondidos com a próxima hierarquia. Por exemplo, se houver locais que não correspondam à hierarquia Área > Sala, eles serão correspondidos à próxima hierarquia, que é Piso > Sala. Se houver Salas que não estejam atribuídas a nenhuma Área, elas serão correspondidas diretamente aos Pisos porque a Área é opcional.

### Configurar hierarquia de migração de local

Crie uma hierarquia de como os dados de local da tabela [ ServiceNow® Location [cmn_location] devem ser migrados para a tabela Local do local de trabalho [sn_wsd_core_workplace_location] de Workplace Service Delivery.

**Antes de Iniciar**
Função exigida: sn_wsd_core.admin

**Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa**
A seguinte hierarquia de local é seguida em todas as aplicações Workplace Service Delivery. As configurações de migração de local para essas hierarquias também estão disponíveis por padrão:

**Nota:**
Os registros de configuração de migração de local das seguintes hierarquias de local estão inativos por padrão.

**Workplace Service Delivery hierarquia de local**

| Primário | Secundário(a) |
|---|---|
| Nenhum | Região |
| Região | Site |
| Site | Campus |
| Campus | Edifício |
| Edifício | Piso |
| Piso | Área |
| Área | Sala |
| Área | Espaço |

Para obter mais informações sobre a configuração e as condições de migração de local, consulte Migração de local.

Depois de criar as configurações de migração do local, você deve executar a migração separadamente. Para executar a migração após a configuração de migração de local, consulte Migrar locais da tabela Local para a tabela Locais do local de trabalho.

**Nota:**
Você não pode migrar locais se eles não forem iguais à hierarquia de migração do local Workplace Service Delivery, que é Região > Local > Campus > Edifício > Andar > Área > (Sala > Espaço) ou (Espaço > Sala).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Workplace Core** > **Administração** > **Configuração de migração de local**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

**Formulário de Configuração de migração de local**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tabela primária | Tabela de localização do local de trabalho primário. O **local** de trabalho é considerado como a tabela de local de trabalho secundário. O local primário é gerado automaticamente depois que você seleciona o local do **Workplace**. |
| Tabela de localização do local de trabalho | Tabela de local de trabalho secundário. Este local é definido como o local secundário na configuração de hierarquia. |
| É uma hierarquia opcional | Opção para definir esta configuração de migração de local como opcional. Por exemplo, se houver locais que não correspondam à hierarquia Área > Sala, eles serão correspondidos à próxima hierarquia, que é Piso > Sala. Se houver Salas que não estejam atribuídas a nenhuma Área, elas serão correspondidas diretamente aos Pisos porque a Área é opcional. |
| Aplicação | Aplicação da configuração de migração de local. Certifique-se de que o **Workplace Safety Management** esteja selecionado. Esse campo é definido automaticamente. |
| Ativo | Opção para ativar a configuração de migração de local. |
| Domínio | Domínio da configuração de migração do local. Esse campo é definido automaticamente. |
| Condição de local | Condições com base nas quais os locais devem ser filtrados para migração. Os locais são filtrados com base no tipo de local da migração. |

4. Clique em **Enviar**.

### Resultado

O registro de configuração de migração de local é adicionado. Os locais que correspondem às condições especificadas são filtrados.

### O que Fazer Depois

Migrar locais da tabela Local para a tabela Locais do local de trabalho.

#### Migrar locais da tabela Local para a tabela Locais do local de trabalho

Depois de configurar os registros de migração de local, execute a ação de migração para migrar os locais da tabela [ ServiceNow® Location [cmn_location] para a tabela Workplace Location [sn_wsd_core_workplace_location] em Workplace Service Delivery.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar
Certifique-se do seguinte:

- As configurações de migração do local estão ativas. Para obter mais informações, consulte Configurar hierarquia de migração de local.
- A configuração de migração do local do campus para níveis inferiores deve estar sempre na ordem Campus > Edifício > Andar > Área > Sala/Espaço. Você também pode ter uma hierarquia opcional para uma configuração de migração de local.

Se você quiser mudar o tipo de local de um local criado na tabela Local [cmn_location], consulte Definir o tipo de local na tabela Local.

Função exigida: sn_wsd_core.admin

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Workplace Core** > **Administração** > **Configuração de migração de local**.
2. Na página Configurações de migração de local, selecione as configurações de migração de local que você deseja migrar.

   **Nota:**
   Certifique-se de que as configurações de migração do local estejam ativas.

3. Clique **em Migrar locais**.
4. Na caixa de diálogo de confirmação, clique em **OK**.

### Resultado
O processo de migração de local é executado em segundo plano.

## Definir o tipo de local na tabela Local

Defina o tipo de local de um local criando uma substituição de dicionário da tabela.

### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando você cria um local na aplicação Workplace Core, esse local é adicionado automaticamente à tabela ServiceNow® Location [cmn_location]. O tipo de local desse local é definido com base nas substituições do dicionário. As substituições de dicionário são configuradas para todas as tabelas de local, como Site, Região, Campus, Edifício, Andar, Área e Sala, exceto para a tabela Espaço. Para definir o tipo de local da tabela de espaço, você pode adicionar uma opção no tipo de local e usá-la na substituição do dicionário de tipo de local da tabela de espaço.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Tabelas**.
2. Selecione a tabela **Local [cmn_location]**.
3. Na lista relacionada Colunas, selecione **Tipo de local**.
4. No formulário de entrada de dicionário do tipo de local, role para baixo até a lista relacionada Substituições de dicionário.
5. Selecione a Substituição de entrada do dicionário que você deseja exibir ou editar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Edite a substituição alterando o **Valor padrão**.

   O tipo de local dos locais criados em Workplace Core é definido de acordo com o valor padrão especificado. Por exemplo, se você tiver alterado o valor padrão da Substituição de entrada do dicionário de região para Zona, os novos locais criados como Região serão definidos com o Tipo de local como Zona.

7. **Opcional:** Se não houver nenhum valor padrão adequado ao tipo de local, adicione um valor padrão.

   a. No formulário de entrada de dicionário do tipo de local, selecione a lista relacionada Opções.

   b. Clique em **Nova**.

   c. Especifique os detalhes da opção.
      A opção é adicionada. A opção é exibida ao especificar um valor padrão.

**Resultado**
O tipo de local é definido para a tabela de local selecionada.

### Exibir análises de uso de serviço do local de trabalho com Análise da experiência do usuário

O ServiceNow® Análise da experiência do usuário fornece análises qualitativas sobre como os serviços fornecidos pelas aplicações Workplace Service Delivery são usados pelos gerentes, funcionários e outros usuários do local de trabalho.

## Análise do usuário

A aplicação Análise da experiência do usuário fornece dados sobre como um funcionário usa os vários serviços e outras ações que você fornece a ele no Portal de serviços do Workplace. Você pode entender como um funcionário experimenta e usa esses serviços, como seu comportamento e sua jornada no portal. Você pode obter informações sobre o desempenho do aplicativo exibindo uma análise em tempo real por meio da visualização de dados.

Você pode registrar os eventos e obter a análise habilitando a configuração relacionada à análise no nível Portal de serviços do Workplace, no nível de serviço do local de trabalho e em qualquer lugar em Workplace Core.

Para obter mais informações sobre Análise da experiência do usuário, consulte Usage Insights old landing page .

## Propriedades do sistema

ServiceNow®, por padrão, fornece um conjunto de propriedades com Análise da experiência do usuário que são comuns a todas as aplicações usando as quais você pode especificar como deseja habilitar a análise. Como administrador, você pode habilitar ou desabilitar a análise de portais específicos, usuários específicos ou no nível da instância. Para obter informações detalhadas sobre as propriedades do sistema relacionadas à análise da experiência do usuário, consulte Usage Insights related properties .

## Configurações

A aplicação Análise da experiência do usuário permite que você especifique as configurações de análise no nível do portal. Navegar até **Todos** > **Portal de serviços** > **Portais** > **Serviços de local de trabalho** e selecione **Criar configurações de análise** para habilitar a análise do usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Solicitar serviços relacionados ao funcionário

Use os serviços do seu local de trabalho. Faça uma reserva, programe sua chegada e muito mais.

### Programe sua hora de chegada em um local de trabalho

Programe sua chegada a um local de trabalho usando Workplace Core. Evite filas longas e entre com segurança no local.

#### Antes de Iniciar

Para programar uma chegada usando seu dispositivo móvel, você deve ter o Now® Mobile app.

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você também pode acessar o formulário Programar sua chegada usando seu dispositivo móvel. Na aplicação Now Mobile, navegue até **Services** > **Workplace Safety Management**.

#### Procedimento

1. Navegar até **Portal de serviços do local de trabalho** > **Página inicial do Portal de serviços do local de trabalho**.

   **Nota:**
   Você também pode gerar uma solicitação do Central do funcionário. Na página inicial, navegue até **Local de trabalho** > **Procurar todos os locais de trabalho** e selecione o serviço de local de trabalho.

2. Abra a categoria **Segurança do site**.

   a. Selecione **Catálogo**.

   b. Selecione **Procurar por categorias**.

   c. No Catálogo de serviços do local de trabalho, selecione **Segurança do site**.

   **Nota:**
   Se houver vários catálogos configurados no portal, vá para a lista Catálogos e selecione **Services Catalog do local de trabalho** > **Segurança do local**.

3. Selecione **Programar sua chegada**.
4. No formulário, preencha os campos.

**Formulário Programe sua chegada**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Ponto de entrada | Local onde você deseja programar sua chegada. |
| Fuso horário do edifício | Fuso horário do edifício do ponto de entrada selecionado. |
| Data | Data da sua chegada. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Horário de chegada | Hora da sua chegada. A hora é exibida no formato de 24 horas. |

5. Selecione **Enviar**.

### Resultado
A solicitação de chegada é criada. A página da Web ou a tela do seu dispositivo móvel serão atualizadas para mostrar os detalhes da sua solicitação de chegada.

### O que Fazer Depois
Você pode verificar os detalhes da sua programação de chegada a qualquer momento.

1. Dependendo da sua plataforma, siga um destes procedimentos para exibir suas solicitações:
   - No Portal de serviços do Workplace, vá para a guia **Solicitações** para exibir suas solicitações e reservas.
   - Na barra de navegação Now Mobile, toque em **Para mim** e role para baixo até a seção Minha solicitação para exibir suas solicitações.
2. Se você quiser cancelar sua chegada, selecione a solicitação de chegada e selecione **Cancelar chegada**.

#### Como fazer reservas no local de trabalho

Faça reservas de local de trabalho em Workplace Core quando estiver pronto para retornar ao escritório. Você pode reservar um local de trabalho por um dia ou menos diretamente ou solicitar um local de trabalho por um período especificado. Depois que uma solicitação de reserva for aprovada e confirmada, você será notificado sobre os detalhes da reserva. O Workplace Service Delivery também oferece opções de reserva de local de trabalho mais avançadas na aplicação Workplace Reservation Management.

**Importante:**
Começando com Workplace Core (sn_wsd_core) versão 2.1, todas as atualizações e novos recursos estão disponíveis somente no Portal de serviços do Workplace. Os serviços de local de trabalho fornecidos por ServiceNow® são removidos do Portal de serviços em Workplace Core (sn_wsd_core) começando com a versão 2.1. Para configurar o catálogo de serviços do Workplace no Portal de serviços, consulte Configurar um catálogo no Portal de serviços .

## Reserva de um local de trabalho

Como funcionário, você pode solicitar uma reserva de local de trabalho usando o app Portal de serviços do Workplace ou Now® Mobile.

Ao fazer uma reserva, você pode escolher um espaço disponível que deseja acessar ou selecionar uma área disponível. Se você fez uma reserva para uma área, poderá trabalhar em qualquer espaço disponível nessa área ao retornar ao escritório.

Você pode selecionar um turno de sua escolha nas programações de turno definidas pela sua organização. Se sua organização não usa turnos, você pode selecionar um período personalizado. Dependendo das diretrizes organizacionais, sua solicitação de reserva pode exigir uma aprovação.

**Nota:**
Se você precisar de um local de trabalho por apenas um dia ou menos, poderá reservá-lo diretamente e não precisará enviar uma solicitação e obter aprovação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode verificar o status e os detalhes de todas as suas solicitações de reserva em Portal de serviços do Workplace ou por meio do aplicativo Now Mobile.

## Estados da solicitação de reserva de espaço

Depois de enviar uma solicitação de reserva de espaço, seu status muda dependendo da ação realizada pelo gerente de aprovação ou pelo gerente do local de trabalho. Você recebe notificações por e-mail dessas mudanças.

Se você instalar o app Now® Mobile no seu dispositivo móvel, também receberá notificações por push sobre suas solicitações de reserva.

- Se o seu gerente não tiver tomado medidas em relação à sua solicitação, o estado da solicitação permanecerá Aguardando aprovação.
- Se o seu gerente aprovar sua solicitação e a disponibilidade de espaço for confirmada, o estado da solicitação será alterado para Encerrado concluído.
- Se o seu gerente rejeitar sua solicitação, o estado da solicitação mudará para Encerrado incompleto.
- Se o seu gerente aprovar sua solicitação, mas o espaço solicitado não estiver disponível para todos ou alguns dias, o estado da solicitação será alterado para Pendente.

  Você pode acompanhar o gerente do local de trabalho para obter um novo espaço atribuído e resolver sua solicitação de espaço pendente.
- Se você cancelar sua solicitação, o estado da solicitação mudará para Cancelado.

### Solicitar uma reserva de local de trabalho para vários dias

Solicite uma reserva de local de trabalho para os dias durante os quais você deseja retornar ao escritório usando Workplace Core.

#### Antes de Iniciar

Para solicitar uma reserva de local de trabalho usando seu dispositivo móvel, você deve ter instalado o Now® Mobile app.

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Solicite uma reserva de local de trabalho em uma programação de turno definida ou para um horário personalizado para um intervalo de datas específico durante o qual você deseja trabalhar no escritório.

Você também pode acessar o formulário de reserva usando seu dispositivo móvel. Na aplicação Now Mobile, navegue até **Services** > **Workplace Safety Management** e escolha **Solicitar um espaço de curto prazo e espaço** ou **Solicitar um espaço de curto prazo**.

#### Procedimento

1. Navegar até **Portal de serviços do local de trabalho** > **Página inicial do Portal de serviços do local de trabalho**.

   **Nota:**
   Você também pode gerar uma solicitação do Central do funcionário. Na página inicial, navegue até **Local de trabalho** > **Procurar todos os locais de trabalho** e selecione o serviço de local de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Abra a categoria **Segurança do site**.

   a. Selecione **Catálogo**.

   b. Selecione **Procurar por categorias**.

   c. No Catálogo de serviços do local de trabalho, selecione **Segurança do site**.

   > **Nota:**
   > Se houver vários catálogos configurados no portal, vá para a lista Catálogos e selecione **Services Catalog do local de trabalho** > **Segurança do local**.

3. Reserve um espaço para um turno predefinido ou para um horário personalizado.

   - Para reservar um espaço para uma programação de turno definida, selecione **Solicitar um turno e espaço de curto prazo**.
   - Para reservar um espaço para um horário personalizado, selecione **Solicitar um espaço de curto prazo**.

4. No formulário, preencha os campos.

   > **Nota:**
   > A visibilidade de alguns dos campos a seguir depende das configurações da aplicação feitas pelo administrador.

**Formulário Reservar um espaço de curto prazo**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Região | Região do seu escritório. |
| Site | Localização do seu escritório. |
| Campus | Campus do seu prédio de escritórios. |
| Edifício | Prédio de escritórios para o qual você deseja retornar. |
| Data de início | Data a partir da qual você deseja acessar o local de trabalho. |
| Data de término | Data até a qual você deseja acessar o local de trabalho. |
| Turno | A programação do turno durante o qual você deseja visitar o escritório.<br><br>Somente os turnos disponíveis para o local e o intervalo de datas selecionados são exibidos.<br><br>Somente os turnos dos quais você faz parte são exibidos. Isso depende das propriedades do sistema que foram configuradas pela sua organização. |
| Detalhes do turno | Detalhes do turno que você selecionou. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | Os detalhes do turno são preenchidos automaticamente com base na seleção do turno. |
| Horário de início em cada dia | Hora a partir da qual você acessaria o local de trabalho.<br><br>Este campo ficará visível se você tiver selecionado **Solicitar um espaço de curto prazo**. |
| Horário de término em cada dia | Tempo até quando você acessaria o local de trabalho.<br><br>Este campo ficará visível se você tiver selecionado **Solicitar um espaço de curto prazo**. |
| Piso | Piso da área ou espaço que você deseja acessar. |

5. Se os campos **de preferênciaÁrea** e Espaço estiverem disponíveis, selecione uma área ou um espaço que você deseja reservar.
   - Se você estiver usando Portal de serviços do Workplace ou se estiver usando o app Now Mobile, e se você souber qual local de trabalho selecionar, selecione uma área ou um espaço nos campos **Área** ou **Espaço**.
   - Se você estiver usando Portal de serviços do Workplace e as plantas baixas do seu local de trabalho tiverem sido carregadas, você também poderá selecionar a área ou o espaço da planta baixa interativa exibida na parte inferior do formulário. A animação ( ) no cabeçalho Portal de serviços do Workplace indica que o mapa está sendo renderizado. Aguarde até que o mapa seja totalmente renderizado.

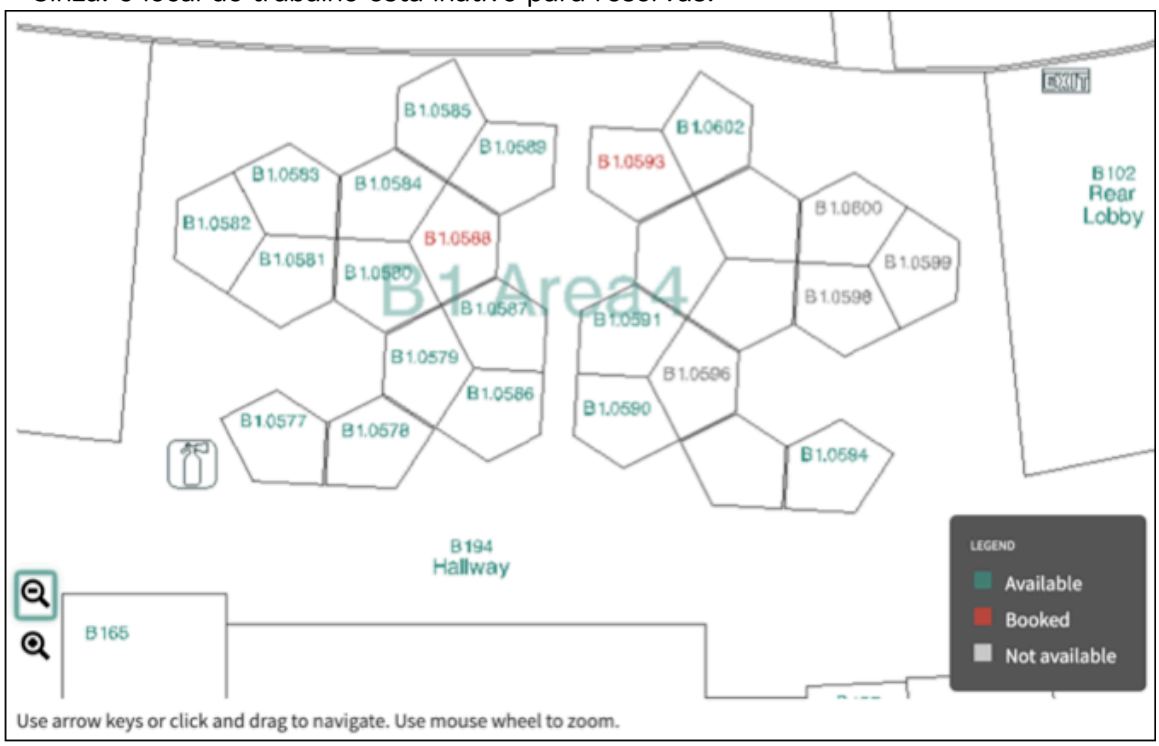
     As cores do rótulo dos locais de trabalho indicam sua disponibilidade.
     - Verde: o local de trabalho está ativo para reserva e disponível para a data e hora selecionadas.
     - Vermelho: o local de trabalho está ativo para reserva, mas indisponível para a data e a hora selecionadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode ver quem tem a reserva passando o mouse sobre um espaço reservado, se o administrador do sistema tiver habilitado essa configuração.

- Cinza: o local de trabalho está inativo para reservas.




6. Selecione **Enviar**.

### Resultado

A página da Web ou a tela do seu dispositivo móvel serão atualizadas para mostrar a solicitação de reserva enviada. O estado da sua solicitação é definido como Aguardando aprovação, o que indica que a solicitação foi enviada ao seu gerente para aprovação.

### O que Fazer Depois

Você pode verificar o status da sua solicitação de reserva ou optar por cancelar sua solicitação usando o app Portal de serviços do Workplace ou o Now Mobile.

- Em Portal de serviços do Workplace, vá para a guia **Solicitações** para exibir suas solicitações e reservas.
- Na barra de navegação do app Now Mobile, toque em **Para mim** e role para baixo até a seção **Minha solicitação** para exibir suas solicitações e reservas.
- Para cancelar uma reserva, vá para a página **Solicitações** no Portal de serviços do Workplace ou a página **Minha solicitação** no Now Mobile:
  - Para cancelar a solicitação de reserva, selecione **Cancelar solicitação**.
  - Para cancelar uma única reserva na solicitação de reserva, selecione **Detalhes da reserva**. Selecione a reserva que você deseja cancelar e selecione **Cancelar reserva**.

## Reservar um local de trabalho por um dia

Reserve locais de trabalho para um dia em que você deseja retornar ao escritório usando Workplace Core.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar

Para reservar um local de trabalho usando seu dispositivo móvel, você deve ter o Now® Mobile app.

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Reserve espaços por um período menor ou igual a 24 horas no dia em que você deseja trabalhar no escritório. Reserve espaços em uma programação de turno definida ou em seus horários personalizados.

Você também pode acessar o formulário de reserva no app Now Mobile. Navegue até **Services** > **Workplace Safety Management** e escolha uma opção entre **Reservar um turno e espaço por um dia** ou **Reservar um espaço por um dia**.

### Procedimento

1. Navegar até **Portal de serviços de local de trabalho** > **Página inicial do portal de serviços do local de trabalho**.

   **Nota:**
   Você também pode gerar uma solicitação do Central do funcionário. Na página inicial, navegue até **Local de trabalho** > **Procurar todos os locais de trabalho** e selecione o serviço de local de trabalho.

2. Abra a categoria **Segurança do site**.

   a. Selecione **Catálogo**.

   b. Selecione **Procurar por categorias**.

   c. No Catálogo de serviços do local de trabalho, selecione **Segurança do site**.

   **Nota:**
   Se houver vários catálogos configurados no portal, vá para a lista Catálogos e selecione **Services Catalog do local de trabalho** > **Segurança do local**.

3. Reserve um espaço para um turno de dia definido ou uma data personalizada.

   - Para reservar um espaço para uma programação de turno definida, selecione **Reservar um turno e espaço para um dia**.
   - Para reservar um espaço para horários personalizados, selecione **Reservar um espaço para um dia**.

4. No formulário, preencha os campos.

   **Nota:**
   A visibilidade de alguns dos campos a seguir depende das configurações da aplicação feitas pelo administrador.

**Formulário Reservar um espaço**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Região | Região do seu escritório. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Site | Localização do seu escritório. |
| Campus | Campus do seu prédio de escritórios. |
| Edifício | Prédio de escritórios para o qual você deseja retornar. |
| Data no local | Data em que você deseja acessar o local de trabalho. |
| Turno | A programação do turno durante o qual você deseja visitar o escritório.<br><br>Somente os turnos disponíveis para o local e o intervalo de datas selecionados são exibidos.<br><br>Somente os turnos dos quais você faz parte são exibidos. Isso depende das propriedades do sistema que foram configuradas pela sua organização. |
| Detalhes do turno | Detalhes do turno que você selecionou.<br><br>Os detalhes do turno são preenchidos automaticamente com base na seleção do turno. |
| Data/horário de início | Data e hora a partir de quando você acessaria o local de trabalho.<br><br>Este campo ficará visível se você tiver selecionado **Reservar um espaço para um dia**. |
| Data/horário de término | Data e hora até quando você acessaria o local de trabalho.<br><br>Este campo ficará visível se você tiver selecionado **Reservar um espaço para um dia**. |
| Piso | Piso da área ou espaço que você deseja acessar. |

5. Se os campos **Área** e **Espaço** estiverem disponíveis, selecione uma área ou um espaço que você deseja reservar.
   - Se você estiver usando o app Portal de serviços do Workplace ou o app Now Mobile e souber qual local de trabalho selecionar, selecione uma área ou um espaço nos campos **Área** ou **Espaço**.
   - Se você estiver usando Portal de serviços do Workplace e as plantas baixas do seu local de trabalho tiverem sido carregadas, você também poderá selecionar a área ou o espaço da planta baixa interativa exibida na parte inferior do formulário. A animação ( ) no cabeçalho Portal de serviços do Workplace indica que o mapa está sendo renderizado. Aguarde até que o mapa seja totalmente renderizado.

Tradução automática

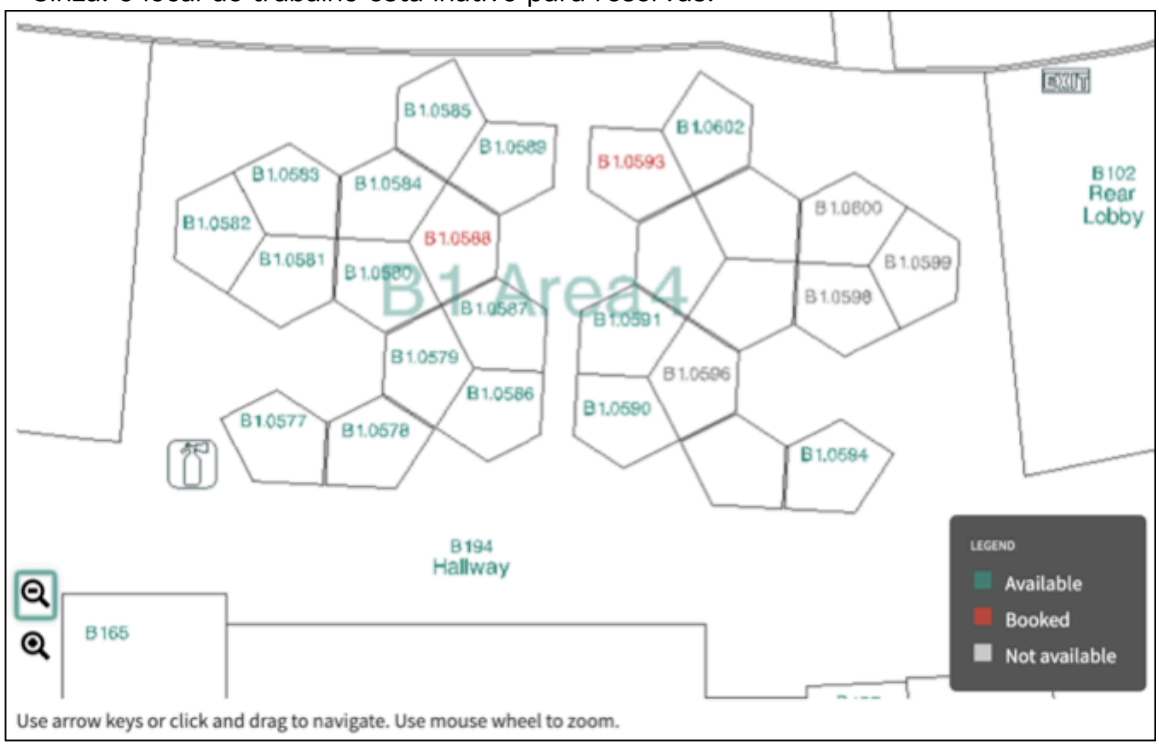
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As cores do rótulo dos locais de trabalho indicam sua disponibilidade.

- Verde: o local de trabalho está ativo para reserva e disponível para a data e hora selecionadas.
- Vermelho: o local de trabalho está ativo para reserva, mas indisponível para a data e a hora selecionadas.

  Você pode ver quem tem a reserva passando o mouse sobre um espaço reservado, se o administrador do sistema tiver habilitado essa configuração.

- Cinza: o local de trabalho está inativo para reservas.




6. Selecione **Enviar**.

### Resultado

A página da web ou a tela do seu celular é atualizada para mostrar os detalhes da sua reserva.

### O que Fazer Depois

Você pode verificar os detalhes da sua reserva ou optar por cancelá-la a qualquer momento usando o app Portal de serviços do Workplace ou Now Mobile.

- No Portal de serviços do Workplace, vá para a guia **Solicitações** para exibir suas solicitações e reservas.
- Na barra de navegação do app Now Mobile, toque em **Para mim** e role para baixo até a seção Minha solicitação para exibir suas solicitações e reservas.

  Se sua organização habilitou a funcionalidade para reservar um Uber do seu dispositivo móvel, você verá a opção **Reservar Uber** na tela de detalhes da reserva em Now Mobile. Tocar nele redirecionará você para o aplicativo móvel da Uber, se você tiver o aplicativo instalado no seu dispositivo móvel.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você receberá uma notificação por e-mail 15 minutos antes da reserva para fazer check-in e outra notificação por e-mail 30 minutos antes da hora de término da reserva para fazer check-out.

- No e-mail de check-in, selecione uma das ações a seguir.
  - **Check-in**: faça o check-in da sua reserva.
  - **Cancelar esta reserva**: cancele se a reserva não for mais necessária.
  - (Opcional) **Check-out**: check-out antecipado antes da hora de término da reserva.

**Nota:**
Você deve fazer check-in em até 30 minutos a partir da hora de início da reserva, caso contrário, a reserva será cancelada.

- No e-mail de check-out recebido antes da hora de término da reserva, selecione **Check-out** para fazer check-out da reserva.

**Nota:**
Você deve fazer check-out em até uma hora após a hora de término da reserva. Caso contrário, a reserva será submetida a check-out automaticamente.

### Exibir o diretório de locais

Explore campi, locais e edifícios usando o diretório Local no Portal de serviços do Workplace. Pesquise espaços de bairro e obtenha rotas para um espaço.

#### Antes de Iniciar

Verifique se a latitude e a longitude das regiões, locais, campi e edifícios da sua empresa foram criadas. Se a latitude e a longitude não forem especificadas, você não poderá exibir um campus ou seus edifícios no mapa. Entre em contato com o administrador para obter mais informações.

Use mapas de piso do local de trabalho para encontrar e reservar um espaço em Workplace Core. Para exibir os mapas no diretório Location e em Workplace Reservation Management, use Mappedin e Indoor Mapping.

**Nota:**
Instale Indoor Mapping como seu provedor de mapa para exibir e obter direções para um bairro usando um mapa de piso.

Se f empfuncionários tiverem uma atribuição de lugar permanente no perfil do local de trabalho, os nomes dos funcionários serão exibidos nomapa de um espaço selecionado. Para obter mais informações, consulte Exibir atribuições de lugar permanentes em mapas de piso.

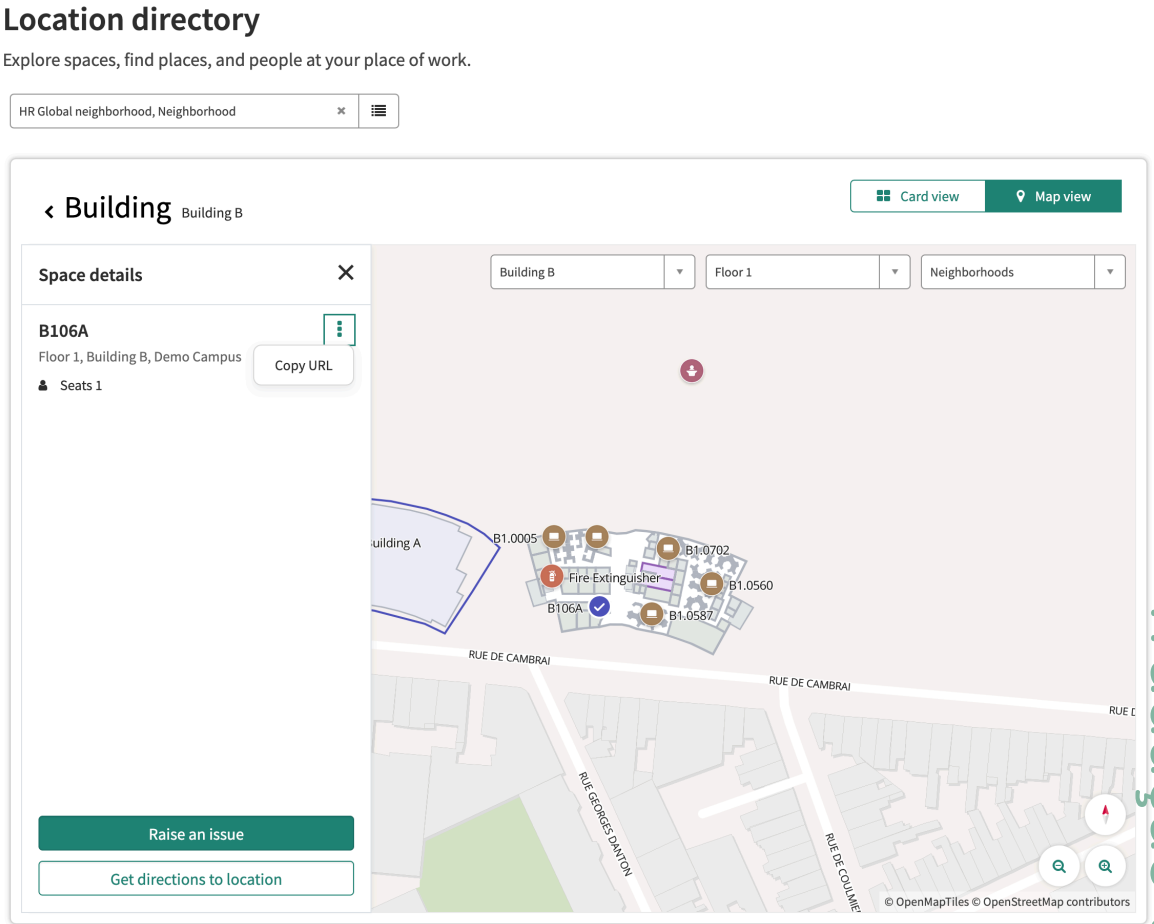
Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Workplace Core** > **Portal de serviços do local de trabalho** > **Página inicial do Portal de serviços do local de trabalho**.
2. Selecione **Diretório de local**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




3. Na página do diretório de locais, pesquise e selecione um local, funcionário ou bairro.
4. Usando a guia **Exibição do cartão**, selecione um campus.
   Por padrão, a exibição Cartão está selecionada.
5. Selecione **Exibir edifícios**.
6. Na lista, selecione um edifício.
7. Selecione **Ver espaços**.
8. **Opcional:** Usando a exibição de cartão, classifique os espaços em ordem alfabética.
9. **Opcional:** Usando a exibição de cartão, filtre os espaços com base nos tipos de espaço.
10. Na exibição Cartão, selecione um espaço para ver os seguintes detalhes:
    - Espaço flexível ou permanente
    - Há lugares disponíveis
    - Itens de serviço do local de trabalho
11. Selecione **Gerar um problema** para iniciar uma tarefa de caso se houver um problema de serviço no local de trabalho.
12. Use a **exibição de mapa** para ver a lista de espaços em um mapa de piso.
    Se um campus não tiver um mapa de piso, nenhum mapa será mostrado para um piso selecionado em um edifício.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:**
Os locais de bairro na **exibição de mapa** usam Indoor Mapping como o provedor de mapa. Para obter mais informações sobre reservas de bairro, consulte Criar reservas de bairro. Para configurar um bairro e atribuir usuários e espaços a um bairro, consulte Criar um bairro para usuários do local de trabalho.

13. Na exibição de mapa, selecione um campus ou edifício na lista suspensa.
O local selecionado é exibido com um marcador de local no mapa. O marcador de local pode aparecer no mapa-múndi ou no mapa de piso com base na sua seleção de itens.
    - Se você selecionou um campus ou edifício, o cartão de local aparecerá no mapa-múndi (OpenStreetMap).
    - Se você selecionou um piso, área, sala, espaço ou usuário, o marcador de local aparecerá na planta baixa.

**Nota:**
Se você não puder selecionar ou exibir um campus ou edifício, entre em contato com o administrador para atualizar as informações de latitude e longitude do local.

14. **Opcional:** Para exibir um espaço em um andar, selecione o espaço na exibição do cartão ou diretamente no mapa.
O espaço selecionado é realçado no mapa. Os funcionários podem pesquisar um espaço e exibir os detalhes do espaço, navegar até um local e pesquisar um bairro e seus espaços.
15. Para mostrar ou ocultar espaços ou camadas no mapa de piso, execute o seguinte:
    a. Selecione um edifício ou um andar no mapa.
    b. Selecione o ícone Filtrar camadas e locais (ícone ) para filtrar espaços e camadas no mapa.
    c. Na lista **Opções de exibição**, selecione **Espaços** ou **Camadas** e desmarque para remover os espaços ou camadas selecionados da Exibição do mapa.
    d. Selecione **Aplicar**.

    Por padrão, todos os espaços e camadas são selecionados ou verificados.

**Nota:**
Os espaços e camadas exibidos no mapa de piso são baseados nas definições de configuração da tabela Tipos de camada e Tipos de local. Navegar até **Todos** > **Indoor Mapping** > **Tipos de local** ou **Todos** > **Indoor Mapping** > **Tipos de camada** para abrir a página Locais ou Tipos de camada, respectivamente. Defina a coluna Filtrar camadas e locais **Filtrar camadas e locais** como **verdadeiro** para exibir os locais (espaços) ou camadas que você deseja exibir no mapa de piso.

16. Se você selecionou um bairro na Etapa 3, selecione a exibição Mapa para exibir os espaços do bairro no mapa de piso:
    - **Edifício**: selecione um edifício na lista suspensa.
    - **Piso**: selecione um piso na lista suspensa.
    - **Bairros**: selecione um bairro.
17. Selecione um espaço para exibir o painel Detalhes do espaço.
18. No painel Detalhes do espaço, selecione a opção **Copiar URL** para copiar o link da URL do espaço que pode ser compartilhado com seus colegas.
O link da URL, quando selecionado, abre o mapa realçando ou enfocando o local necessário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os bairros são indicados com uma cor. A legenda no mapa informa os funcionários sobre os bairros exibidos em um andar e a cor pela qual os bairros são exibidos.

19. Aumente o zoom em um prédio e andar para selecionar um bairro disponível.
    Os espaços relacionados ao bairro são realçados.
20. Use a opção de alternância na legenda para exibir ou ocultar padrões no mapa.
21. Personalize os padrões usando as propriedades do mapa.
    Por padrão, duas imagens de padrão estão disponíveis para mostrar espaços reservados e reserváveis disponíveis em um andar. Para obter mais informações, consulte Personalizar as propriedades do mapa.
22. **Opcional:** Para enviar uma solicitação relacionada a um espaço, selecione Fazer **uma consulta geral**.
    Para obter mais informações, consulte Gerar solicitação de ajuda para uma consulta do local de trabalho. Os detalhes do local são predefinidos.
23. **Opcional:** Para pesquisar um usuário, insira o nome ou o local do usuário.
    Por exemplo, insira um nome de usuário ou um nome de local.
    Os detalhes do usuário são exibidos com base na reserva de mesa, se houver, ou são exibidos com base no local do perfil do local de trabalho.
24. **Opcional:** Para enviar uma solicitação relacionada a um espaço, selecione Fazer **uma consulta geral**.
    Para obter mais informações, consulte Gerar solicitação de ajuda para uma consulta do local de trabalho. Os detalhes do local são predefinidos.
25. **Opcional:** Para obter rotas de um espaço para outro, execute as seguintes ações no mapa.

    **Importante:**
    Se o seu colega tiver a privacidade habilitada, você não poderá exibir as rotas para o local desse colega.

    a. Selecione um espaço e selecione **Obter rotas para o local**.

    b. Defina os pontos inicial e final da orientação.

    c. Selecione os modos de direção como **Padrão** ou **Acessível**.
    O mapa exibe o caminho de navegação entre os espaços selecionados.

    d. Selecione **Sair das direções** para sair do modo de obter direções.

## Soluções de análise e relatório para Workplace Core

Monitore o andamento das atividades do local de trabalho usando os painéis e logs do local de trabalho.

### Exibir logs de atualização da planta baixa do local de trabalho

Depois de atualizar a planta baixa do local de trabalho, você pode exibir todas as mudanças feitas.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_manager

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Workplace Safety Management** > **Administração** > **Logs de atualização de planta baixa**.
   Os logs aparecem para cada planta baixa atualizada com carimbos de data e hora.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Selecione o link **Data** de criação para exibir o registro do log.
3. Selecione o link **Piso** para exibir o registro do piso.

### Painéis do Local de trabalho

Use os painéis do Workplace em Workplace Core para obter uma exibição consolidada de várias métricas relacionadas ao local de trabalho para que você possa verificar rapidamente a utilização do espaço e monitorar o andamento das tarefas do local de trabalho.

As informações em tempo real fornecem informações para permitir a tomada de decisões, como quantas pessoas na força de trabalho podem ter permissão para entrar no espaço do escritório em determinado momento. Rastreie as reservas do local de trabalho, os casos de local de trabalho e os registros de visitantes a qualquer momento.

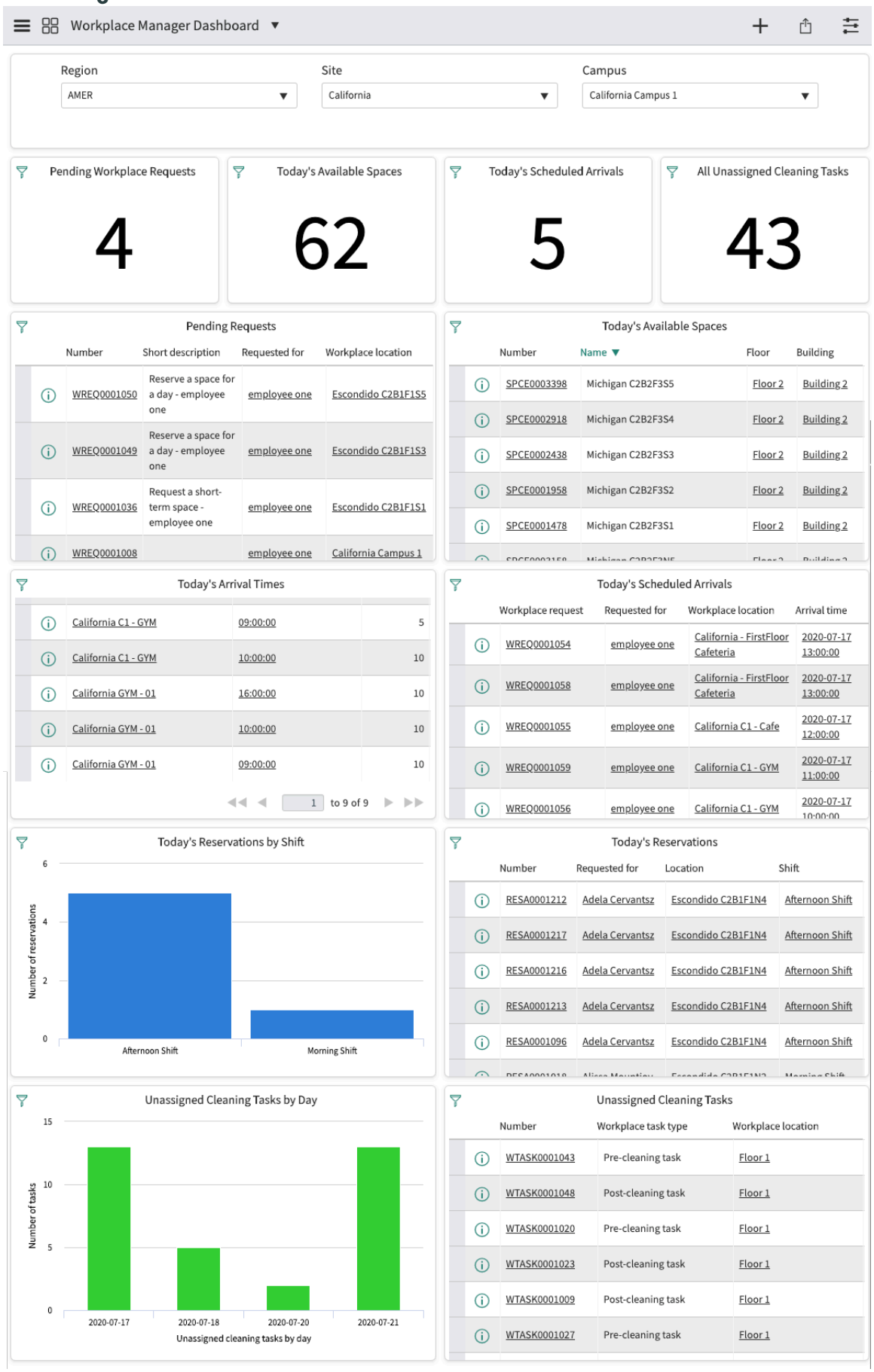
### Painel do gerenciador de local de trabalho

Use o painel do Workplace Manager para monitorar a alocação de espaço e as atividades de manutenção do local de trabalho no campus do seu escritório. Para qualquer dia, você pode exibir os detalhes de espaços disponíveis, reservas de espaço, solicitações de local de trabalho pendentes, horários de chegada para diferentes locais, chegadas de funcionários e tarefas de manutenção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

# Painel do gerenciador de local de trabalho




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para acessar o painel do Workplace Manager, navegue até **Workplace Core** > **Painéis do Local de trabalho** > **Gestão de segurança**.

Selecionar uma região, um site e um campus no Filtro de relatório do local de trabalho na parte superior do painel exibe relatórios para esse campus.

## Usuário final e funções

| Usuário final e objetivo | Função necessária | Benefícios |
|---|---|---|
| Gerente do local de trabalho: precisa de visibilidade do status em tempo real da disponibilidade de espaço do local de trabalho, das chegadas programadas e da manutenção do local de trabalho. | sn_wsd_core.workplace_manager | • Analisar solicitações pendentes do local de trabalho<br>• Monitorar solicitações de reserva do local de trabalho criadas por funcionários<br>• Monitorar horários de chegada<br>• Estimar reuniões de funcionários em locais de trabalho comuns usando chegadas programadas<br>• Monitorar o andamento das tarefas do local de trabalho |

## Visualizações de dados

| Título | Tipo | Descrição |
|---|---|---|
| Solicitações pendentes do local de trabalho | Pontuação | Número de solicitações de local de trabalho pendentes. |
| Espaços disponíveis de hoje | Pontuação | Número de espaços ativos disponíveis para reservas hoje. |
| Chegadas programadas para hoje | Pontuação | Número de chegadas de funcionários programadas para hoje em diferentes locais do campus. |
| Todas as tarefas de limpeza não atribuídas | Pontuação | Número de tarefas ativas no local de trabalho que não estão atribuídas a ninguém e não estão no estado Encerrado. |
| Solicitações pendentes | Lista | Lista de solicitações de local de trabalho pendentes para este campus. |
| Espaços disponíveis de hoje | Lista | Lista de espaços ativos disponíveis para reservas hoje. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Título | Tipo | Descrição |
|---|---|---|
| Horas de chegada de hoje | Lista | Lista de horários de chegada programados para hoje em diferentes locais do campus. |
| Chegadas programadas para hoje | Lista | Lista de chegadas de funcionários programadas para hoje em diferentes locais do campus. |
| Reservas de hoje por turno | Barra | Número de reservas de local de trabalho para hoje, agrupadas por turnos. |
| Reservas de hoje | Lista | Número de reservas de local de trabalho para hoje. |
| Tarefas de limpeza não atribuídas por dia | Tendência | Tendência do número de tarefas de limpeza ativas por dia que não estão atribuídas a ninguém e não estão no estado Encerrado. As tarefas de limpeza neste relatório têm uma data de vencimento entre hoje e os próximos sete dias e incluem todos os tipos de tarefa, como planejadas, não planejadas e ad hoc. |
| Tarefas de limpeza não atribuídas | Lista | Lista de tarefas ativas do local de trabalho que não estão atribuídas a ninguém e não estão no estado Encerrado. |

### Painel do local de trabalho no portal de serviços do local de trabalho

Use o painel do local de trabalho de Portal de serviços do Workplace para analisar visualmente a capacidade do espaço disponível, as solicitações de espaço e as tendências de reserva e monitorar as tarefas de manutenção do seu local de trabalho. Você também pode reservar um espaço para um funcionário ou criar uma tarefa de manutenção do local de trabalho diretamente nesta página Portal de serviços do Workplace.

Para abrir o painel do Workplace no Portal de serviços do Workplace, navegue até **Workplace Core** > **Painel**.

**Importante:**
Começando com Workplace Core (sn_wsd_core) versão 2.2, ou novos clientes, o **painel** é removido do Portal de serviços do Workplace e Portal de serviços. Os clientes que usam Workplace Core versão 2.1 e abaixo ainda podem acessar o painel após um upgrade.

Selecionar uma região e um site no filtro na parte superior exibe relatórios dos campi disponíveis em guias separadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

# Painel do local de trabalho

## Overview of California sites

AMER | California | Last updated Jul 06, 10:24pm

California Campus 2 | California Campus 1

### California California Campus 1

Reserve a space

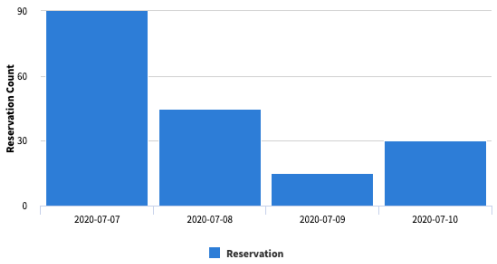
Today's capacity: 60

Today's shifts: 3

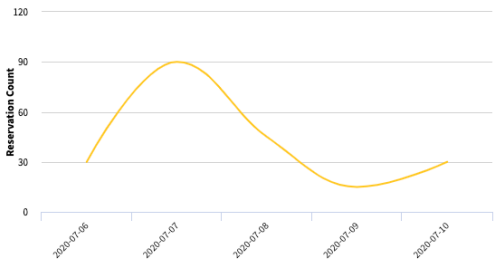
Today's reservable spaces: 60

Today's reservations: 90

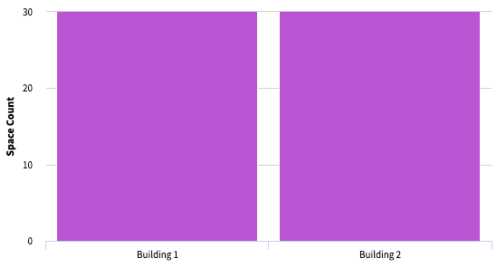
Reservations per day




Reserved spaces per day




Reservable spaces per building



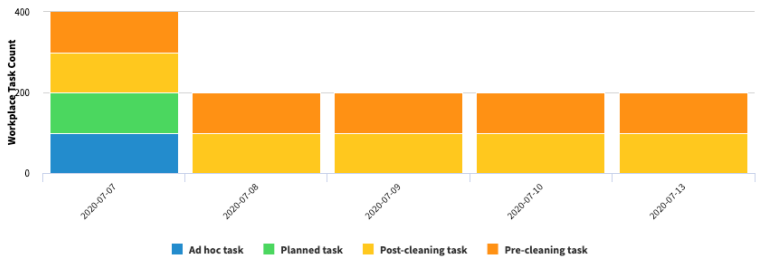

### Cleaning tasks for this campus

Add a task

Unassigned cleaning tasks: 10

Planned tasks: 95

Cleaning tasks by day

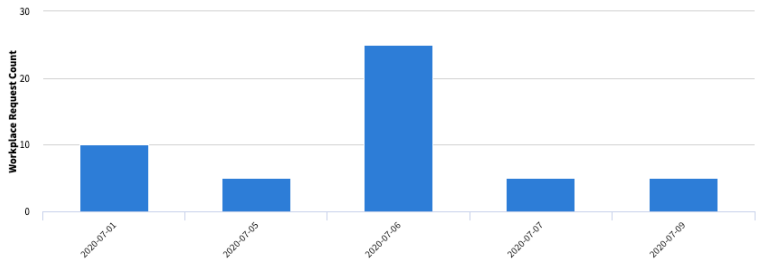



### Workplace requests for this campus

Pending workplace requests: 7

Workplace requests created today: 23

Workplace requests by day




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Usuário final e funções

| Usuário final e objetivo | Função necessária | Benefícios |
|---|---|---|
| Gerente do local de trabalho: precisa de visibilidade clara do status em tempo real da utilização do espaço do local de trabalho e das atividades de limpeza dos turnos. | sn_wsd_core.workplace_manager | • Pode planejar o retorno em fases dos funcionários ao local de trabalho após uma situação de emergência<br>• Pode monitorar o andamento das tarefas do local de trabalho para vários locais de escritório |

## Visualizações de dados

Os dados exibidos nas visualizações correspondem ao campus selecionado.

| Título | Tipo | Descrição |
|---|---|---|
| Capacidade de hoje | Pontuação | Número de espaços ativos disponíveis hoje. |
| Turnos de hoje | Pontuação | Número de turnos usados nas reservas de hoje. |
| Espaços reserváveis de hoje | Pontuação | Número de espaços ativos disponíveis para reserva. |
| Reservas de hoje | Pontuação | Número de reservas ativas de hoje. |
| Reservas por dia | Tendência | Tendência do número de reservas ativas por dia nos últimos sete dias para as quais a data de término é hoje ou posterior. |
| Espaços reservados por dia | Spline de Spline | Tendência do número de espaços reservados por dia para todas as reservas feitas nos últimos sete dias que estão ativas a partir de hoje. |
| Espaços reserváveis por edifício | Barra | Detalhamento de espaços ativos que estão disponíveis para reserva para cada edifício no campus. |
| Tarefas de limpeza deste campus | | |
| Tarefas de limpeza não atribuídas | Pontuação | Número de tarefas ativas no local de trabalho que não estão atribuídas a ninguém e não estão no estado Encerrado. |
| Tarefas planejadas | Pontuação | Número de tarefas planejadas ativas do local de trabalho que ainda não foram encerradas. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Título | Tipo | Descrição |
|---|---|---|
| Tarefas de limpeza por dia | Tendência | Tendência do número de tarefas de limpeza ativas por dia para as quais a data de vencimento está entre hoje e os próximos sete dias, ou para as quais nenhuma data de vencimento está definida. As tarefas neste relatório são agrupadas por tipo de tarefa do local de trabalho. |
| Solicitações de local de trabalho para este campus | | |
| Solicitações pendentes do local de trabalho | Pontuação | Número de solicitações de local de trabalho pendentes. |
| Solicitações do local de trabalho criadas hoje | Pontuação | Número total de solicitações de reserva do local de trabalho criadas pelos funcionários hoje. |
| Solicitações do local de trabalho por dia | Tendência | Tendência do número de solicitações de reserva do local de trabalho criadas por dia. |

**Tópicos relacionados**

Criar reservas de local de trabalho para um funcionário

Criar uma tarefa ad hoc no local de trabalho

## referências de Workplace Core

Saiba mais sobre a função, as tabelas e as propriedades do sistema instaladas com a aplicação Workplace Core.

### Componentes instalados com Workplace Core

Vários tipos de componentes são instalados com a instalação da aplicação Workplace Core, incluindo funções de usuário, trabalhos programados, tabelas e regras de negócios.

**Nota:**
A tabela Arquivos da Aplicação lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Funções instaladas com Workplace Core

| Título da função [name] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| Administrador do local de trabalho<br><br>[sn_wsd_core.admin] | • Configura dados sobre o local de trabalho<br>• Tem acesso completo à aplicação | sn_wsd_core.workplace_manager |
| Gerente do local de trabalho<br><br>[sn_wsd_core.workplace_manager] | • Reserva espaços no local de trabalho<br>• Vincula funcionários e turnos a espaços<br>• Gerencia tarefas de manutenção preventiva | • sn_wsd_core.workplace_exposure_analyst<br>• schedule_admin<br>• template_editor_global |
| Analista de exposição do local de trabalho<br><br>[sn_wsd_core.workplace_exposure_analyst] | Identifica funcionários potencialmente expostos na aplicação ServiceNow® Emergency Exposure Management usando reservas de espaço. | Nenhum |
| Proprietário do turno do local de trabalho<br><br>[sn_wsd_core.workplace_shift_owner] | • Tem acesso de edição aos turnos que pertencem a ele.<br>• Tem acesso de edição a detalhes como programações de turno, usuários associados | Nenhum |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Título da função [name] | Descrição | Contém as funções |
| --- | --- | --- |
| | e espaços de turnos próprios.<br>• Tem acesso somente leitura às tarefas do local de trabalho dos turnos próprios.<br>• Pode exibir solicitações de espaço e reservas para turnos próprios | |
| Usuário do local de trabalho<br><br>[sn_wsd_core.workplace_user] | • Solicita reservas de área ou espaço do app Portal de serviços do Workplace ou Now® Mobile<br>• Programa a chegada aos locais de trabalho usando o app Portal de serviços do Workplace ou Now® Mobile<br><br>**Nota:** De Workplace Core v1.3.2 em diante, esta função é necessária para que os funcionários solicitem reservas de Portal de serviços do Workplace. | Nenhum |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Título da função [name] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| Escritor principal do local de trabalho<br><br>[sn_wsd_core.task_writer] | • Criar, ler, atualizar e excluir tarefas do local de trabalho.<br>• Ler modelos de tarefa. | sn_wsd_core.task_reader |
| Leitor principal para local de trabalho<br><br>[sn_wsd_core.task_reader] | Tem permissão para ler todas as tarefas do local de trabalho. | Nenhum |
| Redator da base de conhecimento do local de trabalho<br><br>[sn_wsd_core.kb_writer] | • Crie, exiba, publique e atualize artigos da base de conhecimento.<br>• Desativar e republicar artigos da base de conhecimento. | Nenhum |

## Tabelas instaladas com Workplace Core

| Tabela | Descrição |
|---|---|
| Área<br><br>[sn_wsd_core_area] | Armazena a lista de áreas nos andares de escritórios. |
| Entrada de chegada<br><br>[sn_wsd_core_arrival_entry] | Armazena a lista de entradas de chegada programadas dos funcionários. |
| Cronograma de chegada<br><br>[sn_wsd_core_arrival_schedule] | Armazene a lista de intervalos de chegada programados criados pelo gerente do local de trabalho. |
| Edifício<br><br>[sn_wsd_core_building] | Armazena a lista de edifícios de escritórios. |
| Campus<br><br>[sn_wsd_core_campus] | Armazena a lista de campus de escritório. |
| Piso<br><br>[sn_wsd_core_andar] | Armazena a lista de andares de escritórios. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Tabela | Descrição |
| --- | --- |
| Modelo de assinatura HTML<br>[sn_wsd_core_html_signing_template] | Armazena os modelos para assinar uma tarefa planejada e gerar um PDF. |
| Turno de local<br>[sn_wsd_core_m2m_location_shift] | Armazena o relacionamento entre turnos e locais do espaço de trabalho. |
| Configuração de migração de local<br>sn_wsd_core_location_migration | Armazena informações sobre todas as configurações de migração de local. |
| Definição de tarefa planejada<br>[sn_wsd_core_planned_task_def] | Armazena as definições de tarefa planejada que os gerentes do local de trabalho criam para as tarefas do local de trabalho. |
| Código QR<br>[sn_wsd_core_qr] | Armazena informações sobre todos os códigos QR gerados na aplicação. |
| Região<br>[sn_wsd_core_region] | Armazena a lista de regiões de locais de trabalho. |
| Sala<br>[sn_wsd_core_room] | Armazena informações sobre todas as salas. |
| Reserva<br>[sn_wsd_core_reservation] | Armazena o relacionamento entre turnos, funcionários e espaços. |
| Turno<br>[sn_wsd_core_shift] | Armazena a lista de turnos. |
| Site<br>[sn_wsd_core_site] | Armazena a lista de sites da organização. |
| Espaço<br>[sn_wsd_core_space] | Armazena a lista de espaços da organização. |
| Tipo de espaço<br>[sn_wsd_core_space_type] | Armazena a lista de configurações de tipo de espaço criadas pelo gerente do local de trabalho. |
| Testes de espaço<br>[sn_wsd_core_space_staging] | Atua como uma tabela de espaço reservado provisória para dados importados sobre espaços. |
| Turno do usuário<br>[sn_wsd_core_m2m_user_shift] | Armazena o relacionamento entre turnos e funcionários.<br>Para usuários existentes que estão atualizando da primeira versão do app, certifique-se de ter o campo **Usuário** como o valor de exibição. Para |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Tabela | Descrição |
|---|---|
| | obter mais informações, consulte Selecionar um campo como valor de exibição da tabela . |
| Perfil do lugar de trabalho do usuário<br>[sn_wsd_core_workplace_profile] | Armazena o relacionamento entre os funcionários e os espaços designados. |
| Usuário de segurança no local de trabalho<br>[sn_wsd_core_workplace_user] | Armazena informações sobre todos os usuários Workplace Service Delivery. |
| Regra da função do cliente do local de trabalho<br>[sn_wsd_core_client_role_rule] | Armazena as regras de atribuição de função do cliente do local de trabalho criadas para os funcionários. |
| Localização do local de trabalho<br>[sn_wsd_core_workplace_location] | Tabela primária para todas as tabelas de entidade do espaço, como Regiões, Locais, Campi, Edifícios, Andares, Áreas e Espaços. |
| Solicitação do lugar de trabalho<br>[sn_wsd_core_workplace_request] | Armazena as solicitações de reserva do local de trabalho criadas pelos funcionários. |
| Tarefa do local de trabalho<br>[sn_wsd_core_workplace_task] | Armazena todas as tarefas do local de trabalho criadas para turnos.<br>Se você estiver atualizando da versão 1.1.1 ou anterior do app, certifique-se de que o campo **Valor padrão** esteja vazio para a coluna Workplace_task_type desta tabela. Para obter mais informações sobre como modificar o valor de exibição padrão de uma coluna da tabela, consulte Especificar um valor de campo padrão . |
| Salas do local de trabalho<br>[sn_wsd_core_room] | Estende a tabela Espaço [sn_wsd_core_space]. Ele contém os itens reserváveis de uma sala que estão disponíveis para reserva. |
| Critérios de desempenho do local de trabalho<br>[sn_wsd_core_performer_criteria] | Estende a tabela de arquivos da aplicação. Armazena informações sobre todos os critérios de execução criados na aplicação. Os critérios de execução armazenam a lista de usuários qualificados para executar ações relacionadas à aprovação. |
| Definição de aprovação do local de trabalho<br>[sn_wsd_core_approval_definition] | Estende a tabela de arquivos da aplicação. Armazena informações sobre todas as definições de aprovação. As tabelas armazenam informações como quais entidades exigem aprovação. |
| Configuração de aprovação do local de trabalho<br>[sn_wsd_core_approval_configuration] | Estende a tabela de arquivos da aplicação. Armazena informações sobre todas as configurações de aprovação do local de trabalho. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Tabela | Descrição |
|---|---|
| Tipo de espaço do local de trabalho<br><br>[sn_wsd_core_space_type] | Armazena informações sobre tipos de espaço do local de trabalho que são referenciados aos tipos de local do mapeamento interno para navegação interna. |

### Propriedades instaladas com o Workplace Core

Personalize as propriedades disponíveis com Workplace Core.

Essas propriedades estão disponíveis para Workplace Core.

**Nota:**
Todas essas propriedades estão localizadas na tabela Propriedades do sistema [sys_properties]. Para acessar a tabela, insira sys_properties.list no filtro de navegação.

### Propriedades do Workplace Core

| Propriedade | Descrição |
|---|---|
| sn_wsd_core.AUTO_ASSIGN_LOCATION | Habilita a atribuição automática de espaços quando os funcionários fazem solicitações de reserva de espaço.<br>• Tipo: verdadeiro\|falso<br>• Valor padrão: falso<br><br>**Nota:**<br>Depois que esse recurso estiver habilitado, os campos relacionados aos locais de trabalho, como **Área**, **Preferência**de espaço e **Espaço**, não serão exibidos no formulário Reserva de espaço. Habilite este recurso somente se todos os funcionários tiverem um espaço designado em seus perfis de usuário na tabela Perfil do local de trabalho do usuário [sn_wsd_core_workplace_profile]. Para obter mais informações, consulte Mapeamento de funcionários para seus espaços designados. |
| sn_wsd_core.CANCEL_RES_BUILDING | Determina se as reservas feitas para espaços devem ser canceladas com base no valor do campo **É reservável**.<br>• Tipo: verdadeiro\|falso<br>• Valor padrão: falso<br><br>Se esta propriedade for definida como **verdadeiro**, a aplicação cancelará todas as reservas de espaço feitas para as áreas e espaços dos edifícios ou andares para os quais o valor do campo **É reservável** está definido como **falso**. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Propriedades do Workplace Core

| Propriedade | Descrição |
|---|---|
| sn_wsd_core.CLEANING_TASK_MAX_DURATION | Determina a duração (em dias) até quando você deseja que as tarefas de pré-limpeza e pós-limpeza sejam executadas.<br>• Tipo: inteiro<br>• Valor padrão: 7 |
| sn_wsd_core.payment_plan.portal.show_non_reservables | Determina se os espaços não reserváveis aparecem em cinza na planta baixa no Portal de serviços do Workplace.<br>• Tipo: verdadeiro\|falso<br>• Valor padrão: falso<br>**Nota:** Alterar este valor para verdadeiro pode afetar negativamente o desempenho. |
| sn_wsd_core.payment_plan.portal.show_reservation_details | Determina se os detalhes da reserva aparecem quando os usuários apontam para espaços reservados na planta baixa em Portal de serviços do Workplace.<br>• Tipo: verdadeiro\|falso<br>• Valor padrão: falso |
| sn_wsd_core.REQUEST_MAX_DURATION | Determina o número máximo de dias que um funcionário pode solicitar uma reserva de espaço de cada vez.<br>Esta propriedade é aplicável quando um funcionário solicita uma reserva de espaço para vários dias.<br>• Tipo: inteiro<br>• Valor padrão: 7 |
| sn_wsd_core.show_book_uber | Determina a visibilidade do botão **Reservar Uber** no app Now® Mobile.<br>Se esta propriedade for definida como **verdadeira**, os funcionários poderão selecionar **Reservar Uber** a partir das reservas confirmadas em seus dispositivos móveis. Os usuários são redirecionados para o aplicativo móvel da Uber.<br>• Tipo: verdadeiro\|falso<br>• Valor padrão: falso |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Propriedades do Workplace Core

| Propriedade | Descrição |
| --- | --- |
| sn_wsd_core.wsd_inbound_email | Verifica se há e-mails recebidos para as aplicações ServiceNow® Workplace Service Delivery e Workplace Case Management.<br><br>Esta propriedade foi renomeada a partir da propriedade *sn_wsd_case.wsd_inbound_email* no Workplace Case Management versão 1.0.1.<br><br>Esta propriedade está disponível somente para Workplace Core 2.0.3 ou posterior.<br>• Tipo: cadeia de caracteres<br>• Valor padrão: askwsd@example.com<br>• Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties] |
| sn_wsd_core.andar_transformar_mapa | Permite que você configure mapas de transformação personalizados.<br>• Tipo: cadeia de caracteres<br>• Valor padrão: 2528fbf70f201010dbc3d2d92f767e04 |
| sn_wsd_core.ENABLE_RSV_CHECK_IN | Permite o check-in e o check-out da reserva por e-mail.<br><br>Se esta propriedade for definida como **verdadeira**, os funcionários poderão fazer check-in e check-out de uma reserva.<br>• Tipo: verdadeiro\|falso<br>• Valor padrão: falso |
| sn_wsd_core.dfx.rebuild_cache.max_andares | Permite que você especifique o número máximo de andares a serem construídos para um cache de entidade a qualquer momento.<br>• Tipo: inteiro<br>• Valor padrão: 20 |
| sn_wsd_core.CANCEL_RES_LOCATION | Permite que você cancele todas as reservas futuras feitas em um nível de local. Defina o campo **É reservável** como **falso** para o local.<br>• Tipo: verdadeiro\|falso<br>• Valor padrão: falso |
| sn_wsd_core.ALLOW_USER_SHIFT_FILTERING | Permite que um usuário crie reservas baseadas em turno somente se o usuário fizer parte desse turno. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Propriedades do Workplace Core

| Propriedade | Descrição |
|---|---|
| | • Tipo: verdadeiro\|falso<br>• Valor padrão: falso |
| sn_wsd_core.ALLOW_AVAILABILITY_FILTERING | Exibe somente os edifícios e andares disponíveis nos produtores de registro de reserva.<br>• Tipo: verdadeiro\|falso<br>• Valor padrão: falso<br>**Nota:** Se a propriedade estiver definida como **verdadeira**, os locais de trabalho selecionados levarão mais tempo para carregar. |
| sn_wsd_core.MULTI_DAY_AVAILABILITY | Exibe somente as áreas e espaços disponíveis em produtores de registro de reserva de vários dias.<br>• Tipo: verdadeiro\|falso<br>• Valor padrão: falso<br>**Nota:** Se a propriedade estiver definida como **verdadeira**, os locais de trabalho selecionados levarão mais tempo para carregar. |
| CHEGADA_SOLICITAÇÃO_MAX_FUTURO_DAYS | Permite que você especifique o número máximo de dias no futuro até quando os funcionários podem programar sua chegada.<br>• Tipo: inteiro<br>• Valor padrão: 7 |
| sn_wsd_core.external_id_generator.field | Permite que você especifique o campo que deve ser usado para o ID externo.<br>• Tipo: cadeia de caracteres<br>• Valor padrão: nome |
| sn_wsd_core.external_id_generator.max_buildings | Permite que você especifique o número máximo de edifícios que devem gerar IDs em uma única seleção.<br>• Tipo: inteiro<br>• Valor padrão: 50 |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Propriedades do Workplace Core

| Propriedade | Descrição |
| --- | --- |
| sn_wsd_core.external_id_generator.max_spaces | Permite que você especifique o número máximo de espaços que devem gerar IDs em uma única seleção.<br>• Tipo: inteiro<br>• Valor padrão: 5000 |
| sn_wsd_core.external_id_generator.stagger | Permite que você especifique a quantidade de tempo para escalonar o processamento da geração de ID externo (em segundos).<br>• Tipo: inteiro<br>• Valor padrão: 300 |
| sn_wsd_core.max_buildings_delete | Permite que você especifique o número máximo de edifícios que devem ser excluídos quando o **trabalho programado Excluir locais** de trabalho for executado.<br>• Tipo: inteiro<br>• Valor padrão: 100 |
| sn_wsd_core.max_spaces_delete | Permite que você especifique o número máximo de espaços que devem ser excluídos quando o **trabalho programado Excluir locais** de trabalho for executado.<br>• Tipo: inteiro<br>• Valor padrão: 1000 |
| sn_wsd_core.ENABLE_LOCATION_PRIVACY | Permite que você defina a preferência de privacidade do local. Você pode aplicar a privacidade em perfis e reservas de local de trabalho. Para obter mais informações, consulte Configurações de privacidade do local e impacto.<br>• Tipo: lista de seleção<br>• Valor padrão: Nenhum |
| sn_wsd_core.OVERRIDE_RESERVATION_PRIVACY | Permite que você permita que os funcionários substituam a privacidade do local em uma reserva. Para obter mais informações, consulte Configurações de privacidade do local e impacto.<br>• Tipo: lista de seleção<br>• Valor padrão: não |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Propriedades do Workplace Core**

| Propriedade | Descrição |
| --- | --- |
| sn_wsd_core.PRIVACY_INFORM_EMPLOYEE | Permite que você informe aos funcionários quando a privacidade for aplicada em um perfil de local de trabalho ou espaços reservados. Para obter mais informações, consulte Configurações de privacidade do local e impacto.<br>• Tipo: verdadeiro\|falso<br>• Valor padrão: falso |
| sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE | Permite que você especifique o tipo de alocação com base no qual os espaços devem ser recuperados e exibidos para os usuários durante a pesquisa de espaços para reservar, durante o planejamento do cenário e muito mais.<br>• Tipo: lista de seleção<br>• Valor-padrão: nenhum<br>Por padrão, os seguintes tipos de alocação são fornecidos com as aplicações:<br>• Centro de custos = Cost_center<br>• Departamento = departamento<br>• Entidade do local de trabalho = Workplace_entity |

## Workplace Reservation Management

A aplicação ServiceNow® Workplace Reservation Management facilita para os funcionários a reserva de salas de reunião, salas de conferência, mesas e qualquer serviço de local de trabalho reservável no Portal de serviços.

### Iniciar

**Explorar**

Saiba mais sobre Workplace Reservation Management conceitos e recursos.

**Configurar**

Configure a aplicação e defina os módulos reserváveis e as configurações relacionadas para que os funcionários façam uma reserva.

**Solicitação**

Faça uma reserva única, recorrente ou de grupo. Convidar colegas e visitantes.

Tradução automática

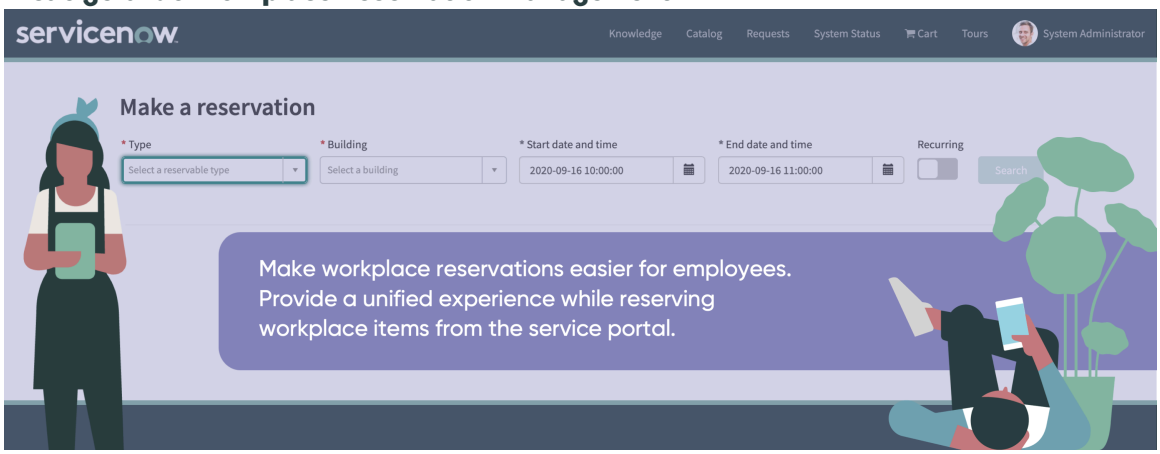
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Gerenciar | Soluções de análise e relatório | Referência |
| --- | --- | --- |
| Gerencie reservas e aprovações do local de trabalho. | Coordene o trabalho e melhore os processos com painéis e relatórios. | Veja detalhes sobre componentes como campos, tabelas e propriedades. |

## Explorar Workplace Reservation Management

A aplicação ServiceNow® Workplace Reservation Management facilita para os funcionários a reserva de salas de reunião, salas de conferência, mesas e qualquer serviço de local de trabalho reservável no Portal de serviços.

**Visão geral do Workplace Reservation Management**




Como administrador, você pode acessar a aplicação completa e executar qualquer ação na aplicação Workplace Reservation Management.

## Configurar módulo de reserva

Como administrador Workplace Reservation Management, você pode:

- Configure o widget Reservas para exibir diferentes tipos de itens reserváveis que os funcionários podem reservar.
- Configure uma ampla variedade de serviços padrão que estão disponíveis com os itens reserváveis.
- Configure módulos reserváveis para agrupar tipos semelhantes de itens reserváveis. Ative/desative um módulo para controlar sua disponibilidade para os funcionários reservarem.
- Indique se uma aprovação é necessária. Isso aciona uma solicitação de aprovação sempre que um funcionário tenta reservar qualquer item reservável do módulo reservável.
- Habilite a reserva baseada em turno em um módulo reservável. Um funcionário pode fazer uma reserva de turno para um item do local de trabalho desse módulo reservável.
- Habilite a reserva de grupo em um módulo reservável. Um funcionário ou gerente pode reservar vários locais para funcionários diferentes em uma única reserva de grupo.
- Habilite a geração de iCalendar para que os funcionários possam adicionar a reserva ao calendário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Permita que os funcionários convidem participantes, como colegas de trabalho ou visitantes externos.
- Configure provedores de reunião virtual para permitir que os funcionários compartilhem um link de reunião virtual junto com a reserva.
- Habilitar reserva de vários edifícios.
- Habilite a navegação por bairro.

## Criar reservas

Com Workplace Reservation Management, os usuários podem:

- Escolha em uma lista de itens disponíveis para o local de trabalho.
- Reserve por um dia ou algumas horas.
- Crie uma única reserva ou reservas recorrentes.
- Resolva automaticamente os conflitos de reserva recorrentes.
- Adicione vários edifícios a uma única reserva.
- Exiba detalhes de itens do local de trabalho, como capacidade, local, layout e serviços disponíveis.
- Exiba a disponibilidade de um item do local de trabalho em um dia usando a exibição Programação.
- Crie uma reserva para você ou em nome de outra pessoa.
- Exiba, atualize ou cancele suas reservas ou reservas criadas para outras pessoas.
- Ao reservar uma sala para uma reunião, especifique o tipo de reunião como privada para reuniões confidenciais.
- Solicite serviços extras junto com uma reserva, como fornecimento de serviço de bufê ou papelaria.
- Reserve vários locais de trabalho em uma única reserva.
- Reservar um local de trabalho próximo a um colega de trabalho.
- Compartilhe os detalhes da sua reserva com outras pessoas.
- Crie uma reserva de grupo e atribua locais de trabalho a diferentes funcionários em uma única reserva.
- Baixe o iCalendar para baixar os detalhes da reserva e salve-os no seu calendário.
- Defina um local de trabalho como favorito. O espaço favorito é exibido primeiro quando você pesquisa locais de trabalho para fazer uma reserva.
- Crie um link de reunião virtual da reserva para permitir que convidados de fora do escritório ingressem.
- Participantes convidados, como colegas de trabalho ou até mesmo trabalhadores externos, para participar de uma reunião.
- Defina as preferências de privacidade de local em uma organização ou em um nível de edifício.

## Gerenciar reservas

Como gerente de Workplace Reservation Management, você pode:

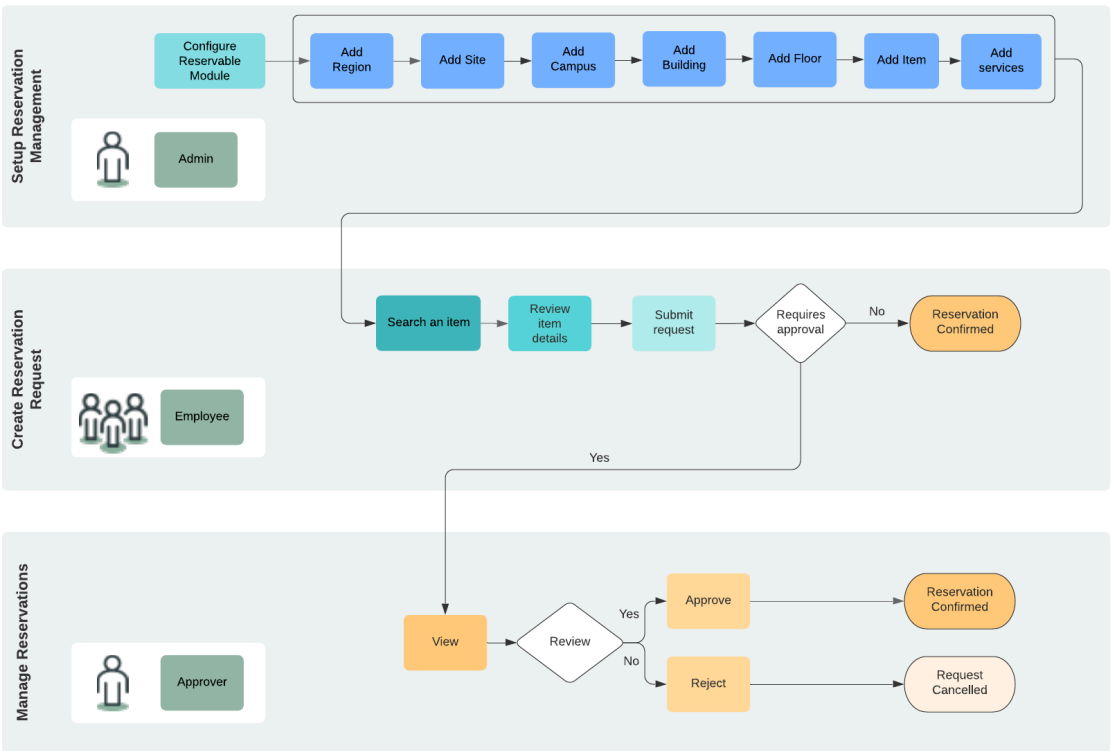
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Gerencie reservas criadas por funcionários. Você pode exibir, atualizar e aprovar ou rejeitar as reservas criadas pelos funcionários com base nas diretrizes da sua organização.
- Gere relatórios para rastrear as solicitações de reserva ao longo do tempo.
- Adicione finalidades reserváveis a um item do local de trabalho.
- Atribua espaços de bairro a uma área.
- Atribuir espaços a uma área
- Atribuir espaços a um bairro

O diagrama a seguir explica a jornada de uma reserva:

**Fluxo de trabalho de reserva**




## Planejador de eventos

No espaço Workplace Central, o Planejador de eventos de reserva do local de trabalho permite que você rastreie as reservas da sua organização em um único espaço. No Planejador de eventos, usando uma exibição de programação, você pode exibir detalhes da reserva, otimizar reservas arrastando e gerenciar várias reservas de local de trabalho de uma só vez. Você pode acessar o painel do planejador de eventos com as funções de planejador de reserva e visualizador de reserva. O planejador de eventos fornece uma exibição de programação de todas as reservas solicitadas pelos funcionários e também das reservas solicitadas por você. Você pode acessar o Planejador de eventos como planejador de reservas e visualizador de reservas. Como planejador de reservas, você pode gerenciar as reservas em nome dos funcionários.

Para obter mais informações, consulte Planejador de eventos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Fazer uma reserva

O formulário "Fazer uma reserva", também conhecido como portal de reservas, é um local central para reservar itens do local de trabalho, como salas de reunião e mesas. Você também pode exibir e gerenciar suas reservas. Depois que uma solicitação de reserva é confirmada, você é notificado sobre os detalhes da reserva.

Você pode reservar um item do local de trabalho para qualquer período entre 00:00 e 23:59 (meia-noite às 23:59) no mesmo dia. Por exemplo, você pode fazer uma reserva até a qualquer momento antes das 23:59. Se a reserva continuar para outro dia, você deverá criar uma reserva separada.

Você pode fazer uma reserva na aplicação Workplace Reservation Management e no Portal de serviços do Workplace.

- Para abrir o formulário "Fazer uma reserva" na aplicação, navegue até **Workplace Reservation Management** > **Portal** > **Nova reserva**.
- Para abrir o formulário "Fazer uma reserva" no Portal de serviços do Workplace, execute as seguintes ações:
  1. Navegar até **Workplace Core** > **Portal de serviços do local de trabalho** > **Página inicial do Portal de serviços do local de trabalho**.
  2. Para abrir o formulário "Fazer uma reserva", siga um destes procedimentos:
     - Selecionar **Reservas** > **Fazer uma reserva**.
     - Selecione **Fazer uma reserva** diretamente na página inicial.
     - Selecione **Nova reserva geral** no catálogo de serviços do Workplace.
       a. Selecionar **Catálogo** > **Procurar por categorias** > **Services Catalog do local de trabalho**.

          **Nota:**
          Se houver vários catálogos configurados no portal, na lista Catálogos, selecione **Services Catalog do local de trabalho**.

       b. Selecionar **Gestão de reservas** > **Nova reserva geral**.

O formulário "Fazer uma reserva" permite que você faça o seguinte:

- Exiba itens do local de trabalho, como salas de reunião e mesas, referentes ao seu local ou a um local diferente.
- Exiba a disponibilidade de uma sala de reunião ou mesa antes de fazer uma solicitação de reserva.
- Use mapas de piso do local de trabalho para encontrar e reservar um espaço em Workplace Core. Para exibir os mapas no diretório Location e em Workplace Reservation Management, use Mappedin e Indoor Mapping. Para obter mais informações sobre como usar mapas de piso, consulte Workplace Space Mapping.
- Verifique se há serviços padrão disponíveis com itens do local de trabalho, como quadros brancos, capacidade de assentos e projetor.
- Reserve um item do local de trabalho para você ou em nome de outra pessoa.
- Reserve vários edifícios para uma única reserva. Para obter mais informações, consulte Criar reservas de vários edifícios.
- Exiba os detalhes das reservas que você criou.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Modifique ou cancele as reservas que você criou.
- Compartilhe os detalhes da reserva com outras pessoas.
- Procure locais de trabalho próximos a uma pessoa e faça uma reserva.
- Reserve vários locais de trabalho em uma única reserva.
- Faça uma reserva de grupo para diferentes usuários em uma única reserva. Você pode gerenciar a reserva de grupo na reserva primária.
- Baixe um iCalendar de uma reserva para adicionar a reserva ao seu calendário.

Você também pode usar o suporte de bate-papo Virtual Agent no Portal de serviços do Workplace para fazer uma reserva e exibir os detalhes da reserva. O suporte por bate-papo permite que você faça o seguinte:

- Crie uma reserva para um local.
- Exiba as reservas que você criou no dia atual.
- Veja quando sua reserva começará ou acontecerá.
- Cancelar uma reserva.

## Reservas recorrentes

Quando você reserva um item do local de trabalho para um evento recorrente, a reserva é repetida para os dias indicados do período especificado. Você determina os dias aplicáveis ao criar a solicitação. A reserva que você criou inicialmente atua como o registro de reserva primário.

Se uma ocorrência de reserva entrar em conflito com uma reserva existente em um dia específico, a ocorrência de reserva para esse dia não será confirmada e o estado mudará para **Em conflito**. O sistema tenta encontrar um espaço alternativo automaticamente para estados em **conflito**.

- Se um mapa de piso estiver disponível, a aplicação Workplace Reservation Management encontrará um espaço mais próximo da mesma capacidade, procurará um com mais capacidade e, por fim, procurará um com menos capacidade.
- Se nenhum mapa de piso estiver disponível, o aplicativo encontrará um espaço alternativo na mesma área ou no mesmo piso.
- Os espaços favoritos são priorizados em relação ao "local" (na mesma área ou proximidade).
- O funcionário pode encontrar um espaço alternativo facilmente se nenhum espaço alternativo for encontrado.
- O funcionário é notificado quando o aplicativo atribui um espaço alternativo.

Para obter mais informações sobre como resolver automaticamente conflitos recorrentes, consulte Configurar um módulo reservável e Criar uma reserva.

Se Workplace Reservation Management não conseguir encontrar um novo local de trabalho, data e hora, as mensagens relevantes serão mostradas ao usuário para que a reserva em conflito possa ser resolvida manualmente selecionando um item do local de trabalho diferente ou alterando a hora da reserva.

Por exemplo, se você reservou um item do local de trabalho para uma reunião que ocorre todas as quartas-feiras durante um mês. Quatro registros de reserva são criados para cada ocorrência. Mas se outro funcionário reservou a mesma sala para o mesmo horário que

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

uma de suas reservas recorrentes, sua ocorrência de reserva entrará em conflito com a reserva do outro funcionário. Nesse caso, você pode modificar sua reserva para esse dia selecionando uma sala de reunião ou um horário diferente.

## Estados de reserva

Depois de fazer uma reserva, o estado da reserva muda para **Confirmado**.

Se a reserva exigir aprovações, seu status mudará dependendo do que o aprovador fizer. Você recebe notificações por e-mail dessas mudanças. As mudanças possíveis são as seguintes:

- Se o aprovador não tiver realizado nenhuma ação em sua reserva, o estado da solicitação permanecerá **Aguardando aprovação**.
- Se o aprovador aprovar sua reserva e a disponibilidade for confirmada, o estado da reserva mudará para **Confirmado**.
- Quando as reservas recorrentes são resolvidas automaticamente, o estado **Novo espaço** é mostrado abaixo do estado **Confirmado** para indicar que Workplace Reservation Management atribuiu um novo espaço, data ou hora.
- Se o aprovador rejeitar sua reserva, o estado da reserva mudará para **Rejeitado**.
- Se o aprovador aprovar sua reserva, mas o item do local de trabalho não estiver disponível para a data e hora selecionadas, o estado da reserva será alterado para **Em conflito**.

  **Nota:**
  Se houver conflitos recorrentes, espera-se que os funcionários resolvam manualmente os conflitos de reserva selecionando um novo espaço, hora e data. Para obter mais informações, consulte Criar uma reserva.

- Se você estiver reservando um item do local de trabalho para dias recorrentes, a reserva será confirmada para os dias e horários em que o item estiver disponível. Pelos dias e horas restantes, o estado da reserva permanecerá como Em **conflito**.

  Você pode modificar sua reserva e acompanhar seu aprovador para resolver sua reserva conflitante.

- Se você cancelar sua reserva, o estado da reserva mudará para **Cancelado**.

### Serviços padrão

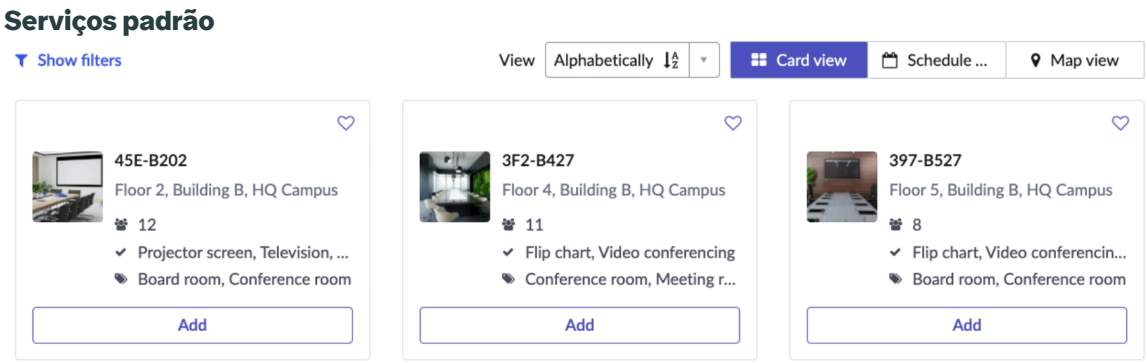
Serviços padrão são comodidades ou serviços básicos que estão disponíveis com um item do local de trabalho por padrão com sua reserva. Você pode revisar os serviços padrão associados a um item do local de trabalho no momento de criar uma solicitação de reserva.

O serviço padrão é como uma provisão básica disponível para os funcionários que eles podem usar em sua reserva sem precisar solicitar separadamente. Por exemplo, quando um funcionário reserva uma sala de reunião, serviços como telefone, computador, plugues e itens de chamada de vídeo são considerados serviços padrão, a menos que a empresa faça disso um serviço solicitado.

Os funcionários podem ver detalhes dos serviços padrão disponíveis com cada item do local de trabalho que um funcionário pode reservar no Workplace Reservation Management. Os serviços padrão também são exibidos como ícones na exibição de cartão de itens do local de trabalho quando você pesquisa um item. Por exemplo, a imagem a seguir mostra os serviços padrão disponíveis em uma sala de reunião:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




## Configurar portal Workplace Reservation Management

Como administrador Workplace Reservation Management, você pode decidir o que pode ser reservado na organização. Você pode adicionar diferentes tipos de itens reserváveis na aplicação para os funcionários reservarem.

Você pode configurar o que deve estar disponível na aplicação para reserva. Você pode configurar os módulos reserváveis exibidos na aplicação.

O Portal de reservas permite que você faça uma reserva e execute ações relacionadas à reserva. Você pode acessar o Portal de reservas na aplicação Workplace Reservation Management e no Portal de serviços do Workplace. Para obter mais informações sobre o portal de reservas, consulte Fazer uma reserva.

Como administrador Workplace Service Delivery, você pode executar qualquer ação na aplicação Workplace Reservation Management. Você pode adicionar itens do local de trabalho reserváveis e executar outras ações.

Como administrador Workplace Reservation Management, a aplicação permite que você execute as seguintes ações:

- Habilite as aprovações do gerente em módulos reserváveis para reserva.
- Faça reservas em nome de outras pessoas.
- Exibir todas as reservas feitas.
- Modifique os módulos reserváveis existentes.
- Ative ou desative itens reserváveis e controle sua disponibilidade no aplicativo.
- Configure serviços padrão.
- Adicione uma finalidade reservável em itens reserváveis para os funcionários facilitarem a seleção.
- Configure o requisito de check-in e check-out em um módulo reservável.
- Exibir o estado atual, o estado de sincronização e o estado de check-in de uma reserva.
- Exibir a origem, a suborigem, a origem da última atualização e a suborigem da última atualização da reserva.
- Se você tiver a aplicação Workplace Space Management instalada, poderá especificar se uma verificação de centro de custos/departamento é necessária para reservar o item do local de trabalho.
- Crie regras de arquivamento. Selecione uma das regras de arquivamento fornecidas por ServiceNow®.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Crie e atribua intervalos de tempo a módulos reserváveis que estão configurados para o widget Reserva rápida no Portal de serviços do Workplace
- Configure as exibições do módulo reservável, como exibição de mapa ou exibição de programação.
- Habilite a reserva de grupo em itens do local de trabalho de um módulo.
- Permita que os funcionários baixem um iCalendar de uma reserva.
- Especifique o limite de pesquisa em um módulo.
- Atribua locais de trabalho que podem ser reservados em um módulo reservável.

### Como instalar Workplace Reservation Management

Instale a aplicação Workplace Reservation ManagementServiceNow ] de aplicações da Store . Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

## Antes de Iniciar

Conclua a check-list de configuração a seguir para uma instalação e configuração sem problemas.

| Tarefas de configuração | Descrição |
|---|---|
| Verifique se o plug-in Workplace Service Delivery - Core (sn_wsd_core) da versão mínima 2.0 está ativado. | Navegar até **Gestão de assinaturas** > **Assinaturas** em sua instância. A lista exibe as assinaturas que sua organização comprou. |

Função necessária: administrador

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ative o plug-in Workplace Service Delivery - Core (sn_wsd_core) da versão mínima 2.0 na sua instância ServiceNow antes de instalar o Workplace Reservation Management.

## Procedimento

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre a aplicação usando os filtros e a barra de pesquisa.
   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um aplicativo, pode ser necessário solicitá-lo em ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
3. Clique em **Instalar**.
4. Na caixa de diálogo de instalação da aplicação, revise as dependências da aplicação.

   Os plug-ins e as aplicações dependentes serão listados se forem, estiverem ou precisarem ser instalados. Se houver algum plug-in ou aplicativo que precise ser instalado, você deverá instalá-los antes de instalar o Workplace Reservation Management.
5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, clique em **Carregar dados de demonstração**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

(Optional) Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

**Importante:**
Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

6. Clique em **Instalar**.

**Tópicos relacionados**

Lista de plug-ins (Washington DC)

### Adicionar um espaço de local de trabalho para reserva

Adicione diferentes tipos de espaços no local de trabalho, como um espaço, uma mesa ou espaços semelhantes para os funcionários reservarem.

#### Antes de Iniciar

- Certifique-se de ter os seguintes detalhes:
  - Dados do local de trabalho para sua organização
  - Dados de espaços que podem ser marcados como disponíveis

Para obter mais informações sobre como adicionar os espaços, consulte Criar registros para os dados do seu local de trabalho.

Função exigida: sn_wsd_core.admin

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Workplace Reservation Management** > **Administração** > **Espaços do local de trabalho**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de espaço.
4. Clique em **Enviar**.

#### Resultado

O espaço é adicionado e está disponível para reserva.

### Adicionar uma sala do local de trabalho para reserva

Adicione uma sala no local de trabalho para os funcionários reservarem.

#### Antes de Iniciar

- Certifique-se de ter os seguintes detalhes:
  - Dados do local de trabalho para sua organização
  - Dados de espaços que podem ser marcados como disponíveis

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre como adicionar as informações do campo de espaços, consulte Criar registros para os dados do seu local de trabalho.

Função exigida: sn_wsd_core.admin

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Workplace Reservation Management** > **Administração** > **Salas do local de trabalho**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Adicionar um formulário de sala.
4. Clique em **Enviar**.

### Resultado

A sala é adicionada e está disponível para reserva na aplicação.

#### Configurar um módulo reservável

Crie um módulo reservável para adicionar um grupo de itens do local de trabalho reserváveis semelhantes. Esses itens do local de trabalho são exibidos em uma única categoria no portal de reservas.

### Antes de Iniciar

**Aviso:**
A partir da Workplace Reservation Management versão 2.1.2, para criar ou exibir aprovadores ou critérios de execução, navegue até **Workplace Core** > **Administração** > **Critérios de desempenho**.

- Após o upgrade, a opção **Requer aprovação** do módulo Reservável é alterada para **Substituir política de aprovação**.

  Antes da atualização, se um módulo reservável tiver a opção **Requer aprovação** habilitada, então, após a atualização, ele será migrado como **Sempre exigir aprovação** na opção **Substituir política de aprovação**. Caso contrário, a **política de aprovação Substituir** será definida como **Nunca exigir aprovação**.

- Para os clientes existentes, a funcionalidade de aprovação do módulo Reservável que foi configurada anteriormente para aprovar reservas permanece a mesma até que uma nova definição de aprovação seja configurada. Depois de configurar uma nova definição de aprovação, o processo de aprovação será executado de acordo com o upgrade.

  Após a atualização, desabilite o fluxo de **aprovação de reserva do WSD** no **Flow Designer**.

Certifique-se de ter os seguintes detalhes:

- Dados do local de trabalho da sua organização.
- Dados de espaços que podem ser marcados como disponíveis.
- Configurar critérios de aprovadores/executores

Consulte Criar registros para os dados do seu local de trabalho para adicionar dados do local de trabalho.

Função necessária: sn_wsd_rsv.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um módulo reservável agrupa tipos semelhantes de itens do local de trabalho. Os funcionários podem exibir esses itens semelhantes em uma categoria. Por exemplo, uma sala é um módulo reservável e contém itens de local de trabalho semelhantes, como salas de reunião, salas de conferência e outras salas.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Workplace Reservation Management** > **Administração** > **Módulo reservável**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

**Formulário do módulo reservável**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome do módulo reservável. Por exemplo, para salas de reunião, o nome deve ser categórico, como salas de `reunião` ou `salas`. |
| Título emlinha | Título do módulo reservável. O título é exibido em linha com um texto descritivo no Portal de serviços do Workplace. |
| Ordem | Ordem na qual o módulo reservável deve aparecer no portal de reservas. |
| Ativo | Opção para disponibilizar o módulo para reserva. |
| Ativo de | Data a partir da qual o módulo reservável deve estar ativo e disponível para reserva. |
| Imagem | Imagem do módulo reservável. |
| **Configuração da tabela de reservável** | |
| Tipo de seleção | Tipo de seleção a ser exibido nos resultados da pesquisa quando os funcionários pesquisam. Selecione uma das seguintes opções.<br>○ **Unidade específica**: o resultado da pesquisa exibe todos os itens do local de trabalho.<br>○ **Contêiner**: o resultado da pesquisa exibe o primário ou o contêiner dos itens do local de trabalho. Se você selecionar **Contêiner**, os resultados da pesquisa serão exibidos em grupos com uma quantidade definida disponível para reserva. Os funcionários podem selecionar um contêiner para reservar e qualquer espaço disponível do contêiner é atribuído para reserva. |
| Tipo reservável | Tipo do item reservável. |
| Tabela reservável | Tabela que contém os itens reserváveis do local de trabalho. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | **Nota:** Se você selecionou **Local** para o campo **Tipo** reservável, use somente a tabela Espaço [sn_wsd_core_space] e suas tabelas estendidas. |
| Filtro reservável | Filtrar condições nos itens reserváveis na tabela Reservável. Os itens reserváveis são exibidos na aplicação com base nas condições fornecidas. Você pode fazer o seguinte:<br>○ Para adicionar uma condição, selecione **Adicionar condição de filtro**.<br>○ Para adicionar uma condição OR, selecione **Adicionar cláusula "OR"**.<br>**Nota:** Se você estiver adicionando um filtro em um local, certifique-se de que os campos **Ativo** e **É reservável** estejam definidos como **Verdadeiro**. Caso contrário, os itens inativos que não podem ser reservados serão exibidos como reserváveis. |
| **Seleção de área (contêiner)** | |
| Campo de contêiner reservável | Especifique em que base o deve ser agrupado. O campo aparecerá somente se você tiver selecionado **Contêiner** como o **Tipo de seleção**. O campo é definido automaticamente como **Área**. Por exemplo, quando o campo for definido como **Área**, os resultados da pesquisa de reserva serão exibidos como grupos com base em áreas. |
| Campo de quantidade reservável | Quantidade reservável para espaços do local de trabalho. O campo **Quantidade** reservável determina o número de vezes que um contêiner pode ser reservado em um período de reserva específico. Esta configuração fornece flexibilidade na configuração de reservas de espaço sem a necessidade de criar registros de espaço individuais para reserva. Por exemplo, se você selecionar **Quantidade**reservável , o contêiner poderá ser reservado quantas vezes permitirem os valores combinados da quantidade reservável de todos os espaços nesse contêiner. A quantidade reservável depende do número de espaços fornecidos na coluna Capacidade da tabela Espaço Workplace Core. |
| **Configuração do módulo reservável** | |
| Descrição resumida | Uma descrição resumida sobre o módulo. |
| Descrição | Descrição detalhada sobre o módulo e os itens reserváveis. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Disponível em | Opção para especificar em quais reservas o módulo deve estar disponível.<br>○ **Reserva antecipada**: selecione esta opção para disponibilizar o módulo somente no portal de reservas.<br>○ **Reserva rápida**: selecione esta opção para disponibilizar o módulo no widget Reserva na página inicial Portal de serviços do Workplace. |
| Requer verificação de alocação | Opção para verificar se há uma incompatibilidade de alocação entre o item do espaço e o usuário conectado. Esta opção aparecerá somente se você tiver Workplace Space Management instalado. |
| Habilitar regras de bairro restritas | Opção para aplicar restrições de bairro nos espaços durante a exibição dos resultados da pesquisa. Os resultados da pesquisa são exibidos com base nas restrições aplicadas aos espaços. Usuários restritos não podem exibir espaços que não têm permissão para acessar. Os bairros restritos serão filtrados automaticamente se o usuário conectado for restrito. |
| Habilitar pesquisa por área | Opção para permitir que os funcionários pesquisem um local de trabalho com base na área. |
| Habilitar navegação por bairro | O administrador de reservas pode indicar se os espaços de bairro estão disponíveis para reservas. Os funcionários podem pesquisar no contexto de um bairro e somente os espaços disponíveis em um bairro são exibidos para reserva de espaço. Para obter mais informações, consulte Criar reservas de bairro.<br>Esta opção também está disponível no Aplicativo Now Mobile. |
| Habilitar navegação pelos favoritos no dispositivo móvel nativo | Opção para permitir que os funcionários pesquisem em seus espaços favoritos no Aplicativo Now Mobile.<br>**Nota:**<br>Esta opção aparecerá somente se você tiver Central do funcionário 25.0.0 e para funcionários que têm Aplicativo Now Mobile instalado. Certifique-se de que o Mobile Employee Service Portal esteja habilitado.<br>**Nota:**<br>Esta opção está disponível somente para o app Aplicativo Now Mobile. |
| Substituir política de aprovação | Opção para especificar como implementar a política de aprovação. Estas são as opções: |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | ○ **Sem substituição**: a política de aprovação é implementada conforme definido no campo **Requer aprovação** de um espaço ou sala do local de trabalho.<br>○ **Sempre exigir aprovação**: a política de aprovação é necessária, independentemente do que está definido no campo **Requer aprovação** de um espaço ou sala do local de trabalho.<br>○ **Nunca exigir aprovação**: a política de aprovação é removida independentemente do que está definido no campo **Requer aprovação** de um espaço ou sala do local de trabalho. |
| Aplicar ao turno | Opção para habilitar a reserva baseada em turno no módulo. |
| Habilitar pesquisa por piso | Opção para permitir que os funcionários pesquisem um local de trabalho com base no andar usando **Procurar tudo**. |
| Tempo antes que o funcionário possa fazer o check-in | Opção para especificar o tempo antes que um funcionário possa fazer check-in de sua reserva antes de iniciar. |
| Substituir política de check-in | Opção para especificar como implementar a política de check-in de reserva. Estas são as opções:<br>○ **Sem substituição**: a política de check-in é implementada conforme definido no campo **Requer check-in** de um espaço ou sala do local de trabalho.<br>○ **Sempre exigir check-in**: a política de check-in é necessária, independentemente do que está definido no campo **Requer check-in** de um espaço ou sala do local de trabalho.<br>○ **Nunca exigir check-in**: a política de check-in será removida independentemente do que estiver definido no campo **Requer check-in** de um espaço ou sala do local de trabalho. |
| Cancelar reservas após o horário de check-in | Opção para cancelar uma reserva se um funcionário não fizer check-in dentro do horário especificado. |
| Habilitar reserva de grupo | Opção para permitir a reserva de grupo em itens do local de trabalho deste módulo. |
| Permitir que funcionários tornem os espaços privados | Opção para permitir que os funcionários tornem os detalhes do espaço privados ao fazer uma reserva.<br>Quando um funcionário está criando uma reserva, a opção **Tornar os detalhes do espaço privados** é exibida somente se |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | os funcionários tiverem permissão para substituir sua preferência de privacidade para o espaço selecionado. Se um funcionário pode substituir a privacidade ou não, depende da configuração de privacidade do local. |
| Habilitar geração de iCal | Opção para permitir que o usuário gere um calendário.<br><br>**Nota:**<br>Um usuário não pode baixar um iCalendar para espaços e reservas que já esteja sincronizado com o provedor de calendário. |
| Caminho de reserva padrão ao editar uma reserva | Opção para definir o contexto (caminho de reserva) ao editar uma reserva. Esta opção também está disponível no Aplicativo Now Mobile. Os caminhos de reserva definem os critérios de pesquisa disponíveis. Selecione uma das seguintes opções na lista suspensa:<br><br>○ **Com base na reserva**:<br><br>Ao editar uma reserva, os funcionários podem pesquisar no contexto (caminho de reserva) usado ao criar uma reserva.<br><br>Por exemplo: **Pesquisar tudo**,**Pesquisar uma área**, **Pesquisar por bairro**.<br><br>○ **Procurar tudo**:<br><br>Ao editar uma reserva, o contexto (caminho) é padronizado como **Procurar tudo**. Os funcionários podem mudar o espaço selecionado ou a data e hora da reserva.<br><br>Para obter mais informações, consulte Criar uma reserva.<br><br>**Nota:**<br>Esta opção não está disponível no Aplicativo Now Mobile. |
| Provedor de reunião virtual | Selecione um provedor de reunião virtual para permitir que os funcionários criem um link de reunião virtual. Se um funcionário selecionar a opção **Adicionar um link de reunião virtual**, um link de reunião virtual será gerado automaticamente pelo provedor de reunião virtual. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Permitir várias reservas de edifício | Opção para adicionar vários edifícios e selecionar espaços dos edifícios em uma única reserva. Os edifícios podem pertencer a diferentes regiões ou locais e podem estar em diferentes fusos horários.<br><br>**Nota:**<br>A adição de vários edifícios a uma reserva está disponível somente no Portal de serviços do Workplace. Reservas recorrentes não são compatíveis com reservas de vários edifícios. Para obter mais informações, consulte Criar reservas de vários edifícios. |
| Permitir reserva de dia inteiro | Opção para permitir que os funcionários reservem um item do módulo do local de trabalho durante um dia inteiro. Se esta opção estiver desmarcada, o campo **Exigir reserva de dia inteiro** será desabilitado.<br><br>**Nota:**<br>Esta opção não está disponível no Aplicativo Now Mobile.<br><br>Se o valor **Máximo de dias para o módulo reservável de vários dias** estiver definido como mais de 1 dia, a opção **Dia inteiro** será desabilitada no Portal de reservas. Se o valor **Máximo de dias para vários dias** estiver definido como 1, os funcionários só poderão fazer reservas para um dia ou o dia inteiro.<br><br>Para obter mais informações, consulte a descrição da propriedade **Máximo de dias para vários dias**.<br><br>**Aviso:**<br>Na Workplace Reservation Management versão , os campos **Permitir reserva de dia inteiro** e **Exigir reserva** de dia inteiro são mesclados no campo **Dia inteiro** como **Habilitado** e **Obrigatório**, respectivamente. |
| Exigir reserva de dia inteiro | Opção para impor aos funcionários a reserva de **dia inteiro**. Esta opção depende da opção **Permitir reserva de dia inteiro**.<br><br>Se a opção **Permitir reserva de dia inteiro** estiver desabilitada, essa opção será desmarcada e desabilitada. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | **Nota:**<br>Quando **Exigir reserva de dia inteiro** estiver selecionada, os funcionários que fizerem ou atualizarem a reserva encontrarão a opção de **Dia inteiro** no portal de reservas habilitada por padrão.<br><br>Os funcionários podem modificar a data de início, mas não a hora no portal de reservas. Para obter mais informações, consulte Criar uma reserva<br><br>**Aviso:**<br>Na Workplace Reservation Management versão , os campos **Permitir reserva de dia inteiro** e **Exigir reserva** de dia inteiro são mesclados no campo **Dia inteiro** como **Habilitado** e **Obrigatório**, respectivamente. |
| Dia inteiro | Opção para habilitar a opção de gerenciar a reserva de dia inteiro no portal. Você pode selecionar uma das seguintes opções:<br>○ **Desabilitado**: a opção de Dia inteiro será desabilitada e não será exibida no Portal de reservas.<br>○ **Habilitado**: a opção **Dia inteiro** está disponível para os funcionários. Eles podem selecionar a opção se quiserem.<br>○ **Padrão**: a opção **Dia inteiro** está disponível e selecionada por padrão. No entanto, os funcionários podem desmarcar ou alterar os horários, se quiserem.<br>○ **Obrigatório**: a opção **Dia inteiro** é exibida como selecionada e não pode ser alterada. O campo **Dia inteiro** é definido como obrigatório.<br><br>**Aviso:**<br>Na Workplace Reservation Management versão , os campos **Permitir reserva de dia inteiro** e **Exigir reserva** de dia inteiro são mesclados no campo **Dia inteiro** como **Habilitado** e **Obrigatório**, respectivamente. |
| Máximo de dias no futuro | Opção para especificar o número máximo de dias no futuro até o qual o módulo reservável pode ser reservado. Por exemplo, se você definir o número máximo de dias no futuro como **90**, os funcionários |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | poderão fazer reservas futuras neste módulo somente com até 90 dias de antecedência.<br><br>Se esta opção estiver habilitada, os usuários não poderão selecionar uma data além do valor especificado em **Máximo de dias no futuro** ao fazer uma reserva. Para obter mais informações, consulte Criar uma reserva.<br><br>Em Aplicativo Now Mobile, se você tentar selecionar uma data muito distante no futuro do que a especificada em **Máximo de dias no futuro**, nenhum resultado será retornado.<br><br>**Nota:**<br>O campo**Máximo de dias no futuro** indica que o usuário não pode fazer uma reserva além do número de dias configurado como o valor **Máximo de dias no futuro** para qualquer reserva. **Máximo de dias no futuro** é uma propriedade de reserva e **Número máximo de ocorrências** é uma propriedade de reserva recorrente. O valor**de Máximo de dias no futuro** tem prioridade quando essas duas opções são usadas para a reserva.<br><br>Por exemplo, se **Máximo de dias no futuro** for 90 dias, o número de ocorrências na reserva recorrente não poderá exceder 90 dias, mesmo que o usuário tenha configurado inicialmente o valor do Número máximo de ocorrências como 180 dias no módulo Reservável. |
| Permitir reservas recorrentes | Opção para permitir que os funcionários façam reservas recorrentes de itens do local de trabalho. Marque a caixa de seleção para exibir as opções de reserva recorrentes disponíveis para os usuários como um parâmetro de pesquisa ao fazer uma reserva. |
| Resolver automaticamente conflitos recorrentes | Opção para resolver automaticamente conflitos de reserva recorrentes. Esta opção está disponível quando você habilitou a opção **Permitir reservas recorrentes**.<br><br>O sistema encontrará um espaço alternativo usando o cálculo de proximidade em caso de conflito na reserva e o resolverá automaticamente. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | Se você estiver usando mapas de piso, os espaços serão selecionados com base na lógica de proximidade.<br><br>Opção para resolver automaticamente conflitos de reserva recorrentes. Esta opção está disponível quando você habilitou a opção **Permitir reservas recorrentes**<br><br>Resolver um conflito usa um dos seguintes cálculos de proximidade:<br>○ Se um mapa de piso estiver disponível, nesse caso, o aplicativo tentará encontrar um espaço que esteja mais próximo usando a proximidade.<br>○ Se um mapa de piso não estiver disponível, o aplicativo tentará encontrar um espaço na mesma área ou piso.<br><br>**Nota:**<br>Os espaços favoritos são sempre os preferidos em ambas as opções.<br><br>○ Por fim, a aplicação pesquisa um espaço alternativo com:<br>▪ mesma capacidade<br>▪ mais capacidade<br>▪ menos capacidade<br><br>Para obter mais informações, consulte Criar uma reserva e Resolver reservas recorrentes automaticamente. |
| Número máximo de ocorrências | Opção para especificar o número máximo de ocorrências para reserva recorrente que podem ser feitas no módulo reservável. O valor padrão é 180. Esta opção depende do campo de seleção **Permitir reservas recorrentes**. Se **Permitir reservas recorrentes** não estiver selecionado, o campo **Número máximo de ocorrências** será desabilitado. |
| Duração mínima | Opção para especificar a duração mínima da reserva do módulo reservável. |
| Duração máxima | Opção para especificar a duração máxima da reserva do módulo reservável. |
| Máximo de dias para vários dias | Opção para fazer uma reserva de vários dias. Os funcionários podem reservar um espaço disponível que cubra ou abrange vários dias. Por exemplo, 5 dias ou mais. Para obter mais informações, consulte Criar uma reserva de vários dias. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | O valor padrão desta propriedade do módulo reservável é 1. Para fazer uma reserva de um dia, defina o valor como 1. O valor 0 (zero) não é permitido.<br><br>Quando o valor **Máximo de dias para vários dias** é maior que 1, a opção **Dia inteiro** é desabilitada no Portal de reservas ao fazer uma reserva.<br><br>**Nota:**<br>O número de dias para esta propriedade não deve exceder o valor **Máximo de dias no futuro** no Módulo reservável. |
| Habilitar a procura próximo a uma pessoa | Opção para permitir que os usuários pesquisem espaços próximos a uma pessoa. Quando um usuário pesquisa um espaço próximo a uma pessoa, os espaços disponíveis localizados no andar do usuário são exibidos. Os critérios de exibição também são baseados na área próxima do espaço ou nos marcadores atribuídos aos espaços.<br><br>**Nota:**<br>Os critérios de limite de pesquisa não serão aplicáveis se a opção estiver habilitada. |
| Número máximo de dias para navegação perto de uma pessoa | Opção para especificar o número de dias que os funcionários podem reservar um espaço perto de um colega. Os administradores podem configurar o número máximo de dias que um funcionário deseja reservar um espaço perto de um colega usando esta propriedade.<br><br>O valor padrão é 7. Os administradores podem alterar este valor para mais de 7 dias e permitir que os funcionários selecionem o número máximo de dias em que desejam reservar uma vaga perto de um membro da equipe ou colega. Para obter mais informações, consulte Criar uma reserva. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | **Nota:**<br>Este campo é exibido somente quando a propriedade **Habilitar navegação perto de uma pessoa** do módulo reservável está habilitada no módulo reservável.<br><br>O número de dias fornecido para esta propriedade não pode ser 0 ou um número negativo (por exemplo, -10). O número de dias para esta propriedade não deve exceder o valor **Máximo de dias no futuro** no Módulo reservável. |
| Habilitar filtro de aspecto | Opção para habilitar o filtro de aspecto nos itens do local de trabalho. Se selecionar esta opção, as opções de filtro serão exibidas com base nos resultados da pesquisa. Somente os itens disponíveis no resultado da pesquisa gerado estão disponíveis para os usuários selecionarem no filtro. |
| Limite de busca | Opção para especificar o limite máximo dos resultados da pesquisa quando um funcionário pesquisa um local de trabalho. |
| **Configuração do widget de reserva** | |
| Requer assunto | Opção para fazer uma reserva obrigatória antes de fazer uma reserva. |
| Requer anotações de cancelamento | Opção para fazer uma nota de cancelamento necessária antes de fazer um cancelamento. |
| Avisar funcionário sobre reserva duplicada | Opção para avisar os funcionários se houver uma reserva para o módulo de tipo de espaço selecionado durante a data e hora especificadas para esse funcionário. O aviso é exibido com base na data e hora especificadas nos critérios de pesquisa. |
| Permitir convidados | Opção para permitir que os funcionários convidem participantes para a reserva. Os funcionários podem convidar colegas de trabalho e também visitantes externos.<br>○ Se a opção **Permitir convidados** estiver habilitada, os campos **Exibir número de participantes** e **Habilitar reservas de grupo** serão desabilitados.<br>○ Se **Exibir número de participantes** estiver habilitada, a opção **Permitir convidados ficará** desabilitada<br>○ Se **Permitir convidados** estiver habilitada, a opção **Exibir número de participantes** será obrigatória |
| Exibir número de participantes | Opção para permitir que os funcionários especifiquem o número de participantes ao |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | fazer uma reserva. Se a opção não estiver selecionada, o número de participantes será definido automaticamente como **1**.<br>○ Se **Permitir convidados** estiver habilitado, os campos **Exibir número de participantes** e **Habilitar reservas de grupo** serão desabilitados.<br>○ Se **Exibir número de participantes** estiver habilitada, a opção **Permitir convidados ficará** desabilitada<br>○ Se **Permitir convidados** estiver habilitada, a opção **Exibir número de participantes** será obrigatória |
| Exibir em nome de | Opção para permitir que os funcionários especifiquem em nome de quem estão fazendo uma reserva. A opção está habilitada por padrão. Um erro será exibido se a opção estiver desabilitada. |
| Exibir nível de confidencialidade | Opção para permitir que os funcionários definam a confidencialidade da reserva. Eles podem definir uma reserva como **Normal** ou **Privada**. Se a opção não estiver selecionada, a sensibilidade será definida como **Normal** e o assunto ficará visível para outras pessoas. |
| Permitir mensagem de reserva | Opção para adicionar anotações a uma reunião e anexar imagens ao fazer uma reserva. As anotações e imagens podem ser compartilhadas com os convidados da reunião.<br>**Nota:**<br>Quando a sincronização de calendário estiver habilitada para um espaço, a mensagem ou anotações também serão adicionadas ao corpo quando sincronizarmos a reserva.<br>Para Aplicativo Now Mobile, a mensagem é exibida na página de resumo, mas os funcionários não podem adicionar ou editar uma mensagem.<br>Para obter mais informações, consulte Criar uma reserva.<br>. |
| Mostrar como | Opção para especificar qual status a reserva deve mostrar no calendário do funcionário quando uma reserva é sincronizada. Este campo aparecerá somente se a Sincronização de calendário do local de trabalho estiver instalada.<br>○ **Ocupado**: a reserva será exibida no calendário do funcionário com um status Ocupado. O calendário do funcionário |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | está bloqueado durante a duração da reserva.<br>○ **Livre**: a reserva será exibida no calendário do funcionário com um status Livre. O calendário do funcionário não será bloqueado durante a duração da reserva.<br>**Nota:**<br>Para que o recurso **Mostrar como** funcione corretamente, você deve ter as seguintes versões das conexões:<br>○ Para o Microsoft, você deve ter o Microsoft Exchange Online spoke versão 3.2.4.<br>○ Para Google Calendário, você deve ter a versão Google Calendário 2.3.1. |

4. Clique em **Enviar**.

### Resultado
O módulo reservável é adicionado à aplicação. Os itens reserváveis estão disponíveis para os funcionários com base nas condições do filtro.

### Configurar um módulo reservável para agrupar espaços em uma área

Crie um módulo reservável para agrupar espaços em uma área. Permita que os funcionários reservem um espaço em uma área.

### Antes de Iniciar

- Verifique se você tem os seguintes detalhes.
  - Dados do local de trabalho para sua organização
  - Dados de espaços que podem ser marcados como disponíveis
- Crie os registros na ordem a seguir.
  1. Regiões
  2. Sites
  3. Campi
  4. Edifícios
  5. Pisos
  6. Áreas
  7. Espaços

Função necessária: sn_wsd_rsv.admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um funcionário pode exibir todos os espaços de uma área em um único módulo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Workplace Reservation Management** > **Administração** > **Módulo reservável**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário do Módulo reservável, preencha os campos.

### Formulário do módulo reservável

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome do módulo reservável. Por exemplo, como o módulo deve exibir todos os espaços de uma área, o nome deve ser categórico como "Mesas em uma área". |
| Título | Título do módulo Reservável. |
| Ativo | Opção para disponibilizar o módulo para reserva. |
| Ativo de | Data a partir da qual o módulo reservável deve estar ativo e disponível para reserva. |
| **Configuração da tabela de reservável** | |
| Tipo de seleção | O tipo de seleção determina o que será exibido no resultado da pesquisa.<br>Na lista suspensa, selecione **Contêiner**.<br>**Nota:** A unidade específica indica que o resultado da pesquisa mostrará a unidade reservável individual a ser reservada. |
| Tipo reservável | Tipo do item reservável.<br>Selecione **Local**. |
| Tabela reservável | Tabela que contém os itens reserváveis do local de trabalho.<br>Selecione a tabela Espaço [sn_wsd_core_space].<br>**Nota:** Se você selecionou Local para o campo Tipo reservável, use somente a tabela Espaço [sn_wsd_core_space] e suas tabelas estendidas. |
| Campo de quantidade reservável | Selecione Quantidade reservável. |
| Filtro reservável | Filtrar condições nos itens reserváveis na tabela Reservável. A aplicação exibe os itens reserváveis com base nas condições fornecidas. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | ○ Para adicionar uma condição, selecione **Adicionar condição de filtro**.<br>○ Para adicionar uma condição OR, selecione **Adicionar cláusula OR**.<br>**Nota:** Se você estiver adicionando um filtro em um local, certifique-se de que os campos **Ativo** e **É reservável**estejam definidos como **Verdadeiro**. Se essas condições não estiverem definidas, a aplicação exibirá até mesmo os itens inativos que não podem ser reservados como disponíveis para Rservation. |
| Seleção de contêiner, configurações de quantidade reservável | |
| Campo de contêiner reservável | Nível do contêiner. Este campo é definido automaticamente como **Área**. |
| Configuração do módulo reservável | |
| Descrição resumida | Descrição resumida sobre o módulo. |
| Descrição | Descrição detalhada sobre o módulo e os itens reserváveis. |
| Substituir política de check-in | Opção para especificar como implementar a política de check-in de reserva.<br>○ **Sem substituição**: a política de check-in é implementada conforme definido no campo **Requer check-in** de um espaço ou sala do local de trabalho.<br>○ **Sempre exigir check-in**: a política de check-in é necessária independentemente do que está definido no campo **Requer check-in** de um espaço ou sala do local de trabalho.<br>○ **Nunca exigir check-in**: a política de check-in será removida independentemente do que estiver definido no campo **Requer check-in** de um espaço ou sala do local de trabalho. |
| Requer aprovação | Opção para tornar a aprovação necessária antes de fazer uma reserva. |
| Requer assunto | Opção para fazer uma reserva obrigatória antes de fazer uma reserva. |
| Requer anotações de cancelamento | Opção para fazer uma nota de cancelamento necessária antes de fazer um cancelamento. |
| Aplicar ao turno | Opção para habilitar a reserva baseada em turno no módulo. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Máximo de dias no futuro | O número máximo de dias no futuro até quando um funcionário poderá fazer uma reserva. Por exemplo, se você definir o número de dias como 10, os funcionários poderão fazer reservas futuras neste módulo com até 10 dias de antecedência. |
| Duração mínima | Duração mínima da reserva do módulo reservável. |
| Duração máxima | Duração máxima da reserva do módulo reservável. |
| Permitir reserva de dia inteiro | Opção para permitir que os funcionários reservem um item do módulo do local de trabalho durante um dia inteiro. |

4. Clique em **Enviar**.

### Resultado
O módulo reservável é adicionado à aplicação. No portal de reservas, os funcionários podem visualizar os espaços de uma área neste módulo.

## Adicionar locais de trabalho a um módulo reservável

Configure os locais de trabalho que devem estar disponíveis aos usuários para reserva quando eles selecionarem um módulo reservável. Restrinja o uso de um local de trabalho adicionando somente os locais de trabalho que podem ser reservados.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_rsv.admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Adicione locais de trabalho a um módulo reservável para que os funcionários possam acessar somente esses locais de trabalho ao fazer uma reserva. Por padrão, não há locais de trabalho adicionados a um módulo reservável.

### Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Workplace Reservation Management** > **Administração** > **Módulo reservável**.
2. Selecione o módulo reservável ao qual você deseja adicionar locais de trabalho.
3. No formulário, role para baixo até a lista relacionada Locais do local de trabalho.
4. Clique **em Editar...**.
5. No formulário Editar membros, defina a opção de filtro **Ativo** como **Verdadeiro**.
6. Selecione os locais de trabalho fazendo o seguinte:
   a. Selecione o local de trabalho na coluna **Coleção** à esquerda.
   b. Mova a seleção para a coluna **Lista de locais do local** de trabalho à direita.
      Para mover o local, use o ícone adicionar/remover (ícone ).
   c. Clique em **Salvar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Resultado
Os locais de trabalho são adicionados ao módulo reservável. Quando um funcionário seleciona o módulo reservável para fazer uma reserva, somente os locais de trabalho configurados são exibidos.

#### Gerar e imprimir um código QR para um módulo reservável

Gere e imprima um código QR para um módulo reservável inteiro. Coloque os códigos QR em locais de trabalho reserváveis para que os funcionários possam escanear o código, fazer uma reserva ou realizar ações relacionadas a reservas.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_rsv.admin ou sn_wsd_rsv.manager

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Gere e imprima o código QR para um módulo reservável, como mesas, salas de reunião, estacionamento e muito mais. Por exemplo, ao gerar e imprimir um código QR para o módulo Estacionamento reservável, o código QR gerado pode ser usado para todos os locais atribuídos ao módulo Estacionamento reservável. Você pode baixar o código QR, imprimir e colocá-lo em todos os locais que pertencem ao módulo Estacionamento reservável.

### Procedimento

**1.** Para gerar um código QR, faça o seguinte:

**a.** Gere o código QR usando os seguintes caminhos de navegação:

Você pode gerar o código QR usando qualquer um dos seguintes caminhos de navegação:

- Navegar até **Workplace Core** > **Gestão de código QR** > **Criar códigos QR**.
- Navegar até **Workplace Core** > **Administração do espaço** > **Salas**. Selecione uma sala e clique em **Criar código QR**.
- Navegar até **Workplace Core** > **Administração do espaço** > **Espaços**. Selecione um espaço e clique em **Criar código QR**.

**2.** No formulário, preencha os campos.

#### Gerar formulário QR

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Número | Número do código QR. |
| Tabela | Tabela para a qual você deseja adicionar um código QR. Por padrão, a tabela é definida como **Espaço [sn_wsd_core_space]**. |
| Estado | Status da geração do código QR. |
| Descrição resumida | Descrição do código QR. |
| Condições | Filtrar condições com base nas quais o código QR deve ser gerado. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | ○ Para adicionar uma condição, selecione**Adicionar condição de filtro**.<br>○ Para adicionar uma condição OR, selecione **Adicionar cláusula "OR"**. |

3. Para imprimir o código QR, clique em **Imprimir códigos QR**.
4. Na caixa de diálogo Imprimir códigos QR, faça o seguinte:

   a. Especifique um nome de arquivo para o código QR impresso no campo **Inserir nome de arquivo**. Todos os códigos QR dos espaços selecionados estão em um único arquivo PDF com o nome de arquivo especificado.

   b. Exiba o número de códigos QR a serem impressos no campo **Contagem**.

   c. Selecione o layout do código QR no campo **Layout do rótulo**.

   d. Visualize a impressão do código QR.

   e. Clique **em Imprimir**.
   A geração de código QR é executada em segundo plano.

### O que Fazer Depois

Os códigos QR são gerados. Os códigos QR são impressos em um único arquivo PDF com o nome de arquivo especificado. Você receberá uma notificação por e-mail após a conclusão da geração do código QR com os detalhes do código QR.

Depois que a geração do código QR for concluída, vá para **Gerenciar códigos QR** para exibir o arquivo gerado. Para obter mais informações, consulte Gerenciar códigos QR.

Clique em **download** para baixar o arquivo PDF.

## Atribuir espaços a uma área

Adicione espaços a uma área para disponibilizá-los para reserva. No portal de reservas, quando um funcionário pesquisa uma área, todos os espaços disponíveis atribuídos a essa área são exibidos.

### Antes de Iniciar

Certifique-se de que a área para a qual você está atribuindo espaços esteja configurada na aplicação.

1. Navegar até **Workplace Core** > **Administração do espaço** > **Áreas**.
2. Verifique se a área está configurada.

Certifique-se de que os espaços sejam atribuídos à área.

1. Navegar até **Todos** > **Workplace Core** > **Administração do espaço** > **Espaços** e selecione o espaço.
2. No formulário, verifique se o campo **Área** tem um valor.

Para obter mais informações, consulte Como fornecer os dados do seu local de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_manager ou sn_wsd_rsv.admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Atribua mesas ou espaços que pertençam a uma área. Quando um funcionário pesquisa uma área para fazer uma reserva, todos os espaços ou mesas disponíveis que pertencem a essa área são exibidos. Você pode adicionar espaços individualmente ou em massa. Por exemplo, você pode adicionar espaços individualmente, como C1 e C2, ou adicionar um espaço C com uma quantidade de 100.

### Procedimento

1. Navegar até **Workplace Core** > **Administração do espaço** > **Espaços**.
2. Selecione o espaço que você deseja atribuir à área.
3. Abra o formulário na exibição do Workplace.
   a. No canto superior esquerdo do formulário, clique com o botão direito do mouse no ícone de ações adicionais.

   b. Na lista, selecione **Exibição** > **Local de trabalho**.
4. No formulário Espaço, na guia **Detalhes da organização**, selecione a área no campo **Área**.
5. **Opcional:** Para adicionar uma quantidade em massa deste espaço, especifique uma quantidade no campo **Quantidade reservável** na guia **Informações extras**.
6. Clique em **Atualizar**.

### Resultado

O espaço é adicionado à área. No Portal de reservas, as seguintes ações são realizadas:

- Quando um funcionário pesquisa a área, o espaço atribuído é exibido.
- Se você adicionou quantidade em massa para um espaço, o espaço será exibido com uma capacidade máxima na exibição do cartão. Quando um funcionário faz uma reserva para este espaço, a capacidade é deduzida. O espaço é exibido novamente com a capacidade disponível para a próxima reserva até que a capacidade máxima seja 0.

Se o módulo reservável ao qual o espaço é atribuído tiver a opção **Habilitar regras de bairro restritas** habilitada, o espaço será exibido para o usuário com base nas restrições. Ou seja, se o usuário estiver restrito a exibir os espaços deste bairro, o espaço não será exibido para ele nos resultados da pesquisa. Se o usuário estiver restrito a exibir os espaços de um bairro ao qual ele não pertence ou, se o usuário não for adicionado à tabela Atribuição de usuário de bairro.

### O que Fazer Depois

Para exibir os espaços atribuídos a uma área, navegue até **Workplace Core** > **Administração do espaço** > **Áreas** e selecione uma área. Os espaços atribuídos são exibidos na lista relacionada Espaços.

## Criar um serviço padrão

Crie um serviço padrão para disponibilizá-lo aos funcionários por padrão quando eles fizerem uma reserva.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_rsv.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um serviço padrão é uma provisão básica disponível com um item do local de trabalho reservável quando uma reserva é feita. Por exemplo, quadro branco, monitor adicional e outros serviços padrão semelhantes.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Workplace Reservation Management** > **Administração** > **Serviços padrão**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

#### Formulário de serviços padrão

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Insira o nome do serviço padrão |
| Ativo | Selecione ativo para disponibilizá-lo em reservas. |
| **Configuração do serviço** | |
| Descrição resumida | Insira uma descrição resumida sobre o serviço. |
| Ícone do Font Awesome | Um ícone de fonte incrível no formato 'fa- (name)'. Atualmente, a biblioteca **Font Awesome** da versão 4.7 é compatível. |

4. Clique em **Enviar**.

### Resultado

O serviço padrão é adicionado à aplicação.

### O que Fazer Depois

Adicione o serviço padrão a uma sala ou espaço do local de trabalho. Para obter mais informações, consulteAdicionar um serviço padrão ao local de trabalho.

#### Adicionar um serviço padrão ao local de trabalho

Adicione um serviço padrão a um espaço ou sala do local de trabalho com base em onde ele for disponibilizado.

### Antes de Iniciar

Criar um serviço padrão

Função necessária: sn_wsd_rsv.admin

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Workplace Reservation Management** > **Administração**.
2. Com base em onde você está adicionando o serviço padrão, faça a seguinte seleção:
   - Para adicionar o serviço a um espaço do local de trabalho, selecione **Espaços do local**de trabalho.
   - Para adicionar o serviço a uma sala do local de trabalho, selecione **Salas do local**de trabalho.
3. Selecione o espaço/sala do local de trabalho ao qual você deseja adicionar o serviço padrão.
4. No formulário, role para baixo e clique em **Editar** na seção **Serviços padrão**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. No formulário Editar membros, selecione o serviço.

   a. Selecione o serviço padrão na coluna **Coleção** à esquerda.

   b. Mova a seleção para a coluna **Lista de serviços padrão** à direita.

   Use Adicionar/remover. ícone para mover os serviços.

6. Clique em **Salvar**.

### Resultado

O serviço padrão é adicionado ao espaço ou sala do local de trabalho selecionado.

## Criar um serviço flexível

Crie um serviço flexível e forneça-o como um serviço extra para os funcionários. Os funcionários podem usar o serviço flexível e outros serviços padrão básicos ao fazer uma reserva.

### Antes de Iniciar

**Aviso:**
A partir da Workplace Reservation Management versão 2.1.2, você não pode criar serviços extras ou flexíveis diretamente usando a aplicação Workplace Reservation Management. A partir da Workplace Reservation Management versão 2.1.2, você pode criar um serviço extra somente como um serviço de local de trabalho usando somente a aplicação Workplace Case Management. A aplicação Workplace Case Management está automaticamente disponível para instalação após a atualização. Se você instalou Workplace Reservation Management versão 2.1.2 ou superior diretamente (como um usuário iniciante), não haverá nenhum impacto e as seguintes condições não se aplicarão a você.

- Após a atualização, os serviços flexíveis existentes são removidos da aplicação Workplace Reservation Management e são listados como serviços de local de trabalho na aplicação Workplace Case Management.

  Para obter mais informações sobre como criar um serviço extra após a atualização, consulte Criar um serviço de local de trabalho para fornecer um serviço extra para uma reserva.

- Cada categoria de um serviço flexível é criada como um serviço de local de trabalho. Os serviços flexíveis que pertenceram a essa categoria são criados como itens de serviço do local de trabalho desse serviço de local de trabalho.
- Os locais para os quais os serviços flexíveis estavam disponíveis estão listados na lista relacionada de locais do item de serviço do local de trabalho desse serviço do local de trabalho.
- Não há nenhum efeito na experiência do funcionário no portal de reservas.
- Todos os serviços extras solicitados pelos funcionários junto com sua reserva nos últimos seis meses são restaurados automaticamente. As solicitações de serviço extra são registradas na tabela Itens de serviço solicitados [sn_wsd_case_service_item_request] da aplicação Workplace Case Management.
- Para migrar as subcategorias e criar o caso e os modelos de tarefa automaticamente, você deve executar a inclusão de script Opção e Script de migração de modelo. As instruções sobre como executar o script estão incluídas na descrição de inclusão de script.

Função necessária: sn_wsd_rsv.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Workplace Reservation Management** > **Administração** > **Serviços flexíveis**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

### Formulário Serviços flexíveis

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome do serviço flexível. |
| Descrição | Descrição resumida sobre o serviço. |
| Categoria | Categoria do serviço flexível. Para adicionar uma nova categoria, faça o seguinte:<br>**a.** Clique com o botão direito do mouse em **Categoria** e selecione **Configurar escolhas**.<br>**b.** No formulário Configurar opções de categoria, no campo **Inserir um novo item**, insira o nome da categoria que você deseja adicionar.<br>**c.** Clique em **Adicionar**. |
| Subcategoria | Subcategoria da categoria selecionada do serviço flexível. Você também pode adicionar uma subcategoria seguindo as mesmas etapas de ao adicionar uma categoria. |
| Ativo | Opção para ativar o serviço flexível. |
| Imagem | Imagem do serviço flexível. |
| **Configuração do serviço** | |
| Duração de preparação | Tempo necessário para preparar o serviço flexível. Por exemplo, se o serviço flexível for um serviço de bufê, especifique o tempo necessário para preparar os itens.<br>O local de trabalho será bloqueado pela duração especificada para preparação antes do início da reserva. Habilite a propriedade do sistema [sn_wsd_rsv.is_blocker_mandatory] para criar uma reserva de bloqueador. |
| Duração da limpeza | Tempo necessário para limpar os itens fornecidos no serviço flexível.<br>O local de trabalho será bloqueado pela duração especificada para limpeza após o término da reserva. Habilite a propriedade do sistema |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | [sn_wsd_rsv.is_blocker_mandatory] para criar uma reserva de bloqueador. |
| Quantidade habilitada | Quantidade máxima de itens disponíveis para reserva. |
| Preço por unidade | Preço do serviço flexível. |

4. Clique em **Enviar**.

### Resultado
O serviço flexível é adicionado à aplicação.

### O que Fazer Depois
Adicione o serviço flexível a um espaço ou sala de trabalho para que o serviço esteja disponível para os funcionários quando eles fizerem uma reserva. Para obter mais informações, consulte Adicionar um serviço flexível ao item do local de trabalho.

## Adicionar um serviço flexível ao item do local de trabalho

Permita que os funcionários solicitem serviços extras. Adicione um serviço extra a um espaço ou sala do local de trabalho e disponibilize o serviço para os funcionários quando eles fizerem uma reserva.

### Antes de Iniciar
Verifique se você já criou um serviço flexível. Consulte Criar um serviço flexível.

> ⚠ **Aviso:**
> A partir da Workplace Reservation Management versão 2.1.2, a lista relacionada de Serviços flexíveis não está mais disponível. Se você instalou Workplace Reservation Management versão 2.1.2 ou superior diretamente (como um usuário iniciante), não haverá nenhum impacto e as seguintes condições não se aplicarão a você.
>
> Após a atualização, os serviços flexíveis ficam disponíveis como itens de serviço do local de trabalho. Para exibir os itens de serviço disponíveis no local de trabalho, exiba a lista relacionada Itens de serviço do local de trabalho. Para adicionar um item de serviço do local de trabalho ao espaço/sala do local de trabalho, abra o serviço de local de trabalho e selecione o item de serviço do local de trabalho. Depois de abrir o registro do item de serviço do local de trabalho, adicione o local de trabalho na lista relacionada Locais do item de serviço do local de trabalho. Para obter mais informações, consulte Disponibilizar um item de serviço do local de trabalho para um local de trabalho.

Função necessária: sn_wsd_rsv.admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Configure serviços flexíveis e adicione-os a um espaço ou sala de trabalho. Quando um funcionário faz uma reserva para o espaço ou sala do local de trabalho, ele pode usar os serviços flexíveis como serviços extras.

### Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Workplace Reservation Management** > **Administração**.
2. Com base em onde você está adicionando o serviço flexível, siga um destes procedimentos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para adicionar o serviço a um espaço do local de trabalho, selecione **Espaços do local**de trabalho.
- Para adicionar o serviço a uma sala do local de trabalho, selecione **Salas do local**de trabalho.

3. Selecione a sala do espaço do local de trabalho à qual você deseja adicionar o serviço flexível.
4. No formulário, role para baixo e clique em **Editar** na lista relacionada Serviços flexíveis.
5. No formulário Editar membros, selecione o serviço.
   a. Na coluna **Coleção** à esquerda, selecione o serviço flexível.
   b. Para mover o serviço para a coluna **Lista de serviços flexíveis** à direita, use o ícone adicionar/remover.
6. Clique em **Salvar**.

### Resultado
O serviço flexível é adicionado ao espaço ou sala do local de trabalho selecionado.

## Criar um serviço de local de trabalho para fornecer um serviço extra para uma reserva

Crie um serviço de local de trabalho e forneça-o como um serviço extra aos funcionários ao fazer uma reserva. Use a aplicação Workplace Case Management para criar o serviço de local de trabalho.

### Antes de Iniciar
Verifique se você tem o seguinte:

- Tenha a aplicação Workplace Case Management instalada.
- Modelos de tarefa e modelos de caso para vincular ao serviço de local de trabalho.
- Produtor de registro a ser vinculado ao serviço do local de trabalho.
- Fluxos ativos caso você queira criar um fluxo de serviço no local de trabalho.

Função necessária: sn_wsd_case.admin ou sn_wsd_case.manager

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para entender os serviços de local de trabalho e as opções relacionadas ao local de trabalho, consulte Serviços de local de trabalho.

### Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Workplace Case Management** > **Workplace Case Management - Configuração** > **Serviços de local de trabalho**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de serviço de local de trabalho.
4. Clique em **Enviar**.

### Resultado
O serviço de local de trabalho é criado e estará disponível para os funcionários como um serviço extra.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quando um funcionário solicita um serviço extra, um caso de local de trabalho é criado na aplicação Workplace Case Management. Se o serviço extra for modificado pelo funcionário, o caso de local de trabalho existente será cancelado e um novo caso de local de trabalho será criado novamente com os detalhes modificados.

### O que Fazer Depois

- Se o serviço extra exigir que um funcionário selecione em uma lista de opções, você deverá adicionar essas opções como itens de serviço do local de trabalho ao serviço do local de trabalho. Para adicionar itens de serviço do local de trabalho, consulte o seguinte:
  - Adicionar um item de serviço do local de trabalho a um serviço do local de trabalho.
  - Disponibilizar um item de serviço do local de trabalho para um local de trabalho.
- Para exibir os casos do local de trabalho, navegue até **Workplace Case Management** > **Casos**do local de trabalho.
- Você também pode exibir os detalhes da reserva de um caso do Workplace. Para exibir os detalhes, execute as seguintes ações:

  1. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário.
  2. Selecionar **Exibição** > **Exibição de reserva**.

     Na **exibição Reserva**, você pode exibir detalhes como a reserva e os comentários adicionados pelo funcionário ao solicitar um serviço extra.
- Você também pode exibir os casos de serviço extra e as tarefas na aplicação Workplace Reservation Management.
  - Para exibir os casos, navegue até **Workplace Reservation Management** > **Visão geral de reserva** > **Casos de serviço extra**.
  - Para exibir as tarefas criadas para os casos, navegue até **Workplace Reservation Management** > **Visão geral de reserva** > **Tarefas de serviço extra**.

## Criar uma exibição reservável

Configure uma exibição que os funcionários podem visualizar ao fazer uma reserva no portal de reservas.

### Antes de Iniciar

As seguintes exibições reserváveis estão disponíveis com a aplicação Workplace Reservation Management :

- cartão
- mapa
- programação

Para exibir itens do local de trabalho nas exibições acima ao fazer uma reserva, configure o módulo reservável para usar as exibições reserváveis. Para obter mais informações, consulte Configurar uma exibição reservável em um módulo reservável.

**Nota:**
A aplicação Workplace Reservation Management não é compatível com mapas DXF.

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Workplace Reservation Management** > **Administração** > **Exibições reserváveis**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

**Formulário Exibição reservável**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome da exibição. |
| Rótulo | Rótulo com o qual esta exibição reservável é exibida no portal de reservas. |
| Aplicação | Aplicação da exibição reservável. Esse campo é definido automaticamente. Certifique-se de que o **Workplace Reservation Management** esteja selecionado. |
| Nome de classe do ícone | Nome da classe do ícone da exibição reservável. |
| Ativo | Opção para ativar a exibição reservável. |

4. Clique em **Enviar**.

### Resultado
A exibição reservável é adicionada.

### O que Fazer Depois
Adicione a exibição a um módulo reservável. Os itens do local de trabalho do módulo reservável ao qual a exibição foi adicionada serão exibidos nessa exibição. Para obter mais informações, consulte.

## Configurar uma exibição reservável em um módulo reservável

Atribua diferentes exibições em um dispositivo móvel reservável. Os itens do local de trabalho do módulo podem ser exibidos nas exibições configuradas ao fazer uma reserva no portal de reservas.

### Antes de Iniciar
O Workplace Reservation Management por padrão atribui as seguintes exibições a um módulo reservável até que elas sejam definidas como Falso.

- Exibição de cartão
- Exibição de cronograma

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Workplace Reservation Management** > **Administração** > **Módulo reservável**.
2. Selecione o módulo reservável ao qual você deseja atribuir uma exibição reservável.
3. No formulário, role para baixo até a lista relacionada Exibições reserváveis.
4. Clique **em Editar...**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. No formulário Editar membros, defina a opção de filtro **Ativo** como **Verdadeiro**.
6. Selecione a exibição reservável fazendo o seguinte:
   a. Selecione o intervalo de tempo na coluna **Coleção** à esquerda.
   b. Mova a seleção para a coluna **Lista de exibições reserváveis** à direita.
      Para mover o intervalo de tempo, use o ícone adicionar/remover (ícone ).
   c. Clique em **Salvar**.
7. Para definir uma exibição reservável padrão, defina o valor **padrão** da exibição reservável como **Verdadeiro**.
   Certifique-se de que, exceto a exibição reservável padrão selecionada, o valor de todas as outras exibições reserváveis esteja definido como **Falso**.
8. Para especificar uma ordem na qual as exibições reserváveis devem ser exibidas no portal, faça o seguinte:
   a. Selecione o ícone de ).
   b. Clique em **Abrir registro**.
   c. No formulário Configuração de exibição do módulo reservável, especifique o **Pedido**.
   d. Clique em **Atualizar**.
   e. Repita o mesmo procedimento até especificar a ordem de cada exibição reservável.

### Resultado
A exibição reservável é adicionada ao módulo. Os itens do local de trabalho do módulo podem ser exibidos na exibição selecionada.

## Criar um registro de critérios do usuário

Adicione um registro de critérios do usuário para decidir quais usuários, funções e grupos podem acessar um módulo reservável.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_rsv.admin

### Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Workplace Reservation Management** > **Administração** > **Critérios do usuário**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de critérios do usuário.
4. Clique em **Enviar**.

### Resultado
Os critérios do usuário são adicionados à aplicação.

### O que Fazer Depois
Aplicar critérios do usuário em um módulo reservável

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Aplicar critérios do usuário em um módulo reservável

Aplique um critério de usuário para conceder permissão para que funcionários e grupos exibam e façam reservas em um módulo reservável.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_rsv.admin

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando um critério de usuário for aplicado, a disponibilidade dos itens reserváveis no módulo reservável será exibida somente para os usuários especificados.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Workplace Reservation Management** > **Administração** > **Módulo reservável**.
2. Selecione o módulo reservável ao qual você deseja aplicar os critérios do usuário.
3. Na lista relacionada Critérios do usuário, clique em **Editar...**.
4. No formulário Editar membros, defina a opção de filtro **Ativo** como **Verdadeiro**.
5. Selecione os critérios do usuário fazendo o seguinte:
   a. Selecione os critérios do usuário na coluna **Coleção** à esquerda.
   b. Mova a seleção para a coluna **Lista de critérios do usuário** à direita.
      Use o ícone Adicionar/remover (ícone ›‹) para mover os critérios do usuário.
   c. Clique em **Salvar**.
6. Clique em **Salvar**.

#### Resultado
Os critérios do usuário selecionados são aplicados ao módulo reservável.

### Configurar uma finalidade reservável

Crie uma finalidade que descreva o uso de um item do local de trabalho. Adicione esta finalidade a um espaço ou sala relevante do local de trabalho para que a finalidade seja exibida no portal de reservas.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_rsv.manager

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Workplace Reservation Management** > **Administração** > **Finalidades da reserva**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Formulário de finalidade da reserva

| Campo | Descrições |
|---|---|
| Nome | Nome descritivo para a finalidade. |
| Ativo | Opção para ativar a finalidade reservável. |
| Descrição | Descrição resumida com detalhes sobre a finalidade do item reservável. A descrição não é exibida para os funcionários. |

4. Clique em **Enviar**.

## Resultado
A finalidade reservável é adicionada.

## O que Fazer Depois
Como adicionar uma finalidade reservável a um item do local de trabalho.

### Como adicionar uma finalidade reservável a um item do local de trabalho

Defina a finalidade de um item do local de trabalho adicionando uma finalidade reservável. A finalidade é exibida nos detalhes do item do local de trabalho para que os funcionários possam selecionar o item apropriado.

## Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_rsv.manager

## Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Workplace Reservation Management** > **Administração**.
2. Com base no tipo de item do local de trabalho ao qual você deseja adicionar uma finalidade reservável, siga um destes procedimentos.
3. Na lista relacionada Finalidades da reserva, clique em **Editar**.
4. No formulário Editar membros, selecione a finalidade reservável.
   a. Selecione a finalidade reservável na coluna **Coleção** à esquerda.
   b. Mova a seleção para a coluna **Lista de finalidades reserváveis** à direita.
      Para mover as finalidades, use o ícone adicionar/remover (ícone ).
5. Clique em **Salvar**.

## Resultado
A finalidade reservável é adicionada ao item do local de trabalho.

### Criar um intervalo de tempo de reserva rápida

Crie um intervalo de tempo para o módulo reservável que está disponível no widget Reserva rápida no Portal de serviços do Workplace. Quando um funcionário deseja reservar um item do local de trabalho desse módulo reservável, ele pode selecionar um intervalo de tempo adequado em vez de especificar horários de início e término para a reserva.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_rsv.admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Crie um intervalo de tempo para a reserva. Você pode especificar a ordem de exibição do intervalo de tempo na lista de seleção para reservas.

**Nota:**
Você pode adicionar um intervalo de tempo somente ao módulo reservável que está configurado como disponível no widget Reserva rápida.

### Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Workplace Reservation Management** > **Administração** > **Intervalos de tempo de reserváveis**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

**Formulário de intervalo de tempo**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome do intervalo de tempo. |
| Descrição resumida | Descrição resumida sobre o intervalo de tempo. |
| Hora de início | Hora de início do intervalo de tempo. |
| Hora de término | Hora de término do intervalo de tempo. |
| Ativo | Opção para ativar o intervalo de tempo. |
| Ordem | Ordem na qual o intervalo de tempo é exibido na lista de seleção. |

4. Clique em **Enviar**.

### Resultado
O intervalo de tempo é criado.

### O que Fazer Depois
Adicione o intervalo de tempo ao módulo reservável. O intervalo de tempo será exibido na lista de seleção quando um funcionário quiser reservar um item do local de trabalho do módulo reservável que tem esse intervalo de tempo. Para obter mais informações, consulte Adicionar um intervalo de tempo a um módulo reservável.

#### Adicionar um intervalo de tempo a um módulo reservável

Depois de criar um intervalo de tempo, atribua o intervalo de tempo a um módulo reservável que esteja configurado para reserva no widget Reserva rápida. Quando um funcionário deseja reservar um item do local de trabalho deste módulo reservável, ele pode selecionar um intervalo de tempo para a reserva.

### Antes de Iniciar
Criar um intervalo de tempo de reserva rápida.

Função necessária: sn_wsd_rsv.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois de criar um intervalo de tempo, você deve atribuí-lo ao módulo reservável para disponibilizá-lo para reserva.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Workplace Reservation Management** > **Administração** > **Módulo reservável**.
2. Selecione o módulo reservável ao qual você deseja adicionar um intervalo de tempo.
3. No formulário, role para baixo até a lista relacionada Intervalos de tempo.
4. Clique **em Editar...**.
5. No formulário Editar membros, defina a opção de filtro **Ativo** como **Verdadeiro**.
6. Selecione o intervalo de tempo fazendo o seguinte:

   a. Selecione o intervalo de tempo na coluna **Coleção** à esquerda.

   b. Mova a seleção para a coluna **Lista de intervalos de tempo** à direita.

   Para mover o intervalo de tempo, use o ícone adicionar/remover (ícone ).

   c. Clique em **Salvar**.

### Resultado

O intervalo de tempo é adicionado ao módulo reservável. Quando um funcionário usa o widget Reserva rápida para reservar um item do local de trabalho deste módulo reservável, o intervalo de tempo é exibido.

## Configurar provedores de reunião virtual

Permita que os funcionários forneçam um link de reunião virtual com a reserva. Configure os provedores de reunião virtual para que o link da reunião virtual desse provedor seja gerado automaticamente quando o funcionário fizer uma reserva.

### Antes de Iniciar

A aplicação Workplace Reservation Management fornece o provedor de reunião virtual do **modelo** por padrão. Os seguintes provedores de reunião virtual também são compatíveis se estiverem configurados:

- Microsoft Teams: Consulte Conectar Workplace Reservation Management com Microsoft Teams. Microsoft Teams.
- Zoom: para usar Zoom, você deve ter uma conta de usuário Zoom. Consulte Conectar Workplace Reservation Management com Zoom.

> **Aviso:**
> A versão 3.0.0 do spoke Zoom não é compatível. Somente as versões de spoke Zoom 3.0.3 e posteriores são compatíveis.

- Certifique-se do seguinte:
  - Atualize a aplicação Workplace Reservation Management somente depois de instalar os spokes Microsoft Teams e do Zoom. Caso contrário, você deve reparar a aplicação Workplace Reservation Management.
  - Microsoft Teams funciona somente com uma conta Microsoft (Exchange Online, Exchange OnPrem). Se você tiver uma conta Google e uma Microsoft Teams, o provedor de reunião

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

virtual não poderá ser adicionado. Se você quiser criar uma conta Microsoft Teams, deverá criar uma conta Microsoft. A conta Microsoft Teams é mapeada para a conta Microsoft e não para a conta Google.

- Para Microsoft Teams, para criar um link de reunião em nome de outros usuários, consulte Microsoft documentação .

**Importante:**
Os provedores de reunião virtual são desativados por padrão. Altere o status **Ativo** do provedor de reunião virtual desejado para **verdadeiro** para começar a usar.

Para configurar um provedor de reunião virtual, você deve ter os seguintes fluxos já criados para usar para o provedor de reunião virtual:

- Criar reunião
- Cancelar reunião
- Obter detalhes da reunião
- Atualizar reunião
- Obter gravação

Para obter mais informações sobre como criar um fluxo, consulte Criar um fluxo .

Função necessária: sn_wsd_rsv.admin

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Workplace Reservation Management** > **Administração** > **Provedores de reunião virtual**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

**Formulário de provedor de reunião virtual**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome do provedor de reunião virtual. |
| Criar reuniões | Fluxo para criar uma reunião. |
| Cancelar reunião | Fluxo para cancelar a reunião. |
| Obter detalhes da reunião | Fluxo para obter os detalhes da reunião. |
| Identificador do provedor | URL que deve ser usado para validar os links de reunião gerados. Quando uma reunião é criada no provedor de calendário do funcionário, o URL especificado é usado para validar o link da reunião durante a sincronização com Workplace Reservation Management. |
| Aplicação | Aplicação para a qual você está adicionando o provedor de reunião virtual. Esse campo é definido automaticamente. Certifique-se de que o **Workplace Reservation Management** esteja selecionado. |
| Atualizar reunião | Fluxo para atualizar a reunião. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Obter gravação | Fluxo para obter a gravação da reunião. |
| Ordem | Ordem na qual o provedor de reunião virtual deve aparecer. |
| Ativo | Opção para ativar o provedor de reunião virtual. |

4. Clique em **Enviar**.

**Resultado**
O provedor de reunião virtual é adicionado. Para permitir que os funcionários adicionem um link de reunião virtual junto com a reserva, selecione a opção **Provedor de reunião virtual** no módulo Reservável.

**Nota:**
Quando uma reserva inclui um link de reunião virtual, o link da reunião aparecerá da seguinte forma quando for sincronizado com o provedor de calendário do Microsoft Outlook dos participantes:

- Zoom: se um link de reunião Zoom for adicionado, o link aparecerá no campo **Local** do e-mail que contém o convite da reunião.
- Microsoft Teams: quando uma reserva é criada com um link de reunião virtual, a aplicação recupera o link da reunião e os detalhes relacionados ao ingresso e os salva no registro de reserva. Quando esta reserva é sincronizada com o calendário do Microsoft Outlook, o link da reunião e os detalhes relacionados ao ingresso são adicionados ao corpo do evento do calendário. Da mesma forma, quando uma reserva é criada no calendário do Microsoft Outlook usando o botão de alternância de **reunião do Teams**, o link da reunião é recuperado e salvo como um link de reunião virtual no registro de reserva.

  **Nota:**
  Como o link da reunião aparece no corpo do e-mail, em qualquer caso, se você quiser atualizar ou alterar os detalhes da reunião, deverá fazê-lo usando somente o Workplace Reservation Management. Porque quando uma sincronização de reserva é realizada, os detalhes (neste caso, o link da reunião e os detalhes) são sincronizados apenas de uma maneira, ou seja, de Workplace Reservation Management para o provedor de calendário (neste caso Microsoft Teams). Se você já fez mudanças nos detalhes da reunião ou nas anotações do provedor de calendário, elas serão substituídas por Workplace Reservation Management quando uma sincronização for realizada. Para obter mais informações, consulte Explorar Workplace Calendar Synchronization.

- **Quaisquer outros provedores de reunião virtual**: o link da reunião é adicionado ao campo **Local** do e-mail que contém o convite da reunião.

Para que o link da reunião apareça como acima, as seguintes versões do plug-in são necessárias:

- Microsoft Exchange Online spoke versão 3.5.0 e posterior.
- Spoke do Microsoft Teams Communications versão 1.3.0 e posterior.
- Versão mais recente da aplicação Workplace Reservation Management.

### Configurar Microsoft Teams como provedor de reunião virtual

Defina Microsoft Teams como seu provedor de reunião virtual.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar

- Certifique-se do seguinte:
  - Atualize a aplicação Workplace Reservation Management somente depois de instalar o spoke Microsoft Teams. Caso contrário, você deve reparar a aplicação Workplace Reservation Management.
  - Microsoft Teams funciona somente com uma conta Microsoft (Exchange Online, Exchange OnPrem). Se você tiver uma conta Google e uma Microsoft Teams, o provedor de reunião virtual não poderá ser adicionado. Se você quiser criar uma conta Microsoft Teams, deverá criar uma conta Microsoft. A conta Microsoft Teams é mapeada para a conta Microsoft e não para a conta Google.
  - Para Microsoft Teams, para criar um link de reunião em nome de outros usuários, consulte Microsoft documentação .

A aplicação Workplace Reservation Management fornece o provedor de reunião virtual do **modelo** por padrão. Depois de configurar uma conexão entre Workplace Reservation Management e Microsoft Teams, o sistema, por padrão, fornece o provedor de reunião virtual do **Microsoft Teams** configurado com os seguintes fluxos:

**Microsoft Teams - Fluxos**

| Campo | Fluxo |
|---|---|
| Criar reunião | Criar reunião do Microsoft Teams |
| Obter detalhes da reunião | Obter ID do thread do MS Teams |
| Obter gravação | Obter gravação do Microsoft Teams |

Para obter mais informações sobre como criar um fluxo, consulte Criar um fluxo .

**Importante:**
Os provedores de reunião virtual são desativados por padrão. Altere o status **Ativo** do provedor de reunião virtual desejado para **verdadeiro** para começar a usar.

Função necessária: sn_wsd_rsv.admin

### Procedimento

1. Conecte Workplace Reservation Management e Microsoft Teams.
   Para criar conexões, consulte Conectar Workplace Reservation Management com Microsoft Teams.
   Depois que a conexão é configurada, a aplicação fornece por padrão com o provedor de reunião virtual do **Microsoft Teams**.
2. Navegar até **Todos** > **Workplace Reservation Management** > **Administração** > **Provedores de reunião virtual**.
3. Selecione **Microsoft Teams**.
4. No formulário, para ativar, marque a caixa de seleção **Ativo**.

### Resultado

Microsoft Teams está definido como o provedor de reunião virtual.

## Conectar Workplace Reservation Management com Microsoft Teams

Estabeleça conexão entre Microsoft Teams Comunicações e Workplace Reservation Management.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar

Certifique-se de que os plug-ins a seguir estejam instalados:

- Microsoft Teams Spoke de comunicações (para criar links de reunião)
- Microsoft Teams Spoke do gráfico (para obter gravações)
- Workplace Reservation Management

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Autenticar Microsoft Teams com Microsoft Azure.
2. Para Microsoft Teams, para criar um link de reunião em nome de outros usuários, consulte Microsoft documentação .
3. Configurar conectividade OAuth com Microsoft Teams spoke do Connections para reunião virtual.
4. Configurar conectividade OAuth entre ServiceNow e o gráfico do Microsoft Teams.
5. Criar credencial para Microsoft Teams Comunicação.
6. Criar conexão e credencial para o gráfico do Microsoft Teams.

## Autenticar Microsoft Teams com Microsoft Azure

Configure a autenticação com Microsoft Azure para conectar Microsoft Teams com a aplicação Workplace Reservation Management.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador do Azure Active Directory

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para que Workplace Reservation Management possa gerar Microsoft Teams link de reunião e obter as gravações, por meio da Microsoft Graph API, permissões devem ser adicionadas.

### Procedimento

1. Faça login no portal Microsoft Azure.
2. Navegar até **Serviços do Azure** > **Azure Active Directory** > **Gerenciar** > **Registros da aplicação**.
3. **Opcional:** Se você não tiver um registro do app, clique em **Novo registro**.
   a. No formulário, insira o **Nome** do registro.
   b. Selecione os **tipos de conta compatíveis** de sua escolha.
   c. **Opcional:** Especifique a **URL de redirecionamento**.
   Especifique os seguintes detalhes:
      i. Selecione a plataforma como **Web**.
      ii. Insira a URL no seguinte formato: https://<instance-Name> .service-now.com/oauth_redirect.do
4. Se você já tiver um registro de app, selecione o registro de app.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Navegar até **Gerenciar** > **Autenticação**.

b. Navegar até **Adicionar uma plataforma** > **Aplicações web** > **Web**.

c. No formulário Configurar Web, preencha os campos.

**Configurar formulário da Web**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Redirecional URL | Insira uma URL no formato: https://[instance].service-now.com/oauth_redirect.do |
| Concessão implícita | Verificar tokens de **acesso**e **tokens de ID** |

d. Clique em **Configurar**.

5. Adicione um segredo do cliente.
   a. Navegar até **Gerenciar** > **Certificados e segredos**.
   b. Clique **em Novo segredo do cliente**
   c. No campo **Descrição**, insira uma descrição resumida sobre o segredo.
   d. Em **Expira**, selecione uma expiração.
   e. Clique em **Adicionar**.
   f. Depois de adicionar, na seção Segredos do cliente, copie o valor clicando **em Copiar para a área de transferência**.
6. Adicione uma permissão.
   a. Navegar até **Gerenciar** > **Permissões de API**.
   b. Clique **em Adicionar uma permissão**.
   c. Selecione **Microsoft Graph**.
   d. Selecione **Permissões da aplicação**.
   e. Selecione **Chat.Read.All**, **Directory.Read.All**, **OnlineMeetings.ReadWrite.All** e **User.Read.All**.

   **Nota:**
   Selecione **Chat.Read.All** para recuperar as gravações da reunião.

   f. Clique **em Adicionar permissões**.
   g. Na tela Permissões configuradas, clique em **Conceder consentimento de administrador para a ServiceNow**.
   h. Clique **em Sim**.
   Uma mensagem de confirmação é exibida informando que o consentimento do administrador foi concedido para as permissões solicitadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Resultado
O Microsoft Teams é configurado com Microsoft Azure.

#### Configurar conectividade OAuth com Microsoft Teams spoke do Connections para reunião virtual

Registre seu Microsoft Teams Communications spoke com a instância da ServiceNow para autorização do OAuth.

### Antes de Iniciar
Certifique-se do seguinte:

- Autenticar Microsoft Teams com Microsoft Azure
- Altere o escopo da aplicação para o spoke Microsoft Teams Communication.

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **OAuth de Sistema** > **Registro de aplicações**.
2. Clique em **Nova**.
3. Clique **em Conectar a um provedor OAuth de terceiros**.
4. No formulário, preencha os campos:

**Formulário de provedor OAuth de terceiros**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome exclusivo para identificar o registro, por exemplo, Comunicações do Microsoft Teams. |
| ID de cliente | ID do cliente criado durante a criação da aplicação. Você pode copiá-lo em **Visão geral da aplicação** no portal Microsoft Azure. |
| Segredo do Cliente | A senha que você gerou ao criar a aplicação em Microsoft Azure. |
| Tipo de concessão padrão | Tipo de concessão usado para estabelecer o token. Selecione **Credenciais do cliente**. |
| URL de Autorização | Endpoint do código de autorização do OAuth. Insira https://login.microsoftonline.com/<tenant_id> / oauth2/v2.0/authorize . |
| URL de Token | Endpoint do token do servidor OAuth. Insira https://login.microsoftonline.com/<tenant_id> / oauth2/v2.0/token > . |
| Redirecional URL | Endpoint de retorno de chamada do OAuth. O URL é preenchido automaticamente como https://<instance-name> .service-now.com/ oauth_redirect.do . |

5. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**.
   Um perfil de entidade OAuth gerado pelo sistema é criado e exibido na lista relacionada Perfis de entidade OAuth. Por exemplo, Comunicação do Microsoft Teams default_profile.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Atualize o perfil da entidade OAuth.

   a. Selecione o perfil de entidade OAuth padrão.

   b. No formulário, na lista relacionada Escopos de perfil de entidade OAuth, clique duas vezes em **Inserir uma nova linha...**

   c. No campo Escopo da entidade OAuth, clique no ícone de ícone de pesquisa .

   d. Na janela Escopo da entidade OAuth que é aberta, clique em **Novo**.

   e. No formulário, preencha os campos.

**Escopo de Entidade OAuth**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Insira um nome descritivo, por exemplo, Comunicações do MS Teams. |
| Provedor OAuth | Provedor associado a este escopo, por exemplo, MS Sync. |
| Escopo de OAuth | O escopo que o provedor concedeu a você. Insira `.default` . |

   f. Clique em **Enviar**.

7. Salve as mudanças.

### Resultado
O registro do OAuth é adicionado ao Microsoft Teams spoke de comunicação.

## Configurar conectividade OAuth entre ServiceNow® e o gráfico do Microsoft Teams

Registre sua instância Microsoft Teams Graph with ServiceNow® para autorização do OAuth para obter gravações após uma reunião virtual.

### Antes de Iniciar
Autentique o Microsoft Teams Graph com o Microsoft Azure. Siga o procedimento semelhante explicado em Autenticar Microsoft Teams com Microsoft Azure.

Função necessária: administrador

### Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **OAuth de Sistema** > **Registro de aplicações**.
2. Selecione **Gráfico do Microsoft Teams**.
3. No formulário, edite os seguintes campos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Formulário de provedor OAuth de terceiros

| Arquivado | Descrição |
|---|---|
| ID de cliente | ID do cliente criado durante a criação da aplicação. Você pode copiá-lo em **Visão geral da aplicação** no portal Microsoft Azure. |
| Segredo do Cliente | A senha que você gerou ao criar a aplicação em Microsoft Azure. |
| URL de Autorização | Endpoint do código de autorização do OAuth. Insira https://login.microsoftonline.com/<tenant_id> / oauth2/v2.0/authorize . |
| URL de Token | Endpoint do token do servidor OAuth. Insira https://login.microsoftonline.com/<tenant_id> / oauth2/v2.0/token > . |
| Redirecional URL | Endpoint de retorno de chamada do OAuth. O URL é preenchido automaticamente como https://<instance-name> .service-now.com/ oauth_redirect.do . |

4. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**.
   Um perfil de entidade OAuth gerado pelo sistema é criado e exibido na lista relacionada Perfis de entidade OAuth. Por exemplo, Graph default_profile do Microsoft Teams.
5. Salve as mudanças.

## Resultado

O registro do OAuth é adicionado para Microsoft Teams Gráfico.

### Criar credencial para Microsoft Teams Comunicação

Configure as credenciais para o Microsoft Teams spoke de comunicação.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Conexões e Credenciais** > **Credenciais**.
2. Clique em **Nova**.
   O sistema exibe a mensagem Que tipo de credenciais você deseja criar?
3. Selecione **Credenciais OAuth 2.0**.
4. No formulário, preencha os campos.

### Formulário de credenciais OAuth 2.0

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome para identificar exclusivamente o registro. |
| Ativo | Opção de usar ativamente o registro de credencial. |
| Perfil de Entidade OAuth | Perfil OAuth criado no registro da aplicação do provedor. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Aplica-se a | MID Servers que podem usar esta credencial. Por exemplo, selecione **Todos os MID Servers**. |
| Ordem | Ordem em que as credenciais são usadas. Por exemplo, insira 100. |
| Alias de credencial | Desbloqueie, pesquise e selecione o registro de alias de conexão e credencial sn_msteams_com_spk.MSTeamsCommunicationsSpoke. |

5. **Salve** o formulário.
   Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e, em seguida, clique em **Salvar**.
6. Para gerar o token OAuth, clique no link relacionado **Obter token OAuth**.

### Criar conexão e credencial para o gráfico do Microsoft Teams

Configure o alias de conexão e credenciais para Microsoft Teams Graph.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Conexões e Credenciais** > **Credenciais**.
2. Clique em **Nova**.
   O sistema exibe a mensagem Que tipo de credenciais você deseja criar?
3. Selecione **Credenciais OAuth 2.0**.
4. No formulário, preencha os campos.

### Formulário de credenciais OAuth 2.0

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome para identificar exclusivamente o registro. |
| Ativo | Opção de usar ativamente o registro de credencial. |
| Perfil de Entidade OAuth | Perfil OAuth criado no registro da aplicação do provedor. |
| Aplica-se a | MID Servers que podem usar esta credencial. Por exemplo, selecione **Todos os MID Servers**. |
| Ordem | Ordem em que as credenciais são usadas. Por exemplo, insira 100. |

5. **Salve** o formulário.
   Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e, em seguida, clique em **Salvar**.
6. Para gerar o token OAuth, clique no link relacionado **Obter token OAuth**.
7. Crie uma conexão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**a.** Navegar até **Todos** > **Conexões e Credenciais** > **Conexão**.

**b.** Clique em **Nova**.

**c.** No formulário, preencha os campos.

**Formulário de conexão HTTP(s)**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome para identificar exclusivamente o registro. Por exemplo, Exchange Connection. |
| Credencial | Registro de credencial criado para esta conexão. |
| Alias de conexão | Registro de alias associado a esta conexão. Selecione sn_msteams_ahv2.Microsoft_Teams_Spoke Registro de alias de conexão e credencial. |
| Construtor de URL | **Nota:** Não marque a caixa de seleção. |
| URL de Conexão | URL de conexão. Insira https://graph.microsoft.com. |
| Usar MID Server | Opção para usar um MID Server. Se a caixa de seleção estiver marcada, defina os campos na lista relacionada Configuração avançada MID Server. |
| Ativo | Opção para usar ativamente a conexão. |
| Domínio | Domínio no qual a ação ou atividade é executada. |

**d.** Clique em **Enviar**.

### Conectar Workplace Reservation Management com Zoom

Estabeleça conexão entre Zoom e Workplace Reservation Management.

## Antes de Iniciar

Certifique-se de que os plug-ins a seguir estejam instalados:

- Zoom spoke
- ServiceNow IntegrationHub Modelo de ação - Fluxo de dados (para obter gravações)
- Workplace Reservation Management

Função necessária: administrador

## Procedimento

**1.** Configure Zoom para habilitar a reunião virtual.
Consulte o tópico Criar um app conectado no Zoom em

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:**
Ao configurar o zoom, certifique-se do seguinte:

- Copie também a URL especificada em **Redirecionar URL do OAuth** para **Adicionar lista** de permissões.
- Selecione os seguintes escopos:
  - Em **Reunião**, selecione o seguinte:
    - **Exibir e gerenciar reuniões de usuários da subconta (reunião: principal)**
    - **Exibir e gerenciar todas as reuniões do usuário (meeting:write:admin)**
  - Em **Gravação**, selecione **Exibir todas as gravações de usuários (recording:read:admin)**

.

2. Configurar conectividade OAuth entre ServiceNow e Zoom.
3. Criar conexão e credencial para Zoom.

### Configurar conectividade OAuth entre ServiceNow e Zoom

Registre Zoom com a instância da ServiceNow para autorização do OAuth para criar reuniões virtuais e obter gravações após uma reunião virtual.

**Antes de Iniciar**
Certifique-se do seguinte:

- Configure Zoom para habilitar a reunião virtual.

  Consulte o tópico Criar um app conectado no Zoom em .

  **Nota:**
  Ao configurar o zoom, certifique-se do seguinte:

  - Copie também a URL especificada em **Redirecionar URL do OAuth** para **Adicionar lista** de permissões.
  - Selecione os seguintes escopos:
    - Em **Reunião**, selecione o seguinte:
      - **Exibir e gerenciar reuniões de usuários da subconta (reunião: principal)**
      - **Exibir e gerenciar todas as reuniões do usuário (meeting:write:admin)**
    - Em **Gravação**, selecione **Exibir todas as gravações de usuários (recording:read:admin)**

- Defina o escopo da aplicação como Zoom spoke.

Função necessária: administrador

**Procedimento**

1. Navegar até **Todos** > **OAuth de Sistema** > **Registro de aplicações**.
2. Selecione **Zoom**.
3. No formulário, atualize os seguintes campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Formulário de registros de aplicações

| Arquivado | Descrição |
|---|---|
| ID de cliente | ID do cliente criado durante a criação da aplicação. Copie das **credenciais da aplicação** no Zoom. |
| Segredo do Cliente | Segredo do cliente criado durante o registro do aplicativo. |
| Tipo de concessão padrão | Tipo de concessão usado para estabelecer o token. Selecione **Código de autorização**. |
| Redirecional URL | Endpoint de retorno de chamada do OAuth. O URL é preenchido automaticamente como https://<instance-name> .service-now.com/ oauth_redirect.do . |

4. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**.
   Um perfil de entidade OAuth gerado pelo sistema é criado e exibido na lista relacionada Perfis de entidade OAuth. Por exemplo, Zoom default_profile.
5. Salve as mudanças.

## Resultado
O registro OAuth é adicionado ao Zoom.

### Criar conexão e credencial para Zoom

Configure o alias de conexão e credenciais para Zoom.

## Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Conexões e Credenciais** > **Credenciais**.
2. Clique em **Nova**.
   O sistema exibe a mensagem Que tipo de credenciais você deseja criar?
3. Selecione **Credenciais OAuth 2.0**.
4. No formulário, preencha os campos.

### Formulário de credenciais OAuth 2.0

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome para identificar exclusivamente o registro. |
| Ativo | Opção de usar ativamente o registro de credencial. |
| Perfil de Entidade OAuth | Perfil OAuth criado no registro da aplicação do provedor. Por exemplo, Zoom default_profile |
| Aplica-se a | MID Servers que podem usar esta credencial. Por exemplo, selecione **Todos os MID Servers**. |
| Ordem | Ordem em que as credenciais são usadas. Por exemplo, insira 100. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. **Salve** o formulário.
   Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e, em seguida, clique em **Salvar**.
6. Para gerar o token OAuth, clique no link relacionado **Obter token OAuth**.
7. Criar uma conexão

   a. Navegar até **Todos** > **Conexões e Credenciais** > **Conexão**.

   b. Clique em **Nova**.

   c. No formulário, preencha os campos.

**Formulário de conexão HTTP(s)**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome para identificar exclusivamente o registro. Por exemplo, Conexão do Zoom. |
| Credencial | Registro de credencial criado para esta conexão. |
| Alias de conexão | Registro de alias associado a esta conexão. Selecione sn_zoom_spoke.Registro de alias de conexão e credencial do Zoom. |
| Construtor de URL | **Nota:** Não marque a caixa de seleção. |
| URL de Conexão | URL de conexão. Insira https://api.zoom.us. |
| Usar MID Server | Opção para usar um MID Server. Se a caixa de seleção estiver marcada, defina os campos na lista relacionada Configuração avançada MID Server. |
| Ativo | Opção para usar ativamente a conexão. |
| Domínio | Domínio no qual a ação ou atividade é executada. |

   d. Clique em **Enviar**.

### Exibir atribuições de lugar permanentes em mapas de piso

Exiba atribuições de espaço permanente junto com os nomes dos funcionários em mapas.

#### Antes de Iniciar

Verifique se você instalou o seguinte para exibir a atribuição de assentos permanentes no mapa:

- Indoor Mapping
- Workplace Space Mapping
- Workplace Case Management

Os funcionários devem ter uma alocação de espaço dedicado em seus perfis de local de trabalho. Vagas permanentes junto com os nomes dos funcionários são exibidas no mapa com base nas seguintes considerações:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se um funcionário for atribuído a dois ou mais espaços, somente o local de trabalho primário será exibido no mapa.
- Se as configurações de privacidade estiverem habilitadas para um funcionário, o nome do funcionário não será exibido no mapa de piso. O espaço selecionado mostra **Usuário privado**.
  - Se dois funcionários estiverem compartilhando um espaço com as configurações de privacidade habilitadas, o mapa de piso de um espaço selecionado não mostrará o nome do funcionário, mas mostrará **Usuário privado**.
  - Se dois funcionários estiverem compartilhando um espaço e apenas um deles tiver as configurações de privacidade habilitadas, o mapa de piso mostrará **Usuário privado** para o funcionário que tem a privacidade habilitada.

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Para habilitar a exibição de atribuição de lugar permanente nos mapas de piso, habilite a seguinte propriedade de mapa e opções de campo de tipo de local:

   a. Navegar até **Todos** > **Mapeamento de espaço** > **Propriedades do mapa.**.

   b. Selecione a opção de editar página na página Propriedades do mapa.

   c. Selecione **Habilitar exibição de atribuições de assento permanentes no mapa** (sn_wsd_space_map.display_seat_assignment).

   > **Nota:**
   > Esta propriedade é exibida no menu Propriedades do mapa somente quando o plug-in Workplace Indoor Mapping está instalado.

   d. Selecione **Sim** para habilitar a propriedade.

   Ativando esta propriedade para exibir atribuições de lugar permanentes junto com os nomes dos funcionários em mapas de andares. Por padrão, esta propriedade é definida como **Não**.

   e. Navegar até **Todos** > *Indoor Mapping* > **Tipos de local ou tipos de camada**.
   Selecione Tipos de local ou Tipos de camada no menu de filtro.

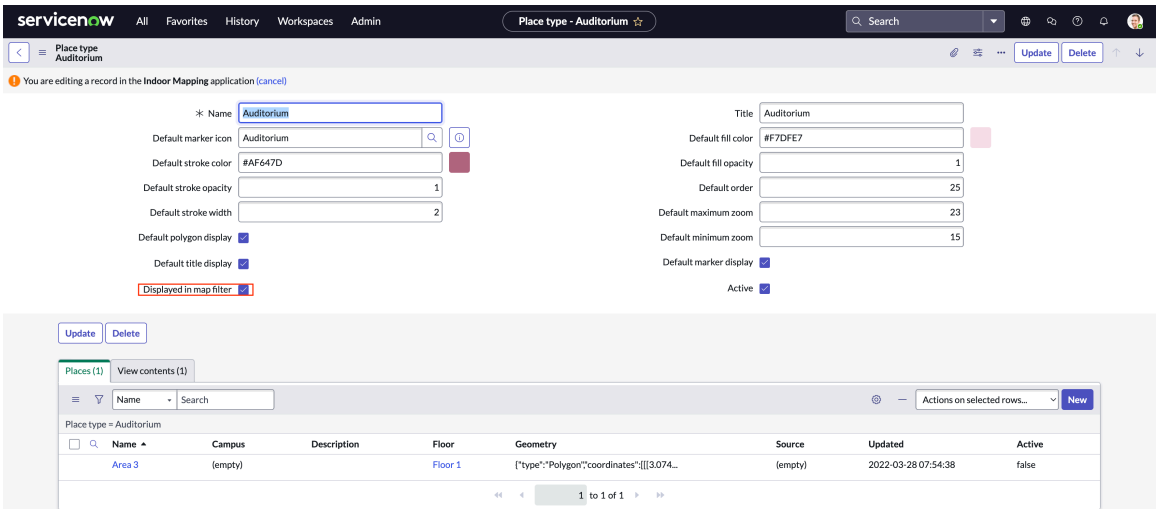
   f. Na tabela Tipos de local, selecione um local e selecione para abrir o formulário de detalhes do tipo de local.

   Se você selecionou Tipos de camada na Etapa 1e, selecione um tipo de camada e exiba o formulário de detalhes da camada.

   g. Marque a caixa de seleção **Exibido no filtro de mapa** no tipo de local ou no formulário de tipo de camada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




Selecionar esta opção ativa o ícone Filtrar locais e camadas (ícone 👁 ) nos mapas de piso interativos.

**2.** Navegar até **Todos** > **Workplace Reservation Management**.

**a.** Os widgets de aplicação da Web a seguir exibem as atribuições de assento permanentes em um mapa:

- Fazer uma reserva
- Detalhes do espaço
- Diretório de locais
- Solicitação geral (solicitar algo)

**3.** Na página Fazer uma reserva, execute as seguintes etapas:
Para obter mais informações sobre como fazer uma reserva ou atualizar uma reserva existente, consulte Criar uma reserva.

**a.** Selecione um local e um edifício.

**b.** Selecione um espaço no resultado da pesquisa.

**c.** Selecione **Exibição de mapa**.

**d.** No mapa, selecione um piso na lista suspensa **Piso**.

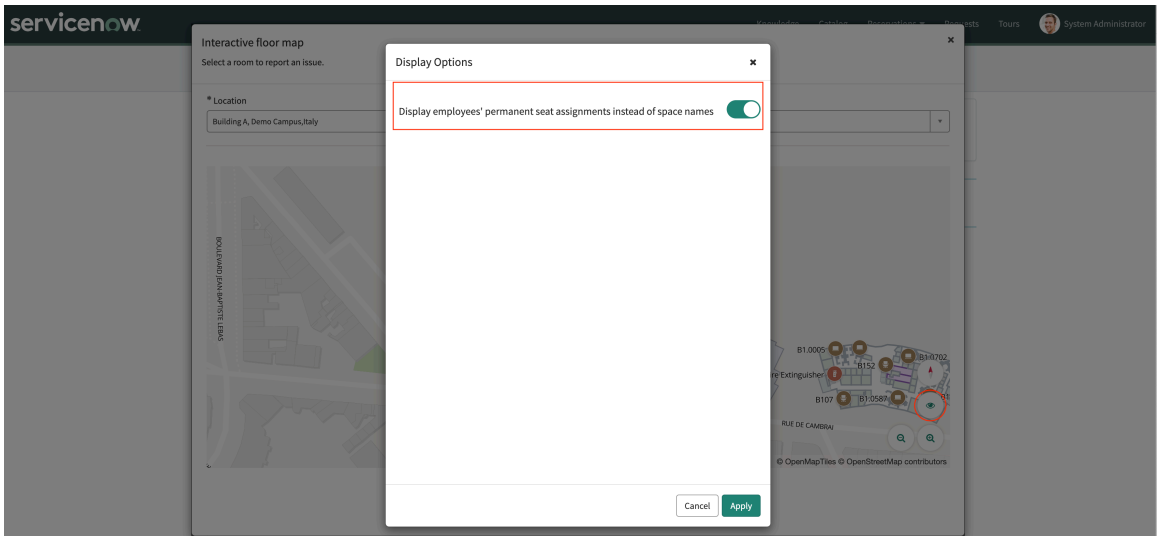
**e.** Aumente o zoom para exibir espaços.

**f.** No mapa, selecione o **ícone Filtrar locais e camadas (ícone 👁 )**.

**g.** Habilite o botão de alternância **Exibir atribuições de lugar permanente dos funcionários em mapas de piso**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




**h.** Selecione **Aplicar**.

O mapa mostra atribuições de lugar permanente para funcionários junto com seus nomes.

**4.** Na página inicial do Portal de reservas, selecione o widget **Diretório de locais**.

**a.** No mapa de piso interativo, selecione um local e um piso nas opções suspensas.
Para obter mais informações, consulte Exibir o diretório de locais.

**b.** Aumente o zoom para ver espaços ou atribuições de lugares permanentes para os funcionários.

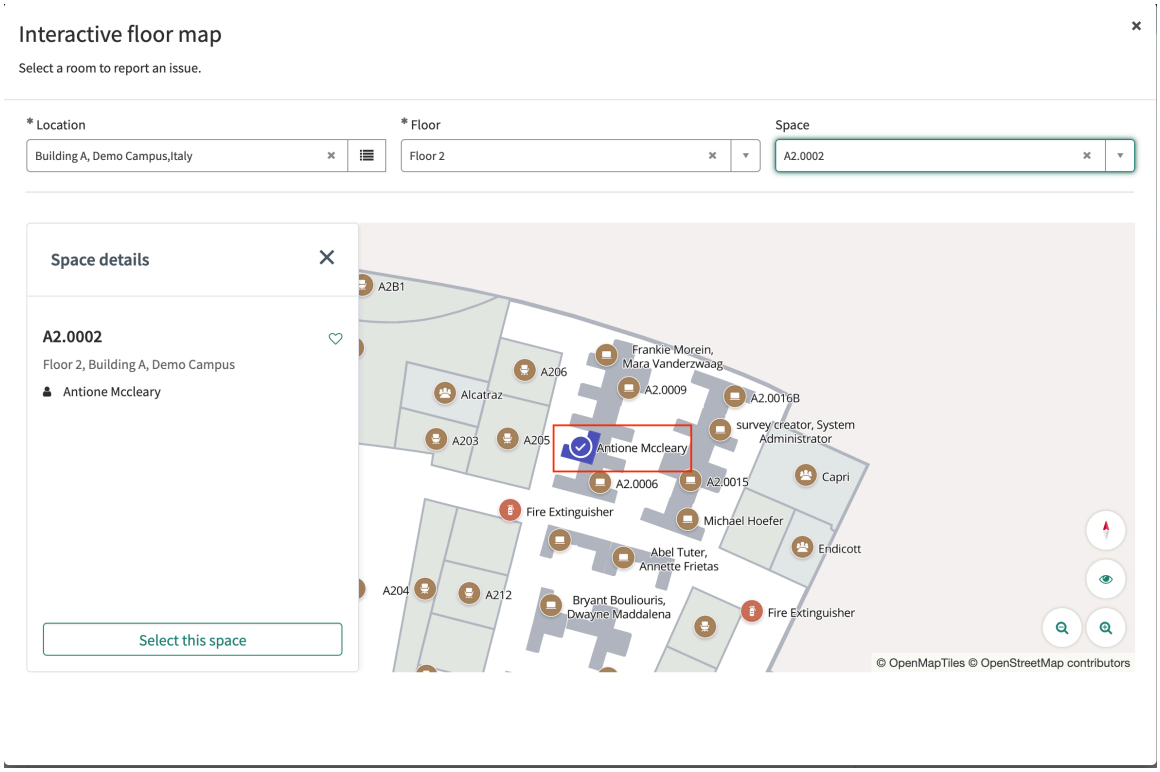
**c.** Na exibição do mapa, selecione o **ícone Filtrar locais e camadas (ícone )**.

**d.** Habilite o botão de alternância **Exibir atribuições de lugar permanente dos funcionários em mapas de piso**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os nomes dos funcionários junto com suas vagas atribuídas são exibidos para um espaço selecionado.




**5.** Na página inicial do portal de reservas, selecione Solicitar **algo** para navegar pelo catálogo de serviços do local de trabalho e solicitar serviços no local de trabalho.

Para obter mais informações, consulte Portal de serviços do Workplace.

**a.** Na página do Catálogo de serviços do local de trabalho, selecione **Solicitação geral** > **Geral**.

**b.** Os formulários de widget do portal de reservas a seguir, quando selecionados, mostram um link clicável **Localizar o espaço em um mapa de piso**.
Selecione um espaço e abra o link **Encontrar o espaço em um mapa de piso** para exibir um mapa de piso interativo.

- Solicite uma mudança de mesa.
- Solicitar móveis.
- Envie uma solicitação geral.

**a.** Selecione **Solicitar uma mudança de mesa**.

**b.** Conclua as etapas de uma solicitação de movimentação.
Para obter mais informações, consulte Gerar uma solicitação de movimentação para uma mudança de espaço.

**c.** Selecione o link **Localizar o espaço em um mapa de piso**.

**d.** Selecione um edifício e um piso no mapa de piso interativo.

**e.** Aumente o zoom e selecione um espaço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**f.** No mapa, selecione o **ícone Filtrar locais e camadas (ícone )**.

**g.** Habilite o botão de alternância **Exibir atribuições de lugar permanente dos funcionários em mapas de piso**.
Os nomes dos funcionários junto com seus lugares permanentes são exibidos para um espaço selecionado.

**a.** Selecione **Solicitar um móvel.**

**b.** Conclua as etapas para solicitar móveis ou equipamentos.
Para obter mais informações, consulte Solicitar móveis para um espaço.

**c.** Selecione o link **Localizar o espaço em um mapa de piso**.

**d.** Selecione um edifício e um piso no mapa de piso interativo.

**e.** Aumente o zoom e selecione um espaço.

**f.** Na exibição do mapa, selecione o **ícone Filtrar locais e camadas (ícone )**.

**g.** Habilite o botão de alternância **Exibir atribuições de lugar permanente dos funcionários em mapas de piso**.
Os nomes dos funcionários junto com suas vagas atribuídas são exibidos para um espaço selecionado.

**a.** Selecione **Enviar uma solicitação geral.**

**b.** Conclua as etapas para enviar uma solicitação de serviço geral do local de trabalho.
Para obter mais informações, consulte Gerar solicitação de ajuda para uma consulta do local de trabalho.

**c.** Selecione o link **Localizar o espaço em um mapa de piso**.

**d.** Selecione um edifício e um piso no mapa de piso interativo.

**e.** Aumente o zoom e selecione um espaço.

**f.** Na exibição do mapa, selecione o **ícone Filtrar locais e camadas (ícone )**.

**g.** Habilite o botão de alternância **Exibir atribuições de lugar permanente dos funcionários em mapas de piso**.
Os nomes dos funcionários junto com suas vagas atribuídas são exibidos para um espaço selecionado.

**6.** No portal de serviços do local de trabalho, selecione **Segurança do local** > **Diretório de local**.

**a.** No mapa de piso interativo, selecione um piso.

**b.** Siga as etapas 4b a 4c mostradas para o diretório do local.

**7.** Navegue até a página Meus favoritos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**a.** Selecione um espaço favorito.

**b.** Para fazer uma reserva, insira as informações necessárias.
Para obter mais informações, consulte Definir um local de trabalho como favorito.

**c.** Selecione **Exibição de mapa**.

**d.** No mapa de piso, selecione o **ícone Filtrar locais e camadas (ícone )**.

**e.** Habilite o botão de alternância **Exibir atribuições de lugar permanente dos funcionários em mapas de piso**.
Os nomes dos funcionários junto com suas vagas atribuídas são exibidos para um espaço selecionado.

## Reservar itens do local de trabalho

Faça uma reserva para um local de trabalho ou qualquer item reservável da sua organização. Faça uma reserva única, recorrente ou de grupo usando o Portal de reservas.

### Criar uma reserva

Reserve um item do local de trabalho, como uma sala, para uma reserva única, de vários dias ou recorrente.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Reserve um item do local de trabalho por um único dia ou período menor ou igual a 24 horas para um dia específico. As horas de início e término são no mesmo dia para uma reserva de dia único. No entanto, quando você cria uma reserva de vários locais que contém um edifício em outro fuso horário, a reserva do local principal ainda será no mesmo dia.

No caso de uma reserva de vários dias que cubra vários dias, a data e hora de **início e a data e hora** de **término** abrangerão vários dias (por exemplo, data de início: 12 de outubro de 2023). Data de término: 17 de outubro de 2023). Para obter mais informações, consulte Criar uma reserva de vários dias.

Você pode reservar um item para si ou em nome de outra pessoa. Antes de reservar uma sala ou mesa, você também pode verificar a disponibilidade do item selecionado usando a exibição Programação. Revise os serviços padrão disponíveis com o item. Para obter mais informações, consulte Serviços padrão.

Se você tiver a aplicação Workplace Space Management instalada, os resultados da pesquisa serão exibidos da seguinte forma:

- Se uma caixa de seleção de centro de custos ou departamento estiver habilitada, somente os espaços e mesas que têm o mesmo centro de custos ou departamento que o local do perfil do usuário serão exibidos.
- Somente espaços e mesas atribuídos como flexíveis ou nenhum são exibidos. Os resultados da pesquisa não exibem espaços e mesas permanentes.

Você também pode fazer uma reserva usando o suporte por bate-papo Virtual Agent.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Navegar até **Workplace Core** > **Portal de serviços do local de trabalho** > **Página inicial do Portal de serviços do local de trabalho** > **Fazer uma reserva**. Você também pode selecionar esta opção para fazer uma reserva na lista suspensa Reserva disponível na área superior direita da página inicial.

2. Outra maneira de fazer reservas é pelo ícone de bate-papo. Na área inferior direita da página inicial, selecione o ícone de bate-papo (ícone de bate- ). Para fazer uma reserva, digite sua pergunta ou selecione **Mostrar tudo** para selecionar na lista de opções disponíveis.

### Procedimento

1. Navegue até a página Fazer uma reserva a partir de qualquer um dos seguintes pontos de partida.
   A página Fazer uma reserva é aberta em uma nova guia.
2. Selecione um módulo reservável.

   Por exemplo, os seguintes módulos reserváveis podem ser habilitados no módulo reservável.

   - Mesas
   - Mesas com uma área
   - Salas de reunião exigem aprovação
   - Salas de reunião
   - Mesas com um turno
3. Na página Fazer uma reserva, selecione qualquer um dos caminhos reserváveis:

   Os caminhos de reserva são habilitados para um módulo reservável selecionado.

   - Procurar tudo
   - Procurar próximo a uma pessoa
   - Pesquisar por área
   - Navegar por bairro
   - Procurar todos os espaços

   Por exemplo, selecione **Procurar tudo**.

4. Os funcionários podem reservar um espaço por vários dias.
   Os administradores de reserva podem definir o valor da reserva de vários dias na propriedade do módulo reservável **Máx. de dias para vários dias**. Para obter mais informações, consulte Configurar um módulo reservável.

   Selecione a data de início e a hora de término para reservar um espaço por vários dias. Somente os espaços que estão disponíveis para a duração completa são visíveis e podem ser selecionados por um funcionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:**
O valor padrão da propriedade **Máximo de dias para vários dias** é 1. Se **Máximo de dias para vários dias** for maior que 1, a opção Reserva de **dia inteiro** será desabilitada no Portal de reservas, e uma reserva de dia único não será permitida. Se o valor da propriedade **Máximo de dias para vários dias** estiver definido como 1, os funcionários poderão fazer uma reserva de dia único e a opção **Dia inteiro** estará disponível no portal de reservas.

A aplicação mostrará um erro de validação se um funcionário tentar selecionar uma data maior do que o número de dias definido na propriedade **Máx. de dias para módulo reservável de vários dias**. O valor **Máximo de dias para vários dias** não pode ser maior do que o valor **Máximo de dias no futuro**.

A seleção de vários edifícios é compatível com a reserva de vários dias. Para obter mais informações sobre a reserva de vários dias, consulte Criar uma reserva de vários dias.

5. **Opcional:** Depois de selecionar o módulo reservável que você deseja reservar, para pesquisar todos os espaços disponíveis, selecione **Procurar tudo**.
Por padrão, a opção **Procurar tudo** está selecionada.

**a.** Pesquise um item do local de trabalho que você deseja reservar usando os seguintes critérios disponíveis.

- **Edifício**: nome do edifício.

  Os nomes de edifício e os nomes de local são classificados em ordem alfabética ou classificados de acordo com a **Ordem** que você configurou nas tabelas Prédios e Regiões. Quando uma **ordem** de classificação é configurada para um edifício ou região, os nomes e os locais do edifício são classificados de acordo. Se o valor de **Ordem** de classificação não for especificado para um item, os itens serão listados na parte superior da lista (em ordem crescente) e, em seguida, classificados em ordem alfabética. Os nomes do edifício e dos locais são classificados em ordem alfabética com base no nome do rótulo. Por exemplo, Edifício A, Edifício B e assim por diante.

- (Opcional) **Andar**: andar do edifício em que você deseja fazer uma reserva. O administrador de reservas pode indicar por módulo se um funcionário pode pesquisar um andar.

  Os nomes dos andares são classificados em ordem alfabética ou os valores são classificados com base na ordem de classificação indicada. Você pode configurar a **Ordem** de classificação na tabela Pisos. Se o valor de **Ordem** de classificação não for especificado para um item, os itens serão listados na parte superior da lista (em ordem crescente) e, em seguida, classificados em ordem alfabética. Os nomes do piso são classificados em ordem alfabética com base nos nomes e rótulos.

- **Data e hora de início**: data e hora em que você começará a usar o item do local de trabalho. A hora é exibida com base no fuso horário do edifício selecionado.

  **Nota:**
  A seleção de data futura ou passada é restrita e não aplicável se você selecionou uma reserva baseada em turno.

  - Os funcionários não terão permissão para selecionar uma data e criar uma reserva se a **data e a hora de início** excederem o valor **de Máximo de dias no futuro**. Este valor é configurado no módulo Reservável. O valor **Máximo de dias no futuro** especifica o número máximo de dias no futuro até os quais o módulo Reservável

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

pode ser reservado. Para obter mais informações, consulte Configurar um módulo reservável.

Quando **Máximo de dias no futuro** está habilitado, os funcionários não podem selecionar uma data após a data máxima permitida. As datas no seletor de data do calendário estão desabilitadas para datas que estão muito distantes no futuro.

**Nota:**
Se o valor **Máximo de dias no futuro** não estiver habilitado, a seleção de data não será restrita e será baseada no valor do **Número máximo de ocorrências** configurado no módulo Reservável. Para obter mais informações, consulte Configurar um módulo reservável.

- Se um funcionário inserir manualmente uma data inválida maior do que a especificada no valor **Máximo de dias no futuro**, a aplicação redefinirá a data para a data atual. O funcionário é informado usando uma dica da ferramenta sobre o máximo de dias no futuro.

- **Data e hora de término**: data e hora em que você deixaria de usar o item do local de trabalho. A hora é exibida com base no fuso horário do edifício selecionado.

  Os funcionários não terão permissão para selecionar uma data e criar uma reserva se a **data e a hora de término** excederem o valor **máximo de dias no futuro** configurado no módulo Reservável. O valor **Máximo de dias no futuro** especifica o número máximo de dias no futuro até os quais o módulo Reservável pode ser reservado.

  Se um funcionário inserir manualmente uma data inválida maior do que a especificada no valor **Máximo de dias no futuro**, a aplicação redefinirá a data para a data atual. O funcionário é informado usando uma dica da ferramenta sobre o máximo de dias no futuro.

  **Nota:**
  Se o valor **Máximo de dias no futuro** não estiver habilitado, a seleção de data não será restrita e será baseada no valor do **Número máximo de ocorrências** configurado no módulo Reservável. Para obter mais informações, consulte Configurar um módulo reservável.

- **Recorrente**: opção para reservar os itens do local de trabalho de forma recorrente. Especifique o número de dias e o número de vezes que você deseja repetir a reserva em uma série recorrente.

  Para reservas semanais, selecione os dias da semana para a reserva. A opção Recorrente é exibida com base na configuração que o administrador definiu. Além disso, se houver conflitos de reserva recorrentes, eles serão resolvidos automaticamente se o administrador tiver configurado o mesmo.

  **Nota:**
  A adição da opção de serviços extras não está disponível para reservas recorrentes.

  - Se o administrador tiver definido um limite para o máximo de dias que você pode reservar no futuro, não será possível selecionar dias no futuro além da data definida pelo administrador. Um aviso é exibido sobre a limitação.
  - Por exemplo, se o administrador limitou os dias do futuro a 45 dias, você não poderá selecionar uma data além de t45 dias ao fazer uma reserva recorrente. O número de dias disponíveis para a opção **Término nesta data** será diferente com base nas seleções **Diária**, **Semanal**ou **Mensal**. A data e hora de término especificadas para recorrente são usadas para a hora de término da reserva.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Reserva recorrente quando o valor máximo de datas futuras for de 45 dias**

| Repetir | Duração | Número de duração |
|---|---|---|
| Selecionar **diariamente** | Selecione **Para** ou **Até** na lista suspensa. | Se você selecionou **Para**, a aplicação mostrará o**Número de dias** como 1 e o máximo de 45 dias.<br><br>No caso de **Até**, a aplicação mostra o<current date> junto com o fuso horário selecionado (por exemplo: Europa/Paris). |
| Selecionar **Semanalmente** | Selecione os dias da semana conforme necessário. Para este exemplo, todos os dias da semana estão selecionados (segunda, terça e assim por diante)<br><br>(Optional) (Opcional) Você também pode selecionar **Por** ou **Até**na lista suspensa **Últimos**. | No caso de **Para**, o número de semanas é mostrado como 1 junto com o máximo de 6 semanas.<br><br>No caso de **Até**, o campo **Termina nesta data** mostra o fuso horário selecionado junto com a duração de repetição de seis vezes por semana. |
| Selecionar **mensalmente** | Selecione **Até** na lista suspensa **Últimos**. | O campo **Término nesta data** mostra o fuso horário selecionado e a duração da repetição como mensal 2 vezes. |

  - Se essa limitação não for definida pelo administrador nos próximos dias, você poderá selecionar qualquer data. No entanto, depende de quantas ocorrências você tem permissão para fazer.
- **Dia inteiro**: selecione esta opção para reservar o item do local de trabalho por um dia inteiro. Esta opção será exibida se o administrador do local de trabalho tiver habilitado a configuração de reserva de dia inteiro no **tipo**selecionado. As horas de início e término da reserva dependem dos horários definidos pela sua organização. A opção **Dia inteiro** também está disponível na página de Detalhes do espaço.

  **Nota:**
  A aparência da opção **Dia inteiro** depende da configuração do administrador. Se o administrador tiver imposto a reserva de dia inteiro para o **tipo**selecionado, a reserva será feita automaticamente para o dia inteiro. Você só pode modificar a data de início da reserva.

- **Adicionar outro edifício**: reserve vários itens do local de trabalho em vários edifícios em diferentes fusos horários para a mesma data e hora em uma única reserva.

  **Nota:**
  Esta opção estará disponível se você tiver marcado a caixa de seleção **Permitir várias reservas** em **Módulo reservável** > **Configuração do módulo reservável** guia. Para obter mais informações, consulte Criar reservas de vários edifícios.

Tradução automática

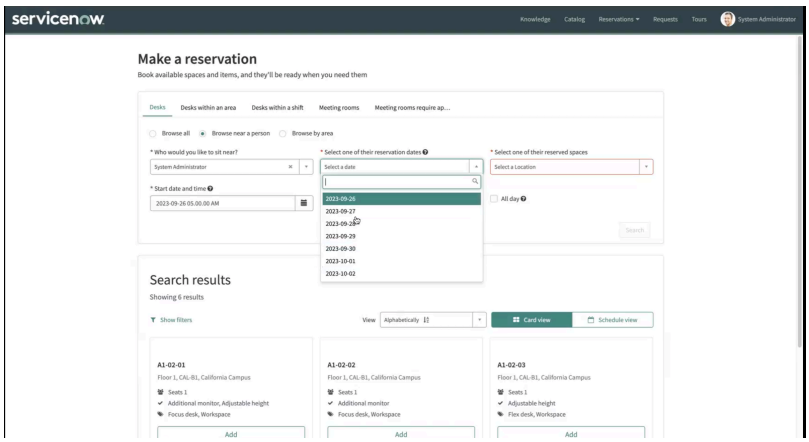
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. **Opcional:** Para pesquisar espaços disponíveis perto de uma pessoa, selecione **Procurar perto de uma pessoa**.

> **Nota:**
> Esta opção aparecerá somente se a propriedade **Habilitar navegação perto de uma pessoa** do módulo reservável estiver habilitada. Para obter mais informações, consulte Configurar um módulo reservável.

A propriedade **Número máximo de dias para navegação perto de uma pessoa do** módulo reservável pode ser configurada para reservar um espaço perto de um colega pelo número máximo de dias. O valor padrão desta propriedade é 7. A opção **Procurar perto de uma pessoa** é exibida somente quando a opção **Habilitar navegação perto de uma pessoa** está selecionada no Módulo reservável. O sistema conta o **número máximo de dias para navegação perto de uma pessoa** a partir da data atual (dia 1). Portanto, 7 dias incluirão a data atual (dia 1) e os próximos 6 dias do calendário disponíveis.

Para obter mais informações, consulte Configurar um módulo reservável.




a. **Você gostaria de sentar-se ao lado de quem?**: selecione o usuário ou colega para o qual você deseja reservar um espaço próximo.

b. Especifique os detalhes a seguir para pesquisar o espaço mais adequado próximo a um colega ou membro da equipe.

> **Nota:**
> Você não pode criar uma reserva Recorrente se estiver fazendo uma reserva perto de um membro ou colega de equipe.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Selecione uma das datas de reserva**: datas de reserva para fazer uma reserva.

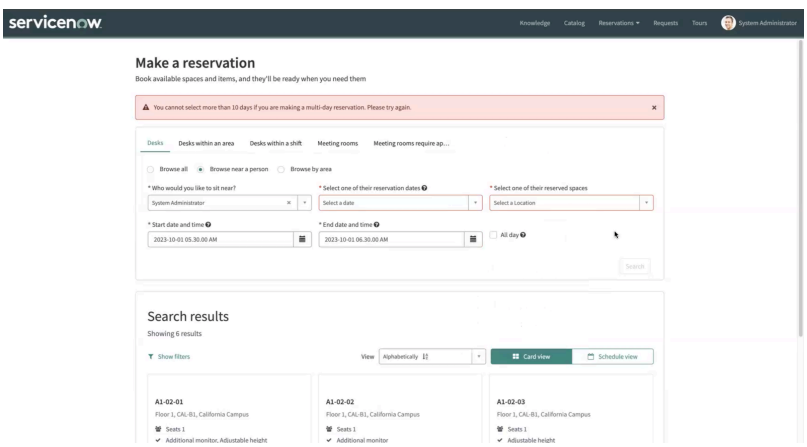
  **Nota:**
  No caso, se o seu colega tiver um perfil do local de trabalho, todas as datas (intervalo de datas) especificadas no **Número máximo de dias para procurar perto de uma pessoa** serão exibidas. No caso, se não houver perfil do local de trabalho, somente as datas de reserva disponíveis, se aplicáveis, serão mostradas para um colega ou membro da equipe. Depois de selecionar as datas, os funcionários podem reservar espaços disponíveis. Espaços privados não estão disponíveis para seleção.

  As datas são visíveis, com base nas seguintes considerações:

  - Máximo de dias especificado na propriedade **Número máximo de dias para navegação perto de uma pessoa do** módulo reservável. Para obter mais informações, consulte Configurar um módulo reservável.
  - Data e hora de início e Data e hora de término: se a reserva de vários dias estiver habilitada, os funcionários poderão selecionar uma data no intervalo da reserva de vários dias de um colega ao fazer uma reserva.

    (Optional) Por exemplo, se **Máximo de dias para vários dias** for 10 e você tentar fazer uma reserva por 15 dias, a aplicação mostrará um erro de validação. Você só tem permissão para fazer uma reserva para os próximos 10 dias a partir da data atual.

    Para obter mais informações, consulte Criar uma reserva de vários dias




- **Selecionar um dos espaços reservados**: esta opção mostrará espaços dedicados e espaços reservados que não estão marcados como privados para um colega ou membro da equipe com um perfil de local de trabalho. No caso, se o usuário ou colega selecionado não tiver um perfil do local de trabalho, somente os espaços reservados disponíveis (se aplicável) serão exibidos.

  **Nota:**
  Se um colega tiver um espaço atribuído permanentemente e também tiver feito uma reserva para o mesmo dia ou tiver várias reservas, o funcionário poderá selecionar qualquer um desses espaços para fazer uma reserva próximo ao colega.

- **Data e hora de**início: hora de início da reserva. A hora é exibida com base no fuso horário do edifício selecionado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se um funcionário tiver uma reserva de vários dias, os campos Data e hora de **início e Data e hora** de **término** mostrarão o intervalo de datas especificado para uma reserva de vários dias.

- **Data e hora de**término: hora de término da reserva. A hora é exibida com base no fuso horário do edifício selecionado.
- **Dia inteiro**: selecione esta opção para reservar o item do local de trabalho por um dia inteiro. As horas de início e término da reserva dependem dos horários definidos pela empresa. Você não pode mudar a hora de término. Esta opção será exibida se o administrador do local de trabalho tiver habilitado a configuração de reserva de dia inteiro no local de trabalho selecionado.

**Nota:**
O valor padrão da propriedade **Máx. de dias para vários dias** é 1 e, quando definido como 1, é permitido reservar apenas um dia ou o dia inteiro. Se o valor desta propriedade for maior que 1, somente reservas de vários dias serão permitidas e a reserva de um único dia não poderá ser feita. O **Dia inteiro** também está desabilitado no portal de reservas. Para obter mais informações, consulte Criar uma reserva de vários dias.

**7. Opcional:** Para pesquisar todos os espaços disponíveis em uma área, selecione **Procurar por área**.

**a.** Especifique os detalhes a seguir para pesquisar o espaço mais adequado em uma área.

- Edifício: nome do edifício.

  (Optional) Os nomes de edifício e os nomes de local são classificados em ordem alfabética ou classificados de acordo com a **Ordem** que você configurou nas tabelas Prédios e Regiões. Quando uma **ordem** de classificação é configurada para um edifício ou região, os nomes e os locais do edifício são classificados de acordo. Se o valor de **Ordem** de classificação não for especificado para um item, os itens serão listados na parte superior da lista (em ordem crescente) e, em seguida, classificados em ordem alfabética. Os nomes dos edifícios e dos locais são classificados em ordem alfabética com base nos nomes. Os itens com Ordem estão listados abaixo. Por exemplo, Edifício A, Edifício B e assim por diante. Para obter mais informações sobre a ordem de classificação, consulte Adicionar um edifício usando Workplace Space Management.

- Área: área do edifício onde você deseja reservar um espaço.

  (Optional) As áreas são classificadas em ordem alfabética ou classificadas de acordo com a Ordem que você configurou na Tabela de Áreas. Quando uma **Ordem** de classificação é configurada para uma área, ela é classificada de acordo. Se o valor de **Ordem** de classificação não for especificado para um item, os itens serão listados na parte superior da lista (em ordem crescente) e, em seguida, classificados em ordem alfabética. Os nomes de área são classificados em ordem alfabética com base no nome do rótulo. Os itens com Ordem estão listados abaixo.

- Data e hora de início: data e hora em que você começaria a usar o item do local de trabalho. A hora é exibida com base no fuso horário do edifício selecionado.

**Nota:**
Os funcionários não terão permissão para selecionar uma data e criar uma reserva se a data de início e a hora de término excederem o número máximo de datas futuras especificadas no módulo Reservável. Para obter mais informações, consulte a etapa 3a.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Data e hora de término: data e hora em que você pararia de usar o item do local de trabalho. A hora é exibida com base no fuso horário do edifício selecionado.

  **Nota:**
  Os funcionários não terão permissão para selecionar uma data e criar uma reserva se a data de início e a hora de término excederem o número máximo de datas futuras especificadas no módulo Reservável. Para obter mais informações, consulte a etapa 3a.

- Recorrente: opção para reservar o item do local de trabalho de forma recorrente. Selecione este campo e especifique o número de dias e o número de vezes que você deseja repetir a reserva. Para reservas semanais, selecione os dias da semana para a reserva. A opção **Recorrente** é exibida ou oculta com base nas configurações da opção **Permitir reservas recorrentes** na página do módulo Reservável.

  Se a opção **Resolver conflitos recorrentes** automaticamente estiver habilitada no formulário do módulo Reservável, a aplicação tentará resolver automaticamente os conflitos de reserva recorrentes. Para obter mais informações sobre como resolver reservas recorrentes em conflito, consulte Resolver reservas recorrentes automaticamente.

- Dia inteiro: selecione esta opção para reservar o item do local de trabalho por um dia inteiro. As horas de início e término da reserva dependem dos horários definidos pela empresa. Você não pode mudar a hora de término. Esta opção será exibida se o administrador do local de trabalho tiver habilitado a configuração de reserva de dia inteiro no **tipo**selecionado.

**8.** Para pesquisar espaços reserváveis no contexto de um bairro, selecione a opção **Procurar por bairro**.

**Nota:**
A opção**Navegar por bairro** só estará disponível se a opção **Habilitar navegação por bairro** estiver selecionada na página de configuração do módulo reservável. Para obter mais informações, consulte Configurar um módulo reservável.

Para obter mais informações sobre como atribuir espaços em um bairro, consulte Criar um bairro para usuários do local de trabalho.

**a.** Pesquise o espaço mais adequado em uma área.

Preencha os campos de formulário.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Bairro | Nome do bairro.<br><br>Se os usuários forem atribuídos a um espaço disponível em um bairro, os detalhes do edifício e do piso serão preenchidos previamente quando você selecionar um bairro. Os usuários são atribuídos a um espaço em um bairro por meio da atribuição de usuário. Para obter mais informações, consulte Criar um bairro para usuários do local de trabalho. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | Os bairros são classificados em ordem alfabética ou classificados de acordo com a **Ordem** que você configurou na tabela de bairros. Quando uma Ordem de classificação é configurada, ela é classificada de acordo. Se o valor de Ordem de classificação não for especificado para um item, ele será listado na parte superior da lista (em ordem crescente) e, em seguida, classificado em ordem alfabética. Os nomes são classificados em ordem alfabética com base no nome do rótulo. |
| Edifício | Nome do edifício.<br>**Nota:**<br>Os edifícios serão mostrados somente se um espaço atribuído fizer parte de um bairro. |
| Opcional (piso) | Nome do piso.<br>O administrador de reservas pode indicar por módulo se um funcionário pode usar o piso na pesquisa.<br>**Nota:**<br>Os andares serão mostrados somente se um espaço atribuído fizer parte de um bairro. |
| Data e horário de início | Data e hora em que você começaria a usar o item do local de trabalho. A hora é exibida com base no fuso horário do edifício selecionado.<br>**Nota:**<br>Os funcionários não terão permissão para selecionar uma data e criar uma reserva se a data de início e a hora de término excederem o número máximo de datas futuras especificadas no módulo Reservável. Para obter mais informações, consulte a etapa 3a. |
| Data e horário de término | Data e hora em que você pararia de usar o item do local de trabalho. A hora é exibida com base no fuso horário do edifício selecionado.<br>**Nota:**<br>Os funcionários não terão permissão para selecionar uma data e criar uma reserva se a data de início e a hora de término excederem o número máximo de datas futuras especificadas no módulo Reservável. Para obter mais informações, consulte a etapa 3a. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Recorrente | Opção para reservar o item do local de trabalho de forma recorrente.<br><br>Selecione este campo e especifique o número de dias e o número de vezes que você deseja repetir a reserva. Para reservas semanais, selecione os dias da semana para a reserva. A opção **Recorrente** é exibida com base na configuração do seu administrador.<br><br>**Nota:**<br>A adição de serviços extras não está disponível para reservas recorrentes.<br><br>**Nota:**<br>Você não tem permissão para criar uma reserva muito distante no futuro se a data de início e a hora de término excederem o número máximo de datas futuras especificadas no módulo Reservável. |
| Dia inteiro | Opção para reservar o item do local de trabalho por um dia inteiro.<br><br>As horas de início e término da reserva dependem dos horários definidos pela empresa. Você não pode mudar a hora de término.<br><br>Esta opção será exibida se o administrador do local de trabalho tiver habilitado a configuração de reserva de dia inteiro no **tipo**selecionado. |
| Adicionar outro edifício | Reserve vários itens do local de trabalho em vários locais e edifícios pertencentes ao mesmo bairro.<br><br>Os edifícios podem pertencer a diferentes fusos horários para a mesma data e hora em uma única reserva.<br><br>**Nota:**<br>Esta opção estará disponível se você tiver marcado a caixa de seleção **Permitir várias reservas** na guia Configuração do módulo reservável.<br><br>Para obter mais informações, consulte Criar reservas de vários edifícios. |

9. Clique em **Pesquisar**.
   Os itens do local de trabalho que correspondem aos critérios de pesquisa e que estão disponíveis para reservas são exibidos. Por padrão, quando você clica em **Pesquisar**, o primeiro cartão de edifício é mostrado como selecionado e os espaços disponíveis nesse edifício são mostrados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:**
Ao navegar perto de uma pessoa, se houver espaços privados, eles não serão exibidos no resultado da pesquisa.

**Nota:**
Você pode alternar entre a guia **de exibição de cartão** e a guia de **exibição de programação** para revisar a disponibilidade de itens do local de trabalho. (Opcional) Para marcar um local como favorito, clique na **exibição Cartão, na exibiçãoProgramação e** clique no ícone favorito (ícone ♡

10. **Opcional:** Classifique os itens do local de trabalho em ordem alfabética ou usando um filtro com a opção **Mostrar filtro**.

(Optional) A opção de classificação **Meus favoritos** será selecionada automaticamente se você tiver locais favoritos. Para exibir a opção, você deve ter acesso à aplicação Central do funcionário e também ter locais favoritos. Seus locais favoritos são exibidos primeiro em ordem alfabética, seguidos pelos outros locais que correspondem aos critérios de pesquisa.

**Nota:**
Você não pode classificar os itens do local de trabalho em ordem alfabética ou por seus locais favoritos se estiver navegando em espaços perto de uma pessoa. Os espaços próximos a uma pessoa são pesquisados com base na proximidade.

11. Se você estiver fazendo uma reserva recorrente, poderá selecionar o local de trabalho mais adequado com base na disponibilidade na série recursiva da seguinte forma:

**Importante:**
A disponibilidade na série recorrente será exibida para você somente se o administrador tiver configurado para exibi-la.

- Os cartões do local de trabalho exibirão a disponibilidade na série com base na qual você pode saber a disponibilidade desse espaço durante o número especificado de dias. A disponibilidade na série é exibida da seguinte forma, com base em como você está exibindo os espaços disponíveis:
  - Exibição do cartão: a disponibilidade na série é exibida no cartão.
  - Exibição de programação: a disponibilidade na série é exibida no cartão.
  - Exibição de mapa: a disponibilidade na série fica visível quando você clica no espaço no mapa.
  - Se você estiver exibindo o espaço da sua lista de Favoritos, a disponibilidade na série será exibida na página de Detalhes do espaço do espaço selecionado.
- Por exemplo, se você selecionou 8 dias recorrentes, cada cartão do local de trabalho exibirá a disponibilidade nas séries, como 1/8, 2/8, 5/8, 6/8 e 8/8. Em detalhes, 2/8 significa que o local de trabalho está disponível em 2 dias de 8 dias.
- Uma validação de cor é fornecida à disponibilidade na série para facilitar visualmente para você. Um ícone também é exibido para mostrar a disponibilidade geral.
- O mesmo é exibido para você em uma exibição de programação e uma exibição de mapa.
- Se você selecionar o local de trabalho, também poderá ver a disponibilidade na série no campo **Disponibilidade** na página de Detalhes da reserva.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**12.** Selecione o item do local de trabalho que você deseja reservar usando uma das seguintes opções:

- Clique em **Adicionar**.
- Se você selecionou a guia **Exibição de programação**, clique em **Adicionar**.
- Clique **em Exibição de mapa**, selecione um espaço e selecione **Adicionar** para adicionar o espaço.

  Se sua organização estiver usando mapas de piso, exiba os mapas de piso usando o Mappedin ou Indoor Mapping como seu provedor de mapa.

  .

  Se você selecionou a opção **Navegar por bairro** na Etapa 6, a exibição do mapa mostrará os espaços disponíveis em um bairro selecionado.

  Quando um funcionário navega por bairro, ele vê todos os espaços pertencentes a esse bairro, mas só pode selecionar os espaços disponíveis em um bairro. Na legenda do mapa, os espaços reservados são indicados em vermelho. Os espaços que não estão disponíveis para reserva também são exibidos e mostrados com uma borda colorida de acordo com o tema aplicado pela sua organização.

  - Selecione um Campus na exibição do mapa.
  - Selecione um Piso na lista suspensa.

    Os nomes dos andares são classificados em ordem alfabética ou classificados com base na **Ordem**de classificação. Os valores no seletor de piso são classificados com base na ordem de classificação indicada, se estiver disponível. Você pode indicar a ordem de classificação na tabela Pisos. Se o valor de Ordem de classificação não for especificado para um item, os itens serão listados na parte superior da lista (em ordem crescente) e, em seguida, classificados em ordem alfabética de acordo. Os nomes dos andares são classificados em ordem alfabética com base nos nomes dos rótulos. Por exemplo, Piso A, Piso B e assim por diante. Para obter mais informações sobre a ordem de classificação, consulte Adicionar um piso usando Workplace Space Management.

    **Nota:**
    Se a **Ordem** for nula para todos os edifícios disponíveis em um campus selecionado, os nomes dos andares serão classificados em ordem alfabética com base no rótulo do nome do piso. Por exemplo, Piso A, Piso B e assim por diante.

  - Aumente o zoom para selecionar um edifício e um local

    Os nomes dos edifícios são classificados em ordem alfabética ou classificados de acordo com a **Ordem** que você configurou na tabela Edifícios.

    Você pode especificar a **Ordem** de um edifício e local (região) na tabela Prédios e Regiões. Se o valor de Ordem de classificação não for especificado para um item, os itens serão listados na parte superior da lista (em ordem crescente) e, em seguida, classificados em ordem alfabética. Os nomes dos edifícios e dos locais são classificados em ordem alfabética com base nos nomes dos rótulos. Por exemplo,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Edifício A, Edifício B e assim por diante. Para obter mais informações sobre a ordem de classificação, consulte Adicionar um edifício usando Workplace Space Management.

**Nota:**
Se o valor de classificação não for indicado e for **0** para todos os edifícios disponíveis em um campus selecionado, os nomes dos edifícios serão classificados em ordem alfabética com base no nome do rótulo do edifício. Por exemplo, Edifício A, Edifício B e assim por diante.

13. Para mostrar ou ocultar espaços ou camadas no mapa de piso, faça o seguinte:
    - Selecione um edifício ou piso no mapa.
    - Selecione o ícone Filtrar camadas e locais ( ) para filtrar espaços e camadas no mapa.
    - Na lista **Opções de exibição**, selecione **Espaços** ou **Camadas** e desmarque para remover os espaços ou camadas selecionados da Exibição do mapa.
    - Selecione **Aplicar**.

    Por padrão, todos os espaços e camadas são selecionados ou verificados.

    **Nota:**
    Os espaços e camadas exibidos no mapa de piso são baseados nas definições de configuração da tabela Tipos de camada e Tipos de local. Navegar até **Todos** > **Indoor Mapping** > **Tipos de local** ou **Todos** > **Indoor Mapping** > **Tipos de camada** para abrir a página Locais ou Tipos de camada, respectivamente. Defina a coluna Filtrar camadas e locais **Filtrar camadas e locais** como **verdadeiro** para exibir os locais (espaços) ou camadas que você deseja exibir no mapa de piso.

14. Selecione **Avançar**.
15. No formulário, preencha os campos.

**Detalhes da reserva de**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Assunto da reserva | Assunto da sua reunião. |
| Tornar todos os detalhes do espaço privados | Opção para tornar todos os espaços selecionados privados.<br>**Nota:** A opção é exibida com base na configuração de privacidade de local do(s) espaço(s) selecionado(s).<br>Se você selecionou vários espaços, também pode especificar sua preferência de privacidade para cada espaço individualmente, usando a **opção Marcar detalhes do espaço como privados** abaixo de cada espaço no formulário. |
| Tornar os detalhes do espaço privados | Opção para definir os detalhes do espaço como privados. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | **Nota:** A opção é exibida com base na configuração de privacidade do espaço. |
| Tornar assunto privado | Opção para marcar o assunto da reserva como privado. |
| Reservar esses itens juntos para a mesma pessoa | Opção para reservar todos os locais de trabalho para o mesmo usuário. Esta opção aparecerá se você tiver selecionado vários itens do local de trabalho para reserva. |
| Adicionar um link de reunião virtual | Opção para gerar um link de reunião virtual para que os funcionários remotos possam ingressar na reserva.<br>**Nota:** (Aplicável somente ao Microsoft Teams) A partir da versão da Store de maio de 2023, ao adicionar um link de reunião, a aplicação recuperará os detalhes da reunião enquanto sincroniza o evento com um provedor de calendário. |
| Esta reserva é para | Se você estiver solicitando uma reserva em nome de outra pessoa, selecione o nome dessa pessoa. Deixe este campo em branco se estiver solicitando uma reserva para você. |
| Número de participantes | Número de pessoas esperadas para a reunião. |
| Adicionar notas | Opção para adicionar a anotação da reunião a uma reserva usando o editor de rich text. As anotações podem ser compartilhadas com os convidados da reunião. Os usuários também podem copiar e colar texto no editor. A mensagem pode conter no máximo 65.000 caracteres.<br>A anotação é salva no registro da reserva. Os funcionários podem atualizar a anotação quando necessário. Os convidados recebem uma notificação quando a anotação é adicionada ou atualizada. A página de resumo da reserva mostra o resumo da anotação da reunião.<br>Esta opção estará disponível somente se você tiver selecionado a opção **Permitir mensagem de reserva** na configuração do widget de reserva. Para obter mais informações, consulte Configurar um módulo reservável. |
| Adicionar convidados a esta reserva | |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| **Nota:** Esta seção será exibida somente se o administrador tiver habilitado a configuração para convidar participantes para este local de trabalho. Esta opção não aparecerá se a opção **Número de participantes** for exibida para o local de trabalho. | |
| Convidar colegas de trabalho | Funcionários que você deseja convidar para a reserva. |
| Convidar visitante externo | Opção para convidar visitante externo.<br>**Nota:** Esta opção aparecerá somente se você tiver a aplicação Workplace Visitor Management instalada. Os detalhes do visitante são registrados automaticamente na aplicação Workplace Visitor Management para que a equipe da recepção execute tarefas relacionadas ao visitante.<br>○ Se você já registrou o visitante, faça o seguinte:<br>**a.** Selecione **Visitante anterior**.<br>**b.** No campo **Selecionar um visitante anterior**, selecione o visitante.<br>Você também pode visualizar os detalhes do visitante e modificar todos os detalhes, se necessário. Os detalhes são atualizados automaticamente em todos os registros relacionados ao visitante e registros de registro.<br>○ Se você estiver registrando o visitante pela primeira vez, faça o seguinte:<br>**a.** Selecione **Adicionar novo visitante**.<br>**b.** Selecione o **tipo de visitante**.<br>**c.** Se o convidado for um convidado especial, habilite o **VIP**.<br>**d.** Insira o **Nome** do visitante.<br>**e.** Insira o **Sobrenome** do visitante.<br>**f.** Especifique o endereço de e- **mail** do visitante para enviar detalhes de registro e comunicações.<br>**g.** Insira o **Número de telefone** do visitante.<br>**h.** Insira os detalhes da **organização** do visitante. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | i. Insira o **Título** do visitante.<br>j. Na seção Anotações privadas, especifique as informações privadas.<br>k. Nos campos Preferências do **visitante e Preferências** de **notificação**, selecione as preferências do visitante.<br>l. Adicione o visitante clicando em **Salvar e adicionar**. |
| Adicionar serviços extras | Clique na lista suspensa **Adicionar serviços extras**para selecionar um serviço que você deseja adicionar à sua reserva atual.<br><br>**Nota:**<br>A opção **Adicionar serviços extras** não está disponível para reservas recorrentes.<br><br>Quando os funcionários selecionam locais com vários edifícios, novos serviços são mostrados para os espaços selecionados para que eles possam adicionar os serviços.<br><br>Por exemplo: caso você tenha selecionado acordos de espaço como um serviço extra, selecione os seguintes itens:<br>○ Na caixa de diálogo **Adicionar organização de espaço**, selecione um serviço na lista suspensa. Por exemplo, selecione **Layout da cadeira**.<br>○ Selecione as opções de layout da cadeira:<br>▪ Estilo de sala de aula<br>▪ Rodadas de Banquetes<br>▪ Estilo de auditório<br>○ Selecione o Número de lugares.<br>○ Adicione comentários adicionais para o item de serviço.<br>○ Clique em **Adicionar**.<br><br>○ Um novo caso é criado quando uma reserva ou serviços são atualizados. Uma referência é adicionada ao serviço antigo e ao novo.<br>○ A aplicação tenta reter os serviços. Caso, ao atualizar uma reserva, o espaço ou o local não seja alterado, os serviços ficarão visíveis e os funcionários poderão |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

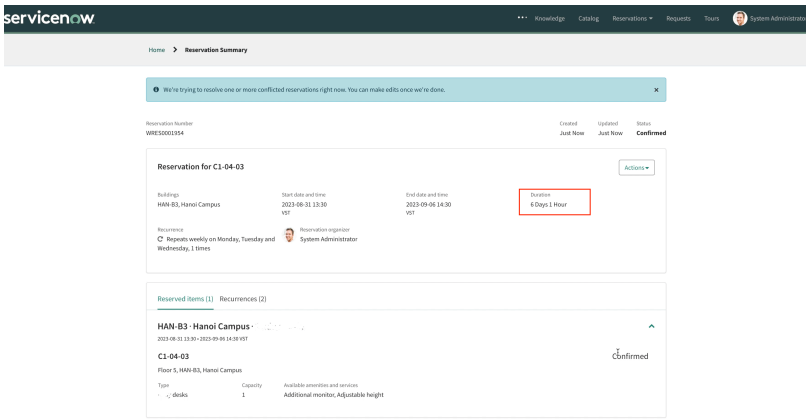
| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | atualizar a reserva após alterar a data e a hora.<br>○ No caso, se o espaço ou o local for alterado durante a atualização de uma reserva, o aplicativo tentará propor os serviços disponíveis e aplicáveis a um novo local. Os funcionários devem selecionar os serviços sugeridos e adicioná-los à reserva durante a atualização.<br>○ No caso, se você estiver adicionando um espaço ao atualizar uma reserva, deverá adicionar os serviços manualmente.<br>**Nota:** No caso, se você adicionar um item de serviço, um novo caso será criado. Se você atualizar a data, a hora ou o local da reserva e atualizar os serviços retendo ou descartando-os, uma referência será adicionada ao novo serviço (caso de substituição para) no novo registro de caso e uma referência ao serviço antigo. Um resumo é adicionado ao novo caso para itens adicionados, atualizados ou removidos. Para obter mais informações, consulte Exibir e rastrear casos de local de trabalho. |
| Editar<services name> | Clique em **Editar** para atualizar os serviços.<br>○ A atualização<services name> caixa de diálogo é mostrada.<br>○ Clique em **Atualizar** para atualizar os serviços. |
| Remover<services name> | Clique em **Remover** para remover os serviços de uma reserva. Uma mensagem de confirmação é mostrada para confirmar se você deseja remover os serviços de uma reserva. |

16. Clique **em Enviar reserva**.
17. Revise a página de resumo da reserva.

**Nota:** Em caso de reserva de vários dias, o resumo da reserva mostrará a duração da hora de término da reserva.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




18. Clique em Fazer **check-in** para fazer check-in de uma reserva, se o item do local de trabalho que você reservou exigir check-in e check-out.

> **Nota:**
> Você deve fazer check-in em até 30 minutos antes da hora de início da reserva. Se a reserva não for submetida a check-in em até 30 minutos antes da hora de início da reserva, a reserva será cancelada. Você receberá um e-mail sobre o cancelamento. A opção Check-in também está disponível na página Minhas reservas.

19. Clique **em Check-out** para fazer check-out de uma reserva.
Faça check-out em até 30 minutos após a hora de término da reserva. Se a reserva não for submetida a check-out em até 30 minutos após a hora de término da reserva, você receberá um lembrete por e-mail para fazer check-out da reserva. A opção Check-out também está disponível na página Minhas reservas.
20. Na exibição da página Resumo da reserva, adicione ou remova todos os convidados da reserva.
21. Na página Resumo da reserva, selecione a guia Convidados.
Os detalhes do convidado, como nome, e-mail, local atribuído e estados de aceitação do convite, são exibidos.
22. Se você selecionou vários itens do local de trabalho e deseja reatribuir os convidados a um local diferente, faça o seguinte:
    a. Marque a caixa de seleção ao lado do convidado.
    b. Selecionar **Ações** > **Atribuir a**.
    Você também pode selecionar o ícone de ações ( ícone de ) ao lado dos detalhes do convidado.
    c. No campo **Atribuição de novo local**, selecione o local para onde você deseja mover o convidado.
    d. Clique **em Enviar atualização**.
23. Adicione ou remova um convidado.
    a. Na página Resumo da reserva, selecione **Ações** > **Mudar detalhes da reserva**.
    b. Na página de Detalhes da reserva, vá para a seção Adicionar convidados a esta reserva.
    c. Adicione um convidado selecionando o nome dele na lista de pesquisa.
    d. Remova um convidado clicando no ícone de remoção próximo ao nome do convidado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

e. Clique na guia **Atualizar detalhes da reserva**.
Os convidados e visitantes recebem notificações por e-mail sobre as seguintes ações:

- Quando uma reserva é criada.
- Quando uma reserva é cancelada ou atualizada.
- Quando um convidado ou visitante é removido da reserva, um e-mail de cancelamento é enviado.

**24.** Se você habilitou o **caminho de reserva padrão ao editar uma opção de reserva** no módulo reservável, será direcionado para os seguintes caminhos reserváveis ao editar ou atualizar uma reserva:

Para obter mais informações, consulte, Configurar um módulo reservável

**Nota:**
Esta opção não está disponível no Aplicativo Now Mobile.

| | |
|---|---|
| Com base na reserva | Se você selecionou esta opção no módulo reservável, ao editar uma reserva, os funcionários podem pesquisar no contexto (caminho reservável) que foi usado ao criar uma reserva, conforme mostrado na etapa 2.<br><br>Por exemplo; **Procurar tudo**, **Navegar por área**, **Navegar por bairro**. |
| Procurar tudo | Se você selecionou esta opção no módulo Reservável, ao editar uma reserva, o contexto (Caminho Reservável) será padronizado como **Procurar tudo**. Os funcionários podem mudar ou atualizar o espaço selecionado ou a data e hora da reserva. |

**25.** Depois de verificar os serviços, os funcionários podem selecionar uma nova data, hora e espaço para atualizar os detalhes da reserva.

**26.** Quando você atualiza uma reserva, a página de Detalhes da reserva mostra a opção **Reter serviços extras** para reter os serviços do local e da reserva anteriores.

Quando os funcionários atualizam ou mudam um local ou espaço, uma mensagem pop-up é mostrada informando que determinados serviços podem ser removidos, se for o caso, os serviços não foram resolvidos. Os usuários serão notificados se os serviços estiverem disponíveis para um local. A página de Detalhes da reserva mostra os serviços que estão disponíveis no novo local e também mostra os serviços que não estão disponíveis no novo local.

Os serviços serão retidos automaticamente caso apenas a data ou a hora de uma reserva mude. Mas se o próprio espaço for alterado ou se um espaço for adicionado, espera-se que o funcionário **mantenha** os serviços. Os funcionários podem reter, revisar ou descartar os serviços propostos. Quando esta ação é realizada, os serviços são considerados **Resolvidos** para esse local. Quando todos os locais forem resolvidos, os funcionários poderão confirmar as mudanças. Se os locais não forem resolvidos, uma mensagem pop-up será exibida solicitando que os funcionários confirmem a ação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:**
No caso, se a opção **Permitir somente a seleção de item de serviço** estiver selecionada na página de serviços do local de trabalho, a opção **Reter serviços** não será mostrada na página de detalhes da reserva e os serviços existentes serão removidos após a atualização dos detalhes da reserva de um espaço (local). Os funcionários podem adicionar novos serviços usando a opção **Adicionar serviços extras,** conforme mostrado na etapa 11. Para obter mais informações, consulte Criar um serviço de local de trabalho para fornecer um serviço extra para uma reserva.

No formulário, preencha os campos.

**Reter serviços**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Reter serviços extras | Link de URL para o local para que os usuários possam exibir a lista de serviços retidos após atualizar os detalhes da reserva. Clique no link do local para selecionar o local e verificar se os serviços podem ser retidos ou descartados para esse local. |
| Descartar | Opção para descartar serviços que talvez você não precise mais para um novo local. |
| Manter | Opção para reter os serviços após atualizar os detalhes da reserva.<br><br>Os serviços serão retidos automaticamente se apenas a data e a hora forem atualizadas para uma reserva. Mas se o espaço ou o local for alterado, ou um novo espaço for adicionado, espera-se que os funcionários **mantenham** os serviços. Eles podem reter e revisar ou descartar os serviços propostos. Quando esta ação é realizada, os serviços são resolvidos para esse local. E quando todos os locais forem resolvidos, os funcionários poderão confirmar as mudanças.<br><br>**Nota:**<br>No caso, se os serviços forem retidos, a quantidade será redefinida para 1. Os funcionários devem revisar o serviço retido. Além disso, itens como configurações de espaço e configuração de layouts de espaço para sua reserva não serão retidos. |

- Os serviços serão cancelados se não estiverem disponíveis ou não forem aplicáveis a um local.
- Ao atualizar reservas de vários locais, a aplicação notificará os funcionários após a correspondência dos serviços dos espaços selecionados anteriormente.
- Quando os funcionários mudam um serviço ou serviços existentes para uma reserva, o caso é cancelado e um novo caso é criado como um substituto para o caso existente e os serviços são atualizados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Um estado é adicionado para informar a equipe de entrega sobre os serviços alterados. Uma anotação é adicionada ao novo caso de serviço com as mudanças nos serviços solicitados (adicionados, atualizados, removidos, sem mudanças). Para obter mais informações, consulte Exibir e rastrear casos de local de trabalho.
- Os custos dos serviços são mostrados com base no caso ou nos campos do item solicitado. O custo dos serviços não é calculado em tempo real.
- O custo é atualizado caso os serviços sejam atualizados. Caso contrário, o custo exibido será baseado no preço quando solicitado.

**Nota:**
O custo dos itens de serviço será atualizado se um funcionário atualizar as ofertas de serviço existentes. Por exemplo, se você não fez nenhuma mudança no item de serviço extra, mas alterou a hora de um registro de reserva, o custo do item de serviço será atualizado com base no preço mais recente do item de serviço. No caso, se você remover um espaço (local) e o item de serviço também for removido de um registro de reserva, os serviços sugeridos na opção **Reter serviços** mostrarão o preço ou o custo mais recente no registro de reserva.

### Resultado

- Exiba e acompanhe o andamento do status da sua reserva usando a página Minhas reservas.
- **Confirmado**: estado para indicar que a reserva do edifício selecionado está confirmada.

**Nota:**
O estado **Novo espaço** indica que um novo espaço foi atribuído devido a uma reserva em conflito.

- **Em conflito**: estado para indicar que a aplicação não conseguiu resolver a reserva recorrente. Os funcionários devem encontrar manualmente um espaço, data e hora alternativos. Use o campo **Ações** na página Resumo da reserva para **Mudar ocorrência de reserva**, **Cancelar ocorrência**. **Cancelar séries**ou **Compartilhar reserva**.

  Uma notificação por e-mail também é enviada com os detalhes da sua reserva e a reserva é atualizada com suas mudanças.

**Nota:**
Quando uma reserva recorrente conflitante é resolvida automaticamente com o recurso de resolução automática, seu status na coluna **Subtipo de reserva** é mostrado como **Exceção** na tabela Reservas do local de trabalho.

Para obter mais informações, consulte Resolver reservas recorrentes automaticamente.

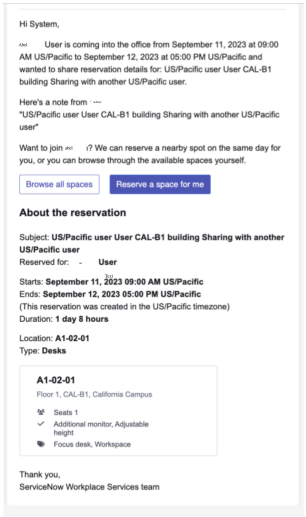
### O que Fazer Depois

Revise os detalhes da sua reserva na página de detalhes do resumo da reserva.

- Para compartilhar os detalhes da reserva com outras pessoas, execute as seguintes ações:
  1. Na página Resumo da reserva, selecione **Ações** > **Compartilhar reserva**.
  2. No campo **Enviar detalhes da reserva para**, selecione os usuários com os quais você deseja compartilhar a reserva.
  3. Em **Incluir uma anotação**, insira uma anotação, se necessário.
  4. Clique **em Enviar**
  5. Quando você compartilha uma reserva, os convidados recebem uma notificação por e-mail.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.


Hi System,

User is coming into the office from September 11, 2023 at 09:00 AM US/Pacific to September 12, 2023 at 05:00 PM US/Pacific and wanted to share reservation details for: US/Pacific user User CAL-B1 building Sharing with another US/Pacific user.

Here's a note from
"US/Pacific user User CAL-B1 building Sharing with another US/Pacific user"

Want to join ? We can reserve a nearby spot on the same day for you, or you can browse through the available spaces yourself.

Browse all spaces | Reserve a space for me

**About the reservation**

Subject: **US/Pacific user User CAL-B1 building Sharing with another US/Pacific user**
Reserved for: - **User**

Starts: **September 11, 2023 09:00 AM US/Pacific**
Ends: **September 12, 2023 05:00 PM US/Pacific**
(This reservation was created in the US/Pacific timezone)
Duration: **1 day 8 hours**

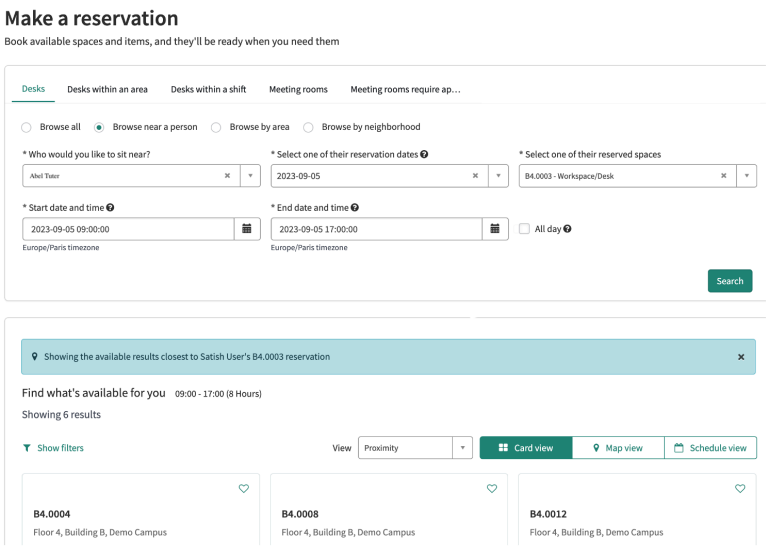
Location: **A1-02-01**
Type: **Desks**

**A1-02-01**
Floor 1, CAL-B1, California Campus
Seats 1
Additional monitor, Adjustable height
Focus desk, Workspace

Thank you,
ServiceNow Workplace Services team

6. Você pode executar o seguinte a partir de um e-mail de reserva compartilhado:
   - Faça login como administrador do sistema.
   - Navegar até **Todos** > **E-mails** > **Abrir reserva compartilhada**.
   - Dois links clicáveis para **Procurar todos os espaços** e **Reservar um espaço para mim** são mostrados:
     - **Procurar todos os espaços**: clique no link **Procurar todos os espaços** para abrir a página de pesquisa do portal de reservas.

       Se a data de início da reserva compartilhada (data atual) estiver dentro do número de dias especificado na propriedade **Número máximo de dias para procurar perto de uma pessoa** reservável, o link clicável **Procurar todos os espaços** de uma notificação por e-mail compartilhada mostrará as datas preenchidas para um membro da equipe ou colega selecionado na página de pesquisa do portal de reservas.




     - Na página de pesquisa do portal de reservas, **Procurar perto de uma pessoa** é selecionado por padrão.

       Se este caminho não estiver disponível, o caminho **Procurar tudo** será usado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Todos os campos são preenchidos previamente para um membro ou colega de equipe selecionado.

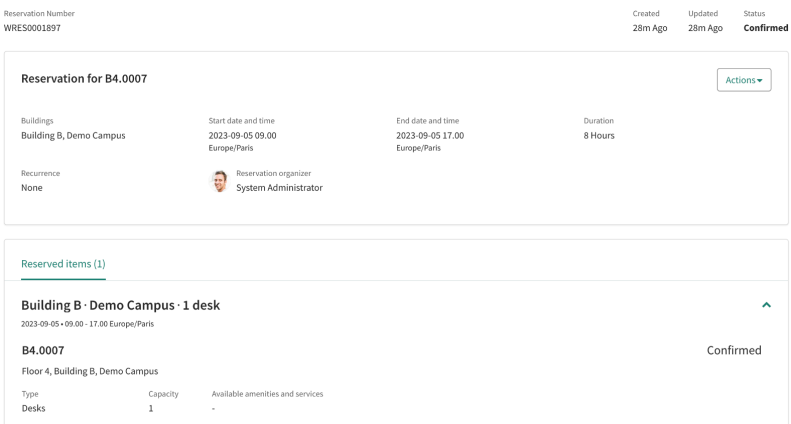
- No caso de uma reserva de vários dias, o primeiro dia de uma reserva de vários dias é preenchido previamente. Se o primeiro dia estiver no passado, mas a data atual ainda estiver dentro do tempo de reserva, a data atual será selecionada. Em caso de reserva de vários dias, considere o seguinte:
  - Data e hora de início: o primeiro dia da reserva de vários dias é mostrado. A hora de início é a hora de início da reserva.
  - Data e hora de término: a data e a hora de término da reserva são preenchidas previamente.

  Para obter mais informações sobre a reserva de vários dias, consulte Criar uma reserva de vários dias.

**Nota:**
Se o dia de início (data atual) de uma reserva compartilhada passar do valor definido na propriedade **Número máximo de dias para procurar próximo a uma pessoa** reservável, o link clicável **Procurar todos os espaços** não mostrará datas preenchidas em Fazer uma reserva página de pesquisa. A aplicação mostra uma mensagem de erro de validação "**A data de reserva do usuário selecionado foi alterada. Selecione uma data**'. Nesse caso, os funcionários devem selecionar manualmente a data e hora de **início e a data e hora** de **término**.

- **Reservar um espaço para mim**: quando um funcionário clica em abrir o link **Reservar um espaço para mim** em um e-mail, o espaço reservado para um colega ou membro da equipe é selecionado por padrão. O sistema criará uma reserva com a mesma data e hora de início e término. Se a data de início da reserva for anterior à data atual, a data atual será considerada a data de início da reserva. Por exemplo, se a data de início for 15 de outubro de 2023 e a data atual for 17 de outubro de 2023, o sistema usará a data atual (17 de outubro de 2023).

**Nota:**
Ao fazer uma reserva diretamente usando a opção de link clicável **Reservar um espaço para mim**, a aplicação ignora o valor definido na propriedade do módulo **Número máximo de dias para procurar perto de uma pessoa** reservável e cria uma reserva.




Os detalhes da reserva são compartilhados depois que o estado da reserva é **Confirmado**. Se você editar os detalhes da reserva após o compartilhamento, o aplicativo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

solicitará se você deseja enviar uma atualização por e-mail aos usuários com os quais compartilhou os detalhes da reserva anteriormente.

- Para editar ou cancelar suas reservas, consulte Compartilhar, modificar ou cancelar uma reserva.
- Para baixar um iCalendar, consulte Baixar um iCalendar para uma reserva.
- Para exibir, adicionar ou remover convidados da reserva, faça o seguinte:

1. Na página Resumo da reserva, selecione a guia **Convidados**.

   Os detalhes do convidado, como nome, e-mail, local atribuído e estados de aceitação do convite, são exibidos.

2. Se você selecionou vários itens do local de trabalho e deseja reatribuir os convidados a um local diferente, faça o seguinte:
   a. Marque a caixa de seleção ao lado do convidado.
   b. Selecionar **Ações** > **Atribuir a**.

      Você também pode selecionar o ícone Ações (ícone ⋮) ao lado dos detalhes do convidado.

   c. No campo **Atribuição de novo local**, selecione o local para onde você deseja mover o convidado.
   d. Clique **em Enviar atualização**.
3. Adicione ou remova um convidado.
   a. Na página Resumo da reserva, selecione **Ações** > **Mudar detalhes da reserva**.
   b. Na página de Detalhes da reserva, vá para a seção **Adicionar convidados a esta reserva**.
   c. Adicione um convidado selecionando o nome dele na lista de pesquisa.
   d. Remova um convidado clicando no ícone de remoção ( ✖ de remoção) próximo ao nome do convidado.
   e. Clique na guia **Atualizar detalhes da reserva**.

Os convidados e visitantes recebem notificações por e-mail sobre as seguintes ações:

- Quando uma reserva for criada, eles receberão uma notificação por e-mail de que foram convidados para a reserva.
- Quando uma reserva é cancelada ou atualizada.
- Quando um convidado ou visitante for removido da reserva, ele receberá uma notificação por e-mail de que o convite foi cancelado para ele.
- Quando uma reserva é compartilhada com outras pessoas.

- Para remover um local da lista de favoritos, desmarque o ícone de favorito nos detalhes do local.
- No Portal de reservas, você pode exibir e executar as seguintes ações depois de definir um local como favorito:

  1. Depois de executar a operação de pesquisa, você pode classificar os itens do local de trabalho para exibir seus locais favoritos primeiro usando a opção de classificação **Meus favoritos primeiro**. Por padrão, se você tiver locais favoritos, a opção de classificação padrão será definida como **Meus favoritos primeiro**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os itens do local de trabalho são classificados e todos os seus locais favoritos são exibidos primeiro em ordem alfabética, seguidos pelos outros itens do local de trabalho que correspondem aos critérios de pesquisa.

2. Se você estiver procurando um local de trabalho próximo a uma pessoa, poderá classificar os itens do local de trabalho para exibir seus locais favoritos usando a opção de classificação **Meus favoritos primeiro**.

   Os locais favoritos são exibidos com base na proximidade mais próxima do local da pessoa.

- No widget Reserva rápida Portal de serviços do Workplace, depois de especificar os critérios de pesquisa, o local mais adequado é exibido com base no seu local favorito.

  - Se houver algum local favorito que corresponda melhor aos critérios de pesquisa, o widget Reserva rápida exibirá esse local como a melhor correspondência.
  - Você também pode definir um local de trabalho que melhor corresponda como favorito diretamente no widget Reserva rápida.
- Se você quiser reservar um espaço usando uma reserva compartilhada, depois de clicar em **Reservar um espaço para mim**, o aplicativo reserva automaticamente um dos seus locais favoritos que tenha a maior proximidade do espaço reservado nos detalhes da reserva compartilhada.

Na página Detalhes da reserva Detalhes da **reserva**, selecione **Mudar data, hora ou local** para atualizar uma reserva.

Na página Atualizar reserva de sala de reunião, modifique a **Data e hora de início e a Data e hora** de **término**. Para obter mais informações sobre como modificar uma reserva, consulte Compartilhar, modificar ou cancelar uma reserva. Se o item não exigir aprovação, o item do local de trabalho selecionado será reservado. Os detalhes da reserva são exibidos na página Resumo da reserva. O estado da solicitação é atualizado para **Confirmado**.

Se você solicitou uma reserva para um item que requer aprovação, sua solicitação será enviada ao aprovador. O estado da solicitação é atualizado para **Aguardando aprovação**.

Uma notificação por e-mail é enviada sobre a confirmação da reserva junto com os detalhes para o organizador e o usuário especificado no campo **Esta reserva é para**. Se você tiver convidado participantes ou visitantes, eles receberão uma notificação sobre o convite.

**Nota:**
Se você instalou a aplicação Workplace Calendar Synchronization e fez uma reserva para um local que tem espaços onde a configuração de sincronização reservável está definida, observe que você não receberá notificações por e-mail relacionadas à reserva neste caso.

Se as notificações por push estiverem habilitadas em sua organização e você tiver o aplicativo Workplace Service Delivery for mobile, você receberá notificações da sua reserva no seu dispositivo móvel. Para obter mais informações sobre notificações por push relacionadas a reservas, consulte Notificações por push móveis para reservas de local de trabalho.

### Criar reserva para vários itens do local de trabalho

Reserve vários itens do local de trabalho para a mesma data e hora em uma única reserva.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Reserve vários itens do local de trabalho ao mesmo tempo, para você ou em nome de outras pessoas.

Antes de reservar uma sala ou mesa, verifique a disponibilidade do item selecionado usando a exibição Programação. Revise os serviços padrão que estão disponíveis com os itens do local de trabalho.

**Nota:**
Como administrador ou gerente de reservas, você não pode editar uma reserva aberta manualmente usando um URL.

### Procedimento

1. Navegue até a página Fazer uma reserva a partir de qualquer um dos seguintes pontos de partida.
   A página Fazer uma reserva é aberta em uma nova guia.
2. Selecione o tipo de itens do local de trabalho, como **Mesas**, **Salas de reunião, Estacionamento** e assim por diante.
3. **Opcional:** Depois de selecionar o módulo reservável que você deseja reservar, para pesquisar todos os espaços disponíveis, selecione **Procurar tudo**.
   Por padrão, a opção **Procurar tudo** está selecionada.

   a. Pesquise um item do local de trabalho que você deseja reservar usando os seguintes critérios disponíveis.

   - **Edifício**: nome do edifício.

     Os nomes de edifício e os nomes de local são classificados em ordem alfabética ou classificados de acordo com a **Ordem** que você configurou nas tabelas Prédios e Regiões. Quando uma **ordem** de classificação é configurada para um edifício ou região, os nomes e os locais do edifício são classificados de acordo. Se o valor de **Ordem** de classificação não for especificado para um item, os itens serão listados na parte superior da lista (em ordem crescente) e, em seguida, classificados em ordem alfabética. Os nomes do edifício e dos locais são classificados em ordem alfabética com base no nome do rótulo. Por exemplo, Edifício A, Edifício B e assim por diante.

   - (Opcional) **Andar**: andar do edifício em que você deseja fazer uma reserva. O administrador de reservas pode indicar por módulo se um funcionário pode pesquisar um andar.

     Os nomes dos andares são classificados em ordem alfabética ou os valores são classificados com base na ordem de classificação indicada. Você pode configurar a **Ordem** de classificação na tabela Pisos. Se o valor de **Ordem** de classificação não for especificado para um item, os itens serão listados na parte superior da lista (em ordem crescente) e, em seguida, classificados em ordem alfabética. Os nomes do piso são classificados em ordem alfabética com base nos nomes e rótulos.

   - **Data e hora de início**: data e hora em que você começará a usar o item do local de trabalho. A hora é exibida com base no fuso horário do edifício selecionado.

     **Nota:**
     A seleção de data futura ou passada é restrita e não aplicável se você selecionou uma reserva baseada em turno.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Os funcionários não terão permissão para selecionar uma data e criar uma reserva se a **data e a hora de início** excederem o valor **de Máximo de dias no futuro**. Este valor é configurado no módulo Reservável. O valor **Máximo de dias no futuro** especifica o número máximo de dias no futuro até os quais o módulo Reservável pode ser reservado. Para obter mais informações, consulte Configurar um módulo reservável.

  Quando **Máximo de dias no futuro** está habilitado, os funcionários não podem selecionar uma data após a data máxima permitida. As datas no seletor de data do calendário estão desabilitadas para datas que estão muito distantes no futuro.

  **Nota:**
  Se o valor **Máximo de dias no futuro** não estiver habilitado, a seleção de data não será restrita e será baseada no valor do **Número máximo de ocorrências** configurado no módulo Reservável. Para obter mais informações, consulte Configurar um módulo reservável.

- Se um funcionário inserir manualmente uma data inválida maior do que a especificada no valor **Máximo de dias no futuro**, a aplicação redefinirá a data para a data atual. O funcionário é informado usando uma dica da ferramenta sobre o máximo de dias no futuro.

- **Data e hora de término**: data e hora em que você deixaria de usar o item do local de trabalho. A hora é exibida com base no fuso horário do edifício selecionado.

  Os funcionários não terão permissão para selecionar uma data e criar uma reserva se a **data e a hora de término** excederem o valor **máximo de dias no futuro** configurado no módulo Reservável. O valor **Máximo de dias no futuro** especifica o número máximo de dias no futuro até os quais o módulo Reservável pode ser reservado.

  Se um funcionário inserir manualmente uma data inválida maior do que a especificada no valor **Máximo de dias no futuro**, a aplicação redefinirá a data para a data atual. O funcionário é informado usando uma dica da ferramenta sobre o máximo de dias no futuro.

  **Nota:**
  Se o valor **Máximo de dias no futuro** não estiver habilitado, a seleção de data não será restrita e será baseada no valor do **Número máximo de ocorrências** configurado no módulo Reservável. Para obter mais informações, consulte Configurar um módulo reservável.

- **Recorrente**: opção para reservar os itens do local de trabalho de forma recorrente. Especifique o número de dias e o número de vezes que você deseja repetir a reserva em uma série recorrente.

  Para reservas semanais, selecione os dias da semana para a reserva. A opção Recorrente é exibida com base na configuração que o administrador definiu. Além disso, se houver conflitos de reserva recorrentes, eles serão resolvidos automaticamente se o administrador tiver configurado o mesmo.

  **Nota:**
  A adição da opção de serviços extras não está disponível para reservas recorrentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se o administrador tiver definido um limite para o máximo de dias que você pode reservar no futuro, não será possível selecionar dias no futuro além da data definida pelo administrador. Um aviso é exibido sobre a limitação.
- Por exemplo, se o administrador limitou os dias do futuro a 45 dias, você não poderá selecionar uma data além de t45 dias ao fazer uma reserva recorrente. O número de dias disponíveis para a opção **Término nesta data** será diferente com base nas seleções **Diária**, **Semanal**ou **Mensal**. A data e hora de término especificadas para recorrente são usadas para a hora de término da reserva.

**Reserva recorrente quando o valor máximo de datas futuras for de 45 dias**

| Repetir | Duração | Número de duração |
|---|---|---|
| Selecionar **diariamente** | Selecione **Para** ou **Até** na lista suspensa. | Se você selecionou **Para**, a aplicação mostrará o**Número de dias** como 1 e o máximo de 45 dias.<br><br>No caso de **Até**, a aplicação mostra o<current date> junto com o fuso horário selecionado (por exemplo: Europa/Paris). |
| Selecionar **Semanalmente** | Selecione os dias da semana conforme necessário. Para este exemplo, todos os dias da semana estão selecionados (segunda, terça e assim por diante)<br><br>(Optional) (Opcional) Você também pode selecionar **Por** ou **Até**na lista suspensa **Últimos**. | No caso de **Para**, o número de semanas é mostrado como 1 junto com o máximo de 6 semanas.<br><br>No caso de **Até**, o campo **Termina nesta data** mostra o fuso horário selecionado junto com a duração de repetição de seis vezes por semana. |
| Selecionar **mensalmente** | Selecione **Até** na lista suspensa **Últimos**. | O campo **Término nesta data** mostra o fuso horário selecionado e a duração da repetição como mensal 2 vezes. |

- Se essa limitação não for definida pelo administrador nos próximos dias, você poderá selecionar qualquer data. No entanto, depende de quantas ocorrências você tem permissão para fazer.

- **Dia inteiro**: selecione esta opção para reservar o item do local de trabalho por um dia inteiro. Esta opção será exibida se o administrador do local de trabalho tiver habilitado a configuração de reserva de dia inteiro no **tipo**selecionado. As horas de início e término da reserva dependem dos horários definidos pela sua organização. A opção **Dia inteiro** também está disponível na página de Detalhes do espaço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:**
A aparência da opção **Dia inteiro** depende da configuração do administrador. Se o administrador tiver imposto a reserva de dia inteiro para o **tipo**selecionado, a reserva será feita automaticamente para o dia inteiro. Você só pode modificar a data de início da reserva.

- **Adicionar outro edifício**: reserve vários itens do local de trabalho em vários edifícios em diferentes fusos horários para a mesma data e hora em uma única reserva.

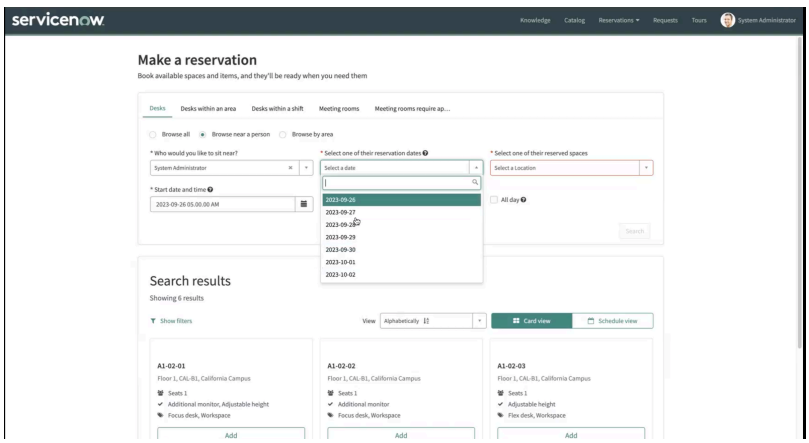
**Nota:**
Esta opção estará disponível se você tiver marcado a caixa de seleção **Permitir várias reservas** em **Módulo reservável** > **Configuração do módulo reservável** guia. Para obter mais informações, consulte Criar reservas de vários edifícios.

4. **Opcional:** Para pesquisar espaços disponíveis perto de uma pessoa, selecione **Procurar perto de uma pessoa**.

**Nota:**
Esta opção aparecerá somente se a propriedade **Habilitar navegação perto de uma pessoa** do módulo reservável estiver habilitada. Para obter mais informações, consulte Configurar um módulo reservável.

A propriedade **Número máximo de dias para navegação perto de uma pessoa do** módulo reservável pode ser configurada para reservar um espaço perto de um colega pelo número máximo de dias. O valor padrão desta propriedade é 7. A opção **Procurar perto de uma pessoa** é exibida somente quando a opção **Habilitar navegação perto de uma pessoa** está selecionada no Módulo reservável. O sistema conta o **número máximo de dias para navegação perto de uma pessoa** a partir da data atual (dia 1). Portanto, 7 dias incluirão a data atual (dia 1) e os próximos 6 dias do calendário disponíveis.

Para obter mais informações, consulte Configurar um módulo reservável.




a. **Você gostaria de sentar-se ao lado de quem?**: selecione o usuário ou colega para o qual você deseja reservar um espaço próximo.

b. Especifique os detalhes a seguir para pesquisar o espaço mais adequado próximo a um colega ou membro da equipe.

**Nota:**
Você não pode criar uma reserva Recorrente se estiver fazendo uma reserva perto de um membro ou colega de equipe.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Selecione uma das datas de reserva**: datas de reserva para fazer uma reserva.

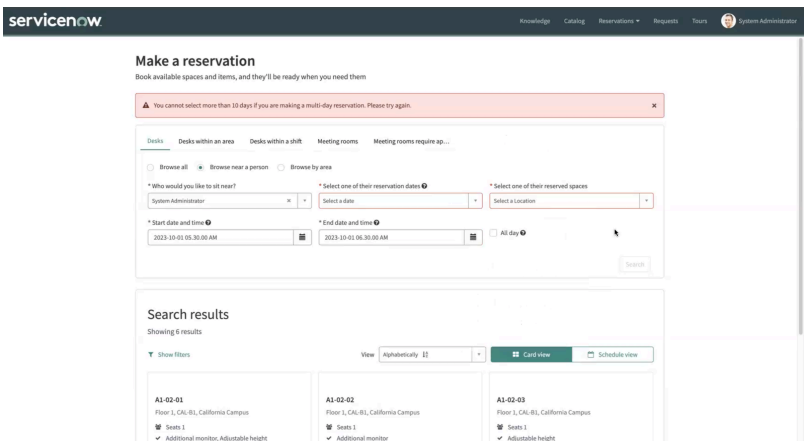
  **Nota:**
  No caso, se o seu colega tiver um perfil do local de trabalho, todas as datas (intervalo de datas) especificadas no **Número máximo de dias para procurar perto de uma pessoa** serão exibidas. No caso, se não houver perfil do local de trabalho, somente as datas de reserva disponíveis, se aplicáveis, serão mostradas para um colega ou membro da equipe. Depois de selecionar as datas, os funcionários podem reservar espaços disponíveis. Espaços privados não estão disponíveis para seleção.

  As datas são visíveis, com base nas seguintes considerações:

  - Máximo de dias especificado na propriedade **Número máximo de dias para navegação perto de uma pessoa do** módulo reservável. Para obter mais informações, consulte Configurar um módulo reservável.
  - Data e hora de início e Data e hora de término: se a reserva de vários dias estiver habilitada, os funcionários poderão selecionar uma data no intervalo da reserva de vários dias de um colega ao fazer uma reserva.

    (Optional) Por exemplo, se **Máximo de dias para vários dias** for 10 e você tentar fazer uma reserva por 15 dias, a aplicação mostrará um erro de validação. Você só tem permissão para fazer uma reserva para os próximos 10 dias a partir da data atual.

    Para obter mais informações, consulte Criar uma reserva de vários dias




- **Selecionar um dos espaços reservados**: esta opção mostrará espaços dedicados e espaços reservados que não estão marcados como privados para um colega ou membro da equipe com um perfil de local de trabalho. No caso, se o usuário ou colega selecionado não tiver um perfil do local de trabalho, somente os espaços reservados disponíveis (se aplicável) serão exibidos.

  **Nota:**
  Se um colega tiver um espaço atribuído permanentemente e também tiver feito uma reserva para o mesmo dia ou tiver várias reservas, o funcionário poderá selecionar qualquer um desses espaços para fazer uma reserva próximo ao colega.

- **Data e hora de**início: hora de início da reserva. A hora é exibida com base no fuso horário do edifício selecionado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se um funcionário tiver uma reserva de vários dias, os campos Data e hora de **início e Data e hora** de **término** mostrarão o intervalo de datas especificado para uma reserva de vários dias.

- **Data e hora de**término: hora de término da reserva. A hora é exibida com base no fuso horário do edifício selecionado.
- **Dia inteiro**: selecione esta opção para reservar o item do local de trabalho por um dia inteiro. As horas de início e término da reserva dependem dos horários definidos pela empresa. Você não pode mudar a hora de término. Esta opção será exibida se o administrador do local de trabalho tiver habilitado a configuração de reserva de dia inteiro no local de trabalho selecionado.

**Nota:**
O valor padrão da propriedade **Máx. de dias para vários dias** é 1 e, quando definido como 1, é permitido reservar apenas um dia ou o dia inteiro. Se o valor desta propriedade for maior que 1, somente reservas de vários dias serão permitidas e a reserva de um único dia não poderá ser feita. O **Dia inteiro** também está desabilitado no portal de reservas. Para obter mais informações, consulte Criar uma reserva de vários dias.

**5. Opcional:** Para pesquisar todos os espaços disponíveis em uma área, selecione **Procurar por área**.

**a.** Especifique os detalhes a seguir para pesquisar o espaço mais adequado em uma área.

- Edifício: nome do edifício.

  (Optional) Os nomes de edifício e os nomes de local são classificados em ordem alfabética ou classificados de acordo com a **Ordem** que você configurou nas tabelas Prédios e Regiões. Quando uma **ordem** de classificação é configurada para um edifício ou região, os nomes e os locais do edifício são classificados de acordo. Se o valor de **Ordem** de classificação não for especificado para um item, os itens serão listados na parte superior da lista (em ordem crescente) e, em seguida, classificados em ordem alfabética. Os nomes dos edifícios e dos locais são classificados em ordem alfabética com base nos nomes. Os itens com Ordem estão listados abaixo. Por exemplo, Edifício A, Edifício B e assim por diante. Para obter mais informações sobre a ordem de classificação, consulte Adicionar um edifício usando Workplace Space Management.

- Área: área do edifício onde você deseja reservar um espaço.

  (Optional) As áreas são classificadas em ordem alfabética ou classificadas de acordo com a Ordem que você configurou na Tabela de Áreas. Quando uma **Ordem** de classificação é configurada para uma área, ela é classificada de acordo. Se o valor de **Ordem** de classificação não for especificado para um item, os itens serão listados na parte superior da lista (em ordem crescente) e, em seguida, classificados em ordem alfabética. Os nomes de área são classificados em ordem alfabética com base no nome do rótulo. Os itens com Ordem estão listados abaixo.

- Data e hora de início: data e hora em que você começaria a usar o item do local de trabalho. A hora é exibida com base no fuso horário do edifício selecionado.

**Nota:**
Os funcionários não terão permissão para selecionar uma data e criar uma reserva se a data de início e a hora de término excederem o número máximo de datas futuras especificadas no módulo Reservável. Para obter mais informações, consulte a etapa 3a.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Data e hora de término: data e hora em que você pararia de usar o item do local de trabalho. A hora é exibida com base no fuso horário do edifício selecionado.

  **Nota:**
  Os funcionários não terão permissão para selecionar uma data e criar uma reserva se a data de início e a hora de término excederem o número máximo de datas futuras especificadas no módulo Reservável. Para obter mais informações, consulte a etapa 3a.

- Recorrente: opção para reservar o item do local de trabalho de forma recorrente. Selecione este campo e especifique o número de dias e o número de vezes que você deseja repetir a reserva. Para reservas semanais, selecione os dias da semana para a reserva. A opção **Recorrente** é exibida ou oculta com base nas configurações da opção **Permitir reservas recorrentes** na página do módulo Reservável.

  Se a opção **Resolver conflitos recorrentes** automaticamente estiver habilitada no formulário do módulo Reservável, a aplicação tentará resolver automaticamente os conflitos de reserva recorrentes. Para obter mais informações sobre como resolver reservas recorrentes em conflito, consulte Resolver reservas recorrentes automaticamente.

- Dia inteiro: selecione esta opção para reservar o item do local de trabalho por um dia inteiro. As horas de início e término da reserva dependem dos horários definidos pela empresa. Você não pode mudar a hora de término. Esta opção será exibida se o administrador do local de trabalho tiver habilitado a configuração de reserva de dia inteiro no **tipo**selecionado.

6. Clique em **Pesquisar**.
   Os itens do local de trabalho disponíveis que correspondem aos critérios de pesquisa são exibidos.

   **Nota:**
   Ao navegar perto de uma pessoa, se houver espaços privados, eles não serão exibidos no resultado da pesquisa.

   **Nota:**
   Você pode alternar entre a guia **de exibição de cartão** e a guia de **exibição de programação** para revisar a disponibilidade de itens do local de trabalho. Se sua organização usa provedores de mapas internos, como Indoor Mapping ou Mappedin, use a **exibição de mapa** para fornecer locais interativos e orientação para locais de trabalho. O Indoor Mapping é um provedor de mapas integrado ao WSD, enquanto o Mappedin é um provedor de mapas de terceiros que está integrado ao WSD. Mapas DXF não são compatíveis.

7. **Opcional:** Classifique os itens do local de trabalho em ordem alfabética ou usando um filtro com a opção **Mostrar filtro**.

   (Optional) Você também pode classificar os itens do local de trabalho para exibir seus locais favoritos primeiro. Para exibir a opção, você deve ter acesso a Central do funcionário e também ter locais favoritos. Seus locais favoritos são exibidos primeiro em ordem alfabética, seguidos pelos outros locais que correspondem aos critérios de pesquisa.

8. Selecione o item do local de trabalho que você deseja reservar usando uma das opções a seguir.
   - Clique em **Adicionar**.
   - Se você selecionou a guia **Exibição de programação**, clique em **Adicionar**.
   - Se você selecionou a guia **Exibição de mapa**, selecione qualquer espaço que esteja na cor verde e clique em **Adicionar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

9. Selecione **Avançar**.
10. No formulário, preencha os campos.

**Formulário de Detalhes da reserva**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Assunto da reserva | Assunto da sua reunião. |
| Tornar todos os detalhes do espaço privados | Opção para tornar todos os espaços selecionados privados.<br>**Nota:** A opção é exibida com base na configuração de privacidade de local do(s) espaço(s) selecionado(s).<br>Se você selecionou vários espaços, também pode especificar sua preferência de privacidade para cada espaço individualmente, usando a **opção Marcar detalhes do espaço como privados** abaixo de cada espaço no formulário. |
| Tornar assunto privado | Opção para marcar o assunto da reserva como privado. |
| Reservar esses itens juntos para a mesma pessoa | Selecione esta opção para reservar todos os locais de trabalho para o mesmo usuário. |
| Esta reserva é para | Se você estiver solicitando uma reserva em nome de outra pessoa, selecione o nome dessa pessoa. Deixe este campo em branco se estiver solicitando uma reserva para você. |
| Número de participantes | Número de pessoas esperadas para a reunião. |
| **Adicionar convidados a esta reserva**<br>**Nota:** Esta seção será exibida somente se o administrador tiver habilitado a configuração para convidar participantes para este local de trabalho. Esta opção não aparecerá se a opção **Número de participantes** for exibida. | |
| Convidar colegas de trabalho | Selecione os funcionários que você deseja convidar para a reserva. |
| Convidar visitante externo | Opção para convidar visitante externo.<br>**Nota:** Esta opção aparecerá somente se você tiver a aplicação Workplace Visitor Management instalada. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | ○ Se você já registrou o visitante antes, faça o seguinte:<br>**a.** Selecione **Visitante anterior**.<br>**b.** No campo **Selecionar um visitante anterior**, selecione o visitante.<br>Você também pode visualizar os detalhes do visitante e modificar todos os detalhes, se necessário. Os detalhes são atualizados automaticamente em todos os registros relacionados ao visitante e registros de registro.<br>○ Se você estiver registrando o visitante pela primeira vez, faça o seguinte:<br>**a.** Selecione **Adicionar novo visitante**.<br>**b.** Selecione o **tipo de visitante**.<br>**c.** Se for um convidado especial, habilite o **VIP**.<br>**d.** Insira o **Nome** do visitante.<br>**e.** Insira o **Sobrenome** do visitante.<br>**f.** Especifique o endereço de e- **mail** do visitante para enviar detalhes de registro e comunicações.<br>**g.** Insira o **Número de telefone** do visitante.<br>**h.** Insira os detalhes da **organização** do visitante.<br>**i.** Insira o **Título** do visitante.<br>**j.** Especifique informações privadas na seção **Anotações privadas**.<br>**k.** Selecione suas preferências nas Preferências do **visitante e Preferências** de **notificação**.<br>**l.** Clique em **Salvar e adicionar** para adicionar o visitante. |
| Tópico de confidencialidade | Natureza da sua reunião. Selecione **Privado** se quiser realizar uma reunião confidencial. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | **Nota:** Quando você marca uma reunião como **Privada**, o **assunto Reserva** se torna oculto para outras pessoas e é exibido como ****privado****. Somente você ou a pessoa para quem você solicitou esta reunião pode ver o assunto. |

11. Clique **em Enviar reserva**.

### Resultado

Se os itens não exigirem aprovação, os itens do local de trabalho selecionados serão reservados. O status da solicitação é atualizado para Confirmado.

Se algum dos itens precisar de aprovação, sua solicitação será enviada ao aprovador. O status da solicitação é atualizado para Aguardando aprovação.

### O que Fazer Depois

- Para exibir, editar ou cancelar suas reservas, consulte Compartilhar, modificar ou cancelar uma reserva.
- Para exibir, adicionar ou remover convidados da reserva, faça o seguinte:
  1. Na página Resumo da reserva, selecione a guia **Convidados**.
  2. Para mudar o local de qualquer convidado, faça o seguinte:
     a. Marque a caixa de seleção ao lado do convidado.
     b. Selecionar **Ações** > **Atribuir a**.

        Você também pode selecionar o ícone de ações (ícone ⋮) ao lado dos detalhes do convidado.

     c. No campo **Atribuição de novo local**, selecione o local para onde você deseja mover o convidado.
     d. Clique **em Enviar atualização**.

        Um e-mail é enviado aos convidados sobre as mudanças na reserva.
  3. Para adicionar ou remover um convidado, faça o seguinte:
     a. Na página Resumo da reserva, selecione **Ações** > **Mudar detalhes da reserva**.
     b. Na página de detalhes da reserva, vá para a seção **Adicionar convidados a esta reserva**.
     c. Para adicionar um convidado, selecione o nome do convidado na lista de pesquisa.
     d. Para remover um convidado, clique no ícone de remoção ( ✖ de remoção) próximo ao nome do convidado.
     e. Clique **em Atualizar detalhes da reserva**.

        Se você adicionou um convidado, um e-mail será enviado ao convidado com os detalhes da reserva. Se você removeu um convidado, será enviado um e-mail informando que a reserva foi cancelada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Criar reservas de vários edifícios

Reserve vários espaços em vários edifícios em diferentes fusos horários para a mesma data e hora em uma única reserva.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Reserve vários espaços pertencentes a diferentes edifícios em uma única reserva usando a opção **Adicionar outro edifício** na página Fazer uma reserva. Por exemplo, se você quiser ter uma reunião em que seus colegas ingressam de diferentes locais, você pode criar uma única reserva com vários locais de diferentes fusos horários. Alguns de seus colegas podem ingressar da Califórnia, enquanto outros podem ingressar de Amsterdã e assim por diante. Workplace Reservation Management cuida automaticamente da conversão de fuso horário com base nos edifícios selecionados e nos fusos horários associados.

A opção **Adicionar outro edifício** está disponível quando a opção **Permitir várias reservas de edifício** é selecionada no formulário do **Módulo reservável**. Para obter mais informações, consulte Configurar um módulo reservável.

#### Procedimento

1. Navegar até **Workplace Reservation Management** > **Portal** > **Nova reserva**.
   Selecione o tipo de espaços que você deseja reservar. Os tipos são exibidos como guias, como Mesas, Salas de reunião ou Estacionamento. Para obter mais informações, consulte Criar uma reserva.

   Você não pode fazer uma reserva de vários edifícios ao usar turnos.

2. Forneça o nome do edifício primário ou primeiro e o andar do edifício em que você deseja fazer uma reserva junto com a data e a hora.

   Você deve selecionar um espaço para o edifício primário ao fazer uma reserva de vários edifícios usando o portal da web.

3. Selecione a opção **Adicionar outro edifício** para adicionar vários edifícios e espaços em uma única reserva e fornecer os detalhes necessários, como Nome do edifício, andar, data e hora de início.

   Os edifícios selecionados podem pertencer a diferentes regiões ou locais e diferentes fusos horários. A aplicação ajusta automaticamente as variações de fuso horário de acordo.

   O primeiro edifício selecionado é considerado o edifício primário e os outros edifícios que você adiciona após o primeiro edifício são os edifícios secundários. A aplicação usa a data e a hora do edifício primário para converter os fusos horários aplicáveis aos edifícios secundários.

4. Clique em **Pesquisar**.
   Por padrão, os resultados da pesquisa mostram primeiro o edifício primário com espaços disponíveis nesse edifício. O cartão do edifício mostra detalhes como o nome do edifício, o campus ao qual um edifício pertence e o número de espaços selecionados em um edifício.

5. Alterne entre as guias Exibição de **cartão** e **Exibição de programação** para revisar e selecionar os espaços disponíveis.
   Na exibição de programação, para um edifício selecionado, você pode ver a data e a hora conforme aplicável. O painel inferior mostrará o número de itens que você selecionou nos resultados da pesquisa.

6. Se sua organização carregou mapas de piso, exiba os **mapas de piso** usando os provedores de mapa Mappedin ou Indoor Mapping.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Para revisitar e atualizar os critérios de pesquisa, clique em **Editar pesquisa**.

   Clique no ícone de remoção de edifício (ícone de remoção de ✕) para remover um edifício. Se você remover um edifício secundário, os espaços associados ao edifício também serão removidos.

8. Clique em **Avançar**.

   Se você perdeu a adição de um espaço a um edifício, o aplicativo alerta para adicionar um espaço. Um espaço sempre deve ser adicionado a um edifício primário. Selecione um cartão de edifício e clique em **Adicionar** para adicionar espaços selecionados dos resultados da pesquisa.

   Depois de adicionar um espaço ou sala a um edifício, você será levado para a página de Detalhes da reserva.

9. Clique **em Adicionar serviços** para adicionar configurações de sala ou restauração para espaços selecionados.
10. Revise os detalhes do resumo da reserva.
11. Clique **em Enviar reserva**.

**Nota:**
Ao criar uma reserva de vários edifícios usando a aplicação Workplace Reservation Management e sincronizá-la com o serviço Workplace Calendar Synchronization e, posteriormente, se você atualizar esta reserva no serviço de calendário removendo todos os espaços de um edifício primário, o edifício primário continuará a permanecerá como um edifício primário sem espaços reservados.

Este comportamento é diferente quando comparado a reservas de vários edifícios criadas usando a aplicação Workplace Reservation Management, já que ele não permite que você prossiga com a reserva se não tiver selecionado um espaço no edifício primário.

### Criar reservas de bairro

Crie e pesquise espaços reserváveis no contexto de um bairro.

#### Antes de Iniciar

Para obter mais informações sobre como os administradores de reserva podem configurar e habilitar reservas de espaço de bairro, consulte Configurar um módulo reservável.

O funcionário pode ver e selecionar bairros no portal de reservas somente quando:

- O funcionário é atribuído ao bairro e o bairro é restrito.
- O funcionário é atribuído ao bairro, e o bairro não é restrito.
- O bairro não está restrito e o funcionário não está atribuído a ele.

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Workplace Reservation Management** > **Portal** > **Nova reserva**.
   Você também pode criar reservas de bairro navegando até **Todos** > **Workplace Core** > **Portal de serviços de local de trabalho** > **Página inicial de serviços no local de trabalho** e selecionando **Fazer uma reserva**.
2. Na página Fazer uma reserva, selecione os itens do local de trabalho.
   Por exemplo, **Mesas** ou **Salas de reunião**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Para pesquisar espaços reserváveis em um bairro, selecione **Procurar por bairro**.

> **Nota:**
> A opção **Procurar por bairro** só estará disponível se a opção **Habilitar navegação por bairro** estiver selecionada na página de configuração do módulo reservável. Para obter mais informações, consulte Configurar um módulo reservável.

4. No campo de formulário, preencha os campos

**Fazer uma reserva**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Bairro | Nome do bairro. |
| Edifício | Nome do edifício. Selecione um ícone de local ( Ícone ) para selecionar um edifício. |
| (Opcional) Piso | Andar do edifício em que você deseja fazer uma reserva. O administrador de reservas pode indicar por módulo se um funcionário pode usar o piso na pesquisa. |
| Data e horário de início | Data e hora em que você começaria a usar o item do local de trabalho. A hora é exibida com base no fuso horário do edifício selecionado. |
| Data e horário de término | Data e hora em que você pararia de usar o item do local de trabalho. A hora é exibida com base no fuso horário do edifício selecionado. |
| Recorrente | Opção para reservar o item do local de trabalho de forma recorrente. Selecione este campo e especifique o número de dias e o número de vezes que você deseja repetir a reserva. Para reservas semanais, selecione os dias da semana para a reserva. A opção **Recorrente** é exibida ou oculta com base nas configurações da opção **Permitir reservas recorrentes** na página do módulo Reservável. |
| Dia inteiro | Opção para reservar o item do local de trabalho por um dia inteiro. As horas de início e término da reserva dependem dos horários definidos por uma organização. Você não pode mudar a hora de término. Esta opção será exibida se o administrador do local de trabalho tiver habilitado a configuração Reserva de dia inteiro no **Tipo**selecionado. Para obter mais informações, consulte Criar uma exibição reservável. |

5. Selecione a opção **Adicionar outro edifício** para adicionar vários edifícios e espaços em uma única reserva e fornecer os detalhes necessários, como Nome do edifício, andar, data e hora de início.

Os edifícios selecionados podem pertencer a diferentes regiões ou locais e diferentes fusos horários. A aplicação ajusta automaticamente as variações de fuso horário de acordo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O primeiro edifício selecionado é considerado o edifício primário e os outros edifícios que você adiciona após o primeiro edifício são os edifícios secundários. A aplicação usa a data e a hora do edifício primário para converter os fusos horários aplicáveis aos edifícios secundários.

6. Clique em **Pesquisar**.
   Os espaços disponíveis em um bairro são exibidos.

   **Nota:**
   Os administradores de espaço ou planejadores de espaço determinam se os funcionários têm permissão para exibir os bairros no diretório de locais.

7. Nos resultados da pesquisa, selecione **Adicionar** para adicionar um espaço reservável.
8. Alterne entre as guias Exibição de **cartão** e **Exibição de programação** para revisar e selecionar os espaços disponíveis.
   Na exibição de programação de um edifício selecionado, você vê a data e a hora aplicáveis.
   O painel inferior mostra o número de itens que você selecionou nos resultados da pesquisa.
9. Selecione a guia **Exibição de mapa** se sua organização estiver usando Indoor Mapping para locais interativos e orientação.
   O mapa de piso mostra os espaços do bairro com base na disponibilidade e na atribuição do funcionário. A legenda do mapa mostra todos os espaços disponíveis com um contorno colorido, os espaços reservados em verde e os espaços indisponíveis em vermelho.
10. Clique em **Avançar**.

    Verifique os detalhes da reserva dos espaços selecionados.

11. Selecione **Adicionar serviços** para adicionar configurações de sala ou restauração para espaços selecionados.
12. Revise os detalhes do resumo da reserva.
13. Clique **em Enviar reserva**.
    Se algum dos itens não precisar de aprovação, os itens do local de trabalho selecionados serão reservados. O status da solicitação é atualizado para **Confirmado**. Se algum dos itens precisar de aprovação, sua solicitação será enviada para aprovação. O status da solicitação é atualizado para **Aguardando aprovação**.

### Habilitar reserva baseada em turno

Como administrador, permita que os funcionários reservem um item do local de trabalho para um turno. Configure os espaços que podem ser reservados para um turno. Especifique os usuários que podem fazer reservas baseadas em turno.

#### Antes de Iniciar

Para habilitar a reserva baseada em turno, selecione o campo **Aplicar ao turno** no formulário do módulo reservável do item do local de trabalho.

Certifique-se de ter as seguintes informações:

- Programações de turno apropriadas.
- Dados dos funcionários que trabalhariam no escritório neste turno.
- Dados dos espaços do local de trabalho a serem disponibilizados para este turno.

Certifique-se de que o campo **Edifício** no formulário Turno tenha um valor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_manager

### Procedimento

1. Navegar até **Workplace Core** > **Gestão de turnos** > **Todos**.
2. Selecione o turno ao qual você deseja atribuir espaços e usuários.
3. Para atribuir usuários ao turno, role para baixo e clique em **Editar** na lista relacionada Usuários.
   Somente os usuários atribuídos podem fazer reservas para este turno no portal de reservas.
4. No formulário Editar membros, adicione usuários ao turno fazendo o seguinte.
   a. Selecione os usuários na coluna **Coleção** à esquerda.
   b. Para mover a seleção para a coluna **Lista de usuários** à direita, use o ícone adicionar/remover.
   c. Clique em **Salvar**.
5. Para atribuir espaços ao turno, role para baixo e clique em **Editar** na lista relacionada Locais.
   Somente os espaços atribuídos são exibidos para reserva baseada em turno no portal de reservas.
6. No formulário Editar membros, adicione espaços ao turno fazendo o seguinte.
   a. Selecione os espaços na coluna **Coleção** à esquerda.
   b. Para mover a seleção para a coluna **Lista de locais** à direita, use o ícone adicionar/remover.
   c. Clique em **Salvar**.
7. Clique em **Atualizar**.

### Resultado

Os usuários e espaços são atribuídos ao turno. Quando um funcionário deseja fazer uma reserva de turno, o portal de reservas exibe as seguintes informações:

- Os turnos para os quais o funcionário pode fazer uma reserva.
- Os espaços disponíveis para reserva no turno selecionado.

## Criar uma reserva junto com uma reserva compartilhada

Reserve um local de trabalho próximo ao seu colega de trabalho usando os detalhes de reserva compartilhados.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

### Procedimento

1. Abra o e-mail que contém os detalhes da reserva enviados pelo seu colega de trabalho.
2. Revise os detalhes da reserva e role para baixo até o final do e-mail.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Para pesquisar todos os espaços disponíveis próximos ao local de trabalho do colega de trabalho, selecione **Procurar todos os espaços**.
   O portal de reservas é aberto com detalhes preenchidos previamente de acordo com a reserva do seu colega de trabalho. Você pode selecionar um local de trabalho adequado por conta própria.

   Para obter mais informações sobre como fazer uma reserva no Portal de reservas, consulte Criar uma reserva.

4. Para reservar automaticamente o espaço mais adequado e próximo para o seu colega de trabalho, selecione **Reservar um espaço para mim**.
   Um espaço disponível e o mais próximo no prédio do seu colega de trabalho é reservado. Os detalhes são exibidos na página Resumo da reserva. A reserva é confirmada quando o estado muda para Confirmado.

   **Nota:**
   Esta opção não está disponível para reservas múltiplas.

### Criar uma reserva incluindo um link de reunião virtual

Permita que os funcionários que estão localizados fora do escritório ingressem em uma reserva usando um link de reunião virtual. Um link de reunião virtual é criado para um funcionário selecionado em "Em nome de".

#### Antes de Iniciar

**Nota:**
Você pode criar um link de reunião virtual somente se o administrador tiver habilitado a configuração de reunião virtual.

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

#### Procedimento

1. Navegue até a página Fazer uma reserva a partir de qualquer um dos seguintes pontos de partida.
   A página Fazer uma reserva é aberta em uma nova guia.
2. Selecione o tipo de item do local de trabalho que você deseja reservar.
   Os tipos são exibidos como guias, como uma sala de reunião ou uma mesa.
3. **Opcional:** Depois de selecionar o módulo reservável que você deseja reservar, para pesquisar todos os espaços disponíveis, selecione **Procurar tudo**.
   Por padrão, a opção **Procurar tudo** está selecionada.

   a. Pesquise um item do local de trabalho que você deseja reservar usando os seguintes critérios disponíveis.

   - **Edifício**: nome do edifício.

     Os nomes de edifício e os nomes de local são classificados em ordem alfabética ou classificados de acordo com a **Ordem** que você configurou nas tabelas Prédios e Regiões. Quando uma **ordem** de classificação é configurada para um edifício ou região, os nomes e os locais do edifício são classificados de acordo. Se o valor de **Ordem** de classificação não for especificado para um item, os itens serão listados na parte superior da lista (em ordem crescente) e, em seguida, classificados em ordem alfabética. Os nomes do edifício e dos locais são classificados em ordem alfabética com base no nome do rótulo. Por exemplo, Edifício A, Edifício B e assim por diante.

   - (Opcional) **Andar**: andar do edifício em que você deseja fazer uma reserva. O administrador de reservas pode indicar por módulo se um funcionário pode pesquisar um andar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os nomes dos andares são classificados em ordem alfabética ou os valores são classificados com base na ordem de classificação indicada. Você pode configurar a **Ordem** de classificação na tabela Pisos. Se o valor de **Ordem** de classificação não for especificado para um item, os itens serão listados na parte superior da lista (em ordem crescente) e, em seguida, classificados em ordem alfabética. Os nomes do piso são classificados em ordem alfabética com base nos nomes e rótulos.

- **Data e hora de início**: data e hora em que você começará a usar o item do local de trabalho. A hora é exibida com base no fuso horário do edifício selecionado.

  **Nota:**
  A seleção de data futura ou passada é restrita e não aplicável se você selecionou uma reserva baseada em turno.

  - Os funcionários não terão permissão para selecionar uma data e criar uma reserva se a **data e a hora de início** excederem o valor **de Máximo de dias no futuro**. Este valor é configurado no módulo Reservável. O valor **Máximo de dias no futuro** especifica o número máximo de dias no futuro até os quais o módulo Reservável pode ser reservado. Para obter mais informações, consulte Configurar um módulo reservável.

    Quando **Máximo de dias no futuro** está habilitado, os funcionários não podem selecionar uma data após a data máxima permitida. As datas no seletor de data do calendário estão desabilitadas para datas que estão muito distantes no futuro.

    **Nota:**
    Se o valor **Máximo de dias no futuro** não estiver habilitado, a seleção de data não será restrita e será baseada no valor do **Número máximo de ocorrências** configurado no módulo Reservável. Para obter mais informações, consulte Configurar um módulo reservável.

  - Se um funcionário inserir manualmente uma data inválida maior do que a especificada no valor **Máximo de dias no futuro**, a aplicação redefinirá a data para a data atual. O funcionário é informado usando uma dica da ferramenta sobre o máximo de dias no futuro.

- **Data e hora de término**: data e hora em que você deixaria de usar o item do local de trabalho. A hora é exibida com base no fuso horário do edifício selecionado.

  Os funcionários não terão permissão para selecionar uma data e criar uma reserva se a **data e a hora de término** excederem o valor **máximo de dias no futuro** configurado no módulo Reservável. O valor **Máximo de dias no futuro** especifica o número máximo de dias no futuro até os quais o módulo Reservável pode ser reservado.

  Se um funcionário inserir manualmente uma data inválida maior do que a especificada no valor **Máximo de dias no futuro**, a aplicação redefinirá a data para a data atual. O funcionário é informado usando uma dica da ferramenta sobre o máximo de dias no futuro.

  **Nota:**
  Se o valor **Máximo de dias no futuro** não estiver habilitado, a seleção de data não será restrita e será baseada no valor do **Número máximo de ocorrências** configurado no módulo Reservável. Para obter mais informações, consulte Configurar um módulo reservável.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Recorrente**: opção para reservar os itens do local de trabalho de forma recorrente. Especifique o número de dias e o número de vezes que você deseja repetir a reserva em uma série recorrente.

  Para reservas semanais, selecione os dias da semana para a reserva. A opção Recorrente é exibida com base na configuração que o administrador definiu. Além disso, se houver conflitos de reserva recorrentes, eles serão resolvidos automaticamente se o administrador tiver configurado o mesmo.

  **Nota:**
  A adição da opção de serviços extras não está disponível para reservas recorrentes.

  - Se o administrador tiver definido um limite para o máximo de dias que você pode reservar no futuro, não será possível selecionar dias no futuro além da data definida pelo administrador. Um aviso é exibido sobre a limitação.
  - Por exemplo, se o administrador limitou os dias do futuro a 45 dias, você não poderá selecionar uma data além de t45 dias ao fazer uma reserva recorrente. O número de dias disponíveis para a opção **Término nesta data** será diferente com base nas seleções **Diária**, **Semanal**ou **Mensal**. A data e hora de término especificadas para recorrente são usadas para a hora de término da reserva.

**Reserva recorrente quando o valor máximo de datas futuras for de 45 dias**

| Repetir | Duração | Número de duração |
|---|---|---|
| Selecionar **diariamente** | Selecione **Para** ou **Até** na lista suspensa. | Se você selecionou **Para**, a aplicação mostrará o**Número de dias** como 1 e o máximo de 45 dias.<br><br>No caso de **Até**, a aplicação mostra o<current date> junto com o fuso horário selecionado (por exemplo: Europa/Paris). |
| Selecionar **Semanalmente** | Selecione os dias da semana conforme necessário. Para este exemplo, todos os dias da semana estão selecionados (segunda, terça e assim por diante)<br><br>(Optional) (Opcional) Você também pode selecionar **Por** ou **Até**na lista suspensa **Últimos**. | No caso de **Para**, o número de semanas é mostrado como 1 junto com o máximo de 6 semanas.<br><br>No caso de **Até**, o campo **Termina nesta data** mostra o fuso horário selecionado junto com a duração de repetição de seis vezes por semana. |
| Selecionar **mensalmente** | Selecione **Até** na lista suspensa **Últimos**. | O campo **Término nesta data** mostra o fuso horário |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Repetir | Duração | Número de duração |
|---|---|---|
| | | selecionado e a duração da repetição como mensal 2 vezes. |

- Se essa limitação não for definida pelo administrador nos próximos dias, você poderá selecionar qualquer data. No entanto, depende de quantas ocorrências você tem permissão para fazer.

- **Dia inteiro**: selecione esta opção para reservar o item do local de trabalho por um dia inteiro. Esta opção será exibida se o administrador do local de trabalho tiver habilitado a configuração de reserva de dia inteiro no **tipo**selecionado. As horas de início e término da reserva dependem dos horários definidos pela sua organização. A opção **Dia inteiro** também está disponível na página de Detalhes do espaço.

  **Nota:**
  A aparência da opção **Dia inteiro** depende da configuração do administrador. Se o administrador tiver imposto a reserva de dia inteiro para o **tipo**selecionado, a reserva será feita automaticamente para o dia inteiro. Você só pode modificar a data de início da reserva.

- **Adicionar outro edifício**: reserve vários itens do local de trabalho em vários edifícios em diferentes fusos horários para a mesma data e hora em uma única reserva.

  **Nota:**
  Esta opção estará disponível se você tiver marcado a caixa de seleção **Permitir várias reservas** em **Módulo reservável** > **Configuração do módulo reservável** guia. Para obter mais informações, consulte Criar reservas de vários edifícios.

4. **Opcional:** Para pesquisar espaços disponíveis perto de uma pessoa, selecione **Procurar perto de uma pessoa**.

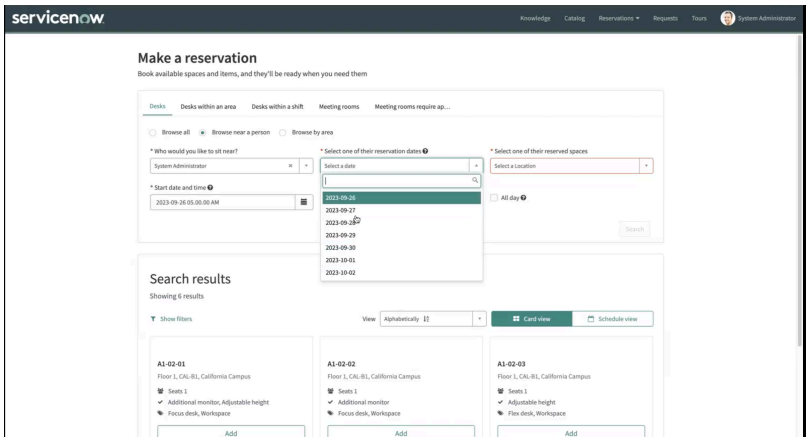
   **Nota:**
   Esta opção aparecerá somente se a propriedade **Habilitar navegação perto de uma pessoa** do módulo reservável estiver habilitada. Para obter mais informações, consulte Configurar um módulo reservável.

   A propriedade **Número máximo de dias para navegação perto de uma pessoa do** módulo reservável pode ser configurada para reservar um espaço perto de um colega pelo número máximo de dias. O valor padrão desta propriedade é 7. A opção **Procurar perto de uma pessoa** é exibida somente quando a opção **Habilitar navegação perto de uma pessoa** está selecionada no Módulo reservável. O sistema conta o **número máximo de dias para navegação perto de uma pessoa** a partir da data atual (dia 1). Portanto, 7 dias incluirão a data atual (dia 1) e os próximos 6 dias do calendário disponíveis.

   Para obter mais informações, consulte Configurar um módulo reservável.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




**a. Você gostaria de sentar-se ao lado de quem?**: selecione o usuário ou colega para o qual você deseja reservar um espaço próximo.

**b.** Especifique os detalhes a seguir para pesquisar o espaço mais adequado próximo a um colega ou membro da equipe.

> **Nota:**
> Você não pode criar uma reserva Recorrente se estiver fazendo uma reserva perto de um membro ou colega de equipe.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Selecione uma das datas de reserva**: datas de reserva para fazer uma reserva.

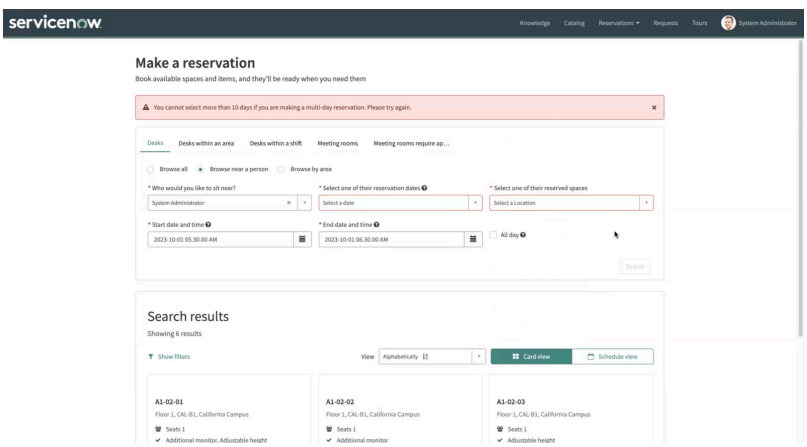
  **Nota:**
  No caso, se o seu colega tiver um perfil do local de trabalho, todas as datas (intervalo de datas) especificadas no **Número máximo de dias para procurar perto de uma pessoa** serão exibidas. No caso, se não houver perfil do local de trabalho, somente as datas de reserva disponíveis, se aplicáveis, serão mostradas para um colega ou membro da equipe. Depois de selecionar as datas, os funcionários podem reservar espaços disponíveis. Espaços privados não estão disponíveis para seleção.

  As datas são visíveis, com base nas seguintes considerações:

  - Máximo de dias especificado na propriedade **Número máximo de dias para navegação perto de uma pessoa do** módulo reservável. Para obter mais informações, consulte Configurar um módulo reservável.
  - Data e hora de início e Data e hora de término: se a reserva de vários dias estiver habilitada, os funcionários poderão selecionar uma data no intervalo da reserva de vários dias de um colega ao fazer uma reserva.

    (Optional) Por exemplo, se **Máximo de dias para vários dias** for 10 e você tentar fazer uma reserva por 15 dias, a aplicação mostrará um erro de validação. Você só tem permissão para fazer uma reserva para os próximos 10 dias a partir da data atual.

    Para obter mais informações, consulte Criar uma reserva de vários dias




- **Selecionar um dos espaços reservados**: esta opção mostrará espaços dedicados e espaços reservados que não estão marcados como privados para um colega ou membro da equipe com um perfil de local de trabalho. No caso, se o usuário ou colega selecionado não tiver um perfil do local de trabalho, somente os espaços reservados disponíveis (se aplicável) serão exibidos.

  **Nota:**
  Se um colega tiver um espaço atribuído permanentemente e também tiver feito uma reserva para o mesmo dia ou tiver várias reservas, o funcionário poderá selecionar qualquer um desses espaços para fazer uma reserva próximo ao colega.

- **Data e hora de**início: hora de início da reserva. A hora é exibida com base no fuso horário do edifício selecionado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se um funcionário tiver uma reserva de vários dias, os campos Data e hora de **início e Data e hora** de **término** mostrarão o intervalo de datas especificado para uma reserva de vários dias.

- **Data e hora de**término: hora de término da reserva. A hora é exibida com base no fuso horário do edifício selecionado.
- **Dia inteiro**: selecione esta opção para reservar o item do local de trabalho por um dia inteiro. As horas de início e término da reserva dependem dos horários definidos pela empresa. Você não pode mudar a hora de término. Esta opção será exibida se o administrador do local de trabalho tiver habilitado a configuração de reserva de dia inteiro no local de trabalho selecionado.

**Nota:**
O valor padrão da propriedade **Máx. de dias para vários dias** é 1 e, quando definido como 1, é permitido reservar apenas um dia ou o dia inteiro. Se o valor desta propriedade for maior que 1, somente reservas de vários dias serão permitidas e a reserva de um único dia não poderá ser feita. O **Dia inteiro** também está desabilitado no portal de reservas. Para obter mais informações, consulte Criar uma reserva de vários dias.

**5. Opcional:** Para pesquisar todos os espaços disponíveis em uma área, selecione **Procurar por área**.

**a.** Especifique os detalhes a seguir para pesquisar o espaço mais adequado em uma área.

- Edifício: nome do edifício.

  (Optional) Os nomes de edifício e os nomes de local são classificados em ordem alfabética ou classificados de acordo com a **Ordem** que você configurou nas tabelas Prédios e Regiões. Quando uma **ordem** de classificação é configurada para um edifício ou região, os nomes e os locais do edifício são classificados de acordo. Se o valor de **Ordem** de classificação não for especificado para um item, os itens serão listados na parte superior da lista (em ordem crescente) e, em seguida, classificados em ordem alfabética. Os nomes dos edifícios e dos locais são classificados em ordem alfabética com base nos nomes. Os itens com Ordem estão listados abaixo. Por exemplo, Edifício A, Edifício B e assim por diante. Para obter mais informações sobre a ordem de classificação, consulte Adicionar um edifício usando Workplace Space Management.

- Área: área do edifício onde você deseja reservar um espaço.

  (Optional) As áreas são classificadas em ordem alfabética ou classificadas de acordo com a Ordem que você configurou na Tabela de Áreas. Quando uma **Ordem** de classificação é configurada para uma área, ela é classificada de acordo. Se o valor de **Ordem** de classificação não for especificado para um item, os itens serão listados na parte superior da lista (em ordem crescente) e, em seguida, classificados em ordem alfabética. Os nomes de área são classificados em ordem alfabética com base no nome do rótulo. Os itens com Ordem estão listados abaixo.

- Data e hora de início: data e hora em que você começaria a usar o item do local de trabalho. A hora é exibida com base no fuso horário do edifício selecionado.

**Nota:**
Os funcionários não terão permissão para selecionar uma data e criar uma reserva se a data de início e a hora de término excederem o número máximo de datas futuras especificadas no módulo Reservável. Para obter mais informações, consulte a etapa 3a.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Data e hora de término: data e hora em que você pararia de usar o item do local de trabalho. A hora é exibida com base no fuso horário do edifício selecionado.

  **Nota:**
  Os funcionários não terão permissão para selecionar uma data e criar uma reserva se a data de início e a hora de término excederem o número máximo de datas futuras especificadas no módulo Reservável. Para obter mais informações, consulte a etapa 3a.

- Recorrente: opção para reservar o item do local de trabalho de forma recorrente. Selecione este campo e especifique o número de dias e o número de vezes que você deseja repetir a reserva. Para reservas semanais, selecione os dias da semana para a reserva. A opção **Recorrente** é exibida ou oculta com base nas configurações da opção **Permitir reservas recorrentes** na página do módulo Reservável.

  Se a opção **Resolver conflitos recorrentes** automaticamente estiver habilitada no formulário do módulo Reservável, a aplicação tentará resolver automaticamente os conflitos de reserva recorrentes. Para obter mais informações sobre como resolver reservas recorrentes em conflito, consulte Resolver reservas recorrentes automaticamente.

- Dia inteiro: selecione esta opção para reservar o item do local de trabalho por um dia inteiro. As horas de início e término da reserva dependem dos horários definidos pela empresa. Você não pode mudar a hora de término. Esta opção será exibida se o administrador do local de trabalho tiver habilitado a configuração de reserva de dia inteiro no **tipo**selecionado.

6. Clique em **Pesquisar**.
   Os itens do local de trabalho que correspondem aos critérios de pesquisa e que estão disponíveis para reserva são exibidos.

   **Nota:**
   Ao navegar perto de uma pessoa, se houver espaços privados, eles não serão exibidos no resultado da pesquisa.

   **Nota:**
   Você pode alternar entre a guia **de exibição de cartão** e a guia de **exibição de programação** para revisar a disponibilidade de itens do local de trabalho. Se sua empresa carregar mapas de piso, exiba os mapas usando o Mappedin ou Indoor Mapping. Para obter mais informações sobre como usar mapas de piso, consulte Workplace Space Mapping.

7. **Opcional:** Classifique os itens do local de trabalho em ordem alfabética ou usando um filtro com a opção **Mostrar filtro**.

   (Optional) Você também pode classificar os itens do local de trabalho para exibir seus locais favoritos primeiro. Para exibir a opção, você deve ter acesso a Central do funcionário e também ter locais favoritos. Seus locais favoritos são exibidos primeiro em ordem alfabética, seguidos pelos outros locais que correspondem aos critérios de pesquisa.

   **Nota:**
   Você não pode classificar os itens do local de trabalho em ordem alfabética ou por seus locais favoritos se estiver navegando em espaços próximos a uma pessoa. Os espaços próximos a uma pessoa são pesquisados com base na proximidade.

8. Selecione o item do local de trabalho que você deseja reservar usando uma das seguintes opções:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Clique em **Adicionar**.
- Na guia **Exibição de programação**, clique em **Adicionar**.
- Na **exibição de mapa**, selecione qualquer espaço que esteja verde e selecione **Adicionar**.

9. Selecione **Avançar**.
10. No formulário, preencha os campos.

**Detalhes da reserva de**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Assunto da reserva | Assunto da sua reunião. |
| Tornar todos os detalhes do espaço privados | Opção para tornar todos os espaços selecionados privados.<br>**Nota:** A opção é exibida com base na configuração de privacidade de local do(s) espaço(s) selecionado(s).<br>Se você selecionou vários espaços, também pode especificar sua preferência de privacidade para cada espaço individualmente, usando a **opção Marcar detalhes do espaço como privados** abaixo de cada espaço no formulário. |
| Tornar assunto privado | Opção para marcar a reserva como privada e ocultar o assunto da reserva. |
| Adicionar um link de reunião virtual | Opção para gerar um link de reunião virtual para que os funcionários remotos possam ingressar na reserva.<br>**Nota:** (Aplicável somente ao Microsoft Teams) A partir da versão da Store de maio de 2023, ao adicionar um link de reunião, a aplicação recuperará os detalhes da reunião enquanto sincroniza o evento com um provedor de calendário. |
| Esta reserva é para | Se você estiver solicitando uma reserva em nome de outra pessoa, selecione o nome dessa pessoa. Deixe o campo em branco se estiver solicitando uma reserva para você. |
| Adicionar convidados a esta reserva | |
| **Nota:** Esta seção será exibida somente se o administrador tiver habilitado a configuração para convidar participantes para este local de trabalho. | |
| Convidar colegas de trabalho | Selecione os funcionários que você deseja convidar para a reserva. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Convidar visitante externo | Opção para convidar um visitante externo.<br><br>**Nota:**<br>Esta opção aparecerá somente se você tiver a aplicação Workplace Visitor Management instalada.<br><br>○ Se você já registrou o visitante antes, faça o seguinte:<br>**a.** Selecione **Visitante anterior**.<br>**b.** No campo **Selecionar um visitante anterior**, selecione o visitante.<br><br>Você também pode visualizar os detalhes do visitante e modificar, se necessário. Os detalhes são atualizados automaticamente em todos os registros relacionados ao visitante e registros de registro.<br><br>○ Se você estiver registrando o visitante pela primeira vez, faça o seguinte:<br>**a.** Selecione **Adicionar novo visitante**.<br>**b.** Selecione o **tipo de visitante**.<br>**c.** Se o visitante for um convidado especial, habilite o **VIP**.<br>**d.** Insira o **Nome** do visitante.<br>**e.** Insira o **Sobrenome** do visitante.<br>**f.** Especifique o endereço de e- **mail** do visitante para enviar detalhes de registro e comunicações.<br>**g.** Insira o **Número de telefone** do visitante.<br>**h.** Insira os detalhes da **organização** do visitante.<br>**i.** Insira o **Título** do visitante.<br>**j.** Na seção **Anotações privadas**, especifique as informações privadas.<br>**k.** Nos campos Preferências do **visitante e Preferências** de **notificação**, selecione as preferências do visitante.<br>**l.** Clique em **Salvar e adicionar** para adicionar o visitante. |
| Adicionar serviços extras | Serviços extras disponíveis com a reserva. |

**11.** Clique **em Enviar reserva**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Resultado

A reserva é criada com um link de reunião virtual. Se você tiver convidado participantes para a reserva, o link da reunião será fornecido a eles junto com os detalhes da reserva.

Para exibir a gravação da reserva, vá para Resumo da reserva da reserva e selecione **Detalhes adicionais**. Se a senha estiver configurada para o provedor de reunião virtual, em **Detalhes adicionais**, você também poderá exibir a senha relevante. Somente o organizador e o usuário especificado no campo **Esta reserva é para** podem exibir a senha.

- Zoom: se um link de reunião Zoom for adicionado, o link aparecerá no campo **Local** do e-mail que contém o convite da reunião.
- Microsoft Teams: quando uma reserva é criada com um link de reunião virtual, a aplicação recupera o link da reunião e os detalhes relacionados ao ingresso. Quando esta reserva é sincronizada com o calendário do Microsoft Outlook, o link da reunião e os detalhes relacionados ao ingresso são adicionados ao corpo do evento do calendário. Da mesma forma, quando uma reserva é criada no calendário do Microsoft Outlook usando o botão de alternância de **reunião do Teams**, o link da reunião é recuperado e salvo como um link de reunião virtual.

  **Nota:**
  Como o link da reunião aparece no corpo do e-mail, em qualquer caso, se você quiser atualizar ou alterar os detalhes da reunião, deverá fazê-lo usando somente o Workplace Reservation Management. Porque quando uma sincronização de reserva é realizada, os detalhes (neste caso, o link da reunião e os detalhes) são sincronizados apenas de uma maneira, ou seja, de Workplace Reservation Management para o provedor de calendário (neste caso Microsoft Teams). Se você já fez mudanças nos detalhes da reunião ou nas anotações do provedor de calendário, elas serão substituídas por Workplace Reservation Management quando uma sincronização for realizada.

- **Quaisquer outros provedores de reunião virtual**: o link da reunião é adicionado ao campo **Local** do e-mail que contém o convite da reunião.

## Criar uma reserva de turno

Reservar um item do local de trabalho para um turno. Crie uma única reserva ou uma reserva recorrente para o mesmo turno.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

### Procedimento

1. Navegue até a página Fazer uma reserva a partir de qualquer um dos seguintes pontos de partida.
   A página Fazer uma reserva é aberta em uma nova guia.
2. Pesquise um item do local de trabalho que você deseja reservar usando os seguintes critérios disponíveis.
   - **Edifício**: nome do edifício.
   - **Tipo**: item do local de trabalho que você deseja reservar, como uma sala de reunião ou uma mesa.
   - **Programação de turno**: turno para o qual você deseja reservar um item do local de trabalho.
   - **Data**de início : data em que você deseja reservar o item do local de trabalho.
   - **Recorrente**: opção para reservar o item do local de trabalho de forma recorrente.
   - **Data de término recorrente**: esta opção será exibida se você selecionar a opção **Recorrente**. Selecione a data de término da reserva recorrente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Clique em **Pesquisar**.
   Os itens do local de trabalho que correspondem aos critérios de pesquisa e que estão disponíveis durante este turno são exibidos.

   **Nota:**
   Você pode alternar entre a guia **de exibição de cartão** e a guia de **exibição de programação** para revisar a disponibilidade de itens do local de trabalho. Se sua empresa carregar mapas de piso, exiba os mapas usando o Mappedin ou Indoor Mapping. Para obter mais informações sobre como usar mapas de piso, consulte Workplace Space Mapping.

4. **Opcional:** Classifique os itens do local de trabalho em ordem alfabética ou usando um filtro com a opção **Mostrar filtro**.

   (Optional) Você também pode classificar os itens do local de trabalho para exibir seus locais favoritos primeiro. Para exibir a opção, você deve ter acesso a Central do funcionário e também ter locais favoritos. Seus locais favoritos são exibidos primeiro em ordem alfabética, seguidos pelos outros locais que correspondem aos critérios de pesquisa.

5. Selecione o item do local de trabalho que você deseja reservar usando uma das opções a seguir.
   - Clique em **Adicionar**.
   - Se você selecionou a guia **Exibição de programação**, clique em **Adicionar**.
   - Se você selecionou a guia **Exibição de mapa**, selecione qualquer espaço que esteja na cor verde e clique em **Adicionar**.
6. Selecione **Avançar**.
7. No formulário, preencha os campos.

**Detalhes da reserva de**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Assunto da reserva | Assunto da sua reunião. |
| Tópico de confidencialidade | Natureza da sua reunião. Selecione **Privado** se quiser realizar uma reunião confidencial.<br>**Nota:**<br>Quando você marca uma reunião como **Privada**, o **assunto Reserva** se torna oculto para outras pessoas e é exibido como ****privado****. As únicas pessoas que podem ver o assunto são você ou a pessoa para quem você solicitou esta reunião. |
| Esta reserva é para | Se você estiver solicitando uma reserva em nome de outra pessoa, selecione o nome dessa pessoa. Deixe este campo em branco se estiver solicitando uma reserva para você. |

8. Clique **em Enviar reserva**.

**Resultado**
Se o item não exigir aprovação, o item do local de trabalho selecionado será reservado. O status da solicitação é atualizado para Confirmado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se você solicitou a reserva de um item que requer aprovação, sua solicitação será enviada ao aprovador. O status da solicitação é atualizado para Aguardando aprovação.

### O que Fazer Depois

Revise os detalhes da sua reserva. Para editar ou cancelar suas reservas, consulte Compartilhar, modificar ou cancelar uma reserva.

## Criar uma reserva de grupo

Reserve vários espaços para diferentes usuários em uma única reserva de grupo.

### Antes de Iniciar

Você pode fazer uma reserva de grupo somente se a configuração for habilitada pela sua organização.
Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Reserve vários espaços de uma só vez para funcionários diferentes em uma única reserva de grupo. Depois de enviar a reserva, as reservas são criadas individualmente para cada funcionário junto com uma reserva primária. Você pode exibir todas as reservas individuais em uma única reserva primária e modificar os detalhes, se necessário.
Por exemplo, suponha que você esteja reservando quatro locais de trabalho para quatro funcionários diferentes. Depois de enviar a reserva, um total de cinco reservas será criado. A quinta reserva é a reserva primária, na qual você pode ver todos os detalhes da reserva secundária e modificá-los, se necessário.

**Nota:**
Você não pode convidar participantes para uma reserva de grupo.

### Procedimento

1. Navegue até a página Fazer uma reserva a partir de qualquer um dos seguintes pontos de partida.
   A página Fazer uma reserva é aberta em uma nova guia.
2. Pesquise o item do local de trabalho que você deseja reservar usando as seguintes opções disponíveis:
   - **Tipo**: item do local de trabalho que você deseja reservar. Por exemplo, uma sala de reunião ou mesa.
   - **Edifício**: nome do edifício.
   - **Data e hora**de início : data e hora a partir das quais você começaria a usar o item do local de trabalho. A hora é exibida com base no fuso horário do edifício selecionado.
   - **Data e hora de término**: data e hora até quando você usaria o item do local de trabalho. A hora é exibida com base no fuso horário do edifício selecionado.
   - **Recorrente**: opção para reservar o item do local de trabalho de forma recorrente. Selecione este campo e especifique o número de dias e o número de vezes que você deseja repetir a reserva. Para reservas semanais, selecione os dias da semana para a reserva.
3. Clique em **Pesquisar**.
   Os itens do local de trabalho disponíveis que correspondem aos critérios de pesquisa são exibidos.

**Nota:**
Você pode alternar entre a guia **de exibição de cartão** e a guia de **exibição de programação** para revisar a disponibilidade de itens do local de trabalho. Se sua empresa carregar mapas de piso, exiba os mapas usando o Mappedin ou Indoor Mapping. Para obter mais informações sobre como usar mapas de piso, consulte Workplace Space Mapping.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. **Opcional:** Classifique os itens do local de trabalho em ordem alfabética ou usando um filtro com a opção **Mostrar filtro**.

   (Optional) Você também pode classificar os itens do local de trabalho para exibir seus locais favoritos primeiro. Para exibir a opção, você deve ter acesso a Central do funcionário e também ter locais favoritos. Seus locais favoritos são exibidos primeiro em ordem alfabética, seguidos pelos outros locais que correspondem aos critérios de pesquisa.

5. Selecione o item do local de trabalho que você deseja reservar usando uma das opções a seguir.
   - Clique em **Adicionar**.
   - Se você selecionou a guia **Exibição de programação**, clique em **Adicionar**.
   - Se você selecionou a guia **Exibição de mapa**, selecione qualquer espaço que esteja na cor verde e clique em **Adicionar**.
6. Selecione **Avançar**.
7. No formulário, especifique os detalhes da reserva.
   a. Em Assunto da **reserva**, insira o assunto da reserva.
   b. Para definir a privacidade de todos os espaços, marque ou desmarque a opção **Marcar detalhes do espaço como privados**.
   c. **Opcional:** Para especificar a privacidade de cada espaço, use a opção **Tornar os detalhes do espaço privados** para cada espaço.
   d. Desmarque a opção **Reservar estes itens juntos para a mesma pessoa**.
   e. Na seção **Número de participantes**, especifique o número de participantes de cada item do local de trabalho selecionado.
   f. Na seção **Detalhes** do local, para cada local, selecione um usuário para o qual você está fazendo a reserva.
8. Clique **em Enviar reserva**.

## Resultado

A reserva de grupo é criada. Você pode exibir os detalhes da reserva na página Resumo da reserva.

- Reservas individuais são criadas para cada usuário. Os usuários podem exibir os detalhes da reserva em sua própria página Minhas reservas. Eles não podem editar ou cancelar a reserva.

  **Nota:**
  Você não pode compartilhar os detalhes de uma reserva de grupo diretamente da reserva primária. Em vez disso, você pode compartilhar as reservas individuais criadas a partir da reserva de grupo.

- Para editar uma reserva, abra a reserva primária e clique em **Ações** > **Mudar detalhes da reserva**. Depois de fazer as mudanças, clique em **Atualizar detalhes da reserva**.

### Compartilhar, modificar ou cancelar uma reserva

Você pode exibir, modificar (atualizar) ou cancelar uma reserva. Atualize o item do local de trabalho reservado ou a data e hora de uma reserva.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao enviar uma reserva, você recebe uma notificação por e-mail com os detalhes da reserva e seu status. No entanto, você também pode exibir os detalhes de suas reservas, modificar ou cancelar sua reserva e acompanhar o andamento de sua reserva usando a página **Minhas reservas**.

**Nota:**
Como administrador ou gerente de reservas, você não pode editar uma reserva aberta manualmente usando um URL.

Você também pode exibir, editar ou cancelar uma reserva usando o suporte de bate-papo do Virtual Agent. Navegar até **Workplace Core** > **Portal de serviços do local de trabalho**.

Selecione o ícone de bate-papo (ícone de bate- ) no canto inferior direito. Digite sua pergunta ou selecione **Mostrar tudo** para selecionar em uma lista de opções disponíveis para fazer suas mudanças de reserva.

Você também pode atualizar o item do local de trabalho reservado em sua reserva e alterar a data e a hora da reserva.

**Nota:**
Você não pode editar uma reserva feita usando o Microsoft Exchange Online.

### Procedimento

1. Navegue até a página **Minhas reservas** a partir de qualquer um dos seguintes pontos de partida.
   A página **Minhas reservas** é aberta em uma nova guia. Todas as reservas são listadas de acordo com a data da reserva. A hora é exibida com base no fuso horário do edifício selecionado.
2. **Opcional:** Para exibir as reservas que você fez em nome de outras pessoas, selecione **Solicitado para** > **Reservado para outras pessoas** > **.**
3. **Opcional:** Selecione **Exibir** para exibir reservas com base em seu status, como **Futuro**, **Pendente**, **Passado**, **Cancelado**ou **Todos**.
4. **Opcional:** Para pesquisar uma reserva, digite os detalhes em **Pesquisar minha reserva**.
5. Clique em uma reserva para exibir seus detalhes.
   Revise os detalhes da sua reserva, como número da reserva, status, detalhes do item e serviços disponíveis.
6. Realize as seguintes ações na sua reserva:

| Ação | Etapas |
|---|---|
| Atualizar uma reserva | **a.** Selecione **Mudar detalhes da reserva** na lista Ações.<br>**b.** No formulário, atualize as informações que você deseja alterar.<br>**c.** Clique **em Atualizar detalhes da reserva**.<br>**Nota:** Se você estiver alterando o local de uma reserva, certifique-se de alterar também o nome do local no assunto, caso seja mencionado. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Ação | Etapas |
| --- | --- |
| Compartilhar detalhes da reserva | **a.** Selecione **Compartilhar reserva** na lista Ações.<br>**b.** No campo **Enviar detalhes da reserva para**, selecione os usuários com quem você deseja compartilhar a reserva.<br>**c.** Em **Incluir uma anotação**, insira uma anotação, se necessário.<br>**d.** Clique em **Enviar**.<br>Os detalhes da reserva são compartilhados por meio de uma notificação por e-mail após a confirmação da reserva.<br>**Nota:** Você não pode compartilhar os detalhes de uma reserva de grupo diretamente da reserva primária. Em vez disso, você pode compartilhar as reservas individuais criadas a partir da reserva de grupo. |
| Cancelar uma reserva | **a.** Selecione **Cancelar reserva** na lista Ações.<br>**b.** Especifique um motivo para o cancelamento da solicitação no campo **Cancelar anotações**.<br>**c.** Clique **em Sim**. |

### Resultado
Uma notificação por e-mail é enviada com os detalhes da sua reserva e a reserva é atualizada com as mudanças.

## Reservar um local de trabalho usando o widget Reserva rápida

Reserve um local de trabalho rapidamente usando o widget Reserva rápida no Portal de serviços do Workplace. O widget permite que você selecione em uma lista de intervalos de tempo disponíveis em vez de especificar os horários de início e término.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

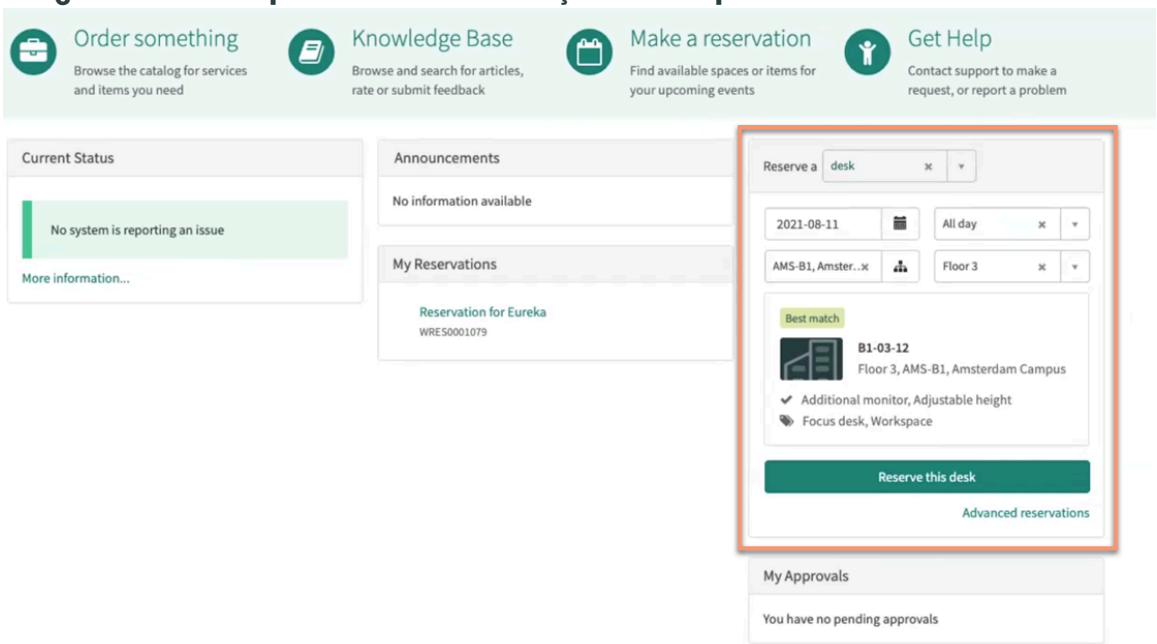
### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Com o widget Reserva rápida, você pode fazer uma reserva rápida diretamente na página inicial do Portal de serviços do Workplace. Especifique o tipo de espaço que você está procurando, a data, o intervalo de tempo e o edifício no qual deseja reservar um espaço. Dependendo das suas especificações, o local de trabalho que melhor corresponde às suas especificações é exibido. Você pode fazer uma reserva diretamente usando o widget Reserva rápida ou usar o Portal de reservas para pesquisar locais de trabalho mais adequados. Selecione **Reservas avançadas** para abrir o Portal de reservas.

**Nota:**
Não é possível fazer uma reserva baseada em turno usando o widget Reserva.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Widget de reserva rápida no Portal de serviços do Workplace**




## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Workplace Core** > **Portal de serviços do local de trabalho** > **Página inicial do Portal de serviços do local de trabalho**.
2. Na página inicial, acesse o widget Reserva rápida.
3. No widget Reserva rápida, especifique os detalhes para fazer uma reserva.
   a. No campo **Reservar um**, selecione o tipo de local de trabalho que você deseja reservar.
   b. Para selecionar a data da reserva, clique no ícone de calendário (ícone de calendário)
   c. No campo **Intervalo de tempo**, selecione um intervalo de tempo para o qual você deseja fazer uma reserva.

> **Nota:**
> Os funcionários não têm permissão para criar uma reserva muito distante no futuro se tiverem habilitado o valor **Máximo de dias no futuro** no módulo Reservável. Uma mensagem de aviso será mostrada caso um funcionário tente inserir uma data maior do que o valor **Máximo de dias no futuro**. Por exemplo, se o valor **Máximo de dias no futuro** for 90 dias e você tentar selecionar uma data além de 90 dias, uma mensagem de aviso será exibida. Para obter mais informações, consulte Criar uma reserva e Configurar um módulo reservável.

Se o valor**Máximo de dias no futuro** não estiver habilitado, os usuários poderão selecionar uma data de acordo com o **Número máximo de ocorrências** no módulo Reservável.

   d. No campo **Local**, clique no ícone de seleção de local para selecionar o edifício onde deseja fazer uma reserva.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

e. No campo **Piso**, selecione o piso no qual você deseja fazer uma reserva.

f. Se você quiser mudar a privacidade do espaço, marque ou desmarque a opção **Marcar detalhes do espaço como privados**.

O espaço que melhor corresponde aos critérios de reserva é exibido. Se você tiver definido locais favoritos, esses locais serão priorizados primeiro para a melhor correspondência.

4. **Opcional:** Para definir o espaço como favorito, clique no ícone Favorito.

**Nota:**
O ícone Favorito aparecerá somente se você tiver acesso ao Central do funcionário.

5. Para fazer a reserva, clique em **Reservar esta mesa**.
6. **Opcional:** Para aplicar mais critérios de filtro ou exibir todos os espaços que correspondem aos critérios especificados no Portal de reservas, selecione **Reservas avançadas**.
Para obter mais informações sobre como fazer uma reserva no Portal de reservas, consulte Criar uma reserva.

## Resultado
O local de trabalho é reservado para o intervalo de tempo selecionado.
Para exibir os detalhes da reserva, clique em **Exibir detalhes**. Para cancelar a reserva, clique em **Liberar espaço**.

### Baixar um iCalendar para uma reserva

Adicione a reserva ao calendário do escritório baixando o iCalendar da reserva.

## Antes de Iniciar
Você poderá baixar um iCalendar somente se sua organização tiver habilitado a configuração no item reservado do local de trabalho.
Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Baixe um iCalendar de uma reserva diretamente da página Resumo da reserva. Depois de baixar o iCalendar, um arquivo .ics é gerado, o que abre uma janela de compromisso de reunião diretamente na aplicação do provedor de calendário. Você pode revisar os detalhes e salvar para adicionar o compromisso ao seu calendário.

Por exemplo, suponha que seu provedor de calendário seja o Microsoft Outlook. Depois de baixar um iCalendar de uma reserva, o iCalendar abre uma nova janela de compromisso de reunião diretamente no Microsoft Outlook. Você pode exibir os detalhes e clicar em **Salvar e fechar** para adicionar a reserva ao seu calendário.

## Procedimento

1. Navegue até a página **Minhas reservas** a partir de qualquer um dos seguintes pontos de partida.
A página **Minhas reservas** é aberta em uma nova guia.
2. Clique na reserva para a qual você deseja baixar um iCalendar.
3. Clique **em Ações**.
4. Selecione **Baixar iCalendar**.
Um arquivo .ics é baixado.
5. Abra o arquivo .ics baixado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O arquivo .ics abre uma janela de compromisso diretamente no seu calendário. Por exemplo, se você estiver usando o Microsoft Outlook, ao abrir o arquivo .ics, uma janela de compromisso será aberta diretamente no Outlook.

6. Revise os detalhes da reserva, se necessário.
7. Salve a reserva.

### Resultado
A reserva é adicionada ao seu calendário.

#### Definir um local de trabalho como favorito

Marque seu local de trabalho mais reservado como favorito no Portal de serviços do Workplace. Depois que o local é definido como favorito, ele é exibido primeiro sempre que você pesquisa locais para fazer uma reserva.

### Antes de Iniciar
**Importante:**
A opção favorita aparecerá somente se você tiver acesso a Central do funcionário e se o administrador tiver habilitado a opção favorita.

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode definir um local como favorito em qualquer um dos seguintes locais no Portal de serviços do Workplace:

- **Widget de reserva rápida**
- **Fazer uma reserva**

Depois de definir um local de trabalho como favorito, você pode reservar esse local diretamente na página Meus favoritos no Central do funcionário.

**Nota:**
Para obter mais informações sobre a lógica de derivação usada por Workplace Reservation Management na página de detalhes do espaço para atribuir módulos reserváveis, consulte Lógica de derivação de módulo reservável para detalhes de espaço.

### Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. No menu superior direito, clique no ícone favorito ( ).

   Minha página de favoritos é exibida.
3. Selecione um espaço para exibir a página de detalhes do espaço.

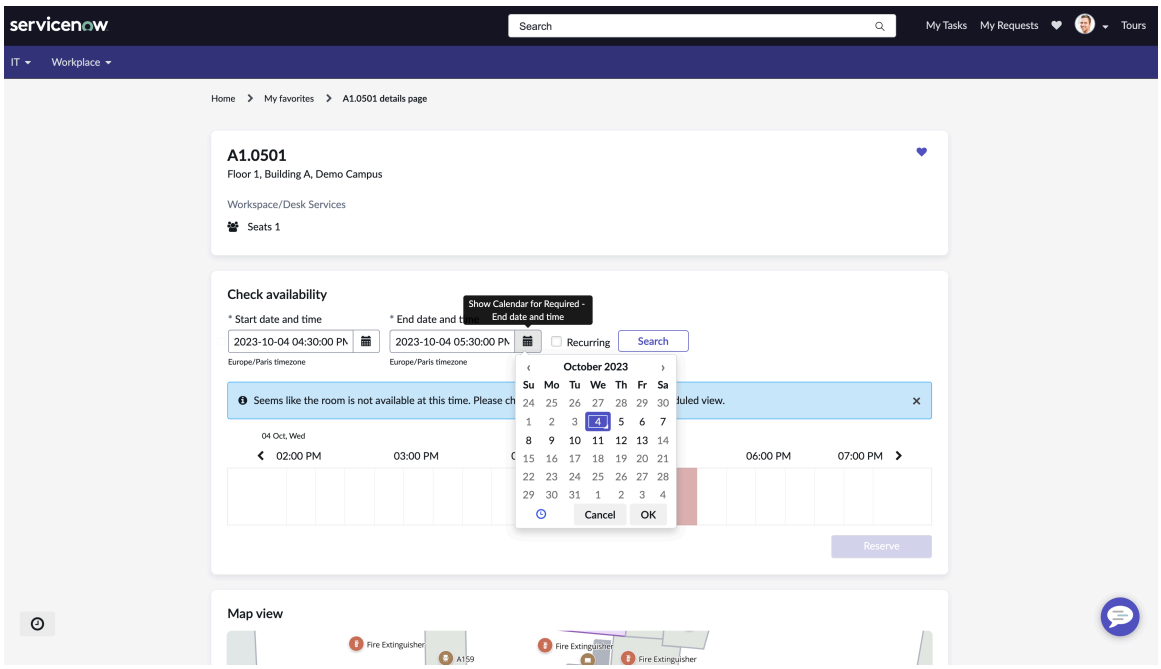
   Por exemplo: **Desk A1.0501**.
4. Na seção **Verificar disponibilidade**, selecione a **Data e hora de início e a Data e hora** de **término**.

   Se o valor da propriedade **Máximo de dias para o módulo reservável de vários dias** estiver definido e for maior que 1, os funcionários poderão reservar um espaço por vários dias. O valor padrão da propriedade **Máximo de dias para vários dias** é 1. Por exemplo, se **Máximo de dias para o valor de vários dias** estiver definido como 10 dias a partir da data atual, somente os próximos 10 dias disponíveis estarão disponíveis para o usuário

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

selecionar e fazer uma reserva. Outras datas estão desabilitadas e não estão disponíveis para seleção.




5. Clique em **Pesquisar**.
6. Na exibição de **cartão, na exibição**de **programação** ou na exibição de **mapa Na exibição** de cartão, na exibição de programação ou na exibição de mapa, marque um local como favorito clicando no ícone favorito ( )
7. A **exibição Programação,** em caso de reserva de vários dias, exibe os espaços disponíveis em uma exibição diária.
   - Clicar na divisa levará você para o dia seguinte e o dia anterior.
   - Blocos de três horas são usados para mostrar a escala de tempo em um formato de 24 horas.
   - No caso de uma reserva de dia único, blocos de uma hora são usados para mostrar a escala de tempo de um dia.
8. O calendário mostra as linhas do tempo disponíveis quando os módulos reserváveis podem ser reservados.
9. A exibição Mapa mostra os espaços do local de trabalho selecionados em um mapa, se os mapas forem habilitados pela sua organização.
   Se os funcionários def tiverem uma atribuição permanente no perfil do local de trabalho, os nomes dos funcionários serão exibidos no mapa de um espaço selecionado. Para obter mais informações, consulte Exibir atribuições de lugar permanentes em mapas de piso.
10. Clique **em Reservar**.
11. Revise a página de detalhes da reserva.

    Para obter mais informações sobre a página de detalhes da reserva, consulte Criar uma reserva
12. Envie sua reserva.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

13. Classifique os itens do local de trabalho para exibir seus locais favoritos usando a opção de classificação **Meus favoritos primeiro**.

    a. Por padrão, se você tiver locais favoritos, a opção de classificação padrão será definida como **Meus favoritos primeiro**.

       Os itens do local de trabalho são classificados e todos os seus locais favoritos são exibidos primeiro em ordem alfabética, seguidos pelos outros itens do local de trabalho que correspondem aos critérios de pesquisa.

    b. Se você estiver procurando um local de trabalho próximo a uma pessoa, poderá classificar os itens do local de trabalho para exibir seus locais favoritos usando a opção de classificação **Meus favoritos primeiro**.

       Os locais favoritos são exibidos com base na proximidade mais próxima do local da pessoa.

14. Para remover um local da lista de favoritos, desmarque o ícone de favorito nos detalhes do local.

15. No Portal de reservas, você pode exibir e executar as seguintes ações depois de definir um local como favorito:

    a. Depois de executar a operação de pesquisa, você pode classificar os itens do local de trabalho para exibir seus locais favoritos primeiro usando a opção de classificação **Meus favoritos primeiro**. Por padrão, se você tiver locais favoritos, a opção de classificação padrão será definida como **Meus favoritos primeiro**.

       Os itens do local de trabalho são classificados e todos os seus locais favoritos são exibidos primeiro em ordem alfabética, seguidos pelos outros itens do local de trabalho que correspondem aos critérios de pesquisa.

    b. Se você estiver procurando um local de trabalho próximo a uma pessoa, poderá classificar os itens do local de trabalho para exibir seus locais favoritos usando a opção de classificação **Meus favoritos primeiro**.

       Os locais favoritos são exibidos com base na proximidade mais próxima do local da pessoa.

    c. Se você estiver criando uma reserva recorrente, poderá ver a disponibilidade recorrente na série do espaço na página de detalhes do espaço.

16. Para remover um local da lista de favoritos, desmarque o ícone de favorito nos detalhes do local.

17. No Portal de reservas, você pode exibir e executar as seguintes ações depois de definir um local como favorito:

    a. Depois de executar a operação de pesquisa, você pode classificar os itens do local de trabalho para exibir seus locais favoritos primeiro usando a opção de classificação Meus favoritos primeiro.

       Por padrão, se você tiver locais favoritos, a opção de classificação padrão será definida como **Meus favoritos primeiro**. Os itens do local de trabalho são classificados e todos os seus locais favoritos são exibidos primeiro em ordem alfabética, seguidos pelos outros itens do local de trabalho que correspondem aos critérios de pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**b.** Se você estiver procurando um local de trabalho próximo a uma pessoa, poderá classificar os itens do local de trabalho para exibir seus locais favoritos usando a opção de classificação Meus favoritos primeiro.

Os locais favoritos são exibidos com base na proximidade mais próxima do local da pessoa.

**18.** No widget Reserva rápida Portal de serviços do Workplace, depois de especificar os critérios de pesquisa, o local mais adequado é exibido com base no seu local favorito.

- Se houver algum local favorito que corresponda melhor aos critérios de pesquisa, o widget Reserva rápida exibirá esse local como a melhor correspondência.
- Você também pode definir um local de trabalho que melhor corresponda como favorito diretamente no widget Reserva rápida.

**19.** Se você quiser reservar um espaço usando uma reserva compartilhada, depois de clicar em **Reservar um espaço para mim**, o aplicativo reserva automaticamente um dos seus locais favoritos que tenha maior proximidade com o espaço reservado nos detalhes da reserva compartilhada.

### Resultado
O local é adicionado à sua lista de favoritos.

#### Resolver reservas recorrentes automaticamente

Ao fazer uma reserva recorrente, somente a disponibilidade da primeira ocorrência é verificada. É possível que uma ocorrência futura da reunião ocorra em conflitos. Para evitar esses conflitos, ao programar uma reserva recorrente, a aplicação Workplace Reservation Management tenta resolver automaticamente todos os conflitos recorrentes.

### Antes de Iniciar
Os administradores podem optar por resolver automaticamente os conflitos de reserva recorrentes no nível do módulo Reservável.

**Nota:**
Certifique-se de ter habilitado as opções **Permitir reservas recorrentes** e **Resolver conflitos recorrentes** automaticamente no formulário do Módulo reservável. Para obter mais informações, consulte Configurar um módulo reservável.

Se você estiver atualizando de uma versão anterior do Workplace Reservation Management e se tiver atualizado o layout do formulário antes, será necessário editar a exibição do formulário novamente para exibir o campo **Resolver conflitos recorrentes automaticamente**.

A aplicação tenta encontrar um espaço alternativo automaticamente para ocorrências em conflito com base na seguinte lógica:

- Quando mapas de piso estão disponíveis, o aplicativo tenta encontrar um espaço mais próximo da mesma capacidade, depois procura um com mais capacidade e, por último, um com menos capacidade.
- Quando nenhum mapa de piso está disponível, o aplicativo encontra um espaço alternativo na mesma área ou no mesmo piso.
- Espaços favoritos são priorizados em relação ao "local" (na mesma área ou próximos).
- A aplicação pesquisa um espaço do mesmo tipo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- A aplicação pesquisa um espaço com serviços padrão semelhantes.
- O funcionário é notificado por meio da página Resumo da reserva e por e-mail quando a aplicação atribui um espaço alternativo.

**Nota:**
A opção de adicionar serviços extras não está disponível para reservas recorrentes.

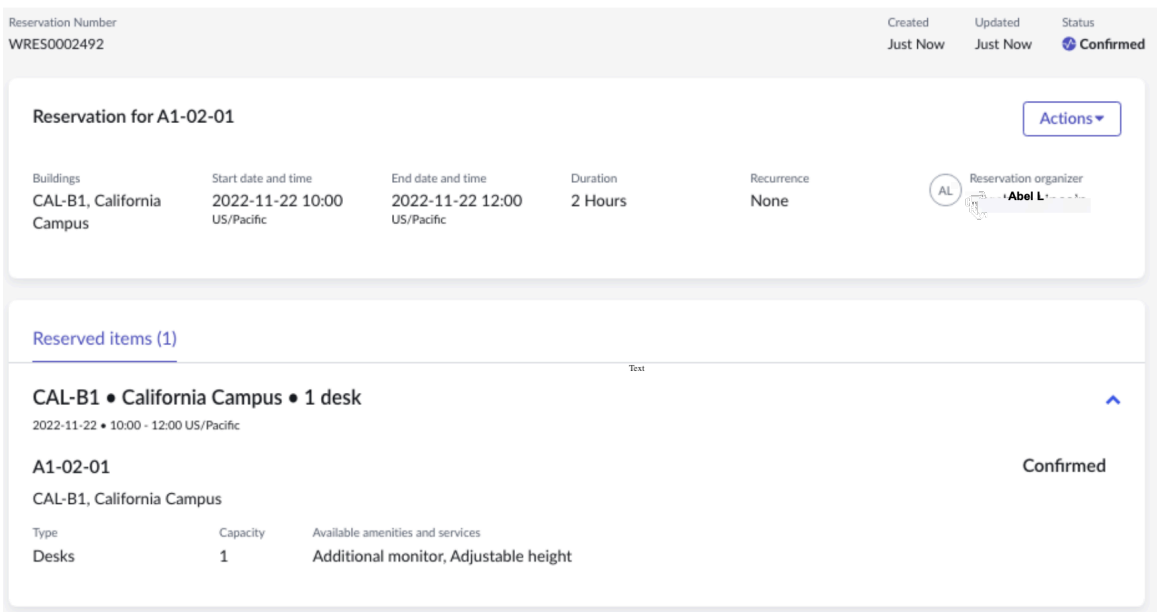
Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Workplace Reservation Management** > **Administração** > **Módulo reservável**.
2. Navegar até **Workplace Core** > **Portal de serviços do local de trabalho** > **Página inicial do Portal de serviços do local de trabalho** > **Fazer uma reserva**.
3. Crie uma reserva.

   Para obter mais informações sobre como criar uma reserva, consulte Criar uma reserva.

   Por exemplo, dois usuários do local de trabalho, Abel Tutor e Abel L, criam reservas. Abel L cria uma reserva para terça-feira, 22/11, das 10h às 12h na sala A1-02-01.
4. Selecione **Recorrente** para fazer uma reserva recorrente.
5. Faça as mudanças necessárias e envie a reserva.




6. Outro usuário do local de trabalho (Abel Tutor) faz uma reserva recorrente.
   O Abel Tutor faz a reserva para a semana de 21/11 a 25/11 das 9h às 15h para o mesmo espaço (Sala A1-02-01). Para obter mais informações, consulte a etapa 3.
7. Depois de enviar a reserva, observe que o usuário (Abel Tutor) agora está atribuído a um espaço diferente para a terça-feira, pois ele já foi reservado por Abel L na Etapa 3.

   O novo espaço fica visível na página de resumo da reserva. Quando as ocorrências de reserva conflitantes são resolvidas, o aplicativo tenta atribuir um novo local de trabalho, data e hora no mesmo módulo ou um espaço alternativo é atribuído para a data e hora existentes. Você também será notificado por e-mail.

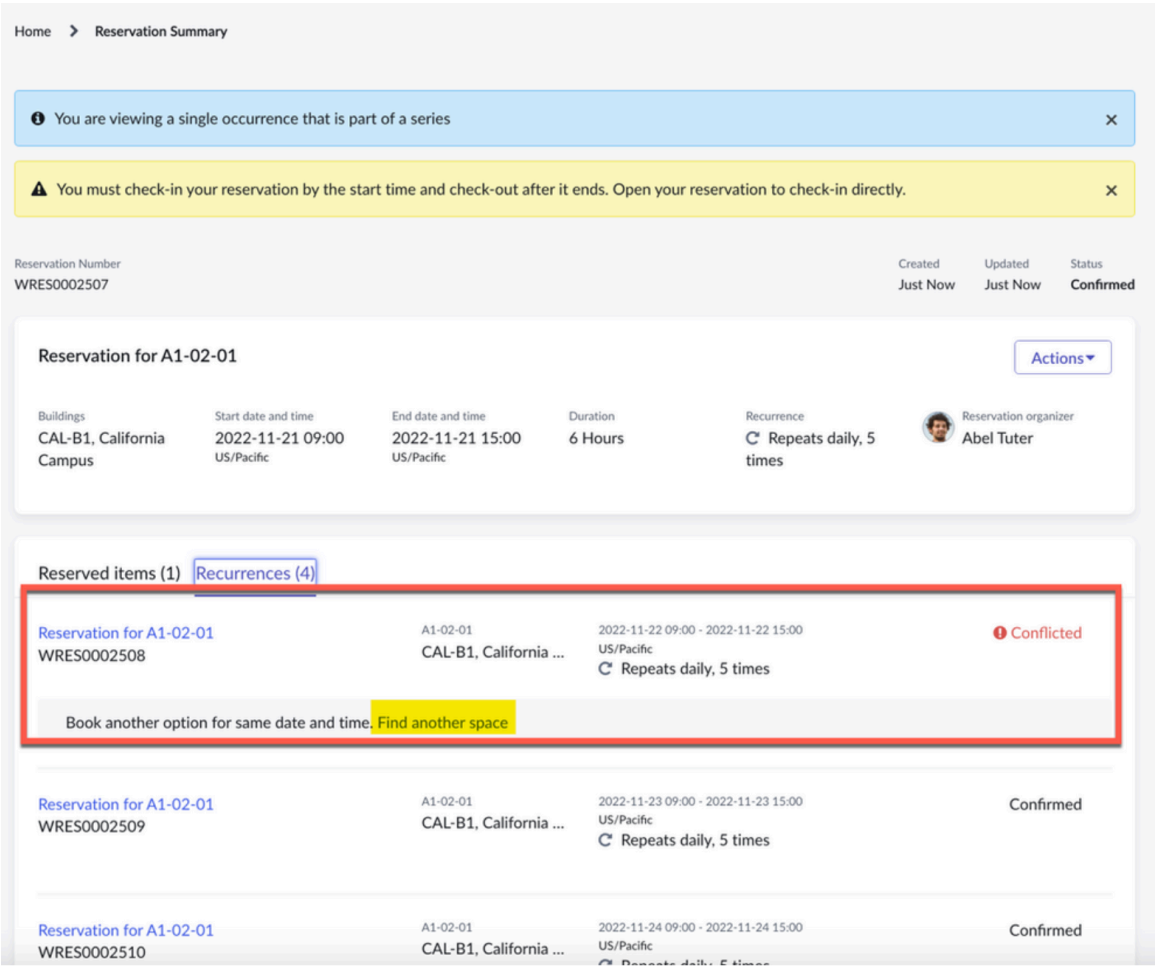
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O estado **Novo espaço** indica que um novo espaço foi atribuído devido a uma reserva em conflito.

**Nota:**
Quando uma reserva recorrente conflitante é resolvida automaticamente, seu status é mostrado na tabela Reserva e a coluna **Subtipo** de reserva é definida como **Exceção**.

8. Se a propriedade **Resolver conflitos recorrentes automaticamente** estiver definida como falsa ou não habilitada no módulo Reservável e você tentar fazer uma reserva (consulte a Etapa 3), ocorrerão reservas conflitantes se o mesmo espaço for reservado por outro usuário do local de trabalho.
Nesses casos, espera-se que o funcionário resolva os conflitos de reserva manualmente, encontrando um espaço, data e hora alternativos.
9. Ao exibir os detalhes de uma reserva conflitante, o funcionário pode encontrar um espaço e tempo alternativos usando a opção **Recorrências** na página Resumo da reserva.




10. Selecione as opções necessárias na lista suspensa **Ações** na página Resumo da reserva:
    - Mudar ocorrência da reserva
    - Cancelar ocorrência
    - Cancelar série
    - Compartilhar reserva
11. Nas notificações por e-mail recebidas, selecione a opção **Exibir série de reservas** para atualizar o espaço e a hora de uma reserva em conflito.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

12. Encontre um espaço ou tempo disponível e crie uma reserva.
13. Envie a reserva.
    Se a opção **Resolver conflitos recorrentes automaticamente** estiver habilitada, a reserva recorrente conflitante em uma série será resolvida e o usuário será atribuído a um espaço disponível. Quando esta opção não está habilitada, os usuários do local de trabalho devem atualizar manualmente o tempo e o espaço de uma determinada reserva.

### Criar uma reserva de vários dias

Os usuários do local de trabalho agora podem reservar um espaço que cobre vários dias. Os funcionários podem reservar um espaço que dura vários dias.

#### Antes de Iniciar

As reservas de vários dias podem ser feitas quando o valor da propriedade do módulo reservável **máximo de dias para vários dias** estiver definido na configuração do módulo reservável. O valor padrão desta propriedade é definido como 1. Se o valor da propriedade **Máximo de dias para vários dias** for definido como 1, será considerada uma reserva de dia único e a reserva de vários dias não será permitida. Se o valor **Máximo de dias para vários dias** for maior que 1, a opção de reserva de dia **inteiro** ou dia único será desabilitada no portal de reservas.

Para obter mais informações, consulte Configurar um módulo reservável.

Esta propriedade depende do valor de **Máximo de dias no futuro**. Se o valor de **Máximo de dias para vários dias** for maior do que **Máximo de dias na propriedade do módulo reservável futuro**, a aplicação mostrará um erro de validação e não criará uma reserva de vários dias.

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

#### Procedimento

1. Navegar até **Workplace Core** > **Portal de serviços do local de trabalho** > **Página inicial do Portal de serviços do local de trabalho** > **Fazer uma reserva**.
   Esta opção também está disponível na lista suspensa Reserva no painel superior direito da página inicial.

   Para obter mais informações sobre como criar uma reserva, consulte Criar uma reserva.

2. Selecione um Módulo reservável, por exemplo: Mesas.

   Os caminhos de reserva são habilitados no módulo reservável e definem os critérios de pesquisa disponíveis.

   - Mesas
   - Salas
   - Mesas com uma área
   - Salas de reunião exigem aprovação
   - Salas de reunião
   - Mesas com um turno

3. Na página Fazer uma reserva, selecione qualquer um dos caminhos reserváveis:

   A reserva de vários dias é compatível com todos os caminhos reserváveis. Por exemplo, os seguintes caminhos reserváveis podem ser habilitados para um módulo reservável selecionado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Procurar tudo
- Procurar próximo a uma pessoa

  Fou Procurar próximo a considerações de uma pessoa, consulte Criar uma reserva.

- Pesquisar por área
- Navegar por bairro
- Procurar todos os espaços

Por exemplo, selecione **Procurar tudo**.

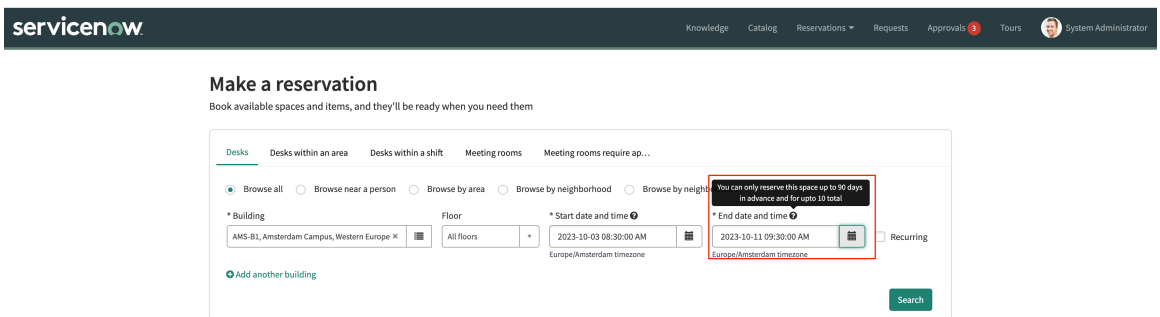
4. Insira as seguintes informações:
   - Edifício: nome do edifício.

     Por exemplo: Edifício A, Lawson HQ, Santa Clara.

   - (Opcional) Andar: o andar do edifício em que você deseja fazer uma reserva. O administrador de reservas pode indicar por módulo se um funcionário pode pesquisar um andar.
   - Data e hora de início: data e hora em que você começará a usar o item do local de trabalho. A hora é exibida com base no fuso horário do edifício selecionado. Ao selecionar vários dias, a data de início e término, a hora e a duração ficam visíveis.

     Por exemplo: 16 de junho de 2023 às 9h.

     A dica da ferramenta mostra o número de dias que um espaço pode ser reservado. Por exemplo, quando o valor **Máximo de dias no futuro** for 180 dias, a dica da ferramenta mostrará a mensagem "Este espaço pode ser reservado com até 180 dias de antecedência e por até 7 dias no total". Aqui, 7 dias é o valor definido na propriedade **Máximo de dias para módulo reservável de vários dias**.




> **Nota:**
> Se sua seleção para reserva de vários dias exceder o valor especificado em **Máximo de dias no futuro** ou **Máximo de dias para vários dias**, as [] mensagens de erro relevantesserão exibidas. Você deve inserir o valor correto que esteja dentro do intervalo especificado e prosseguir com sua reserva.
>
> Se o valor **Máximo de dias para vários dias** estiver definido como 1, somente a reserva de um dia será permitida.

   - Data e hora de término: indica a data e a hora de término da reserva em que você deixaria de usar o item do local de trabalho. A hora é exibida com base no fuso horário do edifício selecionado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se o funcionário selecionar um horário que não seja permitido com base nessa configuração, ele será informado.

Por exemplo: 19 de junho de 2023 às 17h.

- Dia inteiro:

  **Nota:**
  A reserva de um dia ou de Dia inteiro poderá ser feita se o valor **Máximo de dias para o módulo reservável de vários dias** estiver definido como 1. Se o valor **Máximo de dias para vários dias** for maior que 1, a opção de **Dia inteiro** será desabilitada no portal de reservas e a reserva de dia único não pode ser feita.

- Recorrente: opção para reservar o item do local de trabalho de forma recorrente. A opção **Recorrente** é exibida ou oculta com base nas configurações da opção **Permitir reservas recorrentes** na página do módulo Reservável.

  Selecione este campo e especifique o número de dias e o número de vezes que você deseja repetir a reserva. Para reservas semanais, selecione os dias da semana para a reserva.

  A aplicação valida a disponibilidade ao criar uma reserva em série. Para cada dia na série, uma reserva de vários dias é criada. No caso de uma reserva estar em conflito ou em conflito, a aplicação tentará encontrar um espaço alternativo se a propriedade **Resolução automática de conflitos recorrentes** estiver habilitada no Módulo reservável. Para ocorrências de reserva que não podem ser planejadas ou quando não foi possível encontrar um espaço disponível, a reserva ficará em um estado de conflito e o funcionário deverá lidar com isso manualmente. Para obter mais informações, consulte Resolver reservas recorrentes automaticamente.

5. Selecione **Adicionar outro edifício**.
   Reserve vários itens do local de trabalho em vários locais e edifícios pertencentes ao mesmo bairro.

   Os edifícios podem pertencer a diferentes fusos horários para a mesma data e hora em uma única reserva.

   **Nota:**
   Esta opção estará disponível se você tiver marcado a caixa de seleção **Permitir várias reservas** na configuração do módulo reservável.

   Para obter mais informações, consulte Criar reservas de vários edifícios.

6. Clique em **Pesquisar**.
   Os itens do local de trabalho que correspondem aos critérios de pesquisa e que estão disponíveis para reservas são exibidos. Por padrão, quando você clica em **Pesquisar**, o primeiro cartão de edifício é mostrado como selecionado e os espaços disponíveis nesse edifício são mostrados.

   **Nota:**
   Ao navegar perto de uma pessoa, se houver espaços privados, eles não serão exibidos no resultado da pesquisa.

7. A exibição do cartão mostra todos os espaços disponíveis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:**
Você pode alternar entre a guia **de exibição do cartão** e a guia de **exibição de programação** para revisar os cronogramas de reserva e a disponibilidade de itens do local de trabalho.

(Opcional) Para marcar um local como favorito, clique na **exibição Cartão** ou na exibição **Programação e** clique no ícone favorito (ícone Favorito).

8. Clique **em Exibição de mapa**, selecione um espaço e selecione **Adicionar** para adicionar o espaço.

   A exibição do mapa mostra os espaços disponíveis e reservados.

   - Se sua organização estiver usando mapas de piso, exiba os mapas de piso usando o Mappedin ou Indoor Mapping como seu provedor de mapa.

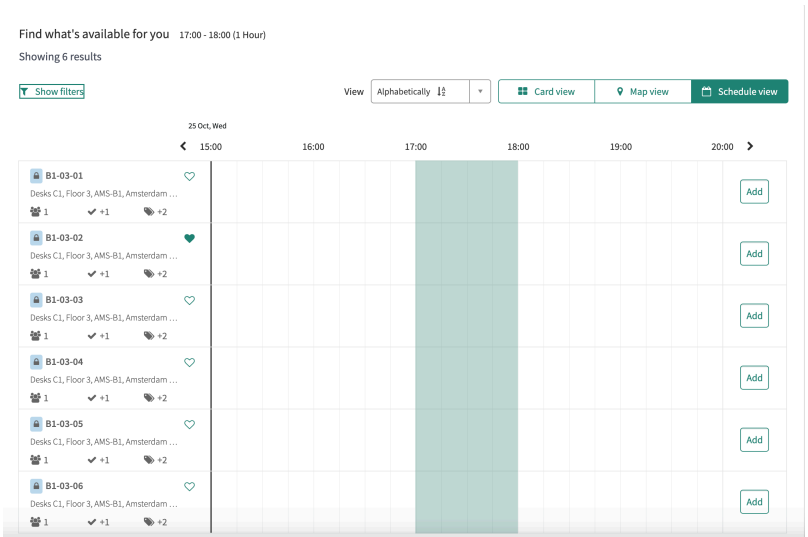
     .

     - Selecione um Campus na exibição do mapa.
     - Selecione um Piso na lista suspensa.
     - Aumente o zoom para selecionar um edifício e um local

       Os nomes dos edifícios são classificados em ordem alfabética ou classificados de acordo com a **Ordem** que você configurou na tabela Edifícios.

9. Para uma pesquisa de reserva de vários dias, a **exibição Programação** mostra os espaços disponíveis em uma exibição de dia.

   A exibição de programação mostra os espaços disponíveis e indisponíveis.




   - Clicar na divisa levará você para o dia seguinte e o dia anterior.
   - No caso de uma reserva de dia único, blocos de uma hora são usados para mostrar a escala de tempo de um dia.

10. Clique em **Adicionar**.
11. Selecione um Espaço ou Espaços.
12. Selecione **Avançar**.
13. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Detalhes da reserva de

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Assunto da reserva | Assunto da sua reunião. |
| Tornar todos os detalhes do espaço privados | Opção para tornar todos os espaços selecionados privados.<br><br>**Nota:**<br>A opção é exibida com base na configuração de privacidade de local do(s) espaço(s) selecionado(s).<br><br>Se você selecionou vários espaços, também pode especificar sua preferência de privacidade para cada espaço individualmente, usando a **opção Marcar detalhes do espaço como privados** abaixo de cada espaço no formulário. |
| Tornar os detalhes do espaço privados | Opção para definir os detalhes do espaço como privados.<br><br>**Nota:**<br>A opção é exibida com base na configuração de privacidade do espaço. |
| Tornar assunto privado | Opção para marcar o assunto da reserva como privado. |
| Reservar esses itens juntos para a mesma pessoa | Opção para reservar todos os locais de trabalho para o mesmo usuário. Esta opção aparecerá se você tiver selecionado vários itens do local de trabalho para reserva. |
| Adicionar um link de reunião virtual | Opção para gerar um link de reunião virtual para que os funcionários remotos possam ingressar na reserva.<br><br>**Nota:**<br>(Aplicável somente ao Microsoft Teams) A partir da versão da Store de maio de 2023, ao adicionar um link de reunião, a aplicação recuperará os detalhes da reunião enquanto sincroniza o evento com um provedor de calendário. |
| Esta reserva é para | Se você estiver solicitando uma reserva em nome de outra pessoa, selecione o nome dessa pessoa. Deixe este campo em branco se estiver solicitando uma reserva para você. |
| Número de participantes | Número de pessoas esperadas para a reunião. |
| Adicionar notas | Opção para adicionar a anotação da reunião a uma reserva usando o editor de rich text. As anotações podem ser compartilhadas com os convidados da reunião. Os usuários também podem copiar e |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | colar texto no editor. A mensagem pode conter no máximo 65.000 caracteres.<br><br>A anotação é salva no registro da reserva. Os funcionários podem atualizar a anotação quando necessário. Os convidados recebem uma notificação quando a anotação é adicionada ou atualizada. A página de resumo da reserva mostra o resumo da anotação da reunião.<br><br>Esta opção estará disponível somente se você tiver selecionado a opção **Permitir mensagem de reserva** na configuração do widget de reserva. Para obter mais informações, consulte Configurar um módulo reservável. |
| Adicionar convidados a esta reserva | |
| **Nota:**<br>Esta seção será exibida somente se o administrador tiver habilitado a configuração para convidar participantes para este local de trabalho. Esta opção não aparecerá se a opção **Número de participantes** for exibida para o local de trabalho. | |
| Convidar colegas de trabalho | Funcionários que você deseja convidar para a reserva. |
| Convidar visitante externo | Opção para convidar visitante externo.<br><br>**Nota:**<br>Esta opção aparecerá somente se você tiver a aplicação Workplace Visitor Management instalada. Os detalhes do visitante são registrados automaticamente na aplicação Workplace Visitor Management para que a equipe da recepção execute tarefas relacionadas ao visitante.<br><br>○ Se você já registrou o visitante, faça o seguinte:<br>**a.** Selecione **Visitante anterior**.<br>**b.** No campo **Selecionar um visitante anterior**, selecione o visitante.<br><br>Você também pode visualizar os detalhes do visitante e modificar todos os detalhes, se necessário. Os detalhes são atualizados automaticamente em todos os registros relacionados ao visitante e registros de registro. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | ○ Se você estiver registrando o visitante pela primeira vez, faça o seguinte:<br>**a.** Selecione **Adicionar novo visitante**.<br>**b.** Selecione o **tipo de visitante**.<br>**c.** Se o convidado for um convidado especial, habilite o **VIP**.<br>**d.** Insira o **Nome** do visitante.<br>**e.** Insira o **Sobrenome** do visitante.<br>**f.** Especifique o endereço de e- **mail** do visitante para enviar detalhes de registro e comunicações.<br>**g.** Insira o **Número de telefone** do visitante.<br>**h.** Insira os detalhes da **organização** do visitante.<br>**i.** Insira o **Título** do visitante.<br>**j.** Na seção Anotações privadas, especifique as informações privadas.<br>**k.** Nos campos Preferências do **visitante e Preferências** de **notificação**, selecione as preferências do visitante.<br>**l.** Adicione o visitante clicando em **Salvar e adicionar**. |
| Adicionar serviços extras | Clique na lista suspensa **Adicionar serviços extras**para selecionar um serviço que você deseja adicionar à sua reserva atual.<br>**Nota:**<br>A opção **Adicionar serviços extras** não está disponível para reservas recorrentes.<br>Quando os funcionários selecionam locais com vários edifícios, novos serviços são mostrados para os espaços selecionados para que eles possam adicionar os serviços.<br>Por exemplo: caso você tenha selecionado acordos de espaço como um serviço extra, selecione os seguintes itens:<br>○ Na caixa de diálogo **Adicionar organização de espaço**, selecione um serviço na lista suspensa. Por exemplo, selecione **Layout da cadeira**.<br>○ Selecione as opções de layout da cadeira: |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | ▪ Estilo de sala de aula<br>▪ Rodadas de Banquetes<br>▪ Estilo de auditório<br>○ Selecione o Número de lugares.<br>○ Adicione comentários adicionais para o item de serviço.<br>○ Clique em **Adicionar**.<br>○ Um novo caso é criado quando uma reserva ou serviços são atualizados. Uma referência é adicionada ao serviço antigo e ao novo.<br>○ A aplicação tenta reter os serviços. Caso, ao atualizar uma reserva, o espaço ou o local não seja alterado, os serviços ficarão visíveis e os funcionários poderão atualizar a reserva após alterar a data e a hora.<br>○ No caso, se o espaço ou o local for alterado durante a atualização de uma reserva, o aplicativo tentará propor os serviços disponíveis e aplicáveis a um novo local. Os funcionários devem selecionar os serviços sugeridos e adicioná-los à reserva durante a atualização.<br>○ No caso, se você estiver adicionando um espaço ao atualizar uma reserva, deverá adicionar os serviços manualmente.<br>**Nota:** No caso, se você adicionar um item de serviço, um novo caso será criado. Se você atualizar a data, a hora ou o local da reserva e atualizar os serviços retendo ou descartando-os, uma referência será adicionada ao novo serviço (caso de substituição para) no novo registro de caso e uma referência ao serviço antigo. Um resumo é adicionado ao novo caso para itens adicionados, atualizados ou removidos. Para obter mais informações, consulte Exibir e rastrear casos de local de trabalho. |
| Editar<services name> | Clique em **Editar** para atualizar os serviços.<br>○ A atualização<services name> caixa de diálogo é mostrada.<br>○ Clique em **Atualizar** para atualizar os serviços. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Remover<services name> | Clique em **Remover** para remover os serviços de uma reserva. Uma mensagem de confirmação é mostrada para confirmar se você deseja remover os serviços de uma reserva. |

14. Depois de verificar os serviços, os funcionários podem selecionar uma nova data, hora e espaço para atualizar os detalhes da reserva.

    Na página **Detalhes da reserva**, selecione **Mudar data, hora ou local** para atualizar uma reserva.

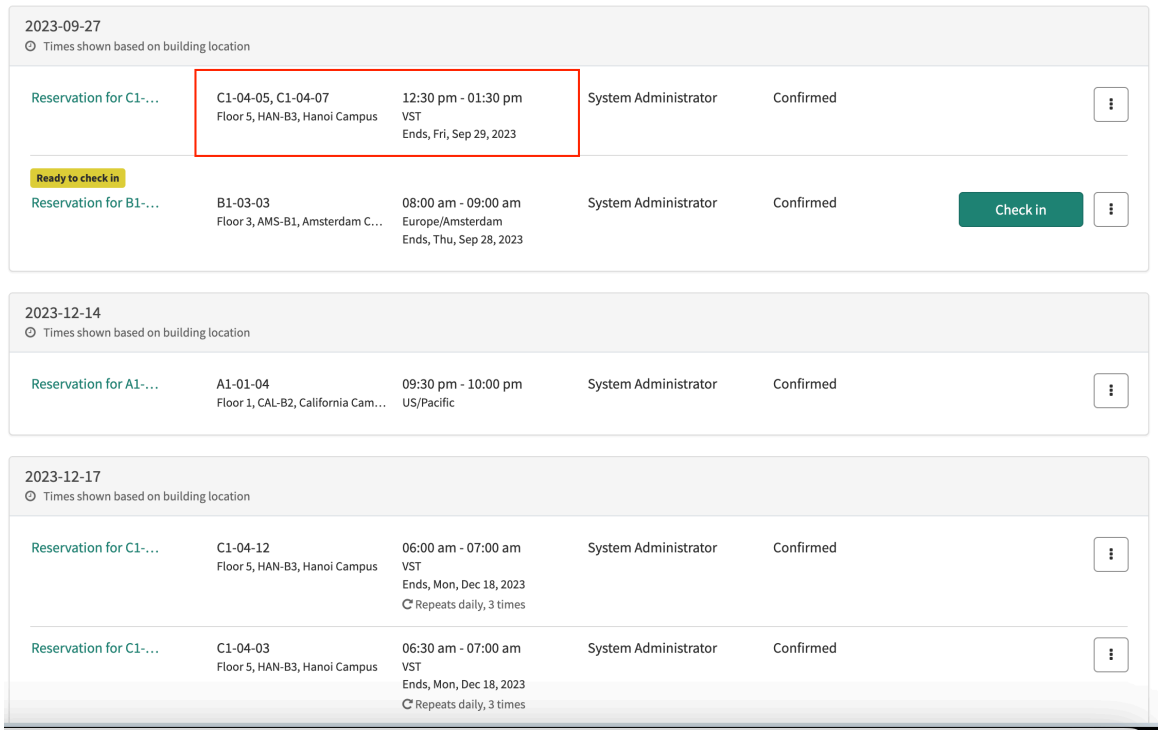
    Na página Atualizar reserva de sala de reunião, modifique a **Data e hora de início e a Data e hora** de **término**. Para obter mais informações sobre como modificar uma reserva, consulte Compartilhar, modificar ou cancelar uma reserva. Se o item não exigir aprovação, o item do local de trabalho selecionado será reservado. Os detalhes da reserva são exibidos na página Resumo da reserva. O estado da solicitação é atualizado para **Confirmado**.

15. Quando você atualiza uma reserva, a página de Detalhes da reserva mostra a opção **Reter serviços extras** para reter os serviços do local e da reserva anteriores.
    Para obter mais informações sobre como reter serviços, consulte Criar uma reserva.

16. Clique **em Enviar reserva**.

17. Clique em **Resumo da reserva** para navegar até a página Resumo da reserva.

    No caso de reserva de vários dias, a página Resumo da reserva mostrará a duração do término da reserva.

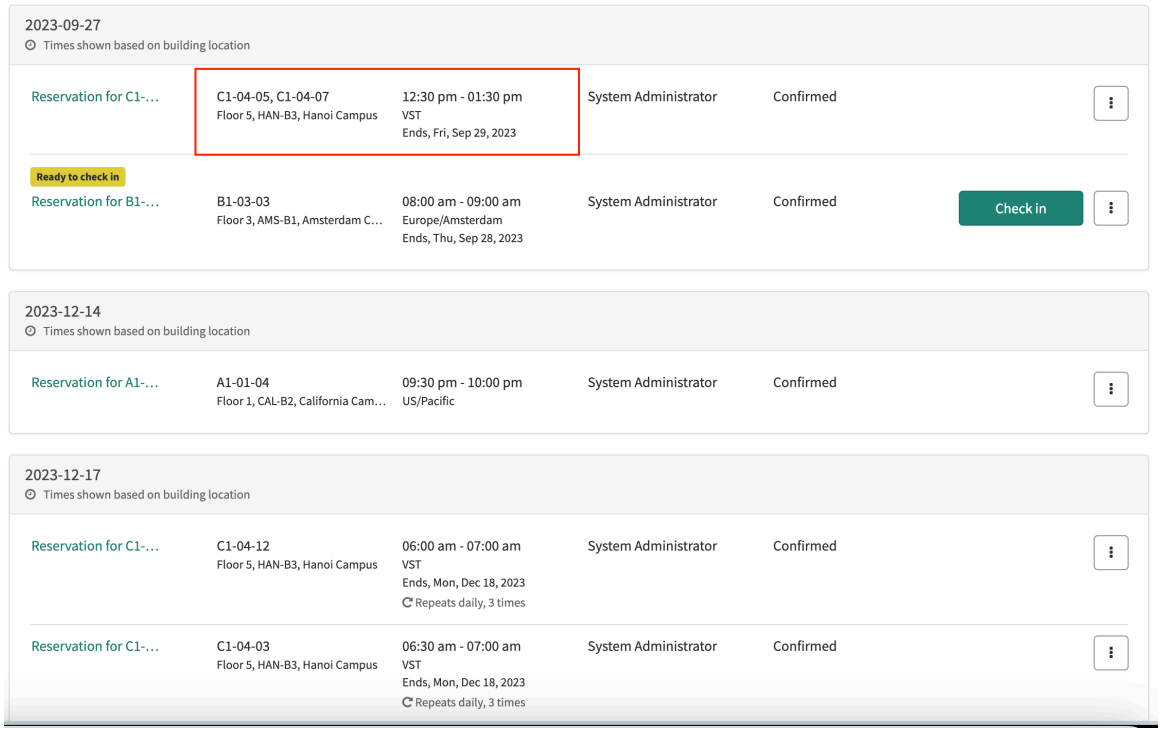



18. Clique em **Minha reserva** para navegar até a página Minhas reservas.

19. Exiba e acompanhe o andamento do status da sua reserva usando a página Minhas reservas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




- **Confirmado**: estado para indicar que a reserva do edifício selecionado está confirmada.

  **Nota:**
  O estado **Novo espaço** indica que um novo espaço foi atribuído devido a uma reserva em conflito.

- **Em conflito**: estado para indicar que a aplicação não conseguiu resolver a reserva recorrente. Os funcionários devem encontrar manualmente um espaço, data e hora alternativos. Use o campo **Ações** na página Resumo da reserva para **Mudar ocorrência de reserva**, **Cancelar ocorrência**. **Cancelar séries**ou **Compartilhar reserva**.

  **Nota:**
  Quando uma reserva recorrente conflitante é resolvida automaticamente com o recurso de resolução automática, seu status na coluna **Subtipo de reserva** é mostrado como **Exceção** na tabela Reservas do local de trabalho.

  Para obter mais informações, consulte Resolver reservas recorrentes automaticamente.

20. A página Resumo da reserva mostra os espaços reservados e seu status junto com a duração da reserva em caso de reserva de vários dias.

    Os funcionários são informados no caso se estiverem exibindo uma reserva de vários dias.

21. A guia **Ações** na página Resumo da reserva mostra as seguintes opções:
    - Compartilhar reserva: execute as seguintes etapas para compartilhar uma reserva:
      a. Selecionar **Ações** > **Compartilhar reserva**.
      b. No campo **Enviar detalhes da reserva para**, selecione os usuários com os quais você deseja compartilhar a reserva.
      c. Em **Incluir uma anotação**, insira uma anotação, se necessário.
      d. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os detalhes da reserva são compartilhados depois que o estado da reserva é **Confirmado**. Se você editar os detalhes da reserva após o compartilhamento, o aplicativo solicitará se você deseja enviar uma atualização por e-mail aos usuários com os quais compartilhou os detalhes da reserva anteriormente.

- Atualizar detalhes da reserva
- Cancelar reserva: para editar ou cancelar suas reservas, consulte Compartilhar, modificar ou cancelar uma reserva.

**22.** Clique em Fazer **check-in** para fazer check-in de uma reserva, se o item do local de trabalho que você reservou exigir check-in e check-out.

No caso de um funcionário fazer check-in de sua reserva, a reserva completa será submetida a check-in. O administrador pode indicar se um check-in é permitido quando ainda há uma reserva ativa nesse espaço.

**Nota:**
Você deve fazer check-in em até 30 minutos antes da hora de início da reserva. Se a reserva não for submetida a check-in em até 30 minutos antes da hora de início da reserva, a reserva será cancelada. Você receberá um e-mail sobre o cancelamento. A opção Check-in também está disponível na página Minhas reservas.

**23.** Clique **em Check-out** para fazer check-out de uma reserva.

No caso de um funcionário fazer check-out da reserva, a data e a hora de término serão atualizadas e o espaço será disponibilizado novamente.

Faça check-out em até 30 minutos após a hora de término da reserva. Se a reserva não for submetida a check-out em até 30 minutos após a hora de término da reserva, você receberá um lembrete por e-mail para fazer check-out da reserva. A opção Check-out também está disponível na página Minhas reservas.

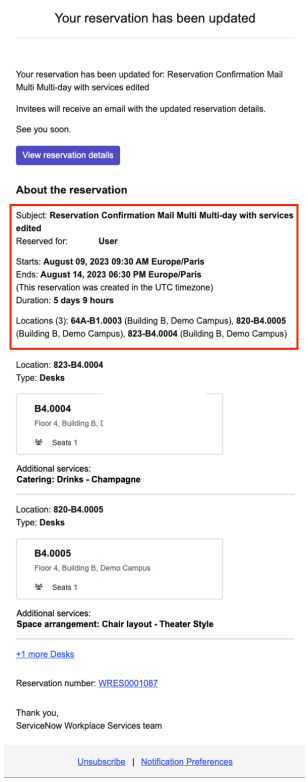
**24.** Uma notificação por e-mail é enviada com os detalhes da sua reserva e a reserva é atualizada com as mudanças.

Em caso de reserva de vários dias, a notificação por e-mail contém os detalhes da reserva de vários dias junto com o número de dias e horas para os quais um espaço está

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

reservado. Para obter mais informações sobre como compartilhar uma reserva, consulte Criar uma reserva.


Your reservation has been updated

Your reservation has been updated for: Reservation Confirmation Mail Multi Multi-day with services edited

Invitees will receive an email with the updated reservation details.

See you soon.

View reservation details

About the reservation

Subject: **Reservation Confirmation Mail Multi Multi-day with services edited**
Reserved for: **User**

Starts: **August 09, 2023 09:30 AM Europe/Paris**
Ends: **August 14, 2023 06:30 PM Europe/Paris**
(This reservation was created in the UTC timezone)
Duration: **5 days 9 hours**

Locations (3): **64A-B1.0003** (Building B, Demo Campus), **820-B4.0005** (Building B, Demo Campus), **823-B4.0004** (Building B, Demo Campus)

Location: **823-B4.0004**
Type: **Desks**

**B4.0004**
Floor 4, Building B, [
Seats 1

Additional services:
**Catering: Drinks - Champagne**

Location: **820-B4.0005**
Type: **Desks**

**B4.0005**
Floor 4, Building B, Demo Campus
Seats 1

Additional services:
**Space arrangement: Chair layout - Theater Style**

+1 more Desks

Reservation number: WRES0001087

Thank you,
ServiceNow Workplace Services team

Unsubscribe | Notification Preferences

## Resultado

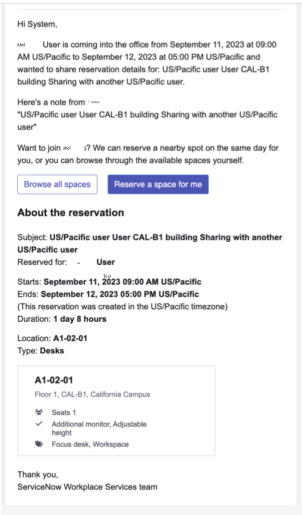
## O que Fazer Depois

Revise os detalhes da sua reserva na página Resumo da reserva.

1. Na página Resumo da reserva, selecione **Ações** > **Compartilhar reserva**.
2. No campo **Enviar detalhes da reserva para**, selecione os usuários com os quais você deseja compartilhar a reserva.
3. Em **Incluir uma anotação**, insira uma anotação, se necessário.
4. Clique **em Enviar**
5. Quando você compartilha uma reserva, os convidados recebem uma notificação por e-mail.

Tradução automática

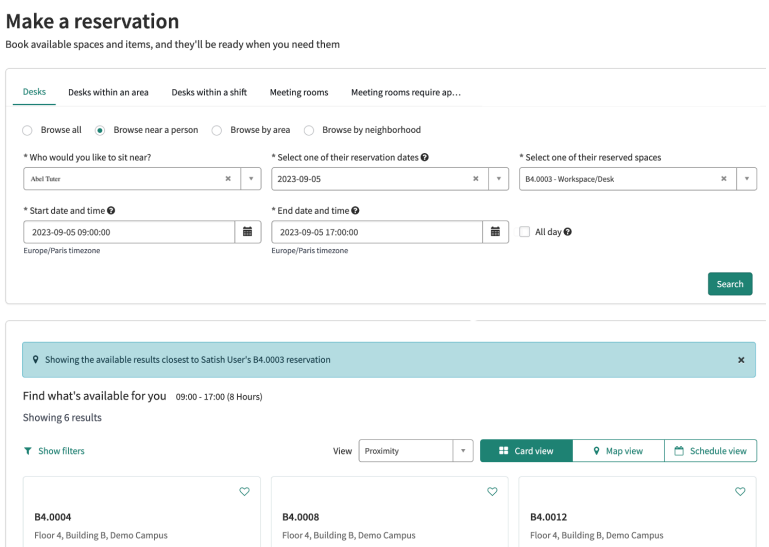
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




Você pode executar o seguinte a partir de um e-mail de reserva compartilhado:

- Faça login como administrador do sistema.
- Navegar até **Todos** > **E-mails** > **Abrir reserva compartilhada**.
- Dois links clicáveis para **Procurar todos os espaços** e **Reservar um espaço para mim** são mostrados:
  - **Procurar todos os espaços**: clique no link **Procurar todos os espaços** para abrir a página de pesquisa do portal de reservas.

    Se a data de início da reserva compartilhada (data atual) estiver dentro do número de dias especificado na propriedade **Número máximo de dias para procurar perto de uma pessoa** reservável, o link clicável **Procurar todos os espaços** de uma notificação por e-mail compartilhada mostrará as datas preenchidas para um membro da equipe ou colega selecionado na página de pesquisa do portal de reservas.




  - Na página de pesquisa do portal de reservas, **Procurar perto de uma pessoa** é selecionado por padrão.

    Se este caminho não estiver disponível, o caminho **Procurar tudo** será usado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Todos os campos são preenchidos previamente para um membro ou colega de equipe selecionado.

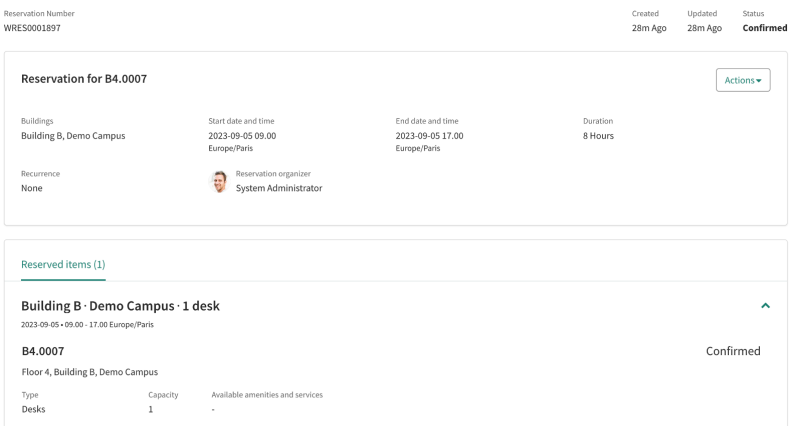
- No caso de uma reserva de vários dias, o primeiro dia de uma reserva de vários dias é preenchido previamente. Se o primeiro dia estiver no passado, mas a data atual ainda estiver dentro do tempo de reserva, a data atual será selecionada. Em caso de reserva de vários dias, considere o seguinte:
  - Data e hora de início: o primeiro dia da reserva de vários dias é mostrado. A hora de início é a hora de início da reserva.
  - Data e hora de término: a data e a hora de término da reserva são preenchidas previamente.

  Para obter mais informações sobre a reserva de vários dias, consulte Criar uma reserva de vários dias.

**Nota:**
Se o dia de início (data atual) de uma reserva compartilhada passar do valor definido na propriedade **Número máximo de dias para procurar próximo a uma pessoa** reservável, o link clicável **Procurar todos os espaços** não mostrará datas preenchidas em Fazer uma reserva página de pesquisa. A aplicação mostra uma mensagem de erro de validação "**A data de reserva do usuário selecionado foi alterada. Selecione uma data**'. Nesse caso, os funcionários devem selecionar manualmente a data e hora de **início e a data e hora** de **término**.

- **Reservar um espaço para mim**: quando um funcionário clica em abrir o link **Reservar um espaço para mim** em um e-mail, o espaço reservado para um colega ou membro da equipe é selecionado por padrão. O sistema criará uma reserva com a mesma data e hora de início e término. Se a data de início da reserva for anterior à data atual, a data atual será considerada a data de início da reserva. Por exemplo, se a data de início for 15 de outubro de 2023 e a data atual for 17 de outubro de 2023, o sistema usará a data atual (17 de outubro de 2023).

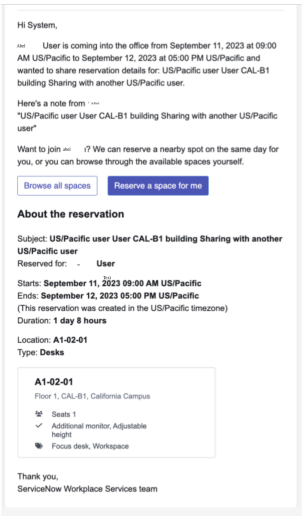
**Nota:**
Ao fazer uma reserva diretamente usando a opção de link clicável **Reservar um espaço para mim**, a aplicação ignora o valor definido na propriedade do módulo **Número máximo de dias para procurar perto de uma pessoa** reservável e cria uma reserva.




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Na página Resumo da reserva, selecione **Ações** > **Compartilhar reserva**.
2. No campo **Enviar detalhes da reserva para**, selecione os usuários com os quais você deseja compartilhar a reserva.
3. Em **Incluir uma anotação**, insira uma anotação, se necessário.
4. Clique **em Enviar**
5. Quando você compartilha uma reserva, os convidados recebem uma notificação por e-mail.


Hi System,

User is coming into the office from September 11, 2023 at 09:00 AM US/Pacific to September 12, 2023 at 05:00 PM US/Pacific and wanted to share reservation details for: US/Pacific user User CAL-B1 building Sharing with another US/Pacific user.

Here's a note from
"US/Pacific user User CAL-B1 building Sharing with another US/Pacific user"

Want to join ? We can reserve a nearby spot on the same day for you, or you can browse through the available spaces yourself.

Browse all spaces | Reserve a space for me

**About the reservation**

Subject: **US/Pacific user User CAL-B1 building Sharing with another US/Pacific user**
Reserved for: - **User**

Starts: **September 11, 2023 09:00 AM US/Pacific**
Ends: **September 12, 2023 05:00 PM US/Pacific**
(This reservation was created in the US/Pacific timezone)
Duration: **1 day 8 hours**

Location: **A1-02-01**
Type: **Desks**

**A1-02-01**
Floor 1, CAL-B1, California Campus
Seats 1
Additional monitor, Adjustable height
Focus desk, Workspace

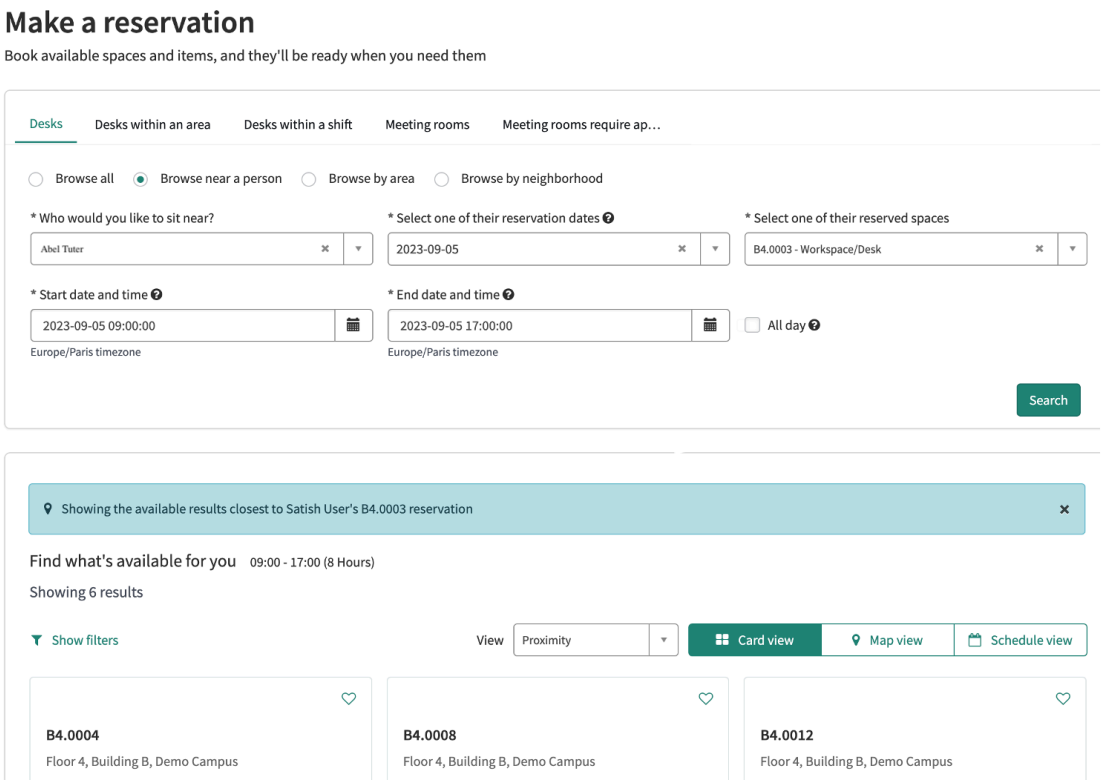
Thank you,
ServiceNow Workplace Services team

6. Você pode executar o seguinte a partir de um e-mail de reserva compartilhado:
   - Faça login como administrador do sistema.
   - Navegar até **Todos** > **E-mails** > **Abrir reserva compartilhada**.
   - Dois links clicáveis para **Procurar todos os espaços** e **Reservar um espaço para mim** são mostrados:
     - **Procurar todos os espaços**: clique no link **Procurar todos os espaços** para abrir a página de pesquisa do portal de reservas.

       Se a data de início da reserva compartilhada (data atual) estiver dentro do número de dias especificado na propriedade **Número máximo de dias para procurar perto de uma pessoa** reservável, o link clicável **Procurar todos os espaços** de uma notificação por e-mail compartilhada mostrará as datas preenchidas para um membro da equipe ou colega selecionado na página de pesquisa do portal de reservas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




- Na página de pesquisa do portal de reservas, **Procurar perto de uma pessoa** é selecionado por padrão.

  Se este caminho não estiver disponível, o caminho **Procurar tudo** será usado.

- Todos os campos são preenchidos previamente para um membro ou colega de equipe selecionado.

- No caso de uma reserva de vários dias, o primeiro dia de uma reserva de vários dias é preenchido previamente. Se o primeiro dia estiver no passado, mas a data atual ainda estiver dentro do tempo de reserva, a data atual será selecionada. Em caso de reserva de vários dias, considere o seguinte:
  - Data e hora de início: o primeiro dia da reserva de vários dias é mostrado. A hora de início é a hora de início da reserva.
  - Data e hora de término: a data e a hora de término da reserva são preenchidas previamente.

  Para obter mais informações sobre a reserva de vários dias, consulte Criar uma reserva de vários dias.

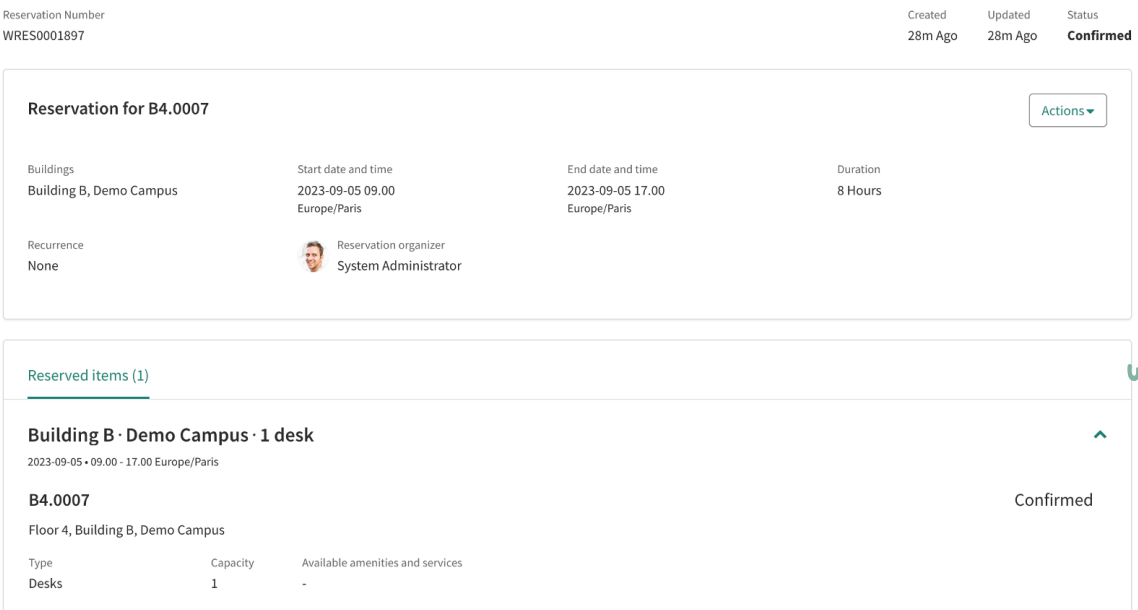
**Nota:**
Se o dia de início (data atual) de uma reserva compartilhada passar do valor definido na propriedade **Número máximo de dias para procurar próximo a uma pessoa** reservável, o link clicável **Procurar todos os espaços** não mostrará datas preenchidas em Fazer uma reserva página de pesquisa. A aplicação mostra uma mensagem de erro de validação "**A data de reserva do usuário selecionado foi alterada. Selecione uma data**'. Nesse caso, os funcionários devem selecionar manualmente a data e hora de **início e a data e hora** de **término**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Reservar um espaço para mim**: quando um funcionário clica em abrir o link **Reservar um espaço para mim** em um e-mail, o espaço reservado para um colega ou membro da equipe é selecionado por padrão. O sistema criará uma reserva com a mesma data e hora de início e término. Se a data de início da reserva for anterior à data atual, a data atual será considerada a data de início da reserva. Por exemplo, se a data de início for 15 de outubro de 2023 e a data atual for 17 de outubro de 2023, o sistema usará a data atual (17 de outubro de 2023).

**Nota:**
Ao fazer uma reserva diretamente usando a opção de link clicável **Reservar um espaço para mim**, a aplicação ignora o valor definido na propriedade do módulo **Número máximo de dias para procurar perto de uma pessoa** reservável e cria uma reserva.




Os detalhes da reserva são compartilhados depois que o estado da reserva é **Confirmado**. Se você editar os detalhes da reserva após o compartilhamento, o aplicativo solicitará se você deseja enviar uma atualização por e-mail aos usuários com os quais compartilhou os detalhes da reserva anteriormente.

- Para editar ou cancelar suas reservas, consulte Compartilhar, modificar ou cancelar uma reserva.
- Para baixar um iCalendar, consulte Baixar um iCalendar para uma reserva.
- Para exibir, adicionar ou remover convidados da reserva, faça o seguinte:

1. Na página Resumo da reserva, selecione a guia **Convidados**.

   Os detalhes do convidado (nome, e-mail, local atribuído e estados de aceitação do convite) são exibidos.

2. Se você selecionou vários itens do local de trabalho e deseja reatribuir os convidados a um local diferente, faça o seguinte:

   a. Marque a caixa de seleção ao lado do convidado.

   b. Selecionar **Ações** > **Atribuir a**.

   Você também pode selecionar o ícone Ações (ícone ⋮) ao lado dos detalhes do convidado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. No campo **Atribuição de novo local**, selecione o local para onde você deseja mover o convidado.

d. Clique **em Enviar atualização**.

3. Adicione ou remova um convidado.

a. Na página Resumo da reserva, selecione **Ações** > **Mudar detalhes da reserva**.

b. Na página de Detalhes da reserva, vá para a seção **Adicionar convidados a esta reserva**.

c. Adicione um convidado selecionando o nome dele na lista de pesquisa.

d. Remova um convidado clicando no ícone de remoção ( de remoção) próximo ao nome do convidado.

e. Clique na guia **Atualizar detalhes da reserva**.

Os convidados e visitantes recebem notificações por e-mail sobre as seguintes ações:

- Quando uma reserva for criada, eles receberão uma notificação por e-mail de que foram convidados para a reserva.
- Quando uma reserva é cancelada ou atualizada.
- Quando um convidado ou visitante for removido da reserva, ele receberá uma notificação por e-mail de que o convite foi cancelado para ele.

**Nota:**
Se as notificações por push estiverem habilitadas em sua organização e você tiver o aplicativo Workplace Service Delivery for mobile, você receberá notificações da sua reserva no seu dispositivo móvel. Para obter mais informações sobre notificações por push relacionadas a reservas, consulte Notificações por push móveis para reservas de local de trabalho.

Para obter mais informações sobre como fazer reservas de vários dias usando a página Detalhes do espaço, consulte Definir um local de trabalho como favorito.

## Gerenciar reservas de funcionários

Usando a Visão geral de reserva, os gerentes do local de trabalho e os executivos da central de reservas podem monitorar as reservas criadas e programadas para um local. Eles também podem exibir as reservas que criaram em nome de seus funcionários. Eles podem usar o painel para rastrear a tendência das reservas ao longo de um período.

Depois que um funcionário envia uma reserva de um item do local de trabalho para uma determinada data, a reserva é confirmada com base na disponibilidade desse item. Se o item do local de trabalho exigir uma aprovação antes da reserva, o aprovador receberá uma solicitação de aprovação na fila de aprovação.

Se o item do local de trabalho estiver indisponível no dia ou hora especificado, a solicitação será movida para o estado Em conflito. Como gerente do local de trabalho, você pode revisar as reservas enviadas pelos funcionários para esse dia. Você pode exibir as reservas que criou, todas as reservas e as reservas programadas para esse dia. Para obter mais informações, consulte Exibir ou atualizar reservas.

Com base nas reservas pendentes dos itens que requerem aprovação, você pode tomar as medidas apropriadas para concluir a reserva. Para obter mais informações, consulte Aprovar uma reserva.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Planejador de eventos

No espaço Workplace Central, o Planejador de eventos de reserva do local de trabalho permite que você rastreie as reservas da sua organização em um único espaço. No Planejador de eventos, usando uma exibição de programação, você pode exibir detalhes da reserva, otimizar reservas arrastando e gerenciar várias reservas de local de trabalho de uma só vez. Você pode acessar o painel do planejador de eventos com as funções de planejador de reserva e visualizador de reserva. O planejador de eventos fornece uma exibição de programação de todas as reservas solicitadas pelos funcionários e também das reservas solicitadas por você. Você pode acessar o Planejador de eventos como planejador de reservas e visualizador de reservas. Como planejador de reservas, você pode gerenciar as reservas em nome dos funcionários.

Para obter mais informações, consulte Planejador de eventos.

### Exibir ou atualizar reservas

Exiba ou atualize as solicitações de reserva enviadas por meio do portal de reservas. Você pode exibir as reservas do dia atual e as feitas por você para as outras pessoas.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_rsv.admin ou sn_wsd_rsv.manager

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode exibir todas as reservas feitas por meio do aplicativo e atualizá-las adequadamente.

**Nota:**
Você também pode exibir e editar reservas no portal de reservas.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Workplace Reservation Management** > **Visão geral de reserva**.
2. Selecione uma das seguintes opções para exibir as reservas:
   - **Minhas reservas**: selecione esta opção para exibir as reservas que você criou.
   - **Todas as reservas**: selecione esta opção para exibir todas as reservas feitas por meio do aplicativo.
   - **Reservas de hoje**: selecione esta opção para exibir as reservas do dia atual.
3. Selecione uma solicitação de reserva para exibir seus detalhes.
4. **Opcional:** Revise os detalhes da reserva nas guias Detalhes da **reserva e Detalhes** do **cancelamento**.

   **Nota:**
   **Cancelar detalhes** é preenchido somente quando o remetente cancela a solicitação de reserva.

5. **Opcional:** Clique em **Abrir reserva** para exibir os detalhes da reserva no portal.
6. **Opcional:** Se você quiser atualizar as informações da reserva, modifique as informações e clique em **Atualizar**.

### Aprovar uma reserva

Revise as reservas de funcionários geradas usando Workplace Reservation Management e aprove ou rejeite-as.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: approver_user

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Autoatendimento** > **Minhas aprovações**.
2. Selecione a reserva que você deseja aprovar ou rejeitar.
3. **Opcional:** Revise os detalhes da reserva.
4. Aprove ou rejeite a reserva selecionando **Aprovar** ou **Rejeitar**.

## Soluções de análise e relatório para Workplace Reservation Management

Monitore o status das reservas feitas em sua organização.

### Painel do Reservation Management

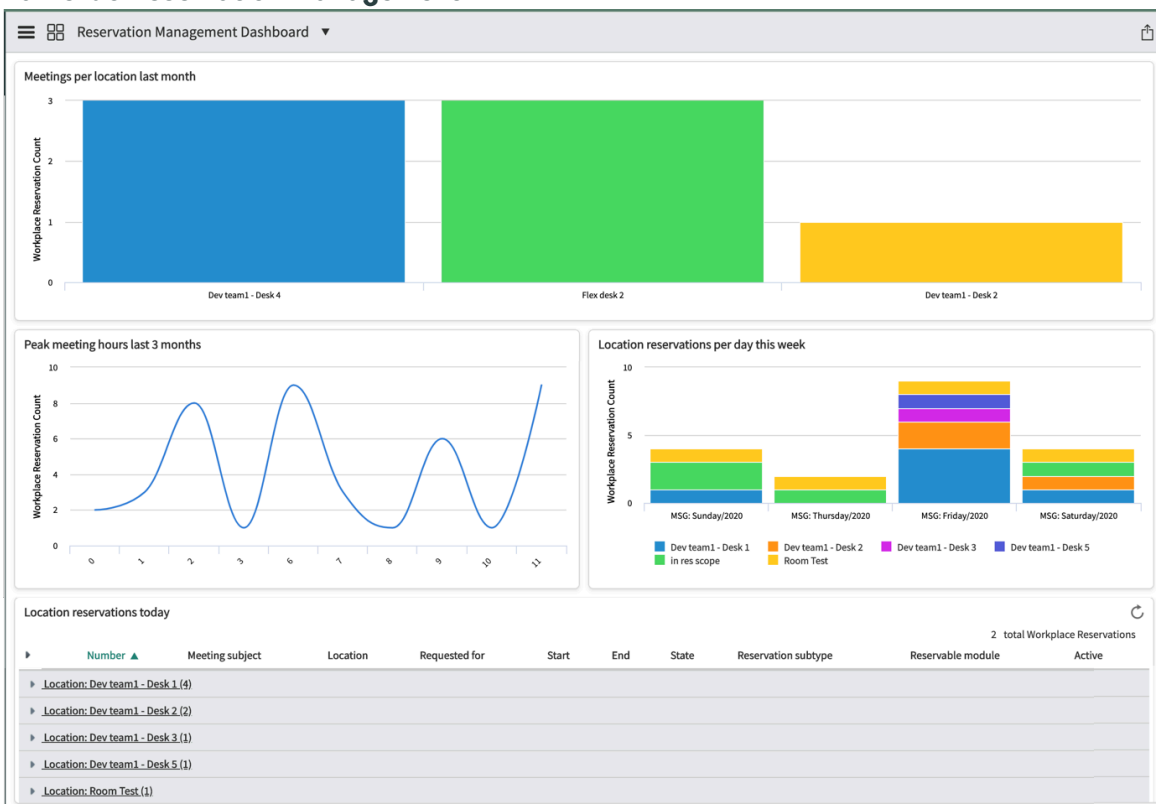
Use o painel Reservation Management para monitorar as reservas e a frequência de reuniões em sua organização. Em qualquer dia, você pode exibir detalhes como número de reservas, horários de pico de reunião e número de reuniões para diferentes locais.

**Nota:**
O painel Workplace Reservation Management é migrado para Workplace Central. Você pode começar a usar os painéis migrados de Workplace Central. Os painéis prontos para uso também são migrados para Workplace Central.

Painéis antigos não são compatíveis com novos clientes Workplace Service Delivery. Para os clientes existentes, os painéis antigos estão disponíveis no momento, mas serão descontinuados em breve.

Para obter mais informações sobre o painel migrado, consulte Painel do Reservation Management.

**Painel do Reservation Management**




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para acessar o Painel do Reservation Management, navegue até **Todos** > **Central do local de trabalho** > **Painéis do local de trabalho**.

## Usuário final e funções

| Usuário final e objetivo | Função necessária | Benefícios |
|---|---|---|
| Gerente do local de trabalho: precisa de visibilidade sobre o status em tempo real e o número de reservas, locais mais reservados, horários de pico para reuniões e reservas do dia atual. | sn_wsd_rsv.manager | • Revisar reservas do dia atual<br>• Monitorar reservas criadas por funcionários<br>• Monitorar o horário de pico quando o máximo de reuniões for organizado<br>• Monitorar o número de reuniões para cada local |

## Visualizações de dados

| Título | Tipo | Descrição |
|---|---|---|
| Reuniões por local no mês passado | Coluna | Número de reuniões programadas em cada local no último mês. |
| Pico de horas de reunião nos últimos 3 meses | Linha de linha | Horas de pico em que o número máximo de reuniões foi programado nos últimos 3 meses. |
| Reservas de local por dia nesta semana | Colunas | Número de reservas feitas todos os dias para a semana atual. |
| Reservas de local hoje | Lista | Número de reservas programadas para hoje, agrupadas por local. |

## referências de Workplace Reservation Management

Saiba mais sobre a função, as tabelas e as propriedades do sistema instaladas com a aplicação Workplace Reservation Management.

### Componentes instalados com Workplace Reservation Management

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação da aplicação Workplace Reservation Management, incluindo tabelas, funções de usuário e regras de negócio.

**Nota:**
A tabela Arquivos da Aplicação lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Os dados de demonstração estão disponíveis para esta aplicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Funções instaladas com Workplace Reservation Management

| Título da função [name] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| Administrador principal do WSD<br>[sn_wsd_core.admin] | Acesso completo a Workplace Service Delivery aplicações. | sn_wsd_rsv.admin |
| Administrador do WSD<br>[sn_wsd_rsv.admin] | • Gerencie os serviços padrão e o local ao qual eles estão atribuídos.<br>• Adicione serviços padrão.<br>• Adicionar serviços flexíveis<br>• Adicione finalidades reserváveis.<br>• Atribuir regra de arquivamento.<br>• Crie e atribua intervalos de tempo a um módulo reservável. | • sn_wsd_rsv.manager<br>• sn_wsd_rsv.despachante<br>• sn_wsd_rsv.staff<br>• sn_wsd_core.workplace_user<br>• sn_wsd_rsv.reservation_planner |
| Gerenciador do WSD<br>[sn_wsd_rsv.manager] | • Exibir todas as reservas.<br>• Exibir e gerar relatórios.<br>• Gerenciar reservas. | • sn_wsd_rsv.despachante<br>• sn_wsd_rsv.staff<br>• sn_wsd_core.workplace_user<br>• sn_wsd_rsv.reservation_planner |
| Expedidor do WSD<br>[sn_wsd_rsv.dispatcher] | Exibir todas as reservas. | • sn_wsd_rsv.staff<br>• sn_wsd_core.workplace_user |
| Equipe do WSD<br>[sn_wsd_rsv.staff] | Exibir todas as reservas. | sn_wsd_core.workplace_user |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Título da função [name] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| Usuário do local de trabalho<br><br>[sn_wsd_core.workplace_user] | • Crie reservas de sala ou mesa no Portal de serviços para si mesmo ou em nome de alguém.<br>• Exibir reservas criadas por eles.<br>• Exibir reservas criadas em nome deles ou de outra pessoa.<br>• Gerenciar (editar e cancelar) reservas criadas por eles.<br>• Exibir o assunto privado de suas reservas ou reserva criada para eles.<br>• Exibir itens reserváveis.<br>• Exibir serviços. | Nenhum |
| Planejador de reservas<br><br>[sn_wsd_rsv.reservation_planner] | Planejar reservas no Workplace Central Planejador de eventos | • sn_wsd_rsv.despachante<br>• sn_wsd_rsv.reservation_viewer |
| Visualizador de reserva<br><br>[sn_wsd_rsv.reservation_viewer] | Exibir reservas noWorkplace Central Planejador de eventos. | • sn_wsd_core.workplace_user<br>• sn_wsd_central.workplace_analytics_user |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Tabelas instaladas com Workplace Reservation Management

| Tabela | Descrição |
|---|---|
| Módulo reservável<br><br>[sn_wsd_rsv_reservable_module] | Estende a tabela de Arquivos do aplicativo. Armazena informações sobre itens que podem ser reservados. |
| Reserva de local de trabalho<br><br>[sn_wsd_rsv_reservation] | Estende a tabela Reserva [sn_wsd_core_reservation]. Armazena informações sobre reservas.<br><br>**Nota:**<br>Uma nova coluna de **estado Resolução automática de conflitos** foi adicionada a esta tabela para indicar os estados de resolução automática:<br>1. **Em andamento**: o processo de resolução de conflitos automáticos está em andamento.<br>2. **Resolvido**automaticamente : a aplicação resolve automaticamente as reservas em conflito.<br>3. **Não resolvido**: eventos de reserva que o sistema não pôde resolver automaticamente.<br>4. **Resolvido manualmente**: os usuários precisam resolver manualmente os conflitos de reserva recorrentes.<br>5. **Parcialmente resolvido**: conflitos de reserva que o sistema não conseguiu resolver totalmente.<br>6. **Tudo resolvido**: todas as reservas recorrentes foram resolvidas com sucesso. |
| Serviço padrão<br><br>[sn_wsd_rsv_standard_service] | Armazena informações sobre serviços padrão. |
| Salas do local de trabalho<br><br>[sn_wsd_core_room_list] | Estende a tabela Espaço [sn_wsd_core_space]. Ele contém os itens reserváveis de uma sala que estão disponíveis para reserva. |
| Finalidade da reserva<br><br>[sn_wsd_rsv_reservable_propósito] | Armazena informações sobre finalidades reserváveis adicionadas a espaços do local de trabalho e salas do local de trabalho. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Tabela | Descrição |
| --- | --- |
| Serviço extra<br>[sn_wsd_rsv_extra_service] | Armazena informações sobre serviços extras solicitados pelo funcionário ao fazer uma reserva. |
| Intervalo de tempo reservável<br>[sn_wsd_rsv_time_slot_list] | Armazena informações sobre os intervalos de tempo. |
| Exibição reservável<br>[sn_wsd_rsv_reservable_view] | Armazena informações sobre as exibições reserváveis. |
| Caminho de reserva<br>[sn_wsd_rsv_reservation_path] | Armazena informações sobre todos os caminhos de reserva. |
| Configurações de exibição do módulo reservável<br>[sn_wsd_rsv_m2m_reservable_module_view_configuration] | Armazena informações sobre as exibições exibidas na página de pesquisa e sua ordem. |
| Registro de reserva<br>[sn_wsd_rsv_reservation_recording] | Armazene informações sobre todas as gravações de reserva.<br>**Nota:**<br>Se **WSD: a regra de arquivamento de reservas antigas** for aplicada, a tabela Registro de reserva [**sn_wsd_rsv_reservation_recording**] também será arquivada. Para obter mais informações, consulte Aplicar a regra de arquivamento. |
| Layout<br>[sn_wsd_rsv_layout] | Armazena informações sobre todos os layouts de reserva. |
| Layout de localização<br>[sn_wsd_rsv_m2m_location_layout] | Armazena informações sobre os layouts em um local, como transportadora, redondo e muito mais. |
| Localização do local de trabalho do módulo reservável<br>[sn_wsd_rsv_m2m_reservable_module_workplace_location] | Armazena informações sobre todos os locais de trabalho atribuídos a um módulo reservável. |
| Provedor de reunião virtual<br>[sn_wsd_rsv_virtual_meeting_provider] | Armazena informações sobre todos os provedores de reunião virtual configurados na aplicação. |
| Convidado da reserva<br>[sn_wsd_rsv_m2m_reservation_invite] | Armazena informações sobre todos os convidados da reserva. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Tabela | Descrição |
| --- | --- |
| | **Nota:** Se **WSD: a regra de arquivamento Arquivar reservas antigas** for aplicada, a tabela Convite de reserva [sn_wsd_rsv_m2m_reservation_invitee] também será arquivada. Para obter mais informações, consulte Aplicar a regra de arquivamento. |
| Serviço padrão da localização<br>[sn_wsd_rsv_m2m_location_standard_service] | Armazena informações sobre todos os serviços padrão adicionados a um local de trabalho. |
| Finalidade de local reservável<br>[sn_wsd_rsv_m2m_location_reservable_purpose] | Armazena informações sobre finalidades reserváveis adicionadas a locais de trabalho. |
| Critérios do usuário do módulo reservável<br>[sn_wsd_rsv_m2m_reservable_module_user_criteria] | Armazena informações sobre quais usuários ou grupos têm acesso a um módulo reservável. |
| Intervalo de tempo do módulo reservável<br>[sn_wsd_rsv_m2m_reservable_module_time_slot] | Armazena informações sobre todos os intervalos de tempo do widget de reserva rápida. |

### Propriedades instaladas com o Workplace Reservation Management

Propriedades disponíveis com Workplace Reservation Management.

Essas propriedades estão disponíveis para Workplace Reservation Management.

**Nota:**
Todas essas propriedades estão listadas na tabela Propriedades do sistema [sys_properties]. Para acessar a tabela, insira sys_properties.list no filtro de navegação.

### Propriedades do Workplace Reservation Management

| Propriedade | Descrição |
| --- | --- |
| sn_wsd_rooms.default_page_size | Esta propriedade permite especificar o número de entradas reserváveis exibidas em uma página. Este valor é usado nas seguintes páginas:<br>• Na página de pesquisa ao carregar itens reserváveis.<br>• Na página Resumo da reserva ao carregar a ocorrência similar.<br>• Na página Minhas reservas.<br>Se um valor incorreto for configurado no widget, o valor especificado nesta propriedade será usado como padrão.<br>• Tipo: inteiro<br>• Valor padrão: **8** |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Propriedades do Workplace Reservation Management

| Propriedade | Descrição |
|---|---|
| sn_wsd_rsv.search_limit | Esta propriedade permite especificar o número de itens do local de trabalho a serem exibidos no resultado da pesquisa. Se um funcionário aplicar qualquer filtro ou classificação nos resultados da pesquisa, os primeiros 100 itens do local de trabalho que correspondam aos critérios serão exibidos de cada vez. 100 é o valor padrão. O valor especificado nesta propriedade será usado somente se não houver nenhum valor especificado no campo **Limite de pesquisa** de um módulo reservável.<br>• Tipo: inteiro<br>• Valor padrão: **100** |
| sn_wsd_rsv.time_before_check_in_out_reminder | Esta propriedade permite que você configure quando enviar um e-mail de notificação como lembrete aos funcionários para fazer check-in ou check-out de uma reserva. O valor deve ser definido em minutos.<br>• Tipo: inteiro<br>• Valor padrão: **30** |
| sn_wsd_rsv.day_start | Esta propriedade permite que você especifique a hora de início de uma reserva de dia inteiro. O valor deve ser definido no formato de 24 horas.<br>• Tipo: cadeia de caracteres<br>• Valor padrão: **09:00** |
| sn_wsd_rsv.day_end | Esta propriedade permite que você especifique a hora de término de uma reserva de dia inteiro. O valor deve ser definido no formato de 24 horas.<br>• Tipo: cadeia de caracteres<br>• Valor padrão: **17:00** |
| sn_wsd_rsv.is_blocker_mandatory | Esta propriedade permite especificar se as reservas do bloqueador são obrigatórias. As reservas de bloqueador serão criadas para atividades de preparação e limpeza se um serviço extra for solicitado junto com a reserva. Se você habilitar esta propriedade e as reservas do bloqueador colidirem com outra reserva, o serviço extra não será solicitado. O funcionário que fez a reserva com esses serviços extras pode exibir a mensagem sobre o serviço rejeitado na página Resumo da reserva. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Propriedades do Workplace Reservation Management

| Propriedade | Descrição |
| --- | --- |
| | **Nota:** Se um serviço extra for solicitado para um local de trabalho que requer aprovação, as reservas do bloqueador serão enviadas para aprovação junto com a reserva real.<br>• Tipo: verdadeiro/falso<br>• Valor padrão: **falso** |
| sn_wsd_rsv.blocker_user | Esta propriedade permite que você especifique o usuário usado para criar as reservas do bloqueador.<br>• Tipo: cadeia de caracteres<br>• Valor padrão: **9b21b32ddb88b01097acc900399619d8** |
| sn_wsd_rsv.cancel_unconfirmed_reservations | Esta propriedade permite que você especifique após quantos minutos uma reserva deve ser cancelada se não houver confirmação do provedor de calendário.<br>• Tipo: inteiro<br>• Valor padrão: **360** |
| sn_wsd_rsv.time_when_reservation_cancelled_without_check_in | Esta propriedade permite que você especifique após quantos minutos uma reserva deve ser cancelada se não for submetida a check-in. Certifique-se de ter habilitado a opção **Cancelar reservas após o horário de check-in** no módulo reservável no qual deseja aplicar esta ação.<br>• Tipo: inteiro<br>• Valor padrão: **30** |
| sn_wsd_rsv.default_quick_reserve_reservable_module | Esta propriedade permite que você especifique o módulo reservável padrão que deve estar disponível no Aplicativo Now Mobile para os funcionários para reserva rápida. Especifique o sys_id do módulo reservável que oferece suporte à reserva rápida.<br>• Tipo: cadeia de caracteres<br>• Valor padrão: vazio |
| sn_wsd_rsv.meeting_provider | Esta propriedade permite que você defina os provedores de reunião virtual para gerar um link de reunião. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Propriedades do Workplace Reservation Management

| Propriedade | Descrição |
|---|---|
| | • Tipo: lista de seleção<br>• Valor-padrão: nenhum |
| sn_wsd_rsv.recording_buffer_time | Esta propriedade permite que você defina o tempo em minutos até quando a gravação da reunião deve ser recuperada.<br>• Tipo: inteiro<br>• Valor padrão: 30 |
| sn_wsd_core.ENABLE_LOCATION_PRIVACY | Esta propriedade permite definir a privacidade no local e também especificar o tipo de privacidade que você deseja definir.<br>• Tipo: lista de seleção<br>• Valor-padrão: nenhum |
| sn_wsd_rsv.enable_recurring_score | Esta propriedade permite exibir a disponibilidade recorrente na série de um local de trabalho quando um funcionário pesquisa o local de trabalho para fazer uma reserva recorrente.<br>• Tipo: verdadeiro/falso<br>• Valor padrão: falso |

### Workplace Reservation Management - Descrições do campo

Encontre as descrições de campo dos formulários usados na aplicação Workplace Reservation Management.

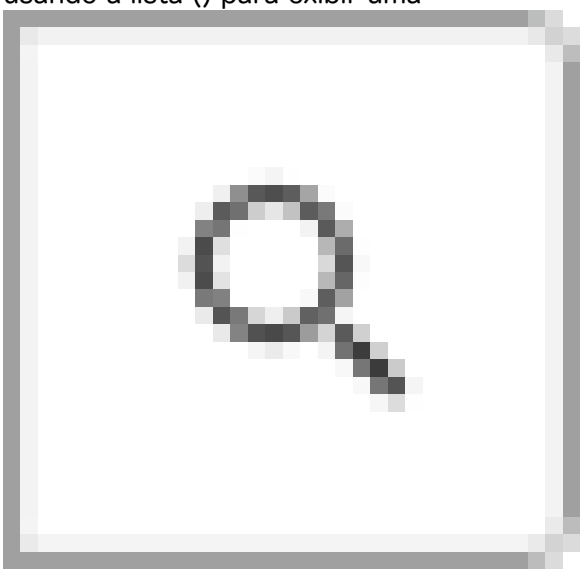
### Formulário de espaço

Use o formulário Espaço para adicionar um espaço para uma reserva.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Insira o nome do espaço. |
| Tipo de espaço | Tipo de espaço de escritório. |
| Capacidade | Especifique a capacidade máxima do espaço para reserva. |
| Ativo | Selecione esta opção para tornar o espaço ativo para reserva. |
| É reservável | Selecione esta opção para tornar o espaço reservável para uso do funcionário. |
| Requer aprovação | Selecione esta opção se a reserva feita neste espaço exigir aprovação. |

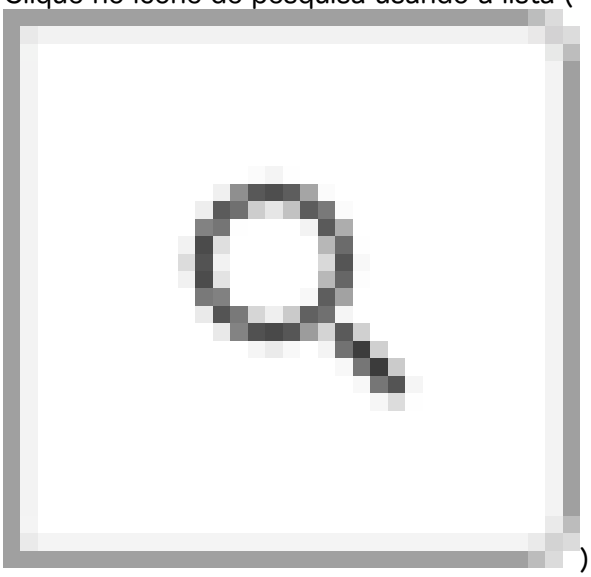
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Requer check-in | Selecione esta opção se a reserva feita neste espaço exigir um check-in. |
| **Detalhes da organização** | |
| Região | Região do escritório onde a sala está localizada. |
| Site | Localização do campus do escritório. |
| Campus | Campus de onde o escritório opera. |
| Edifício | Edifício de escritórios onde o espaço está localizado. |
| Piso | Piso em que o espaço está localizado. |
| Área | Área no piso onde o espaço está localizado. |
| **Informações extras** | |
| Quantidade reservável | Se houver vários espaços do mesmo tipo, especifique a quantidade reservável. Os funcionários podem reservar o espaço até o número especificado. Este valor é usado ao atribuir espaços a uma área. |
| Gerenciado por | O gerente do local de trabalho do grupo que gerencia a reserva da planta baixa.<br>Clique no ícone Pesquisar usando a lista () para exibir uma<br>  <br>lista de gerentes de grupo que você pode selecionar. |
| Gerenciado por grupo | O grupo que gerencia a reserva da planta baixa. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | Clique no ícone de pesquisa usando a lista (  ) para exibir uma lista de grupos que você pode selecionar. |
| Descrição | Descrição resumida sobre o espaço. |
| Imagem | Carregue uma imagem do espaço. A proporção compatível de uma imagem é: 26:17. |

### Adicionar um formulário de sala

Use o formulário de sala para adicionar uma sala para reserva de local de trabalho.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Nome | Insira o nome da sala |
| Capacidade | Especifique a capacidade máxima da sala para reserva. |
| E-mail | Endereço de e-mail da sala para fazer uma solicitação de reserva. O endereço de e-mail é usado para verificar a disponibilidade da sala e para bloquear seu calendário para uma reserva. Se você instalou a aplicação Workplace Calendar Synchronization, certifique-se de que o endereço de e-mail seja igual ao definido no provedor do calendário. Posteriormente, como administrador, você pode mudar o endereço de e-mail da sala. As mudanças são aplicadas automaticamente na configuração de sincronização reservável. O provedor de calendário sincroniza os recursos com base no e-mail inserido. |
| Ativo | Selecione esta opção para tornar a sala ativa para reserva. |
| É reservável | Selecione esta opção para tornar a sala reservável para uso do funcionário. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Requer aprovação | Selecione esta opção se a reserva feita neste espaço exigir aprovação. |
| Requer check-in | Selecione esta opção se a reserva feita nesta sala exigir um check-in. |
| **Detalhes da organização** | |
| Região | Região do escritório onde a sala está localizada. |
| Site | Localização do campus do escritório. |
| Campus | Campus de onde o escritório opera. |
| Edifício | Prédio de escritórios onde a sala está localizada. |
| Piso | Piso em que a sala está localizada. |
| Área | Área no piso onde a sala está localizada. |
| **Informações extras** | |
| Gerenciado por | O gerente do local de trabalho do grupo que gerencia a reserva da planta baixa.<br><br>Clique no ícone de lista para exibir uma lista de gerentes de grupo que você pode selecionar. |
| Gerenciado por grupo | O grupo que gerencia a reserva da planta baixa.<br><br>Clique no ícone de de lista para exibir uma lista de grupos que você pode selecionar. |
| Quantidade reservável | Se houver várias salas do mesmo tipo, especifique a quantidade. Os funcionários podem reservar a sala até a quantidade especificada. A quantidade é usada ao atribuir espaços de bairro a uma área. |
| Descrição | Descrição resumida sobre a sala. |
| Imagem | Carregue uma imagem da sala. A proporção compatível de uma imagem é: 26:17. |

### Formulário de serviço de local de trabalho

Use o formulário de serviço de local de trabalho para adicionar um serviço de local de trabalho para fornecer um serviço extra para uma reserva.

#### Formulário de serviço de local de trabalho

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome do serviço | Nome do serviço do Workplace. |
| Tabela de casos | Tabela de casos que você deseja usar para o serviço de local de trabalho. |
| Tipo de execução | Tipo de execução para o serviço do local de trabalho. Estas são as opções: |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Formulário de serviço de local de trabalho

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | • **Manual**: selecione esta opção para execução manual. Esta opção permite que você atenda à solicitação com uma resposta humana.<br>• **Atividade de serviço**: selecione esta opção para acionar atividades para preencher o serviço do local de trabalho. Salve o formulário para criar ou atualizar atividades de serviço no local de trabalho. Para obter mais informações, consulte Criar uma atividade de serviço do Workplace.<br>• **Fluxo**: selecione esta opção para usar um subfluxo existente da aplicação para execução. Para obter mais informações sobre fluxos, consulte Criar um subfluxo .<br>**Nota:** Se você estiver criando um subfluxo personalizado, certifique-se de que os campos de entrada estejam definidos da seguinte forma:<br>○ Rótulo: caso de local de trabalho<br>○ Nome: Workplace_case<br>○ Tipo: Referência.Caso do local de trabalho |
| Modelo padrão | Modelo de caso para o serviço de local de trabalho. Para obter mais informações sobre modelos, consulte Modelo. |
| Aplicação | Aplicação para o serviço. Selecione **Workplace Reservation Management** na lista de aplicações. |
| Ativo | Opção para ativar o serviço de local de trabalho. Selecione esta opção |
| Disponível para | Para que o serviço está disponível. Selecione **Reservas**.<br>Se você quiser que o serviço de local de trabalho esteja disponível para usuários Workplace Case Management e para os funcionários que fazem uma reserva, selecione **Caso e reservas**. |
| Permitir apenas a seleção de um único item de serviço | Opção para restringir os usuários a selecionar apenas uma opção em uma lista de opções. Este campo aparecerá somente se a opção **Reserva** estiver selecionada no campo **Disponível para**. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Formulário de serviço de local de trabalho

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Produtores de registro | Produtor de registro pelo qual os funcionários podem solicitar este serviço no local de trabalho. Você pode selecionar um ou mais produtores de registro para um serviço de local de trabalho. |
| Descrição | Descrição resumida sobre o serviço do local de trabalho. |

## Formulário de critérios do usuário

Use as informações do campo de formulário Critérios do usuário ao criar um novo registro de critérios do usuário.

### Formulário de critérios do usuário

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome dos critérios do usuário. |
| Usuários | Usuários que podem acessar os módulos reserváveis quando você aplica os critérios do usuário. Clique no ícone de de usuários ) para selecionar usuários. Clique no ícone adicionar-me ( ícone -me ) para adicionar a si mesmo como usuário. |
| Grupos | Grupos que podem acessar os módulos reserváveis quando você aplica os critérios do usuário. Clique no ícone de desbloqueio de grupos (ícone de de grupos) para selecionar os grupos. |
| Funções | Funções que podem acessar os módulos reserváveis quando você aplica os critérios do usuário. Clique no ícone de desbloqueio de funções ( ícone de de funções ) para selecionar os grupos. |
| Avançado | Opção para criar um script para os critérios do usuário. |
| Aplicação | Este campo é definido automaticamente como Workplace Reservation Management. |
| Ativo | Opção para disponibilizar os critérios do usuário. |
| Empresas | Empresas que podem acessar os módulos reserváveis quando você aplica os critérios do usuário. Clique no ícone de empresas de bloqueio (ícone de ) para selecionar as empresas. |
| Local | Locais que podem acessar módulos reserváveis quando você aplica os critérios do usuário. Clique no ícone de desbloqueio de locais ( ícone de de locais ) para selecionar os locais. |
| Departamentos | Departamentos que podem acessar módulos reserváveis quando você aplica os critérios do |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Formulário de critérios do usuário

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | usuário. Clique no ícone de desbloqueio de departamentos ( ícone de de departamentos ) para selecionar os departamentos. |
| Corresponder tudo | Opção para tornar todas as condições necessárias quando os critérios do usuário forem aplicados. As condições são definidas nos campos anteriores, como **Local**, **Departamento**e assim por diante |

### Cálculo de proximidade ao navegar perto de uma pessoa

Quando um funcionário pesquisa um espaço perto de uma pessoa usando a opção **Procurar perto de uma pessoa**, os locais de trabalho são exibidos com base na proximidade.

## Fluxo de cálculo de proximidade

Os fatores que influenciam a pesquisa baseada em proximidade são explicados abaixo:

1. **Plano**de produção : depois que o funcionário especifica o colega próximo a quem deseja reservar um espaço, a aplicação verifica se o local do colega tem um plano de produção definido.
   - Se houver uma planta baixa, as coordenadas do mapa de piso serão usadas para encontrar o espaço mais próximo.
   - Se não houver planta baixa, a próxima etapa será executada.
2. **Área**: se não houver plantas baixas definidas para o local do colega, a aplicação verificará se o local faz parte de uma área.
   - Se o local fizer parte de uma área, os espaços disponíveis serão exibidos com base na configuração da área.
   - Somente os espaços disponíveis no piso onde o funcionário está localizado são exibidos.
   - Se o local não fizer parte de nenhuma área, a próxima etapa será realizada.
3. **Marcador**: se o local não fizer parte de nenhuma área, a aplicação verificará se o local do colega tem marcadores.
   - Se o local tiver um marcador, todos os espaços disponíveis com o mesmo valor de marcador serão exibidos.
   - Somente os espaços disponíveis no piso onde o funcionário está localizado são exibidos.
   - Se o local não tiver um marcador, todos os espaços disponíveis do andar onde o colega está localizado serão exibidos.

- Para a pesquisa baseada em proximidade que envolve área e marcador, somente os espaços disponíveis no piso onde o funcionário está localizado são exibidos.
- Se não houver nenhuma área ou marcador definido, os espaços disponíveis desse piso serão exibidos. Se não houver espaços disponíveis em, será exibida uma mensagem informando que nenhum espaço correspondente foi encontrado.
- Por padrão, a opção de classificação **Meus favoritos primeiro** é selecionada quando um funcionário pesquisa espaços usando a opção **Procurar tudo** ou **Procurar por área**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se um funcionário pesquisar um espaço usando a opção **Procurar perto de uma pessoa**, os espaços serão exibidos com base na proximidade. Se o funcionário selecionar a opção de classificação **Meus favoritos primeiro**, os espaços favoritos desse funcionário que têm a maior proximidade serão exibidos primeiro.

Por padrão, todos os espaços disponíveis são exibidos com base nos cálculos de proximidade acima. Caso o funcionário tenha definido locais favoritos e selecionado a opção de classificação **Meus favoritos primeiro**, os locais favoritos serão exibidos primeiro.

### Lógica de derivação de módulo reservável para detalhes de espaço

Ao selecionar um módulo reservável na página de detalhes do espaço, o sistema identifica o módulo reservável com base na lógica de derivação.

Quando você seleciona um espaço na página Detalhes do espaço, a aplicação seleciona um módulo reservável adequado para fazer uma reserva. O sistema tenta selecionar um módulo reservável sem **durações mínimas** e **durações máximas**. Na ausência de um módulo desse tipo, é escolhido um módulo reservável com **Durações** mínimas e Durações **máximas** definidas. Em qualquer um dos casos, se houver vários módulos que atendam aos critérios de espaço, a seguinte lógica será aplicada:

## Módulos reserváveis sem valores de duração mínima e máxima

- Workplace Reservation Management primeiro seleciona um módulo reservável que não tem valores de **Duração mínima** e Duração **máxima** definidos. Se houver vários módulos sem valores de **Duração mínima** e Duração **máxima**, a aplicação atribuirá o módulo reservável com base no seguinte:

- ◦ Verificações do sistema para módulos reserváveis em que a **política de aprovação Substituir** é **Nunca exigir aprovação**. Caso não encontre esse módulo, a prioridade será atribuída a um módulo com a política de aprovação **Não substituir** seguida de **Sempre exigir aprovação**.
  - ◦ Se houver vários módulos com a mesma política de aprovação, o sistema atribuirá os módulos reserváveis em que a reserva **recorrente** é permitida.
  - ◦ Se **Recorrente** for permitido para vários módulos, o sistema tentará atribuir os módulos reserváveis em que **Permitir reserva de dia inteiro** é permitido.
  - ◦ Se **Recorrente** for permitido e **Dia inteiro** estiver definido, o sistema selecionará um módulo reservável em que **Dia inteiro** não será obrigatório.

## Módulos reserváveis com valores de duração mínima e máxima

Os mesmos critérios de seleção para módulos de reserva são aplicados neste caso, pois não há valores de **Duração mínima** e Duração **máxima**. A única diferença é que o sistema verifica se a hora de **início** e a duração da **hora de término** correspondem aos valores de **duração mínima** e duração **máxima**. Se houver vários módulos com valores de campo semelhantes, o sistema atribuirá o módulo reservável na seguinte lógica:

- Se houver vários módulos com a mesma política de aprovação, o sistema atribuirá os módulos reserváveis em que a reserva **recorrente** é permitida.
- Se **Recorrente** for permitido para vários módulos, o sistema verificará e atribuirá os módulos reserváveis em que **Permitir reserva de dia inteiro** é permitido.
- Se **Recorrente** for permitido e **Dia inteiro** também estiver definido, o sistema selecionará um módulo reservável em que **Dia inteiro** não será obrigatório.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações, consulte Configurar um módulo reservável.

### Notificações por push móveis para reservas de local de trabalho

Como administrador do local de trabalho, você pode configurar notificações por push que deseja enviar a um funcionário em seus dispositivos móveis para alertá-lo sobre eventos importantes e permitir que ele execute uma ação.

Para configurar notificações por push móveis, consulte Notificações por push móveis .

Como funcionário, para receber notificações por push, você deve ter o seguinte:

- As notificações por push são habilitadas pela sua organização.
- Seguintes plug-ins:
  - Workplace Reservation Management
  - Workplace Service Delivery for mobile versão 1.5.1.

    Workplace Service Delivery for mobile A versão 1.5.1 oferece suporte à versão da família Tokyo. Se você estiver usando Workplace Service Delivery for mobile versão 1.3.4 ou versões anteriores, não será possível receber notificações por push.
- Você deve estar conectado no seu celular.

As notificações por push são enviadas para eventos, como quando uma reserva é criada ou atualizada em seu nome ou quando uma reserva é necessária para fazer check-in ou check-out.

- As notificações por push são acionadas pelos seguintes trabalhos programados quando há eventos futuros.
  - **Lembrete de check-in/out**: o trabalho de programações é executado periodicamente e envia notificações sobre o próximo check-in e check-out de reserva. Os trabalhos programados usam as propriedades do sistema *sn_wsd_rsv.time_before_check_in_out_reminder* e *sn_wsd_rsv.time_when_reservation_cancelled_without_check_in* para os intervalos de tempo.
  - **Acionar notificações por push de dispositivos móveis para os próximos eventos de reserva**: o trabalho de programações é executado periodicamente e envia notificações sobre os próximos eventos de reserva.
- O sistema também envia notificações por push acionáveis com ações como **Check-in** e **Check-out** para os dispositivos móveis.
- As notificações são enviadas em inglês.
- As notificações por push são enviadas nos dispositivos móveis iOS e Android.

## Cenários de notificações por push

Como funcionário, você receberá notificação por push para os seguintes cenários:

**A reserva está pronta para check-in**

Uma notificação por push acionável é recebida informando que você pode fazer check-in da reserva. Você pode fazer check-in da reserva diretamente da notificação, selecionando a opção Fazer **check-in**. Após a seleção, é feito o check-in da reserva e você é direcionado para a página de detalhes da reserva.

**Check-in da reserva prestes a começar em alguns minutos**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A notificação por push é recebida de que você pode fazer check-in da reserva em alguns minutos.

**A reserva foi criada para você por alguém**

A notificação por push é recebida de que uma reserva foi criada para você por alguém em seu nome.

**Reserva prestes a iniciar**

A notificação por push é recebida de que a reserva está prestes a começar.

**Reserva cancelada devido ao atraso no check-in**

A notificação por push é recebida de que a reserva foi cancelada porque não foi submetida a check-in a tempo.

**A reserva criada para você por alguém foi atualizada**

A notificação por push é recebida de que a reserva feita em seu nome por alguém foi atualizada.

**Reserva prestes a terminar**

A notificação por push é recebida de que a reserva está prestes a terminar.

**A reserva está pronta para check-out**

Uma notificação por push acionável é recebida informando que você pode fazer check-out da reserva. Você pode fazer check-out da reserva diretamente na notificação, selecionando a opção **Check-out**. Após a seleção, a reserva é submetida a check-out e você é direcionado para a página de detalhes da reserva.

**Reserva iniciada, mas com check-in pendente**

A notificação por push é recebida de que você ainda não fez check-in da reserva, mesmo após a hora de início da reserva.

**Reserva encerrada, mas com check-out pendente**

É recebida uma notificação por push de que você ainda não fez check-out da reserva, mesmo após o início do horário da reserva.

### Configurações de privacidade do local e impacto

Defina a privacidade do local em reservas e perfis de local de trabalho em sua organização. Implemente a privacidade em toda a organização ou somente em um edifício usando as configurações de privacidade do local Workplace Service Delivery.

## Configurações de propriedade do sistema

Usando as propriedades do sistema Workplace Reservation Management, você pode especificar suas preferências de privacidade de local em perfis e reservas de local de trabalho que pertencem à sua organização.

Você pode definir a privacidade do local usando a seguinte navegação:

- **Todos** > **Workplace Reservation Management** > **Administração** > **Propriedades**
- Tabela Propriedades do sistema [sys_properties]. Para acessar a tabela, insira sys_properties.list no filtro de navegação.

As propriedades a seguir são fornecidas na aplicação para implementar a privacidade de local:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- *sn_wsd_core.ENABLE_LOCATION_PRIVACY*: permite que você defina a preferência de privacidade do local. Você pode aplicar a privacidade em perfis e reservas de local de trabalho. As seguintes opções são fornecidas:
  - **Sem privacidade**: selecione esta opção se você não quiser definir nenhuma privacidade. A propriedade é definida como **Sem privacidade** por padrão.
  - **Somente perfis de local**de trabalho: selecione esta opção para definir a privacidade nos perfis de local de trabalho.
  - **Somente reservas**: selecione esta opção para definir a privacidade nas reservas do local de trabalho.
  - **Reservas e perfis de local de trabalho**: selecione esta opção para definir a privacidade em perfis e reservas de local de trabalho.
- *sn_wsd_core.OVERRIDE_RESERVATION_PRIVACY*: permite que os funcionários substituam a privacidade do local em uma reserva. A propriedade é definida como **não** por padrão.
- *sn_wsd_core.PRIVACY_INFORM_EMPLOYEE*: permite que você informe aos funcionários quando a privacidade for aplicada em um perfil de local de trabalho ou espaços reservados. A propriedade é definida como **falsa** por padrão.

## Configurações do edifício

Se necessário, você pode aplicar diferentes configurações de privacidade de local em um edifício. Ou seja, você pode definir a privacidade nos perfis do local de trabalho ou nas reservas feitas nesse edifício. A configuração de privacidade no prédio não afetará outros locais da sua organização.

Quando você habilita a privacidade de local em um edifício, a privacidade é herdada pelos locais e perfis de local de trabalho nesse edifício. A configuração de privacidade do edifício é considerada em vez da configuração de privacidade feita em um nível de organização usando as propriedades do sistema.

Em um registro de edifício, especifique suas preferências de privacidade de local nos seguintes campos:

- **Habilitar preferência e privacidade de local do funcionário**: use este campo para definir sua preferência de privacidade de local para o edifício. As seguintes opções são fornecidas:
  - **Nenhum**: selecione esta opção se você não tiver nenhuma preferência de privacidade específica no edifício. Quando você define esta opção, a preferência de privacidade definida na propriedade do sistema [ Workplace Reservation Management*sn_wsd_core.ENABLE_LOCATION_PRIVACY* é considerada. O campo é definido como **Nenhum** por padrão.
  - **Sem privacidade**: selecione esta opção se você não tiver nenhum requisito de privacidade.
  - **Somente perfis de local**de trabalho: selecione esta opção para definir a privacidade nos perfis de local de trabalho.
  - **Somente reservas**: selecione esta opção para definir a privacidade nas reservas do local de trabalho.
  - **Reservas e perfis de local de trabalho**: selecione esta opção para definir a privacidade em perfis e reservas de local de trabalho.
- **Permitir que os funcionários substituam a privacidade do local nas reservas**: use este campo para especificar se você deseja permitir que os funcionários substituam a

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

privacidade do local enquanto reservam espaços que pertencem a este edifício. O campo fornece as seguintes opções de substituição:

- **Nenhum**: selecione esta opção se você não tiver nenhum requisito de privacidade específico. Quando você define esta opção, a preferência de substituição de privacidade do local definida na propriedade do sistema [ Workplace Reservation Management`sn_wsd_core.OVERRIDE_RESERVATION_PRIVACY` é considerada. O campo é definido como **Nenhum** por padrão.
- **Sim**: selecione esta opção se quiser que os funcionários substituam a preferência de privacidade configurada para o local que desejam reservar.
- **Não**: selecione esta opção se quiser impedir que os funcionários substituam a preferência de privacidade definida no local que eles desejam reservar.

Para especificar a privacidade em um edifício, consulte Adicionar um edifício usando Workplace Space Management.

## Configuração de perfil do local de trabalho

Se necessário, defina a privacidade do local diretamente em um perfil do local de trabalho. Por padrão, a preferência de privacidade de local definida no prédio em que o perfil do local de trabalho está localizado é considerada. Caso o edifício não tenha nenhuma preferência de privacidade de local, a preferência definida na propriedade do sistema [ Workplace Reservation Management`sn_wsd_core.ENABLE_LOCATION_PRIVACY` será considerada.

O campo **Habilitar privacidade de local do funcionário** fornece as seguintes opções:

- **Nenhum**: se você definir esta opção, a configuração de privacidade feita no prédio ao qual o perfil do local de trabalho foi atribuído será considerada. O campo é definido como **Nenhum** por padrão.
- **Sim**: selecione esta opção se quiser definir a privacidade no perfil do local de trabalho.
- **Não**: selecione esta opção se você não quiser definir a privacidade no perfil do local de trabalho.

Para especificar a privacidade em um perfil do local de trabalho, consulte Mapear espaços designados para perfis de usuário. A privacidade do local é implementada da seguinte forma:

- Se você definir o campo como **Sim**, a privacidade será definida no perfil do local de trabalho.
- Se você definir o campo como **Não**, o perfil do local de trabalho não será definido como privado. Mesmo que o edifício no qual o perfil do local de trabalho está localizado tenha a privacidade habilitada, o perfil do local de trabalho permanecerá privado.

## Configuração do módulo reservável

Além das configurações de privacidade de local que você faz nas propriedades do sistema ou em um edifício, a aplicação também permite que você faça uma configuração no módulo reservável. Você pode permitir que os funcionários definam os detalhes do espaço como privados enquanto reservam um espaço que pertence ao módulo reservável. Use a opção **Permitir que os funcionários criem espaços como privados** para especificar sua preferência de local. Para obter mais informações, consulte Configurar um módulo reservável.

A substituição de privacidade de um espaço ao fazer uma reserva depende do seguinte:

- Se **Permitir que os funcionários tornem os espaços privados** estiver habilitada no módulo reservável e se a substituição da privacidade do local por funcionários estiver definida como **Sim** na configuração de substituição da privacidade, os funcionários poderão

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

substituir a privacidade na reserva. A opção **Tornar os detalhes do espaço privados** aparece para os funcionários ao fazer uma reserva.

- Se **Permitir que os funcionários tornem os espaços privados** estiver desativado no módulo reservável ou se a substituição de privacidade do local por funcionários estiver definida como **Não** na configuração de substituição de privacidade, os funcionários não poderão substituir a privacidade na reserva. A opção **Tornar os detalhes do espaço privados** não aparece para os funcionários ao fazer uma reserva.

## Processamento de privacidade do local

A privacidade do local é processada da seguinte forma:

- Sempre, a configuração de privacidade feita na propriedade do sistema Workplace Reservation Management é considerada, exceto se um perfil de edifício ou local de trabalho tiver sua própria configuração de privacidade.
- Da mesma forma, a configuração de substituição de privacidade feita na propriedade do sistema Workplace Reservation Management é considerada, exceto se um edifício ou perfil de local de trabalho tiver sua própria configuração de substituição de privacidade.
- **Perfil do local de trabalho**:
  - Se um perfil de local de trabalho tiver configuração de privacidade, isso será considerado.
  - Se um perfil de local de trabalho não tiver configuração de privacidade, a configuração de privacidade definida no edifício em que o perfil do local de trabalho está localizado será considerada. Se o edifício não tiver configuração de privacidade, a configuração de privacidade definida na propriedade do sistema Workplace Reservation Management será considerada.
- **Edifício**:
  - Se um edifício tiver configuração de privacidade, essa configuração será considerada.
  - Se um edifício não tiver configuração de privacidade, a configuração de privacidade feita na propriedade do sistema Workplace Reservation Management será considerada.

## Impacto da privacidade do local

Dependendo das preferências de privacidade de local, as seguintes áreas são afetadas.

**Procurar próximo a uma pessoa**

Com base na privacidade do local, os campos na seção **Navegar do portal de reservas perto de uma pessoa** são afetados da seguinte forma. Os seguintes cenários são explicados usando exemplos:

- Se o perfil do local de trabalho do funcionário A ou se o espaço reservado do funcionário A for privado, quando outro funcionário - funcionário B pesquisar esse funcionário para reservar um espaço próximo, os detalhes relacionados ao espaço reservado não serão exibidos.
- Se a reserva for feita pelo funcionário B para o funcionário A, ou se o funcionário B for convidado para a reserva, ou se a reserva for compartilhada com o funcionário B, somente os detalhes da reserva do espaço reservado do funcionário A serão exibidos nos resultados da pesquisa para o funcionário B.

**Exibição de cronograma**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

No portal de reserva, se uma reserva for marcada como privada, a **exibição Programação** do espaço não mostrará detalhes relacionados ao funcionário se houver uma reserva para um determinado horário.

Se uma reserva for feita pelo funcionário B para o funcionário A, ou se o funcionário B for convidado para a reserva, ou se a reserva for compartilhada com o funcionário B, somente os detalhes relacionados ao funcionário A serão exibidos na **exibição de programação** do funcionário B.

**Diretório de local**

Quando um funcionário usa o diretório de local Portal de serviços do Workplace para pesquisar um colega ou um espaço, dependendo da configuração de privacidade, acontece o seguinte:

- Se o colega que um funcionário está procurando tiver o perfil do local de trabalho definido como privado, os detalhes do local não serão exibidos.
- Se houver uma reserva privada em andamento do funcionário A em um espaço/espaço de mesa 123, em
  - Se o funcionário B pesquisar o funcionário A, o espaço reservado, espaço 123, não aparecerá na pesquisa. Um marcador **Privado** é exibido no cartão de resultado da pesquisa.
  - Se o funcionário B pesquisar o espaço 123, os detalhes do funcionário A que reservou esse espaço não serão exibidos nos resultados da pesquisa. Um marcador **de perfil privado** é exibido no cartão de resultado da pesquisa.
- Se uma reserva for feita pelo funcionário B para o funcionário A, ou se o funcionário B for convidado para a reserva, ou se a reserva for compartilhada com o funcionário B, somente os detalhes relacionados ao funcionário serão exibidos no diretório de local do funcionário B.

**Workplace Service Delivery for mobile**

Se o perfil do local de trabalho do funcionário A estiver definido como privado ou tiver uma reserva privada em andamento, quando um funcionário B pesquisar o funcionário A ou tentar obter direções, os detalhes relacionados ao local do funcionário A não serão exibidos. Além disso, a opção **Obter rotas** não é exibida para o funcionário B.

Se alguma reserva for feita pelo funcionário B para o funcionário A, ou se o funcionário B for convidado para uma reserva feita pelo funcionário A, ou se a reserva do funcionário A for compartilhada com o funcionário B, somente os detalhes relacionados ao funcionário serão exibidos para o funcionário B. A opção **Obter rotas** é exibida para o funcionário B.

**Widget de reserva rápida**

Se a **opção Habilitar privacidade e preferência de local do funcionário** estiver definida como **Somente** reservas ou **Reservas e perfil do local** de trabalho na configuração de privacidade, o espaço sugerido como a melhor correspondência terá a privacidade habilitada por padrão.

A opção **Marcar detalhes do espaço como privados** será exibida somente se os funcionários tiverem permissão para substituir sua preferência de privacidade para o espaço. Se um funcionário pode substituir a privacidade ou não, depende da configuração de privacidade do local.

**Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in**

No add-in, a privacidade dos espaços exibidos nos resultados da pesquisa depende da configuração de privacidade deles. A opção **Marcar todos os detalhes do espaço como**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**privados** será exibida somente se os funcionários tiverem permissão para substituir sua preferência de privacidade para o espaço selecionado. Se um funcionário pode substituir a privacidade ou não, depende da configuração de privacidade do local.

**Workplace Calendar Synchronization**

Se uma reserva for feita usando a configuração de sincronização reservável, a privacidade será implementada na reserva com base na configuração de privacidade feita no edifício ao qual o espaço pertence.

## Workplace Case Management

Atender às solicitações do local de trabalho dos funcionários envolve vários processos de back-end complexos, incluindo a análise das solicitações de tipo e o roteamento para respostas manuais ou automatizadas, aprovações ou outras tarefas. A aplicação ServiceNow® Workplace Case Management torna esses processos mais simples e eficientes, permitindo que você crie etapas predefinidas para atender às solicitações.

### Iniciar

| | | |
|---|---|---|
| **Explorar**<br>Saiba mais sobre Workplace Case Management conceitos e recursos. | **Configurar**<br>Configure serviços de local de trabalho e configurações relacionadas usando as quais os funcionários podem enviar solicitações de local de trabalho. | **Solicitação**<br>Solicite serviços relacionados ao local de trabalho. Faça uma consulta geral, reconfigure o escritório e muito mais. |
| **Gerenciar**<br>Gerencie casos de local de trabalho, aprovações e muito mais. | **Integrar**<br>Estenda as habilidades do Workplace Case Management integrando-o a outros aplicativos. | **Soluções de análise e relatório**<br>Coordene o trabalho e melhore os processos com painéis e relatórios. |
| | **Referência**<br>Veja detalhes sobre componentes como campos, tabelas e propriedades. | |

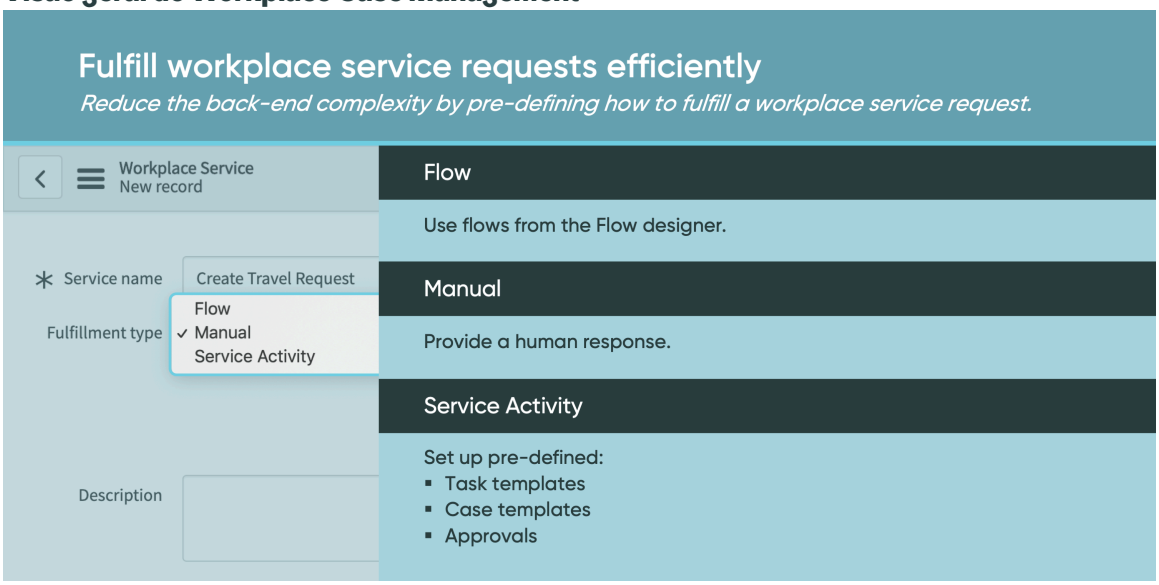
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Explorar Workplace Case Management

Atender às solicitações do local de trabalho dos funcionários envolve vários processos de back-end complexos, incluindo a análise das solicitações de tipo e o roteamento para respostas manuais ou automatizadas, aprovações ou outras tarefas. A aplicação ServiceNow® Workplace Case Management torna esses processos mais simples e eficientes, permitindo que você crie etapas predefinidas para atender às solicitações.

### Visão geral do Workplace Case Management




## Solicitar um serviço no local de trabalho

Como funcionário, o Portal de serviços do Workplace permite que você envie solicitações de serviços no local de trabalho, como consultas gerais, solicitações de limpeza e solicitações relacionadas a viagens. Por exemplo, você pode criar uma solicitação para problemas de HVAC, cadeiras quebradas, respingos no chão, solicitações de movimentação e muito mais.

## Gerenciar casos do local de trabalho

Como Workplace Case Management gerente e administrador, você pode:

- Configure se uma solicitação deve ser atendida manualmente ou se requer um conjunto de tarefas automatizadas.
- Configure opções de aprovação para tarefas.
- Crie modelos de caso e de tarefa.
- Crie itens do catálogo chamados de produtores de registro para que os funcionários possam fazer solicitações.
- Exibir e modificar todos os casos criados na aplicação.
- Configure uma regra de escalação para grupos de atribuição.
- Adicione instruções de execução.
- Crie uma definição do ANS.

### Serviços de local de trabalho

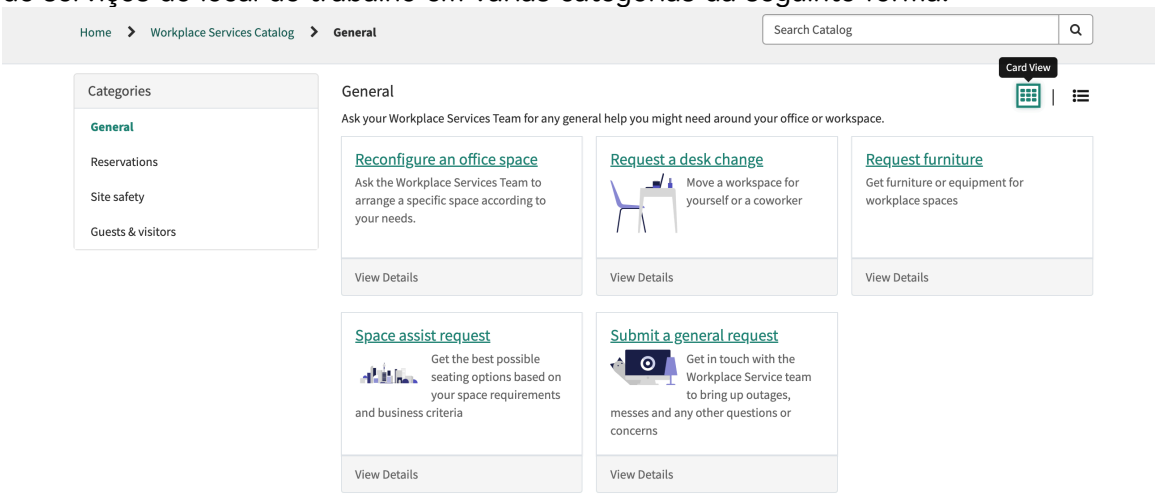
A aplicação ServiceNow® Workplace Case Management permite que você crie um serviço de local de trabalho com etapas predefinidas para execução. Você pode criar serviços no local de trabalho para solicitações como limpeza, TI, configuração de escritório e solicitações de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

viagem. Por exemplo, você pode criar uma solicitação para problemas de HVAC, cadeiras quebradas, respingos no chão, solicitações de movimentação e muito mais.

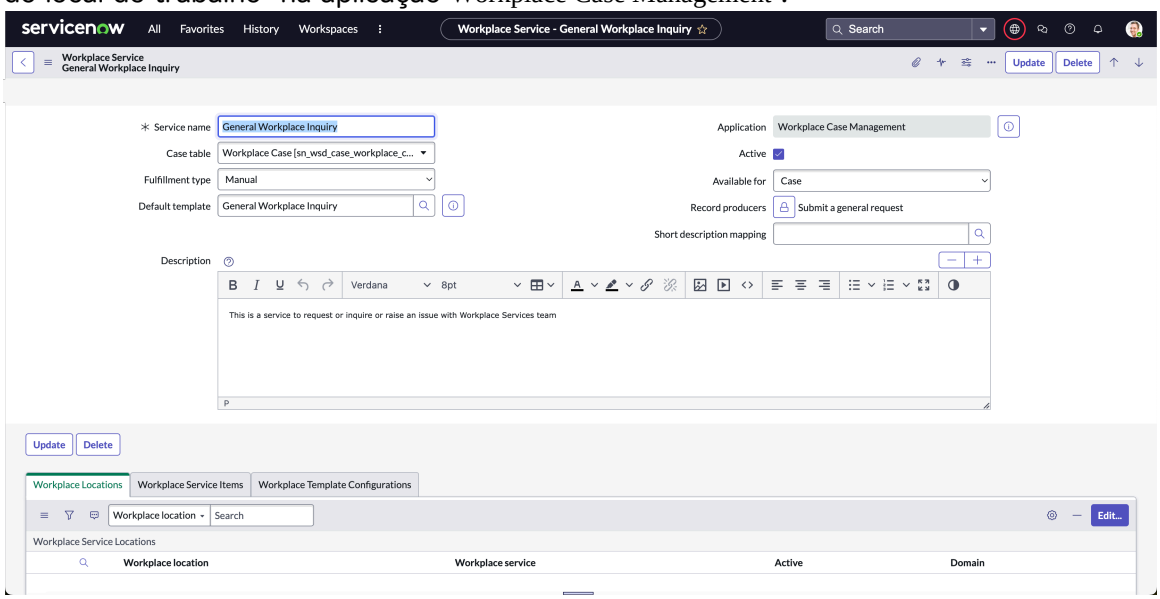
Os serviços do local de trabalho que você cria usando a aplicação Workplace Case Management são exibidos no Workplace Service Portal em um Catálogo de serviços do local de trabalho em várias categorias da seguinte forma:




Ao criar um serviço de local de trabalho, você pode configurar as etapas com base no tipo de execução necessária. A aplicação ServiceNow® Workplace Case Management fornece os seguintes tipos de execução:

- **Manual**: a opção Manual permite configurar um serviço de local de trabalho com resposta humana. Isso funciona para serviços como consultas gerais ou reclamações e solicitações semelhantes. A seguir está um exemplo de como um serviço de local de trabalho manual é configurado e exibido no Portal de serviços do local de trabalho.

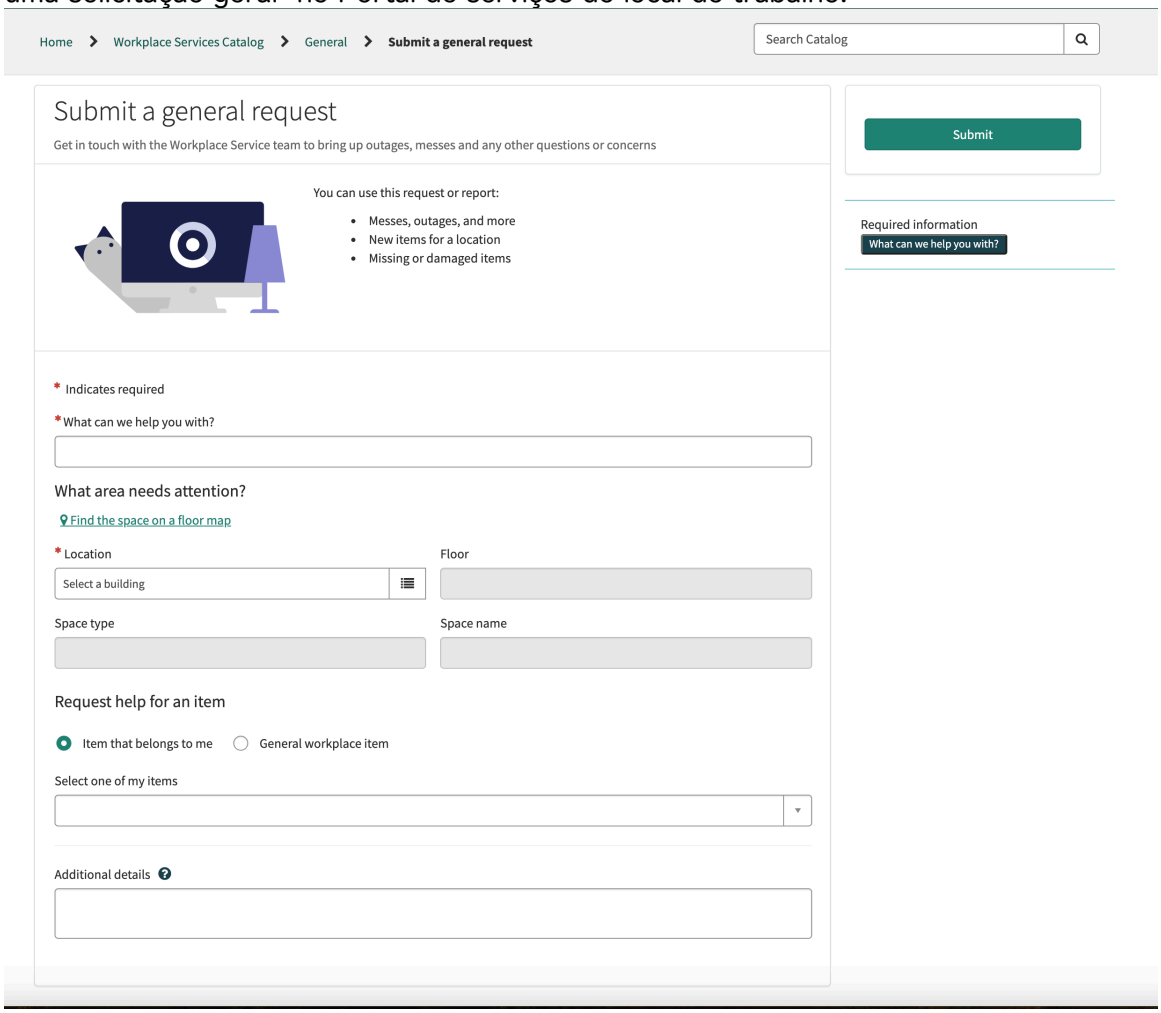
  Serviço de local de trabalho manual criado como "Consulta geral do local de trabalho" na aplicação Workplace Case Management :




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O serviço do local de trabalho "Consulta geral" exibido como "Enviar uma solicitação geral" no Portal de serviços do local de trabalho:




- **Atividade de serviço**: a opção Atividade de serviço permite que você selecione o tipo de atividade acionada quando uma solicitação é gerada. Você pode especificar a ordem na qual essas atividades devem ser executadas. Você pode selecionar um dos seguintes tipos de atividades de serviço no local de trabalho:
  - **Aprovação**: permite que você defina aprovações na atividade de serviço do local de trabalho. Você pode configurar o tipo de aprovação necessário ao selecionar o serviço do local de trabalho. Você não pode definir mais de uma atividade de aprovação em um único pedido.
  - **Tarefa**: permite adicionar uma tarefa usando um modelo de tarefa. Quando o serviço de local de trabalho é selecionado, a tarefa é criada com base na ordem especificada.
  - **Caso**secundário : permite acionar casos secundários ao selecionar o serviço do local de trabalho. Um serviço de local de trabalho deve ser fornecido para um caso secundário. O caso secundário é criado com base na ordem especificada.
  - **Executar item de serviço**: executa as tarefas ou casos criados para itens de serviço do local de trabalho solicitados por um funcionário junto com o serviço do local de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

trabalho. Para obter mais informações, consulte Adicionar um item de serviço do local de trabalho a um serviço do local de trabalho.

- **Tarefa automatizada**: cria uma tarefa automatizada que será fechada sem qualquer intervenção manual.

- **Fluxo**: a opção de fluxo permite que você selecione um subfluxo [] existente na aplicação. Para obter mais informações sobre fluxos, consulte Fluxos .

### Gerar solicitações de serviço do local de trabalho

Você pode solicitar um serviço de local de trabalho usando o aplicativo Portal de serviços do Workplace ou Now Mobile.

O catálogo de serviços do local de trabalho exibe uma lista de serviços do local de trabalho dos quais seus funcionários podem enviar solicitações. Os seguintes serviços de local de trabalho padrão são fornecidos por ServiceNow®:

- Solicite ajuda geral no local de trabalho.
- Reconfigurar um espaço de escritório.
- Faça uma solicitação de movimentação para uma mudança de mesa.
- Solicitar móveis para um espaço.
- Se você instalou o plug-in Workplace Central, os seguintes serviços de local de trabalho estão disponíveis:
  - Serviço de transferência e atribuição de usuário do local de trabalho por meio do planejamento de cenário
  - Serviço do tipo de atribuição do local de trabalho
  - Serviço de mudança de alocação de local de trabalho
- Solicitação de espaço

- Os serviços de local de trabalho acima são acionados automaticamente com base no tipo de mudança implementada durante o planejamento do cenário. Para obter mais informações sobre Otimização de espaço - planejamento de cenário e seus recursos, consulte Planejamento de cenário.

Você também pode usar o suporte de bate-papo do Virtual Agent no Portal de serviços do Workplace para enviar uma consulta geral. O suporte por bate-papo permite que você faça o seguinte:

- Solicite ajuda no local de trabalho.
- Exiba o status dos casos enviados.
- Exiba os casos que estão aguardando aceitação.

### Modelo

Como gerente de caso do Workplace, você pode criar modelos para simplificar o processo de criação de tarefas e casos preenchendo os campos automaticamente.

Você pode criar os seguintes tipos de modelo:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Modelo de**caso**: um modelo de caso preenche automaticamente os campos quando um caso está sendo criado.
- Modelo de**tarefa**: um modelo de tarefa preenche automaticamente os campos quando uma tarefa está sendo criada. Você pode modificar modelos de tarefa de local de trabalho predefinidos ou criar seus próprios modelos e associá-los a tarefas de local de trabalho.

## Configurar Workplace Case Management.

Como administrador, você pode configurar os serviços de local de trabalho e permitir que os usuários de serviços de local de trabalho enviem solicitações por meio dele. A aplicação permite que você configure serviços de local de trabalho com tipos de execução predefinidos.

A aplicação ServiceNow® Workplace Case Management permite que você administre todos os serviços de local de trabalho e casos criados usando esses serviços de local de trabalho.

Como administrador de caso do local de trabalho ou gerente de caso, você pode executar as seguintes ações.

- Configure os serviços do Workplace.
- Configure modelos de caso para casos de locais de trabalho.
- Configure modelos de tarefa para tarefas do local de trabalho.
- Configure produtores de registro e vincule-os a um serviço de local de trabalho.
- Configure as opções de Aprovação e selecione os tipos de aprovações necessárias para uma atividade de serviço.
- Crie atividades de serviço de local de trabalho, como tarefas, aprovações e casos secundários.

### Como instalar Workplace Case Management

Instale a aplicação Workplace Case ManagementServiceNow ] de aplicações da Store . Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

### Antes de Iniciar

Conclua a check-list de configuração a seguir.

| Tarefas de configuração | Descrição |
|---|---|
| Verifique se o plug-in Workplace Service Delivery - Core (sn_wsd_core) da versão mínima 2.0 está ativado. | Navegar até **Gestão de assinaturas** > **Assinaturas** em sua instância. A lista exibe as assinaturas que sua organização comprou. |
| Verifique se o plug-in Workplace Case Management (sn_wsd_case) está ativado. | Navegar até **Gestão de assinaturas** > **Assinaturas** em sua instância. A lista exibe as assinaturas que sua organização comprou. |

Ative o plug-in Workplace Service Delivery - Core da versão mínima 2.0 (sn_wsd_core) em sua instância ServiceNow antes de instalar Workplace Case Management.

Use os seguintes detalhes quando necessário:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Nome da aplicação: Workplace Case Management
- ID da aplicação: sn_wsd_case

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

### Procedimento

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre a aplicação usando os filtros e a barra de pesquisa.
   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um aplicativo, pode ser necessário solicitá-lo em ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
3. Clique em **Instalar**.
4. Na caixa de diálogo de instalação da aplicação, revise as dependências da aplicação.

   Os plug-ins e as aplicações dependentes serão listados se forem, estiverem ou precisarem ser instalados. Se houver algum plug-in ou aplicativo que precise ser instalado, você deverá instalá-los antes de instalar o Workplace Case Management.
5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, clique em **Carregar dados de demonstração**.

   (Optional) Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   **Importante:**
   Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.
6. Clique em **Instalar**.

## Criar um modelo de caso de local de trabalho

Crie um modelo de caso de local de trabalho para uso ao criar serviços de local de trabalho.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_case.admin ou sn_wsd_case.manager

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um modelo de caso simplifica o processo de criação de casos na Gestão de casos do local de trabalho, preenchendo os campos automaticamente.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Workplace Case Management** > **Workplace Case Management - Configuração** > **Modelos de caso**.
2. Crie um modelo ou modifique um modelo existente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se você estiver criando um novo modelo, clique em **Novo**.
- Se você estiver modificando um modelo existente, abra esse modelo.

Para obter informações sobre os campos de formulário de modelo, consulte Criar um modelo .

3. No campo **Tabela**, selecione a tabela **Caso do local de trabalho [sn_wsd_case_workplace_case]**.
4. Clique em **Enviar**.

### Resultado

O modelo de caso é criado. Você pode usar este modelo para serviços no local de trabalho.
Para criar um modelo de caso com aceitação do usuário, consulte Criar um modelo de caso do Workplace de aceitação do usuário.

### O que Fazer Depois

Para criar um modelo de caso com aceitação do usuário, consulte Criar um modelo de caso do Workplace de aceitação do usuário.

## Criar um modelo de caso do Workplace de aceitação do usuário

Crie um modelo de caso de local de trabalho com aceitação do usuário.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_case.admin ou sn_wsd_case.manager

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Crie este modelo de caso para uso quando a aprovação ou rejeição de um usuário for necessária para fechar a solicitação.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Workplace Case Management** > **Workplace Case Management - Configuração** > **Modelos de caso**.
2. Crie um modelo ou modifique um modelo existente.
   - Se você estiver criando um novo modelo, clique em **Novo**.
   - Se você estiver modificando um modelo existente, abra o modelo desejado.

   Para obter informações sobre os campos de formulário de modelo, consulte Criar um modelo .
3. No campo **Tabela**, selecione a tabela **Caso do local de trabalho [sn_wsd_case_workplace_case]**.
4. No campo **Modelo**, habilite a aceitação do usuário e o tempo limite de aceitação.
   a. Na coluna da esquerda, selecione **Habilitar aceitação do usuário** e, na coluna da direita, selecione **Verdadeiro**.
   b. Na coluna à esquerda, selecione **Tempo limite de aceitação** e, na coluna à direita, especifique a duração após a qual a solicitação de aceitação pode expirar.
5. Clique em **Enviar**.

### Resultado

O modelo de caso é criado com as opções de aceitação do usuário habilitadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### O que Fazer Depois
Use o modelo em serviços de local de trabalho onde a aceitação do usuário seja necessária. Para obter mais informações sobre como criar serviços de local de trabalho, consulte Criar um serviço de local de trabalho.

## Criar um modelo de tarefa do local de trabalho

Um modelo de tarefa simplifica o processo de criação de tarefas na Gestão de casos do local de trabalho, preenchendo os campos automaticamente.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_case.admin ou sn_wsd_case.manager

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Crie um modelo de tarefa para uso ao criar um serviço de local de trabalho.

**Nota:**
Os administradores podem usar regras de atribuição de tarefa para controlar a atribuição automática de tarefas do local de trabalho, desde que o modelo de tarefa ainda não esteja atribuindo uma pessoa ou grupo à tarefa. Para obter mais informações sobre regras de atribuição, consulte Definir regras de atribuição .

### Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Workplace Case Management** > **Workplace Case Management - Configuração** > **Modelos de tarefa**.
2. Crie um modelo ou modifique um modelo existente.
   - Se você estiver criando um modelo, clique em **Novo**.
   - Se você estiver modificando um modelo existente, abra esse modelo.

   Para obter informações sobre os campos de formulário de modelo, consulte Criar um modelo .
3. No campo **Tabela**, selecione a tabela **Tarefa do local de trabalho [sn_wsd_core_workplace_task]**.
4. Clique em **Enviar**.

### Resultado
O modelo de tarefa é criado. Você pode usar este modelo para serviços de local de trabalho.

## Configurar opções de aprovação

Adicione aprovadores para aprovar casos criados por meio de serviços de local de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar

**Aviso:**
A partir da Workplace Case Management versão 1.8.2, a opção para configurar as opções de aprovação foi movida para a aplicação principal Workplace Core versão 2.9.2. Para criar ou exibir opções de aprovação, navegue até **Workplace Core** > **Administração** > **Critérios de desempenho**.

- Após o upgrade, os aprovadores existentes são migrados da tabela Opção de aprovação [sn_wsd_case_approval_option] na tabela Workplace Case Management para a tabela Critérios de desempenho do local de trabalho [sn_wsd_core_performer_criteria] em Workplace Core.
- Os **critérios de desempenho do local** de trabalho têm a mesma funcionalidade que a opção Workplace Case Management **Aprovação**. Além disso, você pode configurar aprovadores estáticos usando os critérios do usuário.

Certifique-se de ter os seguintes detalhes:

- Tabela de caso do local de trabalho.
- Campos de usuário para selecionar um aprovador.

Função necessária: sn_wsd_case.admin ou sn_wsd_case.manager

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A aplicação ServiceNow® Workplace Case Management fornece as seguintes opções de aprovação padrão:

- **Gerente**
- **Local do local de trabalho gerenciado por**
- **Local do local de trabalho gerenciado pelo grupo**

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Workplace Case Management** > **Workplace Case Management - Configuração** > **Opções de aprovação**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

**Formulário de opções de aprovação**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome da opção de aprovação. |
| Tabela de casos | Tabela de casos para a opção. Selecione a tabela Caso de local de trabalho [sn_wsd_case_workplace_case]. |
| Campo de usuário | Usuário ou grupo de usuários a ser definido como aprovador. |
| Aplicação | Aplicação para a opção. Esse campo é definido automaticamente. Certifique-se de que a aplicação esteja definida como **Workplace Case Management**. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Ativo | Opção para ativar a opção de aprovação. Selecione esta opção. |

4. Clique em **Enviar**.

### Resultado
A opção Aprovação é adicionada e será listada sempre que as aprovações estiverem configuradas.

## Configurar um produtor de registro

Disponibilize um serviço de local de trabalho para os funcionários como uma opção de autoatendimento. Configure um produtor de registro para exibir o serviço como item do catálogo no catálogo de serviços do local de trabalho.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_case.admin ou sn_wsd_case.manager

### Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Workplace Case Management** > **Workplace Case Management - Configuração** > **Produtores de registro**
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

**Gestão de casos de local de trabalho – Formulário do produtor de registro**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome do produtor de registro. |
| Nome da tabela | Tabela de caso do local de trabalho (sn_wsd_case_workplace_case) à qual o produtor de registro está associado.<br>**Nota:** Certifique-se de que a tabela de casos de local de trabalho do produtor de registro corresponda à do serviço de local de trabalho associado. |
| Modelo | Tabela de modelo de produto, se relevante para o produtor de registro. |
| Aplicação | Este campo já está definido como Workplace Case Management. |
| Ativo | Opção para ativar o produtor de registro para uso. |
| Visualizar link | Link para visualizar como o produtor de registro aparece para os usuários no catálogo Workplace Service Delivery |
| Expandir a ajuda para todas as perguntas | Selecione esta opção para permitir que os usuários expandam a ajuda para todas as perguntas. |

4. Preencha os seguintes campos de listas relacionadas corretamente:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **O que conterá**
- **Acessibilidade**
- **Dados de Registro Gerados**
- **Configurações do portal**

5. Na lista relacionada **O que conterá**, forneça o seguinte script:

```
new sn_wsd_case.WSDServiceUtils(current, gs).createCaseFromProducer(producer,
cat_item.sys_id);
```

6. Na lista relacionada **Variáveis**, configure as variáveis para o item do catálogo Serviços do local de trabalho conforme apropriado.

   As variáveis coletam informações do usuário e são usadas para fazer perguntas e mapear respostas para campos. Você pode adicionar quantas variáveis forem necessárias ao item do catálogo Serviços de local de trabalho. Os tipos de variáveis usados com frequência incluem:

   - Caixa de seleção
   - Múltipla Escolha
   - Referência
   - Selecionar Caixa
   - Texto de linha única

   Para saber mais sobre os diferentes tipos de variáveis e como configurá-las, consulte Tipos de variáveis do Catálogo de serviços Tipos de variáveis do Catálogo de serviços.

7. Clique em **Enviar**.

### Resultado
O produtor de registro é criado.

### O que Fazer Depois
Vincule o produtor de registro ao serviço do local de trabalho. Consulte Criar um serviço de local de trabalho.

## Criar uma Definição do ANS

Configure SLAs para garantir que os casos sejam resolvidos de acordo com as expectativas dos clientes. Os SLAs configuram parâmetros de desempenho, como especificar o tempo de atividade mínimo ou a quantidade de tempo que uma tarefa precisa para atingir uma determinada condição.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_case.admin ou sn_wsd_case.manager

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Crie uma definição do ANS e use-a em casos do Workplace. Um registro de definição do ANS configura os tempos, condições, fluxos de trabalho e outras informações necessárias para criar e progredir SLAs de tarefa. Para obter mais informações, consulte a definição do Acordo de nível de serviço (ANS).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Workplace Case Management** > **Workplace Case Management - Configuração** > **Definições do ANS**.
2. Crie uma Definição do ANS ou modifique uma existente.
   - Se você estiver criando uma Definição de ANS, clique em **Novo**.
   - Se você estiver modificando uma Definição de ANS existente, abra a Definição de ANS desejada.

   Para obter informações sobre os campos de formulário de modelo, consulte Criar uma definição de ANS .
3. No campo **Tabela**, selecione a tabela **Incidente [incidente]**.
4. No campo **Fluxo**, selecione **Fluxo de SLA padrão**.
5. No campo Aplicação, certifique-se de que o **Workplace Case Management** esteja selecionado.
6. Clique em **Enviar**.

### Resultado
A Definição do ANS é criada.

## Criar um serviço de local de trabalho

Crie um serviço de local de trabalho com etapas predefinidas de execução. Selecione o tipo de execução necessário com base no serviço do local de trabalho. Crie serviços no local de trabalho, como serviço de bufê, solicitação de suprimentos de escritório, estacionamento ou qualquer serviço para oferecer suporte às necessidades dos funcionários.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_case.admin ou sn_wsd_case.manager
Certifique-se de ter os seguintes detalhes:

- Modelos de tarefa e modelos de caso para vinculá-los ao serviço do local de trabalho.
- Produtor de registro ao qual o serviço do local de trabalho deve estar vinculado.
- Fluxos ativos caso você queira criar um fluxo de serviço no local de trabalho.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Crie um serviço de local de trabalho e especifique como o serviço de local de trabalho deve ser executado. Você pode optar por realizar o serviço do local de trabalho manualmente, acionando uma série de tarefas, ou seja, por uma atividade de serviço ou usando um fluxo. Especifique o seguinte para o serviço do local de trabalho:

- Nome do serviço do local de trabalho. O serviço do local de trabalho será exibido em todos os locais com este nome.
- O tipo de execução, ou seja, manual, atividade de serviço ou fluxo.
- Especifique de onde você deseja permitir que os usuários façam pedidos. Ou seja, especifique se os usuários podem solicitar por meio de uma solicitação de serviço no local de trabalho, ao fazer uma reserva ou ambos.
- Especifique se um funcionário pode solicitar mais de um item do local de trabalho que pertença à mesma categoria.
- Selecione um modelo para preencher previamente determinados valores ao criar um caso de local de trabalho ou uma tarefa de local de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O produtor de registro ao qual você deseja vincular o serviço do local de trabalho se quiser disponibilizá-lo. O serviço de local de trabalho pode ser solicitado somente por meio de um produtor de registro criado na aplicação Workplace Case Management.
- Descrição do local de trabalho. Você pode inserir uma breve descrição sobre a finalidade do serviço no local de trabalho. Você pode inserir um texto normal ou um texto HTML.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Workplace Case Management** > **Workplace Case Management - Configuração** > **Serviços de local de trabalho**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

**Campos de formulário de serviço de local de trabalho**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome do serviço | Insira um nome para o serviço do Workplace. |
| Tabela de casos | Tabela usada para o serviço do local de trabalho. |
| Tipo de execução | Selecione o tipo de execução para o serviço do local de trabalho:<br>○ **Manual**: selecione esta opção para execução manual. Esta opção permite que você atenda à solicitação com uma resposta humana.<br>○ **Atividade de serviço**: selecione esta opção para acionar atividades para preencher o serviço do local de trabalho. Salve o formulário para criar ou atualizar atividades de serviço no local de trabalho. Para obter mais informações, consulte Criar uma atividade de serviço do Workplace<br>○ **Fluxo**: selecione esta opção para usar um subfluxo existente da aplicação para execução. Para obter mais informações sobre fluxos, consulte Criar um subfluxo .<br>**Nota:**<br>Se você estiver criando um subfluxo personalizado, certifique-se de que os campos de entrada estejam definidos como:<br>▪ Rótulo: caso de local de trabalho<br>▪ Nome: Workplace_case<br>▪ Tipo: Referência.Caso do local de trabalho |
| Fechar caso automaticamente | Este campo será exibido se você selecionar o **Tipo** de execução como **Atividade de serviço**. Selecione esta opção para fechar o caso automaticamente. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Fluxo | Este campo aparecerá se você selecionar o **Tipo** de execução como **Fluxo**. Selecione um fluxo para o serviço de local de trabalho na lista de opções. |
| Aplicação | Selecione **Workplace Case Management**na lista de aplicações. |
| Ativo | Selecione para ativar o serviço de local de trabalho. |
| Disponível para | Opção para especificar quais usuários podem usar o serviço de local de trabalho:<br>○ **Caso**: selecione esta opção para disponibilizar o serviço de local de trabalho somente para usuários Workplace Case Management.<br>○ **Reserva**: selecione esta opção para disponibilizar o serviço de local de trabalho para os funcionários ao fazer uma reserva.<br>○ **Caso e reserva**: selecione esta opção para disponibilizar o serviço de local de trabalho para usuários Workplace Case Management e para funcionários que fazem uma reserva.<br>**Nota:**<br>As opções **Reserva**, **Caso e Reserva** serão exibidas somente se a aplicação Workplace Reservation Management estiver instalada. |
| Permitir apenas a seleção de um único item de serviço | Este campo aparecerá somente se a opção **Reserva** estiver selecionada no campo **Disponível para**. Selecione este campo para restringir os usuários a selecionar apenas uma opção em uma categoria de uma lista de opções.<br>**Nota:**<br>Este campo aparecerá somente se a aplicação Workplace Reservation Management estiver instalada. |
| Modelo | Selecione um modelo de caso para o serviço de local de trabalho. |
| Produtor de registro | Selecione um produtor de registro por meio do qual este serviço de local de trabalho deva ser solicitado. Você pode selecionar um ou mais produtores de registro para um serviço de local de trabalho. O produtor de registro deve ser criado na aplicação Workplace Case Management. |
| Descrição | Insira uma breve descrição sobre o serviço do local de trabalho. Explique a finalidade do serviço no |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | local de trabalho. Você pode adicionar um texto HTML ou um texto normal como descrição. |

4. Clique em **Enviar**.

### Resultado

O serviço de local de trabalho é criado e solicitado sempre que o produtor de registro associado é selecionado. Se você quiser criar uma atividade de serviço de local de trabalho para o serviço de local de trabalho, consulte Criar uma atividade de serviço do Workplace.

## Criar uma atividade de serviço do Workplace

Crie uma atividade de serviço de local de trabalho para acionar uma atividade em segundo plano quando um serviço de local de trabalho for selecionado. A atividade pode ser uma ação de aprovação, tarefa ou um caso secundário.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_case.admin ou sn_wsd_case.manager

Certifique-se de ter os seguintes detalhes:

- Modelos de tarefa e modelos de caso para vincular a uma atividade de serviço no local de trabalho.
- Um serviço de local de trabalho com o tipo de execução selecionado como **Atividade de serviço**. Para obter mais informações, consulte Criar um serviço de local de trabalho.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As atividades podem ser aprovações, tarefas ou casos secundários. Você pode especificar a ordem na qual essas atividades devem ser acionadas.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Workplace Case Management** > **Workplace Case Management - Configuração** > **Serviços de local de trabalho**.
2. Selecione o serviço de local de trabalho que você deseja modificar para adicionar mais atividades de serviço de local de trabalho.
3. Clique em **Novo** na seção **Atividades de serviço** do **local de trabalho no formulário Serviços** do local de trabalho.
4. No formulário, preencha os campos.

#### Campos de formulário de serviço de local de trabalho

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Nome | Insira um nome para a atividade de serviço. |
| Tipo de atividade | Selecione o tipo de atividade de serviço que você deseja criar:<br>○ **Aprovação**: cria uma atividade de aprovação.<br>○ **Tarefa**: cria uma atividade de tarefa.<br>○ **Caso**secundário : cria um caso secundário de local de trabalho. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | ○ **Executar item de serviço**: executa as tarefas ou casos criados para itens de serviço do local de trabalho solicitados por um funcionário junto com o serviço do local de trabalho. Para obter mais informações, consulte Adicionar um item de serviço do local de trabalho a um serviço do local de trabalho.<br>○ **Tarefa automatizada**: cria uma tarefa automatizada que será fechada sem qualquer intervenção manual. |
| Todas as aprovações ausentes | Este campo será exibido se você selecionar o **tipo de atividade Aprovação**. Na lista de opções, selecione a ação a ser tomada se todos os aprovadores estiverem ausentes. |
| Aguardar | Este campo será exibido se você selecionar o **tipo de atividade Aprovação**. Selecione o tipo de aprovação necessário para encerrar o caso. Nas opções, selecione se qualquer aprovador pode aprovar, todos os aprovadores devem aprovar ou se a primeira resposta de qualquer aprovador é uma aprovação. Aponte para as opções para exibir mais detalhes. |
| Aplicação | Este campo é gerado automaticamente. No entanto, certifique-se de que o **Workplace Case Management** esteja selecionado. |
| Serviço principal | Este campo é preenchido automaticamente com o serviço de local de trabalho ao qual você está adicionando esta atividade. |
| Ordem | Especifique uma ordem para esta atividade. Dependendo do pedido, a atividade de serviço foi iniciada.<br>**Nota:**<br>Você pode especificar apenas uma atividade de serviço do tipo **Aprovação** em um único pedido. |
| Aprovadores | Este campo será exibido se você selecionar o **tipo de atividade Aprovação**. Selecione aprovadores para o caso a partir dos critérios de execução configurados. Clique no ícone de desbloqueio s ) para selecionar. |
| Serviço de caso de local de trabalho | Este campo aparecerá se você selecionar o **Tipo de atividade** como **Caso secundário**. Clique no ícone de pesquisa ( ) e selecione o serviço do Workplace que você deseja definir como um caso secundário. Para adicionar um serviço de local |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | de trabalho, consulte Criar um serviço de local de trabalho. |
| Continuar se for incompleto | Selecione esta opção se quiser que esta atividade continue mesmo se a atividade estiver encerrada ou incompleta. |

5. **Opcional:** Insira as condições no construtor de condição que você deseja que acione a atividade em segundo plano.

   **Example**
   Por exemplo, uma tarefa para a atividade será criada somente quando a condição corresponder ao registro de caso.
   Em versões anteriores à versão Quebec, os campos tinham que ser selecionados na tabela Caso do local de trabalho [sn_wsd_case_workplace_case] e as variáveis do catálogo de serviços, como perguntas, não podiam ser referenciadas.

6. Clique em **Enviar**.

### Resultado
A atividade de serviço de local de trabalho é criada e executada quando o serviço de local de trabalho primário é solicitado.

## Adicionar um item de serviço do local de trabalho a um serviço do local de trabalho

Configure um item do local de trabalho que um funcionário pode solicitar junto com uma solicitação de serviço do local de trabalho ou como parte de sua reserva. Por exemplo, ao fazer uma reserva, um funcionário pode solicitar um item de serviço no local de trabalho, como serviço de bufê, uma cadeira adicional, quadro branco, marcador e muito mais.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_case.manager

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Adicione um item do local de trabalho para disponibilizá-lo para os funcionários solicitarem quando fizerem uma solicitação de serviço no local de trabalho. Especifique os seguintes detalhes relacionados ao item do local de trabalho:

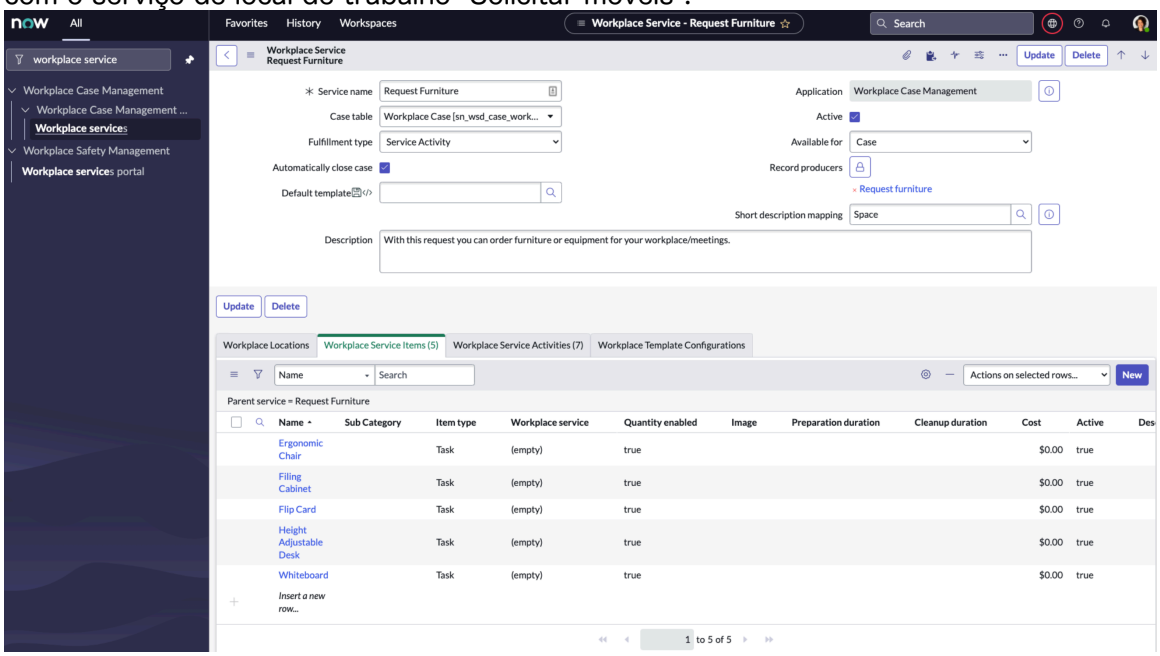
- Especifique um nome para o item do local de trabalho. O item será exibido para os funcionários com o nome especificado.
- Selecione um modelo para preencher previamente determinados valores ao criar um caso de local de trabalho ou uma tarefa de local de trabalho.
- O serviço de local de trabalho primário ao qual você está adicionando o item do local de trabalho.
- A subcategoria à qual o item pertence.
- Uma imagem que descreve o item do local de trabalho. A imagem será exibida para os funcionários enquanto eles fazem uma seleção. A imagem é exibida para os clientes durante o uso do Portal de reservas e Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in.
- Uma breve descrição sobre o item do local de trabalho. A descrição será exibida para os funcionários enquanto eles fazem uma seleção. Você pode adicionar um texto normal ou um texto HTML. A descrição pode conter um texto e um link. Se você inserir uma descrição longa, o texto será exibido para os funcionários junto com uma opção **Mostrar mais**. A descrição é exibida para os clientes durante o uso do Portal de reservas e Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Custo do item do local de trabalho. Você pode selecionar a moeda aplicável com base em seu local.
- Duração de tempo necessária para preparar o item e limpá-lo. Você pode especificar o tempo em dias e/ou horas.
- Especifique se você deseja permitir que os funcionários especifiquem a quantidade ou a capacidade necessárias.
- Configure os locais onde o item de serviço do local de trabalho deve estar disponível.

Exemplo: itens de serviço do local de trabalho adicionados com o serviço de local de trabalho "Solicitar móveis":




## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Workplace Case Management** > **Workplace Case Management - Configuração** > **Serviços de local de trabalho**.
2. Selecione o serviço do local de trabalho ao qual você deseja adicionar um item de serviço do local de trabalho.
3. No formulário, role para baixo até a lista relacionada Itens de serviço do local de trabalho.
4. Clique em **Nova**.
5. No formulário, preencha os campos.

### Formulário de item de serviço do local de trabalho

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome do item de serviço do local de trabalho. |
| Tipo de item | Tipo de atividade de serviço do local de trabalho que deve ser gerada para este item de serviço do local de trabalho quando um funcionário faz um pedido. Estas são as opções: |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | ○ **Caso**: opção para gerar um caso de local de trabalho secundário para preencher este item.<br>○ **Tarefa**: opção para gerar uma tarefa de local de trabalho secundária para executar este item.<br>○ **Manual**: opção para gerar um serviço de local de trabalho de execução manual para executar este item. |
| Serviço de local de trabalho | O serviço do local de trabalho que você deseja definir como um caso secundário para preencher o item. Este campo aparecerá somente se **Caso** for selecionado no campo **Tipo de item**. |
| Tabela de tarefa | A tabela de tarefas que deve ser usada para criar uma tarefa secundária do local de trabalho para executar o item. Este campo aparecerá somente se **Tarefa** for selecionada no campo **Tipo de item**. |
| Modelo padrão | O modelo de tarefa padrão para realizar a tarefa. Para obter mais informações, consulte Criar um modelo de tarefa do local de trabalho. Este campo aparecerá somente se **Tarefa** for selecionado no **Tipo de item**. |
| Aplicação | Aplicação do item de serviço. Esse campo é definido automaticamente.<br>○ Se você estiver adicionando o item de serviço do local de trabalho para um serviço relacionado ao caso do local de trabalho, selecione**Workplace Case Management**.<br>○ Se você estiver adicionando o item de serviço do local de trabalho para um serviço de local de trabalho que está disponível para funcionários ao fazer uma reserva, selecione **Workplace Reservation Management**. |
| Serviço principal | O serviço do local de trabalho ao qual você está adicionando esta atividade. Esse campo é definido automaticamente. |
| Subcategoria | Subcategoria à qual o item do local de trabalho pertence. Uma lista de subcategorias está disponível para você selecionar. |
| Ativo | Opção para ativar o item de serviço do local de trabalho. |
| Imagem | Imagem que descreve o item de serviço do local de trabalho. A imagem será exibida para os funcionários durante uma seleção. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Descrição | Breve descrição do item de serviço do local de trabalho. A descrição pode estar em um texto normal ou em um texto HTML.A descrição será exibida para Workplace Reservation Management usuários ao fazer uma seleção. A descrição pode conter um texto e um link. A descrição será exibida para os clientes durante o uso do Portal de reservas e Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in. |
| **Configurações Padrão** | |
| Quantidade habilitada | Opção para habilitar a especificação da quantidade necessária. |
| Capacidade habilitada | Opção para permitir que os funcionários especifiquem uma capacidade. A capacidade máxima especificada para o local de trabalho selecionado é usada como o limite máximo de capacidade. Para especificar uma capacidade máxima, altere o campo **Capacidade máxima** do local do item de serviço do local de trabalho.<br>**Nota:** Se o item de serviço do local de trabalho não estiver atribuído a nenhum local, não haverá restrições de capacidade. |
| Custo | Custo do item do local de trabalho. Para especificar a moeda do custo, clique no ícone de moeda (ícone de $). |
| Duração de preparação | Tempo necessário para preparar o item, se necessário. |
| Duração da limpeza | Tempo necessário para limpar o item, se necessário. |

6. Clique em **Enviar**.

### Resultado
O item de serviço do local de trabalho é adicionado ao serviço do local de trabalho. Um funcionário pode solicitar o item do local de trabalho enquanto solicita o serviço do local de trabalho.

### O que Fazer Depois
Especifique os locais de trabalho onde o item de serviço do local de trabalho está disponível para pedidos. Para obter mais informações, consulte Disponibilizar um item de serviço do local de trabalho para um local de trabalho.

## Disponibilizar um item de serviço do local de trabalho para um local de trabalho

Disponibilize um item de serviço do local de trabalho para locais de trabalho específicos. Selecione qualquer local de trabalho, como região, local, campus, prédio, andar, área ou espaço.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_case.manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Selecione os locais de trabalho onde o item do local de trabalho deve estar disponível. Os funcionários podem solicitar o item ao fazer uma solicitação de serviço no local de trabalho. Selecione um local primário, como uma região, um site ou um campus. Você também pode selecionar locais secundários, como um edifício ou seus espaços.

- Você pode especificar custos diferentes para locais de trabalho diferentes, criando vários registros de local do item de serviço do local de trabalho.
- O custo do item de serviço do local de trabalho também é aplicado a todos os locais de trabalho secundários desse local de trabalho selecionado. Se o item do local de trabalho tiver um custo diferente especificado para qualquer local de trabalho secundário, o mesmo custo será aplicado em vez do local primário. Por exemplo, suponha que você especificou o custo do item do local de trabalho como US$ 100 para a região ABC. Você também especificou um custo separado para o item do local de trabalho em seu site XYZ como US$ 75. Em seguida, o custo do local de trabalho secundário (US$ 75) é aplicado.
- Se o item de serviço do local de trabalho não estiver atribuído a nenhum local, a disponibilidade do item dependerá da disponibilidade do serviço do local de trabalho para os locais de trabalho especificados. Você pode exibir os detalhes dos locais de trabalho onde o serviço de local de trabalho está disponível na lista relacionada de locais de trabalho.
- A disponibilidade de um item de serviço do local de trabalho depende dos locais especificados no local de serviço do local de trabalho e do local do item de serviço do local de trabalho.
  - Se não houver nenhum local de serviço do local de trabalho e nenhum local de item de serviço especificado para um serviço do Workplace, os itens de serviço do local de trabalho estarão disponíveis para todos os locais.
  - Se houver um local de serviço do local de trabalho especificado e não houver nenhum local de item de serviço especificado para um serviço do Workplace, os itens de serviço do local de trabalho estarão disponíveis para esse local e locais secundários especificados no local de serviço do Workplace.
  - Se você especificou o localA para o serviço do local de trabalho e o local especificadoB (não na hierarquia do localA) no local do item de serviço do local de trabalho (na lista relacionada Locais do item de serviço do local de trabalho do item de serviço do local de trabalho), as ações a seguir serão realizadas quando um funcionário gerar uma solicitação de serviço do local de trabalho:
    - Se o funcionário fizer a solicitação para o localA ou qualquer local na hierarquia do localA, todos os itens de serviço do local de trabalho disponíveis para o localA, exceto os itens disponíveis para o localB, serão exibidos.
    - Se o funcionário fizer a solicitação para o localB ou qualquer local na hierarquia do localB, nenhum item de serviço do local de trabalho será exibido, pois não está em nenhuma hierarquia do localA.

    A mesma lógica é aplicada ao exibir itens de serviço do local de trabalho associados a espaços do local de trabalho em geral.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Workplace Case Management** > **Workplace Case Management - Configuração** > **Serviços de local de trabalho**.
2. Selecione o serviço do local de trabalho ao qual o item de serviço do local de trabalho será adicionado.
3. No formulário, role para baixo até a lista relacionada Itens de serviço do local de trabalho.
4. Selecione o item de serviço do local de trabalho que você deseja atribuir a um local de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. No formulário, role para baixo até a lista relacionada Locais do item de serviço do local de trabalho.
6. Clique **em Editar...**.
7. Para selecionar e mover o serviço, faça o seguinte:
   a. No formulário Editar membros, selecione o serviço.
   b. Na coluna **Coleção** à esquerda, selecione o local de trabalho.
   c. Para mover o local de trabalho para a coluna **Lista de locais** de trabalho à direita, use o ícone adicionar/remover.
      Selecione o ícone adicionar/remover (ícone ).
8. Clique em **Salvar**.
9. **Opcional:** Para alterar o custo do item para um local de trabalho específico, faça o seguinte:
   a. No formulário, role para baixo até a lista relacionada Locais do item de serviço do local de trabalho.
   b. Para mudar o custo, selecione o ícone de visualização ao lado do local de trabalho.
      Selecione o ícone de visualização (ícone**Abrir** de registro).
   c. Na caixa de diálogo de visualização, clique em .
   d. No formulário, edite o campo **Custo**.
   e. Clique em **Atualizar**.

## Resultado

O item de serviço do local de trabalho agora estará disponível para pedido nos locais especificados. O custo do item do local de trabalho em um local depende do custo especificado no local de trabalho mais próximo na hierarquia de local de trabalho. Por exemplo, se um custo for especificado para um campus e também para seu edifício, o custo especificado no edifício será aplicado.

### Criar uma configuração de modelo de local de trabalho

Defina um modelo que deve ser aplicado para atender a um caso de local de trabalho. Defina condições com base em respostas comuns de funcionários para solicitações. O modelo será aplicado aos casos de local de trabalho que correspondam às condições especificadas.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Crie um modelo e configure as condições que um caso de local de trabalho deve corresponder para que o modelo seja aplicado. Se as condições não corresponderem, o modelo padrão especificado no serviço de local de trabalho será aplicado.

Uma configuração de modelo de local de trabalho pode ser aplicada diretamente a um serviço de local de trabalho ou a uma atividade de serviço de local de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Workplace Case Management** > **Workplace Case Management - Configuração** > **Serviços de local de trabalho**.
2. Selecione o serviço de local de trabalho ao qual você deseja adicionar uma configuração de modelo de local de trabalho.
3. No formulário, role para baixo até a lista relacionada Configurações de modelo do local de trabalho.
4. Clique em **Nova**.
5. No formulário, preencha os campos.

**Formulário Configuração do modelo de local de trabalho**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tabela de configuração | Tabela de configuração do serviço de local de trabalho. |
| ID do documento de configuração | ID de configuração do serviço do local de trabalho. |
| Modelo | Modelo que deve ser aplicado ao serviço do local de trabalho ou à atividade de serviço do local de trabalho. |
| Aplicação | Aplicação do modelo. Esse campo é definido automaticamente. Certifique-se de que o **Workplace Case Management** esteja selecionado. |
| Ativo | Opção para ativar a configuração do modelo do Workplace. |
| Ordem | Ordem do modelo. |
| Tabela | Tabela de caso do local de trabalho que é usada para aplicar o modelo. |
| Condição | Condições que devem ser atendidas para aplicar o modelo. Use as opções de **critériosAND**, **OR** e New para criar condições. Depois de criar uma condição, clique em **Visualizar** para visualizar o número de registros que correspondem às condições. |

6. Clique em **Enviar**.

### Resultado

A configuração do modelo de local de trabalho é adicionada. O modelo será aplicado aos serviços do local de trabalho ou às atividades de serviço do local de trabalho que correspondam à condição especificada.

## Criar um mapeamento de campo do local de trabalho

Crie um registro de mapeamento de campo para copiar as informações de campo de um caso primário para as atividades de serviço do local de trabalho secundário ou para tarefas relacionadas ao item do local de trabalho. Ignore o processo de inserir novamente os mesmos detalhes de um caso primário em um caso secundário usando registros de mapeamento de campo.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_case.manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Economize tempo ao inserir manualmente os detalhes em um caso secundário ou tarefa acionada por um caso primário no local de trabalho. O mapeamento de campo de atividade de serviço do local de trabalho ou o mapeamento de campo de item de serviço do local de trabalho permite que você copie os detalhes especificados no campo de um caso primário para seus casos e tarefas secundários. Esta opção está disponível somente para os serviços de local de trabalho do tipo atividade de serviço de local de trabalho e para tarefas ou casos acionados por uma solicitação de item de serviço do local de trabalho. Você deve criar registros de mapeamento de campo individuais para cada mapeamento de campo.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Workplace Case Management** > **Workplace Case Management - Configuração** > **Serviços de local de trabalho**.
2. Selecione o serviço de local de trabalho ao qual você deseja aplicar o mapeamento de campo.
3. No formulário, role para baixo até a seção da lista relacionada.
4. Selecione a lista relacionada à qual você deseja adicionar um registro de mapeamento de campo.
   - Item de serviço do local de trabalho: selecione esta lista relacionada para adicionar um registro de mapeamento de campo a um item de serviço do local de trabalho.
   - Atividades de serviço do local de trabalho: selecione esta lista relacionada para adicionar um registro de mapeamento de campo a uma atividade de serviço do local de trabalho.
5. Com base na lista relacionada selecionada, selecione o item de serviço do local de trabalho ou a atividade de serviço do local de trabalho à qual você deseja adicionar um mapeamento de campo.
6. No formulário, role para baixo até a seção de listas relacionadas.
   Se você selecionou o item de serviço do local de trabalho, a lista relacionada Mapeamento de campo do item de serviço do local de trabalho será exibida. Se você selecionou uma atividade de serviço do local de trabalho, a lista relacionada Mapeamento de campo de atividade de serviço do local de trabalho será exibida.
7. Selecione a lista relacionada relevante.
8. Clique em **Nova**.
9. No formulário, preencha os campos.

**Formulário Mapeamento de campo do local de trabalho**

| | |
|---|---|
| Nome | Nome do mapeamento de campo. |
| De/tabela de condições | Tabela usada para copiar campos e criar condições. |
| Mapear de campo | Campo do qual o valor deve ser mapeado. |
| Ativo | Opção para ativar o mapeamento. |
| Mapear para tabela | Tabela para a qual os detalhes do campo são copiados. |
| Mapear para campo | Campo para o qual o valor é copiado. |
| Ordem | Ordem na qual o mapeamento de campo deve ser realizado quando há vários mapeamentos de campo. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| | |
|---|---|
| Condição | Condições que devem ser correspondidas para aplicar o mapeamento de campo. Clique em **Novos critérios** para adicionar condições. |

10. Clique em **Enviar**.

### Resultado
O registro de mapeamento de campo é adicionado.

## Configurar uma regra de escalação

Escale um caso de local de trabalho para o grupo de atribuição relevante usando uma regra de escalação.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_case.admin ou sn_wsd_case.manager

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Workplace Case Management** > **Workplace Case Management - Configuração** > **Regras de escalação**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

**Formulário de escalação em camadas do caso**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Escalar de | Grupo de atribuição do qual você deseja escalar o caso do local de trabalho. |
| Escalar para | Grupo de atribuição para o qual você deseja escalar o caso do local de trabalho. |
| Domínio | Domínio da sua aplicação. Este campo é definido automaticamente como o domínio da aplicação. |

4. Clique em **Enviar**.

### Resultado
A regra de escalação é criada. A regra é exibida nos links relacionados dos casos de local de trabalho que têm o grupo de atribuição (especificado em **Escalado de**) para o qual a regra foi criada.

## Adicionar instruções de execução

Forneça instruções aos agentes do local de trabalho sobre como atender a um caso do local de trabalho. Adicione instruções para novos agentes do local de trabalho e para casos complicados do local de trabalho.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_case.admin ou sn_wsd_case.manager

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Adicione instruções para atender a um caso de local de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Workplace Case Management** > **Workplace Case Management - Configuração** > **Instruções de execução**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

**Formulário de Instrução de execução**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome da instrução de execução. |
| Tabela | Tabela que contém casos de local de trabalho. O campo é definido automaticamente como a tabela Caso do local de trabalho. |
| Condição | Condições que um caso de local de trabalho deve satisfazer antes de implementar a instrução de execução. A instrução aparece nos registros de caso do local de trabalho que correspondem a esta condição.<br>○ Para adicionar uma condição, selecione **Adicionar condição de filtro**.<br>○ Para adicionar uma condição "OR", selecione **Adicionar cláusula "OR"**. |
| Ativo | Opção para ativar a instrução de execução. |
| Ordem | A ordem na qual a instrução é seguida quando há várias instruções de execução para um registro de caso do local de trabalho. |
| Instrução | Instruções de execução a serem seguidas. Use as opções de formatação para mudar o estilo do conteúdo. |
| Artigos de conhecimento | Artigo de conhecimento para oferecer suporte às instruções.<br>Selecione o ícone de desbloqueio de artigos de conhecimento (ícone de de artigos de conhecimento) para adicionar um artigo. Selecione o ícone de pesquisa ( ícone de ) para pesquisar um artigo. |

4. Clique em **Enviar**.

### Resultado

A instrução de execução é adicionada. A instrução é exibida nos registros de caso do local de trabalho que correspondem às condições especificadas.

### Agrupar casos de local de trabalho semelhantes em um caso primário

Categorize os casos que têm problemas semelhantes e que exigem a mesma resolução em um único caso primário. Reduza o tempo gasto na resolução de vários casos do local de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_case.admin ou sn_wsd_case.manager ou sn_wsd_case_workplace_agent

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Atribua um caso de local de trabalho a um caso de local de trabalho primário. A resolução fornecida ao caso primário também será aplicada ao caso secundário.

Você também pode atribuir um caso a um caso primário, mesmo se o campo **Estado** do primário estiver definido como Cancelado ou Encerrado concluído. Quando o caso é atribuído, o estado do caso secundário é atualizado automaticamente como Cancelado ou Encerrado concluído.

As seguintes dependências podem ocorrer quando você atribui um caso primário:

- Você pode exibir todos os casos associados a um caso primário na guia **Casos relacionados**.
- O caso secundário é atualizado sempre que o caso primário é atualizado. Atualizações como comentários, anotações de trabalho e mudanças de estado são aplicadas automaticamente ao caso secundário. Se o estado do caso secundário estiver definido como Cancelado, as atualizações não serão mais aplicadas. Se você não quiser copiar os comentários, anotações de trabalho e mudanças de estado para os casos secundários, defina o *`Update Child Case - Work Notes & Comments`* como **Falso**.
- As mudanças de estado no caso primário são copiadas para o caso secundário, exceto as mudanças de estado para Aguardando aceitação.
- Quaisquer atualizações feitas individualmente no caso secundário não serão aplicadas ao caso primário.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Workplace Case Management** > **Casos de local de trabalho**.
2. Selecione um dos seguintes módulos:
   - Todos
   - Aberto - Não Atribuído
   - Em aberto
   - Atribuído ao meu grupo
   - Atribuído a mim
3. Selecione o caso de local de trabalho ao qual você deseja atribuir um caso de local de trabalho primário.
4. No campo **Caso** primário, selecione o caso do local de trabalho que você deseja atribuir como primário.

> **Importante:**
> Não selecione um caso secundário como primário. Caso contrário, o caso encontrará loop. Por exemplo, se WCASE0001001 for primário de WCASE0001002 e WCASE0001003, WCASE0001002 e WCASE0001003 não poderão ser primários de WCASE0001001.

5. Clique em **Salvar**.

### Resultado

O caso do local de trabalho é atribuído a um caso primário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Importante:**
O caso selecionado no campo **Caso** primário e o caso exibido no campo **Primário** são diferentes. O caso do local de trabalho exibido no campo **Primário** é gerado a partir do serviço do local de trabalho ao qual o caso está associado. Um primário será atribuído automaticamente se o **tipo de atividade** do serviço de local de trabalho for **Tarefa** ou **Caso secundário**.

## Solicitar um serviço no local de trabalho

Faça uma consulta geral ou qualquer serviço relacionado a melhorias no local de trabalho.

### Reconfigurar um espaço de escritório

Forneça detalhes sobre como um espaço de escritório deve ser reconfigurado.

**Antes de Iniciar**

**Importante:**
Começando com Workplace Core (sn_wsd_core) versão 2.1, todas as atualizações e novos recursos estão disponíveis somente no Portal de serviços do Workplace. Os serviços de local de trabalho fornecidos por ServiceNow® são removidos do Portal de serviços em Workplace Core (sn_wsd_core) começando com a versão 2.1. Para configurar o catálogo de serviços do Workplace no Portal de serviços, consulte Configurar um catálogo no Portal de serviços .

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_use

**Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa**
Faça esta solicitação para reorganizar seu espaço de escritório. Especifique todas as informações extras necessárias para a equipe responsável pela reconfiguração.
Você também pode gerar uma solicitação do Central do funcionário. Na página inicial, navegue até **Local de trabalho** > **Procurar todos os locais de trabalho**. Selecione **Reconfigurar um espaço de escritório** e **Enviar** a solicitação depois de preencher o formulário.

**Procedimento**

1. Navegar até **Todos** > **Workplace Core** > **Portal de serviços do local de trabalho**.
   O Portal de serviços do Workplace será aberto.
2. Abra a categoria **Geral** em que o serviço do local de trabalho está localizado e faça o seguinte:
   a. Clique **em Catálogo**.
   b. Clique **em Procurar por categorias**.
   c. No Catálogo de serviços de local de trabalho, selecione **Geral**.

   **Nota:**
   Se houver vários catálogos configurados no portal, vá para a lista Catálogos e selecione **Services Catalog do local de trabalho** > **Geral**.
3. Selecione **Reconfigurar um espaço de escritório**.
4. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Reconfigurar campos de formulário do espaço de escritório

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Em nome de | Nome do solicitante que está solicitando a reconfiguração. |
| Região | Região do seu escritório. |
| Site | Localização do seu escritório. |
| Campus | Campus do seu prédio de escritórios. |
| Edifício | Prédio comercial do seu espaço. |
| Piso | Piso da área ou espaço que você deseja reconfigurar |
| Área | Área do espaço que você deseja reconfigurar. |
| Espaço | Espaço de escritório que você deseja reconfigurar. |
| Tem algo mais de que precisamos saber? | Informações extras sobre a reconfiguração que você está solicitando. |

5. **Adicione anexos,** se necessário.
6. Clique em **Enviar**.

## Resultado
Sua solicitação foi enviada.

## O que Fazer Depois
Você pode verificar os detalhes da sua solicitação ou optar por cancelá-la a qualquer momento usando o aplicativo Portal de serviços do Workplace ou Now Mobile. Clique em **Cancelar solicitação** para cancelar a solicitação.

- Em Portal de serviços do Workplace, vá para a guia Solicitações para exibir suas solicitações e reservas.
- Na barra de navegação do app Now Mobile, toque em **Para mim** e role para baixo até a seção Minha solicitação para exibir suas solicitações.

Quando a solicitação for resolvida, selecione **Aceitar** ou **Rejeitar** com base na resolução recebida.

### Gerar solicitação de ajuda para uma consulta do local de trabalho

Envie uma solicitação de serviço geral do local de trabalho para problemas que precisam de uma resposta humana. Solicite ajuda para problemas que não são cobertos pelos fluxos de trabalho automatizados atuais.

## Antes de Iniciar

**Importante:**
Começando com Workplace Core (sn_wsd_core) versão 2.1, todas as atualizações e novos recursos estão disponíveis somente no Portal de serviços do Workplace. Os serviços de local de trabalho fornecidos por ServiceNow® são removidos do Portal de serviços em Workplace Core (sn_wsd_core) começando com a versão 2.1. Para configurar o catálogo de serviços do Workplace no Portal de serviços, consulte Configurar um catálogo no Portal de serviços .

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Solicite ajuda relacionada ao local de trabalho ou levanta um problema sobre qualquer coisa relacionada ao local de trabalho.

Se o local de trabalho tiver um código QR disponível, você poderá digitalizar o código QR e enviar sua solicitação.

Você também pode enviar uma pergunta geral usando o suporte de bate-papo do Virtual Agent. Navegar até **Workplace Core** > **Portal de serviços do local de trabalho** > **Página inicial do Portal de serviços do local de trabalho** e clique no ícone de bate-papo ( ). Digite sua pergunta ou selecione **Mostrar tudo** para escolher na lista de opções para enviar sua consulta.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Workplace Core** > **Portal de serviços do local de trabalho**.

   **Nota:**
   Você também pode gerar uma solicitação do Central do funcionário. Na página inicial, navegue até **Local de trabalho** > **Procurar todos os locais de trabalho** e selecione o serviço de local de trabalho.

2. Abra a categoria **Geral**.

   a. Clique **em Catálogo**.

   b. Clique **em Procurar por categorias**.

   c. No Catálogo de serviços de local de trabalho, selecione **Geral**.

      **Nota:**
      Se houver vários catálogos configurados no portal, vá para a lista Catálogos e selecione **Services Catalog do local de trabalho** > **Geral**.

3. Clique **em Enviar uma solicitação geral**.
4. Em **Como podemos ajudá-lo?** campo, insira sua consulta ou problema.
5. **Adicione anexos,** se necessário.
6. Na **área O que precisa de atenção**, especifique os detalhes do local para o qual você está fazendo a solicitação.
   Se o plug-in Workplace Space Mapping estiver instalado, você também poderá clicar na opção **Localizar o espaço em um mapa de piso** para selecionar o espaço diretamente no mapa.

   Se os funcionários def tiverem uma atribuição permanente no perfil do local de trabalho, os nomes dos funcionários serão exibidos no mapa de um espaço selecionado. Para obter mais informações, consulte Exibir atribuições de lugar permanentes em mapas de piso.

   a. No campo **Local**, selecione o edifício onde o espaço está localizado.

   b. No campo **Piso**, selecione o piso onde o espaço está localizado.

   c. No campo **Tipo** de espaço, selecione o tipo de espaço.

   d. No campo **Nome do espaço**, selecione o espaço.

7. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Resultado
Sua solicitação foi enviada.

### O que Fazer Depois
Dependendo da sua plataforma, siga um destes procedimentos para exibir suas solicitações:

- No Portal de serviços do Workplace, vá para a guia **Solicitações** para exibir suas solicitações e reservas.
- Na barra de navegação do app Now Mobile, toque em **Para mim** e role para baixo até a seção Minha solicitação para exibir suas solicitações.
- No bate-papo do agente virtual, digite sua pergunta ou selecione **Mostrar tudo** para selecionar em uma lista de opções disponíveis.

Se você quiser cancelar uma solicitação, clique em **Cancelar solicitação**.

Quando a solicitação for resolvida, selecione **Aceitar** ou **Rejeitar**.

## Gerar uma solicitação de movimentação para uma mudança de espaço

Crie uma solicitação de movimentação para realocar para outro espaço. Especifique por que você deseja mover e quando deseja mover. Você pode selecionar um espaço que está localizado no seu edifício atual ou em um edifício diferente. Você também pode selecionar uma mesa diretamente no mapa do piso.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

### Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Workplace Core** > **Portal de serviços do local de trabalho**.
   O Portal de serviços do Workplace será aberto.
2. Abra a categoria **Geral** em que o serviço do local de trabalho está localizado e faça o seguinte:
   a. Clique **em Catálogo**.
   b. Clique **em Procurar por categorias**.
   c. No Catálogo de serviços de local de trabalho, selecione **Geral**.

   **Nota:**
   Se houver vários catálogos configurados no portal, vá para a lista Catálogos e selecione **Services Catalog do local de trabalho** > **Geral**.
3. Selecione **Solicitar uma mudança de mesa**.
4. No formulário, preencha os campos.

### Solicitar um formulário de mudança de mesa

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome do funcionário | Nome do funcionário para o qual você está fazendo a solicitação de movimentação. Se você estiver fazendo a solicitação para si mesmo, selecione seu nome. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| **Qual é a data de mudança solicitada?** | |
| Data | Data em que o movimento deve ser concluído. Selecione uma data no calendário. |
| Selecione um motivo de movimentação | Motivo para mudar do local atual. Selecione na lista de motivos disponíveis. |
| **De:** | |
| Encontrar um espaço em um piso | Opção para selecionar diretamente o espaço atual no mapa de piso. |
| Edifício | Prédio no qual a mesa atual está localizada. |
| Piso | Piso em que a mesa atual está localizada. |
| Espaço | Espaço no qual a mesa atual está localizada. |
| **Para:** | |
| Encontrar um espaço em um piso | Opção para selecionar diretamente a nova mesa de destino no mapa de piso.<br><br>Se os funcionários tiverem uma atribuição permanente no perfil do local de trabalho, os nomes dos funcionários serão exibidos no mapa de um espaço selecionado. Para obter mais informações, consulte Exibir atribuições de lugar permanentes em mapas de piso. |
| Edifício | Edifício no qual a mesa de destino está localizada. |
| Piso | Piso em que a mesa de destino está localizada. |
| Espaço | Espaço no qual a mesa de destino está localizada. |
| O que deve ser movido? | Itens a serem movidos da mesa atual para a nova mesa de destino. |
| Há algo mais que devemos observar? | Informações extras sobre a solicitação de movimentação. |
| Adicionar anexo | Arquivos anexados que oferecem suporte à solicitação de movimentação, se necessário. |

Tradução automática

5. Clique em **Enviar**.

### Resultado

A solicitação de movimentação foi enviada.

Se o estado da solicitação de movimentação for Encerrado concluído, isso significa que a solicitação de movimentação foi concluída com sucesso. Se o estado estiver definido como Encerrado incompleto, isso significa que a solicitação de movimentação não pôde ser concluída devido a vários motivos. Você pode gerar outra solicitação, se necessário.

Dependendo da sua plataforma, siga um destes procedimentos para exibir suas solicitações:

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- No Portal de serviços do Workplace, vá para a guia **Solicitações** para exibir suas solicitações e reservas.
- Na barra de navegação do app Now Mobile, toque em **Para mim** e role para baixo até a seção Minha solicitação para exibir suas solicitações.
- No bate-papo do agente virtual, digite sua pergunta ou selecione **Mostrar tudo** para selecionar em uma lista de opções disponíveis.

Se você quiser cancelar uma solicitação, clique em **Cancelar solicitação**. Quando a solicitação for resolvida, selecione **Aceitar** ou **Rejeitar**.

### Solicitar móveis para um espaço

Solicite móveis ou equipamentos para o seu local de trabalho ou para qualquer evento.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_case.manager

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use o serviço **Solicitar móveis** para local de trabalho para solicitar um móvel ou equipamento, como uma cadeira, uma mesa, uma mesa ajustável, um gabinete, um cartão, um quadro branco ou outros itens.

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Workplace Core** > **Portal de serviços do local de trabalho**.
   O Portal de serviços do Workplace será aberto.
2. Para abrir a categoria **Geral** em que o serviço do local de trabalho está localizado, faça o seguinte:
   a. Clique **em Catálogo**.
   b. Clique **em Procurar por categorias**.
   c. No Catálogo de serviços de local de trabalho, selecione **Geral**.

   **Nota:**
   Se houver vários catálogos configurados no portal, vá para a lista Catálogos e selecione **Services Catalog do local de trabalho** > **Geral**.
3. Selecione **Solicitar móveis**.
4. No formulário, preencha os campos.

### Formulário Solicitar móveis

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Solicitado para | Nome do solicitante.<br><br>Se um perfil de local de trabalho for definido para o solicitante, os campos **Edifício**, **Andar**e **Espaço** serão preenchidos automaticamente. |
| Encontrar um espaço em um mapa de piso | Opção para selecionar um espaço diretamente no mapa de piso. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | Se os funcionários de tiverem uma atribuição permanente no perfil do local de trabalho, os nomes dos funcionários serão exibidos no mapa de um balneáriosselecionado. Para obter mais informações, consulte Exibir atribuições de lugar permanentes em mapas de piso. |
| Edifício | Edifício que tem o espaço para o móvel solicitado. |
| Piso | Andar que tem o espaço para o móvel solicitado. |
| Espaço | Espaço para os móveis solicitados. |

5. Na seção Adicionar móveis, clique em **Adicionar**.
   Você pode solicitar mais de uma peça de mobiliário. Clique em **Adicionar** para adicionar mais móveis.
6. No campo **Selecionar móveis**, selecione os móveis que você deseja solicitar para o seu espaço.
   A disponibilidade do móvel depende da configuração definida pelo gerente do local de trabalho para o local de trabalho.
7. No campo **Quantidade**, especifique a quantidade necessária.
   O campo **Custo** é calculado automaticamente, dependendo do móvel selecionado e da quantidade especificada. O custo também depende do custo definido pelo gerente do local de trabalho para o local selecionado.
8. Clique em **Adicionar**.
   O móvel é adicionado à solicitação.
9. **Opcional:** Em **Há algo mais que devemos saber?** campo, especifique qualquer instrução ou informação extra, se necessário.
10. **Opcional:** Selecione **Adicionar anexos** para anexar todos os arquivos de necessários.
11. Clique em **Enviar**.

### Resultado

A solicitação de móveis foi enviada.
O estado da solicitação muda para Aguardando aprovação para aprovação do respectivo gerente. Depois que a solicitação é aprovada, o estado da solicitação muda para Trabalho em andamento. Dependendo do andamento das tarefas em segundo plano atribuídas para atender à solicitação, o estado da solicitação muda ainda mais.

## Fazer uma solicitação de assistência de espaço

Envie uma solicitação de serviço do local de trabalho para obter recomendações de alocação de espaço usando o Portal de serviços do Workplace. A assistência de espaço Workplace Service Delivery fornece as melhores opções de plano de alocação de espaço com base na quantidade de espaço e no departamento especificado. Você pode selecionar a alocação mais adequada ou nenhuma. Dependendo da sua seleção, o planejador de espaço implanta o plano a ser usado.

### Antes de Iniciar

Certifique-se do seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O plug-in do Workplace Central está instalado.
- Workplace Case Management plug-in está instalado.
- Para exibir as recomendações de espaço no mapa, o mapa de piso deve ser configurado usando Workplace Indoor Mapping.

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

**Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa**
Especifique o departamento e o número de espaços que você deseja atribuir a esse departamento em um andar. Especifique o local onde você deseja ver a recomendação de alocação. Dependendo da especificação enviada no formulário, o sistema fornece opções que contêm os planos de alocação de espaço mais adequados nesse edifício. Se o departamento selecionado existir no andar selecionado, os espaços próximos a esse departamento serão recomendados.

Você pode selecionar a melhor opção e enviar a seleção. Se uma aprovação estiver configurada, o plano será enviado para aprovação do seu gerente. O plano de espaço selecionado é direcionado para o planejador de espaço. O planejador de espaço revisa o plano e o implanta de acordo.

**Procedimento**

1. Navegar até **Todos** > **Workplace Core** > **Portal de serviços do local de trabalho**.
   O Portal de serviços do Workplace será aberto.
2. Abra a categoria Geral.
   a. Selecione **Catálogo**.
   b. Selecione **Procurar por categorias**.
   c. No Catálogo de serviços de local de trabalho, selecione **Geral**.

   **Nota:**
   Se houver vários catálogos configurados no portal, vá para a lista Catálogos e selecione **Services Catalog do local de trabalho** > **Geral**.
3. Selecione **Solicitação de assistência de espaço**.
4. No formulário, preencha os campos.

**Formulário de solicitação de assistência de espaço**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome da solicitação | Nome descritivo da solicitação. |
| Alocar espaço por | O tipo de alocação é definido com o tipo de alocação padrão definido pelo administrador.<br>**Nota:**<br>Se não houver nenhum tipo de alocação especificado, você não poderá prosseguir com a solicitação. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Solicitado para | Opção para especificar o usuário para o qual você está fazendo a solicitação de assistência de espaço. |
| Selecionar um departamento | Departamento para o qual você deseja alocar espaços. Esta opção aparecerá se **Departamento** estiver definido no campo **Alocar espaço por**. |
| Selecionar um centro de custos | Centro de custos com base no qual você deseja alocar espaços. Esta opção aparecerá somente se **Centro de custos** estiver definido no campo **Alocar espaço por**. |
| Selecionar um tipo de entidade de local de trabalho | Tipo de entidade do local de trabalho com base no qual você deseja alocar espaços. Esta opção aparecerá se a **Entidade do local** de trabalho estiver definida no campo **Alocar espaço por**. |
| Selecionar uma entidade de local de trabalho | Entidade do local de trabalho com base na qual você deseja alocar espaços. Esta opção aparecerá se a **Entidade do local** de trabalho estiver definida no campo **Alocar espaço por**. |
| Motivo da solicitação | Opção para selecionar o motivo da solicitação. |
| Tipo de espaço | Opção para especificar o tipo de espaço desejado. |
| Correspondência exata (tipo de espaço) | Opção para confirmar que você deseja ver somente os espaços que correspondem exatamente ao tipo de espaço selecionado. |
| Tipo de designação | Opção para especificar se você deseja espaços flexíveis ou permanentes. |
| Quantidade/capacidade | Número de espaços que você deseja alocar. |
| Região | Região em que você deseja fazer a alocação de espaço. |
| Campus | Campus onde você deseja fazer a alocação de espaço. |
| Site | Site em que você deseja fazer a alocação de espaço. |
| Edifício | Edifício onde você deseja fazer a alocação de espaço. |
| Correspondência exata (prédio) | Opção para confirmar que você deseja ver somente os espaços que correspondem exatamente ao edifício selecionado. |
| Data de entrada | Opção para especificar a data a partir da qual você deseja implementar a alocação de espaço. |
| Correspondência exata (data de entrada) | Opção para confirmar que você deseja ver somente os espaços disponíveis na data de entrada selecionada. |
| Data de saída | Opção para especificar a data até quando você deseja alocar os espaços. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Correspondência exata (data de saída) | Opção para confirmar que você deseja ver somente os espaços disponíveis até a data de saída selecionada. |
| Adicionar anexos | Opção para anexar arquivos de suporte, se necessário. |

5. Selecione **Enviar**.
   A solicitação foi enviada. Após o envio, a página de detalhes da solicitação é aberta.
6. Na página Minha solicitação, selecione **Planos de espaço**.
   Atualize a página para exibir as opções de plano de espaço.
   A página exibe opções que têm as alocações de espaço mais adequadas para o centro de custos ou departamento selecionado no andar selecionado, junto com a porcentagem de correspondência.
7. Revise as opções exibidas.
   A porcentagem de correspondência é exibida em cada opção.
8. **Opcional:** Exiba as alocações de espaço no mapa selecionando **Exibir espaços no mapa**.

   **Nota:**
   Você poderá exibir as alocações de espaço no mapa somente se o piso tiver um mapa de piso configurado.

9. Selecione uma opção das opções fornecidas.

   a. Na página Minha solicitação, selecione **Tarefas/tarefas pendentes**.

   b. Na **opção Selecionar um plano de espaço**, selecione **Exibir tarefa**.
   Uma página com todas as opções exibidas no **plano de espaço** é exibida para seleção.

   c. Selecione **Selecione** ao lado da opção com a qual você deseja prosseguir.

   d. **Opcional:** Se você não quiser selecionar nenhuma opção por qualquer motivo, selecione **Nenhuma das opções acima**.

   **Nota:**
   Se você selecionar **Nenhuma das opções acima**, a solicitação será encerrada e o estado será definido como **Encerrado concluído**

   e. Após a seleção, selecione **Enviar**.

### Resultado

A opção selecionada será enviada. A qualquer momento, você pode exibir a opção selecionada na guia **Planos de espaço**. Depois de enviar a seleção, as seguintes ações são realizadas com base no processo de aprovação configurado pela sua organização:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se um processo de aprovação estiver configurado para o seu perfil de usuário, a solicitação de espaço será enviada ao seu gerente para aprovação. O estado da solicitação de espaço muda para Aguardando aprovação.
  - Se o seu gerente aprovar, a solicitação de espaço será enviada para implantação e o estado mudará para Aprovado.
  - Se o seu gerente rejeitar, a solicitação de espaço será rejeitada e o estado mudará para Encerrado incompleto.
- Se o seu perfil de usuário não exigir uma aprovação, a solicitação de espaço será transferida para o planejador de espaço da sua organização e o estado mudará para **Aprovado.**

## Gerenciar casos do local de trabalho

Como gerente de caso do Workplace, você pode gerenciar casos de local de trabalho criados por meio de serviços de local de trabalho. Você pode exibir e atualizar casos, se necessário.

### Exibir e rastrear casos de local de trabalho

Exiba e rastreie casos de local de trabalho abertos, encerrados e não atribuídos.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_case.admin, sn_wsd_case.manager, sn_wsd_case.case_reader

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode exibir qualquer caso de local de trabalho quando necessário. Exiba os detalhes fornecidos pelo usuário na seção Variáveis do caso do local de trabalho.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Workplace Case Management** > **Casos de local de trabalho**.
2. Selecione qualquer uma das seguintes opções para exibir casos de local de trabalho:
   - **Atribuído a mim**: selecione esta opção para exibir os casos do local de trabalho atribuídos a você.
   - **Atribuído ao meu grupo**: selecione esta opção para exibir os casos do local de trabalho atribuídos ao seu grupo.
   - **Abrir:** selecione esta opção para exibir casos de local de trabalho em aberto.
   - **Aberto não atribuído**: selecione esta opção para exibir casos de local de trabalho em aberto, mas não atribuídos.
   - **Encerrado**: selecione esta opção para exibir casos de local de trabalho encerrados.
   - **Todos**: selecione esta opção para exibir os casos do local de trabalho.
3. Para exibir todos os casos de local de trabalho, selecione **Todos**.
4. Selecione qualquer caso de local de trabalho para exibir os detalhes.

#### Formulário de casos de local de trabalho

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Número | ID exclusivo atribuído a uma solicitação de caso do local de trabalho. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Estado | Estado de uma solicitação de caso do local de trabalho. Por exemplo: o caso do local de trabalho está ativo, encerrado, concluído ou trabalho em andamento, pronto ou cancelado. |
| Tipo de tarefa de caso do local de trabalho | |
| Localização do local de trabalho | Local para o qual a solicitação de caso do local de trabalho foi feita. |
| Item de serviço do local de trabalho | Nome do item de serviço. Por exemplo, organização de espaço, chá, café e assim por diante. |
| Quantidade | Número da quantidade do item de serviço. |
| Criado | Data e hora em que o caso do local de trabalho foi criado. |
| Atualizado em | Data e hora em que o caso do local de trabalho foi atualizado. |
| Grupo de atribuição | Grupo de atribuição do local de trabalho ao qual o caso é atribuído. |
| Atribuído a | Usuário atribuído a esta tarefa de caso. |
| Fornecedor | Nome do fornecedor que atende à solicitação. |
| Primário | Número de ID do caso primário. |
| Data e hora de entrega | Tempo de entrega do item de serviço solicitado. |
| Limpar duração | Limpe o tempo de duração de um espaço. |
| Hora de início da preparação | Hora de início em que o item de serviço será preparado. |
| Duração de preparação | Duração da preparação de uma solicitação de item de serviço. |
| Custo | Custo dos itens de serviço. |
| Ativo | Opção para habilitar e indicar que a tarefa de caso está ativa. |
| Substituição para | Quando um serviço é atualizado ou editado no portal Workplace Reservation Management, o caso do local de trabalho que foi levantado originalmente é substituído por um novo caso do local de trabalho.<br><br>Esta notificação é destinada ao gerente do local de trabalho ou ao agente do local de trabalho e faz o seguinte:<br>○ No caso antigo, uma notificação é exibida apontando para o novo caso.<br>○ No caso antigo, uma notificação é exibida para permitir o acesso fácil ao caso anterior para pesquisar ações anteriores.<br><br>Por exemplo: se, ao fazer uma reserva, o caso original que você levantou |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | para uma solicitação de serviço for WCASE0001207. Depois de editar ou atualizar ao mudar um espaço (local), data e hora, um novo caso de serviço, WCASE0001208, é gerado como uma substituição da solicitação de caso original (WCASE0001207). Quando você abre a solicitação recém-criada WCASE0001208, a seguinte notificação é exibida: Esta é uma tarefa de substituição. Verifique os comentários do caso primário para ver as mudanças, se necessário. O caso primário anterior: WCASE000127.<br><br>Para obter mais informações sobre como reter ou descartar serviços ao atualizar um local de reserva, consulte<br><br>Criar uma reserva. |

5. Selecione o ícone de engrenagem (ícone de engrenagem ) para adicionar os campos adicionais necessários.
   Por exemplo, os campos **Quantidade**, **Custo total**, **Reserva** e assim por diante.
6. **Opcional:** Selecione a guia **Instruções** de execução e a lista de check-list para criar uma check-list para atender à solicitação de serviço.
7. Verifique a seção Comentários e anotações de trabalho para ver os comentários adicionados a uma solicitação de serviço, a data e a hora em que o serviço foi atualizado ou cancelado.

   Aplicável somente para casos criados como parte de uma reserva. Quando o funcionário muda o serviço e um novo caso é criado, um resumo é adicionado às anotações de trabalho do novo caso mostrando as seguintes informações:

   - Adicionado
   - Alterado
   - Removido
   - Não alterado

   As anotações de trabalho também mostram os serviços que não foram alterados junto com o nome do serviço e a quantidade.
8. Para ver as tarefas associadas a um caso (aplicável somente quando os serviços são solicitados como parte de uma reserva), selecione o link relacionado **Tarefas** secundárias.

   Novos casos secundários de serviços em um nível de categoria podem ser criados e substituídos pelos existentes depois que um funcionário muda de serviço ou atualiza uma reserva. Os casos anteriores são definidos como **Cancelado**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Selecione a tarefa secundária para ver os detalhes, se aplicável.

  Uma mensagem é exibida descrevendo que este é um caso de substituição para um caso anterior.

- Selecione o ID do caso para exibir os detalhes da solicitação do caso anterior.

Para obter mais informações, consulte Criar uma reserva.

9. Os custos são visíveis no nível de caso e de tarefa e são calculados e atualizados quando um funcionário solicita ou edita serviços como parte de uma reserva.

   - **Primário**: em um caso primário, o custo é mostrado como uma soma dos casos secundários ativos (categoria).
   - **Secundário (categoria)**: para casos secundários, o custo é mostrado como uma soma dos custos das tarefas e casos relacionados.
   - **Tarefas**: em tarefas e casos relacionados, o custo é mostrado como preço por item, quantidade e custos totais.

10. Para reter os serviços ao fazer uma reserva usando o Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in, os funcionários devem abrir a reserva e abrir o plug-in para mudar a data, a hora ou os locais.
11. Para garantir que os serviços sejam retidos, selecione **Salvar reserva**.

**Nota:**
Somente atualizar a reserva em Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in cancela os serviços.

## Workplace Service Delivery integração com Solicitação universal

Combine os serviços [ Workplace Service Delivery com Solicitação universal para fornecer uma experiência de local de trabalho conveniente para seus funcionários. Forneça um help desk comum para que seus funcionários possam enviar solicitações relacionadas ao local de trabalho sem precisar pesquisar o catálogo de serviços do Workplace.

A integração com Solicitação universal permite que um funcionário envie uma consulta geral para qualquer problema relacionado ao local de trabalho. Um funcionário pode obter suporte selecionando uma opção de ajuda única para serviços que não estão incluídos no catálogo.

Para obter mais informações sobre um Solicitação universal, consulte Solicitação universal.

## Benefícios das integrações com Solicitação universal

A integração permite que você execute as seguintes ações:

- Crie um caso de local de trabalho diretamente da aplicação Solicitação universal usando a opção **Criar um caso de local de trabalho**.
- Transfira um caso de local de trabalho para outro departamento ou de volta para a fila Solicitação universal usando a opção **Transferir**.
- Configure um serviço de local de trabalho como Solicitação universal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Exibir casos de local de trabalho criados por Solicitação universal em **Casos de local de trabalho** > **Todos**.
- No Portal de serviços do Workplace, um funcionário pode exibir o Solicitação universal gerado por ele em **Portal de serviços do Workplace** > **Solicitações**.

## Requisitos do sistema para integrar Workplace Service Delivery com Solicitação universal

Os seguintes plug-ins devem ser instalados:

- Solicitação universal (com.snc.universal_request)
- Workplace Service Delivery - Núcleo (sn_wsd_core)
- Workplace Case Management (sn_wsd_case)

## Solicitação universal e casos de local de trabalho

Quando os funcionários não conseguem encontrar um serviço de local de trabalho adequado ao problema no Portal de serviços do Workplace, eles podem selecionar a opção **Solicitar ajuda**. As ações a seguir são realizadas quando um funcionário seleciona **Solicitar ajuda**:

1. A opção leva o funcionário a um formulário de ajuda no qual o funcionário pode especificar os detalhes do problema. Esta solicitação de ajuda aciona um Solicitação universal.
2. O Solicitação universal é atribuído a um agente de roteamento. O agente analisa a solicitação como uma consulta relacionada ao local de trabalho e cria um caso de local de trabalho.
3. O gerente do local de trabalho lida com o caso do local de trabalho e muda o estado do caso, dependendo do andamento.
4. O Solicitação universal é fechado somente quando o funcionário aceita a resolução.

Como gerente do local de trabalho, você pode transferir um caso de local de trabalho que foi criado por Solicitação universal de volta para a fila Solicitação universal se ele não estiver relacionado a serviços do local de trabalho.

Os funcionários podem exibir os detalhes relacionados ao Solicitação universal a qualquer momento.

### Configurar um produtor de registro de serviço do local de trabalho como um Solicitação universal

Permita que um funcionário envie uma solicitação universal usando um produtor de registro de serviço do local de trabalho do Portal de serviços do Workplace. Configure um serviço de local de trabalho para criar Solicitação universal sempre que um funcionário fizer uma seleção.

**Antes de Iniciar**
Certifique-se de ter ativado o plug-in Solicitação universal.

Verifique se você tem o seguinte:

- Um serviço de local de trabalho que está vinculado a um produtor de registro. Para obter mais informações, consulte Configurar um produtor de registro.
- Um produtor de registro ativo.

Função necessária: sn_wsd_case.admin ou sn_wsd_case.manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Workplace Case Management** > **Workplace Case Management - Configuração** > **Produtores de registro**.
2. Selecione o produtor de registro que você deseja configurar como uma Universal Request.
3. Selecione a guia **Configuração da Solicitação universal**.
4. Para habilitar o recurso de solicitação universal, selecione **Criar Universal Request**.
5. Se a solicitação universal exigir uma revisão extra, selecione **Requer revisão adicional**.
6. Clique em **Atualizar**.

### Resultado

O produtor de registro de serviço do local de trabalho está configurado como uma solicitação universal.

Quando um funcionário envia uma consulta usando este serviço de local de trabalho, uma solicitação universal é criada. A solicitação é atribuída automaticamente ao grupo de atribuição de serviços do Workplace.

## Criar um caso de local de trabalho a partir de Solicitação universal

Como agente de roteamento, crie um caso de local de trabalho a partir de uma solicitação universal e atribua-o ao grupo de atribuição de serviços do Workplace. O gerente do local de trabalho lida com o caso do local de trabalho e executa outras ações para atender à solicitação.

### Antes de Iniciar

Certifique-se de ter os seguintes plug-ins instalados:

- Solicitação universal (com.snc.universal_request)
- Workplace Service Delivery - Núcleo (sn_wsd_core)
- Workplace Case Management (sn_wsd_case)

Função necessária: routing_agent e sn_wsd_case.case_writer

### Procedimento

1. Navegar até **Solicitação universal** > **Todos**.
2. Abra o registro de solicitação universal a partir do qual você deseja criar um caso de local de trabalho.
3. Clique **em Criar caso de local**de trabalho.

### Resultado

Um caso de local de trabalho é criado e atribuído automaticamente ao grupo de atribuição de serviços de local de trabalho. Se necessário, você também pode adicionar mais detalhes no formulário Caso de local de trabalho.

No formulário Caso de local de trabalho, o número de solicitação universal que foi usado para criar o caso do local de trabalho é exibido. O número do caso do local de trabalho aparece no campo **Tíquete** primário no formulário de Solicitação universal e também na lista relacionada de Tíquetes associados.

## Trabalhar em um caso de local de trabalho a partir de um Solicitação universal

Como gerente do local de trabalho, trabalhe em um caso de local de trabalho criado a partir de um Solicitação universal. Forneça uma resolução para o caso do local de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_case.case_writer

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode configurar as mudanças de estado descritas no procedimento a seguir de acordo com seus requisitos. Para obter mais informações, consulte Mapeamento de estado da Solicitação universal.

### Procedimento
1. Navegar até **Workplace Case Management** > **Casos de local de trabalho** > **Todos**.
2. Selecione o registro de caso do local de trabalho que é criado a partir de Solicitação universal.
3. No formulário, altere o campo **Estado** para **Trabalho em andamento**.

**Nota:**
Se o caso do local de trabalho não estiver relacionado a nenhum serviço do local de trabalho, transfira o caso para o departamento relevante ou volte para a fila Solicitação universal. Selecione **Transferir** para transferir o caso. Para obter mais detalhes sobre como transferir um caso, consulte Transferir um caso de local de trabalho criado a partir de uma solicitação universal.

4. Ao resolver o caso, altere o estado para **Encerrado concluído**.

### Resultado
O estado de Solicitação universal é atualizado com base no estado do caso do local de trabalho. Para obter mais informações sobre mudanças de estado de um Solicitação universal, consulte Estados e motivos da Solicitação universal.

Se você alterar o estado do caso do local de trabalho para Encerrar incompleto sem transferir o caso de volta para a fila Solicitação universal ou para outro departamento, uma das seguintes ações será realizada:

- Se a opção **Precisa de revisão adicional** estiver selecionada em Solicitação universal, o estado da solicitação será alterado para Em andamento.
- Se a opção **Precisa de revisão adicional** não estiver selecionada em Solicitação universal, a solicitação será fechada com base no mapeamento de estado.

## Transferir um caso de local de trabalho criado a partir de uma solicitação universal

Transfira um caso de local de trabalho de volta para o Solicitação universal, para outro departamento ou para outro serviço. Você pode transferir a solicitação com ou sem fornecer uma resolução.

### Antes de Iniciar
**Nota:**
Para transferir um caso, você deve fazer parte do grupo de atribuição ou o caso deve ter sido atribuído a você.

Função necessária: sn_wsd_case.case_writer

### Procedimento
1. Navegar até **Workplace Case Management** > **Casos de local de trabalho** > **Todos**.
2. Selecione o registro de caso do local de trabalho que você deseja transferir.
3. Clique em **Transferir**.
4. Na caixa de diálogo Transferir tíquete, forneça os detalhes da transferência.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Formulário de transferência de tíquete

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Departamento | Departamento para o qual você deseja transferir o caso. |
| Motivo da transferência | Motivo pelo qual você está transferindo a solicitação para o departamento. |
| Anotações de transferência | Breve descrição do motivo da transferência do tíquete principal. Essas anotações são lidas pelo agente de roteamento de UR que lida com solicitações universais. |
| Copiar os comentários e anexos adicionais | Opção para copiar os comentários e anexos deste caso durante a transferência. A opção é selecionada automaticamente.<br>**Nota:** A ação de transferência não copia anotações de trabalho. |

5. Clique em **Transferir**.

**Resultado**
O caso é transferido para o departamento selecionado.

## Soluções de análise e relatório para Workplace Case Management

Monitore o status dos casos de local de trabalho levantados em sua organização.

### Painel de caso do local de trabalho

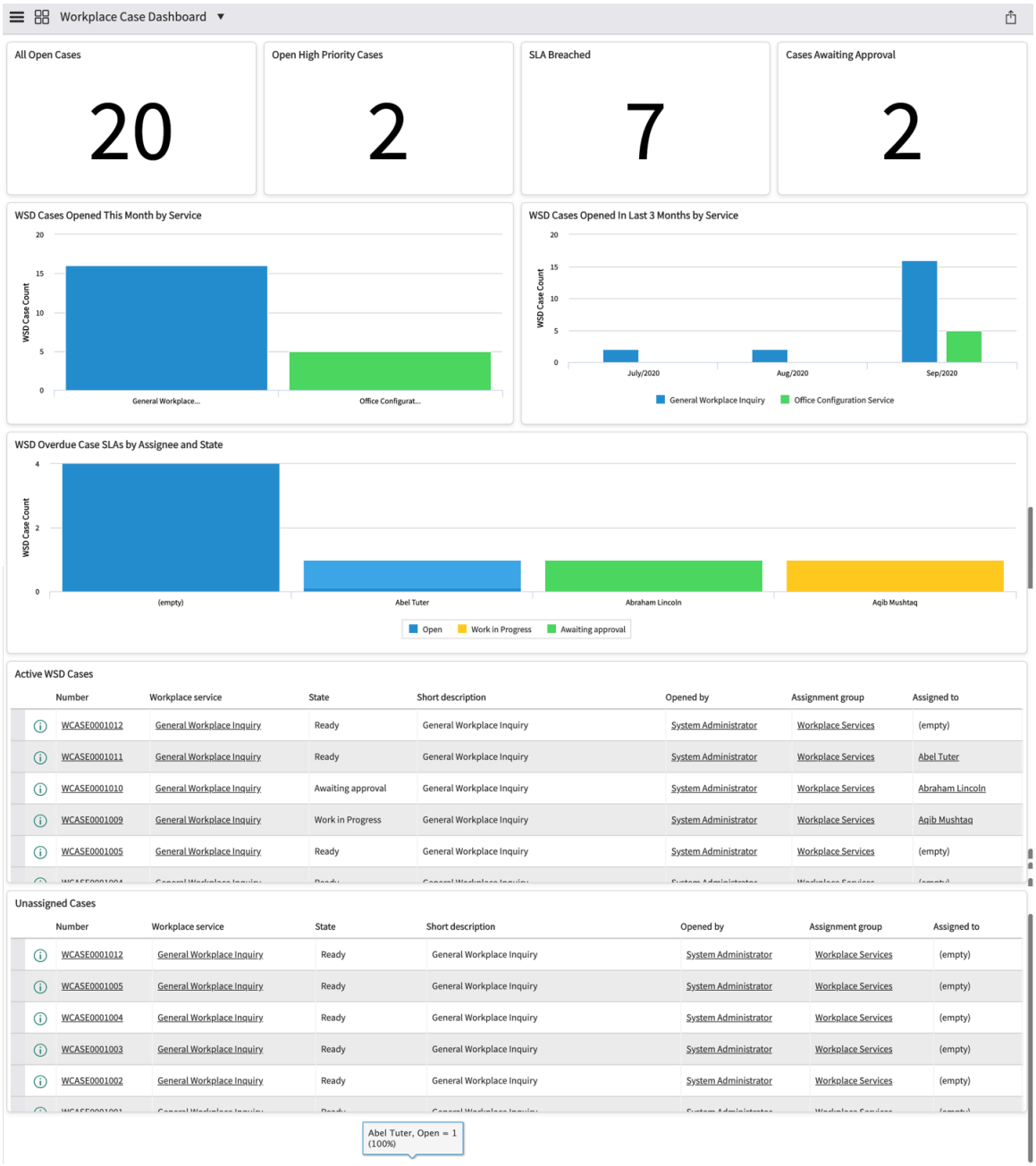
Use este painel para rastrear o número de casos de local de trabalho que foram criados usando os serviços de local de trabalho do Workplace Service Delivery ou do Portal de serviços do Workplace. Monitore o número de casos em aberto, casos que requerem aprovação e outros casos em um determinado dia.

O painel Workplace Case Management é migrado para Workplace Central. Você pode começar a usar os painéis migrados de Workplace Central. Os painéis prontos para uso também são migrados para Workplace Central. Painéis antigos não são compatíveis com novos clientes Workplace Service Delivery. Para os clientes existentes, os painéis antigos estão disponíveis no momento, mas serão descontinuados em breve.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Painel de caso do local de trabalho




Para acessar o painel Caso do local de trabalho, navegue até **Todos** > **Central do local de trabalho** > **Painéis do local de trabalho**.

## Usuário final e funções

| Usuário final e objetivo | Função necessária | Benefícios |
|---|---|---|
| Gerente de casos do local de trabalho: precisa de visibilidade do status em tempo real dos casos do local de trabalho. | sn_wsd_case.manager | • Revisa todos os casos em aberto<br>• Monitora casos de alta prioridade |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Usuário final e objetivo | Função necessária | Benefícios |
|---|---|---|
| | | • Monitora casos que violaram um ANS.<br>• Monitora o número de casos aguardando aprovação. |

## Visualizações de dados

| Título | Tipo | Descrição |
|---|---|---|
| Todos os casos em aberto | Pontuação | Número de casos em aberto no local de trabalho. |
| Abrir Casos de Alta Prioridade | Pontuação | Número de casos de local de trabalho de prioridades altas que estão em aberto. |
| ANS violado | Pontuação | Número de casos de local de trabalho que violaram o ANS. |
| Casos aguardando aprovação | Pontuação | Número de casos de local de trabalho aguardando aprovação. |
| Casos de WSD abertos este mês por serviço | Coluna | Número de casos de local de trabalho criados usando os serviços de local de trabalho associados. |
| Casos de WSD abertos nos últimos 3 meses por serviço | Coluna | Número de casos de local de trabalho criados nos últimos três meses usando os serviços de local de trabalho associados. |
| ANS de caso atrasado do WSD por designado e estado | Coluna | Número de casos de local de trabalho que ultrapassaram o prazo do SLA representados com respeitados para o designado. |
| Casos ativos de WSD | Lista | Lista de casos ativos no local de trabalho no dia atual. |
| Casos não atribuído | Lista | Lista de casos de local de trabalho não atribuídos no dia atual. |

Tradução automática

## referências de Workplace Case Management

Saiba mais sobre a função, as tabelas e as propriedades do sistema instaladas com a aplicação Workplace Case Management.

### Componentes instalados com Workplace Case Management

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação da aplicação Workplace Case Management, incluindo tabelas, funções de usuário e regras de negócios.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:**
A tabela Arquivos da Aplicação lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

## Funções instaladas com Workplace Case Management

| Título da função [name] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| Workplace Case Management administrador<br><br>[sn_wsd_case.admin] | • Configura dados relacionados a serviços de locais de trabalho.<br>• Cria serviços no local de trabalho.<br>• Tem acesso completo à aplicação. | sn_wsd_case.manager |
| Gerente de caso do local de trabalho<br><br>[sn_wsd_case.manager] | • Exibir todos os casos.<br>• Gerenciar casos.<br>• Crie, leia, atualize e exclua modelos de caso.<br>• Crie, leia, atualize e exclua modelos de tarefa.<br>• Criar, ler, atualizar e excluir serviços de local de trabalho.<br>• Criar, ler, atualizar e excluir atividades de serviço do local de trabalho.<br>• Crie, leia, atualize e exclua Opções de aprovação.<br>• Crie, leia, atualize e exclua uma regra de escalação. | • template_editor_global<br>• sn_wsd_case.workplace_agent |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Título da função [name] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| | • Crie, leia, atualize e exclua instruções de execução.<br>• Execute ações relacionadas ao agente. | |
| Agente de caso do local de trabalho<br>[sn_wsd_case.workplace_agent] | Além de todas as permissões de um redator de caso do Workplace,<br>• Pode exibir execuções de fluxo.<br>• Pode escrever artigos da base de conhecimento. | • sn_wsd_case.case_writer<br>• sn_wsd_core.kb_writer<br>• flow_operator |
| Escritor de caso do local de trabalho<br>[sn_wsd_case.case_writer] | • Criar, ler, atualizar e excluir tarefas do local de trabalho.<br>• Ler modelos de tarefa.<br>• Crie, leia, atualize e exclua casos do Workplace.<br>• Leia o seguinte:<br>○ Regras de escalação<br>○ Instruções de execução | • sn_wsd_core.task_writer<br>• sn_wsd_case.case_reader |
| Leitor de caso do local de trabalho<br>[sn_wsd_case.case_reader] | Tem permissões de leitura para acessar todos<br>• Tarefas do local de trabalho<br>• Casos de local de trabalho | sn_wsd_core.task_reader |

## Tabelas instaladas com Workplace Case Management

| Tabela | Descrição |
|---|---|
| Caso de local de trabalho<br>[sn_wsd_case_workplace_case] | Estende a tabela Tarefa do local de trabalho [sn_wsd_core_workplace_task]. Armazena informações sobre todos os casos do Workplace na aplicação. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Tabela | Descrição |
| --- | --- |
| | : se **WSD: regra de arquivamento de tarefas antigas do local de trabalho** for aplicada, a tabela Caso do local de trabalho [sn_wsd_case_workplace_case] também será arquivada. Para obter mais informações, consulte Aplicar a regra de arquivamento. |
| Serviço de local de trabalho<br>[sn_wsd_case_workplace_service] | Estende a tabela de Arquivos do aplicativo. Armazena informações sobre todos os serviços de local de trabalho na aplicação. |
| Atividade de serviço de local de trabalho<br>[sn_wsd_case_workplace_service_activity] | Estende a tabela de Arquivos do aplicativo. Armazena informações sobre todas as atividades de serviço do local de trabalho na aplicação. |
| Escalação em camadas do caso<br>sn_wsd_case_definição_de_nível | Armazena informações sobre todas as regras de escalação de casos do local de trabalho criadas na aplicação. |
| Instrução de execução<br>sn_wsd_case_fulfillment_instrution | Armazena informações sobre todas as instruções de execução criadas para serviços de local de trabalho na aplicação. |
| Solicitar itens de serviço<br>[sn_wsd_case_service_item_request] | Armazena informações sobre todos os itens de serviço do local de trabalho solicitados usando um serviço de local de trabalho.<br>**Nota:**<br>Se a regra de arquivamento **WSD: arquivar tarefas antigas do local de trabalho** for aplicada, a tabela Solicitar itens de serviço [sn_wsd_case_service_item_request] também será arquivada. Para obter mais informações, consulte Aplicar a regra de arquivamento. |
| Local do item de serviço do local de trabalho<br>[sn_wsd_case_m2m_service_item_location] | Estende a tabela Local de serviço do local de trabalho. Armazena informações sobre todos os locais de item de serviço do local de trabalho adicionados à aplicação. |
| Local de serviço do local de trabalho<br>[sn_wsd_case_m2m_service_location] | Armazena informações sobre todos os locais de serviço do local de trabalho. |
| Mapeamento de campo do local de trabalho<br>[sn_wsd_case_workplace_field_mapping] | Armazena informações sobre todos os mapeamentos de campo do local de trabalho criados na aplicação. |
| Item de serviço do local de trabalho<br>[sn_wsd_case_workplace_service_item] | Armazena informações sobre todos os itens de serviço do local de trabalho criados na aplicação. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Tabela | Descrição |
| --- | --- |
| Configuração de modelo do local de trabalho<br><br>[sn_wsd_case_workplace_template_configuration] | Armazena informações sobre todas as configurações de modelo de local de trabalho criadas na aplicação. |

### Propriedades instaladas com o Workplace Case Management

Personalize as propriedades disponíveis com Workplace Case Management.

Essas propriedades estão disponíveis para Workplace Case Management.

**Nota:**
Todas essas propriedades estão localizadas na tabela Propriedades do sistema [sys_properties]. Para acessar a tabela, insira sys_properties.list no filtro de navegação.

### Propriedades do Workplace Case Management

| Propriedade | Descrição |
| --- | --- |
| sn_wsd_case.wsd_inbound_email | Verifica se há e-mail recebido para Workplace Case Management.<br><br>Esta propriedade está disponível somente para o Workplace Case Management versão 1.0.1.<br><br>Esta propriedade não estará mais disponível se você atualizar para o Workplace Case Management versão 1.0.2 ou posterior.<br><br>Esta propriedade está disponível como sn_wsd_core.wsd_inbound_email para o Workplace Case Management versão 1.0.2 e posterior.<br><br>.<br><br>• Tipo: cadeia de caracteres<br>• Valor padrão: askwsd@example.com<br>• Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties] |
| sn_wsd_case.acceptance_timeout | Se um caso de local de trabalho tiver "Habilitar aceitação do usuário" definido como verdadeiro e nenhum "Tempo limite de aceitação" especificado, essa propriedade aplicará o tempo limite padrão para 172.800 segundos (dois dias).<br><br>• Tipo: inteiro<br>• Valor padrão: 172800 segundos<br>• Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties] |

Tradução automática

## Workplace Visitor Management

Receba seus convidados e funcionários externos com uma experiência mais tranquila e sem problemas. Use ServiceNow® Workplace Visitor Management para otimizar suas operações de front-desk e receber seus convidados e funcionários externos. Você pode registrar visitantes e planejar previamente o que eles precisarão.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

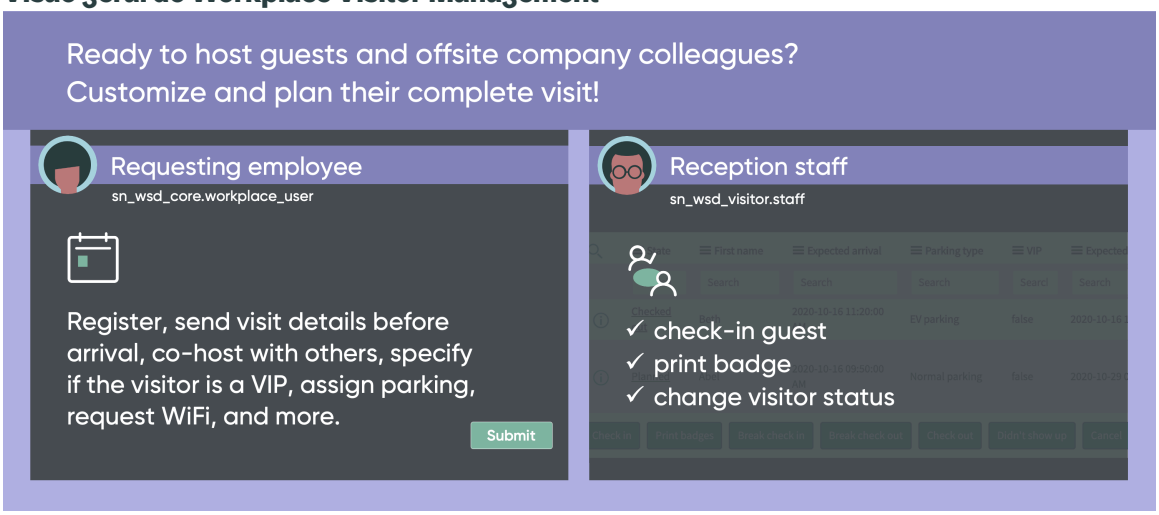
## Iniciar

| | | |
|---|---|---|
| **Explorar**<br>Saiba mais sobre Workplace Visitor Management conceitos e recursos. | **Configurar**<br>Configure a aplicação e defina as configurações relacionadas ao visitante. | **Registrar**<br>Registre visitantes, como colegas ou convidados externos, antes da chegada. |
| **Gerenciar**<br>Gerenciar registros de visitante. | **Soluções de análise e relatório**<br>Coordene o trabalho e melhore os processos com painéis e relatórios. | **Referência**<br>Veja detalhes sobre componentes como campos, tabelas e propriedades. |

## Explorar Workplace Visitor Management

Receba seus convidados e funcionários externos com uma experiência mais tranquila e sem problemas. Use ServiceNow® Workplace Visitor Management para otimizar suas operações de front-desk e receber seus convidados e funcionários externos. Você pode registrar visitantes e planejar previamente o que eles precisarão.

### Visão geral do Workplace Visitor Management




Funcionários, administradores e funcionários da recepção podem usar a aplicação Workplace Visitor Management para diferentes finalidades.

## Registrar visitantes

Os funcionários podem registrar visitantes externos e colegas fora do local da empresa para uma visita. Você pode especificar as datas de visita, o estacionamento e os requisitos de Wi-Fi. Você pode co-hospedar visitantes com outras pessoas. Você pode especificar

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

se um visitante é VIP. Você pode deixar uma observação especial para as recepcionistas personalizarem a visita.

## Gerenciar registros de visitante

Administradores e equipes de recepção podem gerenciar e atualizar registros de visitantes. Usando o Workplace Visitor Management, você pode exibir os visitantes que estão com check-in no momento, os visitantes esperados, os visitantes que estão de intervalo e os visitantes que fizeram check-out. Quando os visitantes estiverem no local, o aplicativo permitirá que você execute as seguintes ações:

- Fazer check-in
- Check-out de intervalo
- Check-in de intervalo
- Fazer check-out
- Cancelar
- Imprimir selos
- Atualizar sem comparecimento

### Registro de visitante

Como funcionário, a aplicação Workplace Visitor Management permite que você registre visitantes com antecedência.

Com Workplace Visitor Management, você pode fazer o seguinte:

- Registre visitantes e especifique a data, os horários e o local da visita.
- Reserve um dia completo ou uma curta duração.
- Especifique um co-host, especialmente se você estiver indisponível.
- Forneça informações privadas à recepcionista se o visitante tiver solicitações especiais.
- Registre um colega externo.
- Notifique os visitantes com todas as informações necessárias durante a visita.

Você também pode usar o suporte de bate-papo do Virtual Agent no Portal de serviços do Workplace para registrar um visitante e exibir os detalhes de registro do visitante. O suporte por bate-papo permite que você faça o seguinte:

- Registre um convidado.
- Saiba os visitantes esperados no dia atual.
- Saiba quando o visitante deve chegar.
- Cancelar um visitante registrado.
- Exiba os logs de visita para saber o estado atual de um visitante.
- Crie uma política de visitante ou modifique a política existente que um visitante deve aceitar antes de visitar. Habilite ou desabilite uma política de visitante se não for uma compulsão.
- Verifique as confirmações da política de visitante

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Depois de enviar o registro, a equipe da recepção recebe o registro no aplicativo. Quando os visitantes estão nas instalações, a equipe da recepção faz o check-in dos visitantes, imprime seus crachás, atualiza suas pausas e atualiza seus outros status durante o dia.

## Configurar Workplace Visitor Management.

Instale a aplicação Workplace Visitor Management e defina as configurações relacionadas aos registros de visitante.

### Como instalar Workplace Visitor Management

Instale a aplicação Workplace Visitor ManagementServiceNow ] de aplicações da Store . Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

#### Antes de Iniciar

Conclua as instruções de configuração a seguir.

1. Navegar até **Gestão de assinaturas** > **Assinaturas** em sua instância. A lista exibe as assinaturas que sua organização comprou.
2. Verifique se os seguintes plug-ins estão ativados:
   - Workplace Core (sn_wsd_core) versão mínima 2.0.3.
   - Workplace Visitor Management (sn_wsd_visitor)

Função necessária: administrador

Use os seguintes detalhes quando necessário:

- Nome da aplicação: Workplace Visitor Management
- ID da aplicação: sn_wsd_visitor

#### Procedimento

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre a aplicação usando os filtros e a barra de pesquisa.
   Pesquise a aplicação pelo nome (Workplace Visitor Management) ou ID (sn_wsd_visitor). Se você não conseguir encontrar a aplicação, talvez precise solicitá-la na ServiceNow store.
3. Clique em **Instalar**.
4. Na caixa de diálogo de instalação da aplicação, revise as dependências da aplicação.

   Os plug-ins e as aplicações dependentes serão listados se forem, estiverem ou precisarem ser instalados. Se houver algum plug-in ou aplicativo que precise ser instalado, você deverá instalá-los antes de instalar o Workplace Visitor Management.

5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, clique em **Carregar dados de demonstração**.

   (Optional) Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Importante:**
Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

6. Clique em **Instalar**.

### Criar uma política de visitante

Defina uma política que deve ser aceita por um visitante antes da chegada. Envie uma notificação por e-mail ao visitante sobre a política e permita que ele aceite a política respondendo ao e-mail.

## Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_visitor.admin

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Workplace Visitor Management** > **Administração** > **Políticas de visitante**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

**Campos de formulário de política**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Título | Título da política de visitante. |
| Ativo | Opção para ativar a política. |
| Descrição resumida | Descrição resumida sobre a política. |
| Descrição | Descrição detalhada da política. Conteúdo da política que deve ser lido e aceito pelos visitantes. |

4. Clique em **Enviar**.

## Resultado
A política de visitante é adicionada.

## O que Fazer Depois
Atribua a política de visitante aos locais de trabalho.

### Atribuir política de visitante a um local de trabalho

Adicione um ou mais locais de trabalho a uma política de visitante. Os visitantes registrados para chegar a esses locais receberão uma notificação por e-mail em antes de aceitar a política.

## Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_visitor.admin

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Atribua a política de visitante a um local de trabalho.
Você também pode atribuir uma política de visitante selecionando o local de trabalho em **Edifício**. Selecione o edifício e certifique-se de que a opção **de exibição da política de visitante** esteja habilitada. Clique em **Editar** e atribua a política.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Ir para o edifício
- Selecione o edifício
- Verifique se a exibição "Exibição da política de visitante" está selecionada
- Clique em Editar para atribuir as políticas disponíveis ao local

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Workplace Visitor Management** > **Administração** > **Políticas de visitante**.
2. Selecione a política de visitante à qual você deseja adicionar o local de trabalho.
3. **Opcional:** Na lista relacionada Locais, aplique a política a visitantes internos/externos.
   Selecione **Verdadeiro** ou **Falso** nas colunas **Necessário para externo** e **Necessário para interno** do local de trabalho.
4. Na lista relacionada Locais, clique em **Editar**.
5. No formulário Editar membros, selecione o local de trabalho.
   a. Selecione o local de trabalho na coluna **Coleção** à esquerda.
   b. Mova a seleção para a coluna **Lista de locais** à direita.
   Para mover o local, use o ícone adicionar/remover ( ).
6. Clique em **Salvar**.

### Resultado
A política de visitante é atribuída ao local de trabalho selecionado.

## Criar um produtor de registro para gestão de visitantes

Disponibilize serviços relacionados ao visitante para os funcionários como uma opção de autoatendimento. Crie um produtor de registro para exibir esses serviços como itens do catálogo no catálogo de serviços do local de trabalho.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_visitor.admin

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Workplace Visitor Management** > **Administração** > **Produtores de registro**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

**Formulário do Produtor de registro**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome do produtor de registro. |
| Nome da tabela | Tabela de registro de visitante (sn_wsd_visitor_visitor_registration) à qual o produtor de registro está associado. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | **Nota:** Certifique-se de que a tabela Registro de visitante do produtor de registro corresponda à do serviço de local de trabalho associado. |
| Modelo | Tabela de modelo de produto, se relevante para o produtor de registro. |
| Aplicação | Este campo é definido como Workplace Visitor Management. |
| Ativo | Opção para ativar o produtor de registro para uso. |
| Expandir a ajuda para todas as perguntas | Selecione esta opção para permitir que os usuários expandam a ajuda para todas as perguntas. |

4. Preencha os seguintes campos da guia corretamente:
   - **O que conterá**
   - **Acessibilidade**
   - **Dados de Registro Gerados**
   - **Configurações do portal**
5. Na guia **O que conterá**, forneça o seguinte script:

```
var visitorService = new sn_wsd_visitor.WSDVMVisitorService();
visitorService.createVisitorRegistrationRecord(producer, current.sys_id);

producer.portal_redirect = "?id=my_requests";
```

6. Na guia **Variáveis**, configure as variáveis para o item do catálogo Serviços de local de trabalho conforme apropriado.

   As variáveis coletam informações do usuário e são usadas para fazer perguntas e mapear respostas para campos.

   Para saber mais sobre os diferentes tipos de variáveis e como configurá-las, consulte Tipos de variáveis do Catálogo de serviços .

7. Clique em **Enviar**.

### Resultado
O produtor de registro é criado.

## Registrar um visitante

Envie um registro de visitante para registrar seus convidados antes da visita deles à organização.

### Fazer um registro de visitante

Planeje previamente a visita do visitante ou de colegas externos. Especifique os detalhes da visita, como data, hora, local e muito mais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar

**Importante:**
Começando com Workplace Core (sn_wsd_core) versão 2.1, todas as atualizações e novos recursos estão disponíveis somente no Portal de serviços do Workplace. Os serviços de local de trabalho fornecidos por ServiceNow® são removidos do Portal de serviços em Workplace Core (sn_wsd_core) começando com a versão 2.1. Para configurar o catálogo de serviços do Workplace no Portal de serviços, consulte Configurar um catálogo no Portal de serviços .

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Envie esta solicitação para registrar um convidado. Especifique se há requisitos adicionais para a visita como uma anotação privada para a equipe da recepção.

Workplace Visitor Management O administrador e a equipe da recepção também podem registrar visitantes diretamente do aplicativo. Navegar até **Workplace Visitor Management** > **Pessoal da recepção** > **Registrar visitantes**.

Você também pode registrar um visitante usando o suporte de bate-papo do Virtual Agent. Navegar até **Workplace Core** > **Portal de serviços do local de trabalho** > **Página inicial do Portal de serviços do local de trabalho** e clique no ícone de bate-papo (ícone de bate-) no canto inferior direito. Digite sua pergunta ou selecione **Mostrar tudo** para selecionar em uma lista de opções disponíveis para registrar um visitante.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Workplace Core** > **Portal de serviços do local de trabalho**.

   **Nota:**
   Você também pode gerar uma solicitação do Central do funcionário. Na página inicial, navegue até **Local de trabalho** > **Procurar todos os locais de trabalho** e selecione o serviço de local de trabalho.

2. Abra a categoria **Gestão de visitantes**.
   a. Clique **em Catálogo**.
   b. Clique **em Procurar por categorias**.
   c. No Catálogo de serviços do local de trabalho, selecione **Gestão de visitantes**.

      **Nota:**
      Se houver vários catálogos configurados no portal, vá para a lista Catálogos e selecione **Services Catalog do local de trabalho** > **Gestão de visitantes**.

3. Selecione **Registrar um convidado**.
4. No formulário, preencha os campos.

**Registrar um formulário de convidado**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Descrição da visita | Descrição com detalhes sobre a finalidade da visita. |
| Local | O local da visita. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Host | O nome do host do visitante. Por padrão, o campo é definido como **Administrador do sistema**. |
| Data e horário de chegada | A data e a hora de chegada da visita, mostradas como o ícone de data e hora de e hora de chegada). |
| Data e horário de partida | Este campo é definido automaticamente como 2 horas após a data e hora de chegada especificadas. Você pode mudar este campo selecionando seu próprio horário usando o ícone de data e hora e hora de partida). |
| Dia inteiro | Opção para visitas que duram um dia inteiro. |
| Observação privada para recepcionista | Requisitos adicionais ou uma nota privada para a recepcionista. |
| Co-hosts | Co-hosts para o visitante. Os co-hosts e o host principal são notificados sobre o registro. |

**5.** Selecione **Adicionar um visitante externo**para adicionar um visitante.

**a.** Clique em **Adicionar**.

**b.** No formulário, preencha os campos.

**Adicionar um formulário de visitante externo**

| | |
|---|---|
| Selecione um visitante conhecido | Opção para selecionar em uma lista de visitantes conhecidos se o visitante já tiver visitado. Esta seleção define automaticamente o nome, o e-mail e outras informações relevantes do visitante. |
| Tipo de visitante | O tipo de visitante. |
| Nome | O nome do visitante. |
| Sobrenome | O sobrenome do visitante. |
| Título | Um título para o visitante, se necessário. |
| E-mail do visitante | O endereço de e-mail do visitante. |
| Telefone do visitante | O número de contato do visitante. |
| Organização | A organização do visitante. |
| Wi-Fi | Opção para conceder acesso Wi-Fi ao visitante. |
| VIP | Opção para marcar o visitante como uma pessoa importante (VIP). Esta opção ajuda a recepcionista a priorizar o visitante. |
| Preferências de estacionamento | A preferência de estacionamento do visitante. |
| Placa | Detalhes da placa do visitante. |

**c.** Clique em **Adicionar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode editar ou remover uma linha da tabela do formulário usando o ícone adicionar/remover linha (ícone ).

6. Selecione **Adicionar um funcionário da empresa**para adicionar um colega.

   a. Clique em **Adicionar**.

   b. No formulário, preencha os campos.

**Adicionar um formulário de funcionário da empresa**

| | |
|---|---|
| Selecionar um colega | O nome do seu colega.<br>Os campos **Nome**, **Sobrenome**e E-**mail** são definidos automaticamente. Para editar detalhes, clique no ícone de visualização de registro (ícone ) e em **Salvar** as mudanças. |
| E-mail | Este campo define automaticamente t com o endereço de e-mail do colega selecionado. Você pode editá-lo. |
| Tipo de estacionamento | A preferência de estacionamento do colega. |
| Placa | Detalhes da placa do colega. |

   c. Clique em **Adicionar**.

   Você pode editar ou remover uma linha da tabela do formulário usando o ícone Adicionar/remover linha (ícone ).

7. No campo **Opções de notificação**, selecione como você e seu visitante devem ser notificados sobre o registro.
8. Clique em **Enviar**.

## Resultado

Seu registro de visitante foi enviado. Você pode exibir suas solicitações.

## O que Fazer Depois

Você pode verificar os detalhes da sua solicitação ou optar por cancelá-la a qualquer momento.

1. Dependendo da sua plataforma, siga um destes procedimentos para exibir suas solicitações.
   - No Portal de serviços do Workplace, vá para a guia Solicitações para exibir suas solicitações e reservas.
   - Na barra de navegação do app Now Mobile, toque em **Para mim** e role para baixo até a seção Minha solicitação para exibir suas solicitações.
   - No bate-papo do agente virtual, digite sua pergunta ou selecione **Mostrar tudo** para selecionar em uma lista de opções disponíveis para exibir os detalhes do visitante.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Se você quiser cancelar uma solicitação, clique em **Cancelar solicitação**.
3. Você pode pesquisar visitantes registrados na **lista Visitantes** usando a opção de pesquisa.

## Gerenciar registros de visitante

Como administrador e equipe de recepção, você pode rastrear os registros de visitantes e atualizar seu status enquanto os visitantes estão no local.

Como administrador e equipe de recepção, você pode executar as seguintes ações nos registros de visitante:

- Registre visitantes usando o aplicativo, bem como o portal de serviço.
- Exibir todos os registros de visitante.
- Exiba todos os registros de visitante do dia atual ou que foram criados por você.
- Crie serviços relacionados ao visitante para seus funcionários como um autoatendimento.
- Monitore os registros de visitantes usando o Painel de recepção de visitante.
- Crie políticas de visitante e atribua-as aos locais de trabalho.

Como administrador, você também pode exibir logs de visita que contêm detalhes sobre as mudanças de estado dos registros de visitante.

### Atualizar um registro de visitante

Rastreie os registros do visitante e atualize o status de um visitante enquanto ele estiver no local.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_visitor.admin ou sn_wsd_visitor.staff

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Workplace Visitor Management** > **Visão geral do visitante**.
2. Selecione uma das opções a seguir para atualizar o registro do visitante.
   - **Todos os registros de visitante**
   - **Meus registros de visitante**
   - **Registros de hoje**
3. Selecione o registro de visitante que você deseja atualizar.
4. **Opcional:** Selecione vários registros se quiser atualizá-los com o mesmo status.
5. Com base na mudança de estado que você deseja fazer, selecione uma das opções a seguir.
   Para obter mais informações sobre diferentes estados e sobre mudanças de estado permitidas em um registro de visitante, consulte Estados de registro de visitante.

#### Resultado

O status do registro do visitante é atualizado.

### Exibir registros de visitante

Exibir registros de visitante enviados por meio do portal de serviços. Você pode exibir todos os registros de visitante, os do dia atual e os que foram feitos por você.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_visitor.admin ou sn_wsd_visitor.staff

- Uma equipe de recepção pode atualizar o estado do registro do visitante.
- Você pode imprimir crachás de qualquer lugar na aplicação Workplace Visitor Management.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Workplace Visitor Management** > **Visão geral do visitante**.
2. Selecione uma das seguintes opções para exibir os registros de visitante:
   - **Todos os registros de visitante**: selecione esta opção para exibir todos os registros de visitante feitos por meio do aplicativo.
   - **Meus registros de visitante**: selecione esta opção para exibir os registros de visitante que você criou.
   - **Registros de hoje**: selecione esta opção para exibir os registros de visitante do dia atual.
3. Selecione um registro de visitante para exibir seu estado.

#### Estados de registro de visitante

Os logs de visitante exibem o estado atual dos registros de visitante. Esses estados podem ser alterados para outros estados.

Os diferentes estados de um registro de visitante são explicados a seguir.

**Estados de registro de visitante**

| Estado | Descrição |
|---|---|
| Planejado | Este é o estado inicial de um registro de visitante depois que ele é criado.<br>Este estado pode ser alterado para os seguintes estados:<br>• Check-in<br>• Cancelar<br>• Não compareceu |
| Submetidos a check-in | O visitante é submetido a check-in pela equipe da recepção.<br>Este estado pode ser alterado para os seguintes estados<br>• Fazer check-out<br>• Check-out de intervalo |
| Submetido a check-out | O visitante é submetido a check-out pela equipe da recepção. |
| Check-in de intervalo feito | O visitante é submetido a check-in pela equipe da recepção depois que o visitante retorna de uma pausa. |
| Check-out de intervalo feito | O visitante é submetido a check-out pela equipe da recepção depois que o visitante faz uma pausa. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Estados de registro de visitante

| Estado | Descrição |
|---|---|
| | Este estado pode ser atualizado para os seguintes estados<br>• Check-in de intervalo<br>• Fazer check-out |
| Concluído | O visitante concluiu a visita e fez o check-out. |
| Cancelado | O registro do visitante foi cancelado. |
| Não compareceu | O visitante não apareceu. |
| Desapareceu | Não há nenhuma atualização sobre o visitante ou fez check-out sem atualizar a equipe da recepção. |

### Anonimizar um visitante

Como administrador, você pode anonimizar um visitante para excluir o registro do visitante e todos os detalhes do visitante. Todos os registros futuros do visitante serão cancelados.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_visitor.admin

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como administrador, você pode anonimizar um visitante. Os funcionários podem solicitar a anonimização de um visitante por motivos de segurança ou por qualquer outro motivo.

Quando você anonimiza um visitante, o registro do visitante é excluído. Em todos os registros de visitante atuais, os dados do visitante são substituídos por um valor aleatório. Todos os registros futuros do visitante serão cancelados.

**Nota:**
Depois de anonimizar um visitante, os detalhes do visitante devem ser excluídos dos registros de auditoria uma vez. Para excluir automaticamente os detalhes dos registros de auditoria, um script fixo é fornecido junto com a aplicação na Store. Baixe o script fixo `WSD_Fix_Visitor_Anonymize_data.xml` anexado à aplicação [ Workplace Visitor Management de ServiceNow Store nos documentos de suporte.

#### Procedimento

1. Navegar até **Definição do Sistema** > **Tabelas**.
2. Pesquise a tabela Visitante [sn_wsd_visitor_visitor].
   - No campo **Rótulo**, digite `Visitante`.
   - No campo **Nome**, digite `sn_wsd_visitor_visitor`.
3. Selecione a tabela Visitante [sn_wsd_visitor_visitor].
4. Em Links relacionados, selecione **Mostrar lista**.
5. **Opcional:** No **navegador de filtro**da aplicação, digite `sn_wsd_visitor_visitor.list` e pesquise.
6. Na lista de visitantes, selecione o visitante que você deseja anonimizar.
7. No formulário do visitante, selecione **Anonimizar dados do visitante**.
8. Na caixa de diálogo Confirmação, clique em **OK**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Resultado
O visitante é anonimizado e todos os detalhes do visitante são excluídos. Todos os registros futuros do visitante são cancelados e os dados nos campos são substituídos por valores aleatórios.

#### Aplicar política de arquivamento de gestão de visitantes

Aplique a política de arquivamento para Workplace Visitor Management. A política de arquivamento arquivará registros de visitante antigos e registros de registro de visitante com mais de um ano.

### Antes de Iniciar
A política de arquivamento melhora o desempenho e controla o crescimento do tamanho da tabela arquivando dados antigos.

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Arquivamento do Sistema** > **Regras de Arquivamento**.
2. Na caixa de pesquisa Regras de arquivamento, filtre por **WSD**.
   WSD (Workplace Service Delivery).
3. Selecione e clique para abrir as seguintes regras de arquivamento de gestão de visitantes no modo de edição, conforme necessário:
   - **WSD: arquivar registro de visita de 1 ano**: arquiva registros de visitante de um ano no último ano em Workplace Visitor Management.
   - **WSD: arquivar registro de visita de 1 ano**: arquiva registros de registro de visitante de um ano em Workplace Visitor Management.
4. Marque a caixa de seleção **Ativa** para ativar a política de arquivamento para uma tabela selecionada.
5. Aplique as condições de filtro necessárias.
6. Selecione **Recalcular estimativa** para saber os registros qualificados para arquivamento.
7. Selecione **Executar arquivamento agora** nos links relacionados para executar a regra de arquivamento.

## referências de Workplace Visitor Management

Saiba mais sobre a função, as tabelas e as propriedades do sistema instaladas com a aplicação Workplace Visitor Management.

#### Componentes instalados com Workplace Visitor Management

Vários tipos de componentes são instalados com a aplicação Workplace Visitor Management, incluindo tabelas, funções de usuário e regras de negócios.

**Nota:**
A tabela Arquivos da Aplicação lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Funções instaladas com Workplace Visitor Management

| Título da função [name] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| Administrador de visitantes do local de trabalho<br><br>[sn_wsd_visitor.admin] | Como administrador, você pode:<br>• Tem acesso completo à aplicação.<br>• Executar todas as ações de um gerente de visitante.<br>• Acessar logs de visitante.<br>• Definir configurações da aplicação.<br>• Exiba e gerencie os produtores de registro relacionados. | • sn_wsd_visitor.manager<br>• catalog_editor<br>• catalog_admin |
| Gerente de visitantes do local de trabalho<br><br>[sn_wsd_visitor.manager] | Como gerente, você pode:<br>• Executar todas as ações de uma equipe de visitantes.<br>• Crie, revise e atribua políticas de visitante que um visitante deve aceitar antes de visitar o local.<br>• Exibir, gerenciar e atualizar registros de visitante.<br>• Exiba o Painel de recepção do visitante.<br>• Registrar visitantes. | sn_wsd_visitor.staff |
| Equipe de recepção do local de trabalho<br><br>[sn_wsd_visitor.staff] | Como funcionário da recepção, você pode:<br>• Exibir, gerenciar e atualizar registros de visitante.<br>• Exibir e atualizar registros de visitante.<br>• Registrar visitantes<br>• Exiba o Painel de recepção do visitante.<br>• Imprima crachás para os visitantes. | sn_wsd_core.workplace_user |

## Tabelas instaladas com Workplace Visitor Management

| Tabela | Descrição |
|---|---|
| Visitante do usuário<br><br>[sn_wsd_visitor_m2m_user_visitor] | Armazena informações sobre o link entre um visitante e um funcionário. O funcionário deve ter especificado essas informações ao registrar o visitante. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Tabela | Descrição |
|---|---|
| Organização<br>[sn_wsd_visitor_organization] | Armazena informações sobre a organização do visitante, como o nome e a descrição da organização. |
| Visitar<br>[sn_wsd_visitor_visit] | Armazena informações sobre a visita. Cada visitante está vinculado a uma visita. Uma visita pode conter vários visitantes. |
| Visitante<br>[sn_wsd_visitor_visitor] | Armazena informações sobre todos os visitantes que visitaram. Um funcionário pode reutilizar os detalhes do visitante para registros futuros. |
| Registro de visitante<br>[sn_wsd_visitor_visitor_registration] | Armazena informações sobre todos os registros de visitante criados na aplicação. |
| Log de visitas<br>[sn_wsd_visitor_visit_log] | Armazena informações sobre as mudanças de estado que foram registradas durante uma visita. |
| Política<br>[sn_wsd_visitor_policy] | Armazena informações sobre todas as políticas de visitante criadas na aplicação. |
| Política de local<br>[sn_wsd_visitor_m2m_location_policy] | Armazena informações sobre as políticas de visitante adicionadas aos locais de trabalho. |
| Confirmação das políticas de visitante<br>[sn_wsd_visitor_visitor_policy_confirmation] | Armazena informações sobre todas as confirmações recebidas para uma política de visitante. |

### Propriedades instaladas com o Workplace Visitor Management

Existem várias propriedades disponíveis com Workplace Visitor Management.

**Nota:**
Todas essas propriedades estão localizadas na tabela Propriedades do sistema [sys_properties]. Para acessar a tabela, insira sys_properties.list no filtro de navegação.

### Propriedades do Workplace Visitor Management

| Propriedade | Descrição |
|---|---|
| sn_wsd_visitor.policy_response_due_in_days | Esta propriedade permite que você envie e-mails aos visitantes para lembrá-los de enviar a aceitação ou rejeição da política de visitante. Se um visitante não responder, a equipe da recepção será notificada para verificar o mesmo quando o visitante visitar a recepção.<br>**Nota:**<br>O registro do visitante não será cancelado se o visitante não fornecer sua resposta à política de visitante. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Propriedades do Workplace Visitor Management**

| Propriedade | Descrição |
|---|---|
| | • Tipo: inteiro<br>• Valor padrão: **1** |
| sn_wsd_visitor.visitor_inbound_email | Esta propriedade permite que você especifique um endereço de e-mail genérico para enviar ou receber solicitações de visitantes.<br>• Tipo: cadeia de caracteres<br>• Valor padrão: **askvisitor@example.com** |
| sn_imt_core.visitor_syncing | Esta propriedade permite a sincronização do visitante entre as aplicações Safe Workplace e Workplace Visitor Management.<br>Quando um visitante é registrado na aplicação Workplace Visitor Management, os detalhes do visitante também são enviados para a aplicação Safe Workplace para que outras ações relacionadas ao visitante possam ser realizadas.<br>• Tipo: verdadeiro/falso<br>• Valor padrão: **verdadeiro**<br>• Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties] |

## Soluções de análise e relatório para Workplace Visitor Management

Monitore o status dos registros de visitante feitos em sua organização.

### Exibir logs de visita

Exiba os logs de visita que exibem todas as mudanças de estado de um registro de visitante.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: sn_wsd_visitor.admin

**Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa**
Você pode exibir todas as mudanças de status de um registro de visitante a qualquer momento. Você também pode fazer atualizações de status aqui.

**Procedimento**

1. Navegar até **Todos** > **Workplace Visitor Management** > **Administração** > **Logs de visitas**.
2. Pesquise o registro de visitante que você deseja exibir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. **Opcional:** Exiba os estados atuais e anteriores selecionando o ícone de informações ( ícone ⓘ) ao lado do log de visitas.
   Para obter mais informações sobre cada estado, consulte Estados de registro de visitante.

### Painel de recepção do visitante

Com o Painel de recepção de visitante, você pode rastrear registros de visitante criados na aplicação em qualquer dia. Rastreie os status dos visitantes que estão no local. Exiba o número de visitantes esperados, que fizeram check-in, check-out, estão em intervalo ou não compareceram.

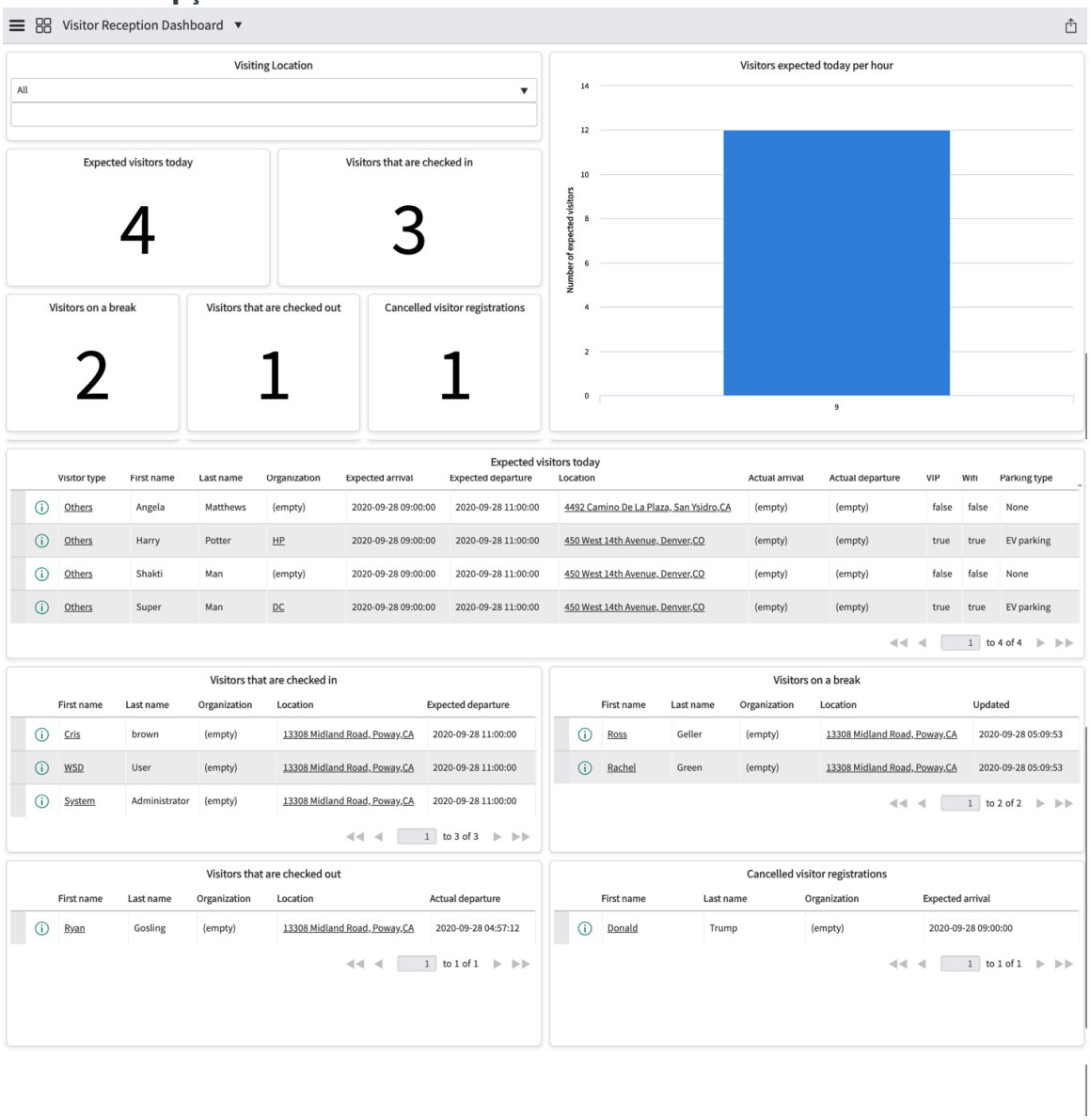
**Nota:**
O painel Workplace Visitor Management é migrado para Workplace Central. Você pode começar a usar os painéis migrados de Workplace Central. Os painéis prontos para uso também são migrados para Workplace Central. Painéis antigos não são compatíveis com novos clientes Workplace Service Delivery. Para os clientes existentes, os painéis antigos estão disponíveis no momento, mas serão descontinuados em breve.

Para obter mais informações sobre o painel migrado, consulte Painel do Reservation Management.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Painel de recepção do visitante




Para acessar o Painel de recepção do visitante, navegue até **Todos** > **Central do local de trabalho** > **Painéis do local de trabalho** .

Selecione um local no campo **Local de visita** na parte superior para exibir relatórios desse local em guias separadas.

## Usuário final e funções

| Usuário final e objetivo | Função necessária | Benefícios |
|---|---|---|
| Workplace Visitor Management Gerente: precisa de visibilidade do status em tempo real e do número de registros de visitante criados. | sn_wsd_visitor.manager | • Revisar registros de visitante do dia atual<br>• Monitorar registros de visitantes criados por funcionários.<br>• Monitore os visitantes que estão com check-in no |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Usuário final e objetivo | Função necessária | Benefícios |
|---|---|---|
| | | momento e os visitantes que fizeram check-out.<br>• Monitore os visitantes que estão de folga.<br>• Monitore os visitantes esperados no dia atual e a qualquer hora.<br>• Verifique os registros cancelados.<br>• Verifique os visitantes que não compareceram. |

## Visualizações de dados

O painel de recepção do visitante permite que você exiba as seguintes visualizações.

| Título | Tipo | Descrição |
|---|---|---|
| Visitantes esperados hoje | Pontuação | Número de visitantes esperados no dia atual. |
| Visitantes que fizeram check-in | Pontuação | Número de visitantes que estão verificados no momento. |
| Visitantes em pausa | Pontuação | Número de visitantes que estão de folga no momento. |
| Visitantes com check-out | Pontuação | Número de visitantes que fizeram check-out no dia atual. |
| Registros de visitante cancelados | Pontuação | Número de registros de visitantes cancelados. |
| Visitantes esperados hoje por hora | Coluna | Número de visitantes esperados a qualquer hora no dia atual. Ele mostra a tendência do dia de acordo com quando os visitantes são esperados. |
| Visitantes esperados hoje | Lista | Registros de visitantes dos visitantes esperados no dia atual. |
| Visitantes que fizeram check-in | Lista | Registros de visitante dos visitantes que estão com check-in no momento. |
| Visitantes em pausa | Lista | Registros de visitantes dos visitantes que estão de folga no momento. |
| Visitantes com check-out | Lista | Registros de visitante dos visitantes que fizeram check-out. |
| Registros de visitante cancelados | Lista | Registros de visitante cancelados. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

# Workplace Calendar Synchronization

Aprimore a experiência de reserva do seu local de trabalho sincronizando suas reservas com seu provedor de calendário usando a aplicação ServiceNow® Workplace Calendar Synchronization. Permita que seus funcionários façam reservas com ServiceNow® Workplace Reservation Management ou com os provedores de serviços de calendário da sua organização, como Microsoft Exchange Online.

## Iniciar

| | | |
|---|---|---|
| **Explorar**<br>Saiba mais sobre Workplace Calendar Synchronization conceitos e recursos. | **Configurar**<br>Instale a aplicação Workplace Calendar Synchronization. | **Sincronizar**<br>Sincronizar reservas entre Workplace Reservation Management |
| **Gerenciar**<br>Gerenciar sincronizações de reserva, exibir os deltas de sincronização. Saiba mais sobre condições de sincronização e solução de problemas. | **Soluções de análise e relatório**<br>Coordene o trabalho e melhore os processos com o painel de sincronização. | **Referência**<br>Veja os detalhes sobre componentes como funções, tabelas, propriedades, trabalhos programados e fluxos. |

## Explorar Workplace Calendar Synchronization

Aprimore a experiência de reserva do seu local de trabalho. Sincronize suas reservas com seu provedor de calendário usando a aplicação ServiceNow® Workplace Calendar Synchronization. Permita que seus funcionários façam reservas com ServiceNow® Workplace Reservation Management ou com os provedores de serviços de calendário da sua organização, como Microsoft Exchange Online.

A aplicação Workplace Calendar Synchronization sincroniza as informações relacionadas à reserva com base na configuração feita na sala do local de trabalho solicitada. Quando você sincroniza com um provedor de calendário, as reservas são adicionadas diretamente aos calendários de seus funcionários.

A aplicação Workplace Calendar Synchronization oferece suporte aos seguintes serviços de calendário:

- Microsoft Exchange Online
- Google Calendário
- Microsoft Exchange Ativado - Local

**Nota:**
Workplace Calendar Synchronization não é compatível com ambientes híbridos do Microsoft Exchange.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A aplicação Workplace Calendar Synchronization usa o serviço de calendário como fonte primária. No entanto, a disponibilidade de uma sala do local de trabalho pode ser verificada usando o provedor de calendário ou o portal de reservas separadamente. Os eventos são enviados e recebidos do provedor de calendário para atualizações. O provedor de calendário confirma reservas em salas criadas usando o Workplace Reservation Management Portal de reservas.

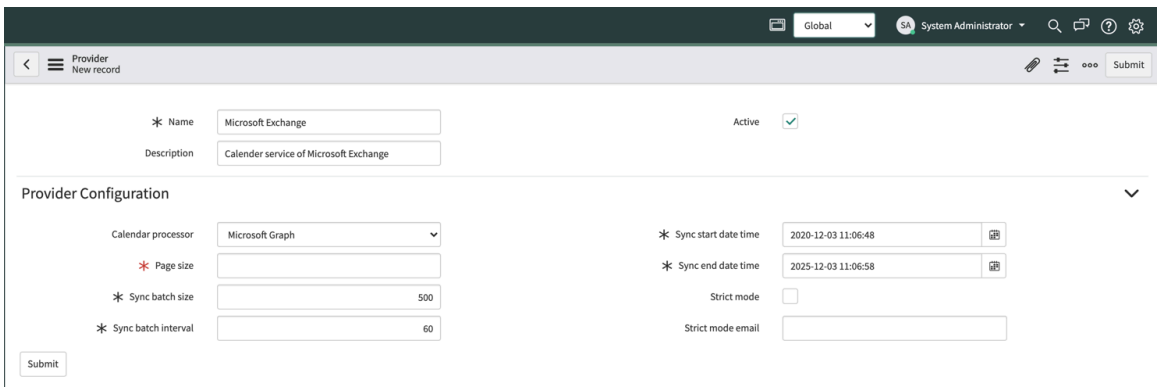
## Especifique suas configurações de conexão e sincronização

Como administrador, você pode fazer o seguinte:

- Configure conexões com um serviço de calendário.
- Configure os itens do local de trabalho que exigem sincronização quando são reservados.
- Monitore eventos e eventos de calendário que são criados nas aplicações. Para obter informações sobre como os eventos funcionam, consulte Eventos no Workplace Calendar Synchronization.
- Para Google Calendário e Microsoft Exchange, receba atualizações de calendário por meio de deltas de sincronização (Sincronizar deltas). Uma sincronização delta contém um token usando o qual a aplicação recupera somente as mudanças que aconteceram desde o último intervalo em vez de exibir o histórico completo do calendário do item do local de trabalho.

**Nota:**
Se você estiver usando Microsoft Exchange Online, não poderá exibir os deltas de sincronização.

Você pode criar uma conexão com seu serviço de calendário usando o seguinte formulário de configuração:




## Criar ou atualizar reservas

Como funcionário, você pode fazer o seguinte:

- Faça uma reserva para um item do local de trabalho na aplicação Workplace Reservation Management e sincronize-a com o serviço de calendário.
- Atualize ou cancele uma reserva usando o provedor de calendário ou a aplicação Workplace Reservation Management. Exiba os detalhes da reserva, adicione participantes, mude de local ou muito mais.

**Aviso:**
As reservas criadas usando provedores de calendário não podem ser editadas na aplicação Workplace Reservation Management

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Verifique a disponibilidade de itens do local de trabalho usando Workplace Reservation Management e seu serviço de calendário.
- Usando o provedor de calendário, planeje reuniões, adicione um local, convide participantes e muito mais. A reunião é sincronizada com Workplace Reservation Management como uma reserva.
- Veja todas as reservas do seu local de trabalho em um único local.

**Nota:**
Somente as salas adicionadas à tabela Salas [sn_wsd_core_room] são sincronizadas usando o provedor de calendário. Para sincronizar espaços, esses espaços devem ser adicionados como salas na tabela Salas [sn_wsd_core_room].

## Informações sincronizadas

Quando você sincroniza seu provedor de calendário e Workplace Reservation Management, sempre que uma reserva é criada ou atualizada, as seguintes informações são sincronizadas:

- Detalhes do local reservado
- Assunto da reserva
- Horas de início e término da reserva
- Privacidade da reserva
- Convidados da reserva

## Configurar Workplace Calendar Synchronization.

Instale a aplicação Workplace Calendar Synchronization.

### Como instalar Workplace Calendar Synchronization

Instale a aplicação Workplace Calendar SynchronizationServiceNow ] de aplicações da Store . Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

**Antes de Iniciar**
Conclua as seguintes instruções de configuração: Navegue até **Gestão de assinaturas** > **Assinaturas** em sua instância. A lista exibe as assinaturas que sua organização comprou.

Use os seguintes detalhes quando necessário:

- Nome da aplicação: Workplace Calendar Synchronization
- ID da aplicação: sn_wsd_rsvsync

Função necessária: administrador

**Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa**
Os plug-ins a seguir são ativados quando você instala Workplace Calendar Synchronization:

- Workplace Core (sn_wsd_core) versão mínima 2.3.3
- Workplace Reservation Management (sn_wsd_rsv) versão mínima 1.3.3
- Microsoft Exchange Online

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Dependendo do provedor de calendário que você deseja configurar, instale os seguintes plug-ins:
  - Microsoft Exchange Server Spoke
  - Spoke do Google Calendar.

### Procedimento

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre a aplicação usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.
   Pesquise a aplicação pelo nome (Workplace Calendar Synchronization) ou ID (sn_wsd_rsvsync). Se você não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la ao ServiceNow Store.
3. Clique em **Instalar**.
4. Na caixa de diálogo de instalação da aplicação, revise as dependências da aplicação.
   Uma lista de plug-ins e aplicativos dependentes será exibida se eles forem instalados, estiverem instalados ou precisarem ser instalados. Se houver algum plug-in ou aplicativo que precise ser instalado, você deverá instalá-los antes de instalar o Workplace Calendar Synchronization.
5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, clique em **Carregar dados de demonstração**.

   (Optional) Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   **Importante:**
   Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

6. Clique em **Instalar**.

## Sincronizar reservas

Como administrador, crie conexões com seus provedores de calendário e sincronize reservas.

Execute as seguintes ações para sincronizar reservas usando o Workplace Calendar Synchronization:

- Autentique ServiceNow com seu provedor de calendário.
- Configure uma conectividade OAuth com seu provedor de calendário: crie um registro de aplicação e gere entidades OAuth.
- Configurar aliases de conexão e credencial: especifique o tipo de conexão, o perfil de entidade OAuth e o tipo de credenciais.
- Configurar provedores de calendário: selecione o processador de calendário e especifique como e quando executar a sincronização.
- Para Microsoft Exchange no local e no Google Calendar, ative o trabalho programado de **itens do calendário de sincronização do WSDRS**.

Para obter mais informações sobre trabalhos e fluxos programados, consulte Trabalhos programados instalados com Workplace Calendar Synchronization e Fluxos instalados com Workplace Calendar Synchronization.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Importante:**
Você não será notificado quando um evento for rejeitado ou recusado pelo Microsoft Outlook. Pelo mesmo motivo, um trabalho programado - **Limpar reservas em espera/rejeitadas**, está disponível e pode ser executado em qualquer frequência adequada para limpar as reservas rejeitadas ou recusadas pelo calendário do Microsoft Outlook.

**Aviso:**
As reservas criadas usando provedores de calendário não podem ser editadas na aplicação Workplace Reservation Management.

## Workplace Calendar Synchronization versão 1.6.1 e anteriores

Se você estiver usando Workplace Calendar Synchronization versão 1.6.1 e anteriores, para configurar uma conexão com Microsoft Exchange Online, consulte Microsoft Exchange Online - Sincronização de calendário.

## Workplace Calendar Synchronization versão 2.0.1 e posterior

De Workplace Calendar Synchronization 2.0.1 e posterior, a aplicação usa Microsoft Exchange Online spoke. É necessário instalar o spoke Microsoft Exchange Online versão 3.2.1, caso contrário, a aplicação não funcionará.

Workplace Calendar Synchronization 2.0.1 e posterior usa IntegrationHub a REST API para se conectar com o Microsoft Exchange Online spoke.

Para configurar uma conexão com o spoke Microsoft Exchange Online, consulte Criar uma conexão com o spoke Microsoft Exchange Online.

### Microsoft Exchange Online - Sincronização de calendário

Sincronize reservas entre Microsoft Exchange Online e Workplace Reservation Management.

A aplicação Workplace Calendar Synchronization fornece um meio para estabelecer uma conexão entre o calendário do Outlook Microsoft Exchange Online e a aplicação Workplace Reservation Management. Você pode sincronizar as reservas feitas no Portal de reservas com o calendário Microsoft Outlook e bloquear a data e a hora. Da mesma forma, você também pode sincronizar os eventos feitos no calendário Microsoft Outlook com a aplicação Workplace Reservation Management e rastrear as reservas e seus detalhes.

## API Microsoft Graph

A API Microsoft Graph fornece acesso a dados armazenados nos serviços do Microsoft 365. Portanto, para sincronizar reservas, a conexão Microsoft Graph desempenha uma função crucial. Quando você instala o Microsoft Exchange Online Spoke, as seguintes credenciais são instaladas:

- **MS Gráfico 1**
- **MS Gráfico 2**

Para instalar o Microsoft Exchange Online Spoke, consulte Criar uma conexão com o spoke Microsoft Exchange Online.

## Assinaturas

Quando você ativa uma configuração de sincronização reservável para sincronizar reservas com Microsoft Exchange Online, uma assinatura é criada automaticamente. A aplicação

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

notifica se uma renovação de assinatura falha. A notificação é enviada aos usuários com a função Workplace Calendar Synchronization admin [sn_wsd_rsvsync.admin]. As assinaturas são criadas somente para configurações de sincronização ativas reserváveis. Uma assinatura notifica você sobre as mudanças nos eventos na caixa de correio da sala. Para obter mais informações sobre assinaturas, consulte https://learn.microsoft.com/en-us/graph/api/subscription-post-subscriptions?view=graph-rest-1.0&tabs=http .

Um registro de webhook contém os detalhes relacionados à assinatura para executar um retorno de chamada. Para configurar um registro de webhook, consulte Configurar o registro do webhook do spoke Microsoft Exchange Online.

## Sincronização de Workplace Service Delivery a Microsoft Exchange Online

Para sincronizar as reservas feitas usando a aplicação Workplace Reservation Management com o calendário Microsoft Exchange Online Microsoft Outlook, primeiro você deve criar uma conexão com Microsoft Exchange Online. Dependendo de como você deseja estabelecer as conexões, consulte os respectivos tópicos:

**Nota:**
Por padrão, o Microsoft Exchange Online Spoke fornece as credenciais MS Graph 1 e MS Graph 2. Se você não quiser usar o alias de conexão e credencial padrão fornecido pela aplicação, poderá criar seu próprio alias.

- Para configurar uma conexão de modo normal com Microsoft Exchange Online, consulte Criar uma conexão de modo normal com Microsoft Exchange Online.
- Para configurar uma conexão de modo estrito com Microsoft Exchange Online, consulte Criar uma conexão de modo estrito com Microsoft Exchange Online.

## Sincronização de Microsoft Exchange Online a Workplace Reservation Management

O processo de sincronização de reservas feitas em um calendário Microsoft Outlook para o Workplace Reservation Management é realizado com a ajuda de assinaturas. Uma assinatura é criada no provedor de calendário da sala (registro de sincronização reservável). A aplicação é notificada pela assinatura sempre que uma ação é realizada na sala. Para obter mais informações sobre assinaturas, consulte https://learn.microsoft.com/en-us/graph/api/subscription-post-subscriptions?view=graph-rest-1.0&tabs=http .

## Modo estrito

A aplicação Workplace Calendar Synchronization permite que você defina suas conexões e configurações com Microsoft Exchange Online no modo estrito também. No modo estrito, os eventos não são criados diretamente no calendário de um funcionário. Em vez disso, eles são enviados para um endereço de e-mail geral. Os funcionários são convidados para o evento. Você pode especificar um ID de e-mail de modo estrito por meio do qual deseja sincronizar as reservas. Os funcionários só podem fazer mudanças usando a aplicação Workplace Reservation Management.

Para configurar o modo estrito, habilite a opção **Modo estrito** ao configurar o Microsoft Exchange Online como provedor de calendário. Os solicitantes são considerados convidados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Sincronizar reservas anteriores

A aplicação Workplace Calendar Synchronization permite sincronizar reservas feitas no passado. Você pode especificar a duração em data e hora para que essas reservas anteriores sejam sincronizadas com Microsoft Exchange Online ou Workplace Reservation Management. Você pode definir a configuração usando **Sincronizar reservas anteriores**. Especifique a **data e hora de início da sincronização** manualmente a partir do registro de assinatura do registro de sincronização reservável para o qual você está sincronizando as reservas anteriores. Em **Sincronizar data e hora de término**, você pode especificar a hora de término que quiser.

## Configuração de vários provedores

O Workplace Calendar Synchronization permite que você defina uma configuração de vários provedores com Microsoft Exchange Online. Ou seja, configure várias conexões e credenciais com Microsoft Exchange Online. Para obter mais informações sobre como configurar um provedor múltiplo, consulte Crie um ou vários provedores de calendário com Microsoft Exchange Online.

**Importante:**
Vários provedores não são compatíveis ou não são iguais às configurações híbridas do Exchange.

## Manipulação de "nenhuma solicitação"

Nenhuma solicitação é um mecanismo para validar a sintaxe gerada de uma carga útil de um evento criado para o calendário. Mas, em vez de enviar o evento para o provedor de calendário, ele é apenas criado. O administrador pode validar o conteúdo da carga do evento (JSON) para garantir que seja gerado conforme o esperado. "Nenhuma solicitação" garante que a aplicação não faça chamadas de API para o provedor de calendário quando você cria, atualiza ou cancela uma reserva na aplicação Workplace Reservation Management.

### Criar uma conexão de modo normal com Microsoft Exchange Online

Execute as etapas a seguir para estabelecer uma conexão de modo normal com Microsoft Exchange Online.

### Configurar Microsoft Azure no modo normal

Configure uma autenticação de modo normal com Microsoft Azure para conectar Microsoft Exchange Online com Workplace Calendar Synchronization.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador do Exchange

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Adicione permissões de modo normal para que você possa sincronizar Workplace Calendar Synchronization com Microsoft Exchange Online via GraphAPI.

#### Procedimento

1. Faça login no portal Microsoft Azure.
2. Navegar até **Serviços do Azure** > **Azure Active Directory** > **Gerenciar** > **Registros da aplicação**.
3. **Opcional:** Se você não tiver um registro do app, selecione **Novo registro**.
   a. No formulário, insira o **Nome** do registro.
   b. Selecione os **tipos de conta compatíveis** de sua escolha.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. **Opcional:** Especifique a **URL de redirecionamento**.
Especifique os seguintes detalhes:

i. Selecione a plataforma como **Web**.

ii. Insira a URL no seguinte formato: https://<instance-Name> .service-now.com/oauth_redirect.do

4. Se você já tiver um registro de app, selecione o registro de app.

a. Navegar até **Gerenciar** > **Autenticação**.

b. Navegar até **Adicionar uma plataforma** > **Aplicações web** > **Web**.

c. No formulário Configurar Web, preencha os campos.

**Configurar formulário da web**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Redirecional URL | Insira uma URL no formato: https://[instance].service-now.com/oauth_redirect.do |
| Concessão implícita | Verificar tokens de **acesso**e **tokens de ID** |

d. Selecione **Configurar**.

5. Adicione um segredo do cliente.

a. Navegar até **Gerenciar** > **Certificados e segredos**.

b. No campo **Descrição**, insira uma descrição resumida sobre o segredo.

c. Em **Expira**, selecione uma expiração.

d. Selecione **Adicionar**.

e. Depois de adicionar, na seção Segredos do cliente, copie o valor selecionando **Copiar para a área de transferência**.

6. Adicione uma permissão.

a. Navegar até **Gerenciar** > **Permissões de API**.

b. Selecione **Adicionar uma permissão**.

c. Selecione **Microsoft Graph**.

d. Selecione **Permissões da aplicação**.

e. Em **Calendários**, selecione **Calendars.ReadWrite**.

f. Selecione **Adicionar permissões**.

g. Na tela Permissões configuradas, selecione **Conceder consentimento do administrador para a ServiceNow**.

## Resultado

O Microsoft Exchange Online é configurado com Microsoft Azure.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### O que Fazer Depois

Configure os recursos Microsoft Exchange Online no calendário. Para obter mais informações, consulte https://learn.microsoft.com/en-us/exchange/recipients-in-exchange-online/manage-resource-mailboxes .

Criar uma conexão com o spoke Microsoft Exchange Online

Configurar conexão OAuth com Microsoft Exchange Online

## Criar uma conexão com o spoke Microsoft Exchange Online

Conecte-se ao spoke Microsoft Exchange Online criando uma conexão.

### Antes de Iniciar

Certifique-se do seguinte:

1. Instale o spoke Microsoft Exchange Online do ServiceNow Store. Para obter mais informações, consulte Microsoft Exchange Online spoke .

   **Importante:**
   Depois de instalar o spoke Microsoft Exchange Online, verifique se o campo **Ação de fluxo** de dados da fonte de dados **Calendário do Exchange Online** não está definido como vazio. Caso contrário, repare o plug-in do spoke Microsoft Exchange Online.

2. Depois de instalar o spoke Microsoft Exchange Online, dependendo do tipo de cliente que você é, execute as seguintes ações:
   - Se você é um novo cliente, para instalar as aplicações, consulte Como instalar Workplace Calendar Synchronization.
   - Se você já é cliente, atualize para as versões mais recentes dos seguintes aplicativos:
     - Workplace Reservation Management
     - Workplace Calendar Synchronization
3. Repare o spoke Microsoft Exchange Online. Execute o reparo a seguir se você nunca teve uma dependência interna no plug-in `com.glide.hub.action_type.datastream`.
   a. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Plug-ins**.
   b. Pesquise e selecione Microsoft Exchange Online Spoke.
   c. **Repare** o plug-in.

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Sincronize reservas usando uma conexão com o spoke Microsoft Exchange Online.

### Procedimento

1. Certifique-se de que o spoke Microsoft Exchange Online esteja instalado.
   Consulte a seção **Antes de começar**.
2. Configure o Microsoft Exchange Online spoke .
   Se você é um cliente novo, no procedimento **Criar registros de conexão para o spoke do Microsoft Exchange Online**, execute as seguintes ações:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para o alias de conexão e credencial do **Microsoft_Exchange_Online**, na lista relacionada Conexão, selecione **MS Graph 1** e faça as mudanças.

  Não mude o **Nome** e a **Credencial**. No formulário Perfil de entidade OAuth da credencial do **MS Graph 1**, certifique-se de que o campo **Tipo de concessão** esteja selecionado como **Credenciais do cliente**.

- Para o alias de conexão e credencial do **Microsoft_Exchange_Online_clientCred**, na lista relacionada Conexão, selecione **MS Graph 2** e faça as mudanças.

  Não mude o **Nome** e a **Credencial**. No formulário Perfil de entidade OAuth da credencial do **MS Graph 2**, certifique-se de que o campo **Tipo de concessão** esteja selecionado como **Credenciais do cliente**.

### O que Fazer Depois

Configurar conexão OAuth com Microsoft Exchange Online

### Configurar conexão OAuth com Microsoft Exchange Online

Registre sua instância Microsoft Exchange Online com a ServiceNow para autorização do OAuth.

### Antes de Iniciar

Certifique-se de que o escopo da aplicação esteja definido como **Microsoft Exchange Online Spoke**. Caso contrário, faça o seguinte:

1. Selecione o ícone Escopo da aplicação ( ) no canto superior direito da página inicial Central do funcionário.
2. Na lista suspensa, selecione a opção que consiste em **Escopo da aplicação:**.
3. No navegador de filtros, pesquise e selecione **Microsoft Exchange Online Spoke**.
4. Atualize a página.

Certifique-se de ter realizado as seguintes etapas:

- Configurar Microsoft Azure no modo normal
- Recursos configurados Microsoft Exchange Online no calendário. Para obter mais informações, consulte https://learn.microsoft.com/en-us/exchange/recipients-in-exchange-online/manage-resource-mailboxes .
- Criar uma conexão com o spoke Microsoft Exchange Online

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **OAuth de Sistema** > **Registro de aplicações**.
2. Selecione **Microsoft Exchange Online_clientCredentials**
3. No formulário, preencha os campos com os detalhes especificados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Formulário de provedor OAuth de terceiros

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome exclusivo para identificar o registro, por exemplo, Microsoft Exchange para sincronização. |
| ID de cliente | ID do cliente criado durante a autenticação do app em Microsoft Azure. |
| Segredo do Cliente | A senha que você gerou ao criar a aplicação em Microsoft Azure. |
| Tipo de concessão padrão | Tipo de concessão usado para estabelecer o token. Selecione **Credenciais do cliente**. |
| URL de Autorização | Endpoint do código de autorização do OAuth. Insira https://login.microsoftonline.com/<tenant_id> / oauth2/v2.0/authorize . |
| URL de Token | Endpoint do token do servidor OAuth. Insira https://login.microsoftonline.com/<tenant_id> / oauth2/v2.0/token . |
| Redirecional URL | Endpoint de retorno de chamada do OAuth. O URL é preenchido automaticamente como https://<instance-name> .service-now.com/ oauth_redirect.do . |

4. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.
   Um perfil de entidade OAuth gerado pelo sistema é criado e exibido na lista relacionada Perfis de entidade OAuth. Por exemplo, Microsoft Exchange Online default_profile.

## Resultado

O registro do OAuth foi adicionado para Microsoft Exchange Online.

## O que Fazer Depois

1. Dependendo se você deseja usar o alias padrão ou criar seu próprio alias, siga um destes procedimentos:
   - Para usar o alias padrão: Configure o alias de conexão e credencial para Microsoft Exchange Online usando as credenciais e conexões padrão
   - Para criar seu próprio alias: Crie seu próprio alias de conexão e credencial para Microsoft Exchange Online

   Criar uma conexão com o spoke Microsoft Exchange Online
2. Configurar provedor de calendário Microsoft Exchange Online

.

### Configure o alias de conexão e credencial para Microsoft Exchange Online usando as credenciais e conexões padrão

Estabeleça o alias de conexão e credencial para Microsoft Exchange Online para que você possa sincronizar as reservas. Configure as credenciais e conexões padrão. Certifique-se de que os valores do alias de conexão e de credenciais estejam definidos conforme especificado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar

- Configurar Microsoft Azure no modo normal
- Configurar conexão OAuth com Microsoft Exchange Online.

Certifique-se de que o escopo da aplicação esteja definido como **Microsoft Exchange Online Spoke**. Caso contrário, faça o seguinte:

1. Selecione o ícone Escopo da aplicação ( ) no canto superior direito da página inicial Central do funcionário.
2. Na lista suspensa, selecione a opção que consiste em **Escopo da aplicação:**.
3. No navegador de filtros, pesquise e selecione **Microsoft Exchange Online Spoke**.
4. Atualize a página.

**Nota:**
A partir da Workplace Calendar Synchronization versão 2.0.1, para sincronizar as reservas automaticamente com Microsoft Exchange Online, crie uma conexão com o Microsoft Exchange Online spoke versão 3.2.1. Se você atualizou para Workplace Calendar Synchronization versão 2.0.1, o procedimento a seguir não será mais necessário. Para obter mais informações sobre como instalar o spoke Microsoft Exchange Online e configurar uma conexão, consulte Criar uma conexão com o spoke Microsoft Exchange Online.

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Conexões e Credenciais** > **Credenciais**.
   Execute as seguintes ações individualmente:

   a. Selecione **MS Graph 1**.
   No formulário, verifique se o **perfil de entidade OAuth** está definido como **Microsoft Exchange Online_clientCredentials default_profile**. Se não estiver definido, defina o perfil conforme especificado.

   b. Voltar para a lista **Credenciais**.

   c. Selecione **MS Graph 2**.
   No formulário, verifique se o **perfil de entidade OAuth** está definido como **Microsoft Exchange Online_clientCredentials default_profile**. Se não estiver definido, defina o perfil conforme especificado.

2. Navegar até **Todos** > **Conexões e Credenciais** > **Conexões**.
   Execute as seguintes ações individualmente:

   a. Selecione **MS Graph 1**.
   Verifique se os campos estão definidos da seguinte forma:
   - **Alias de conexão**: **sn_ex_online_spke.Microsoft_Exchange_Online**
   - **Credencial**: **MS Graph 1**
   - **URL de conexão**: https://graph.microsoft.com

   b. Volte para a lista **Conexões**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Selecione **MS Graph 2**.
Verifique se os campos estão definidos da seguinte forma:

- **Alias de conexão**: **sn_ex_online_spke.Microsoft_Exchange_Online_clientCred**
- **Credencial**: **MS Graph 2**
- **URL de conexão**: https://graph.microsoft.com

### Resultado

O alias de conexão e credencial está definido.

- Configure novas salas (recursos) em Microsoft Exchange Online para sincronizar reservas.
- Após a sincronização, verifique se o assunto da reunião permanece inalterado. Se o assunto da reunião for alterado, use o Microsoft PowerShell para fazer mudanças.

### O que Fazer Depois

Configurar provedor de calendário Microsoft Exchange Online

## Crie seu próprio alias de conexão e credencial para Microsoft Exchange Online

Configure seu próprio alias de conexão e credencial para Microsoft Exchange Online se você não quiser usar os aliases de conexão e credencial padrão fornecidos pela aplicação.

### Antes de Iniciar

Configurar conexão OAuth com Microsoft Exchange Online

Certifique-se de que o escopo da aplicação esteja definido como **Microsoft Exchange Online Spoke**. Caso contrário, faça o seguinte:

1. Selecione o ícone Escopo da aplicação ( ) no canto superior direito da página inicial Central do funcionário.
2. Na lista suspensa, selecione a opção que consiste em **Escopo da aplicação:**.
3. No navegador de filtros, pesquise e selecione **Microsoft Exchange Online Spoke**.
4. Atualize a página.

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Crie seu próprio alias de conexão e credencial se não quiser usar o alias padrão. Se você quiser usar o alias padrão, consulte Configure o alias de conexão e credencial para Microsoft Exchange Online usando as credenciais e conexões padrão.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Conexões e Credenciais** > **Aliases de conexão e credencial**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

**Formulário Aliases de conexão e credencial**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome do alias de conexão e credencial. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| ID | O campo é gerado automaticamente depois que você salva o formulário com base no **Nome**especificado. |
| Aplicação | Certifique-se de que a aplicação esteja definida como **Microsoft Exchange Online Spoke** |
| Alias primário | Selecione **sn_ex_online_spke.Microsoft_Exchange_Online**. |

4. Selecione **Enviar**.
   O registro do alias de conexão e credencial é criado.
5. Crie uma credencial OAuth 2.0 para usar no registro de alias de conexão e credencial recém-criado.
   a. Navegar até **Todos** > **Conexões e Credenciais** > **Credenciais**.
   b. Selecione **Novo**.
   c. Selecione **Credenciais OAuth 2.0**.
   d. No formulário, preencha os campos.

**Formulário de credenciais OAuth 2.0**

| Campo | Descrições |
|---|---|
| Nome | Nome da credencial. Forneça um nome exclusivo para diferenciá-lo das credenciais padrão fornecidas pela aplicação. |
| Ativo | Opção para ativar a credencial. |
| Perfil de Entidade OAuth | Selecione o perfil de entidade OAuth padrão que foi gerado quando você executou o registro da aplicação em Configurar conexão OAuth com Microsoft Exchange Online. |
| Aplica-se a | Especifique como você deseja aplicar aos MID servers. |
| Ordem | Pedido da credencial. |

   e. Selecione **Enviar**.
   O registro de credencial é criado.
   f. Abra o registro de credencial que você criou.
   g. No formulário, selecione **Obter token OAuth**.
   Na janela da Microsoft que é aberta, insira suas credenciais.
   h. Selecione **Atualizar**.
6. Configure a conexão para o alias de conexão e credencial.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Navegar até **Todos** > **Conexões e Credenciais** > **Aliases de conexão e credencial**.

b. Selecione a conexão e o registro de credencial que você criou nas etapas iniciais.

c. No formulário, na lista relacionada Conexões, selecione **Novo**.

d. No formulário, preencha os campos.

**Formulário de conexão HTTP**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome da conexão. |
| Credencial | Selecione o registro de credencial que você criou na Etapa 5. |
| Alias de conexão | O campo é definido automaticamente com o alias de conexão e credencial. |
| URL de Conexão | Inserir https://graph.microsoft.com |

e. Selecione **Enviar**.

### Resultado
O registro de conexão e credencial é criado com credenciais e conexões especificadas.

### O que Fazer Depois
Para usá-lo para o provedor de calendário, consulte Configurar provedor de calendário Microsoft Exchange Online.

## Configurar provedor de calendário Microsoft Exchange Online

Configure Microsoft Exchange Online como um provedor de calendário no modo normal para sincronizar reservas.

### Antes de Iniciar
**Importante:**
Se você não quiser usar o alias padrão fornecido pela aplicação para o provedor de calendário, poderá criar seu próprio alias de conexão e credencial. Consulte Crie seu próprio alias de conexão e credencial para Microsoft Exchange Online.

Configure o alias de conexão e credencial para Microsoft Exchange Online usando as credenciais e conexões padrão. Se você não quiser usar o alias padrão, crie seu próprio alias. Consulte Crie seu próprio alias de conexão e credencial para Microsoft Exchange Online.

Certifique-se de que o escopo da aplicação esteja definido como **Microsoft Exchange Online Spoke**. Caso contrário, faça o seguinte:

1. Selecione o ícone Escopo da aplicação ( ) no canto superior direito da página inicial Central do funcionário.
2. Na lista suspensa, selecione a opção que consiste em **Escopo da aplicação:**.
3. No navegador de filtros, pesquise e selecione **Microsoft Exchange Online Spoke**.
4. Atualize a página.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:**
Para que os calendários sejam sincronizados com sucesso, você deve ter um endereço de e-mail que corresponda ao do provedor.

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Configure Microsoft Exchange Online como provedor de calendário. Se você quiser especificar seu próprio alias, habilite a opção **Substituir alias**. Para criar seu próprio alias, consulte Crie seu próprio alias de conexão e credencial para Microsoft Exchange Online.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Sincronização de calendário do local de trabalho** > **Configuração** > **Provedores de calendário**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

**Formulário do provedor**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome do provedor de calendário. Por exemplo, Microsoft Exchange. |
| Descrição | Descrição do serviço de calendário. |
| Ativo | Opção para ativar o provedor de calendário. |
| **Configuração do provedor** | |
| Processador de calendário | Processador de calendário para a sincronização. Selecione **Microsoft Graph**. |
| Substituir alias? | Opção para habilitar a seleção do seu próprio alias de conexão e credencial. Se a opção não estiver habilitada, o alias de conexão e credencial padrão será usado. |
| Alias de conexão e credencial | Selecione o alias de conexão e credencial que você criou para o provedor de calendário. Esta opção aparecerá somente se você tiver selecionado o **alias Substituir?** opção. Se um alias não for especificado, o alias de conexão e credencial padrão será usado. |
| Data e hora de início de sincronização | A data e hora de início da sincronização. A sincronização gera informações a partir desta data. Especifique a **data e hora de início da sincronização** manualmente a partir do registro de assinatura do registro de sincronização reservável para o qual você está sincronizando as reservas anteriores.<br>**Importante:**<br>A duração da sincronização anterior não deve exceder 1.825 dias. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Data e hora de término de sincronização | Data e hora de término da sincronização. A sincronização gera informações até esta data. A configuração recomendada é de pelo menos 5 anos a partir da **data e hora de início da sincronização**.<br><br>**Importante:**<br>A duração da sincronização anterior não deve exceder 1.825 dias. |
| Sincronizar reservas anteriores | Selecione a opção para sincronizar todas as reservas anteriores da data e hora de **início da sincronização especificada até a data e hora** de **término da sincronização**. Você pode definir a configuração usando **Sincronizar reservas anteriores**. |
| Modo estrito | Não selecione a opção.<br><br>Se você habilitar esta opção, os eventos não serão criados diretamente no calendário do funcionário. Em vez disso, eles serão enviados para um endereço de e-mail geral. Os funcionários são convidados para o evento. Eles só podem fazer mudanças usando a aplicação Workplace Reservation Management. |

4. Selecione **Enviar**.

### Resultado
O provedor de calendário é adicionado.

**Aviso:**
As reservas criadas usando provedores de calendário não podem ser editadas na aplicação Workplace Reservation Management.

#### Criar uma conexão de modo estrito com Microsoft Exchange Online

Para uma conexão de modo estrito com Microsoft Exchange Online, você deve executar as seguintes ações.

#### Como configurar o Microsoft Azure

Configure uma autenticação de modo estrito com Microsoft Azure para conectar Microsoft Exchange Online com Workplace Calendar Synchronization.

### Antes de Iniciar
Como usuário de modo estrito, você deve ter uma caixa de correio válida no Microsoft Exchange Online. O usuário é identificado pelo endereço de e-mail. O mesmo endereço de e-mail deve ser especificado no endereço de e-mail de modo estrito quando for necessário.

Função necessária: administrador do Exchange

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Adicione permissões de modo estrito para sincronizar Workplace Calendar Synchronization com Microsoft Exchange Online via GraphAPI no modo estrito.

### Procedimento

1. Faça login no portal Microsoft Azure.
2. Navegar até **Serviços do Azure** > **Azure Active Directory** > **Gerenciar** > **Registros da aplicação**.
3. **Opcional:** Se você não tiver um registro do app, selecione **Novo registro**.
   a. No formulário, insira o **Nome** do registro.
   b. Selecione os **tipos de conta compatíveis** de sua escolha.
   c. **Opcional:** Especifique a **URL de redirecionamento**.
   Especifique os seguintes detalhes:
      i. Selecione a plataforma como **Web**.
      ii. Insira a URL no seguinte formato: https://<instance-Name> .service-now.com/oauth_redirect.do
4. Se você já tiver um registro de app, selecione o registro de app.
   a. Navegar até **Gerenciar** > **Autenticação**.
   b. Navegar até **Adicionar uma plataforma** > **Aplicações web** > **Web**.
   c. No formulário Configurar Web, preencha os campos.

**Configurar formulário da web**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Redirecional URL | Insira uma URL no formato: https://[instance].service-now.com/oauth_redirect.do |
| Concessão implícita | Verificar tokens de **acesso**e **tokens de ID** |

   d. Selecione **Configurar**.
5. Adicione um segredo do cliente.
   a. Navegar até **Gerenciar** > **Certificados e segredos**.
   b. No campo **Descrição**, insira uma descrição resumida sobre o segredo.
   c. Em **Expira**, selecione uma expiração.
   d. Selecione **Adicionar**.
   e. Depois de adicionar, na seção Segredos do cliente, copie o valor selecionando **Copiar para a área de transferência**.
6. Adicione uma permissão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Navegar até **Gerenciar** > **Permissões de API**.

b. Selecione **Adicionar uma permissão**.

c. Selecione **Microsoft Graph**.

d. Selecione **Permissões delegadas**.

e. Em **Calendários**, selecione **Calendars.ReadWrite**, **Calendars.ReadWrite.Shared** e **Offline_access**.

f. Selecione **Adicionar permissões**.

g. Na tela Permissões configuradas, selecione **Conceder consentimento do administrador para a ServiceNow**.

### O que Fazer Depois

1. Configure os recursos Microsoft Exchange Online no calendário. Para obter mais informações, consulte https://learn.microsoft.com/en-us/exchange/recipients-in-exchange-online/manage-resource-mailboxes .
2. Criar uma configuração de modo estrito em Microsoft Exchange Online
3. Criar conexão com Microsoft Exchange Online Spoke no modo estrito

## Criar conexão com Microsoft Exchange Online Spoke no modo estrito

Configure uma conexão de modo estrito com o spoke Microsoft Exchange Online.

### Antes de Iniciar

Certifique-se do seguinte:

1. Instale o spoke Microsoft Exchange Online do ServiceNow Store. Para obter mais informações, consulte Microsoft Exchange Online spoke .

   **Importante:**
   Depois de instalar o spoke Microsoft Exchange Online, verifique se o campo **Ação de fluxo** de dados da fonte de dados **Calendário do Exchange Online** não está definido como vazio. Caso contrário, repare o plug-in do spoke Microsoft Exchange Online.

2. Depois de instalar o spoke Microsoft Exchange Online, dependendo do tipo de cliente que você é, execute as seguintes ações:
   - Se você é um novo cliente, para instalar as aplicações, consulte Como instalar Workplace Calendar Synchronization.
   - Se você já é cliente, atualize para as versões mais recentes dos seguintes aplicativos:
     - Workplace Reservation Management.
     - Workplace Calendar Synchronization.
3. Repare o spoke Microsoft Exchange Online. Execute o reparo a seguir se você nunca teve uma dependência interna no plug-in `com.glide.hub.action_type.datastream`.

   a. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Plug-ins**.

   b. Pesquise e selecione Microsoft Exchange Online Spoke.

   c. **Repare** o plug-in.

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Sincronize reservas usando uma conexão com o spoke Microsoft Exchange Online.

### Procedimento

1. Certifique-se de que o spoke Microsoft Exchange Online esteja instalado.
   Consulte a seção **Antes de começar**.
2. Configure o Microsoft Exchange Online spoke .
   Se você é um cliente novo, no procedimento **Criar registros de conexão para o spoke do Microsoft Exchange Online**, execute as seguintes ações:
   - Para o alias de conexão e credencial do **Microsoft_Exchange_Online**, na lista relacionada Conexão, selecione **MS Graph 1** e faça as mudanças.

     Não mude o **Nome** e a **Credencial**. No formulário Perfil de entidade OAuth da credencial do **MS Graph 1**, certifique-se de que o campo **Tipo de concessão** esteja selecionado como **Credenciais do cliente**.
   - Para o alias de conexão e credencial do **Microsoft_Exchange_Online_clientCred**, na lista relacionada Conexão, selecione **MS Graph 2** e faça as mudanças.

     Não mude o **Nome** e a **Credencial**. No formulário Perfil de entidade OAuth da credencial do **MS Graph 2**, certifique-se de que o campo **Tipo de concessão** esteja selecionado como **Credenciais do cliente**.
   - Obter token OAuth.
     a. Selecione as credenciais (**MS Graph 1** e **MS Graph 2**) que você criou anteriormente.
     b. Na seção Links relacionados, selecione **Obter token OAuth**.
     c. Na página de login Microsoft Exchange Online que aparece, faça login com as credenciais de e-mail do usuário do modo estrito.

### O que Fazer Depois

Criar uma configuração de modo estrito em Microsoft Exchange Online

Configurar conectividade OAuth de modo estrito com Microsoft Exchange Online

## Criar uma configuração de modo estrito em Microsoft Exchange Online

Especifique seu e-mail de modo estrito no portal Microsoft.

### Antes de Iniciar

Criar conexão com Microsoft Exchange Online Spoke no modo estrito

Função necessária: administrador da Microsoft

### Procedimento

1. Acesse https://admin.microsoft.com/ .
2. No painel esquerdo, selecione **Recursos Salas e equipamentos**.
3. Selecione um recurso do **tipo** - **Sala** para o qual você deseja configurar o modo estrito.
4. Nos detalhes da sala, edite o campo **Delegados**.
5. Especifique os usuários ou o endereço de e-mail do modo estrito.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Selecione **Salvar mudanças**.

> **Importante:**
> Repita as etapas da Etapa 3 à Etapa 6 para cada recurso do tipo **Sala** no qual você deseja configurar o modo estrito.

### Resultado
O usuário é configurado como usuário de modo estrito.

### O que Fazer Depois
Configurar conectividade OAuth de modo estrito com Microsoft Exchange Online

#### Configurar conectividade OAuth de modo estrito com Microsoft Exchange Online

Crie um registro de app de modo estrito para Microsoft Exchange Online com a instância da ServiceNow para autorização do OAuth.

### Antes de Iniciar
Como configurar o Microsoft Azure

Criar uma configuração de modo estrito em Microsoft Exchange Online

Certifique-se de que o escopo da aplicação esteja definido como **Microsoft Exchange Online Spoke**. Caso contrário, faça o seguinte:

1. Selecione o ícone Escopo da aplicação ( ) no canto superior direito da página inicial Central do funcionário.
2. Na lista suspensa, selecione a opção que consiste em **Escopo da aplicação:**.
3. No navegador de filtros, pesquise e selecione **Microsoft Exchange Online Spoke**.
4. Atualize a página.

Função necessária: administrador

### Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **OAuth de Sistema** > **Registro de aplicações**.
2. Selecione **Novo**.
3. Selecione **Conectar a um provedor OAuth de terceiros**
4. No formulário, preencha os campos com os detalhes especificados.

#### Formulário de provedor OAuth de terceiros

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome exclusivo para identificar o registro como um registro de modo estrito, por exemplo, modo estrito do MsExchange. |
| ID de cliente | ID do cliente criado durante a criação da aplicação em Microsoft Azure. |
| Segredo do Cliente | A senha que você gerou ao criar a aplicação em Microsoft Azure. |
| Tipo de concessão padrão | Tipo de concessão usado para estabelecer o token. Selecione **Código de autorização**. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| URL de Autorização | Endpoint do código de autorização do OAuth. Insira https://login.microsoftonline.com/<tenant_id> / oauth2/v2.0/authorize . |
| URL de Token | Endpoint do token do servidor OAuth. Insira https://login.microsoftonline.com/<tenant_id> / oauth2/v2.0/token > . |
| Redirecional URL | Endpoint de retorno de chamada do OAuth. O URL é preenchido automaticamente como https://<instance-name> .service-now.com/ oauth_redirect.do . |

5. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.
   Um perfil de entidade OAuth gerado pelo sistema é criado e exibido na lista relacionada Perfis de entidade OAuth. Por exemplo, perfil padrão do modo estrito do MsExchange.
6. Crie um escopo de entidade OAuth.
   a. Na lista relacionada Escopos de entidade OAuth, selecione **Inserir uma nova linha...**
   b. Insira o nome Calendars.ReadWrite para o escopo.
   c. Insira o escopo do OAuth como Calendars.ReadWrite.
   d. Selecione o ícone Salvar.
   e. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário Registro da aplicação e selecione Salvar.
   O sistema cria o registro de escopo. Da mesma forma, crie os seguintes escopos de entidade:
   - **Nome**: Calendars.ReadWrite.Shared

     **Escopo do OAuth**: Calendars.ReadWrite.Shared
   - **Nome**: offline_access

     **Escopo do OAuth**: offline_access
7. Selecione **Atualizar**.
8. No formulário Registro da aplicação, selecione a lista relacionada **Perfis de entidade OAuth**.
   Nas etapas a seguir, você adiciona os escopos de entidade OAuth que você criou na etapa 6 ao perfil padrão.
   a. Selecione o perfil de entidade padrão, por exemplo, o perfil padrão do modo estrito do MsExchange.
   b. No formulário Perfil de entidade OAuth, faça o seguinte:
      i. Na seção Escopos de perfis de entidade OAuth, clique duas vezes em **Inserir uma nova linha**.
      ii. Selecione o ícone de ).
      iii. Selecione Calendars.ReadWrite que está atribuído ao provedor OAuth que você criou na Etapa 6.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

iv. Repita as etapas anteriores e adicione também os seguintes Escopos de perfis de entidade OAuth criados na Etapa 6:
   - `Calendários.Leitura/Gravação.Compartilhado`
   - `offline_access`

9. Selecione **Atualizar**.

### Resultado
O registro de OAuth de modo estrito é adicionado para Microsoft Exchange Online com perfis de entidade OAuth de modo estrito e escopos de entidade OAuth.

### O que Fazer Depois
Configure o alias de conexão e credencial. Você pode configurar o alias padrão ou criar seu próprio alias.

Para configurar o alias padrão, consulte Configurar aliases de conexão e credencial de modo estrito para Microsoft Exchange Online.

## Configurar aliases de conexão e credencial de modo estrito para Microsoft Exchange Online

Estabeleça um alias de conexão e credencial de modo estrito para Microsoft Exchange Online. Certifique-se de que os valores do alias de conexão e de credenciais estejam definidos conforme especificado.

### Antes de Iniciar
Configurar conectividade OAuth de modo estrito com Microsoft Exchange Online

**Nota:**
A partir da Workplace Calendar Synchronization versão 2.0.1, para sincronizar as reservas automaticamente com Microsoft Exchange Online, crie uma conexão com o Microsoft Exchange Online spoke versão 3.2.1. Se você atualizou para Workplace Calendar Synchronization versão 2.0.1, o procedimento a seguir não será mais necessário. Para obter mais informações sobre como instalar o spoke Microsoft Exchange Online e configurar uma conexão, consulte Criar uma conexão com o spoke Microsoft Exchange Online.

Certifique-se de que o escopo da aplicação esteja definido como **Microsoft Exchange Online Spoke**. Caso contrário, faça o seguinte:

1. Selecione o ícone Escopo da aplicação ( ) no canto superior direito da página inicial Central do funcionário.
2. Na lista suspensa, selecione a opção que consiste em **Escopo da aplicação:**.
3. No navegador de filtros, pesquise e selecione **Microsoft Exchange Online Spoke**.
4. Atualize a página.

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Configure a conexão padrão e o alias de credencial para usar o perfil de entidade padrão criado durante o registro da aplicação de modo estrito (em Configurar conectividade OAuth de modo estrito com Microsoft Exchange Online). Você também pode criar seu próprio alias de conexão e credencial, se não quiser usar o alias padrão. Para criar seu próprio alias, consulte Crie sua própria credencial e alias de conexão para o modo estrito.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Conexões e Credenciais** > **Credenciais**.
2. Verifique se o perfil da entidade OAuth está definido da seguinte forma:
   Execute as seguintes ações individualmente:

   a. Selecione **MS Graph 1**.
   No formulário, verifique se o **perfil de entidade OAuth** está definido com o perfil de entidade OAuth que foi criado quando o registro do aplicativo de modo estrito foi criado (executado em Configurar conectividade OAuth de modo estrito com Microsoft Exchange Online). Se não estiver definido, defina o perfil conforme especificado.

   b. Para gerar o token OAuth, selecione o link relacionado **Obter token OAuth**.
   Na página de login do Microsoft Exchange que aparece, faça login com as credenciais de e-mail do usuário do modo estrito. Você deve ser solicitado a fornecer credenciais. Quando solicitado, especifique as credenciais de e-mail do modo estrito.

   > ⚠ **Aviso:**
   > Se a credencial não for solicitada, ele poderá usar a credencial do usuário conectado no mesmo navegador, o que está incorreto. Você deve fechar o navegador e atualizar para ser avisado sobre a credencial.

   c. Voltar para a lista **Credenciais**.

   d. Selecione **MS Graph 2**.
   No formulário, verifique se o **perfil de entidade OAuth** está definido com o perfil de entidade OAuth que foi criado quando o registro do aplicativo de modo estrito foi criado (executado em Configurar conectividade OAuth de modo estrito com Microsoft Exchange Online). Se não estiver definido, defina o perfil conforme especificado.

   > ⚠ **Aviso:**
   > Se a credencial não for solicitada, ele poderá usar a credencial do usuário conectado no mesmo navegador, o que está incorreto. Você deve fechar o navegador e atualizar para ser avisado sobre a credencial.

### Resultado
O alias de conexão e credencial está definido.

- Configure novas salas (recursos) em Microsoft Exchange Online para sincronizar reservas.
- Após a sincronização, verifique se o assunto da reunião permanece inalterado. Se o assunto da reunião for alterado, use o Microsoft PowerShell para fazer mudanças

### O que Fazer Depois
Configurar provedor de calendário Microsoft Exchange Online no modo estrito

## Crie sua própria credencial e alias de conexão para o modo estrito

Configure seu próprio alias de conexão e credencial se não quiser usar o alias padrão criado durante o registro da aplicação de modo estrito. Você pode configurar seu calendário para usar o alias como um alias de substituição.

### Antes de Iniciar
Certifique-se de que o escopo da aplicação esteja definido como **Microsoft Exchange Online Spoke**. Caso contrário, faça o seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Selecione o ícone Escopo da aplicação ( ) no canto superior direito da página inicial Central do funcionário.
2. Na lista suspensa, selecione a opção que consiste em **Escopo da aplicação:**.
3. No navegador de filtros, pesquise e selecione **Microsoft Exchange Online Spoke**.
4. Atualize a página.

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A aplicação por conexão e credencial de provedores padrão. Execute este procedimento se quiser criar seu próprio alias de conexão e credencial em vez de usar o alias padrão. Se você quiser usar o alias padrão, consulte Configurar aliases de conexão e credencial de modo estrito para Microsoft Exchange Online.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Conexões e Credenciais** > **Aliases de conexão e credencial**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

**Formulário Aliases de conexão e credencial**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome do alias de conexão e credencial. |
| ID | O campo é gerado automaticamente depois que você salva o formulário com base no **Nome**especificado. |
| Aplicação | Certifique-se de que a aplicação esteja definida como **Microsoft Exchange Online Spoke** |
| Alias primário | Selecione **sn_ex_online_spke.Microsoft_Exchange_Online**. |

4. Selecione **Enviar**.
   O registro do alias de conexão e credencial é criado. Como a próxima etapa, você deve criar um registro de credencial OAuth 2.0.
5. Crie uma credencial OAuth 2.0 para usar no registro de alias de conexão e credencial recém-criado.
   a. Navegar até **Todos** > **Conexões e Credenciais** > **Credenciais**.
   b. Selecione **Novo**.
   c. Selecione **Credenciais OAuth 2.0**.
   d. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Formulário de credenciais OAuth 2.0**

| Campo | Descrições |
|---|---|
| Nome | Nome da credencial. Forneça um nome exclusivo para diferenciá-lo das credenciais padrão fornecidas pela aplicação. |
| Ativo | Opção para ativar a credencial. |
| Perfil de Entidade OAuth | Selecione o perfil de entidade OAuth padrão que foi gerado quando você executou o registro da aplicação de modo estrito em Configurar conectividade OAuth de modo estrito com Microsoft Exchange Online. |
| Aplica-se a | Especifique como você deseja aplicar aos MID servers. |
| Ordem | Pedido da credencial. |

**e.** Selecione **Enviar**.
O registro de credencial é criado.

**f.** Abra o registro de credencial que você criou.

**g.** No formulário, selecione **Obter token OAuth**.

**Nota:**
Se você estiver configurando o modo estrito, deverá executar esta etapa.

Na janela da Microsoft que é aberta, insira suas credenciais.

**h.** Selecione **Atualizar**.

**6.** Configure a conexão para o alias de conexão e credencial.

**a.** Navegar até **Todos** > **Conexões e Credenciais** > **Aliases de conexão e credencial**.

**b.** Selecione a conexão e o registro de credencial que você criou nas etapas iniciais.

**c.** No formulário, na lista relacionada Conexões, selecione **Novo**.

**d.** No formulário, preencha os campos.

**Formulário de conexão HTTP**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome da conexão. |
| Credencial | Selecione o registro de credencial que você criou na Etapa 5. |
| Alias de conexão | O campo é definido automaticamente com o alias de conexão e credencial. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| URL de Conexão | Inserir https://graph.microsoft.com |

e. Selecione **Enviar**.

### Resultado
O registro de conexão e credencial é criado com credenciais e conexões especificadas.

### O que Fazer Depois
Para usá-lo para o provedor de calendário, consulte Configurar provedor de calendário Microsoft Exchange Online no modo estrito.

## Configurar provedor de calendário Microsoft Exchange Online no modo estrito

Configure Microsoft Exchange Online como um provedor de calendário no modo estrito para sincronizar reservas.

### Antes de Iniciar
Certifique-se do seguinte:

- Como usuário de modo estrito, você deve ter uma caixa de correio válida no Microsoft Exchange Online. O usuário é identificado pelo endereço de e-mail. O mesmo endereço de e-mail deve ser especificado no endereço de e-mail de modo estrito quando for necessário.
- Configurar aliases de conexão e credencial de modo estrito para Microsoft Exchange Online. Se você quiser usar seu próprio alias, consulte Crie sua própria credencial e alias de conexão para o modo estrito.

Certifique-se de que o escopo da aplicação esteja definido como **Microsoft Exchange Online Spoke**. Caso contrário, faça o seguinte:

1. Selecione o ícone Escopo da aplicação ( ) no canto superior direito da página inicial Central do funcionário.
2. Na lista suspensa, selecione a opção que consiste em **Escopo da aplicação:**.
3. No navegador de filtros, pesquise e selecione **Microsoft Exchange Online Spoke**.
4. Atualize a página.

**Nota:**
Para que os calendários sejam sincronizados com sucesso, você deve ter um endereço de e-mail que corresponda ao do provedor.

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Sincronização de calendário do local de trabalho** > **Configuração** > **Provedores de calendário**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Formulário do provedor

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome do serviço de calendário. Por exemplo, modo estrito do Microsoft Exchange |
| Descrição | Descrição do serviço de calendário. |
| Ativo | Opção para ativar o provedor de calendário. |
| **Configuração do provedor** | |
| Processador de calendário | Processador de calendário para a sincronização. Selecione **Microsoft Graph**. |
| Substituir alias? | Opção para habilitar a seleção do seu próprio alias de conexão e credencial. Se a opção não estiver habilitada, o alias de conexão e credencial padrão será usado. |
| Alias de conexão e credencial | Selecione o alias de conexão e credencial que você criou para o provedor de calendário. Esta opção aparecerá somente se você tiver selecionado o **alias Substituir?** opção. Se um alias não for especificado, o alias de conexão e credencial padrão será usado. |
| Data e hora de início de sincronização | A data e hora de início da sincronização. A sincronização gera informações a partir desta data. Especifique a **data e hora de início da sincronização** manualmente a partir do registro de assinatura do registro de sincronização reservável para o qual você está sincronizando as reservas anteriores.<br>**Importante:** A duração da sincronização anterior não deve exceder 1.825 dias. |
| Data e hora de término de sincronização | Data e hora de término da sincronização. A sincronização gera informações até esta data. A configuração recomendada é de pelo menos 5 anos a partir da **data e hora de início da sincronização**.<br>**Importante:** A duração da sincronização anterior não deve exceder 1.825 dias. |
| Sincronizar reservas anteriores | Selecione a opção para sincronizar todas as reservas anteriores da data e hora de **início da sincronização especificada até a data e hora** de **término da sincronização**. |
| Modo estrito | Selecione a opção para habilitar o modo estrito.<br>Se você habilitar esta opção, os eventos não serão criados diretamente no |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | calendário do funcionário. Em vez disso, eles serão enviados para um endereço de e-mail geral. Os funcionários são convidados para o evento. Eles só podem fazer mudanças usando a aplicação Workplace Reservation Management. |
| E-mail de modo estrito | Endereço de e-mail de modo estrito que é usado para criar reservas e receber notificações relacionadas a reservas. Os funcionários são considerados convidados na reserva. |

4. Selecione **Enviar**.

### Resultado
O provedor de calendário é adicionado.

> **Aviso:**
> As reservas criadas usando provedores de calendário não podem ser editadas na aplicação Workplace Reservation Management.

#### Configurar o registro do webhook do spoke Microsoft Exchange Online

Configure o URL de retorno de chamada para comunicação entre a aplicação [ Workplace Calendar Synchronization e o calendário Microsoft Exchange Online.

### Antes de Iniciar
Certifique-se de que o escopo da aplicação esteja definido como **Microsoft Exchange Online Spoke**. Caso contrário, faça o seguinte:

1. Selecione o ícone Escopo da aplicação ( ) no canto superior direito da página inicial Central do funcionário.
2. Na lista suspensa, selecione a opção que consiste em **Escopo da aplicação:**.
3. No navegador de filtros, pesquise e selecione **Microsoft Exchange Online Spoke**.
4. Atualize a página.

Função necessária: administrador

### Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Spoke do Microsoft Exchange Online** > **Registro do Webhook**.
2. Selecione o registro **de Assinatura de evento do WSDRS**.
   O registro do webhook é fornecido por padrão com a aplicação.
3. No formulário, selecione **URL de retorno**de chamada.
   O **estado do cliente** e o **URL de retorno** de chamada são gerados automaticamente.
4. Selecione **Atualizar**.

#### Crie um ou vários provedores de calendário com Microsoft Exchange Online

Para o provedor Microsoft Exchange Online, configure um ou vários provedores de calendário.

### Antes de Iniciar
Você deve ter o Microsoft Exchange Online spoke versão 3.2.4 ou posterior instalado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Importante:**
Vários provedores não são compatíveis ou não são iguais às configurações híbridas do Exchange.

**Para o modo estrito:**

- Certifique-se de que cada usuário de modo estrito (no provedor de calendário) tenha um alias de conexão e credencial, conexão e registros de credencial diferentes. No entanto, você pode reutilizar o mesmo perfil de entidade OAuth em todos os registros de credencial.
- Ao executar a ação **Obter token OAuth** para cada credencial, você deve ser solicitado a fornecer uma credencial. Quando solicitado, especifique as credenciais de e-mail do modo estrito.

**Nota:**
Se a credencial não for solicitada, ele poderá usar a credencial do usuário conectado no mesmo navegador, o que está incorreto. Você deve fechar o navegador e atualizá-lo para ser avisado sobre as credenciais.

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Para usuários do modo normal
   a. Configure o alias de conexão e credencial para Microsoft Exchange Online usando as credenciais e conexões padrão ou Crie seu próprio alias de conexão e credencial para Microsoft Exchange Online.
   b. Crie vários provedores de calendário e especifique o alias.Configurar provedor de calendário Microsoft Exchange Online
2. Para usuários do modo estrito:
   - Se houver um único usuário de modo estrito, faça o seguinte:
     - Configurar aliases de conexão e credencial de modo estrito para Microsoft Exchange Online ou Crie sua própria credencial e alias de conexão para o modo estrito.
     - Crie um provedor de calendário. Consulte Configurar provedor de calendário Microsoft Exchange Online no modo estrito.
   - Para vários usuários do modo estrito:
     - Crie um registro de conexão e credencial para cada usuário do modo estrito. Consulte Configurar aliases de conexão e credencial de modo estrito para Microsoft Exchange Online ou Crie sua própria credencial e alias de conexão para o modo estrito.
     - Crie provedores de calendário para cada usuário e especifique o alias. Consulte Configurar provedor de calendário Microsoft Exchange Online no modo estrito.

### Resultado
Vários provedores são criados para um único provedor.

#### Google Calendário - Sincronização de calendário

Crie uma conexão com o Calendário Google e sincronize as reservas feitas usando a aplicação Workplace Reservation Management. Você pode sincronizar todas as reservas feitas usando o Workplace Reservation Management para o Google Calendário e vice-versa.

A sincronização de reserva de um calendário Google para o Workplace Reservation Management é realizada usando várias aproximações, como eventos e ocorrências.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Importante:**
A aplicação não é compatível com uma configuração de modo estrito para Google Calendário.

## Sincronização de Workplace Reservation Management para Google Calendário

O processo de sincronização de Workplace Reservation Management a Google é realizado usando o spoke do Google Calendar. Você pode configurar uma conexão com o Google usando o Flow Designer.

O processo de sincronização inclui as seguintes etapas:

1. Instale o Google Calendar Spoke .
2. Configurar spoke do Google Calendar
3. Autentique ServiceNow com Google. Consulte Autenticar Google para sincronização de calendário.
4. Configuração da conexão do Google Calendar Spoke usando o Flow Designer. Consulte Criar uma conexão e registro de credencial para Google.
5. Criando o provedor do Google Calendar. Consulte Configurar Google como provedor de calendário.

A aplicação também permite que você crie seu próprio alias de conexão e credencial em vez de usar o alias padrão criado usando o Flow Designer. Consulte Configure seu próprio alias de conexão e credencial Google.

## Sincronização de Google Calendário para Workplace Reservation Management

A sincronização de reserva do Google Calendário para o portal de reserva é feita extraindo as atualizações de calendário mais recentes em Google Calendário usando um trabalho programado, `WSDRS Sync Calendar items`. Todos os eventos relacionados às salas habilitadas para sincronização são lidos e atualizados na aplicação Workplace Reservation Management. A aplicação cria eventos Criar, Atualizar, Excluir e Ler na tabela **Eventos**.

O trabalho programado, `WSDRS Sync Calendar items`, é fornecido com a aplicação para obter as mudanças mais recentes para todas as configurações de sincronização ativas reserváveis. O trabalho programado é definido como **Falso** por padrão e deve ser habilitado para iniciar a sincronização. Por padrão, o trabalho programado é definido para ser executado a cada cinco minutos. No entanto, você pode definir a hora do trabalho programado como quiser. A qualquer momento, você também pode executá-lo manualmente.

Uma abordagem chamada Sincronização delta é usada pela aplicação Workplace Calendar Synchronization. Com a sincronização Delta, você recupera somente as mudanças incrementais feitas em um ID de e-mail de recurso do calendário usando um ponto de referência chamado de token de sincronização. Ou seja, para cada sala (cada registro de sincronização reservável), vinculada ao provedor de calendário local, você obtém os tokens de sincronização, que são os pontos de referência para obter a atualização do calendário em incrementos.

- Com base no tamanho da **página, no tamanho**do **lote de sincronização** e no **intervalo do lote**de sincronização, as informações são recuperadas pelos tokens de sincronização. Por exemplo, se você especificou os valores como **5**, **500**e **60** respectivamente (nos campos anteriores). Isso significa que você pode gerar 500 solicitações em um intervalo de 60 segundos. A sincronização resulta em cinco mudanças em uma página.
- Ao criar um registro de configuração de sincronização reservável no calendário Google, você deve garantir que ele esteja ativado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Quando o registro de sincronização é ativado, um fluxo é acionado e um token de sincronização para esse registro de sincronização reservável é criado no módulo **Sincronizar Deltas**.
- O trabalho programado, *WSDRS Sync Calendar items*, é fornecido com a aplicação para obter as mudanças mais recentes para todas as configurações de sincronização ativas reserváveis. O trabalho programado é definido como **Falso** por padrão e deve ser habilitado para iniciar a sincronização. Por padrão, o trabalho programado é definido para ser executado a cada cinco minutos. No entanto, você pode definir a hora do trabalho programado como quiser. A qualquer momento, você também pode executá-lo manualmente.
- As mudanças feitas nas configurações de sincronização reserváveis são criadas como eventos no módulo **Eventos**. A aplicação cria Criar, Atualizar, Excluir e Ler, eventos para o Google Calendário.
- Para cada registro de sincronização, um evento é criado. Dependendo do tamanho da página especificado no provedor de calendário, as mudanças são exibidas. Se houver mudanças pendentes, elas serão exibidas durante a próxima execução do trabalho programado.
- A API usada para obter os tokens de sincronização salva a resposta no campo **Resposta** do evento. A API fornece mudanças feitas em uma única reserva, reserva múltipla e reserva recorrente primária.
- Usando a resposta criada pela API, uma reserva é criada na aplicação Workplace Reservation Management.
- Com cada execução de trabalho programada, o token de sincronização também é atualizado, que é usado como ponto de referência para a próxima sincronização.

## Sincronizando reservas anteriores

O Workplace Calendar Synchronization permite que você também sincronize reservas feitas no passado. Você pode especificar o intervalo de data e hora nos campos Data e hora de **início da sincronização e Data e hora** de **término da sincronização**. Para o calendário local, as seguintes condições devem ser atendidas para sincronizar reservas anteriores:

- O provedor de calendário que é o provedor de calendário Google que você configurou deve estar ativo.
- O campo **Sincronizar reservas anteriores** deve ser selecionado.
- A configuração de sincronização reservável para a qual você deseja sincronizar reservas anteriores deve estar ativa.

> **Nota:**
> Depois de habilitar **Sincronizar reservas anteriores**, você deve navegar até os locais de cada registro de configuração de sincronização reservável e selecionar **Sincronizar local**.

## Manipulação de "nenhuma solicitação"

Nenhuma solicitação é um mecanismo para validar a sintaxe gerada da carga de um evento criado para o calendário. Mas, em vez de enviar o evento para o provedor de calendário, ele é apenas criado. O administrador pode validar o conteúdo da carga do evento (JSON) para garantir que seja gerado conforme o esperado. "Nenhuma solicitação" garante que a aplicação não faça chamadas de API para o provedor de calendário quando você cria, atualiza ou cancela uma reserva na aplicação Workplace Reservation Management.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Autenticar Google para sincronização de calendário

Configure Google para iniciar com a sincronização de reserva com a aplicação Workplace Reservation Management. Crie escopos, credenciais e muito mais.

## Antes de Iniciar

Certifique-se do seguinte:

1. Instale o Google Calendar Spoke .
2. Configurar spoke do Google Calendar

Função necessária: Google Administrador

## Procedimento

1. Faça login no https://admin.google.com/ .
2. **Opcional:** Se você quiser gerenciar usuários para a conta Google, faça o seguinte:
   a. Selecione **Gerenciar** no cartão **Usuários** na página inicial.
   b. Adicione, exclua ou atualize os detalhes do usuário.
3. Faça login em https://console.cloud.google.com/ com suas credenciais do Google Workspace.
4. Crie um projeto para obter a autenticação OAuth e a permissão para usar o Google Calendário de ServiceNow.
   a. Selecionar **Selecione um projeto** no painel superior.
   b. Na janela Selecionar um projeto, selecione **NOVO PROJETO**.
   c. Insira os detalhes do projeto.
      i. Especifique o **Nome do projeto**.
      ii. Selecione sua **organização**.
      iii. No campo **Local**, selecione **Procurar** e selecione sua organização.
   d. Selecione **CRIAR**.
      Uma notificação é exibida informando que o projeto foi criado.
   e. Na janela de notificação, selecione **SELECIONAR PROJETO**.
5. Defina Google permissões de API do calendário.
   a. Na página inicial, selecione **APIs e serviços**.
   b. No painel superior, selecione **+ HABILITAR APIS E SERVIÇOS**.
   c. Na página Bem-vindo(a) à Biblioteca de APIs, no Google Workspace, selecione **Google Calendar API**.
   d. Na página de detalhes da API do Google Calendar, selecione **HABILITAR**.

   A API de calendário do Google está habilitada no seu projeto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Crie credenciais para usar ao criar uma conexão e credencial para Google

   a. Na página de detalhes da API do Google Calendar, selecione **CRIAR CREDENCIAIS**.

   b. No formulário de credenciais da API do Google Calendar, preencha os campos:

      i. No campo **Selecionar uma API**, selecione **API do Google Calendar**.

      ii. Em **Quais dados você acessará?** Na seção, selecione **Dados do usuário** para criar uma aplicação OAuth.

   c. Selecione **PRÓXIMO**.

   d. Na seção Tela de consentimento do OAuth, preencha os campos:

      i. No campo **Nome do app**, especifique um nome para o app OAuth.

      ii. No campo E- **mail de suporte do usuário**, especifique o e-mail do usuário para o qual as perguntas relacionadas ao consentimento podem ser enviadas.

      iii. Na seção Logotipo do aplicativo, selecione **PROCURAR** para carregar um logotipo para o aplicativo OAuth.

      iv. Na seção Informações de contato do desenvolvedor, especifique o endereço de e-mail para o qual todas as mudanças e atualizações relacionadas ao projeto devem ser enviadas.

   e. Selecione **SALVAR E CONTINUAR**.

7. Adicione ou remova escopos.
   Especifique permissões para acessar a API do Google Calendar.

   a. Na seção Escopos, selecione **ADICIONAR OU REMOVER ESCOPOS**.

   b. Selecione os seguintes escopos:

      - https://www.googleapis.com/auth/calendar
      - https://www.googleapis.com/auth/calendar.events

   c. Selecione **ATUALIZAR**.

   d. Selecione **SALVAR E CONTINUAR**.

8. Gere o ID de cliente OAuth e os detalhes relacionados.

   a. Na seção ID do cliente OAuth, no campo **Tipo de aplicação**, selecione **Aplicação Web**.

   b. No campo **Nome**, insira um nome para a aplicação.

   c. Em Origens JavaScript autorizadas, selecione **+ADICIONAR URL** para adicionar a URL JavaScript.

   d. Na seção URIs de redirecionamento autorizados, selecione **+ADICIONAR URL** para adicionar um URL de redirecionamento.
   Insira o URL da sua instância ServiceNow.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

e. Selecione **CRIAR**.
As credenciais para a aplicação OAuth são criadas.

f. Selecione **DOWNLOAD** para baixar o arquivo JSON que contém os detalhes da credencial.

g. Copie e salve o ID do cliente.

9. Selecione **CONCLUÍDO**.

### Criar uma conexão e registro de credencial para Google

Conecte Google com ServiceNow usando o Flow Designer para sincronizar reservas.

#### Antes de Iniciar

Certifique-se do seguinte:

- Autenticar Google para sincronização de calendário.
- Verifique se você tem a função de superadministrador em Google.

Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Configure a conexão Google e o registro de credencial. Execute as etapas no Flow Designer. Configure o spoke do calendário Google padrão. Você também pode criar seu próprio alias de conexão e credencial se não quiser configurar o spoke do calendário Google padrão usando o Flow Designer. Para criar seu próprio alias, consulte Configure seu próprio alias de conexão e credencial Google.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
2. Selecione a guia **Conexões**.
3. Na barra **Pesquisar todas as conexões**, pesquise por Google.
4. Selecione **Google_calendar (sn_gcalendar_spoke)**.
5. No cartão Google_Calendar, selecione **Exibir detalhes**.
6. Selecione **Configurar** ao lado da conexão do **Google_Calendar**.
7. Na janela Configurar conexão, insira as seguintes credenciais:
   - **URL de conexão**: insira `https://www.googleapis.com`.
   - **Versão da API**: insira `v3`. O campo é preenchido automaticamente.
   - **ID de cliente OAuth**: insira o ID de cliente que você copiou durante a autenticação Google com ServiceNow em Autenticar Google para sincronização de calendário.
   - **Segredo do cliente OAuth**: insira o segredo do cliente que você copiou ao autenticar Google com ServiceNow em Autenticar Google para sincronização de calendário.
   - **URL de redirecionamento do OAuth**: insira `https://<instance-name> .service-now.com/oauth_redirect.do`
   - **URL de autorização do OAuth**: insira `https://accounts.google.com/o/oauth2/v2/auth`
   - **URL do token OAuth**: insira `https://www.googleapis.com/oauth2/v4/token`

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

8. Selecione **Configurar e obter token do OAuth**.
9. Na janela Google, faça login no espaço Google e obtenha o token OAuth.
   Insira suas Google credenciais de superadministrador.

### Resultado

A conexão Google e o registro de credencial são criados. Para exibir o registro do alias de conexão e credencial, navegue até **Todos** > **Conexões e Credenciais** > **Aliases de conexão e credencial** e selecione **Google_Calendar**.

### O que Fazer Depois

Configurar Google como provedor de calendário

## Configure seu próprio alias de conexão e credencial Google

Você pode configurar seu próprio alias de conexão e credencial Google se não quiser usar o alias padrão **Google_calendar**.

Depois de autenticar Google com ServiceNow, em vez de configurar o alias de conexão e credencial usando a configuração de conexão do Flow Designer, você também pode criar sua própria conexão e credencial.

Se você quiser usar o alias padrão, consulte Criar uma conexão e registro de credencial para Google.

## Configurar conectividade OAuth com Google Calendário

Crie um registro de aplicação para Google Calendário com ServiceNow para sincronizar reservas. Execute este registro da aplicação se quiser criar seu próprio alias de conexão e credencial para Google Calendário.

### Antes de Iniciar

Autenticar Google para sincronização de calendário

Certifique-se de que o escopo da aplicação esteja definido como **Google Calendar Spoke**. Caso contrário, faça o seguinte:

1. Selecione o ícone Escopo da aplicação ( ) no canto superior direito da página inicial Central do funcionário.
2. Na lista suspensa, selecione a opção que consiste em **Escopo da aplicação:**.
3. No navegador de filtros, pesquise e selecione **Google Calendar Spoke**.
4. Atualize a página.

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **OAuth de Sistema** > **Registro de aplicações**.
2. Selecione **Novo**.
3. Selecione **Conectar a um provedor OAuth de terceiros**
4. No formulário, preencha os campos com os detalhes especificados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Formulário de provedor OAuth de terceiros**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome exclusivo para identificar o registro, por exemplo, Calendário do Google Próprio. |
| ID de cliente | ID do cliente criado durante a autenticação do app em Google. |
| Segredo do Cliente | A senha que você gerou ao criar a aplicação em Google. |
| Tipo de concessão padrão | Tipo de concessão usado para estabelecer o token. Selecione **o modo de autorização**. |
| URL de Autorização | Endpoint do código de autorização do OAuth. Insira `https://accounts.google.com/o/oauth2/v2/auth`. |
| URL de Token | Endpoint do token do servidor OAuth. Insira `https://www.googleapis.com/oauth2/v4/token`. |
| Redirecional URL | Endpoint de retorno de chamada do OAuth. O URL é preenchido automaticamente como `https://<instance-name> .service-now.com/oauth_redirect.do` . |

5. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.
   Um perfil de entidade OAuth gerado pelo sistema é criado e exibido na lista relacionada Perfis de entidade OAuth. Por exemplo, Google Calendar Possui perfil padrão.
6. Crie um escopo de entidade OAuth.
   a. Na lista relacionada Escopos de entidade OAuth, selecione **Inserir uma nova linha...**
   b. Insira o nome `Calendário` para o escopo.
   c. Insira o escopo do OAuth como `Calendário`.
   d. Selecione o ícone Salvar.
   e. Da mesma forma, crie outro escopo e insira os seguintes detalhes:
      - **Nome**: calendar.events
      - **Escopo do OAuth**: calendar.events
   f. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário Registro da aplicação e selecione Salvar.
   O sistema cria os registros de escopo.
7. Selecione **Atualizar**.
8. No formulário Registro da aplicação, selecione a lista relacionada **Perfis de entidade OAuth**.
   Nas etapas a seguir, adicione os escopos de entidade OAuth que você criou na etapa 6 ao perfil padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Selecione o perfil de entidade padrão, por exemplo, Perfil padrão do próprio calendário do Google.

b. No formulário Perfil de entidade OAuth, faça o seguinte:

i. Na seção Escopos de perfis de entidade OAuth, clique duas vezes em **Inserir uma nova linha**.

ii. Selecione o ícone de ).

iii. Selecione o calendário atribuído ao provedor OAuth que você criou na Etapa 6.

iv. Repita as etapas anteriores e adicione calendar.events.

9. Selecione **Atualizar**.

### Resultado
A conectividade OAuth foi adicionada para Google.

### O que Fazer Depois
Crie seu próprio alias de conexão e credencial para Google

#### Crie seu próprio alias de conexão e credencial para Google

Em vez de usar o alias padrão **Google_Calendar**, você pode criar seu próprio alias de conexão e credencial para usá-lo com seu provedor de calendário Google.

### Antes de Iniciar
Configurar conectividade OAuth com Google Calendário

Certifique-se de que o escopo da aplicação esteja definido como **Google Calendar Spoke**. Caso contrário, faça o seguinte:

1. Selecione o ícone Escopo da aplicação ( ) no canto superior direito da página inicial Central do funcionário.
2. Na lista suspensa, selecione a opção que consiste em **Escopo da aplicação:**.
3. No navegador de filtros, pesquise e selecione **Google Calendar Spoke**.
4. Atualize a página.

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Conexões e Credenciais** > **Aliases de conexão e credencial**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

#### Formulário Aliases de conexão e credencial

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome do alias de conexão e credencial. |
| ID | O campo é gerado automaticamente depois que você salva o formulário com base no **Nome**especificado. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Aplicação | Certifique-se de que a aplicação esteja definida como **Google Calendar Spoke** |
| Alias primário | Selecione **sn_gcalendar_spoke.Google_Calendar**. |

4. Selecione **Enviar**.
   O registro do alias de conexão e credencial é criado. Como a próxima etapa, você deve criar um registro de credencial OAuth 2.0.
5. Crie uma credencial OAuth 2.0 para usar no registro de alias de conexão e credencial recém-criado.
   a. Navegar até **Todos** > **Conexões e Credenciais** > **Credenciais**.
   b. Selecione **Novo**.
   c. Selecione **Credenciais OAuth 2.0**.
   d. No formulário, preencha os campos.

**Formulário de credenciais OAuth 2.0**

| Campo | Descrições |
|---|---|
| Nome | Nome da credencial. Forneça um nome exclusivo para diferenciá-lo das credenciais padrão fornecidas pela aplicação. |
| Ativo | Opção para ativar a credencial. |
| Perfil de Entidade OAuth | Selecione o perfil de entidade OAuth padrão que foi gerado quando você executou o registro da aplicação em Configurar conectividade OAuth com Google Calendário. |
| Aplica-se a | Especifique como você deseja aplicar aos MID servers. |
| Ordem | Pedido da credencial. |

   e. Selecione **Enviar**.
   O registro de credencial é criado.
   f. Abra o registro de credencial.
   g. No formulário, selecione **Obter token OAuth**.
   Na janela Google que é aberta, insira suas credenciais.
   h. Selecione **Atualizar**.
6. Configure a conexão para o alias de conexão e credencial.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Navegar até **Todos** > **Conexões e Credenciais** > **Aliases de conexão e credencial**.

b. Selecione a conexão e o registro de credencial que você criou nas etapas iniciais.

c. No formulário, na lista relacionada Conexões, selecione **Novo**.

d. No formulário, preencha os campos.

**Formulário de conexão HTTP**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome da conexão. |
| Credencial | Selecione o registro de credencial que você criou na Etapa 5. |
| Alias de conexão | O campo é definido automaticamente com o alias de conexão e credencial. |
| URL de Conexão | Insira https://www.googleapis.com . |

e. Selecione **Enviar**.

## Resultado

O registro de conexão e credencial é criado com credenciais e conexões especificadas.

## O que Fazer Depois

Configurar Google como provedor de calendário

### Configurar Google como provedor de calendário

Configure Google como provedor de calendário para iniciar a sincronização da reserva. Vincule-o ao alias de conexão e credencial e configure salas para iniciar a sincronização.

## Antes de Iniciar

Certifique-se do seguinte:

- Você criou o alias de conexão e credencial. Caso contrário, siga um destes procedimentos:
  - Configure a conexão padrão e o alias de credencial. Consulte Criar uma conexão e registro de credencial para Google.
  - Crie seu próprio alias de conexão e credencial se não quiser usar o alias padrão. Consulte Configure seu próprio alias de conexão e credencial Google.
- O escopo da aplicação é definido como **Google Calendar Spoke**. Caso contrário, faça o seguinte:
  1. Selecione o ícone Escopo da aplicação ( ) no canto superior direito da página inicial Central do funcionário.
  2. Na lista suspensa, selecione a opção que consiste em **Escopo da aplicação:**.
  3. No navegador de filtros, pesquise e selecione **Google Calendar Spoke**.
  4. Atualize a página.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:**
Para que os calendários sejam sincronizados com sucesso, você deve ter um endereço de e-mail que corresponda ao do provedor.

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Configure Google Calendar como um provedor de calendário. Se você quiser usar seu próprio alias, habilite a opção **Substituir alias** e especifique o alias.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Sincronização de calendário do local de trabalho** > **Configuração** > **Provedores de calendário**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

**Formulário do provedor**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome do serviço de calendário. Por exemplo, Google Calendar. |
| Descrição | Descrição do serviço de calendário. |
| Ativo | Opção para ativar o provedor de calendário. |
| **Configuração do provedor** | |
| Processador de calendário | Processador de calendário para a sincronização. Selecione **Google Calendar**. |
| Substituir alias? | Opção para habilitar a seleção de um alias de conexão e credencial. Selecione esta opção se quiser usar somente seu próprio alias de conexão e credencial. Se a opção não for selecionada, o alias de conexão e credencial padrão, **Google_Calendar**, será usado. |
| Alias de conexão e credencial | Selecione o alias de conexão e credenciais que você criou. Esta opção aparecerá somente se você tiver selecionado o **alias Substituir?** opção. Se um alias não for especificado, o alias de conexão e credencial padrão será usado. |
| Tamanho da página | Tamanho da página dos itens do calendário. |
| Tamanho de lote de sincronização | Tamanho de lotes durante uma sincronização. Este campo é definido automaticamente como **500**, o que significa que um lote de sincronização lida com 500 itens por vez. Se houver mais de 500 itens, o restante será exibido no próximo lote de sincronização. |
| Intervalo de lote de sincronização | Intervalo de tempo entre lotes de sincronização. Este campo é definido automaticamente como **60** segundos. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Data e hora de início de sincronização | A data e hora de início da sincronização. A sincronização gera informações a partir desta data.<br><br>**Importante:**<br>A duração da sincronização anterior não deve exceder 1.825 dias. |
| Data e hora de término de sincronização | Data e hora de término da sincronização. A sincronização gera informações até esta data. A configuração recomendada é de pelo menos 5 anos a partir da **data e hora de início da sincronização**.<br><br>**Importante:**<br>A duração da sincronização anterior não deve exceder 1.825 dias. |
| Sincronizar reservas anteriores | Selecione a opção para sincronizar todas as reservas anteriores da data e hora de **início da sincronização especificada até a data e hora** de **término da sincronização**. |

4. Selecione **Enviar**.

### Resultado

Google O calendário está configurado como provedor de calendário.

### O que Fazer Depois

- Defina o trabalho programado, *`WSDRS Sync Calendar items`* como **Verdadeiro**. O trabalho programado é definido como **Falso** por padrão e deve ser habilitado para iniciar a sincronização. Você pode definir a hora do trabalho programado como quiser. A qualquer momento, você também pode executá-lo manualmente.

- Se você habilitou o campo **Sincronizar reservas anteriores**, deve executar as seguintes ações:

  1. Role para baixo até a lista relacionada Configurações de sincronização reserváveis
  2. Na coluna **Local**, selecione o local.
  3. No formulário Local, selecione **Sincronizar local**.
     Execute a etapa 2 e a etapa 3 em todos os registros de configuração de sincronização reserváveis.

- Adicionar uma configuração de sincronização reservável

### Microsoft Exchange No local - Sincronização de calendário

Crie uma conexão com Microsoft Exchange no local e sincronize as reservas feitas usando a aplicação Workplace Reservation Management. Você pode sincronizar todas as reservas feitas usando o Workplace Reservation Management para o calendário no local e vice-versa. A sincronização de reserva de um calendário no local para o Workplace Reservation Management é realizada usando várias aproximações, como assinaturas, tokens de sincronização, eventos e ocorrências.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O Microsoft Exchange No local, ao contrário de outros provedores de calendário, não pode ser acessado online. O provedor é remoto e pode ser acessado somente pela organização localmente. Para sincronizar reservas de calendário com esta configuração local, a aplicação Workplace Calendar Synchronization permite que você se comunique usando o MID Server. Um MID Server é instalado na mesma configuração local em que o Microsoft Exchange No local está instalado. Dessa forma, uma comunicação pode ser estabelecida com o MID Server e se comunicar com frequência. Para oferecer suporte ao provedor de calendário no local, um novo processador de calendário, o Microsoft EWS, é compatível com a aplicação Workplace Calendar Synchronization.

1. Conecte o MID Server com ServiceNow®.
2. Crie um alias de conexão e credencial.

**Importante:**
A aplicação Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in não é compatível com Microsoft Exchange no local.

## Sincronização de Workplace Reservation Management para Microsoft Exchange no local

Sincronize reservas com o calendário local de Workplace Reservation Management comunicando-se usando o MID Server.

- Instale o Microsoft Exchange Server Spoke.
- Configurar o spoke do Microsoft Exchange Server
- Conectar MID Server no local do Microsoft Exchange com ServiceNow
- Depois de configurar o MID Server, crie um alias de conexão e credencial para conectá-lo ao provedor de calendário. Para obter mais informações, consulte Criar uma conexão e alias de credencial para Microsoft Exchange no local.
- Depois de configurar os aliases de conexão e credencial, configure Microsoft Exchange No local como um provedor de calendário. Para obter mais informações, consulte Configurar o Microsoft Exchange no local como provedor de calendário. Para oferecer suporte ao provedor de calendário no local, um novo processador de calendário, o Microsoft EWS, foi adicionado.

## Sincronização do calendário no local de Microsoft Exchange ] para Workplace Reservation Management

A sincronização de reserva do Microsoft Exchange calendário no local para o portal de reservas é feita executando um trabalho programado oportuno, *`WSDRS Sync Calendar items`*.

Uma abordagem chamada Sincronização delta é usada pela aplicação Workplace Calendar Synchronization. Com a sincronização Delta, você recupera somente as mudanças incrementais feitas em um ID de e-mail de recurso do calendário usando um ponto de referência chamado de token de sincronização. Ou seja, para cada sala (cada registro de sincronização reservável), vinculada ao provedor de calendário local, você obtém os tokens de sincronização, que são os pontos de referência para obter a atualização do calendário em incrementos.

- Com base no tamanho da **página, no tamanho**do **lote de sincronização** e no **intervalo do lote**de sincronização, as informações são recuperadas pelos tokens de sincronização. Por exemplo, se você especificou os valores como **5**, **500**e **60** respectivamente (nos campos anteriores). Isso significa que você pode gerar 500 solicitações em um intervalo de 60 segundos. A sincronização resulta em cinco mudanças em uma página.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Ao criar um registro de configuração de sincronização reservável no calendário local, você deve garantir que o esteja ativado.
- Quando o registro de sincronização é ativado, um fluxo é acionado e um token de sincronização para esse registro de sincronização reservável é criado no módulo **Sincronizar Deltas**.
- O trabalho programado, *WSDRS Sync Calendar items*, é fornecido com a aplicação para obter as mudanças mais recentes para todas as configurações de sincronização ativas reserváveis. O trabalho programado é definido como **Falso** por padrão e deve ser habilitado para iniciar a sincronização. Por padrão, o trabalho programado é definido para ser executado a cada cinco minutos. No entanto, você pode definir a hora do trabalho programado como quiser. A qualquer momento, você também pode executá-lo manualmente.
- As mudanças feitas nas configurações de sincronização reserváveis são criadas como eventos no módulo **Eventos**. A aplicação cria eventos Criar, Atualizar, Excluir, Ler e Recuperar participantes para o Microsoft Exchange calendário no local.
- Para cada registro de sincronização, um evento é criado. Dependendo do tamanho da página especificado no provedor de calendário, as mudanças são exibidas. Se houver mudanças pendentes, elas serão exibidas durante a próxima execução do trabalho programado.
- A API usada para obter os tokens de sincronização salva a resposta no campo **Resposta** do evento. A API fornece mudanças feitas em uma única reserva, reserva múltipla e reserva recorrente primária.
- Usando a resposta criada pela API, uma reserva é criada na aplicação Workplace Reservation Management.
- Com cada execução de trabalho programada, o token de sincronização também é atualizado, que é usado como ponto de referência para a próxima sincronização.

## Modo estrito

A aplicação Workplace Calendar Synchronization permite que você defina suas conexões e configurações com Microsoft Exchange No local no modo estrito também. No modo estrito, os eventos não são criados diretamente no calendário de um funcionário. Em vez disso, eles são enviados para um endereço de e-mail geral. Os funcionários são convidados para o evento. Você pode especificar um ID de e-mail de modo estrito por meio do qual deseja sincronizar as reservas. Os funcionários só podem fazer mudanças usando a aplicação Workplace Reservation Management.

Para habilitar o modo estrito, você pode habilitar a opção de **modo estrito** no ao configurar o calendário local. Os solicitantes são considerados convidados.

## Sincronizando reservas anteriores

O Workplace Calendar Synchronization permite que você também sincronize reservas feitas no passado. Você pode especificar o intervalo de data e hora nos campos Data e hora de **início da sincronização e Data e hora** de **término da sincronização**. Para o calendário local, as seguintes condições devem ser atendidas para sincronizar reservas anteriores:

- O provedor de calendário que é o Microsoft Exchange provedor de calendário no local que você configurou deve estar ativo.
- O campo **Sincronizar reservas anteriores** deve ser selecionado.
- A configuração de sincronização reservável para a qual você deseja sincronizar reservas anteriores deve estar ativa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:**
Certifique-se de que as reservas que você deseja sincronizar do passado não estejam acima de 1000. Se, em alguns casos, o número esperado de eventos anteriores for superior a 1000, é recomendável modificar a propriedade do sistema `sn_wsd_rsvsync.ewsPastSyncPeriodInMonths`. Especifique o valor em meses tendo em mente as reservas anteriores esperadas. Uma única sincronização sincroniza reservas desses vários meses. Certifique-se de que o número especificado de meses não tenha mais de 1.000 reservas por sala/recurso.

## Manipulação de "nenhuma solicitação"

Nenhuma solicitação é um mecanismo para validar a sintaxe gerada da carga de um evento criado para o calendário. Mas, em vez de enviar o evento para o provedor de calendário, ele é apenas criado. O administrador pode validar o conteúdo da carga do evento (JSON) para garantir que seja gerado conforme o esperado. "Nenhuma solicitação" garante que a aplicação não faça chamadas de API para o provedor de calendário quando você cria, atualiza ou cancela uma reserva na aplicação Workplace Reservation Management.

### Criar uma conexão de modo normal para Microsoft Exchange no local

Configure uma conexão de modo normal entre Microsoft Exchange no local e ServiceNow.

### Conectar MID Server no local do Microsoft Exchange com ServiceNow®

Configure a conexão entre o MID Server do Microsoft Exchange no local e ServiceNow® para sincronizar as reservas.

**Antes de Iniciar**
Certifique-se do seguinte:

- Instale o Microsoft Exchange Server Spoke.
- Configurar o spoke do Microsoft Exchange Server
- Você deve ter as Microsoft Exchange Server credenciais de login.
- Um usuário é configurado na instância ServiceNow® com a função mid_server.

Função necessária: administrador

**Procedimento**

1. Baixe o MID server da sua instância ServiceNow® no sistema em que o Microsoft Exchange Server está hospedado.
   a. Navegar até **Todos** > **MID Server** > **Downloads**.
   b. Selecione e baixe o MID Server adequado.
2. Vá para a pasta de **downloads** do seu sistema e descompacte o arquivo.
3. Abra **agent** > **config.xml**.
4. No arquivo config.xml, faça o seguinte:
   a. Especifique os detalhes da sua instância ServiceNow® em<parameter name="url" value="https://YOUR_INSTANCE.service-now.com/"/> .
   b. Insira as credenciais do usuário com a função mid_server em<parameter name="mid.instance.username" value="YOUR_INSTANCE_USER_NAME_HERE"/> e<parameter secure="true" name="mid.instance.password" value="YOUR_INSTANCE_PASSWORD_HERE"/> .
   Insira as credenciais do usuário com a função mid_server.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Insira um nome exclusivo em<parameter name="name" value="YOUR_MIDSERVER_NAME_GOES_HERE"/> .

d. Salve o arquivo.

5. Depois de executar as mudanças, inicie ou execute o MID server.
6. Abra a instância ServiceNow®.

**Nota:**
Verifique se você está conectado como administrador.

7. Navegar até **Todos** > **MID Server** > **Servidores**.
Observe que o MID Server que você configurou foi criado.
8. Selecione o MID Server a ser aberto.
No formulário, inicialmente, você observa que o **Status** está definido como **Inativo** e o campo **Validado** está definido como **Não**.
9. Para validar o servidor, nos Links relacionados, selecione **Validar**.
Após alguns segundos, o servidor será validado. O **Status** é definido como **Ativo** e o campo **Validado** é definido como **Sim**.

## Resultado

Uma plataforma está definida para se comunicar com o MID Server no local do Microsoft Exchange e a instância ServiceNow®.

## O que Fazer Depois

Criar uma conexão e alias de credencial para Microsoft Exchange no local

### Criar uma conexão e alias de credencial para Microsoft Exchange no local

Estabeleça um alias de conexão e credencial para o Microsoft Exchange no local para que você possa sincronizar as reservas. Certifique-se de que os valores do alias de conexão e de credenciais estejam definidos conforme especificado.

## Antes de Iniciar

Conectar MID Server no local do Microsoft Exchange com ServiceNow

Função necessária: administrador

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Conexões e Credenciais** > **Aliases de conexões e credenciais**.
2. Selecione **Exchange_https**.
3. No formulário, crie uma conexão.

a. Na lista relacionada **Conexões**, selecione **Novo**.

b. No formulário, insira os seguintes detalhes:

- **Nome**: insira um nome para a conexão.
- **Credenciais**: crie uma credencial.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

i. Selecione o ícone **Pesquisar usando a lista**.

ii. Na janela Credenciais que é aberta, selecione **Novo**.

iii. Em **Que tipo de credenciais você deseja criar?** seção, selecione **Credenciais de autenticação básica**.

iv. Insira um **Nome**.

v. Insira seu nome de **usuário** e **senha**.

vi. Selecione **Enviar**.

- No campo **Alias de conexão**, insira sn_exchange_spoke.Exchange_https.
- No campo **URL de conexão**, insira o URL no<hostname> . <domain> Formato .com/EWS/Exchange.asmx . Insira o respectivo host e um domínio totalmente qualificado em que o Microsoft Exchange Server está instalado. Por exemplo, https://exchange2016.newlab.service-now.com/EWS/Exchange.asmx.
- Marque a caixa de seleção **Usar MID Server**.

  Uma guia **Configuração avançada do MID Server é** aberta.

- Na guia **Configuração avançada do MID Server**, faça o seguinte:
  - No campo **Seleção de MID**, selecione **MID Server específico**.
  - No campo **MID Server**, selecione seu servidor na lista de pesquisa.
- Selecione **Enviar**.

### Resultado
O alias de conexão e credenciais é criado.

### O que Fazer Depois
Configurar o Microsoft Exchange no local como provedor de calendário

## Configurar o Microsoft Exchange no local como provedor de calendário

Defina o Microsoft Exchange no local como provedor de calendário para sincronizar reservas. Especifique o processador de calendário, as configurações relacionadas à sincronização e a preferência de modo estrito.

### Antes de Iniciar
**Nota:**
Para que os calendários sejam sincronizados com sucesso, você deve ter um endereço de e-mail que corresponda ao do provedor.

Função necessária: administrador

### Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Sincronização de calendário do local de trabalho** > **Configurações** > **Provedores de calendário**.
2. Selecione **Novo**.
3. No Provedor para, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Insira o nome do provedor. Por exemplo: No local |
| Descrição | Insira uma descrição resumida. |
| Ativo | Opção para ativar o provedor de calendário no local. |
| **Configuração do provedor** | |
| Processador de calendário | Processador de calendário para a sincronização. Selecione **Microsoft EWS** como o processador. |
| Substituir alias? | Opção para habilitar a seleção do seu próprio alias de conexão e credencial. Se a opção não estiver habilitada, o alias de conexão e credencial padrão será usado. |
| Alias de conexão e credencial | Selecione o alias de conexão e credencial que você criou para o provedor de calendário. Esta opção aparecerá somente se você tiver selecionado o **alias Substituir?** opção. Se um alias não for especificado, o alias de conexão e credencial padrão será usado. |
| Tamanho da página | Tamanho da página dos itens do calendário. Você pode definir o tamanho da página de 1 a 500. |
| Tamanho de lote de sincronização | Tamanho de lotes durante uma sincronização. Este campo é definido automaticamente como **500**, o que significa que um lote de sincronização lida com 500 itens por vez. Se houver mais de 500 itens, o restante será exibido no próximo lote de sincronização. |
| Intervalo de lote de sincronização | Intervalo de tempo entre lotes de sincronização. Este campo é definido automaticamente como **60** segundos. |
| Sincronizar participantes | Habilite esta opção para sincronizar os participantes também ao sincronizar reservas. |
| Data e hora de início de sincronização | A data e hora de início da sincronização. A sincronização gera informações a partir desta data.<br>**Importante:**<br>A duração da sincronização anterior não deve exceder 1.825 dias. |
| Data e hora de término de sincronização | Data e hora de término da sincronização. A sincronização gera informações até esta data. A configuração recomendada é de pelo menos 5 anos a partir da **data e hora de início da sincronização**.<br>**Importante:**<br>A duração da sincronização anterior não deve exceder 1.825 dias. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Modo estrito | Não selecione a opção.<br><br>Se você habilitar esta opção, os eventos não serão criados diretamente no calendário do funcionário. Em vez disso, eles serão enviados para um endereço de e-mail geral. Os funcionários são convidados para o evento. Eles só podem fazer mudanças usando a aplicação Workplace Reservation Management. |
| Sincronizar reservas anteriores | Selecione a opção para sincronizar todas as reservas anteriores da data e hora de **início da sincronização especificada até a data e hora** de **término da sincronização**.<br><br>**Nota:**<br>Certifique-se de que as reservas que você deseja sincronizar no passado não estejam acima de 1000 por sala. Se, em alguns casos, o número esperado de eventos anteriores for superior a 1000, é recomendável modificar a propriedade do sistema *sn_wsd_rsvsync.ewsPastSyncPeriodInMonths*. Especifique o valor em meses tendo em mente as reservas anteriores esperadas. Uma única sincronização sincroniza reservas desses vários meses. Certifique-se de que o número especificado de meses não tenha mais de 1.000 reservas por sala. |

4. Selecione **Enviar**.
   O provedor de calendário no local é criado.
5. Na lista relacionada Configurações de sincronização reserváveis, adicione as configurações de sincronização reserváveis com as quais você deseja sincronizar as reservas.
   Para adicionar um novo, consulte Adicionar uma configuração de sincronização reservável.

## O que Fazer Depois

- Defina o trabalho programado, *WSDRS Sync Calendar items* como **Verdadeiro**. O trabalho programado é definido como **Falso** por padrão e deve ser habilitado para iniciar a sincronização. Você pode definir a hora do trabalho programado como quiser. A qualquer momento, você também pode executá-lo manualmente.
- Adicionar uma configuração de sincronização reservável

### Criar uma conexão de modo estrito para Microsoft Exchange no local

Configure uma conexão de modo estrito entre Microsoft Exchange no local e ServiceNow. Especifique a configuração de modo estrito e o endereço de e-mail.

### Conectar MID Server no local do Microsoft Exchange com ServiceNow®

Configure a conexão entre o MID Server do Microsoft Exchange no local e ServiceNow® para sincronizar as reservas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar

Certifique-se do seguinte:

- Instale o Microsoft Exchange Server Spoke.
- Configurar o spoke do Microsoft Exchange Server
- Você deve ter as Microsoft Exchange Server credenciais de login.
- Um usuário é configurado na instância ServiceNow® com a função mid_server.

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Baixe o MID server da sua instância ServiceNow® no sistema em que o Microsoft Exchange Server está hospedado.
   a. Navegar até **Todos** > **MID Server** > **Downloads**.
   b. Selecione e baixe o MID Server adequado.
2. Vá para a pasta de **downloads** do seu sistema e descompacte o arquivo.
3. Abra **agent** > **config.xml**.
4. No arquivo config.xml, faça o seguinte:
   a. Especifique os detalhes da sua instância ServiceNow® em<parameter name="url" value="https://YOUR_INSTANCE.service-now.com/"/> .
   b. Insira as credenciais do usuário com a função mid_server em<parameter name="mid.instance.username" value="YOUR_INSTANCE_USER_NAME_HERE"/> e<parameter secure="true" name="mid.instance.password" value="YOUR_INSTANCE_PASSWORD_HERE"/> .
   Insira as credenciais do usuário com a função mid_server.
   c. Insira um nome exclusivo em<parameter name="name" value="YOUR_MIDSERVER_NAME_GOES_HERE"/> .
   d. Salve o arquivo.
5. Depois de executar as mudanças, inicie ou execute o MID server.
6. Abra a instância ServiceNow®.

   **Nota:**
   Verifique se você está conectado como administrador.

7. Navegar até **Todos** > **MID Server** > **Servidores**.
   Observe que o MID Server que você configurou foi criado.
8. Selecione o MID Server a ser aberto.
   No formulário, inicialmente, você observa que o **Status** está definido como **Inativo** e o campo **Validado** está definido como **Não**.
9. Para validar o servidor, nos Links relacionados, selecione **Validar**.
   Após alguns segundos, o servidor será validado. O **Status** é definido como **Ativo** e o campo **Validado** é definido como **Sim**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Resultado

Uma plataforma está definida para se comunicar com o MID Server no local do Microsoft Exchange e a instância ServiceNow®.

### O que Fazer Depois

Criar um alias de conexão e credencial de modo estrito para Microsoft Exchange no local

## Criar um alias de conexão e credencial de modo estrito para Microsoft Exchange no local

Estabeleça uma conexão de modo estrito e alias de credencial para o Microsoft Exchange no local para que você possa sincronizar as reservas. Certifique-se de que os valores do alias de conexão e de credenciais estejam definidos conforme especificado.

### Antes de Iniciar

Conectar MID Server no local do Microsoft Exchange com ServiceNow

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Conexões e Credenciais** > **Aliases de conexões e credenciais**.
2. Selecione **Exchange_https**.
3. No formulário, crie uma conexão.

   a. Na lista relacionada **Conexões**, selecione **Novo**.

   b. No formulário, insira os seguintes detalhes:

   - **Nome**: insira um nome para a conexão.
   - **Credenciais**: crie uma credencial.
     i. Selecione o ícone **Pesquisar usando a lista**.
     ii. Na janela Credenciais que é aberta, selecione **Novo**.
     iii. Em **Que tipo de credenciais você deseja criar?** seção, selecione **Credenciais de autenticação básica**.
     iv. Insira um **Nome**.
     v. Insira seu nome de **usuário** e **senha**.
     vi. Selecione **Enviar**.
   - No campo **Alias de conexão**, insira `sn_exchange_spoke.Exchange_https`.
   - No campo **URL de conexão**, insira `https://exchange2016.newlab.service-now.com/EWS/Exchange.asmx`.
   - Marque a caixa de seleção **Usar MID Server**.

     Uma guia **Configuração avançada do MID Server é** aberta.
   - Na guia **Configuração avançada do MID Server**, faça o seguinte:
     - No campo **Seleção de MID**, selecione **MID Server específico**.
     - No campo **MID Server**, selecione seu servidor na lista de pesquisa.
   - Selecione **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Resultado
O alias de conexão e credenciais é criado.

### O que Fazer Depois
Configurar o Microsoft Exchange no local como provedor de calendário no modo estrito

#### Configurar o Microsoft Exchange no local como provedor de calendário no modo estrito

Configure o Microsoft Exchange no local como provedor de calendário no modo estrito para sincronizar reservas. Especifique a configuração do modo estrito e o endereço de e-mail do modo estrito.

### Antes de Iniciar
Criar um alias de conexão e credencial de modo estrito para Microsoft Exchange no local

**Nota:**
Para que os calendários sejam sincronizados com sucesso, você deve ter um endereço de e-mail que corresponda ao do provedor.

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Sincronização de calendário do local de trabalho** > **Configurações** > **Provedores de calendário**.
2. Selecione **Novo**.
3. No Provedor para, preencha os campos.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Insira o nome do provedor. Por exemplo: No local |
| Descrição | Insira uma descrição resumida. |
| Ativo | Opção para ativar o provedor de calendário no local. |
| **Configuração do provedor** | |
| Processador de calendário | Processador de calendário para a sincronização. Selecione **Microsoft EWS** como o processador. |
| Substituir alias? | Opção para habilitar a seleção do seu próprio alias de conexão e credencial. Se a opção não estiver habilitada, o alias de conexão e credencial padrão será usado. |
| Alias de conexão e credencial | Selecione o alias de conexão e credencial que você criou para o provedor de calendário. Esta opção aparecerá somente se você tiver selecionado o **alias Substituir?** opção. Se um alias não for especificado, o alias de conexão e credencial padrão será usado. |
| Tamanho da página | Tamanho da página dos itens do calendário. Você pode definir o tamanho da página de 1 a 500. |
| Tamanho de lote de sincronização | Tamanho de lotes durante uma sincronização. Este campo é definido automaticamente como **500**, o que significa que um lote de sincronização lida com 500 itens por vez. Se houver mais de 500 |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | itens, o restante será exibido no próximo lote de sincronização. |
| Intervalo de lote de sincronização | Intervalo de tempo entre lotes de sincronização. Este campo é definido automaticamente como **60** segundos. |
| Sincronizar participantes | Habilite esta opção para sincronizar os participantes também ao sincronizar reservas. |
| Data e hora de início de sincronização | A data e hora de início da sincronização. A sincronização gera informações a partir desta data.<br><br>**Importante:**<br>A duração da sincronização anterior não deve exceder 1.825 dias. |
| Data e hora de término de sincronização | Data e hora de término da sincronização. A sincronização gera informações até esta data. A configuração recomendada é de pelo menos 5 anos a partir da **data e hora de início da sincronização**.<br><br>**Importante:**<br>A duração da sincronização anterior não deve exceder 1.825 dias. |
| Modo estrito | Selecione a opção para habilitar o modo estrito.<br><br>Se você habilitar esta opção, os eventos não serão criados diretamente no calendário do funcionário. Em vez disso, eles serão enviados para um endereço de e-mail geral. Os funcionários são convidados para o evento. Eles só podem fazer mudanças usando a aplicação Workplace Reservation Management. |
| E-mail de modo estrito | Endereço de e-mail de modo estrito usado para criar reservas e receber notificações relacionadas a reservas. Os funcionários são considerados convidados na reserva. |
| Sincronizar reservas anteriores | Selecione a opção para sincronizar todas as reservas anteriores da data e hora de **início da sincronização especificada até a data e hora** de **término da sincronização**. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | **Nota:** Certifique-se de que as reservas que você deseja sincronizar no passado não estejam acima de 1000 por sala. Se, em alguns casos, o número esperado de eventos anteriores for superior a 1000, é recomendável modificar a propriedade do sistema `sn_wsd_rsvsync.ewsPastSyncPeriodInMonths`. Especifique o valor em meses tendo em mente as reservas anteriores esperadas. Uma única sincronização sincroniza reservas desses vários meses. Certifique-se de que o número especificado de meses não tenha mais de 1.000 reservas. |

4. Selecione **Enviar**.
   O provedor de calendário no local é criado.
5. Na lista relacionada Configurações de sincronização reserváveis, adicione as configurações de sincronização reserváveis com as quais você deseja sincronizar as reservas.
   Para adicionar um novo, consulte Adicionar uma configuração de sincronização reservável.

## O que Fazer Depois

- Defina o trabalho programado, *`WSDRS Sync Calendar items`* como **Verdadeiro**. O trabalho programado é definido como **Falso** por padrão e deve ser habilitado para iniciar a sincronização. Você pode definir a hora do trabalho programado como quiser. A qualquer momento, você também pode executá-lo manualmente.
- Adicionar uma configuração de sincronização reservável

### Crie um ou vários provedores com o Microsoft Exchange no local

Configure um ou vários provedores para o provedor de calendário do Microsoft Exchange no local.

## Antes de Iniciar

Conectar MID Server no local do Microsoft Exchange com ServiceNow

Função necessária: administrador

## Procedimento

1. Crie aliases de conexão e credencial.
   Para várias conexões, crie registros de conexão e credencial separados.

   a. Navegar até **Todos** > **Conexões e Credenciais** > **Aliases de conexão e credencial**.

   b. Selecione **Novo**.

   c. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Formulário Aliases de conexão e credencial**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome do alias de conexão e credencial. |
| ID | O campo é gerado automaticamente depois que você salva o formulário com base no **Nome**especificado. |
| Aplicação | Certifique-se de que a aplicação esteja definida como **Microsoft Exchange Online Spoke** |
| Alias primário | Selecione **sn_exchange_spoke.Exchange_https**. |

**d.** Selecione **Enviar**.
O registro do alias de conexão e credencial é criado. Como a próxima etapa, você deve criar um registro de credencial de Autenticação básica.

**2.** Crie uma credencial de Autenticação básica para usar nos registros de alias de conexão e credencial recém-criados.
Para várias conexões, crie um registro de credencial separado.

**a.** Navegar até **Todos** > **Conexões e Credenciais** > **Credenciais**.

**b.** Selecione **Novo**.

**c.** Em **Que tipo de credenciais você deseja criar?** seção, selecione **Credenciais de autenticação básica**.

**d.** Insira um **Nome**.

**e.** Insira seu nome de **usuário** e **senha**.

**f.** Selecione **Enviar**.

**3.** Configure conexões com o alias de conexão e credencial.

**a.** Navegar até **Todos** > **Conexões e Credenciais** > **Aliases de conexão e credencial**.

**b.** Selecione o registro de alias de conexão e credencial que você criou nas etapas iniciais.
Dependendo de como você deseja adicionar conexões, selecione o registro de alias apropriado.

**c.** No formulário, na lista relacionada **Conexões**, selecione **Novo**.

**d.** No formulário, preencha os campos.

**Formulário de conexão HTTP**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome exclusivo para identificar o registro. Por exemplo, Exchange na conexão local. |
| Credencial | Selecione um registro de credencial que você criou. Se você criou várias credenciais, selecione a credencial apropriada para esta conexão. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Alias de conexão | O alias de conexão é preenchido automaticamente com o alias de conexão e credencial ao qual você está adicionando esta conexão. |
| Construtor de URL | **Nota:** Não marque a caixa de seleção. |
| URL de Conexão | URL de conexão. Insira `https://exchange2016.newlab.service-now.com/EWS/Exchange.asmx`. |
| Usar MID Server | Marque a caixa de seleção.<br>Uma guia **Configuração avançada do MID Server** é aberta. |
| Ativo | Opção para ativar a conexão. |

**e.** Na guia **Configuração avançada do MID Server**, faça o seguinte:

- No campo **Seleção de MID**, selecione **MID Server específico**.
- No campo **MID Server**, selecione seu servidor na lista de pesquisa.

**f.** Selecione **Enviar**.
A conexão é adicionada ao alias. Dependendo do número de conexões que você deseja adicionar, repita as etapas.

**4.** Configure provedores de calendário.
Crie um único provedor ou vários provedores para no local. Se você quiser criar

**a.** Navegar até **Todos** > **Sincronização de calendário do local de trabalho** > **Configurações** > **Provedores de calendário**.

**b.** Selecione **Novo**.

**c.** No Provedor para, preencha os campos.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Insira o nome do provedor. Por exemplo: No local |
| Descrição | Insira uma descrição resumida. |
| Ativo | Opção para ativar o provedor de calendário no local. |
| **Configuração do provedor** | |
| Processador de calendário | Processador de calendário para a sincronização. Selecione **Microsoft EWS** como o processador. |
| Substituir alias? | Opção para habilitar a seleção do seu próprio alias de conexão e credencial. Se a opção não estiver |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | habilitada, o alias de conexão e credencial padrão será usado. |
| Alias de conexão e credencial | Selecione o alias de conexão e credencial que você criou para o provedor de calendário. Esta opção aparecerá somente se você tiver selecionado o **alias Substituir?** opção. Se um alias não for especificado, o alias de conexão e credencial padrão será usado. |
| Tamanho da página | Tamanho da página dos itens do calendário. Você pode definir o tamanho da página de 1 a 500. |
| Tamanho de lote de sincronização | Tamanho de lotes durante uma sincronização. Este campo é definido automaticamente como **500**, o que significa que um lote de sincronização lida com 500 itens por vez. Se houver mais de 500 itens, o restante será exibido no próximo lote de sincronização. |
| Intervalo de lote de sincronização | Intervalo de tempo entre lotes de sincronização. Este campo é definido automaticamente como **60** segundos. |
| Sincronizar participantes | Habilite esta opção para sincronizar os participantes também ao sincronizar reservas. |
| Data e hora de início de sincronização | a data e a hora de início da sincronização. A sincronização gera informações a partir desta data. |
| Data e hora de término de sincronização | Data e hora de término da sincronização. A sincronização gera informações até esta data. A configuração recomendada é de pelo menos 5 anos a partir da **data e hora de início da sincronização**, |
| Modo estrito | Selecione a opção para habilitar o modo estrito.<br><br>Se você habilitar esta opção, os eventos não serão criados diretamente no calendário do funcionário. Em vez disso, eles serão enviados para um endereço de e-mail geral. Os funcionários são convidados para o evento. Eles só podem fazer mudanças usando a aplicação Workplace Reservation Management. |
| E-mail de modo estrito | Endereço de e-mail de modo estrito usado para criar reservas e receber notificações relacionadas a reservas. Os funcionários são considerados convidados na reserva. |
| Sincronizar reservas anteriores | Selecione a opção para sincronizar todas as reservas anteriores da **data e hora de início da sincronização** especificada até a data atual. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | **Nota:** Certifique-se de que as reservas que você deseja sincronizar do passado não estejam acima de 1000. Se, em alguns casos, o número esperado de eventos anteriores for superior a 1000, é recomendável modificar a propriedade do sistema `sn_wsd_rsvsync.ewsPastSyncPeriodInMonths`. Especifique o valor em meses tendo em mente as reservas anteriores esperadas. Uma única sincronização sincroniza reservas desses vários meses. Certifique-se de que o número especificado de meses não tenha mais de 1.000 reservas. |

**d.** Selecione **Enviar**.
O provedor de calendário no local é criado. Repita a etapa 4 para adicionar outro provedor de calendário.

### Resultado
Várias conexões e provedores são criados.

## Adicionar uma configuração de sincronização reservável

Adicione itens do local de trabalho que devem ser sincronizados com o provedor de calendário sempre que um funcionário fizer uma reserva.

### Antes de Iniciar
Consulte Explorar Workplace Calendar Synchronization.

Função necessária: sn_wsd_rsvsync.admin

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Sincronização de calendário do local de trabalho** > **Configuração** > **Configuração da sincronização de reservável**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

#### Formulário de configuração de sincronização reservável

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Local | Item do local de trabalho que você deseja sincronizar com o provedor de calendário sempre que um funcionário fizer uma reserva. Por exemplo, este campo pode ser o local de uma sala de reunião, sala de conferência ou sala de diretoria. |
| Módulo reservável | O módulo reservável, que contém o item do local de trabalho. |
| E-mail | O endereço de e-mail da sala/espaço do local de trabalho, como para uma sala de reunião ou sala |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | de conferência. O endereço de e-mail é usado para verificar status e eventos do calendário.<br><br>**Importante:**<br>O campo E- **mail** não será preenchido automaticamente com o endereço de e-mail especificado no formulário de configuração da sala/espaço.<br><br>Depois de especificar o endereço de e-mail e salvar o formulário, as seguintes ações são realizadas:<br>○ Se não houver nenhum endereço de e-mail especificado no formulário de configuração da sala/espaço, o campo E- **mail** do formulário de configuração da sala/espaço será preenchido automaticamente com o endereço de e-mail que você especificou aqui.<br>○ Se um endereço de e-mail for especificado no formulário de configuração de sala/espaço e ele não corresponder ao endereço de e-mail que você especificou aqui, um erro será exibido. |
| Ativo | Opção para ativar o item do local de trabalho para sincronização.<br><br>**Importante:**<br>O campo **Ativo** será somente leitura e inativo se você estiver adicionando o registro de configuração de sincronização reservável ao provedor de calendário no local Microsoft Exchange Online ou Microsoft Exchange. Para ativar o registro de configuração de sincronização reservável, você deve selecionar a opção **Ativar** depois de salvar o formulário. |
| **Configuração do provedor** | |
| Provedor | Provedor de calendário que você deseja sincronizar com o item do local de trabalho. |
| Nenhuma solicitação | Opção para testar a sincronização. Selecione esta opção para testar se uma reserva é sincronizada ou não quando o item do local de trabalho está ativo. Valide a configuração e os eventos para garantir que tudo esteja configurado corretamente. Selecionar esta opção somente gerará eventos e não os enviará para o serviço de calendário. |

4. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Resultado
O item do local de trabalho é adicionado.

**Importante:**
Se você estiver adicionando o registro de configuração de sincronização reservável ao provedor de calendário Microsoft Exchange Online, o registro de configuração de sincronização reservável será desativado após a criação. Para ativar o registro de sincronização reservável, você deve selecionar a opção **Ativar** nesse formulário de registro de configuração de sincronização reservável.

**Nota:**
Quando uma configuração de sincronização reservável é alterada ou atualizada, os deltas de sincronização (sincronização delta) são limpos da aplicação.

## Ativar ou desativar uma configuração de sincronização reservável

Você pode ativar ou desativar uma configuração de sincronização reservável se isso não for necessário a qualquer momento.

### Antes de Iniciar

**Nota:**
Você pode ativar ou desativar uma configuração de sincronização reservável somente para o provedor de calendário Microsoft Exchange.

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando você configura um registro de configuração de sincronização reservável para o provedor de calendário no local Microsoft Exchange Online e Microsoft Exchange, ele é desativado por padrão. Para ativá-lo, você deve ativá-lo manualmente usando a ação **Ativar**.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Sincronização de calendário do local de trabalho** > **Configuração** > **Provedores de calendário**.
2. Selecione o provedor de calendário Microsoft Exchange ao qual a configuração de sincronização reservável será adicionada.

   **Nota:**
   Se o provedor de calendário já estiver desativado, você não poderá ativar ou desativar nenhuma configuração de sincronização reservável relacionada a ele.

3. No formulário do provedor, role para baixo até a lista relacionada Configuração de sincronização reservável.
4. Na lista relacionada, para ativar ou desativar a configuração de sincronização reservável, siga um destes procedimentos:
   - Na lista relacionada, selecione as configurações de sincronização reserváveis que você deseja ativar ou desativar. Após a seleção, faça o seguinte:
     a. Selecionar **ação nas linhas selecionadas...**
     b. Na lista suspensa, selecione uma das seguintes opções:
        - Ativar
        - Desativar

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Abra a configuração de sincronização de reserva que você deseja ativar ou desativar e, no formulário, selecione **Ativar** ou **Desativar**.

**Nota:**
A aparência das opções acima depende do status **Ativo** da configuração de sincronização da reserva.

### Resultado
As configurações de sincronização de reserva selecionadas estão ativadas ou desativadas.

#### Nenhuma manipulação de solicitação

Faça uma chamada "Sem solicitação" para testar a configuração com o provedor de calendário.

### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Nenhuma solicitação é um mecanismo para validar a sintaxe gerada da carga de um evento criado para o calendário. Mas, em vez de enviar o evento para o provedor de calendário, ele é apenas criado. O administrador pode validar o conteúdo da carga do evento (JSON) para garantir que seja gerado conforme o esperado. "Nenhuma solicitação" garante que a aplicação não faça chamadas de API para o provedor de calendário quando você cria, atualiza ou cancela uma reserva na aplicação Workplace Reservation Management.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Sincronização de calendário do local de trabalho** > **Configuração** > **Configuração da sincronização de reservável**.
2. Selecione o registro de sincronização reservável para o qual você deseja habilitar "Nenhuma solicitação".
3. No formulário, certifique-se de que a opção **Ativo** esteja habilitada.
4. Habilite a opção **Nenhuma solicitação**.
5. Selecione **Atualizar**.

#### Sincronizar reservas anteriores

Sincronize reservas feitas no passado, ou seja, antes de definir a configuração de sincronização de reserva.

### Antes de Iniciar
Certifique-se de que o provedor de calendário esteja ativo.

**Nota:**
No caso de Microsoft Exchange no local, certifique-se de que as reservas que você deseja sincronizar no passado não estejam acima de 1000 por sala/recurso. Se, em alguns casos, o número esperado de eventos anteriores for superior a 1000, é recomendável modificar a propriedade do sistema `sn_wsd_rsvsync.ewsPastSyncPeriodInMonths`. Especifique o valor em meses tendo em mente as reservas anteriores esperadas. Uma única sincronização sincroniza reservas desses vários meses. Certifique-se de que o número especificado de meses não tenha mais de 1.000 reservas por sala/recurso.

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Sincronização de calendário do local de trabalho** > **Configuração** > **Provedores de calendário**.
2. Selecione o provedor de calendário para o qual você deseja sincronizar reservas anteriores.
3. No formulário do provedor, certifique-se de que a opção **Ativo** esteja habilitada.
4. Habilite o campo **Sincronizar reservas anteriores**.
5. Em Hora de **início da sincronização**, especifique a hora de início do passado a partir de quando você deseja sincronizar as reservas.

   **Nota:**
   Para o provedor de calendário Microsoft Exchange Online, especifique a **hora de início da sincronização** manualmente a partir do registro de assinatura do registro de sincronização reservável para o qual você está sincronizando as reservas anteriores.

6. Em **Sincronizar hora de término**, especifique a hora de término do passado até quando você deseja sincronizar as reservas.

   **Importante:**
   A duração da sincronização anterior não deve exceder 1.825 dias.

7. Selecione **Atualizar**.

### Resultado
As reservas anteriores são sincronizadas.

#### Exportar reservas para o provedor de calendário

Como um procedimento único, exporte todas as suas reservas confirmadas para o seu provedor de calendário para sincronização.

### Antes de Iniciar
Você deve ter a aplicação Workplace Reservation Management instalada.

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se você instalou Workplace Calendar Synchronization depois de usar Workplace Reservation Management por um longo tempo, execute o trabalho programado de exportação para exportar todas as suas reservas presentes e futuras confirmadas para o seu provedor de calendário. Durante a exportação, a cada 45 segundos, o trabalho programado exporta 10 reservas para o calendário.

A exportação é executada com base nas seguintes condições:

- As reservas feitas na data passada não são exportadas. Somente as reservas que estão na data atual e nas datas futuras são exportadas.
- Somente as reservas que estão no estado confirmado são exportadas.
- Somente as reservas feitas em espaços e salas que têm configuração de sincronização reservável são exportadas. Para obter mais informações sobre como adicionar uma configuração de sincronização reservável para uma sala ou espaço, consulte Adicionar uma configuração de sincronização reservável.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Sincronização de calendário do local de trabalho** > **Configuração** > **Trabalhos programados**.
2. Selecione **Exportar reservas para o trabalho programado do calendário**.
3. Selecione o campo **Ativo** para ativar o trabalho programado.
4. Clique em **Atualizar**.
   O processo de exportação é iniciado.

### Resultado

O processo de exportação é executado em segundo plano. A cada 45 segundos, 10 reservas são exportadas para o calendário.

**Nota:**
A aplicação não enviará nenhuma notificação quando o processo de exportação estiver concluído e se alguma reserva não for exportada.

## Gerenciar sincronizações de calendário

Como administrador, monitore o número de eventos e itens de calendário na aplicação Workplace Calendar Synchronization sempre que uma reserva for sincronizada.

Como administrador, a aplicação permite que você exiba e gerencie o seguinte:

- Aprovações
- Eventos
- Itens de calendário
- Deltas de sincronização

Ao configurar a sincronização, você deve ter em mente algumas condições importantes. Consulte Sincronização - Pré-requisitos, implementação e soluções de problemas.

## Aprovações

Se houver reservas criadas a partir da aplicação do provedor de calendário que requeiram aprovação, você poderá aprová-las usando a configuração de aprovação Workplace Core. Para obter mais informações sobre como aprovar uma reserva ou criar critérios de desempenho, consulte Criar critérios de desempenho do local de trabalho.

## Eventos

Cada ação durante uma sincronização de reserva aciona um evento. Essas ações incluem criar, atualizar ou cancelar uma reserva. O Workplace Calendar Synchronization lida com esses eventos e envia notificações para os serviços de calendário. Para obter mais informações sobre um evento e o tipo de eventos criados na aplicação, consulte Eventos no Workplace Calendar Synchronization.

- Um evento pode criar um ou mais itens de calendário.
- Um evento contém uma solicitação e uma resposta à solicitação.
- Para garantir que vários serviços de calendário possam se comunicar com Workplace Reservation Management, os eventos traduzem as reservas e as mensagens do provedor de calendário em ações padronizadas em Workplace Reservation Management.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quando um item do local de trabalho é sincronizado com o serviço de calendário, um evento é criado para obter os detalhes mais recentes. A resposta do serviço de calendário também cria um evento. Da mesma forma, os eventos são criados sempre que uma reserva é criada ou atualizada em Workplace Reservation Management para itens do local de trabalho configurados para sincronizar. Você pode converter um evento para o formato JSON. Você também pode reprocessar um evento se houver um erro ou por qualquer motivo.

## Itens de calendário

Cada ação realizada pelo serviço de calendário é convertida em um item de calendário que é tratado na aplicação Workplace Reservation Management. Um item de calendário é uma nova reserva ou uma atualização de reserva. Usando itens de calendário, você também pode criar, atualizar ou cancelar uma reserva na aplicação Workplace Reservation Management. Você pode converter um item de calendário para o formato JSON.

## Deltas de sincronização

Quando um item do local de trabalho é sincronizado, uma chave delta é gerada. Uma chave delta é usada e atualizada sempre que um item do local de trabalho é sincronizado com o serviço de calendário. Cada delta de sincronização contém um token que indica quantas informações foram sincronizadas da última vez para que um delta com as novas mudanças possa ser retornado na próxima solicitação em vez do histórico completo do calendário. Você pode saber os detalhes do item do local de trabalho, como o número de reservas criadas ou quaisquer mudanças feitas na reserva. A chave delta garante que somente as mudanças que ocorreram entre a sincronização anterior e a atual sejam recuperadas. A chave delta recupera detalhes de todas as reservas novas, atualizadas e canceladas no item do local de trabalho.

**Nota:**
Os deltas de sincronização são usados somente para Microsoft Exchange No local e Google Calendário.

### Exibir detalhes de sincronização

Verifique o número de eventos e itens de calendário criados durante uma sincronização.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: sn_wsd_rsvsync.admin

**Procedimento**

1. Navegar até **Todos** > **Sincronização de calendário do local de trabalho** > **Sincronização**.
2. Selecione uma das seguintes opções para exibir os detalhes da sincronização:
   - **Itens do calendário**: opção para exibir itens do calendário criados após uma sincronização de reserva.
   - **Eventos**: opção para exibir eventos criados por ações realizadas em uma reserva.
   - **Sincronizar deltas**: opção para exibir os deltas de sincronização dos itens do local de trabalho que estão sincronizados.

### Eventos no Workplace Calendar Synchronization

Para cada ação relacionada à reserva, um evento é criado em Workplace Calendar Synchronization

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Sobre eventos

Quando uma sincronização é realizada, a aplicação Workplace Calendar Synchronization cria uma entrada para cada nova reserva, criação, atualização de reserva e cancelamento de reserva. Para exibir eventos, navegue até **Todos** > **Sincronização de calendário do local de trabalho** > **Sincronização** > **Eventos**.

Os seguintes eventos são criados:

- **Criar**: um evento **Criar** é criado sempre que uma reserva é criada no Workplace Reservation Management Portal de reservas.
- **Atualizar**: um evento de **atualização** é criado sempre que há uma atualização na reserva criada no portal de reservas Workplace Reservation Management ou quando uma reserva é submetida a check-out
- **Excluir**: um evento de **exclusão** será criado sempre que houver um cancelamento de reserva ou um não comparecimento.
- **Leitura**: um evento de **leitura** é criado quando a aplicação Workplace Reservation Management pretende ler as reservas criadas no calendário de salas no provedor de calendário. O evento de **leitura** é criado somente para provedores de calendário Google e Microsoft Exchange no local.
- **Recuperar participantes**: o evento **Recuperar participantes** foi criado para o provedor de calendário no local Microsoft Exchange para recuperar detalhes relacionados aos participantes incluídos em uma reserva. O evento de **leitura** não retorna detalhes do participante para o provedor de calendário no local Microsoft Exchange.

## Detalhes do evento

Quando um evento é criado, ele é definido como Novo estado por padrão. Dependendo do processamento, o estado muda para Processamento, Processado ou Erro.

Quando um evento é criado, os detalhes do evento em um formulário de evento são exibidos da seguinte forma:

- Na lista relacionada Solicitação:
  - **Carga**: o campo **Carga** contém os detalhes da reserva em um formato de cadeia de caracteres. Ele contém detalhes relacionados à reserva, como criar, atualizar ou cancelar. O formato da carga útil é definido com base no formulário do portal de reservas.
  - Carga do**provedor**: a **carga do provedor** contém os mesmos detalhes exibidos no campo **Carga**, mas no formato do formulário de reserva do provedor do calendário. Ou seja, no formato em que o provedor de calendário lê.
- Na lista relacionada Resposta, o campo **Resposta** exibe a resposta ao evento do provedor de calendário em um formato de cadeia de caracteres.
  - A resposta é exibida somente quando um evento é processado. Ou seja, quando um evento é definido como Processado ou Erro.
  - Quando um evento retorna um erro, você pode exibir os detalhes relacionados ao erro no campo **Resposta**
- No formulário, você pode exibir detalhes como:
  - A reserva para a qual o evento foi criado.
  - Local do evento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Estado e subestado do evento.
- Para qual ação o evento foi criado.
- O provedor para o qual o evento foi criado.
- Os detalhes do erro se um evento resultar em um erro.

- Você também pode alterar o formato **Carga**, Carga do **provedor** e **Resposta** do formato de cadeia de caracteres para o formato JSON usando a opção **Formatar JSON**. O **formato JSON** ajuda na legibilidade desses campos.
- Se um evento falhar, você também poderá reprocessar manualmente o evento usando a opção **Reprocessar**.

### Sincronização - Pré-requisitos, implementação e soluções de problemas

Ao se conectar ao seu provedor de calendário para sincronização, você pode ter alguns problemas de conexão ou de sincronização.

## Pré-requisitos de sincronização

Ao sincronizar reservas, é importante saber o seguinte:

- Você não pode editar uma reserva criada usando o provedor de calendário na aplicação Workplace Reservation Management.
- Durante a sincronização de reserva, somente as anotações adicionadas à reserva usando a aplicação Workplace Reservation Management são consideradas. Ou seja, se o corpo da reserva for atualizado em Microsoft Exchange, essas atualizações não serão sincronizadas de volta para Workplace Reservation Management.
- Quando você cria, atualiza ou exclui uma reserva, isso é realizado diretamente no calendário do funcionário. Durante a sincronização, os eventos são lidos no calendário do recurso, ou seja, o calendário da sala.
- Se um evento for rejeitado ou recusado pelo recurso do provedor de calendário, a reserva permanecerá no estado Aguardando confirmação. Pelo mesmo motivo, um trabalho programado **de limpeza em espera/reservas rejeitadas** está disponível e pode ser executado em qualquer frequência adequada para limpar as reservas rejeitadas ou recusadas
- Para Microsoft Exchange Online, após a sincronização, verifique se o assunto da reunião permanece inalterado. Se o assunto da reunião for alterado, use o Microsoft PowerShell para fazer mudanças. Para obter mais informações, consulte https://learn.microsoft.com/en-us/exchange/troubleshoot/client-connectivity/calendar-shows-organizer-name .

## Implementação de sincronização

**Salas e espaços**

Ao executar a sincronização de reserva, você pode sincronizar salas e espaços.

**Convidados**

Os convidados de uma reserva podem ser sincronizados de ambas as maneiras, ou seja, de Workplace Reservation Management para o provedor de calendário ou vice-versa.

- Se a sala reservada tiver a sincronização de reserva habilitada, os detalhes da reserva serão enviados aos convidados pelo provedor de calendário, como Google ou Microsoft Exchange.
- Ao sincronizar uma reserva com os convidados, a aplicação executa o seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- A aplicação verifica se os convidados são usuários conhecidos ou visitantes e categoriza na reserva de acordo.
- Se um convidado não for um usuário conhecido ou um visitante, ele será categorizado como "Externo" na reserva. Os detalhes desses convidados não são exibidos no Resumo da reserva.
- Os convidados recebem uma notificação quando uma reserva é alterada ou atualizada na aplicação Workplace Reservation Management. No entanto, uma notificação não será recebida se a reserva for criada ou atualizada no provedor de calendário.

**Anotações**

Se uma anotação for adicionada a uma reserva criada na aplicação Workplace Reservation Management, ela será salva no registro da reserva. Um funcionário pode atualizar uma anotação quando necessário. A página de resumo da reserva exibe o resumo da anotação da reunião. Quando esta reserva (com anotações) é sincronizada, as seguintes ações são realizadas no provedor de calendário:

- As anotações são adicionadas ao corpo do e-mail da reunião.
- Se houver anotações adicionadas à reserva pelo provedor de calendário, elas serão substituídas pelas anotações adicionadas usando a aplicação Workplace Reservation Management quando houver uma atualização de reserva.
- Durante a sincronização de reserva, somente as anotações adicionadas à reserva usando a aplicação Workplace Reservation Management são consideradas. Ou seja, se o corpo da reserva for atualizado em Microsoft Exchange, essas atualizações não serão sincronizadas de volta para Workplace Reservation Management.

**Privacidade**

Se um funcionário reservar uma sala usando seu provedor de calendário, a privacidade da reserva dependerá da configuração de privacidade feita no prédio ao qual o espaço ou a sala pertence. A privacidade dessas reservas pode ser alterada ou substituída usando Workplace Reservation Management ou Workplace Service Delivery for mobile.

**Link de reunião virtual**

Se uma reserva for criada em Microsoft Exchange usando Zoom ou Microsoft Teams, durante a sincronização, o link da reunião será recuperado e adicionado ao registro de reserva em Workplace Reservation Management como um link de reunião virtual. No entanto, depende se o provedor de reunião virtual está configurado em Workplace Reservation Management ou não. Se não estiver configurado, o link da reunião não será incluído.

Quando uma reserva Workplace Reservation Management inclui um link de reunião virtual, os links da reunião aparecem da seguinte forma quando sincronizados com o calendário Microsoft Exchange dos participantes:

- **Zoom**: se um link de reunião Zoom for adicionado, o link aparecerá no campo **Local** do e-mail que contém o convite da reunião.
- **Microsoft Teams**: se um link Microsoft Teams for adicionado, o link da reunião e os detalhes relacionados ao ingresso serão adicionados ao corpo do evento de calendário. Da mesma forma, quando uma reserva é criada no calendário Microsoft Exchange usando o botão de alternância de **reunião do Teams**, o link da reunião é recuperado e salvo como um link de reunião virtual no registro de reserva na aplicação Workplace Reservation Management.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:**
Como o link da reunião aparece no corpo do e-mail, em qualquer caso, se você quiser atualizar ou alterar os detalhes da reunião, deverá fazê-lo usando somente o Workplace Reservation Management. Porque quando uma sincronização de reserva é realizada, os detalhes (neste caso, o link da reunião e os detalhes) são sincronizados apenas de uma maneira, ou seja, de Workplace Reservation Management para o provedor de calendário (neste caso Microsoft Teams). Se você já alterou os detalhes da reunião ou as anotações do provedor de calendário, eles serão substituídos por Workplace Reservation Management quando uma sincronização for realizada.

- **Quaisquer outros provedores de reunião virtual**: o link da reunião é adicionado ao campo **Local** do e-mail que contém o convite da reunião.

Para configurar Microsoft Teams, consulte Conectar Workplace Reservation Management com Microsoft Teams.

Para configurar Zoom, consulte Conectar Workplace Reservation Management com Zoom.

## Solução de problemas

**Depurar** *Workplace Service Delivery* **para** *Microsoft Exchange Online*:

**Nota:**
Certifique-se de que o Rastreamento do desenvolvedor esteja habilitado para depuração.

1. Verificar eventos em **Sincronização de calendário do local de trabalho** > **Sincronização** > **Eventos** > **.**
2. Certifique-se de que todos os eventos sejam processados com sucesso e que a resposta tenha "ID do evento" e "Icaluid".
3. Se um evento falhar com o erro "Muitas solicitações", habilite o trabalho programado **de Reprocessamento de eventos do WSDR** com uma frequência de 5 minutos.
4. Para obter uma mensagem de resposta exata de "Rest", navegue até **Flow Designer** > **Execuções**. Aplique o filtro pelo nome "Criar evento de calendário".
5. Para qualquer outro erro externo acima do código de erro 400, valide a configuração no Portal do Azure de acordo com o código de erro. A seguir estão os erros mais comuns:
   - O acesso ao oData está inativo
   - Objeto inválido
6. Para corrigir esses erros, o recurso ou o usuário deve estar no escopo da ID do locatário (ID do cliente)

**Depurar** *Microsoft Exchange Online* **a** *Workplace Service Delivery*

1. Certifique-se de que o trabalho programado **Criar e atualizar reservas de eventos** esteja ativo.
2. Verifique se há uma entrada de evento em **Spoke do Microsoft Exchange Online** > **Eventos**.
3. Se não houver entrada, valide. Navegar até **Sincronização de calendário do local de trabalho** > **Configuração** > **Configuração da sincronização de reservável** > **.**.
4. Verifique se o e-mail da sala está ativo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Verifique se o campo de assinatura está preenchido e se o status da assinatura está ativo e o status é 200.
6. Se a assinatura não estiver preenchida, desative e ative o registro de configuração de sincronização reservável individual.
7. Se a assinatura ainda não estiver preenchida, navegue até **Flow Designer** > **Execuções** > **Criar ou atualizar assinatura** e validar o fluxo.
8. Se houver um problema com o recurso, talvez você veja erros como recurso não encontrado, recurso inválido, endereço SMTP sem caixa de correio associada a ele ou outros. O erro pode ter ocorrido pelos motivos abaixo:
   - ID de e-mail inválido
   - Deve ter a caixa de correio do recurso apropriada em office.com
   - O recurso/usuário deve estar no escopo da ID do locatário (ID do cliente)
9. Para obter mais informações sobre os erros, verifique https://learn.microsoft.com/en-us/graph/errors e corrija a causa raiz.

**Problema de limitação (erro HTTP 429) em *Microsoft Exchange Online* ao processar reservas grandes:**

Se você estiver processando solicitações de reserva grandes de uma vez, pode haver uma limitação em Microsoft Exchange, ou seja, você pode incorrer no Erro HTTP 429. Nesses casos, é recomendável que você configure as políticas de Nova tentativa na aplicação IntegrationHub. Execute as seguintes ações para configurar:

1. Ir para **IntegrationHub** > **Políticas de novas tentativas**.
2. Selecione **Política de nova tentativa de HTTP do MS Exchange Online**.
3. No campo **Estratégia** de nova tentativa, selecione **Respeitar cabeçalho "Repetir após"**.
4. Em **Tempo máximo decorrido (segundos)**, defina o valor como 120.

**Dica:**
Defina o valor como 120 ou mais.

## Soluções de análise e relatório para Workplace Calendar Synchronization

Monitore o status das sincronizações de reserva.

### Painel de integridade de sincronização

Use este painel para rastrear a sincronização de reserva. Monitore o número de eventos e itens de calendário criados na aplicação e outros detalhes relacionados a eles.

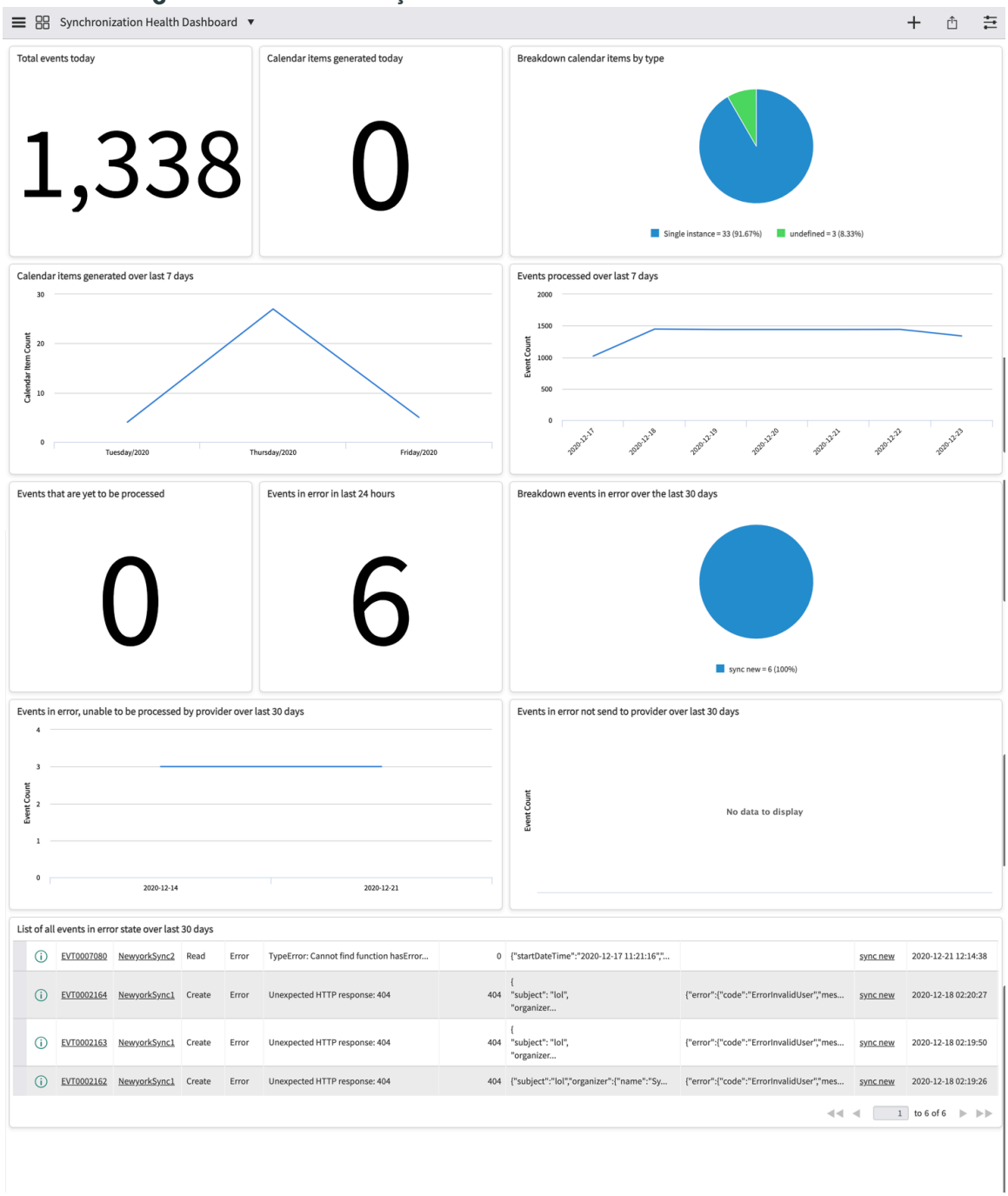
**Nota:**
O painel Workplace Calendar Synchronization é migrado para Workplace Central. Você pode começar a usar os painéis migrados de Workplace Central. Os painéis prontos para uso também são migrados para Workplace Central. Painéis antigos não são compatíveis com novos clientes Workplace Service Delivery. Para os clientes existentes, os painéis antigos estão disponíveis no momento, mas serão descontinuados em breve.

Para obter mais informações sobre o painel migrado, consulte Painel do Reservation Management.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Painel de integridade de sincronização




Tradução automática

Para acessar o Painel de integridade da sincronização, navegue até **Todos** > **Central do local de trabalho** > **Painéis do local de trabalho** .

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Usuário final e funções

| Usuário final e objetivo | Função necessária | Benefícios |
|---|---|---|
| Administrador do sistema e administrador Workplace Calendar Synchronization : precisa de visibilidade do status em tempo real dos eventos e itens de calendário criados na aplicação. | sn_wsd_rsvsync.admin | • Exibir configuração de conexão.<br>• Exibir provedores de calendário.<br>• Crie, gerencie e edite uma configuração de sincronização reservável. |

## Visualizações de dados

| Título | Tipo | Descrição |
|---|---|---|
| Total de eventos hoje | Pontuação | Número de eventos criados no dia atual. |
| Itens de calendário gerados hoje | Pontuação | Número de itens de calendário gerados no dia atual. |
| Detalhamento de itens do calendário por tipo | Detalhamento | Detalhamento dos itens de calendário com base no tipo |
| Itens de calendário gerados nos últimos 7 dias | Séries temporais de etapas | Número de itens de calendário gerados nos últimos 7 dias. |
| Eventos processados nos últimos 7 dias | Séries temporais de etapas | Número de eventos processados nos últimos 7 dias. |
| Eventos que ainda não foram processados | Pontuação | Número de eventos que ainda não foram processados. |
| Eventos com erro nas últimas 24 horas | Pontuação | Número de eventos gerados com erros nas últimas 24 horas. |
| Eventos de detalhamento com erro nos últimos 30 dias | Detalhamento | Detalhamento de eventos gerados com erros nos últimos 30 dias. |
| Eventos com erro, não podem ser processados pelo provedor nos últimos 30 dias | Séries temporais de etapas | Número de eventos gerados com erros que não puderam ser processados pelo provedor nos últimos 30 dias. |
| Eventos com erro não enviados ao provedor nos últimos 30 dias | Séries temporais de etapas | Número de eventos gerados com erros que não foram enviados ao provedor nos últimos 30 dias. |
| Lista de todos os eventos em estado de erro nos últimos 30 dias | Lista | Lista de todos os eventos que estão no estado de erro nos últimos 30 dias. |

## referências de Workplace Calendar Synchronization

Saiba mais sobre as funções, tabelas, propriedades do sistema, trabalhos programados e fluxos instalados com a aplicação Workplace Calendar Synchronization.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Componentes instalados com Workplace Calendar Synchronization

Vários tipos de componentes são instalados com a aplicação Workplace Calendar Synchronization, incluindo tabelas e funções de usuário.

**Nota:**
A tabela Arquivos da Aplicação lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

## Funções instaladas com Workplace Calendar Synchronization

| Título da função [name] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| Workplace Calendar Synchronization administrador<br><br>[sn_wsd_rsvsync.admin] | Como administrador do sistema, você pode fazer o seguinte:<br>• Acesse o aplicativo completamente.<br>• Crie, gerencie e edite uma configuração de conexão.<br>• Estabeleça credenciais OAuth.<br>• Crie, gerencie e edite provedores de calendário.<br><br>Como administrador Workplace Calendar Synchronization, você pode criar, gerenciar e editar uma configuração de sincronização reservável. | Nenhum |

## Tabelas instaladas com Workplace Calendar Synchronization

| Tabela | Descrição |
|---|---|
| Item do Calendário<br><br>[sn_wsd_rsvsync_calendar_item] | Armazena informações sobre todos os itens de calendário criados na aplicação. |
| Sincronização Delta<br><br>[sn_wsd_rsvsync_delta] | Armazena informações sobre a última sincronização bem-sucedida de um item do local de trabalho. Cada delta de sincronização contém um token que indica quantas informações foram sincronizadas da última vez para que um delta com as novas mudanças possa ser retornado na próxima solicitação em vez do histórico completo do calendário. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Tabela | Descrição |
| --- | --- |
| | **Nota:** A partir da Workplace Calendar Synchronization versão 2.0.1, para Microsoft Exchange Online, somente o Webhook é usado para uma abordagem improvisada. |
| Evento<br>[sn_wsd_rsvsync_event] | Armazene informações sobre todos os eventos criados na aplicação. Os eventos são criados para ações como criar, ler, atualizar ou excluir.<br>**Nota:** Se **WSD: regra de arquivamento de tarefas antigas do local de trabalho** for aplicada, a tabela Evento [sn_wsd_rsvsync_event] também será arquivada. Para obter mais informações, consulte Aplicar a regra de arquivamento. |
| Provedor<br>[sn_wsd_rsvsync_provider] | Armazena informações sobre as definições de configuração que são usadas para sincronizar as reservas com o provedor de calendário. |
| Configuração da sincronização de reservável<br>[sn_wsd_rsvsync_reservable_sync_configuration] | Armazena informações sobre todos os itens do local de trabalho configurados para sincronizar com um serviço de calendário sempre que uma reserva é feita. |

### Propriedades instaladas com o Workplace Calendar Synchronization

Personalize as propriedades disponíveis com Workplace Calendar Synchronization.

Essas propriedades estão disponíveis para Workplace Calendar Synchronization.

**Nota:** Todas essas propriedades estão localizadas na tabela Propriedades do sistema [sys_properties]. Para acessar a tabela, insira sys_properties.list no filtro de navegação.

### Propriedades do Workplace Calendar Synchronization

| Propriedade | Descrição |
| --- | --- |
| sn_wsd_rsvsync.use_user_default_tz | Esta propriedade permite sincronizar reservas criadas por usuários de acordo com o fuso horário. O fuso horário do sistema ou o fuso horário do usuário é usado para atualizar e sincronizar a reserva. Primeiro, a propriedade verifica se o usuário tem um fuso horário especificado ou não. Se o usuário não especificou nenhum fuso horário, o fuso horário do sistema será usado. Novamente, se o sistema não tiver nenhum fuso horário especificado, a propriedade usará o fuso horário UTC.<br>Reservas sincronizadas de Microsoft Exchange e Google Calendário para Workplace Service Delivery não são afetadas. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Propriedades do Workplace Calendar Synchronization

| Propriedade | Descrição |
|---|---|
| | • Tipo: verdadeiro/falso<br>• Valor padrão: **falso** |
| sn_wsd_rsvsync.create_blocking_rsv | Esta propriedade permite criar reservas de bloqueador em locais de trabalho que são sincronizados com o provedor de calendário.<br>• Tipo: verdadeiro/falso<br>• Tipo padrão: **verdadeiro** |
| sn_wsd_rsvsync.max_event_retry_count | Esta propriedade permite que você especifique quantas vezes um evento deve ser reprocessado.<br>• Tipo: inteiro<br>• Valor padrão: **10** |
| sn_wsd_rsvsync.use_default_tz | Esta propriedade permite que você use os fusos horários padrão durante a sincronização de reserva.<br>• Tipo: verdadeiro/falso<br>• Tipo padrão: **verdadeiro** |
| sn_wsd_rsvsync.exchange_callback_time_limit | Esta propriedade permite que você especifique o limite máximo de tempo de espera para o Microsoft Exchange notificar com um retorno de chamada. Especifique o limite de tempo em segundos negativos conforme especificado no valor padrão.<br>**Nota:**<br>Você não será notificado quando um evento for rejeitado ou recusado pelo Microsoft Outlook. Pelo mesmo motivo, um trabalho programado - **Limpar reservas em espera/rejeitadas**, está disponível e pode ser executado em qualquer frequência adequada para limpar as reservas rejeitadas ou recusadas pelo calendário do Microsoft Outlook.<br>• Tipo: inteiro<br>• Valor padrão: **-18000** (5 horas) |
| sn_wsd_rsvsync.outlook_event_sync_interval | Esta propriedade é usada internamente pela aplicação. Ela permite que você defina o tempo (em minutos) para sincronizar eventos recebidos pelo Microsoft Exchange com a aplicação Workplace Reservation Management. Certifique-se de que a hora definida nesta propriedade seja maior do que a hora especificada no intervalo de repetição do trabalho |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Propriedades do Workplace Calendar Synchronization

| Propriedade | Descrição |
|---|---|
| | programado **Criar e atualizar reservas a partir de eventos**.<br>• **Tipo**: inteiro<br>• **Valor padrão**: 2 |
| sn_wsd_rsvsync.google_event_sync_interval | Esta propriedade é usada internamente pela aplicação ao atualizar os detalhes do participante nas reservas. Certifique-se de que a hora definida nesta propriedade seja maior do que a hora especificada no intervalo de repetição do trabalho programado **Atualizar participantes do Workplace Reservation (Google)**.<br>• **Tipo**: cadeia de caracteres<br>• **Valor padrão**: 5 |
| sn_wsd_rsvsync.awsPastSyncPeriodInMonths | Esta propriedade permite especificar o número de meses que você deseja que uma sincronização seja executada para sincronizar a reserva anterior. Uma única sincronização será executada pelo número especificado de meses para a reserva anterior. Certifique-se de que uma única sincronização não retorne mais de 1.000 reservas. Especifique o número de meses com base no mesmo.<br>• **Tipo**: inteiro<br>• **Valor padrão**: 2 |

### Trabalhos programados instalados com Workplace Calendar Synchronization

O Workplace Calendar Synchronization inclui trabalhos programados para processar algumas sincronizações sem problemas.

### Trabalhos programados instalados com Workplace Calendar Synchronization

| Trabalho programado | Escopo | Ativo | Hora | Descrição |
|---|---|---|---|---|
| Limpar reservas em espera/rejeitadas | Workplace Calendar Synchronization | Verdadeiro | Repete a cada 5 horas | Este trabalho programado limpa as reservas que estão paradas aguardando confirmação por mais de 5 horas (devido à rejeição do Outlook) |
| Criar e atualizar reservas a partir de eventos | Workplace Calendar Synchronization | Verdadeiro | Repete a cada 1 minuto | Este trabalho programado insere/atualiza reservas do **Microsoft** |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Trabalhos programados instalados com Workplace Calendar Synchronization

| Trabalho programado | Escopo | Ativo | Hora | Descrição |
|---|---|---|---|---|
| | | | | **Exchange Online spoke** > Tabela de **eventos**. |
| Exportar reservas para o calendário | Workplace Calendar Synchronization | Falso | Repete a cada 15 minutos | Este trabalho programado está inativo por padrão. O trabalho programado sincroniza as reservas Workplace Reservation Management existentes com o calendário.<br>• Ele recupera detalhes das reservas que não estão sincronizadas com o calendário.<br>• Cria eventos para todas as reservas com base no provedor de calendário do respectivo local. Na criação bem-sucedida de eventos, as reservas são preenchidas com "Event Id & IcalId".<br>• Se o script não criar eventos para uma reserva, você poderá verificar os logs para determinar o motivo da falha. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Trabalhos programados instalados com Workplace Calendar Synchronization

| Trabalho programado | Escopo | Ativo | Hora | Descrição |
|---|---|---|---|---|
| Trabalho de notificação de falha na renovação de assinatura | Workplace Calendar Synchronization | Verdadeiro | Diariamente | Este trabalho programado verifica se há assinaturas com falha que estão vinculadas a registros de configuração de sincronização reserváveis ativos e notifica os usuários com a função rsvsync_admin. |
| Processador de várias reservas do WSDRS | Workplace Calendar Synchronization | Verdadeiro | Repete a cada 15 minutos | Este trabalho programado transforma reservas criadas incorretamente como únicas de uma fonte externa em várias secundárias agrupadas corretamente |
| Reprocessar eventos do WSDRS | Workplace Calendar Synchronization | Falso | Repete a cada 15 minutos | Este trabalho programado reprocessa as chamadas de sincronização para eventos WSD que falharam ao processar. |
| Itens do calendário de sincronização do WSDRS | Workplace Calendar Synchronization | Falso | Repete a cada 2 minutos | Este trabalho programado é executado somente para Microsoft Exchange Online no local e provedor do Google Calendar. Este trabalho não é aplicável a Microsoft Exchange Online.<br><br>Este trabalho programado sincroniza todos os eventos de um calendário para todos os |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Trabalhos programados instalados com Workplace Calendar Synchronization

| Trabalho programado | Escopo | Ativo | Hora | Descrição |
|---|---|---|---|---|
| | | | | locais que têm configurações de sincronização reserváveis ativas. |
| Atualizar participantes do Workplace Reservation (Google) | Workplace Calendar Synchronization | Verdadeiro | Repete a cada 4 minutos | Este trabalho programado é instalado quando o Google Calendar Spoke é instalado. Este trabalho sincroniza os participantes, que foram sincronizados dos eventos do calendário e armazenados nos itens do calendário, para a tabela Reservas. |
| Sincronizar participantes para onPrem | Workplace Calendar Synchronization | Verdadeiro | Repete a cada 4 minutos | Este trabalho programado é instalado quando o Microsoft Exchange Server Spoke é instalado. Este trabalho sincronizou o participante, que foi sincronizado de eventos do calendário e armazenado em itens de calendário, com a tabela Reservas. |
| Limpar reservas em espera/rejeitadas (no local) | Workplace Calendar Synchronization | Verdadeiro | Repete a cada 5 horas | Este trabalho programado limpa as reservas que estão travadas em Aguardando confirmação por mais de 5 horas (devido à rejeição de Microsoft Exchange Online No local). |
| Eventos de webhook na fila | Microsoft Exchange Online Spoke | Verdadeiro | Repete a cada 1 minuto | Como Microsoft Exchange Online envia muitas |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Trabalhos programados instalados com Workplace Calendar Synchronization

| Trabalho programado | Escopo | Ativo | Hora | Descrição |
|---|---|---|---|---|
| | | | | notificações para cada mudança, para evitar uma condição de disputa, as notificações são capturadas na tabela Notificação do Webhook [sn_ex_online_spke_webhook_notificat e enfileiradas na tabela Fila de retorno de chamada [sn_ex_online_spke_callback_queue] por meio deste trabalho programado. |

### Fluxos instalados com Workplace Calendar Synchronization

Abaixo estão os fluxos que são executados em diferentes linhas do tempo.

### Fluxos instalados com

| Fluxo | Escopo | Ativo | Hora | Descrição |
|---|---|---|---|---|
| Sincronizar caminhos de reserva do fluxo de configuração do módulo reservável | Workplace Reservation Management | Verdadeiro | Diariamente | Este fluxo verifica a configuração atual do módulo Reservável dos caminhos de reserva e a sincroniza com os registros de caminho de reserva. |
| É necessário processar reservas travadas na sincronização | Workplace Calendar Synchronization | Verdadeiro | Repete a cada 15 minutos | Este fluxo aciona a sincronização para reservas que estão aguardando dados de terceiros por mais de 15 minutos (por exemplo, detalhes da reunião virtual) antes de acionar uma chamada de sincronização para o calendário. |
| Renovar Assinaturas | Microsoft Exchange Online Spoke | Verdadeiro | Diariamente | Este fluxo recupera todos os registros de assinatura e os renova se a renovação for |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Fluxos instalados com**

| Fluxo | Escopo | Ativo | Hora | Descrição |
|---|---|---|---|---|
| | | | | necessária, com base no tempo de expiração. Se uma assinatura estiver marcada com status como Em exclusão, o registro será excluído e não será considerado para renovação. |

## Workplace Space Mapping

ServiceNow® Workplace Space Mapping fornece mapas internos para locais interativos e orientação com Indoor Mapping e Mappedin. Indoor Mapping faz parte do pacote Workplace Service Delivery, enquanto o Mappedin é um provedor de mapas de terceiros.

### Iniciar

**Explorar**

Saiba mais sobre Workplace Space Mapping e otimização de espaço em seu local de trabalho com provedores de mapa.

**Configurar**

Configure e instale Workplace Space Mapping com Indoor Mapping ou Mappedin como seu provedor de mapa.

**Usando**

Use Workplace Space Mapping para locais interativos e gestão de reservas em seu local de trabalho.

**Referências**

Trabalhe com Workplace Space Mapping tabelas, propriedades e componentes.

### Explorar Workplace Space Mapping

O Workplace Space Mapping fornece locais interativos e soluções de orientação em seu local de trabalho com Indoor Mapping e o Mappedin. Indoor Mapping fornece mapas internos internos para Workplace Space Mapping. O Mappedin é um provedor de mapas de terceiros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Sincronizar Workplace Indoor Mapping com Workplace Service Delivery

- Indoor Mapping é o provedor de mapas integrado com o pacote Workplace Service Delivery para orientação em locais de trabalho.

  **Nota:**
  Instale Indoor Mapping e o plug-in dependente Workplace Indoor Mapping.

- Para sincronizar dados de mapa Indoor Mapping e objetos de mapa (campus, edifícios, andares, local e tipos de local) que você criou no Indoor Mapping Map Studio com Workplace Service Delivery, consulte Sincronizar Indoor Mapping com Workplace Service Delivery.

## Usando IDs externos

Use IDs externos para resolver espaços que não correspondam aos locais em Workplace Service Delivery de Indoor Mapping ou mapas do Mappedin após importar ou sincronizar um edifício.

## Configurar Workplace Space Mapping.

Instale e configure Workplace Space Mapping com Indoor Mapping e Mappedin (provedor de mapa de terceiros).

### Configuração do Workplace Space Mapping

Configure e sincronize Indoor Mapping e dados e objetos do mapa do Mappedin com Workplace Service Delivery.

## Como ativar o Workplace Space Mapping

A ativação do plug-in Workplace Space Mapping depende da versão da família que você está usando no momento.

Para que Workplace Service Delivery funcione com Workplace Indoor Mapping e o Mappedin, instale os plug-ins Indoor Mapping e Workplace Indoor Mapping da Store. Para o Mappedin, instale o plug-in do Mappedin (sn_wsd_mappedin) na Store.

## Configurar Indoor Mapping com Workplace Service Delivery

Sincronize os dados do mapa Indoor Mapping e os objetos do mapa para funcionar com Workplace Service Delivery. Consulte Configurar Workplace Indoor Mapping..

## Configurar Mappedin com Workplace Service Delivery

Para usar o Mappedin como sua aplicação de mapa de terceiros, conclua os requisitos de configuração.

### Requisitos de integração do Mappedin

| Requisito | Descrição |
| --- | --- |
| Obter credenciais do Mappedin e exportar credenciais | ServiceNow O usa credenciais fornecidas pelo MappedIn para importar dados de espaço (prédios, andares e espaços). |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Requisitos de integração do Mappedin

| Requisito | Descrição |
|---|---|
| | As credenciais de exportação são exigidas pelo Now Platform para renderizar um mapa do Mappedin e para reimportar periodicamente com êxito as plantas baixas atualizadas.<br>• A credencial de ID de cliente é o equivalente a um nome de usuário em Workplace Core<br>• O segredo do cliente é o equivalente a uma senha em Workplace Core |
| Instalar e ativar a integração do Mappedin | Instale e ative a integração do Mappedin para usar Workplace Space Mapping para gerenciar dados importados e personalizar o mapa. Para obter mais informações, consulte Instalar a integração do Mappedin |
| Inserir credenciais em Workplace Space Mapping | Você deve inserir suas credenciais do Mappedin em Workplace Space Mapping. Para obter mais Manter Workplace Service Delivery credenciais do Mappedin |
| Configurar uma conexão no Workplace Space Mapping | O sistema de base fornece uma conexão pré-configurada ao Mappedin. |

### Manter Workplace Service Delivery credenciais do Mappedin

Para configurar e trabalhar com o Mappedin, certifique-se de ter uma credencial de login válida. Trabalhe com o Mappedin para obter essas credenciais.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_mappedin.admin

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Mapeamento de espaço** > **Administração do Mappedin** > **Credenciais**.
2. Clique **em Credenciais do Mappedin**.
   Essas credenciais são o ID do cliente e o segredo do cliente que permitem renderizar um mapa.
3. Insira as informações fornecidas pelo Mappedin.
4. Clique em **Atualizar**.
5. Clique **em Exportar credenciais do Mappedin**.
   Essas credenciais são o ID do cliente e o segredo do cliente que permitem exportar um mapa.
6. Insira as informações fornecidas pelo Mappedin.
7. Clique em **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Personalizar as propriedades do mapa

Configure as propriedades de Workplace Space Mapping para personalizar a renderização do mapa em Portal de serviços do Workplace ].

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As propriedades de mapas internos são específicas dos recursos Now Platform. As propriedades do mapa são personalizáveis e definem e determinam a aparência da legenda, dos rótulos ou do texto que é exibido em um mapa interno. Selecione Indoor Mapping ou Mappedin como seu provedor de mapa. Indoor Mapping é um provedor de mapa integrado com Workplace Service Delivery.

**Nota:**
A legenda do mapa está disponível somente na exibição do mapa em **Workplace Core** > **Portal de serviços de local de trabalho** > **Fazer uma reserva**.

## Procedimento

1. Navegar até **Mapeamento de espaço** > **Propriedades do mapa**.
2. Defina os seguintes valores de propriedade.

### Propriedades do mapa

| Propriedade | Descrição |
|---|---|
| Defina se o provedor de mapas Mappedin ou Indoor Mapping deve ser usado para reservas e orientação.<br><br>[sn_wsd_space_map.mapping_tecnologia] | Selecione **Indoor Mapping** ou **Mappedin** como seu provedor de mapa.<br><br>**Nota:**<br>Indoor Mapping faz parte do pacote Workplace Service Delivery. O Mappedin é um provedor de mapas de terceiros e requer uma licença de instalação separada. |
| Texto a ser exibido para a legenda "Disponível".<br><br>[sn_wsd_space_map.legend_available_text] | O termo usado na legenda do mapa para descrever os espaços que você pode reservar. Você pode selecionar opções como **Disponível**, **Gratuito**ou **Aberto**. |
| Cor a ser usada para salas "disponíveis" (deve ser uma cor CSS válida), deixe em branco para usar a cor padrão.<br><br>[sn_wsd_space_map.legend_available_color] | A cor CSS ou o nome da cor usada para indicar quais espaços estão disponíveis para reserva. Se a cor não for uma cor CSS válida ou a propriedade estiver vazia, o mapa usará a cor padrão. |
| Escreva o nome da imagem que você deseja usar para o padrão de espaço disponível | Padrão de imagem que será usado para mostrar espaços disponíveis em um mapa de piso. Por exemplo: padrão-disponível.svg |
| Texto a ser exibido para a legenda "Reservado".<br><br>[sn_wsd_space_map.legend_booked_text] | O termo na legenda do mapa usado para descrever espaços que já estão reservados. Você pode selecionar opções como **Reservado**, **Reservado**ou **Usado**. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Propriedade | Descrição |
| --- | --- |
| Cor a ser usada para salas "reservadas" (deve ser uma cor CSS válida), deixe em branco para usar a cor padrão.<br><br>[sn_wsd_space_map.legend_booked_color] | A cor CSS ou o nome da cor usada para indicar espaços que já estão reservados. Se a cor não for uma cor CSS válida ou a propriedade estiver vazia, o mapa usará a cor padrão. |
| Cor a ser usada para um item selecionado no mapa (deve ser uma cor CSS válida), deixe em branco para usar a cor padrão.<br><br>[sn_wsd_space_map.selected_item_color] | A cor CSS ou o nome da cor usada para indicar qual espaço você está selecionando. Se a cor não for uma cor CSS válida ou a propriedade estiver vazia, o mapa usará a cor padrão. |
| Escreva o nome da imagem que você deseja usar para padrões de espaço reservado. | Padrão de imagem que será usado para mostrar espaços reservados em um mapa de piso. Por exemplo: Pattern-booked.svg. |
| Habilite a exibição de atribuições de assento permanentes no mapa. | Exibe atribuições de lugar permanente junto com os nomes dos funcionários em mapas de piso quando os funcionários estão criando reservas. Os nomes dos funcionários são baseados nos perfis do local de trabalho. Selecione **Sim** para habilitar esta propriedade.<br><br>Um botão de alternância está disponível no mapa de piso para habilitar ou desabilitar esta opção. Para obter mais informações, consulte ——— rlink do portal de preservação. ——— gestão de movimentação, diretório de locais, portal de serviços do local de trabalho, página de favoritos.<br><br>**Nota:**<br>Esta propriedade só é compatível com mapas renderizados por Indoor Mapping. |
| (Específico do Mappedin) Ajustar a margem entre os rótulos medida em pixels (1-50)<br><br>[sn_wsd_space_map.margin_Between_labels] | Define o espaço entre os rótulos e determina quantos rótulos ficam visíveis de uma só vez. Um valor mais baixo resulta em mais rótulos, enquanto um valor mais alto resulta em menos rótulos. Esta propriedade é específica do Mappedin. |

3. Clique em **Salvar**.

### Resultado

Suas mudanças ficarão visíveis na próxima vez que você abrir o mapa no Portal de serviços do Workplace.

### Configurar Workplace Indoor Mapping.

Configure Indoor Mapping dados de mapa e objetos para trabalhar com Workplace Service Delivery com Indoor Mapping.

Função: administrador.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Crie e gerencie dados de mapa interno e objetos de mapa com o Indoor Mapping Map Studio. Adicione mapas internos como seu provedor de mapa e importe os objetos do mapa interno em Workplace Service Delivery. Integre seus mapas e tipos de local para fornecer navegação interna e orientação.

Navegue por espaços internos com mapas internos integrados Workplace Service Delivery. Você pode gerenciar reservas, localizar um espaço ou mesa perto de um colega, mover uma mesa ou relatar problemas. Os funcionários podem usar o portal de serviço Workplace Service Delivery. Indoor Mapping fornece locais interativos e orientação para usuários do local de trabalho.

1. Obtenha informações em tempo real sobre a utilização do espaço em um edifício, como salas de reunião, local e espaços usando o Reservation Management.
2. Atenda a solicitações de serviço rapidamente com Workplace Service Delivery gestão de casos. Exiba detalhes do espaço e use mapas internos para localizar um campus, edifício ou piso interno.
3. Use a gestão de movimentação Workplace Service Delivery para solicitar uma movimentação de mesa de um local para outro se um espaço estiver mapeado para Indoor Mapping dados de mapa.
4. Forneça locais interativos e soluções de orientação inserindo os pontos de início e destino em mapas internos de um espaço em um campus, edifício ou piso para usuários do local de trabalho.

### Instalar Workplace Indoor Mapping plug-ins dependentes

Instale os plug-ins dependentes para Indoor Mapping.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Visite o ServiceNow Store site para exibir os aplicativos necessários para integrar Indoor Mapping com Workplace Indoor Mapping.

**Nota:**
Instale o plug-in Workplace Indoor Mapping Core (sn_wsd_indoor_map) na sua instância ServiceNow antes de instalar o plug-in Indoor Mapping (sn_map_core).

Para obter notas de versão cumulativas e informações para todos os aplicativos lançados, consulte o ServiceNow Store histórico de versões notas de versão .

#### Procedimento

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Pesquise o **Workplace Indoor Mapping** e o **Indoor Mapping** no nome da aplicação usando os critérios de filtro.
3. Revise as dependências da aplicação.

   Instale os plug-ins dependentes antes de instalar Indoor Mapping.
4. Os plug-ins dependentes a seguir devem ser instalados para integrar Indoor Mapping com Workplace Service Delivery.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Plug-ins dependentes necessários para a instalação de Indoor Mapping

| Plug-ins dependentes | Descrição |
|---|---|
| Workplace Core<br><br>(sn_wsd_core) | Fornece gestão de turnos no local de trabalho e recursos de programação para gerentes do local de trabalho. |
| Workplace Space Mapping<br><br>(sn_wsd_space_map) | Fornece recursos de mapeamento de espaço para oferecer suporte a Workplace Service Delivery.<br><br>**Nota:**<br>Quando Workplace Indoor Mapping é instalado, ele instala automaticamente Workplace Space Mapping. |
| Workplace Reservation Management<br><br>(sn_wsd_rsv) | Um aplicativo de reserva universal que oferece experiência de reserva unificada para seus funcionários. A aplicação permite que os funcionários reservem salas, mesas ou qualquer outro item do local de trabalho no horário desejado. Você pode exibir informações e serviços relevantes que estão disponíveis para reserva em cada local usando mapas Indoor Mapping. |
| Workplace Case Management<br><br>(sn_wsd_case) | Workplace Case Management aplicativo que atende às solicitações de serviço do local de trabalho. |
| Workplace Move Management<br><br>(sn_wsd_move) | Permite que um funcionário se mude de um local para outro. Os funcionários podem colaborar, se comunicar e gerenciar facilmente as mudanças de espaço usando o Portal de serviços do Workplace. |

## Criar um novo espaço Indoor Mapping

Crie um espaço [ Indoor Mapping em Workplace Indoor Mapping.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Mapeamento de espaço** > **Administração de mapas internos** > **Novo espaço do Indoor Mapping**.
2. Preencha as seguintes informações:

### Novo espaço do Indoor Mapping

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Número | Número exclusivo gerado automaticamente para identificar um espaço. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Ativo | O espaço está ativo ou inativo. |
| Nome | Nome do local como ele aparece em um local de trabalho. |
| É reservável | O usuário do local de trabalho pode reservar o espaço usando a gestão de reservas. |
| Título | Título do espaço que aparece em mapas internos. |
| Tipo de espaço | Tipo de espaço. Por exemplo: salas de reunião |
| Região | Região geográfica onde o espaço está localizado. |
| Site | Nome do site. |
| Campus | Campus onde o espaço está localizado. |
| Edifício | Edifício onde o espaço está localizado. |
| Piso | Nome do piso. |
| Área | Nome da área. |
| É reservável | Opção de caixa de seleção para especificar se o espaço pode ser reservado. |
| Tipo de espaço | Tipo de espaço ou local. Por exemplo: Elevador, lanchonete, toalete e assim por diante. |
| Gerenciado por grupo | Workplace Service Delivery nome do grupo de usuários. |
| Gerenciado por | Workplace Service Delivery nome de usuário do administrador ou do gerente da instalação. |
| Local do mapa interno | Local de mapeamento interno. Certifique-se de que a hierarquia primária esteja sincronizada para exibir os locais disponíveis.<br>Para obter mais informações, consulte Sincronizar Indoor Mapping com Workplace Service Delivery. |

Tradução automática

3. Clique em **Enviar**.

### Configurar Mappedin

O Mappedin é um provedor de mapas internos de terceiros. Integre o Mappedin com Workplace Service Delivery para fornecer navegação interna.

## Visão geral

O software de mapeamento interno do Mappedin está integrado ao Workplace Service Delivery para oferecer uma plataforma de mapeamento digital para funcionários e usuários do local de trabalho.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Integrar o Mappedin com Workplace Service Delivery

Integre o Mappedin ao Workplace Service Delivery para fornecer aos funcionários, gerentes de instalações e usuários do local de trabalho a capacidade de aproveitar os recursos de navegação interna. As plantas baixas são atualizadas em tempo real para fornecer uma navegação contínua dentro das áreas de trabalho, edifícios e andares. O Mappedin fornece locais interativos e soluções de orientação dentro de um espaço de trabalho. A integração permite que os clientes alternem facilmente da solução do Workplace Service Delivery para o editor de mapas do Mappedin usando o Single Sign-On (SSO).

Os gerentes de instalação podem editar plantas baixas em tempo real e os funcionários podem reservar um espaço no local de trabalho usando os mapas de piso interativos para exibir os espaços reservados, indisponíveis e disponíveis para reservar uma sala de reunião e assim por diante. Os espaços são codificados por cores para diferenciá-los um do outro.

### Instalar a integração do Mappedin

Ative a integração do Mappedin se você tiver a função de administrador.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: administrador

**Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa**
O Mappedin está integrado ao Workplace Service Delivery, dependendo da versão da plataforma:

- Para as versões Rome e posteriores, instale o Workplace Service Delivery com o plug-in Mappedin (sn_wsd_mappedin) e o plug-in Mappedin da Store.
- Para a versão New York com o Workplace Service Delivery Suite completo (sn_wsd_suite) ou apenas algumas aplicações, o Atendimento ao cliente ServiceNow deve primeiro ativar os seguintes plug-ins:
  - Tempo de execução do ServiceNow IntegrationHub (com.glide.hub.integration.runtime)
  - Etapa de ação do ServiceNow IntegrationHub — REST (com.glide.hub.action_step.rest)

  Depois que esses plug-ins forem ativados, ative Workplace Space Mapping (sn_wsd_space_map).

**Procedimento**

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** e, na caixa de diálogo Ativar plug-in, selecione **Ativar**.

**Nota:**
Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação do aplicativo não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países. Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Manter propriedades de importação

Use Propriedades de importação ao criar seus próprios registros de credenciais, importações programadas ou fontes de dados. Atualmente, as propriedades são configuradas para os registros usados na importação.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_mappedin.admin

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Mapeamento de espaço** > **Administração do Mappedin** > **Importar propriedades**.

   **Nota:**
   Faça edições somente se você estiver configurando seus próprios registros de credenciais, importações programadas ou fontes de dados.

2. Faça edições nas propriedades.
3. Clique em **Salvar**.
   Outras propriedades são encontradas na tabela Propriedade do sistema [sys_properties].
4. Insira `sys_properties.list` no filtro de navegação e abra as seguintes propriedades

### Converter dados do Mappedin em dados Workplace Space Mapping

Use a tabela **Mapeamentos de tipo de Mappedin** para converter dados do Mappedin em Workplace Space Mapping dados.

A tabela **Mapeamentos de tipo do Mappedin** tem configurações para converter os dados de Tipo e Subtipo usados em um mapa do Mappedin em **Tabela** e **Tipo de espaço** usados em Workplace Core.

## Termos

Os termos usados no Mappedin e como eles se relacionam com Workplace Core:

**Termos do Mappedin e do Workplace Core**

| Termo do Mappedin | Duração do núcleo do local de trabalho |
|---|---|
| Local | Edifício |
| Mapa | Piso |
| Local | Espaços |

## Dados do Mappedin

Por exemplo, você deseja converter um mapa do Mappedin com as seguintes informações:

- Edifício de andar único
- 14 locais no total
  - 10 mesas (tipo de Mappedin = mesa)
  - Duas salas de conferência (tipo de Mappedin = Sala de reunião)
  - Dois Banheiros (Tipo de Mappedin = Amenidades, Subtipo = Banheiro universal)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Workplace Core dados

Você deseja converter os dados do Mappedin dos 14 locais e deseja que eles sejam convertidos para:

- Mesas
- Salas
- Banheiros

**Nota:**
Você não deseja que todos os dados do Mappedin sejam convertidos em espaços ou mesas.

### Mapeamentos do tipo

Para garantir que seus locais sejam movidos para as tabelas Espaço (sn_wsd_core_space) ou Sala (sn_wsd_core_room) corretas e que os locais tenham o tipo correto (Banheiro ou Mesa), faça os seguintes mapeamentos de tipo na tabela **Mapeamentos de tipo do Mappedin** :

- Locais do Mappedin com o tipo = Desk (sem subtipo) convertidos para a tabela Espaço (sn_wsd_core_space) e têm o tipo de espaço definido como Espaço/Mesa.
- Locais do Mappedin com o tipo = Sala de reunião (sem subtipo) convertidos para a tabela Sala (sn_wsd_core_room) e têm o Tipo de espaço definido como Sala.
- Locais mapeados em com o tipo = Amenidades e subtipo = Banheiro universal convertidos para a tabela Espaço (sn_wsd_core_space) e têm o tipo de espaço definido como Banheiro.

Você pode importar um edifício do Mappedin (prédio de piso único) e os 14 locais vão para as tabelas corretas e têm os tipos corretos.

#### Manter mapeamentos de tipo

Use **mapeamentos de tipo** para converter os locais de tipo e subtipo no Mappedin para o tipo de tabela e espaço usado em Workplace Space Mapping.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: sn_wsd_mappedin.admin

**Importante:**
No Workplace Service Delivery Suite, da Workplace Core versão 2.5.3, o campo de opção **Tipo de espaço (space_type)** é depreciado. Após a atualização, os tipos de espaço são configurados na **Configuração de tipo de espaço**. O campo **Tipo de espaço (space_type)** é migrado como campo **Tipo de espaço (location_type)** na tabela Espaço [sn_wsd_core_space]. Os clientes que têm personalização no campo **de tipo de espaço obsoleto (space_type)** são orientados a migrar manualmente o fluxo para usar o novo campo **de tipo de espaço (location_type)**. Um novo script de correção, **Preencher tipo de local do tipo de espaço**, foi introduzido para executar o trabalho programado, **Preencher location_type de espaço_tipo**, na tabela Espaço [sn_wsd_core_space] para migrar o valor do campo **Tipo de espaço depreciado (space_type)** para o novo **Tipo de espaço (location_type) )** campo.

**Procedimento**

1. Navegar até **Todos** > **Mapeamento de espaço** > **Administração do Mappedin** > **Mapeamentos do tipo**.
2. Clique em **Novo** e conclua o seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Mapeamento do tipo Mappedin

| Campo | Definição |
|---|---|
| Tipo do Mappedin | O tipo de local do Mappedin.<br><br>Quando um mapa do Mappedin é importado, o tipo é associado ao tipo de espaço.<br><br>O sistema de base fornece tipos e subtipos de Mappedin que estão associados ao tipo de tabela Workplace Core e espaço. |
| Subtipo do Mappedin | O tipo de Amenidades do local do Mappedin.<br><br>Por exemplo:<br>○ Banheiro feminino<br>○ Banheiro masculino |
| Tabela | A tabela Espaço (sn_wsd_core_space) para a qual você deseja importar um local do Mappedin.<br><br>**Nota:**<br>O tipo de local e o subtipo devem corresponder aos campos de tipo e subtipo de Mappedin. |
| Tipo de espaço | O tipo de espaço que você está associando a um local do Mappedin.<br><br>**Nota:**<br>O tipo e o subtipo de local devem corresponder aos campos de tipo e subtipo de Mappedin.<br><br>O valor neste campo aparece no mapa renderizado quando um funcionário reserva um espaço. |

3. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

### Importar um novo edifício - Mappedin

Use **Importar um novo edifício** para importar o mapa do Mappedin e definir os detalhes do edifício.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: sn_wsd_mappedin.admin

**Nota:**
Você só pode importar mapas do Mappedin. Antes de executar uma importação, faça backup do edifício, do piso e dos espaços.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Workplace Core** > **Administração** > **Importar um novo edifício**.
2. Preencha os campos.

### Local do Mappedin

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Número | Um número exclusivo gerado automaticamente pela aplicação que identifica o edifício. |
| Nome | Nome do edifício.<br>**Nota:** Seja específico e tenha uma convenção de nomenclatura consistente ao nomear seus edifícios. |
| Região | Localização geográfica do edifício.<br>Clique no ícone Pesquisar usando o ícone de lista de lista para exibir uma lista de regiões que você pode selecionar. |
| Site | O local do edifício em uma região.<br>Clique no ícone Pesquisar usando a lista ícone a lista para exibir uma lista de sites que você pode selecionar. |
| Campus | Nome do campus se você tiver vários edifícios em um local. |
| Selecionar um local para importar | O nome do local do Mappedin que você deseja importar. |
| ID externo | O ID externo do Mappedin que representa o mapa que você está importando.<br>O valor padrão é o nome do local do Mappedin.<br>**Nota:** Depois de selecionar um local, não altere o ID externo. |
| Ativo | Opção que indica se este edifício está ativo. |
| É reservável | Opção que indica se um usuário do local de trabalho pode reservar espaços para o edifício. |
| Gerenciado por grupo | O grupo que gerencia a reserva de espaço do edifício.<br>Clique no ícone Pesquisar usando a lista ícone a lista para exibir uma lista de grupos que você pode selecionar. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Gerenciado por | O gerente do local de trabalho do grupo que gerencia a reserva de espaço do edifício.<br><br>Clique no ícone de lista para exibir uma lista de gerentes de grupo que você pode selecionar. |

3. Clique em **Importar**.
   O fluxo do designer **Importar edifício sob demanda é** iniciado. As guias da lista relacionada **Pisos**, **Áreas**e **Espaços são** exibidas. Se os valores não forem exibidos, tente atualizar o formulário.
4. Revise os dados importados do Mappedin e faça as correções.
5. Clique em **Atualizar**.

### Importar um edifício existente - Mappedin

Siga estas etapas para importar um edifício existente para um mapa do Mappedin.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: sn_wsd_mappedin.admin

**Procedimento**

1. Crie IDs externos para os edifícios que você deseja importar.
   Para obter instruções, consulte Use IDs externos para corresponder a espaços entre Workplace Service Delivery para o Mappedin.
2. Clique em **Sim** na caixa de diálogo de confirmação.
   Um e-mail chega com links para os edifícios, andares e listas de espaço em uma exibição específica. O layout da lista no e-mail tem colunas relevantes para o Mappedin.
3. Exporte os registros em uma planilha e envie para o Mappedin com os planos de produção.
   O Mappedin cria plantas baixas com os IDs externos.
4. Navegar até **Workplace Core** > **Administração do espaço** > **Edifícios**.
5. Selecione o edifício e clique no link relacionado **à importação do Mappedin Atualizar este edifício**.
6. Na lista **Selecionar um local para importar**, selecione o local.
7. Selecione **Atualizar**.

## Como usar Workplace Space Mapping

Com Workplace Space Mapping, sua organização pode se integrar a aplicações de terceiros, como o Mappedin, personalizar mapas importados e gerenciar os dados necessários.

### Exibir diretórios de locais interativos

Você pode exibir o mapa importado em diretórios de local interativos. Para obter mais informações, consulte Diretórios de locais interativos.

### Mapeamentos do tipo

Ao integrar com um provedor de mapa interno - Indoor Mapping ou Mappedin, você deve primeiro associar os tipos de mapa aos tipos de mapa usados por Workplace Service Delivery.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Essa associação garante que seus espaços sejam importados para a tabela correta com o tipo correto (local de trabalho e mesa).

- Indoor Mapping fornece mapas internos internos para navegação interna e orientação. Sincronize os tipos de local Workplace Indoor MappingIndoor Mapping com locais e espaços []. Configure o local Indoor Mapping e o tipo de local no Map Studio e importe os objetos de mapa e os tipos de local em Workplace Indoor Mapping. Depois que os dados do mapa e os objetos do mapa forem sincronizados, use Portal de serviços do Workplace para gerenciar reservas no local de trabalho, gestão de casos e gestão de movimentações. Para obter mais informações, consulte Sincronizar Indoor Mapping com Workplace Service Delivery.
- O Mappedin é um provedor de mapas de terceiros e fornece mapas internos e orientação para os usuários do local de trabalho. Para obter mais informações sobre como os mapeamentos de tipo são convertidos de Mappedin para Workplace Space Mapping, consulte Converter dados do Mappedin em dados Workplace Space Mapping.
- Para obter mais informações sobre como manter mapeamentos de tipo para o Mappedin, consulte Manter mapeamentos de tipo.

## Fluxo de importação

O fluxo iHub **de importação automática de edifícios** semanal (sábado) mantém seu mapa atualizado consultando a API de seus aplicativos integrados. Quaisquer mudanças em um edifício no software da aplicação devem ser refletidas em Workplace Space Mapping.

Por exemplo, se você integrar com o Mappedin e o fluxo do iHub de importação automática de edifícios for executado com sucesso:

- O Fluxo do iHub de importação automática de edifícios consulta todos os edifícios associados ao Mappedin.
- O fluxo do iHub de importação automática de edifícios funciona com a API de exportação do Mappedin para procurar mudanças em um edifício feitas pelo Mappedin. Se houver mudanças, o edifício será atualizado.

## IDs externos

Use IDs externos para resolver espaços que não correspondam aos locais entre Workplace Service Delivery Mappedin após importar um edifício ou para edifícios existentes. Para obter mais informações, consulte Use IDs externos para corresponder a espaços entre Workplace Service Delivery para o Mappedin.

## Configurando propriedades do mapa

Configure as propriedades do mapa para personalizar a forma como o mapa é renderizado no diretório do local Portal de serviços do Workplace. Para obter mais informações, consulte Personalizar as propriedades do mapa. Para obter mais informações sobre atualização e alocação de espaço usando mapas de piso interativos, consulte Administração baseada em mapa Administração de espaço baseada em mapa.

## Use IDs externos para corresponder a espaços entre Workplace Service Delivery para o Mappedin

Depois de importar um novo edifício do Mappedin ou depois de importar um edifício do Mappedin existente, se os locais não corresponderem ao Mappedin e Workplace Service Delivery, use IDs externos para resolver problemas de localização do espaço.



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar

Função necessária: funcionário e administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Workplace Core** > **Administração do espaço** > **Edifícios**.
2. Clique em um edifício que tenha espaços que não correspondam aos locais.
3. Clique no link relacionado **Gerar IDs externos**.
4. Clique na guia **Espaços**.
   IDs externos aparecem para cada espaço. Você também pode criar IDs externos para vários edifícios.
5. Na lista **Edifícios**, marque cada edifício para o qual você deseja IDs externos.
6. Clique **em Ação nas linhas selecionadas** e selecione **Gerar IDs externos**.

   **Nota:**
   Edifícios com espaços que têm IDs externos existentes são ignorados.

7. Clique em **Sim** no pop-up **Confirmar**.
   Uma notificação por e-mail verifica os IDs externos gerados para os espaços, andares e edifícios. Use os links no e-mail para exportar um arquivo que você pode fornecer ao Mappedin.

## Diretórios de locais interativos

Forneça locais interativos com o Indoor Mapping ou os mapas internos do Mappedin. O Indoor Mapping é um provedor de mapas integrado em Workplace Service Delivery. O Mappedin é um provedor de mapas de terceiros. Use o recurso de diretório de local Portal de serviços do Workplace para habilitar exibições de local interativas e digitalizadas para navegação interna.

**Importante:**
Para o Workplace Space Mapping versão 1.3.2, para exibir o diretório de local no Portal de serviços do Workplace, siga o procedimento especificado no artigo de conhecimento .

O Portal de serviços do Workplace permite que você exiba qualquer um dos locais de trabalho no mapa. Selecione um local na lista de locais, campi e edifícios da sua empresa.

**Nota:**
Você pode exibir os mapas do diretório de locais e os mapas do Workplace Reservation Management somente usando o Mappedin e o mapeamento interno.

Você também pode exibir o diretório do local no Central do funcionário. Na página inicial, navegue até **Local de trabalho** > **Procurar todos os locais de trabalho** e selecione o serviço de local de trabalho.

Você também pode pesquisar um usuário diretamente no mapa. Especifique o nome do usuário ou os detalhes do local no campo de pesquisa. O diretório retorna os detalhes do usuário com base na reserva de mesa recente ou no local do perfil do local de trabalho.

**Importante:**
Certifique-se de que a latitude e a longitude das regiões, locais, campi e edifícios da sua empresa sejam criadas. Se a latitude e a longitude não forem especificadas, você não poderá exibir um campus ou seus edifícios no mapa. Entre em contato com o administrador para obter mais informações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Mapa de piso interativo

Use o Diretório de locais para localizar edifícios, andares, campi e pontos de interesse (POI). Os mapas podem ser facilmente deslocados, girados, ampliados e reduzidos ao explorar um local. Os dados territoriais em mapas internos se conectam a locais físicos dentro de um edifício, como sanitários, saídas, lojas, escritórios ou restaurantes.

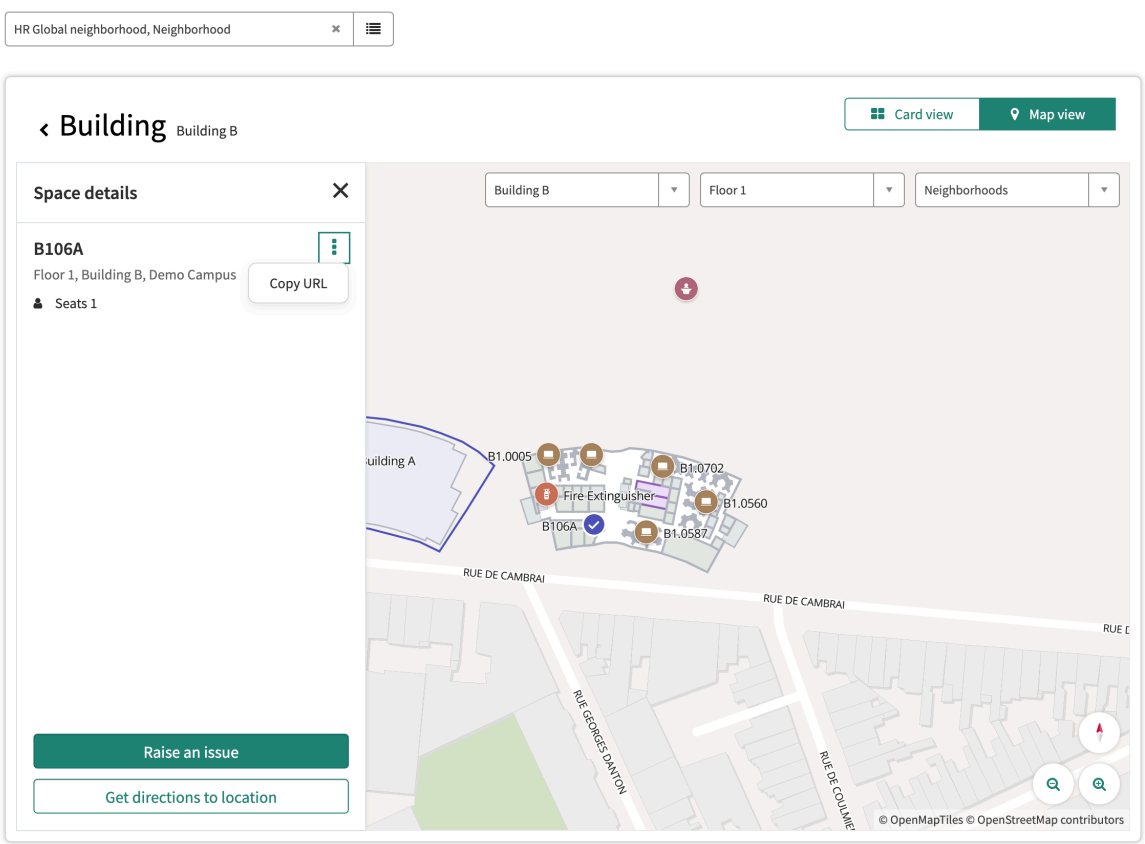
**Nota:**
Certifique-se de que a latitude e a longitude de regiões, locais, campi e edifícios estejam configuradas. Se a latitude e a longitude não forem especificadas, você não poderá exibir um campus ou seus edifícios no mapa. Entre em contato com o administrador do mapa para obter mais informações.

- Para usar o diretório, pesquise um edifício por pessoa ou local. Você também pode selecionar um edifício no mapa e, se nenhum mapa de piso estiver definido para o edifício, selecionar **Exibir lista de espaços do edifício** para obter essas informações. Todos os locais de trabalho localizados no edifício são mostrados na exibição do cartão. Você pode exibir detalhes como o tipo de local de trabalho, a capacidade do local de trabalho e o equipamento disponível e também fazer uma consulta geral sobre o espaço diretamente.
- Se você selecionar o edifício no mapa e um mapa de piso for definido para o edifício, a opção **Exibir mapa de piso interativo** será exibida. Selecione a opção para exibir o mapa de piso do edifício. Na exibição do mapa, selecione um andar do edifício e exiba-o no mapa.
- Para usar o diretório, selecione um edifício no mapa e clique em **Exibir lista de espaços de edifício**. Todos os locais de trabalho localizados no edifício são mostrados na exibição do cartão. Você pode exibir detalhes como o tipo de local de trabalho, a capacidade do local de trabalho, os equipamentos disponíveis e também fazer uma consulta geral sobre o espaço diretamente. Se um mapa de piso for definido para o edifício, a opção **Exibir mapa de piso interativo** será exibida. Selecione a opção para exibir o mapa de piso do edifício. Na exibição do mapa, selecione um andar do edifício e exiba-o no mapa.

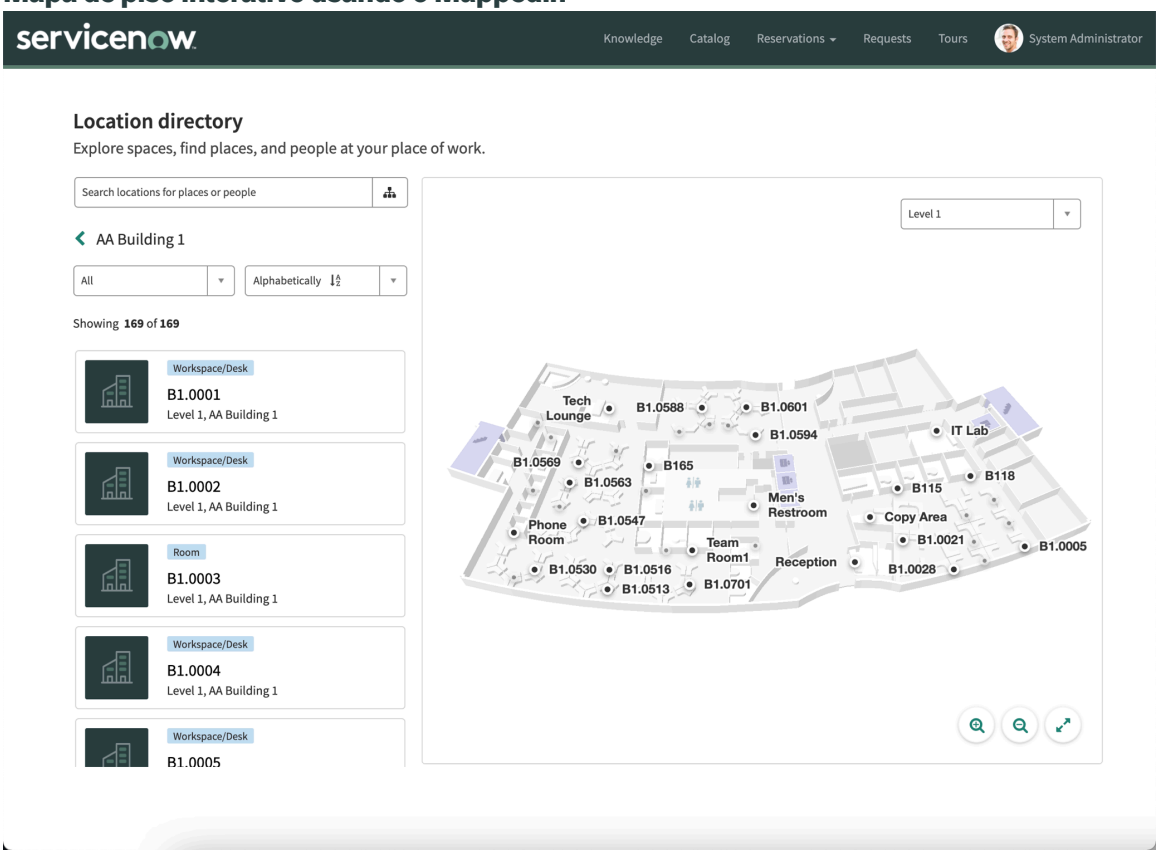
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Mapa de piso interativo usando Indoor Mapping




## Mapa de piso interativo usando o Mappedin




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Com o mapa de piso interativo, você pode fazer o seguinte:

- Aplicar zoom em áreas.
- Faça uma consulta geral sobre um espaço. Esta opção estará disponível somente se você tiver a aplicação Workplace Case Management instalada.
- Obtenha direções para um espaço e forneça orientação para um espaço ou área específica em um campus, edifício ou andar. Torne suas rotas padrão, acessíveis ou ambos.
- Selecione o ponto inicial e de destino em um espaço. Troque o destino ou os pontos de início usando o ícone de troca para um cartão de espaço.
- O mapa de piso interativo foi projetado com rotulagem inteligente. Você pode usar as opções de zoom para obter uma exibição mais próxima ou de nível superior do mapa de piso. Os rótulos de espaço aparecem com base nas suas ações de zoom. O mapa também permite alternar entre andares. O mapa permite que você selecione um local em uma lista na opção de pesquisa ou diretamente no mapa.
- No mapa de piso, você pode enviar diretamente uma consulta geral do local de trabalho relacionada a um espaço. Selecione o espaço diretamente no mapa e clique em **Gerar uma opção de consulta geral**. A opção leva você até o formulário Enviar uma solicitação geral, no qual você pode fornecer mais detalhes. O mapa preenche previamente os detalhes do local. Para obter mais informações, consulte Gerar solicitação de ajuda para uma consulta do local de trabalho.
- O mapa de piso interativo também permite que você exiba as direções para um espaço. Você pode obter rotas para um espaço que está localizado no mesmo andar ou em outro andar. Especifique um ponto inicial e um ponto final diretamente no mapa. Use a opção de zoom no mapa para obter uma exibição mais próxima da direção. Você também pode selecionar os pontos inicial e final no painel de seleção na opção de pesquisa e também obter os detalhes da direção.

## Administração de orientação interna móvel

Configure provedores de mapa para permitir que usuários Workplace Service Delivery for mobile obtenham rotas para outro local de trabalho com facilidade.

A funcionalidade de orientação móvel está disponível para Workplace Service Delivery usuários móveis. A orientação móvel fornece os seguintes recursos:

**Nota:**
Os dados e objetos do mapa espacial do Indoor Mapping podem ser integrados em Workplace Service Delivery e exibidos usando um dispositivo móvel dinâmico.

- Crie um provedor de mapa personalizado. Configure provedores de mapa (Indoor Mapping ou Mappedin) para que as rotas sejam exibidas de um local para outro.
- Configure uma tela de mapa personalizada. Configure as telas do mapa para orientação. Por padrão, as telas de mapa a seguir são configuradas para habilitar a opção **Obter rotas** em mapas. Para obter mais informações, consulte Configurar uma tela de mapa personalizado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Navegação interna - Perfil de usuário**: use o perfil do local de trabalho de um funcionário para orientação. A opção **Obter rotas** aparece com base nas seguintes condições:
  - Os funcionários devem ter uma reserva em andamento. Se não houver reserva, será usado o local especificado no perfil do local de trabalho do funcionário.
  - O funcionário deve ter um mapa de piso configurado (Indoor Mapping ou Mappedin.
- **Orientação interna - Minha reserva**: obtenha direções para um local na página de detalhes da reserva. O local especificado deve ter um mapa de piso definido para exibir a opção **Obter direções**. Para obter mais informações, consulte Obter direções para um local de trabalho.

## Referência do Workplace Space Mapping

Saiba mais sobre Workplace Space Mapping e os componentes instalados com ele, como funções de usuário específicas.

### Componentes instalados com Workplace Space Mapping

Vários tipos de componentes são instalados com Workplace Space Mapping, incluindo tabelas e funções de usuário.

### Funções instaladas com Workplace Space Mapping

| Título da função [name] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| Workplace Space Mapping administrador<br><br>[sn_wsd_space_map.admin] | Como administrador do sistema, você pode fazer o seguinte:<br>• Acesse o aplicativo completamente.<br>• Crie, gerencie e edite uma configuração de conexão.<br>• Estabeleça credenciais OAuth.<br>• Crie, gerencie e edite provedores de calendário.<br><br>Como administrador de mapa de espaço Workplace Space Mapping, você pode fazer o seguinte:<br>• Crie, gerencie e edite mapas de piso no Mappedin.<br>• Gerencie as propriedades do mapa e personalize a legenda do mapa. | sn_wsd_mappedin.admin |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Título da função [name] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| Workplace Service Delivery Administrador do Mappedin<br><br>[sn_wsd_mappedin.admin] | Crie, gerencie e edite mapas de piso no Mappedin. | • flow_operator<br>• import_admin<br>• web_service_admin |
| Administrador do Indoor Mapping<br><br>sn_wsd_indoor_map.admin | • Configura os dados e os objetos do mapa Indoor MappingWorkplace Indoor Mapping no studio de mapas [].<br>• Tem acesso completo à aplicação. | user_criteria_admin<br><br>Pode gerenciar os registros de critérios do usuário. |

### Tabelas instaladas com Workplace Indoor Mapping

| Nome da tabela | Descrição |
|---|---|
| Mapeamento de tipo de local interno<br><br>(sn_wsd_indoor_map_place_type_mapping) | Indoor Mapping local e tipos de local são mapeados para Workplace Service Delivery locais e tipos de espaço. |
| Sincronização de mapa interno/andares do WSD<br><br>sn_wsd_indoor_map_andar_sync | Sincroniza Indoor Mapping andares com Workplace Service Delivery andares. |
| Sincronização de tipos de mapa interno/WSD<br><br>sn_wsd_indoor_map_type_sync | Sincroniza os tipos [ Indoor Mapping com os tipos Workplace Service Delivery. Para obter mais informações, consulte Sincronizar Indoor Mapping com Workplace Service Delivery. |
| Limpeza de WSD/mapa interno<br><br>sn_wsd_indoor_map_clean_sync | Se Indoor Mapping objetos de mapa ou dados de mapa forem removidos de um campus, o processo de limpeza estará disponível como uma primeira etapa no processo de sincronização. Para obter mais informações, consulte Sincronizar Indoor Mapping com Workplace Service Delivery. |

## Workplace Space Management

Supervisione com eficiência todos os locais da sua organização usando a aplicação ServiceNow® Workplace Space Management.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Iniciar

| | |
|---|---|
| **Explorar**<br> <br>Saiba mais sobre Workplace Space Management conceitos e recursos | **Configurar**<br> <br>Instalar e configurar Workplace Space Management |
| **Gerenciar**<br> <br>Gerenciar Workplace Space Management registros de local | **Referências**<br> <br>Saiba mais sobre Workplace Space Management funções, propriedades e componentes |

## Explorar o Workplace Space Management

O Space Management ajuda os usuários do local de trabalho a encontrar e reservar uma mesa perto dos membros da equipe, reservar salas de reunião para uma reunião de cliente ou equipe e reservar vagas de estacionamento. Ele permite que o inventário de espaços disponíveis no local de trabalho seja otimizado para que os funcionários possam realizar seu trabalho com mais eficiência.

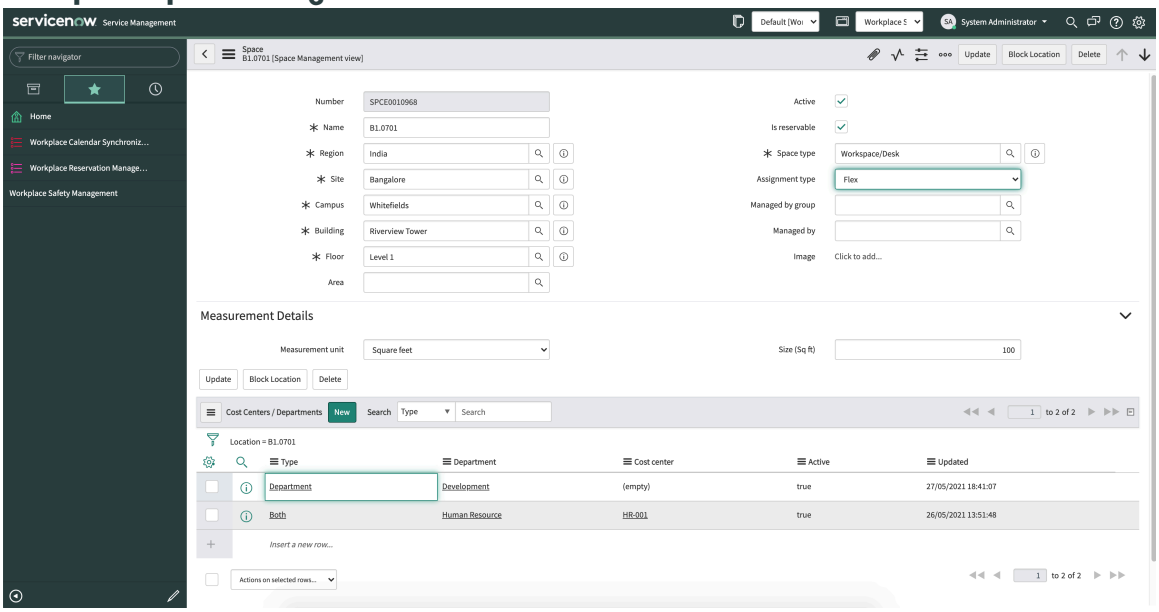
## Administração de espaço aprimorada

A aplicação Workplace Space Management é uma versão aprimorada e atualizada do módulo de administração de espaço existente que está disponível na aplicação ServiceNow® Workplace Core. Embora você tenha acesso completo à aplicação Workplace Core, a aplicação Workplace Space Management também permite que você execute formulários relacionados ao local de trabalho na exibição Gestão de espaço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Workplace Space Management




## Monitorar locais de trabalho

Como um gerenciador de local de trabalho, o aplicativo permite que você administre qualquer local de trabalho, como espaços de funcionários, salas de conferência, edifícios de escritórios, campi e muito mais. Você pode executar qualquer ação em um local de trabalho em um único local em etapas simples. Você pode gerenciar regiões, locais, campi, edifícios, andares, áreas, salas e espaços usando o aplicativo.

## Executar ações exclusivas relacionadas ao espaço

Além dos recursos fornecidos por Workplace Core, a aplicação Workplace Space Management permite que você execute as seguintes ações exclusivas relacionadas ao espaço:

- Use todas as ações relacionadas à administração de espaço disponíveis na aplicação Workplace Core.
- Especifique os detalhes da medida de um local, como a unidade de medida e o tamanho de um espaço.
- Atribua um centro de custos ou departamento a um espaço.
- Configure um espaço ou mesa como flexível ou permanente.
- Configure um tipo de espaço como utilizável.
- Atualize ou recalcule o tamanho total e utilizável de um local de trabalho sempre que houver mudanças.
- Exiba o motivo das anomalias causadas em um perfil do local de trabalho.

Para obter mais informações sobre cada recurso, consulte Como gerenciar locais de trabalho usando o Workplace Space Management.

## Otimizar espaços planejando cenários

Instale a aplicação Workplace Central para usar o recurso de otimização de espaço que ajuda a planejar o cenário para alocar espaços, mudar a atribuição de usuário e fazer outras mudanças relacionadas ao espaço de maneira eficiente. Execute o planejamento de cenário

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

usando planos de pilha e uma exibição de mapa de piso. Para obter mais informações sobre Workplace Central - Otimização de espaço, consulte Otimização de espaço.

## Usar recursos Workplace Core

A aplicação permite que você execute as seguintes ações da mesma forma que faria na aplicação Workplace Core, mas com recursos extras:

- Criar registros para os dados do seu local de trabalho.
- Configuração de planilhas para importar dados do local de trabalho.
- Adicionar uma configuração de tipo de espaço.
- Bloquear um local de trabalho.

### Otimização de espaço

Como planejador de espaço, você pode usar o Workplace Central para monitorar todos os seus cenários e informações relacionadas ao local de trabalho em uma única página chamada Otimização de espaço.

## Benefícios da Otimização de espaço

Como planejador de espaço, você pode fazer o seguinte usando o módulo Otimização de espaço:

- Exiba o número ativo de todos os cenários criados em sua organização, aqueles que foram criados por você, os cenários publicados e os cenários de rascunho.
- Exiba e trabalhe em solicitações de assistência de espaço geradas na organização.
- Monitore o número total de solicitações de assistência de espaço geradas e exiba seu status atual a qualquer momento.
- Abra um cenário que pertença a você e faça mudanças usando o plano de pilha.
- Exiba um cenário e veja as alocações de espaço em um plano de pilha ou exibição de mapa de piso. Você pode revisar um cenário em modo somente leitura e compartilhar seu feedback sobre alocações de espaço com o proprietário do cenário ou outras partes interessadas.
- Crie um único cenário ou vários cenários. Você pode trabalhar em vários cenários de uma vez e publicá-los para que seus colegas ou partes interessadas possam revisar. Após a finalização, você pode implantar o melhor.
- Exiba todos os planos de pilha de edifícios da sua organização. Você também pode criar um cenário diretamente na página de detalhes do edifício.
- Se o edifício para o qual você está criando um cenário tiver mapas de piso configurados usando Workplace Indoor Mapping, você também poderá exibir suas alocações de espaço em uma exibição de mapa de piso. Você também pode alterar as alocações diretamente no mapa.
- Exiba usuários atribuídos a um espaço, atribua um usuário a um espaço ou remova um usuário atribuído.
- Mude uma atribuição de espaço de flexível para permanente ou vice-versa.
- Adicione, altere ou remova uma única alocação ou várias alocações de uma vez se quiser mudar o departamento ou o centro de custos existente.

Para obter mais informações sobre os principais recursos da página inicial do Space Optimization, consulte Principais recursos e ações na Otimização de espaço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Instalar e acessar a Otimização de espaço

Você deve instalar os seguintes plug-ins para usar o módulo Otimização de espaço:

- Workplace Central
- Workplace Space Management
- Workplace Case Management
- Workplace Indoor Mapping

Para abrir o módulo Otimização de espaço, siga qualquer uma das seguintes navegações no Central do funcionário:

- Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho** > **Otimização de espaço**.
- Navegar até **Todos** > **Central do local de trabalho** > **Central do local de trabalho** > **Otimização de espaço**

Você também pode exibir os cenários criados por você em **Todos**

## Exibir métricas de otimização de espaço

Você pode exibir as métricas da Otimização de espaço no painel Análise do local de trabalho. Para obter mais informações, consulte Exibir métricas de otimização de espaço.

## Exibir métricas de ocupação do espaço

Certifique-se de ter instalado a aplicação Conectores para local de trabalho. Para obter mais informações sobre métricas do painel de ocupação, consulte Exibir painel de ocupação.

### Planejamento de cenário

Gerencie as alocações de espaço em seu local de trabalho da maneira mais eficiente usando o recurso de planejamento de cenário de otimização de espaço. Ajuste as alocações de espaço, as organizações de andares e o plano de assentos dos funcionários existentes criando um cenário e implantando-o.

## Visão geral do planejamento de cenário

O Workplace Central é como uma página inicial central na qual você pode monitorar todas as suas tarefas relacionadas ao local de trabalho. O Workplace Central fornece o módulo de otimização de espaço que permite criar cenários usando um plano de pilha e exibir o plano no mapa de piso. Usando o módulo Otimização de espaço, como planejador de espaço, você pode executar várias ações relacionadas a cenários, como criar um cenário, monitorar o número de cenários criados e muito mais. Para obter mais informações sobre o módulo Otimização de espaço, consulte Otimização de espaço.

A Otimização de espaço permite que você execute o planejamento de cenário usando um plano de pilha e um mapa de piso. O planejamento de cenário permite criar várias versões de um edifício com diferentes alocações de espaço até que você finalize o melhor plano. Você pode compartilhar um cenário entre várias partes interessadas e implantar o melhor plano para a produção.

## Trabalhando com planejamento de cenário

Para criar um cenário usando o recurso de otimização de espaço, você deve instalar a versão mais recente dos seguintes plug-ins:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Workplace Central
- Workplace Stack Plan
- Workplace Space Management
- Workplace Move Management
- Workplace Indoor Mapping

Instale os plug-ins do a partir do ServiceNow Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão . .

Usando o módulo Otimização de espaço, você pode criar cenários. Você pode executar as seguintes ações ao trabalhar com um cenário:

- Um cenário cria uma cópia de um edifício com todo o seu plano de alocação de espaço e é exibido em um plano de pilha, de acordo com os andares. Um plano de pilha permite que você exiba todas as alocações feitas em diferentes andares de um edifício com divisões e cores claras.
- Usando o plano de pilha, visualize espaços e departamentos como barras e mova-os para diferentes andares, conforme necessário. As barras são codificadas por cores e, dependendo da alocação, os números são exibidos. Você pode exibir espaços não alocados em um piso. Você pode categorizar os espaços com base em seu departamento ou centro de custos. Você pode alternar as exibições, dependendo de como deseja exibir os espaços.
- Você também pode criar uma cópia de um cenário existente. Você pode criar vários cenários de um edifício e comparar o melhor plano com as partes interessadas. Você pode compartilhar esses cenários com outros colegas ou partes interessadas, alterando a propriedade do cenário e implantando-o após finalizar um.
- Crie um único cenário ou vários cenários. Você pode trabalhar em vários cenários de uma vez, publicá-los para que as partes interessadas possam revisar.
- Envie um cenário para aprovação depois de publicá-lo. A aplicação fornece uma definição de aprovação padrão que é usada para processar aprovações.
- Você pode exibir o aprovador e os detalhes relacionados à aprovação em uma guia Aprovador.
- Você pode implantar um cenário aprovado diretamente. Caso o cenário seja rejeitado, você pode exibir os detalhes das mudanças rejeitadas e implementar. Você pode enviar um cenário para aprovação várias vezes até que ele seja aprovado.
- Altere atribuições de espaço em um andar, mova um departamento ou centro de custos de um andar para outro, adicione ou remova espaços, exiba o número de espaços não alocados e muito mais.
- Altere a atribuição de usuário de um espaço, como adicionar ou remover um usuário.
- Desocupe um andar facilmente movendo todas as alocações para outro andar com um simples movimento de barra no plano de pilha.
- Atribua um espaço como permanente ou flexível ou remova a configuração.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Você também pode mover espaços diretamente em um piso usando a exibição de mapa de piso. O mapa de piso Workplace Indoor Mapping permite que você faça alocações, tipo de atribuição e ações relacionadas à atribuição de usuário.

**Nota:**
Certifique-se de ter instalado Indoor Mapping para visualizar e reservar espaços usando mapas de piso.

## Configuração do Workplace Space Management

Instale e configure o Workplace Space Management para otimização do espaço do local de trabalho.

### Como instalar Workplace Space Management

Instale a aplicação [ Workplace Space Managementda ServiceNow Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

#### Antes de Iniciar

Conclua as seguintes instruções de configuração:

1. Navegar até **Gestão de assinaturas** > **Assinaturas** em sua instância.

   A lista exibe as assinaturas que sua organização comprou.

2. Verifique se os seguintes plug-ins estão ativados:
   - Workplace Core (sn_wsd_core), versão mínima 2.6.2
   - Workplace Space Management (sn_wsd_spcmgmt), versão mínima 1.0

Use os seguintes detalhes quando necessário:

- Nome da aplicação: Workplace Space Management
- ID da aplicação: sn_wsd_spcmgmt

Função necessária: administrador

#### Procedimento

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre a aplicação usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.
   Pesquise a aplicação pelo nome (Workplace Space Management) ou ID (sn_wsd_spcmgmt). Se você não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la ao ServiceNow Store.
3. Clique em **Instalar**.
4. Na caixa de diálogo de instalação da aplicação, revise as dependências da aplicação.
   Uma lista de plug-ins e aplicativos dependentes será exibida se eles forem instalados, estiverem instalados ou precisarem ser instalados. Se houver algum plug-in ou aplicativo que precise ser instalado, será necessário fazer isso antes de instalar o Workplace Space Management.
5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, clique em **Carregar dados de demonstração**.

   (Optional) Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

**Importante:**
Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

6. Clique em **Instalar**.

## Como gerenciar locais de trabalho usando o Workplace Space Management

Além dos recursos de administração de espaço fornecidos por Workplace Core, a aplicação Workplace Space Management permite que você defina configurações exclusivas relacionadas ao espaço.

Para edifícios, andares, áreas e espaços, você pode usar Workplace Core ou Workplace Space Management. No entanto, a aplicação Workplace Space Management fornece mais funcionalidades e opções relacionadas ao local de trabalho para esses registros.

Para adicionar registros de local de trabalho usando Workplace Core, consulte Criar registros para os dados do seu local de trabalho. Para adicionar registros de local de trabalho usando Workplace Space Management, consulte o seguinte:

- Adicionar um edifício usando Workplace Space Management.
- Adicionar um piso usando Workplace Space Management.
- Adicionar uma área usando Workplace Space Management.
- Adicionar uma sala usando Workplace Space Management.
- Adicionar um espaço usando Workplace Space Management.

Usando a aplicação Workplace Space Management, você pode exibir os formulários relacionados ao local de trabalho regular na exibição Gestão de espaço. No formulário, você pode alternar para a exibição Gestão de espaço clicando com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário e selecionando **Exibição** > **Gestão de espaço**.

Os recursos a seguir estão disponíveis quando você alterna para a exibição Gestão de espaço no formulário de local do local de trabalho:

**Detalhes da medição**

Especifique os detalhes de medição do local de trabalho, como o tamanho do local e a unidade de medida. Para edifícios, andares e áreas, você também pode especificar o tamanho total e o tamanho utilizável para planejar a infraestrutura e outras atividades de manutenção. Para obter mais informações, consulte Calcular propriedades do arquivo CAD e espaço de computação ou área de superfície da sala.

**Alocação**

Faça alocações, ou seja, atribua um centro de custos, departamento ou entidade de local de trabalho a um local de trabalho para rastrear todos os locais e executar outras atividades relacionadas ao local de trabalho.

**Envie a alocação para locais secundários**

Em vez de atribuir uma alocação a cada local manualmente, você pode atribuir automaticamente o tipo de alocação do local primário aos locais secundários. Especifique como você deseja implementar a funcionalidade de **pushdown no** campo Pushdown. Você pode rastrear o andamento do processo de **pushdown no campo Estado** do pushdown.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A funcionalidade de pushdown depende de várias condições. As condições são as seguintes:

- Se o local secundário já tiver uma alocação atribuída, dependendo da opção **Pushdown** especificada no local primário, a alocação do local secundário será substituída ou não.
- A acessibilidade dos espaços atribuídos com uma alocação depende da correspondência de configuração do perfil do local de trabalho do usuário e da configuração do tipo de espaço. Para obter mais informações, consulte Alocação - tipos, configuração e impacto.

**Usabilidade do espaço**

Especifique se um tipo de espaço é utilizável ou não. Se você especificar um tipo de espaço como utilizável, os espaços atribuídos a esse tipo de espaço serão disponibilizados para reserva. Além disso, o tamanho dos espaços será incluído no cálculo do tamanho utilizável do local primário. Se um tipo de espaço não estiver definido como utilizável, os espaços atribuídos a esse tipo de espaço não serão incluídos nas atividades relacionadas à reserva. Além disso, o tamanho dos espaços não será incluído no cálculo do tamanho utilizável do local primário.

**Espaços flexíveis ou permanentes**

Configure um espaço como flexível ou permanente. Este recurso se aplica somente a espaços do tipo **Espaço/mesa**. Se você configurar um espaço como flexível, o espaço ficará disponível para reserva no Portal de reservas. Se você configurar um espaço como permanente, o espaço não estará disponível para reserva no portal de reservas.

**Exibir anomalias causadas em um perfil do local de trabalho**

Você pode exibir o motivo das anomalias em um perfil do local de trabalho. As anomalias nos perfis do local de trabalho são causadas por uma incompatibilidade no centro de custos, departamento ou tipo de atribuição entre o usuário e o local de trabalho.

## Adicionar um campus

Um Workplace Service Delivery campus contém edifícios, andares, áreas ou espaços.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_core.admin e sn_wsd_spcmgmt.manager

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Workplace Core** > **Administração do espaço** > **Campi**.
2. Continue com uma das opções a seguir.

| Opção | Ação |
|---|---|
| Para adicionar um campus manualmente | Clique em **Nova**. |
| Para editar ou atualizar um campus | Clique em abrir o campus que você deseja editar. |

3. Clique em **Novo** para criar um novo campus.
   Preencha as informações do campo do formulário.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome do campus. Certifique-se de inserir um nome exclusivo. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | **Nota:** Não use nomes duplicados porque isso pode afetar o processo de reserva. Se você alterar o nome do campus após atualizá-lo, uma mensagem será exibida para mostrar que o **Nome** será substituído no próximo processo de sincronização. Para obter mais informações, consulte Sincronizar Indoor Mapping com Workplace Service Delivery. |
| Título | Título do campus conforme aparece no mapa. |
| Região | Região onde o campus está localizado. Clique no de pesquisa para pesquisar uma região. |
| Site | Nome do local do campus. Clique no ícone de de pesquisa ) para pesquisar um site. |
| Gerenciado por | Usuário atribuído para gerenciar o campus. |
| Gerenciado por grupo | Grupo atribuído para gerenciar o campus.<br>**Nota:** Se um campus Workplace Service Delivery for sincronizado com o campus Indoor Mapping e se novos objetos de mapeamento interno forem adicionados, os grupos de usuários do local de trabalho serão notificados para sincronizar as mudanças mais recentes em Indoor Mapping com Workplace Service Delivery.<br>Para obter mais informações, consulte Sincronizar Indoor Mapping com Workplace Service Delivery. |
| Latitude | Coordenadas de latitude de um local do campus. |
| Longitude | Coordenadas de longitude de um local do campus. |
| Ativo | Opção para mostrar que o campus está no estado ativo. |
| Rua | Rua onde o campus está localizado. |
| Cidade | Endereço do campus. |
| CEP | CEP ou código postal do local do campus. |
| Ordem | Quando uma Ordem de classificação é configurada para um campus, os nomes dos andares são classificados de acordo. Se o valor de Ordem de classificação não for especificado para um item, os itens serão listados na parte superior da lista (em ordem crescente) e, em seguida, classificados em ordem alfabética. Os nomes dos campi são |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | classificados em ordem alfabética com base no nome do rótulo. |
| Campus do mapa interno | Pesquise e selecione o campus Indoor Mapping que você deseja integrar ao campus principal do Workplace. O nome do campus Indoor Mapping deve ser igual ao seu campus Workplace Core. Seu provedor de mapa padrão deve ser Indoor Mapping. |

4. Se você estiver integrando seu campus com Indoor Mapping, execute as seguintes etapas:
   a. Na lista relacionada, selecione **Edifícios** e defina a coluna **É reservável** como verdadeiro para um edifício.
   b. Repita a etapa a para andar ou andares em um edifício.
   c. Repita a etapa a para tipos de espaço.
5. Os mapeamentos de tipo de local para tipos de espaço [ Workplace Core e tipos de local Indoor Mapping estão disponíveis na tabela de mapeamento de tipos de local (**Todos** > **Indoor Mapping** > **Tipos de local** > **Mapeamento de espaço** > **Administração do Indoor Mapping** > **Mapeamento de tipo de local**).
   Se você tiver vários domínios em sua instância, talvez seja necessário recriar os registros de mapeamento de tipo de local no mesmo domínio que seus registros de local. Os tipos de local e os tipos de espaço devem pertencer ao mesmo domínio.
6. Clique em **Sincronizar** para sincronizar andares, áreas e espaços em um campus.

   **Nota:**
   **O fuso horário** do Workplace Service Delivery local do campus é necessário para sincronizar. A reserva do local de trabalho é criada em um fuso horário local. Para obter mais informações, consulte Indoor Mapping tipos de local com Workplace Service Delivery tipos de espaço, consulte Sincronizar Indoor Mapping com Workplace Service Delivery.

7. Clique em **Atualizar** para editar um campus.
8. Edifício, andares, áreas e espaços disponíveis em um campus são listados.

### Adicionar um edifício usando Workplace Space Management

Crie um registro para cada edifício que faz parte da sua organização. Especifique a região, o site e o fuso horário ao qual o edifício pertence.

#### Antes de Iniciar

Certifique-se de que a região, o site e o campus do edifício estejam ativos.

Função necessária: sn_wsd_core.admin e sn_wsd_spcmgmt.manager

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Adicione detalhes do seu edifício. Se sua organização tiver vários escritórios localizados em todo o mundo, adicione detalhes como em que região, site da região e campus no site, o edifício que você está adicionando está localizado.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Workplace Core** > **Administração do espaço**.
2. Selecione **Edifícios**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Clique em **Nova**.
4. Abra o formulário na exibição Gestão de espaço.
   a. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário.
   b. Selecionar **Exibição** > **Gestão de espaço**.
      A exibição do formulário muda.
5. No formulário, preencha os campos.

**Formulário de edifício**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome do edifício.<br><br>Certifique-se de inserir um nome exclusivo. Por exemplo, use o nome do local<location-name> -16 em vez de apenas 16.<br><br>**Nota:**<br>Não use nomes duplicados, pois isso pode afetar o processo de reserva. Se você alterar o nome de um edifício após atualizá-lo, uma mensagem será exibida para mostrar que o **Nome** será substituído no próximo processo de sincronização. Para obter mais informações, consulte Sincronizar Indoor Mapping com Workplace Service Delivery. |
| Região | Selecione a região onde o edifício está localizado. |
| Site | Selecione o local na região onde o edifício está localizado. |
| Campus | Selecione o campus do local onde o edifício está localizado. |
| Gerenciado por grupo | Grupo que gerencia todas as operações relacionadas ao local de trabalho. |
| Gerenciado por | Gerente do local de trabalho que gerencia todas as operações relacionadas ao local de trabalho. |
| Ativo | Opção para ativar o local. Este campo depende do campo **Status**. Se o **Status** for definido como **Futuro** ou **Descontinuado**, o campo **Ativo** será desativado. |
| É reservável | Opção para indicar que os espaços deste edifício estão disponíveis para reserva.<br><br>Por exemplo, se você não marcar um edifício como reservável, nenhum piso, área ou espaço desse edifício estará disponível para reserva. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Ordem | Quando uma**ordem** de classificação é configurada, os nomes dos edifícios são classificados de acordo. Se a ordem de classificação não for especificada para um item, os itens serão listados na parte superior da lista (ordem crescente) e, em seguida, classificados em ordem alfabética. Os nomes dos edifícios são classificados em ordem alfabética com base no nome do rótulo. |
| Status | Status do local.<br>○ Se o status do local for ativo, selecione **Ativo**. Se você definir o status como **Ativo**, o campo **Ativo** será habilitado.<br>○ se o local estiver disponível somente no futuro, selecione **Futuro**. Se você definir o status como **Futuro**, o campo **Ativo** será desativado.<br>○ Se o local não for mais funcional para uso, selecione “ **Descontinuado**”. Se você definir o status como **Descontinuado**, o campo **Ativo** será desativado.<br>○ Para disponibilizar o local somente por um período temporário, selecione **Temporário**. Este espaço está disponível quando atribuído a um usuário ou para qualquer atividade relacionada ao local de trabalho. O campo **Ativo** está sempre habilitado. |
| Data de início planejada | Data em que você planeja ativar ou reativar o local. Se o status for definido como **Temporário**, o local será reativado nesta data. |
| Data de término planejada | Data em que você planeja encerrar o status **Futuro** ou **Descontinuado** do local. |
| Data de início real | A data de início quando o local deve estar ativo. |
| Data de término real | A data em que o local deve ser desativado. |
| Fuso horário | Fuso horário do edifício. |
| Latitude | Latitude de um campus ou de um edifício. A latitude é exibida no mapa do diretório do local Portal de serviços do Workplace. |
| Longitude | Longitude de um campus ou de um edifício. A longitude é exibida no mapa do diretório do local Portal de serviços do Workplace. |
| **Detalhes da medição** | |
| Unidade | Unidade de medida do tamanho. Dependendo da unidade selecionada, o nome do campo **Tamanho total e Tamanhoutilizável** muda. Por exemplo, se você selecionar **Pés quadrados** como a unidade, os campos serão exibidos como |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | **Total de pés quadrados** e Pés **quadrados utilizáveis**. Para obter mais informações, consulte Calcular propriedades do arquivo CAD e espaço de computação ou área de superfície da sala. |
| Tamanho total | Tamanho total do edifício que é calculado com base no **Tamanho** especificado para cada sala ou espaço no piso.<br><br>Dependendo da unidade selecionada, o nome do campo **Tamanho total** muda. Por exemplo, se você selecionar **Pés quadrados** como a unidade, os campos serão exibidos como **Total de pés quadrados**.<br><br>O tamanho é calculado independentemente da usabilidade especificada na configuração do tipo de espaço para salas e espaços secundários.<br><br>Este campo é definido automaticamente com base no tamanho especificado em seus locais secundários. |
| Tamanho utilizável | Tamanho utilizável no edifício.<br><br>Dependendo da unidade selecionada, o nome do campo **Tamanho utilizável** muda. Por exemplo, se você selecionar **Pés quadrados** como a unidade, o campo será exibido como **Pés quadrados utilizáveis**.<br><br>Esta é a quantidade de espaço disponível para o planejamento de atividades de manutenção, infraestrutura e assim por diante. O tamanho utilizável é calculado com base na configuração do tipo de espaço para salas e espaços secundários. Se o **Tipo** de espaço de um espaço estiver configurado como **Utilizável**, o tamanho do espaço será incluído no cálculo.<br><br>Este campo é definido automaticamente com base no tamanho especificado em seus locais secundários. |
| Habilitar privacidade e preferência de local do funcionário | Opção para definir a preferência de privacidade de local para o edifício. Observe o seguinte:<br>○ Defina esta opção somente se quiser ter uma configuração de privacidade de local diferente para o edifício.<br>○ Por padrão, a preferência de privacidade de local definida na propriedade do sistema [ Workplace Reservation |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | Management*sn_wsd_core.ENABLE_LOCATION_PRIVACY* é considerada.<br>○ O campo é definido como **Nenhum** por padrão.<br>○ Você pode especificar se deseja definir a privacidade nos perfis do local de trabalho, nas reservas ou em ambos.<br>○ Você também pode selecionar **Sem privacidade** se não quiser nenhuma privacidade para o edifício.<br>○ Se o campo estiver definido como **Nenhum**, as preferências de privacidade definidas na propriedade do sistema [ Workplace Reservation Management*sn_wsd_core.ENABLE_LOCATION_PRIVACY* serão consideradas.<br>Para obter mais informações sobre cada campo, consulte Configurações de privacidade do local e impacto |
| Permitir que os funcionários substituam a privacidade do local nas reservas | Permite que você permita que os funcionários substituam a privacidade do local enquanto reserva espaços que pertencem a este edifício. O campo é definido como **Nenhum** por padrão. Para obter mais informações, consulte Configurações de privacidade do local e impacto. |

6. Selecione **Desvincular edifício** para desvincular um edifício do provedor de mapa Indoor Mapping. Para obter mais informações sobre como vincular e sincronizar Indoor Mapping objetos de dados de mapa com Workplace Indoor Mapping, consulte Sincronizar Indoor Mapping com Workplace Service Delivery.
7. Selecione **Bloquear local** para definir um período para bloquear esses locais para reserva.
8. Clique em **Enviar**.

### Resultado
O edifício é adicionado à região, ao local e ao campus selecionados.

## Adicionar um piso usando Workplace Space Management

Crie um registro para cada andar de um edifício. Especifique os detalhes da medição do piso, como o tamanho total e o tamanho utilizável.

### Antes de Iniciar
Certifique-se de que o registro do edifício do piso esteja ativo.

Função exigida: sn_wsd_core.admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode atribuir uma alocação a todas as entidades do piso usando a funcionalidade de pushdown. Especifique o tamanho bruto e utilizável do piso para planejar atividades de manutenção, infraestrutura, alocação de espaço e muito mais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Workplace Core** > **Administração do espaço**.
2. Selecione **Pisos**.
3. Clique em **Nova**.
4. Abra o formulário na exibição Gestão de espaço.
   a. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário.
   b. Selecionar **Exibição** > **Gestão de espaço**.
   A exibição do formulário muda.
5. No formulário, preencha os campos.

### Formulário de piso

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome do piso.<br><br>Certifique-se de inserir um nome exclusivo. Por exemplo, use o nome do local<location-name> -16 em vez de apenas 16.<br><br>**Nota:**<br>Não use nomes duplicados, pois isso pode afetar o processo de reserva. Se você alterar o nome de um edifício após atualizá-lo, uma mensagem será exibida para mostrar que o **Nome** será substituído no próximo processo de sincronização. Para obter mais informações, consulte Sincronizar Indoor Mapping com Workplace Service Delivery. |
| Região | Região onde o escritório está localizado. Se sua organização estiver localizada em várias regiões, selecione a região onde está localizado o escritório que você está adicionando. |
| Site | Localização do campus do escritório. Se houver vários locais em uma região, selecione o local onde está localizado o escritório que você está adicionando. |
| Campus | Nome do campus onde o escritório opera. Se houver vários campi em um local, selecione o campus onde está localizado o escritório que você está adicionando. |
| Edifício | Edifício onde o piso está localizado. |
| Ativo | Opção para ativar o local. Este campo depende do campo **Status**. Se o **Status** for definido como **Futuro** ou **Descontinuado**, o campo **Ativo** será desativado. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| É reservável | Opção para indicar se as áreas, salas e espaços localizados neste andar estão disponíveis para reserva. |
| Ordem | Quando uma Ordem de classificação é configurada, os nomes dos andares são classificados de acordo. Se o valor de Ordem de classificação não for especificado para um item, os itens serão listados na parte superior da lista (em ordem crescente) e, em seguida, classificados em ordem alfabética. Os nomes dos andares são classificados em ordem alfabética com base no nome do rótulo. |
| Status | Status do local.<br>○ Se o status do local for ativo, selecione **Ativo**. Se você definir o status como **Ativo**, o campo **Ativo** será habilitado.<br>○ se o local estiver disponível somente no futuro, selecione **Futuro**. Se você definir o status como **Futuro**, o campo **Ativo** será desativado.<br>○ Se o local não for mais funcional para uso, selecione " **Descontinuado**". Se você definir o status como **Descontinuado**, o campo **Ativo** será desativado.<br>○ Para disponibilizar o local somente por um período temporário, selecione **Temporário**. Este espaço está disponível quando atribuído a um usuário ou para qualquer atividade relacionada ao local de trabalho. O campo **Ativo** está sempre habilitado. |
| Data de início planejada | Data em que você planeja ativar ou reativar o local. Se o status for definido como **Temporário**, o local será reativado nesta data. |
| Data de término planejada | Data em que você planeja encerrar o status **Futuro** ou **Descontinuado** do local. |
| Data de início real | A data de início quando o local deve estar ativo. |
| Data de término real | A data em que o local deve ser desativado. |
| Pushdown | Definição da funcionalidade de pushdown se o piso estiver associado a um centro de custos ou departamento. O centro de custos ou departamento é atribuído aos locais secundários do piso, como salas, áreas e espaços, com base na ação de pushdown selecionada. As seguintes opções estão disponíveis: |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | ○ **Não**: o centro de custos ou departamento não está atribuído às áreas, salas e espaços do piso.<br>○ **Sim e substituir**: o centro de custos ou departamento é atribuído a todas as áreas, salas e espaços do piso. Se uma área, sala ou espaço já tiver um centro de custos ou departamento definido, ele será substituído.<br>○ **Sim e não substituir**: o centro de custos ou departamento é atribuído a todas as áreas, salas e espaços do piso. Se uma área, sala ou espaço já tiver um centro de custos ou departamento definido, ele não será substituído.<br>**Nota:** A funcionalidade de envio também depende de se a funcionalidade de **envio** está habilitada nos locais secundários. |
| Estado de pushdown | Estado da funcionalidade de envio por push. Os status são os seguintes:<br>○ **Em andamento**: o processo de pushdown ainda está em execução.<br>○ **Concluído**: o processo de pushdown está concluído. |
| Gerenciado por grupo | Grupo que gerencia as operações relacionadas ao local de trabalho. |
| Gerenciado por | Gerente do local de trabalho que gerencia todas as operações relacionadas ao local de trabalho. |
| **Detalhes da medição** | |
| Tamanho total | Tamanho total do piso que é calculado com base no **Tamanho** especificado para cada espaço ou sala no piso.<br>Dependendo da unidade selecionada, o nome do campo **Tamanho total** muda. Por exemplo, se você selecionar **Pés quadrados** como a unidade, os campos serão exibidos como **Total de pés quadrados**.<br>O tamanho é calculado independentemente da usabilidade especificada na configuração do tipo de espaço para salas e espaços secundários.<br>Este campo é definido automaticamente com base no tamanho especificado em seus locais secundários. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Tamanho utilizável | Tamanho utilizável no piso.<br><br>Dependendo da unidade selecionada, o nome do campo **Tamanho utilizável** muda. Por exemplo, se você selecionar **Pés quadrados** como a unidade, o campo será exibido como **Pés quadrados utilizáveis**.<br><br>Esta é a quantidade de espaço disponível para o planejamento de atividades de manutenção, infraestrutura e assim por diante. O tamanho utilizável é calculado com base na configuração do tipo de espaço para salas e espaços secundários. Se o **Tipo** de espaço de um espaço estiver configurado como **Utilizável**, o tamanho do espaço será incluído no cálculo. |

6. O **fuso horário** de um local é necessário para sincronizar Indoor Mapping e Workplace Service Delivery. A reserva do local de trabalho é criada no fuso horário de um local.

   Para obter mais informações, consulte Indoor Mapping tipos de local com Workplace Service Delivery tipos de espaço, consulte Sincronizar Indoor Mapping com Workplace Service Delivery.

7. Selecione **Desvincular piso** para desvincular um piso do provedor de mapa Indoor Mapping.
   Para obter mais informações sobre como vincular e sincronizar Indoor Mapping objetos de dados de mapa com Workplace Indoor Mapping, consulte Sincronizar Indoor Mapping com Workplace Service Delivery.
8. Selecione **Bloquear local** para definir um período para bloquear esses locais para reserva.
9. Clique em **Enviar**.

### Resultado
O piso é adicionado ao edifício.

## Adicionar uma área usando Workplace Space Management

Crie um registro para cada área localizada em um piso.

### Antes de Iniciar
Certifique-se de que o piso do registro da área esteja ativo.

Função necessária: sn_wsd_core.admin e sn_wsd_spcmgmt.manager

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Workplace Core** > **Administração do espaço**.
2. Selecione **Áreas**.
3. Clique em **Nova**.
4. Abra o formulário na exibição Gestão de espaço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**a.** Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário.

**b.** Selecionar **Exibição** > **Gestão de espaço**.
A exibição do formulário muda.

**5.** No formulário, preencha os campos.

### Formulário de área

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome da área.<br><br>Certifique-se de inserir um nome exclusivo. Por exemplo, use o nome do local<location-name> -16 em vez de apenas 16.<br><br>**Nota:**<br>Não use nomes duplicados, pois isso pode afetar o processo de reserva. Se você alterar o nome de um edifício após atualizá-lo, uma mensagem será exibida para mostrar que o **Nome** será substituído no próximo processo de sincronização. Para obter mais informações, consulte Sincronizar Indoor Mapping com Workplace Service Delivery. |
| Região | Região onde o escritório está localizado. Se sua organização estiver localizada em várias regiões, selecione a região onde está localizado o escritório que você está adicionando. |
| Site | Localização do campus do escritório. Se houver vários locais em uma região, selecione o local onde está localizado o escritório que você está adicionando. |
| Campus | Nome do campus onde o escritório opera. Se houver vários campi em um local, selecione o campus onde está localizado o escritório que você está adicionando. |
| Edifício | Nome do edifício onde a área está localizada. |
| Piso | Nome do piso ou o número do piso onde esta área está localizada. |
| Ordem | Quando uma **Ordem** de classificação é configurada para uma área, os nomes da área são classificados de acordo. Se o valor de **Ordem** de classificação não for especificado para um item, os itens serão listados na parte superior da lista (em ordem crescente) e, em seguida, classificados em ordem alfabética. Os nomes da área são classificados em ordem alfabética com base no nome do rótulo. |
| Ativo | Opção para ativar o local. Este campo depende do campo **Status**. Se o **Status** for definido como |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | **Futuro** ou **Descontinuado**, o campo **Ativo** será desativado. |
| É reservável | Opção para indicar se a área, as salas e os espaços localizados nessa área estão disponíveis para reserva. |
| Status | Status do local.<br>○ Se o status do local for ativo, selecione **Ativo**. Se você definir o status como **Ativo**, o campo **Ativo** será habilitado.<br>○ se o local estiver disponível somente no futuro, selecione **Futuro**. Se você definir o status como **Futuro**, o campo **Ativo** será desativado.<br>○ Se o local não for mais funcional para uso, selecione " **Descontinuado**". Se você definir o status como **Descontinuado**, o campo **Ativo** será desativado.<br>○ Para disponibilizar o local somente por um período temporário, selecione **Temporário**. Este espaço está disponível quando atribuído a um usuário ou para qualquer atividade relacionada ao local de trabalho. O campo **Ativo** está sempre habilitado. |
| Data de início planejada | Data em que você planeja ativar ou reativar o local. Se o status for definido como **Temporário**, o local será reativado nesta data. |
| Data de término planejada | Data em que você planeja encerrar o status **Futuro** ou **Descontinuado** do local. |
| Data de início real | A data de início quando o local deve estar ativo. |
| Data de término real | A data em que o local deve ser desativado. |
| Capacidade | Capacidade da área. |
| Pushdown | Opção para definir a funcionalidade de pushdown se a área estiver associada a um centro de custos ou departamento atribuído. O centro de custos ou departamento é atribuído aos locais secundários da área, como salas e espaços, com base na ação de pushdown selecionada. Estas são as opções:<br>○ **Não**: o centro de custos ou departamento não está atribuído às salas e espaços da área.<br>○ **Sim e substituir**: o centro de custos ou departamento é atribuído a todas as salas e espaços da área. Se uma sala ou espaço já tiver um centro de custos ou departamento definido, ele será substituído. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | ○ **Sim e não substituir**: o centro de custos ou departamento é atribuído a todas as salas e espaços da área. Se uma sala ou espaço já tiver um centro de custos ou departamento definido, ele não será substituído.<br><br>**Nota:**<br>A funcionalidade de pushdown também depende da opção **Pushdown** habilitada na sala e no espaço da área. |
| Estado de pushdown | Estado da funcionalidade de envio por push. Os status são os seguintes:<br>○ **Em andamento**: o processo de pushdown ainda está em execução.<br>○ **Concluído**: o processo de pushdown está concluído. |
| Gerenciado por grupo | Grupo que gerencia as operações relacionadas ao local de trabalho. |
| Gerenciado por | Gerente do local de trabalho que gerencia todas as operações relacionadas ao local de trabalho. |
| **Detalhes da medição** | |
| Unidade | Unidade de medida do tamanho. Dependendo da unidade selecionada, o nome do campo **Tamanho total e Tamanhoutilizável** muda. Por exemplo, se você selecionar **Pés quadrados** como a unidade, os campos serão exibidos como **Total de pés quadrados** e Pés **quadrados utilizáveis**. Para obter mais informações, consulte Calcular propriedades do arquivo CAD e espaço de computação ou área de superfície da sala. |
| Tamanho total | Tamanho total da área que é calculado com base no **Tamanho** especificado para cada sala ou espaço na área.<br><br>Dependendo da unidade selecionada, o nome do campo **Tamanho total** muda. Por exemplo, se você selecionar **Pés quadrados** como a unidade, os campos serão exibidos como **Total de pés quadrados**.<br><br>O tamanho é calculado independentemente da usabilidade especificada na configuração do tipo de espaço para salas e espaços secundários.<br><br>Este campo é definido automaticamente com base no tamanho especificado em seus locais secundários. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Tamanho utilizável | Tamanho utilizável na área.<br><br>Dependendo da unidade selecionada, o nome do campo **Tamanho utilizável** muda. Por exemplo, se você selecionar **Pés quadrados** como a unidade, o campo será exibido como **Pés quadrados utilizáveis**.<br><br>Esta é a quantidade de espaço disponível para o planejamento de atividades de manutenção, infraestrutura e assim por diante. O tamanho utilizável é calculado com base na configuração do tipo de espaço para salas e espaços secundários. Se o **Tipo** de espaço de um espaço estiver configurado como **Utilizável**, o tamanho do espaço será incluído no cálculo.<br><br>Este campo é definido automaticamente com base no tamanho especificado em seus locais secundários. |
| Tamanho em pés quadrados/metros | Área de superfície calculada em pés quadrados ou metros quadrados.<br><br>Capacidade de calcular a área de superfície automaticamente em metros quadrados ou pés quadrados a partir das polilinhas do CAD se as polilinhas forem definidas como formas fechadas ou se uma unidade estiver definida. Para obter mais informações, consulte Calcular propriedades do arquivo CAD e espaço de computação ou área de superfície da sala. |

6. Selecione **Bloquear local** para definir um período para bloquear esses locais para reserva.
7. Clique em **Enviar**.

### Resultado
A área é adicionada ao piso.

### O que Fazer Depois
Você pode adicionar uma alocação se não houver nenhuma. Para obter mais informações sobre como adicionar uma alocação, consulte Alocar um centro de custos, departamento ou entidade de local de trabalho. No procedimento, selecione o módulo Áreas em vez do módulo Pisos.

## Adicionar uma sala usando Workplace Space Management

Crie um registro para cada sala localizada em uma área ou andar. Especifique o tamanho da sala. Atribua a sala a um centro de custos ou departamento.

### Antes de Iniciar
Certifique-se de que a área e o piso da sala estejam ativos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função necessária: sn_wsd_core.admin e sn_wsd_spcmgmt.manager

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Workplace Core** > **Administração do espaço**.
2. Selecione **Salas**.
3. Clique em **Nova**.
4. Abra o formulário na exibição Gestão de espaço.
   a. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário.
   b. Selecionar **Exibição** > **Gestão de espaço**.
   A exibição do formulário muda.
5. No formulário, preencha os campos.

**Campos de formulário da sala**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome da sala.<br><br>Certifique-se de inserir um nome exclusivo. Por exemplo, use o nome do local<location-name> -16 em vez de apenas 16.<br><br>**Nota:**<br>Não use nomes duplicados, pois isso pode afetar o processo de reserva. Se você alterar o nome de um edifício após atualizá-lo, uma mensagem será exibida para mostrar que o **Nome** será substituído no próximo processo de sincronização. Para obter mais informações, consulte Sincronizar Indoor Mapping com Workplace Service Delivery. |
| Região | Região onde o escritório está localizado. Se sua organização estiver localizada em várias regiões, selecione a região onde está localizado o escritório que você está adicionando. |
| Site | Localização do campus do escritório. Se houver vários locais em uma região, selecione o local onde está localizado o escritório que você está adicionando. |
| Campus | Nome do campus onde o escritório opera. Se houver vários campi em um local, selecione o campus onde está localizado o escritório que você está adicionando. |
| Edifício | Nome do edifício onde a sala está localizada. |
| Piso | Andar onde a sala está localizada. |
| Área | Área onde você está adicionando a sala. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Ativo | Opção para ativar o local. Este campo depende do campo **Status**. Se o **Status** for definido como **Futuro** ou **Descontinuado**, o campo **Ativo** será desativado. |
| É reservável | Opção para indicar se a sala e os espaços localizados na sala estão disponíveis para reserva. |
| Status | Status do local.<br>○ Se o status do local for ativo, selecione **Ativo**. Se você definir o status como **Ativo**, o campo **Ativo** será habilitado.<br>○ se o local estiver disponível somente no futuro, selecione **Futuro**. Se você definir o status como **Futuro**, o campo **Ativo** será desativado.<br>○ Se o local não for mais funcional para uso, selecione " **Descontinuado**". Se você definir o status como **Descontinuado**, o campo **Ativo** será desativado.<br>○ Para disponibilizar o local somente por um período temporário, selecione **Temporário**. Este espaço está disponível quando atribuído a um usuário ou para qualquer atividade relacionada ao local de trabalho. O campo **Ativo** está sempre habilitado. |
| Data de início planejada | Data em que você planeja ativar ou reativar o local. Se o status for definido como **Temporário**, o local será reativado nesta data. |
| Data de término planejada | Data em que você planeja encerrar o status **Futuro** ou **Descontinuado** do local. |
| Data de início real | A data de início quando o local deve estar ativo. |
| Data de término real | A data em que o local deve ser desativado. |
| Tipo de espaço | Tipo de espaço de escritório. Para configurar um novo tipo de espaço, consulte Adicionar uma configuração de tipo de espaço. |
| Gerenciado por grupo | Grupo que gerencia as operações relacionadas ao local de trabalho. |
| Gerenciado por | Gerente do local de trabalho que gerencia todas as operações relacionadas ao local de trabalho. |
| **Detalhes da medição** | |
| Unidade | Unidade de medida do tamanho. |
| Tamanho | Tamanho da sala. |
| Tamanho em pés quadrados/metros | Área de superfície calculada em pés quadrados ou metros quadrados. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | Capacidade de calcular a área de superfície automaticamente em metros quadrados ou pés quadrados a partir das polilinhas do CAD se as polilinhas forem definidas como formas fechadas ou se uma unidade estiver definida. Para obter mais informações, consulte Calcular propriedades do arquivo CAD e espaço de computação ou área de superfície da sala. |

6. Selecione **Criar código QR** para gerar e imprimir códigos QR para este espaço.
7. Selecione **Desvincular espaço** para desvincular um espaço do provedor de mapa Indoor Mapping. Para obter mais informações sobre como vincular e sincronizar Indoor Mapping objetos de dados de mapa com Workplace Indoor Mapping, consulte Sincronizar Indoor Mapping com Workplace Service Delivery.
8. Selecione **Bloquear local** para definir um período para bloquear esses locais para reserva.
9. Clique em **Enviar**.

### Resultado
A sala é adicionada à área e à sala.

### O que Fazer Depois
Você pode adicionar uma alocação se não houver nenhuma. Para obter mais informações sobre como adicionar uma alocação, consulte Alocar um centro de custos, departamento ou entidade de local de trabalho. No procedimento, selecione o módulo Salas em vez do módulo Pisos.

## Adicionar um espaço usando Workplace Space Management

Crie um registro de espaço para cada espaço localizado em um andar. Especifique o tipo de espaço e o tamanho do espaço.

### Antes de Iniciar
Certifique-se de que a sala, a área e o piso do espaço estejam ativos.

Função necessária: sn_wsd_core.admin e sn_wsd_spcmgmt.manager

### Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Workplace Core** > **Administração do espaço**.
2. Selecione **Espaços**.
3. Clique em **Nova**.
4. Abra o formulário na exibição Gestão de espaço.
   a. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário.
   b. Selecionar **Exibição** > **Gestão de espaço**.
      A exibição do formulário muda.
5. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Formulário de espaço

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome do espaço.<br><br>Certifique-se de inserir um nome exclusivo. Por exemplo, use o nome do local<location-name> -16 em vez de apenas 16.<br><br>**Nota:**<br>Não use nomes duplicados, pois isso pode afetar o processo de reserva. Se você alterar o nome de um edifício após atualizá-lo, uma mensagem será exibida para mostrar que o **Nome** será substituído no próximo processo de sincronização. Para obter mais informações, consulte Sincronizar Indoor Mapping com Workplace Service Delivery. |
| Título | Título do espaço. |
| Região | Região onde o escritório está localizado. Se sua organização estiver localizada em várias regiões, selecione a região onde está localizado o escritório que você está adicionando. |
| Site | Localização do campus do escritório. Se houver vários locais em uma região, selecione o local onde está localizado o escritório que você está adicionando. |
| Campus | Nome do campus onde o escritório opera. Se houver vários campi em um local, selecione o campus onde está localizado o escritório que você está adicionando. |
| Edifício | Nome do edifício comercial deste espaço. Se houver vários edifícios em uma região, selecione o edifício onde está localizado o escritório que você está adicionando. |
| Piso | Nome ou número do piso onde este espaço está presente. |
| Área | Nome da área no piso do escritório. |
| Ativo | Opção para ativar o local. Este campo depende do campo **Status**. Se o **Status** for definido como **Futuro** ou **Descontinuado**, o campo **Ativo** será desativado. |
| É reservável | Opção para indicar se o espaço está disponível para reserva. |
| Status | Status do local. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | ○ Se o status do local for ativo, selecione **Ativo**. Se você definir o status como **Ativo**, o campo **Ativo** será habilitado.<br>○ se o local estiver disponível somente no futuro, selecione **Futuro**. Se você definir o status como **Futuro**, o campo **Ativo** será desativado.<br>○ Se o local não for mais funcional para uso, selecione " **Descontinuado**". Se você definir o status como **Descontinuado**, o campo **Ativo** será desativado.<br>○ Para disponibilizar o local somente por um período temporário, selecione **Temporário**. Este espaço está disponível quando atribuído a um usuário ou para qualquer atividade relacionada ao local de trabalho. O campo **Ativo** está sempre habilitado. |
| Data de início planejada | Data em que você planeja ativar ou reativar o local. Se o status for definido como **Temporário**, o local será reativado nesta data. |
| Data de término planejada | Data em que você planeja encerrar o status **Futuro** ou **Descontinuado** do local. |
| Data de início real | A data de início quando o local deve estar ativo. |
| Data de término real | A data em que o local deve ser desativado. |
| Tipo de espaço | Tipo de espaço de escritório. Para configurar um novo tipo de espaço, consulte Adicionar uma configuração de tipo de espaço. |
| Função de espaço | O valor do campo é derivado da configuração do tipo de espaço do espaço. |
| Tipo de BOMA | Tipo de BOMA ao qual você deseja associar este espaço. Se o tipo de espaço que você selecionou já estiver mapeado com um tipo de BOMA, o campo será preenchido automaticamente com o tipo de BOMA mapeado.<br>Para obter mais informações sobre tipos de BOMA e para configurar um tipo de BOMA, consulte Configurar um tipo de BOMA. |
| Tipo de BOMA substituído | Opção para especificar o comportamento de substituição quando o tipo de espaço e o mapeamento do tipo de BOMA são alterados. |
| Tipo de designação | Tipo de atribuição do espaço. Especifique se o espaço é flexível ou permanente. Este campo é exibido somente quando você seleciona o **tipo de espaço** como **Espaço/mesa**. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Gerenciado por grupo | Grupo que gerencia as operações relacionadas ao local de trabalho. |
| Gerenciado por | Gerente do local de trabalho que gerencia todas as operações relacionadas ao local de trabalho. |
| Capacidade | Capacidade do local. Por padrão, o valor é definido como 1. |
| Proporção de capacidade | Proporção de capacidade do local. Por padrão, o valor é definido como 1. O campo representa o número de pessoas que o local pode acomodar, por exemplo, 1,5, 2 etc. |
| Capacidade total | O campo é preenchido automaticamente e é somente leitura. A capacidade total é calculada como: Capacidade total = Capacidade * Proporção de capacidade. |
| Status de ocupação | O status de ocupação do espaço. |
| **Detalhes da medição** | |
| Unidade | Unidade de medida do tamanho. |
| Tamanho | Tamanho do espaço. |
| Tamanho em pés quadrados | Área de superfície calculada em pés quadrados ou metros quadrados.<br><br>Capacidade de calcular a área de superfície automaticamente em metros quadrados ou pés quadrados a partir das polilinhas do CAD se as polilinhas forem definidas como formas fechadas ou se uma unidade estiver definida. Para obter mais informações, consulte Calcular propriedades do arquivo CAD e espaço de computação ou área de superfície da sala. |

6. Selecione **Criar código QR** para gerar e imprimir códigos QR para este espaço.
7. Selecione **Desvincular espaço** para desvincular um espaço do provedor de mapa Indoor Mapping. Para obter mais informações sobre como vincular e sincronizar Indoor Mapping objetos de dados de mapa com Workplace Indoor Mapping, consulte Sincronizar Indoor Mapping com Workplace Service Delivery.
8. Selecione **Bloquear local** para definir um período para bloquear esses locais para reserva.
9. Clique em **Enviar**.

### Resultado

O espaço é adicionado à área. O tamanho da área e o piso são calculados com base no tamanho do espaço especificado.

### O que Fazer Depois

Adicione uma alocação, ou seja, associe o espaço a um centro de custos, departamento e entidade de local de trabalho. Para obter mais informações sobre como adicionar uma alocação, consulte Alocar um centro de custos, departamento ou entidade de local de trabalho. No procedimento, selecione o módulo Espaços em vez do módulo Pisos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Configurar um tipo de espaço como utilizável com Workplace Space Management

Especifique se um tipo de espaço é utilizável ou não usando a funcionalidade de configuração de tipo de espaço. Especifique se o espaço pode ou não ser usado para reservas.

#### Antes de Iniciar

Verifique se você tem o seguinte:

- O tipo de espaço é configurado na aplicação. Caso contrário, consulte Adicionar uma configuração de tipo de espaço.
- Workplace Space Management está instalado.

Função necessária: sn_wsd_spcmgmt.manager

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Configure um tipo de espaço como utilizável. Especifique se o tipo de espaço pode ser usado para reservas ou para qualquer planejamento relacionado ao espaço. O tipo de espaço não será utilizável se for um espaço de armazenamento ou um espaço autônomo que não pode ser reservado nem incluído em atividades relacionadas ao espaço.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Workplace Core** > **Administração** > **Configuração de tipo de espaço**.
2. Selecione o tipo de espaço que você deseja configurar como utilizável.
3. Abra o formulário na exibição Gestão de espaço.
   a. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário.
   b. Selecionar **Exibição** > **Gestão de espaço**.
      A exibição do formulário muda.
4. Marque a caixa de seleção **Utilizável** para habilitar o recurso.
5. Clique em **Atualizar**.

#### Resultado

O tipo de espaço está configurado como utilizável.
O tamanho de todos os espaços atribuídos a este tipo de espaço é calculado nos campos **Tamanho utilizável** de suas áreas, andares e edifícios.

### Alocar um centro de custos, departamento ou entidade de local de trabalho

Atribua um centro de custos, departamento ou entidade de local de trabalho a um local de trabalho. Gerencie consumos de espaço, despesas, atribuições de local de trabalho e reservas com base em um centro de custos de funcionário, departamento ou entidade de local de trabalho.

#### Antes de Iniciar

**Importante:**
A partir da Workplace Core versão 2.16.1, o tipo de alocação **Departamento e centro de custos** não está mais disponível. Uma nova **entidade de local** de trabalho de tipo de alocação foi introduzida e oferece mais vantagens.

Função necessária: sn_wsd_spcmgmt.manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Workplace Core** > **Administração do espaço**.
2. Selecione o módulo aplicável.
   - Espaços
   - Salas
   - Áreas
   - Pisos

   Por exemplo, se você quiser alocar um centro de custos, departamento ou entidade de local de trabalho para um andar, selecione o módulo Pisos.
3. Selecione o local ao qual você deseja adicionar a alocação.
4. No formulário, role para baixo e selecione **Novo** na lista relacionadaAlocação.
5. No formulário, preencha os campos.

**Formulário de alocação**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tipo | Opção para especificar se você deseja adicionar um centro de custos, um departamento ou uma entidade de local de trabalho. |
| Centro de custos | Centro de custos ao qual você deseja atribuir o piso. Este campo é exibido somente quando **Centro de custos** é selecionado no campo **Tipo**. |
| Departamento | Departamento ao qual você deseja atribuir o piso. Este campo é exibido somente quando **Departamento** é selecionado no campo **Tipo**. |
| Entidade do local de trabalho | Entidade do local de trabalho à qual você deseja atribuir o espaço. Este campo é exibido somente quando a **entidade Local** de trabalho é selecionada no campo **Tipo**. Somente uma entidade de cada vez de acordo com o caminho na hierarquia pode ser alocada. |
| Perfil de alocação | Especifique se a alocação é para aluguel ou para propriedade. Se a alocação for emprestada, selecione **Locatário**, caso contrário, se a alocação for de propriedade, selecione **Proprietário**. |
| Porcentagem de alocação | Especifique a porcentagem da alocação de 100%. Certifique-se de que a porcentagem alocada soma até 100%, incluindo outras alocações com o mesmo perfil de alocação do local.<br><br>Por exemplo, se as alocações A e B tiverem **Locatário** como perfil de alocação, o percentual de alocação da locação de A e B no total deverá ser de 100%, como 50-50%, ou, 25-75%, ou qualquer soma. |
| Ativo | Opção para ativar a alocação. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Local | Local para o qual você está alocando o centro de custos, o departamento ou uma entidade do local de trabalho. Este campo é definido automaticamente como o nome do local de trabalho ao qual você está adicionando a alocação. |

6. Selecione **Enviar**.

### Resultado
A alocação é adicionada ao local de trabalho.
Você pode atribuir a alocação aos locais secundários, como áreas, salas e espaços. Selecione a opção **Empurrar para baixo** no formulário Piso ou Área para aplicar a alocação. A alocação é aplicada dependendo da configuração **de pushdown** especificada nos locais secundários.

## Configurar um espaço ou mesa como flexível ou permanente

Defina se um espaço é flexível ou permanente. No portal de reservas, a disponibilidade de um espaço para um perfil de usuário depende do tipo de atribuição. Somente espaços flexíveis estão disponíveis para reserva.

### Antes de Iniciar
Certifique-se do seguinte:

- O espaço é adicionado na aplicação. Caso contrário, consulte Adicionar um espaço usando Workplace Space Management.
- O campo **Tipo** de espaço do espaço é definido como **Espaço/mesa**.

Função necessária: sn_wsd_spcmgmt.manager

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode especificar se uma mesa ou espaço é um espaço permanente ou flexível. Se você definir um espaço como permanente, o espaço não será exibido para os funcionários quando eles fizerem uma reserva no portal.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Workplace Core** > **Administração do espaço**.
2. Selecione **Espaços**.
3. Selecione o espaço que você deseja atribuir como um espaço flexível ou permanente.
4. Abra o formulário na exibição Gestão de espaço.
   a. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário.
   b. Selecionar **Exibição** > **Gestão de espaço**.
      A exibição do formulário muda.
5. No campo **Tipo de atribuição**, selecione uma das seguintes opções:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Nenhum**: o **tipo de atribuição** é definido como **Nenhum** por padrão. O espaço está disponível para reserva no Portal de reservas e para os perfis de usuário do local de trabalho criados na aplicação Workplace Core.
- **Flexível**: selecione esta opção se o espaço for um espaço flexível. Se você selecionar esta opção, o espaço será disponibilizado para reserva no Portal de reservas. No entanto, o espaço, conforme definido como **Flexível**, não pode ser atribuído a um perfil de usuário, pois isso pode causar anomalias. Somente espaços **permanentes** podem ser atribuídos a um perfil de usuário.
- **Permanente**: selecione esta opção se o espaço for um espaço permanente. Se você selecionar esta opção, o espaço será exibido como disponível somente para usuários criados na aplicação Workplace Core. O espaço não estará disponível para reserva no portal de reservas.

  Se você estiver alterando o **tipo de atribuição** de **Nenhum** ou **Flexível** para **Permanente**, todas as reservas futuras feitas neste espaço serão canceladas automaticamente. Uma notificação é enviada sobre o cancelamento.

6. Clique em **Atualizar**.

### Resultado
O espaço é configurado como flexível ou permanente com base no tipo de atribuição que você selecionou.

#### Atualizar os detalhes da medição de um local de trabalho

Especifique o tamanho de um local. Se o local for uma área, andar ou edifício, você poderá atualizar ou recalcular o tamanho total e utilizável.

### Antes de Iniciar
Certifique-se de que o espaço, a sala, a área, o piso ou o edifício estejam ativos.

Função necessária: sn_wsd_spcmgmt.manager

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Workplace Core** > **Administração do espaço**.
2. Selecione o módulo aplicável.
   - **Espaços**
   - **Salas**
   - **Áreas**
   - **Andares**
   - **Construções**

   Por exemplo, se você quiser atualizar o tamanho de um espaço, selecione **Espaços**.
3. Vá para a seção **Detalhes da medição** e atualize as medições.

#### Seção de detalhes da medição

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tamanho | Tamanho da área, piso ou edifício. Este campo aparecerá se você selecionou o módulo Espaços ou Salas. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tamanho total | Tamanho total da área, piso ou edifício. |
| Tamanho utilizável | Tamanho utilizável da área, piso ou edifício. |
| Unidade de medida | Unidade de medida usada para exibir os tamanhos. Este campo é definido automaticamente com base no valor selecionado na propriedade do sistema *sn_wsd_spcmgmt.default_area_measurement_unit*. |

4. **Opcional:** Recalcule o tamanho.
   Clique no ícone de recalcular tamanho (ícone de ) ao lado do campo **tamanho total ou tamanhoutilizável.O** ícone de recalcular tamanho aparecerá se você alterar os tamanhos manualmente. Se o tamanho de qualquer local secundário do local selecionado mudar, os tamanhos serão recalculados automaticamente.
5. Clique em **Atualizar**.
6. **Opcional:** Para recalcular os tamanhos de vários locais de trabalho de uma vez, faça o seguinte:
   a. Selecione o módulo de local do local de trabalho no qual você deseja executar o recálculo.
   Por exemplo, para recalcular os tamanhos de vários edifícios, vá para **Workplace Core** > **Administração do espaço** > **Edifícios**.
   b. Selecione os locais nos quais você deseja executar o recálculo.
   Por exemplo, se você estiver no módulo Edifícios, marque a caixa de seleção ao lado de cada edifício que deseja recalcular.
   c. **Opcional:** Execute o recálculo em todos os locais ao mesmo tempo.
   Marque a caixa de seleção na parte inferior, ao lado da opção **Ação nas linhas selecionadas...**
   d. Clique **em Ação nas linhas selecionadas...**.
   Depois de clicar, faça o seguinte:
   - **Recalcular tamanhos totais**: selecione esta opção para recalcular o **tamanho total** de todos os locais.
   - **Recalcular tamanhos utilizáveis**: selecione esta opção para recalcular o **tamanho utilizável** de todos os locais.

### Resultado
O tamanho do local de trabalho é atualizado.

#### Alterar o status de um local de trabalho

Altere a disponibilidade de um local de trabalho para Ativo, Futuro, Temporárioou Descontinuado. A disponibilidade de um local de trabalho para quaisquer atividades relacionadas ao local de trabalho é determinada com base no status definido.

### Antes de Iniciar
Função exigida: sn_wsd_core.admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Defina um status para um local. Especifique as datas em que o status deve ser aplicado. Dependendo de quando você deseja planejar para definir o status, especifique uma data de início e término planejada. Depois de confirmar uma data para a aplicação da mudança de status, especifique as datas de início e término reais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Você pode especificar o status do campus e dos locais de hierarquia abaixo. As mudanças de status são aplicadas da hierarquia superior para a inferior.
- A mudança de status é aplicada somente aos locais secundários que têm o mesmo status. Por exemplo, se você alterou o status de um andar de **Ativo** para **Futuro**, o status somente das salas desse andar que têm o status **Ativo** será alterado para **Futuro**. Se houver salas com o status **Temporário**, **Futuro** ou **Descontinuado**, o status permanecerá inalterado. A mudança de status é aplicada da mesma forma aos locais de trabalho secundários, ou seja, aos espaços dessa sala.
- Se você alterar o status de um local para **Futuro** ou **Aposentado**, o campo **Ativo** será desativado e esse local ficará indisponível para atividades relacionadas ao local de trabalho.
- Quando você cria um registro para um local de trabalho, os campos **Status**, Data de **início planejada , Data**de **término planejada , Data**de **início rea**le **Data de término real** são preenchidos automaticamente com os valores de campo do local primário desse local.
- A data de **início planejada e a data** de **término planejada** devem ser iguais ou iguais às dos campos data de **início** planejada e data de **término planejada** do local primário.
- Se houver locais secundários reservados no momento, com um caso de local de trabalho ativo ou atribuídos como um local permanente a um usuário, você não poderá alterar o status de um local de **Ativo** para **Futuro** ou **Desativado**.
- Se você alterar o status de um local para **Futuro** ou **Descontinuado**, os funcionários não poderão reservar esse local e nenhum de seus locais secundários. Os locais não são exibidos para os funcionários ao fazer uma reserva. Se um funcionário definir qualquer um dos locais como favorito do funcionário, a opção **Reservar** para esse local será desativada na página Meus favoritos do funcionário.
- Se o status de qualquer um dos locais secundários for **Ativo** ou **Temporário**, o status do local primário não poderá ser alterado para **Futuro** ou **Descontinuado**. Por exemplo, se um espaço for **Ativo** ou **Temporário**, você não poderá mudar o status do Piso para **Futuro** ou **Descontinuado**.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Workplace Core** > **Administração do espaço**.
2. Selecione **Espaços**.
3. Clique em **Nova**.
4. Abra o formulário na exibição Gestão de espaço.
   a. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário.
   b. Selecionar **Exibição** > **Gestão de espaço**.
   A exibição do formulário muda.
5. Altere o status no campo **Status**.
6. Selecione a **data de início planejada** para quando você estiver planejando ativar/reativar o local.
7. Selecione a **Data de término planejada até** quando você planeja descontinuar o local.
8. Selecione a **Data de início real** para quando o local estiver ativo.
9. Selecione a **Data de término real** em que o local deve ser desativado.
10. Clique em **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Resultado
O status do local é alterado e aplicado a todos os locais secundários.

Um trabalho programado é executado todos os meses e um e-mail de lembrete é enviado aos gerentes do local de trabalho sobre a ativação ou desativação de locais. Os gerentes devem alterar manualmente o status dos locais listados no e-mail.

- O e-mail de lembrete inclui informações sobre os locais que exigem ativação com base na **data de início planejada**. O e-mail também inclui os locais que exigem desativação com base na **data de término real**.
- Além dos e-mails mensais, os e-mails de lembrete sobre a ativação ou desativação do local são enviados nos seguintes dias:
  - Para ativação:
    - Uma semana antes da **data de início planejada**.
    - Na **data de início planejada**.
  - Para desativação:
    - Uma semana antes da **data de término real**.
    - Na **Data de início real**.

## Configurar um tipo de BOMA

Defina um tipo de BOMA usando o qual você pode classificar um espaço com base em seu padrão de BOMA.

### Antes de Iniciar
Certifique-se de que a aplicação Workplace Space Management esteja instalada.

Função necessária: sn_wsd_core.admin e sn_wsd_spcmgmt.manager

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Classifique um espaço com base nos padrões da BOMA (Building Owners and Managers Association). Com base no tipo de BOMA de um espaço, a organização deriva o tipo de espaço, planeja imóveis, calcula estornos, executa a gestão de fornecedores e muito mais. Semelhante à Workplace Core Configuração de tipo de espaço, adicionalmente, você pode categorizar um espaço em relação ao padrão BOMA e mapear ambos.

### Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Workplace Core** > **Administração** > **Configuração de tipo de BOMA**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário de tipo de BOMA, insira um **Nome** para o tipo de BOMA.
4. Selecione **Ativo** para ativar o tipo de BOMA.
5. Clique em **Enviar**.

### Resultado
O tipo de BOMA está configurado. Para mapear o tipo de BOMA com um tipo de espaço, consulte Mapear um tipo de espaço com tipo de BOMA.

## Mapear um tipo de espaço com tipo de BOMA

Usando Workplace Space Management, mapeie um tipo de espaço que você criou usando Workplace Core com um tipo de BOMA.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar
Certifique-se do seguinte:

- O tipo de espaço está configurado. Para configurar um tipo de espaço, consulte Adicionar uma configuração de tipo de espaço.
- O tipo de BOMA está configurado. Para configurar um tipo de BOMA, consulte Configurar um tipo de BOMA.

Função necessária: sn_wsd_core.admin e sn_wsd_spcmgmt.manager

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Workplace Core** > **Administração** > **Configuração de tipo de espaço**.
2. Selecione o tipo de espaço que você mapeia com o tipo de BOMA.
3. Abra o formulário na exibição Gestão de espaço.
   a. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário.
   b. Selecionar **Exibição** > **Gestão de espaço**.
   A exibição do formulário muda.
4. No campo **Tipo de BOMA**, selecione o tipo de BOMA com o qual você deseja mapear o tipo de espaço.
5. Clique em **Atualizar**.

### Resultado
O tipo de espaço é mapeado com um tipo de BOMA. Todos os espaços atribuídos a este tipo de espaço serão classificados com o tipo de BOMA selecionado.

## Criar uma regra do recomendador de espaço

Defina uma regra de recomendação de espaço usando a qual os espaços qualificados devem ser calculados quando um usuário gera uma solicitação de assistência de espaço usando Portal de serviços do Workplace. Você deve ter o plug-in Workplace Central.

### Antes de Iniciar
Certifique-se do seguinte:

- O plug-in do Workplace Central está instalado.
- Workplace Case Management está instalado.
- Workplace Core está instalado.

Função exigida: sn_wsd_core.admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Crie regras de recomendação de espaço e especifique o tipo de regra com base no qual os resultados de espaço devem ser calculados. Tipos de regra como Condição, Script avançado, Ignorar espaços bloqueados e Proximidade estão disponíveis para definir uma regra.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Workplace Core** > **Administração** > **Regras do recomendador de espaço**.
2. Selecione **Novo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**3.** No formulário, preencha os campos.

**Formulário Regra do recomendador de espaço**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome da regra | Nome da regra. |
| Tipo de regra | Tipo de regra. Selecione uma das seguintes opções:<br>○ **Condição**: opção para definir a regra com condições. Você pode selecionar a tabela na qual deseja definir as condições e adicionar condições que devem ser atendidas na regra.<br>○ **Script avançado**: opção para configurar um script a ser executado na tabela Espaço. Certifique-se de que o script retorne uma consulta na tabela Espaço.<br>○ **Ignorar espaços bloqueados**: opção para definir a regra para ignorar espaços bloqueados ao recomendar espaços. Por padrão, a opção é definida como **Ignorar espaços bloqueados**.<br>○ **Proximidade**: opção para definir a regra de que o espaço deve estar na proximidade exata do centro de custos ou departamento especificado. Você pode especificar o nível do local em que deseja implementar a proximidade. |
| Ativo | Opção para ativar a regra. |
| **Condição**<br>**Nota:** Esta guia será exibida somente se você selecionar **Condição** no campo **Tipo de regra**. | |
| Tabela de condição | Tabela na qual você deseja executar as condições. |
| Condições | Condições que você deseja executar na tabela. Selecione **Novos critérios** para adicionar várias condições. |
| **Script**<br>**Nota:** Esta guia será exibida somente se você selecionar **Script avançado** no campo **Tipo de regra**. | |
| Script | Script que você deseja executar na tabela Espaço. O script será executado na tabela e retornará espaços qualificados. Certifique-se de que os scripts retorne uma consulta na tabela Espaço. |
| **Proximidade** | |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Proximidade do(a) | Selecione o nível de local em que a proximidade deve ser implementada. |

4. Clique em **Enviar**

### Resultado
A regra do recomendador de espaço é criada.

### O que Fazer Depois
Adicionar regras de recomendação de espaço a um conjunto de regras de recomendação de espaço

## Configurar um conjunto de regras do recomendador de espaço

Crie um conjunto de regras do recomendador de espaço que consiste em várias regras. O conjunto de regras calcula os espaços qualificados quando um usuário envia uma solicitação de assistência de espaço usando o Portal de serviços do Workplace. Você deve ter o plug-in Workplace Central.

### Antes de Iniciar
Certifique-se do seguinte:

- O plug-in do Workplace Central está instalado.
- Workplace Case Management está instalado.
- Workplace Core está instalado.

Função exigida: sn_wsd_core.admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O conjunto de regras do recomendador de espaço é uma coleção de regras do recomendador de espaço com base na qual os espaços são qualificados. Por padrão, o **conjunto de regras padrão de recomendações de espaço** é usado para resultar em espaços qualificados quando uma solicitação de assistência de espaço é enviada.

Se você estiver criando um novo conjunto de regras, para que a ação de correspondência exata funcione na solicitação de assistência de espaço, as regras adicionadas ao novo conjunto de regras também devem ter as regras adicionadas ao **conjunto de regras padrão de recomendações de espaço**. O **tipo de regra** das regras deve ser **Script avançado**. Você pode consultar o conjunto de regras padrão existente para obter mais informações sobre como o script avançado está configurado para funcionar com a ação de correspondência exata.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Workplace Core** > **Administração** > **Conjuntos de regras do recomendador de espaço**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

#### Formulário de conjuntos de regras do recomendador de espaço

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome de conjunto de regras | Nome do conjunto de regras. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Descrição | Descrição do conjunto de regras. |
| Configuração de resultado | Opção para especificar com base em qual nível de local os espaços resultantes devem ser exibidos. Especifique se os espaços do mesmo andar, mesmo edifício ou mesmo campus devem ser exibidos. |
| Ativo | Opção para ativar o conjunto de regras. |
| Ordem | Ordem de implementação. O conjunto de regras com a ordem mais baixa é aplicado. |
| Tabela de condição | Tabela na qual você deseja aplicar as condições. Por padrão, a tabela Caso de local de trabalho é selecionada. |
| Condição | Condições que você deseja aplicar à **tabela Condição**selecionada. Para adicionar condições, selecione **Novos critérios**. |

4. Clique em **Enviar**.

### Resultado
O conjunto de regras do recomendador de espaço é criado.

### O que Fazer Depois
Criar uma regra do recomendador de espaço

## Adicionar regras de recomendação de espaço a um conjunto de regras de recomendação de espaço

Adicione regras a um conjunto de regras do recomendador de espaço com base no qual os espaços qualificados devem ser calculados quando uma solicitação de assistência de espaço for gerada usando o Portal de serviços do Workplace. Um conjunto de regras é uma coleção de regras.

### Antes de Iniciar
Certifique-se do seguinte:

- Workplace Case Management está instalado.
- Workplace Core está instalado.
- As regras de recomendação de espaço já foram criadas. Caso contrário, Criar uma regra do recomendador de espaço.
- O conjunto de regras do recomendador de espaço já foi criado. Caso contrário, Configurar um conjunto de regras do recomendador de espaço.

Função exigida: sn_wsd_core.admin

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Workplace Core** > **Administração** > **Conjuntos de regras do recomendador de espaço**.
2. Selecione o conjunto de regras do recomendador de espaço ao qual você deseja adicionar a regra.
3. No formulário, role para baixo até a lista relacionada Regras do recomendador de espaço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Clique **em Editar...**.
5. No formulário Editar membros, defina a opção de filtro **Ativo** como **Verdadeiro**.
6. Selecione as regras fazendo o seguinte:
   a. Selecione as regras na coluna **Coleção** à esquerda.
   b. Mova a seleção para a coluna **Lista de regras do recomendador de espaço** à direita.
      Para mover a regra, use o ícone adicionar/remover (ícone ).
   c. Clique em **Salvar**.

### Resultado
A regra do recomendador de espaço é adicionada ao conjunto de regras do recomendador de espaço selecionado.

## Fazer uma solicitação de assistência de espaço

Envie uma solicitação de serviço do local de trabalho para obter recomendações de alocação de espaço usando o Portal de serviços do Workplace. A assistência de espaço Workplace Service Delivery fornece as melhores opções de plano de alocação de espaço com base na quantidade de espaço e no departamento especificado. Você pode selecionar a alocação mais adequada ou nenhuma. Dependendo da sua seleção, o planejador de espaço implanta o plano a ser usado.

### Antes de Iniciar
Certifique-se do seguinte:

- O plug-in do Workplace Central está instalado.
- Workplace Case Management plug-in está instalado.
- Para exibir as recomendações de espaço no mapa, o mapa de piso deve ser configurado usando Workplace Indoor Mapping.

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Especifique o departamento e o número de espaços que você deseja atribuir a esse departamento em um andar. Especifique o local onde você deseja ver a recomendação de alocação. Dependendo da especificação enviada no formulário, o sistema fornece opções que contêm os planos de alocação de espaço mais adequados nesse edifício. Se o departamento selecionado existir no andar selecionado, os espaços próximos a esse departamento serão recomendados.

Você pode selecionar a melhor opção e enviar a seleção. Se uma aprovação estiver configurada, o plano será enviado para aprovação do seu gerente. O plano de espaço selecionado é direcionado para o planejador de espaço. O planejador de espaço revisa o plano e o implanta de acordo.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Workplace Core** > **Portal de serviços do local de trabalho**.
   O Portal de serviços do Workplace será aberto.
2. Abra a categoria Geral.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**a.** Selecione **Catálogo**.

**b.** Selecione **Procurar por categorias**.

**c.** No Catálogo de serviços de local de trabalho, selecione **Geral**.

> **Nota:**
> Se houver vários catálogos configurados no portal, vá para a lista Catálogos e selecione **Services Catalog do local de trabalho** > **Geral**.

3. Selecione **Solicitação de assistência de espaço**.
4. No formulário, preencha os campos.

**Formulário de solicitação de assistência de espaço**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome da solicitação | Nome descritivo da solicitação. |
| Alocar espaço por | O tipo de alocação é definido com o tipo de alocação padrão definido pelo administrador.<br>**Nota:** Se não houver nenhum tipo de alocação especificado, você não poderá prosseguir com a solicitação. |
| Solicitado para | Opção para especificar o usuário para o qual você está fazendo a solicitação de assistência de espaço. |
| Selecionar um departamento | Departamento para o qual você deseja alocar espaços. Esta opção aparecerá se **Departamento** estiver definido no campo **Alocar espaço por**. |
| Selecionar um centro de custos | Centro de custos com base no qual você deseja alocar espaços. Esta opção aparecerá somente se **Centro de custos** estiver definido no campo **Alocar espaço por**. |
| Selecionar um tipo de entidade de local de trabalho | Tipo de entidade do local de trabalho com base no qual você deseja alocar espaços. Esta opção aparecerá se a **Entidade do local** de trabalho estiver definida no campo **Alocar espaço por**. |
| Selecionar uma entidade de local de trabalho | Entidade do local de trabalho com base na qual você deseja alocar espaços. Esta opção aparecerá se a **Entidade do local** de trabalho estiver definida no campo **Alocar espaço por**. |
| Motivo da solicitação | Opção para selecionar o motivo da solicitação. |
| Tipo de espaço | Opção para especificar o tipo de espaço desejado. |
| Correspondência exata (tipo de espaço) | Opção para confirmar que você deseja ver somente os espaços que correspondem exatamente ao tipo de espaço selecionado. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tipo de designação | Opção para especificar se você deseja espaços flexíveis ou permanentes. |
| Quantidade/capacidade | Número de espaços que você deseja alocar. |
| Região | Região em que você deseja fazer a alocação de espaço. |
| Campus | Campus onde você deseja fazer a alocação de espaço. |
| Site | Site em que você deseja fazer a alocação de espaço. |
| Edifício | Edifício onde você deseja fazer a alocação de espaço. |
| Correspondência exata (prédio) | Opção para confirmar que você deseja ver somente os espaços que correspondem exatamente ao edifício selecionado. |
| Data de entrada | Opção para especificar a data a partir da qual você deseja implementar a alocação de espaço. |
| Correspondência exata (data de entrada) | Opção para confirmar que você deseja ver somente os espaços disponíveis na data de entrada selecionada. |
| Data de saída | Opção para especificar a data até quando você deseja alocar os espaços. |
| Correspondência exata (data de saída) | Opção para confirmar que você deseja ver somente os espaços disponíveis até a data de saída selecionada. |
| Adicionar anexos | Opção para anexar arquivos de suporte, se necessário. |

5. Selecione **Enviar**.
   A solicitação foi enviada. Após o envio, a página de detalhes da solicitação é aberta.
6. Na página Minha solicitação, selecione **Planos de espaço**.
   Atualize a página para exibir as opções de plano de espaço.
   A página exibe opções que têm as alocações de espaço mais adequadas para o centro de custos ou departamento selecionado no andar selecionado, junto com a porcentagem de correspondência.
7. Revise as opções exibidas.
   A porcentagem de correspondência é exibida em cada opção.
8. **Opcional:** Exiba as alocações de espaço no mapa selecionando **Exibir espaços no mapa**.

   **Nota:**
   Você poderá exibir as alocações de espaço no mapa somente se o piso tiver um mapa de piso configurado.

9. Selecione uma opção das opções fornecidas.

   a. Na página Minha solicitação, selecione **Tarefas/tarefas pendentes**.

   b. Na **opção Selecionar um plano de espaço**, selecione **Exibir tarefa**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Uma página com todas as opções exibidas no **plano de espaço** é exibida para seleção.

**c.** Selecione **Selecione** ao lado da opção com a qual você deseja prosseguir.

**d.** **Opcional:** Se você não quiser selecionar nenhuma opção por qualquer motivo, selecione **Nenhuma das opções acima**.

**Nota:**
Se você selecionar **Nenhuma das opções acima**, a solicitação será encerrada e o estado será definido como **Encerrado concluído**

**e.** Após a seleção, selecione **Enviar**.

**Resultado**
A opção selecionada será enviada. A qualquer momento, você pode exibir a opção selecionada na guia **Planos de espaço**. Depois de enviar a seleção, as seguintes ações são realizadas com base no processo de aprovação configurado pela sua organização:

- Se um processo de aprovação estiver configurado para o seu perfil de usuário, a solicitação de espaço será enviada ao seu gerente para aprovação. O estado da solicitação de espaço muda para Aguardando aprovação.
  - Se o seu gerente aprovar, a solicitação de espaço será enviada para implantação e o estado mudará para Aprovado.
  - Se o seu gerente rejeitar, a solicitação de espaço será rejeitada e o estado mudará para Encerrado incompleto.
- Se o seu perfil de usuário não exigir uma aprovação, a solicitação de espaço será transferida para o planejador de espaço da sua organização e o estado mudará para **Aprovado.**

### Gerenciar bairros

Bairros são um grupo de espaços atribuídos a funcionários de uma organização. Um bairro pode estar localizado em qualquer lugar na estrutura organizacional.

Os administradores de espaço e os planejadores de espaço podem criar um bairro e executar o seguinte:

- Atribua vários bairros aos funcionários. Um funcionário pode ser atribuído a um espaço em um bairro ou ao próprio bairro. Para obter mais informações, consulte Criar um bairro para usuários do local de trabalho.
- Atribua funcionários a um bairro usando regras de atribuição de usuário que podem ser executadas em uma programação. Para obter mais informações, consulte Executar regras de atribuição de usuário.
- Os funcionários podem reservar um espaço em um bairro se eles fizerem parte do bairro ou se o bairro não for restrito.
- Adicione ou remova espaços em um bairro.
- Adicione ou remova usuários de um bairro para outro.
- Exiba e reserve espaços de bairro usando mapas de piso no portal de reservas.

**Nota:**
Verifique se você instalou Indoor Mapping e os plug-ins dependentes para exibir os bairros em um mapa de piso. Para obter mais informações, consulte Configurar Indoor Mapping..

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os bairros podem ser usados para os seguintes requisitos do local de trabalho:

- Planejamento de cenário. Para obter mais informações, consulte Criar um cenário e adicionar espaços de bairro.
- Gestão de reservas: os funcionários podem reservar espaços de bairro usando o portal de gestão de reservas. Os administradores de espaço podem restringir o acesso a espaços em um bairro se o bairro for indicado como restrito ou privado. Para obter mais informações, consulte Criar reservas de bairro.
- Diretório de local: os funcionários podem exibir espaços que pertençam a um bairro no diretório de local. Para obter mais informações, consulte Exibir o diretório de locais.

### Criar um bairro para usuários do local de trabalho

Crie um bairro e atribua usuários a espaços disponíveis em um bairro. Adicione ou remova usuários em massa e aloque espaços de bairro disponíveis para usuários em um departamento, centro de custos ou grupo.

## Antes de Iniciar

**Nota:**
Certifique-se de que Workplace Core esteja instalado para configurar e gerenciar bairros.

Função necessária: sn_wsd_spcmgmt.admin, sn_wsd_spcmgmt.space_planner

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Workplace Core** > **Bairro** > **Criar novo**.
   Você também pode criar um bairro ou atualizar um existente navegando até **Todos** > **Workplace Core** > **Bairro.**
2. No formulário, preencha os campos.

**Formulário de bairro**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome do bairro. |
| Ativo | Status do local de trabalho do bairro.<br><br>A disponibilidade de um local de trabalho para quaisquer atividades relacionadas ao local de trabalho é determinada com base no status definido. Para obter mais informações, consulte Alterar o status de um local de trabalho. |
| Restrito | Um bairro privado ou restrito.<br><br>Se um funcionário for atribuído ao bairro pela regra de atribuição de usuário ou for adicionado manualmente (ad hoc), o funcionário poderá reservar um espaço no bairro. Caso contrário, os funcionários não verão os bairros. consulte Configurações de privacidade do local e impacto. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Clique em **Enviar**.
   Um bairro é criado com alguns espaços alocados a ele.
4. Para exibir bairros existentes com espaços atribuídos e alocação de usuários, navegue até **Todos** > **Workplace Core** > **Bairro** > **Todos**.
5. Para adicionar espaços de um grupo, centro de custos ou departamento, selecione a guia **Atribuir espaços**.
6. No formulário, preencha os campos.

**Formulário de tarefa do local de trabalho**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Bairro | Nome do bairro ao qual você atribui espaços. |
| Tabela | Por padrão, as tabelas a seguir estão disponíveis.<br>○ Centro de custos/Departamento [sn_wsd_spcmgmt_location_cc_dept_map]<br>○ Sala [sn_wsd_core_room]<br>○ Sala [sn_wsd_core_room] |
| Filtro | Filtre para mostrar o número de registros correspondentes que correspondem às condições no construtor de condição.<br>O planejador de espaço pode atribuir espaços em um bairro com base em departamento, unidade de negócios, centro de custos ou grupo.<br>Para obter mais informações, consulte Construtor de condição de filtro . |
| Estado | O estado da solicitação de atribuição de espaço muda de **Aberto** para **Trabalho em andamento** e, quando os espaços são atribuídos, o estado muda para **encerrado**. |
| Tipo de subtarefa do local de trabalho | ○ **Acrescentar**: adicione este espaço a uma lista existente de espaços em um bairro.<br>○ **Remover tudo e substituir**: os espaços disponíveis são removidos (espaços já disponíveis na guia **Espaços** ) de um bairro. Adicione novos espaços que correspondam ao construtor de condição de filtro. |

7. Clique em **Enviar**.
   A guia **Tarefas de atribuição de espaço** mostra o espaço recém-atribuído.
8. Para editar, selecione um espaço, altere os detalhes necessários e clique em **Atualizar**.
9. Depois de fazer as mudanças necessárias, clique em **Salvar** para salvar suas mudanças.
10. Para atribuir usuários a espaços, selecione a guia **Regras de atribuição de usuário**.
    Você também pode selecionar **Todos** > **Bairro** > **Atribuir funcionários** para atribuir um usuário do local de trabalho a um departamento, grupo ou centro de custos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

11. Clique em **Novo** para criar uma nova tarefa de atribuição de usuário.

    No formulário, preencha os campos.

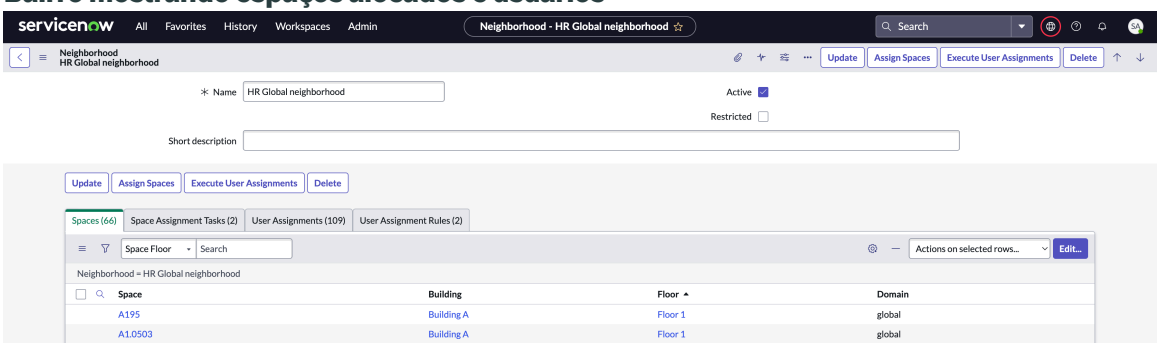
**Formulário Regra de atribuição de usuário de bairro**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome da regra de atribuição de usuário. |
| Bairro | Campo de bairro. Selecione um bairro usando o ícone de lista de pesquisa ( ícone de de pesquisa ) para pesquisar os bairros disponíveis. |
| Edifício | Edifício ao qual o usuário está atribuído em um bairro. Somente edifícios que fazem parte de um bairro selecionado podem ser selecionados. |
| Piso | Andares em um edifício selecionado. |
| Tabela | Por padrão, a tabela **sys_user** é selecionada.<br><br>Os critérios do usuário fazem referência a vários campos de usuário (da tabela Usuário [sys_user]), como departamento, centro de custos e grupo. |
| Filtro | Adicione condições de filtro usando o construtor de condição para atribuir usuários a um centro de custos ou departamento. Por exemplo: **Centro de custos é Finanças**. |
| Ativo | Opção para tornar os usuários ativos em um bairro. |

12. Clique em **Enviar**.
    O funcionário é adicionado (atribuído automaticamente) a um bairro selecionado. Funcionários que pertencem a uma hierarquia indicada (atribuído automaticamente) ou funcionários que são adicionados manualmente (ad hoc) podem interagir com um bairro.

13. Selecione a guia **Executar atribuições de usuário** para acionar todas as regras de atribuição (usuários para adicionar ou remover alocação de espaço) diretamente para este bairro.

**Bairro mostrando espaços alocados e usuários**




Por padrão, o trabalho programado *`Execute User Assignment`* é executado diariamente ou semanalmente em uma instância. Convém executá-lo pela primeira vez diretamente. Quando você executa o trabalho programado para cada usuário, um registro de perfil de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

local de trabalho é criado (se ainda não estiver em sua instância) e o bairro é atribuído a esse perfil de local de trabalho.

- Quando um funcionário é atribuído a um bairro, um perfil do local de trabalho é criado.
- Os bairros são atribuídos a um perfil de local de trabalho, mesmo se um funcionário tiver vários perfis de local de trabalho. Todas as atribuições de bairro são feitas em apenas um perfil de local de trabalho.
- Um funcionário pode ser atribuído a vários bairros. Cada atribuição é um registro separado na Lista relacionada disponível no formulário de perfil do local de trabalho.
- As mudanças são capturadas na tabela de detalhes de execução e são mencionadas como tipo **Alocação**.
- Se novos espaços forem atribuídos a um bairro, os espaços serão atualizados no registro do bairro.
- Se os espaços forem removidos de um bairro, o registro do bairro será atualizado quando você executar a tarefa de atribuição de usuário de execução.

  Os registros de perfil do local de trabalho são atualizados, adicionados ou removidos. Uma tarefa de movimentação é iniciada para funcionários que têm uma nova alocação de espaço e que são movidos de um andar para outro.

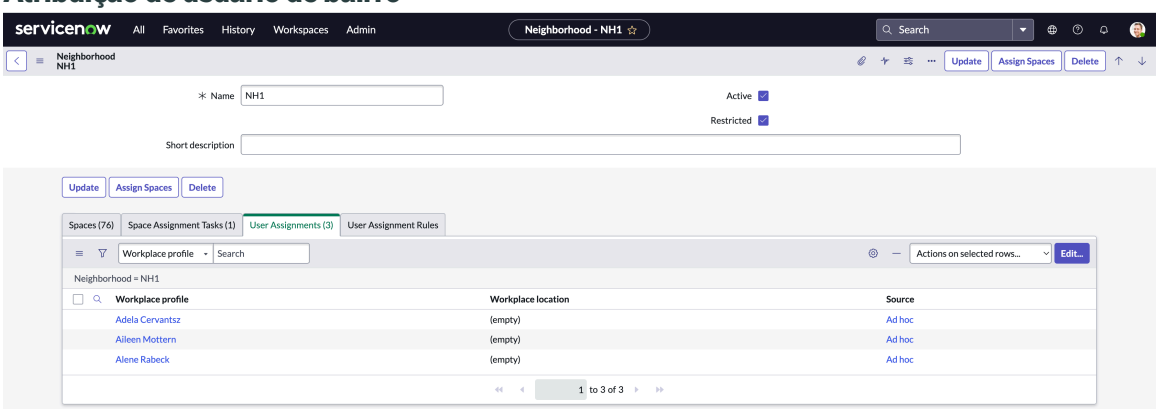
14. Para criar e gerenciar um bairro em Workplace Central para um cenário, consulte Criar um cenário e adicionar espaços de bairro.
15. Para exibir e reservar espaços em um bairro usando o portal do Reservation Management, consulte Criar reservas de bairro.
16. **Opcional:** Selecione a guia **Atribuições de usuário** para adicionar ou remover usuários de um bairro.

    a. Clique em **Editar** para adicionar ou remover membros de usuários em um bairro.

    b. Mova um único usuário ou mova usuários em massa (vários usuários de uma vez) da lista Coleção e adicione usuários à lista Atribuições de usuário de um bairro.
    A lista Coleção mostra os usuários que podem ser atribuídos a um espaço para um bairro. Para remover usuários de um bairro, mova-os da lista Atribuição de usuário de volta para a lista Coleção.

    c. Clique em **Salvar**.

**Atribuição de usuário de bairro**




Usuários selecionados são adicionados a um bairro e a guia **Atribuições de usuário** mostra a origem como **ad hoc** (adicionada manualmente). Se um usuário já fizer parte do bairro proposto, será exibida uma mensagem informando que ele já faz parte do bairro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Adicionar um usuário ao bairro

Atribua um ou mais usuários a um bairro. Crie um perfil do local de trabalho e adicione o usuário diretamente.

#### Antes de Iniciar

Edite um usuário existente em um bairro ou adicione um usuário a um bairro.

Função necessária: sn_wsd_spcmgmt.admin, sn_wsd_spcmgmt.space_planner

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para adicionar um usuário ao bairro, o usuário deve ter um perfil do local de trabalho. Se o usuário não tiver um perfil de local de trabalho criado, crie um perfil de local de trabalho e adicione o usuário usando o procedimento a seguir.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Workplace Core** > **Bairro** > **Todos**.
2. Selecione o bairro ao qual você deseja atribuir um usuário.
3. No formulário, selecione a lista relacionada Atribuições de usuário.
4. Selecione **Novo**.
5. No formulário Perfil do local de trabalho do usuário, faça o seguinte:
   a. Selecione o **funcionário** que você deseja adicionar.
   b. **Opcional:** Selecione a **entidade do local** de trabalho à qual o funcionário pertence.
   c. Selecione **Enviar**.
   O perfil do local de trabalho é criado para o usuário e também é adicionado ao bairro.
6. Selecione **Atualizar**.

### Editar uma atribuição de usuário de um bairro

Edite o perfil do local de trabalho de um usuário existente atribuído ao bairro.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_spcmgmt.admin, sn_wsd_spcmgmt.space_planner

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode adicionar somente usuários com perfis de local de trabalho a um bairro. Execute as etapas a seguir para editar atribuições de usuário que tenham perfis de local de trabalho.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Workplace Core** > **Bairro** > **Todos**.
2. Selecione o bairro no qual você deseja editar a atribuição de usuário.
3. No formulário, selecione a lista relacionada Atribuições de usuário.
4. Selecione **Editar**.
5. No formulário Editar membros, adicione ou remova usuários entre as listas **Coleções** e **Atribuições de usuário**.
6. Selecione **Salvar**.
   A atribuição de usuário é atualizada.
7. Selecione **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Adicionar ou editar o local de trabalho de um usuário no bairro

Adicione um local de trabalho a uma atribuição de usuário ou atualize o local de trabalho existente da atribuição de usuário.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_spcmgmt.admin, sn_wsd_spcmgmt.space_planner

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Workplace Core** > **Bairro** > **Todos**.
2. Selecione o bairro que você deseja atualizar.
3. No formulário, selecione a lista relacionada Atribuições de usuário.
4. Clique duas vezes no local do perfil do local de trabalho para adicionar ou editar o local.
5. Pesquise e selecione o local.

**Nota:**
Você só pode selecionar um piso, uma área ou um espaço como local de trabalho.

6. Selecione **Atualizar**.

#### Resultado
O local de trabalho é adicionado ao perfil de local de trabalho selecionado.

## referências de Workplace Space Management

Vários componentes e propriedades são instalados com Workplace Space Management.

### Componentes instalados com Workplace Space Management

Vários tipos de componentes são instalados com a aplicação Workplace Space Management, incluindo tabelas e funções de usuário.

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

## Funções instaladas com Workplace Space Management

### Funções para Workplace Space Management

| Título da função [nome] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| sn_wsd_spcmgmt.admin | Como administrador Workplace Space Management, você pode acessar a aplicação completamente. | sn_wsd_spcmgmt.manager |
| sn_wsd_spcmgmt.manager | Como gerente de espaço do local de trabalho, você pode acessar o aplicativo completamente. | Nenhum |
| sn_wsd_spcmgmt.space_planner | Como planejador de espaço do local de trabalho, você pode criar um cenário e implantá-lo | • sn_wsd_core.task_reader<br>• sn_wsd_move.reader<br>• sn_wsd_core.task_reader<br>• sn_wsd_core.profile_writer<br>• sn_wsd_central.workspace_user |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Funções para Workplace Space Management

| Título da função [nome] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| | | • view_changer<br>• sn_wsd_spcmgmt.manager<br>• sn_wsd_core.location_writer |
| sn_wsd_spcmgmt.scenario_reader | Como leitor de cenário do local de trabalho, você pode exibir cenários em um modo somente leitura. | sn_wsd_central.workspace_user |

## Tabelas instaladas com Workplace Space Management

### Tabelas de Workplace Space Management

| Tabela | Descrição |
|---|---|
| Alocação<br>[sn_wsd_spcmgmt_location_cc_dept_map] | Armazena informações sobre todos os centros de custos e departamentos criados na aplicação. |
| Rastreador de status do local de trabalho<br>[sn_wsd_spcmgmt_location_status_tracker] | Armazena informações sobre todas as mudanças de status dos locais. |
| Bairro<br>sn_wsd_spcmgmt_vizinho | Armazena informações sobre um bairro alocado a um centro de custos, departamento ou grupo. |
| Regra de atribuição de usuário de bairro<br>sn_wsd_spcmgmt_nível_user_assignment | Armazena informações sobre a regra de atribuição de usuário do bairro para criar e adicionar novos usuários a um bairro. |
| Atribuição de usuário de bairro<br>sn_wsd_spcmgmt_nível_m2m_local_de_trabalho | Armazena informações sobre atribuições de usuário do bairro. |
| Espaço do bairro<br>sn_wsd_spcmgmt_m2m_espaço | Armazena informações sobre um espaço de bairro. |

### Propriedades instaladas com o Workplace Space Management

Personalize as propriedades disponíveis com Workplace Space Management.

Essas propriedades estão disponíveis para Workplace Space Management.

**Nota:**
Todas essas propriedades estão localizadas na tabela Propriedades do sistema [sys_properties]. Para acessar a tabela, insira `sys_properties.list` no filtro de navegação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Propriedades do Workplace Space Management**

| Propriedade | Descrição |
|---|---|
| sn_wsd_spcmgmt.default_area_measurement_unit | Esta propriedade permite especificar a unidade de medida padrão de uma área.<br>• Tipo: lista de seleção<br>• Opções: **sq_feet**, **sq_meter**<br>• Valor padrão: **sq_feet** |

### Alocação - tipos, configuração e impacto

Você pode categorizar os locais em sua organização com base no centro de custos, departamento ou entidade do local de trabalho.

Aloque o local de trabalho para um tipo com base no qual, a qualquer momento, o local possa ser classificado ao executar várias atividades relacionadas ao local de trabalho.

## Tipos de alocação

Você pode alocar o local do seu local de trabalho nos seguintes tipos de alocação fornecidos pelo sistema:

- Centro de custos
- Departamento
- Entidade do local de trabalho

**Importante:**
A partir da Workplace Core versão 2.16.1, o tipo de alocação **Departamento e centro de custos** não está mais disponível. Uma nova **entidade de local** de trabalho de tipo de alocação foi introduzida e oferece mais vantagens.

## Propriedade do sistema

A aplicação fornece a propriedade do sistema, Tipo de alocação [*sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE*], que permite especificar um tipo de alocação com base no qual você deseja que os espaços sejam recuperados e exibidos para os usuários ao pesquisar espaços para reservar, durante o planejamento de cenário, recomendação de espaço e muito mais.

Quando um usuário pesquisa um espaço para reservar, dependendo do tipo de alocação, do perfil do local de trabalho do usuário e da configuração de **verificação de alocação de reserva** no módulo reservável, os espaços são exibidos para os usuários.

Se você não especificar nenhuma alocação na propriedade do sistema, o campo de **verificação Requer alocação** não estará disponível no formulário do módulo reservável.

## Configuração de um tipo de alocação

No registro do local de trabalho, você pode criar ou ativar uma alocação existente na lista relacionada Alocações. Para obter mais informações, consulte Alocar um centro de custos, departamento ou entidade de local de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se você for um cliente existente e estiver usando Workplace Core versão abaixo de 2.16.1, um script de correção será aplicado automaticamente para mapear suas alocações existentes para a propriedade Tipo de alocação [*sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE*]. Por exemplo, se suas alocações forem baseadas em Departamento, a propriedade será definida como Departamento. Da mesma forma, se suas alocações forem baseadas em Centro de custos, a propriedade será definida como Centro de custos. Se suas alocações incluírem Centro de custos ou Departamento, a propriedade será definida como vazia e os avisos serão exibidos para especificar um tipo de alocação.

## Impacto da alocação

Dependendo da alocação de um local de trabalho, as seguintes ações são realizadas:

- Quando um funcionário pesquisa um local para reservar e se a opção **Exigir verificação de alocação** estiver habilitada no módulo reservável, a aparência dos locais resultantes dependerá das alocações que o funcionário pode acessar.
- Você pode fazer alocações com base no centro de custos, no departamento e na entidade do local de trabalho ao qual um local ou funcionário pertence.
- Você pode fazer alocações com base na hierarquia de negócios da sua organização. Você pode atribuir um local ou um funcionário a uma entidade de local de trabalho e criar uma hierarquia. A aplicação permite que você configure tipos de entidade com base em seus negócios e atribua entidades de local de trabalho a eles. Você também pode criar uma hierarquia primário-secundário entre entidades de local de trabalho. Para obter mais informações, consulte Configurar entidade do local de trabalho e tipos de entidade.
- Durante a criação do cenário, você pode especificar com base no tipo de alocação que deseja agrupar os espaços. As opções de agrupamento são exibidas para você com base na alocação especificada na propriedade do sistema *sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE*.

> **Importante:**
> Você não pode criar um cenário com base em entidades do local de trabalho. Você só pode exibir e fazer a administração do espaço do mapa para entidades do local de trabalho.

- Durante o planejamento do cenário, você também pode alterar a opção **Exibir por** de um cenário para exibir com base em diferentes alocações. No entanto, você não poderá editar o cenário se a **opção Exibir por** selecionada for diferente da configuração **Agrupar por** do cenário.
- No caso de cenários criados com uma opção **Agrupar por** que não é igual ao tipo de alocação atual definido na propriedade do sistema *sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE*, esses cenários só podem ser exibidos no modo somente leitura.
- Para um espaço, você pode criar várias alocações de tipos diferentes.
- Quando um funcionário gera uma solicitação de assistência de espaço, o tipo de alocação dos espaços é definido com base no tipo de alocação especificado na propriedade do sistema Tipo de alocação [*sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE*].

## Funcionalidade de pushdown no Workplace Space Management

A aplicação Workplace Space Management permite que você reduza o centro de custos ou o departamento de um local de trabalho primário para seus locais secundários.

Você pode atribuir o centro de custos ou o departamento a locais secundários, como áreas, salas e espaços. Selecione a opção **Pushdown** no formulário Piso ou Área para aplicar os valores dos campos **Centro de custos** ou **Departamento**. O centro de custos ou

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

departamento é aplicado com base na opção **Pushdown** selecionada nos locais de trabalho secundários.

A tabela a seguir explica como a funcionalidade de pushdown funciona em relação à configuração do campo **Centro de custos** e **Departamento** de um perfil de local de trabalho e um espaço:

### Acesso a espaços com base na alocação

| Configuração de perfil do local de trabalho | Configuração de espaço | Acessibilidade no espaço com base na correspondência de configuração |
|---|---|---|
| **Centro de custos**: nulo<br>**Departamento**: Nulo | **Centro de custos**: nulo<br>**Departamento**: Nulo | O usuário pode acessar. |
| | **Centro de custos**:<value><br>**Departamento**: Nulo | O usuário pode acessar. |
| | **Centro de custos**: nulo<br>**Departamento**:<value> | O usuário pode acessar. |
| | **Centro de custos**:<value><br>**Departamento**:<value> | O usuário pode acessar. |
| **Centro de custos**:<value><br>**Departamento**: Nulo | **Centro de custos**: nulo<br>**Departamento**: Nulo | O usuário pode acessar. |
| | **Centro de custos**:<value><br>**Departamento**: Nulo | O usuário poderá acessar se o **Centro de custos** corresponder. |
| | **Centro de custos**: nulo<br>**Departamento**:<value> | O usuário pode acessar. |
| | **Centro de custos**:<value><br>**Departamento**:<value> | O usuário poderá acessar se o **Centro de custos** corresponder. |
| **Centro de custos**: nulo<br>**Departamento**:<value> | **Centro de custos**: nulo<br>**Departamento**: Nulo | O usuário pode acessar. |
| | **Centro de custos**:<value><br>**Departamento**: Nulo | O usuário pode acessar. |
| | **Centro de custos**: nulo<br>**Departamento**:<value> | O usuário poderá acessar se o **Departamento** corresponder. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Configuração de perfil do local de trabalho | Configuração de espaço | Acessibilidade no espaço com base na correspondência de configuração |
|---|---|---|
| | **Centro de custos**:<value><br>**Departamento**:<value> | O usuário poderá acessar se o **Departamento** corresponder. |
| **Centro de custos**:<value><br>**Departamento**:<value> | **Centro de custos**: nulo<br>**Departamento**: Nulo | O usuário pode acessar. |
| | **Centro de custos**:<value><br>**Departamento**: Nulo | O usuário poderá acessar se o **Centro de custos** corresponder. |
| | **Centro de custos**: nulo<br>**Departamento**:<value> | O usuário poderá acessar se o **Departamento** corresponder. |
| | **Centro de custos**:<value><br>**Departamento**:<value> | O usuário poderá acessar se o **Centro de custos** e o **Departamento** corresponderem. |

## Gestão de manutenção do local de trabalho

O Workplace Maintenance Management fornece planos de manutenção preventiva para ativos empresariais e locais de trabalho. Os gerentes de manutenção podem executar o planejamento de manutenção para serviços no local de trabalho.

### Iniciar

**Explorar**

Conheça os conceitos e recursos do Workplace Maintenance Management

**Configurar**

Instalar e configurar o Workplace Maintenance Management

**Gerenciar**

Gerenciar registros de local do Workplace Maintenance Management

**Referências**

Saiba mais sobre as funções, propriedades e componentes do Workplace Maintenance Management

### Como explorar o Workplace Maintenance Management

Os administradores e gerentes do local de trabalho podem criar planos de manutenção para manutenção preventiva. Crie duração ou programações baseadas em medidor para

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

locais ou ativos. Associe diferentes modelos aos registros do plano para criar casos de manutenção.

Você pode criar e gerenciar planos de manutenção para modelos de local de trabalho (ativos) e local (espaços). Os casos de manutenção preventiva são criados em resposta ao tempo decorrido ou ao uso medido de um ativo. Por exemplo: máquinas de café, elevadores, iluminação e móveis.

Publique seus planos de manutenção e automatize as programações para criar casos de manutenção para registros do plano. Os casos de manutenção são criados em resposta a problemas no local de trabalho em que o trabalho corretivo é necessário. Por exemplo: respingos de café, móveis quebrados e assim por diante.

Os agentes do local de trabalho são atribuídos a casos de manutenção para atuar em casos programados. Os agentes do local de trabalho podem criar, exibir, atualizar e excluir casos de manutenção.

## Benefícios

Administradores e gerentes de local de trabalho podem executar o seguinte:

- Crie planos de manutenção para modelos de local de trabalho (ativos) e locais de trabalho.
- Crie programações ou copie uma programação existente para um plano de manutenção.
- Crie programações baseadas em duração ou em medidor.
- Associe um modelo (serviço de local de trabalho) a um registro de plano, plano de manutenção, ativo ou local. Você pode criar qualquer condição na tabela Configuração de serviço de manutenção do local de trabalho (sn_wsd_maintenance_service_config) e o modelo será atribuído a um caso de manutenção quando uma condição for atendida. Associe vários modelos em planos de manutenção e também em planos de manutenção.

  Por exemplo, os planos de manutenção criados para impressoras de um local usam o modelo A. Da mesma forma, os planos de manutenção para mesas de escritório usam o modelo B. Para obter mais granularidade nos planos de manutenção, você pode atribuir modelos diferentes para diferentes tipos de impressora ou tipos de modelo (HP, Cannon e assim por diante). Você também pode usar um modelo diferente para diferentes programações de manutenção (diária, semanal, trimestral e assim por diante).
- Programe verificações de trabalho para um modelo associado e crie casos de manutenção. Também cria previamente casos de manutenção para registros de plano cuja programação é inferior a um dia.
- Rastreie e monitore registros de plano de manutenção e casos de manutenção em Workplace Central.
- Analisar métricas e tendências para mostrar casos de manutenção preventiva versus casos de manutenção corretiva. Administradores e gerentes de local de trabalho podem tomar medidas apropriadas para reduzir problemas de manutenção corretiva. Por exemplo, indisponibilidades inesperadas e avarias na impressora. Crie planos de manutenção para seus modelos e ativos para reduzir o volume de casos corretivos. Para obter mais informações, consulte Painel e análise do Workplace Maintenance Management.

## Configurando a Gestão de manutenção

Instale e configure o Workplace Maintenance Management para criar e gerenciar planos de manutenção do local de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Instalar o Workplace Maintenance Management

Instale o Workplace Maintenance Management (aplicação da ServiceNow Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

#### Antes de Iniciar

Instalar o Workplace Maintenance Management (sn_wsd_maintenance) ativa/instala o seguinte:

1. Navegar até **Gestão de assinaturas** > **Assinaturas** em sua instância.

   A lista exibe as assinaturas que sua organização comprou.

2. Verifique se os seguintes plug-ins estão ativados:
   - Workplace Core (sn_wsd_core)
   - Workplace Central (sn_wsd_central)
   - Modelo empresarial e classes de ativos (sn_ent)
   - Workplace Case Management (sn_wsd_case)
   - Workplace Move Management

Use os seguintes detalhes quando necessário:

- Nome da aplicação: Workplace Maintenance Management
- ID da aplicação: sn_wsd_maintenance

Função necessária: sn_wsd_maintenance.admin

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

**Nota:**
Ative o plug-in Workplace Central (sn_wsd_central) e certifique-se de ter a função sn_wsd_maintenance.admin atribuída.

#### Procedimento

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre a aplicação usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise a aplicação pelo nome (Workplace Maintenance Management ou ID (sn_wsd_maintenance). Se você não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la ao ServiceNow Store.

3. Clique em **Instalar**.
4. Na caixa de diálogo de instalação da aplicação, revise as dependências da aplicação.

   Uma lista de plug-ins e aplicativos dependentes será exibida se eles forem instalados, estiverem instalados ou precisarem ser instalados. Se houver algum plug-in ou aplicativo que precise ser instalado, você deverá instalá-lo antes de instalar o Workplace Maintenance Management.

#### Resultado

O Workplace Maintenance Management está instalado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

# Gerenciar planos do Workplace Maintenance Management

Gerencie planos de manutenção do local de trabalho para modelos de local de trabalho (ativos) e locais de trabalho.

Os usuários do Workplace (sn_wsd-central.workspace_user) podem acessar a guia Manutenção preventiva em Workplace Central.

Função: sn_wsd_maintenance.admin e sn_wsd_maintenance.manager.

## Criar e publicar planos de manutenção

Crie um plano de manutenção para ativos e locais do local de trabalho. Associe vários serviços a diferentes registros de plano com base no tipo de atividade de manutenção do local de trabalho.

### Antes de Iniciar

Certifique-se de que os plug-ins a seguir estejam instalados:

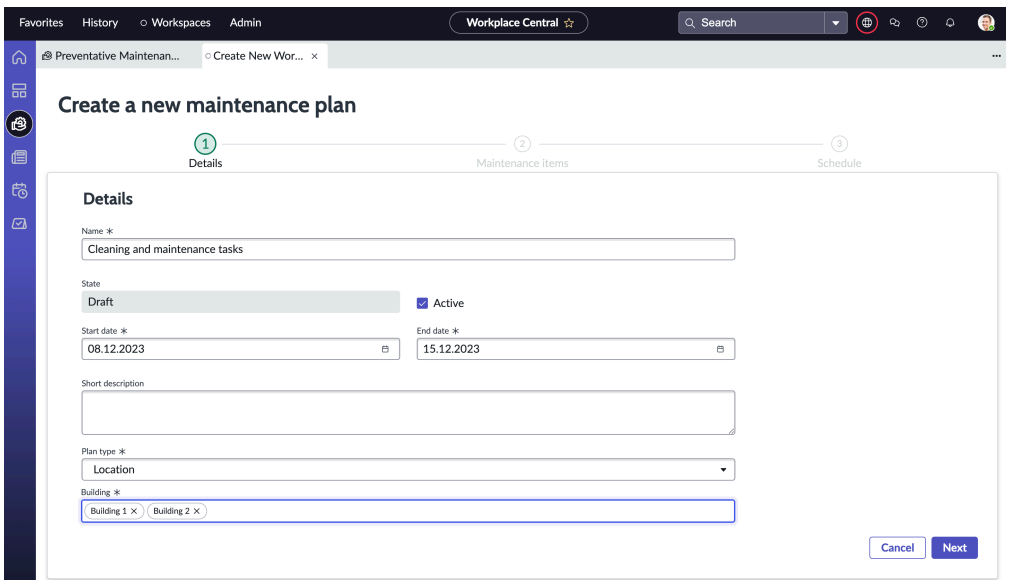
- Workplace Central
- Modelo empresarial e classes de ativos (sn_ent)
- Workplace Service Delivery
- Workplace Core

Função necessária: sn_wsd_maintenance.manager, sn_wsd_maint.admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

### Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
2. Selecione o ícone da guia **Manutenção preventiva** ( ).
3. Selecionar **Todos os planos** > **Novo** na página inicial.




4. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

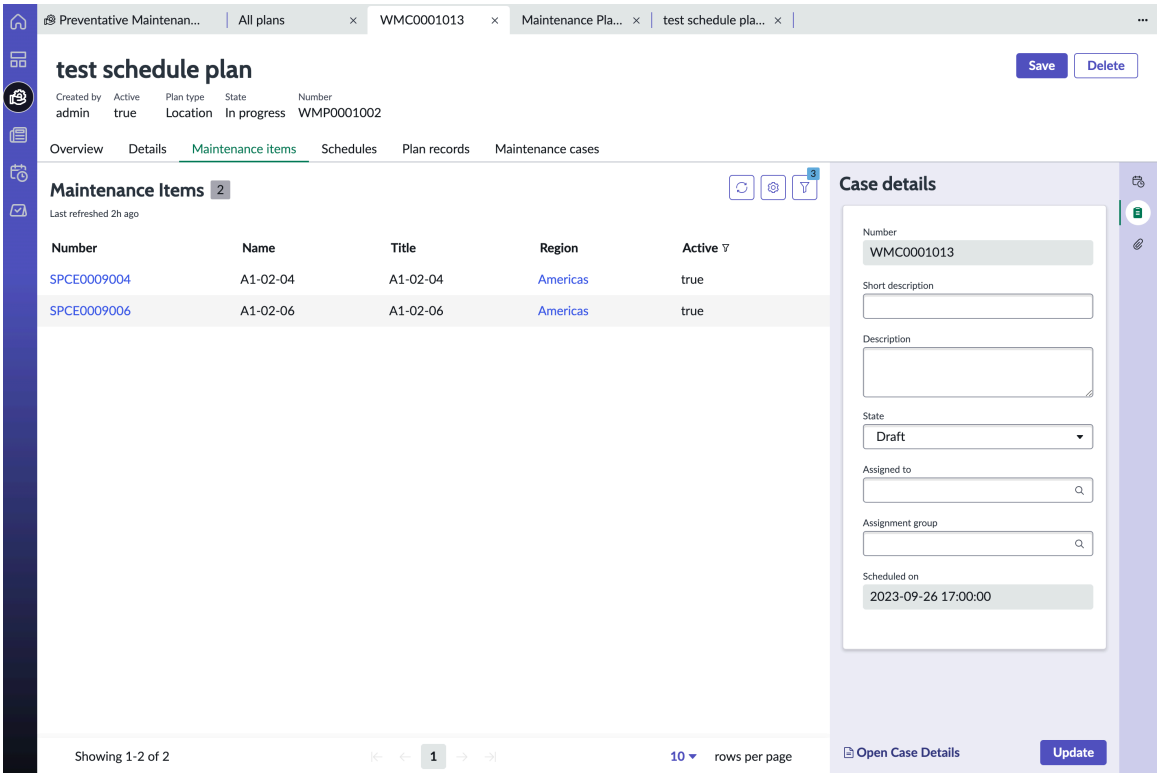
### Criar um plano de manutenção

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Título do plano de manutenção. |
| Estado | Todos os planos de manutenção começam em um estado Rascunho por padrão |
| Ativo | A marca de seleção ativa é selecionada por padrão. |
| Data de início | A data de início de um plano de manutenção. Selecione uma data e clique em **OK**. |
| Data de término | A data de término de um plano de manutenção. Selecione uma data e clique em **OK**. |
| Tipo de plano | Ativos da empresa (modelos) e espaços do local de trabalho (locais ou edifícios).<br><br>Selecione **Modelo** ou **Local** na lista suspensa.<br><br>Modelos: lista de modelos ou ativos empresariais que precisam de manutenção. Por exemplo, impressoras, máquinas de café, apagadores de incêndio e assim por diante.<br><br>Locais: opção para selecionar um local de trabalho (sn_wsd_core_workplace_location). Selecione um edifício na lista de edifícios. |
| Modelo/Edifício | Selecione ativos ou locais. Se o edifício ou modelo selecionado não mostrar um item de manutenção, selecione **Voltar** para selecionar outro ativo ou local.<br><br>Com base em sua seleção no campo **Tipo de plano**, diferentes opções de locais ou ativos são exibidas.<br><br>Se você selecionou **Modelo**, os ativos ou modelos estarão disponíveis para você selecionar.<br><br>se você selecionou **Local**, os**Edifícios** ficarão disponíveis para seleção.<br>Por exemplo: Selecione **Edifício B**. |

5. Selecione **Avançar**.
6. Os itens de manutenção de um local ou modelo selecionado são filtrados com base na seleção de um modelo ou local na Etapa 4.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




Selecione um ou mais itens de manutenção.

Se você selecionou um edifício na etapa 4, os andares, espaços e áreas associados a esse edifício serão exibidos e incluídos como parte do item de manutenção.

7. Selecione **Voltar** para fazer atualizações ou edições na página de detalhes de manutenção.
8. Selecione **Avançar**.

   O novo plano de manutenção é salvo no estado **Rascunho**.

   Os itens de manutenção vão para a próxima etapa da programação.
9. **Opcional:** Selecione **Criar uma programação** ou **Copiar uma programação** na lista suspensa.

   (Optional) Selecione a opção **Ignorar programação** se você não quiser criar uma programação agora e preferir criá-la mais tarde. Depois de publicar um plano de manutenção, você pode criar uma programação ou copiar uma programação existente para um plano.

   Para obter mais informações, consulte Criar ou copiar um cronograma de manutenção. Para obter mais informações sobre como o trabalho programado cria casos de manutenção para um registro de plano, consulte Trabalho programado de manutenção planejada do local de trabalho.
10. Selecione **Salvar**.
11. Selecione **Publicar**.
    O plano de manutenção é publicado. Uma barra lateral contextual está disponível para você pesquisar programações, exibir detalhes do caso de manutenção do local de trabalho e exibir anexos de um plano.

    O plano de manutenção publicado está disponível para você exibir em uma exibição de calendário. Para obter mais informações, consulte Exibição do calendário do plano de manutenção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

12. Revise os detalhes do plano de manutenção na exibição de calendário.
    O status do plano de manutenção é movido para o estado **Em andamento**. Para obter mais informações sobre a exibição de calendário, consulte Exibição do calendário do plano de manutenção.

    A **guia Programações** mostra o **próximo tempo de execução** de um trabalho programado. O trabalho programado **Execução noturna de manutenção** do local de trabalho é executado a cada 48 horas (2 dias) e cria casos de manutenção para registros de plano ativo. Para obter mais informações, consulte Trabalho programado de manutenção planejada do local de trabalho.

### Exibição do calendário do plano de manutenção

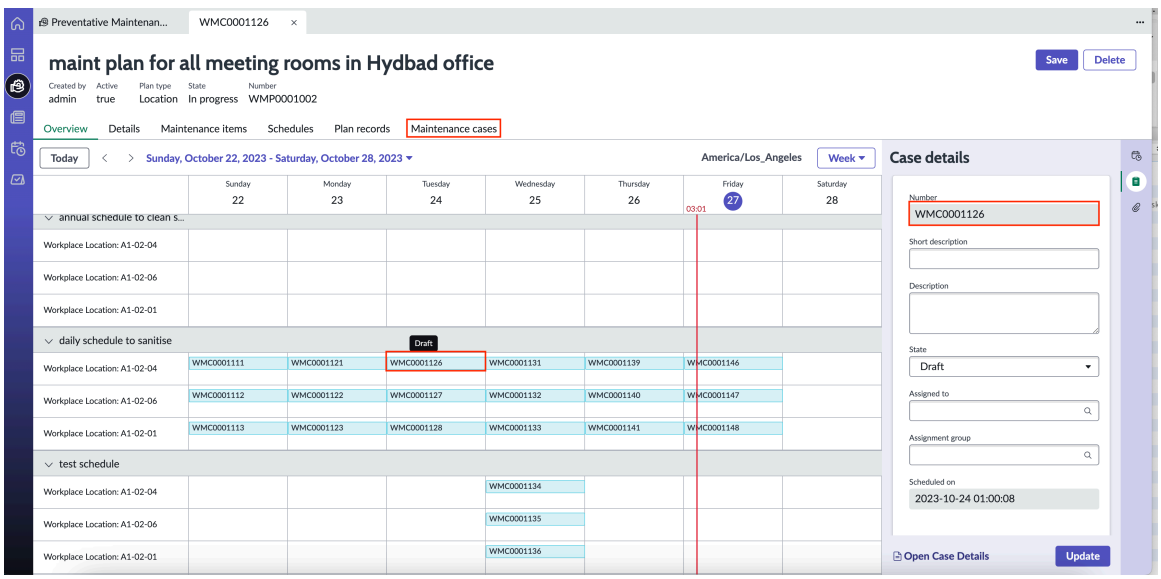
Depois de publicar um plano de manutenção, o plano é aberto em uma exibição de calendário. A exibição de calendário mostra os detalhes do plano, itens de manutenção, programações, registros de plano e casos de manutenção de um registro de plano selecionado.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Central do local de trabalho**.
2. Selecione a guia **Manutenção preventiva** e selecione **Todos os planos**.
3. Clique em abrir um plano existente para exibir o plano de manutenção publicado em uma exibição de calendário.
   A página de exibição de calendário é exibida por padrão quando você publica um plano de manutenção.
4. A guia **Visão geral** mostra um calendário semanal para um registro de plano selecionado.




**Nota:**
A guia Visão geral oferece suporte à exibição semanal e ao fuso horário atual do sistema.

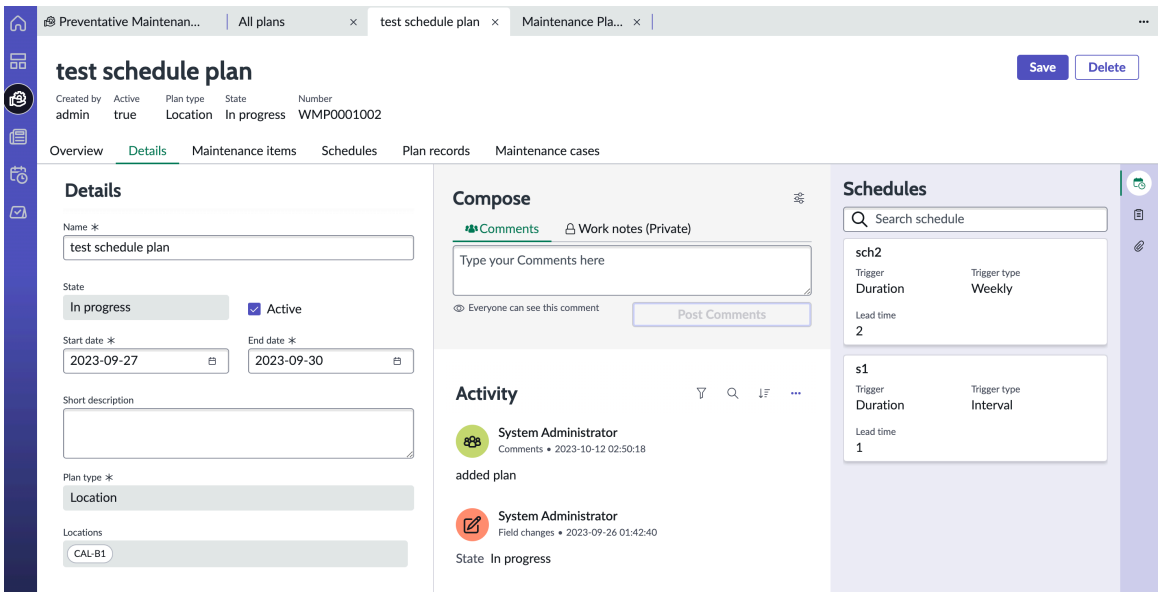
5. Clique em abrir a guia **Detalhes**.

   A guia **Detalhes** mostra o estado do plano de manutenção. As mudanças podem ser feitas no estado do plano de manutenção para refletir se o plano de manutenção está no estado Rascunho, Em andamento ou Ativo. As anotações de trabalho podem ser criadas,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

mas só ficam visíveis para um gerente ou administrador do local de trabalho que cria o plano de manutenção.




**a.** Nome: nome do plano de manutenção do local de trabalho.

**b.** Ativo: o plano está ativo.

**c.** Data de início: data de início do plano de manutenção programada.

**d.** Data de término: a data de término é quando o plano de manutenção programada termina.

**e.** Redigir:

- Comentários: opção para adicionar comentários para gerentes do local de trabalho.
- Anotações de trabalho privadas: anotações de trabalho privadas.

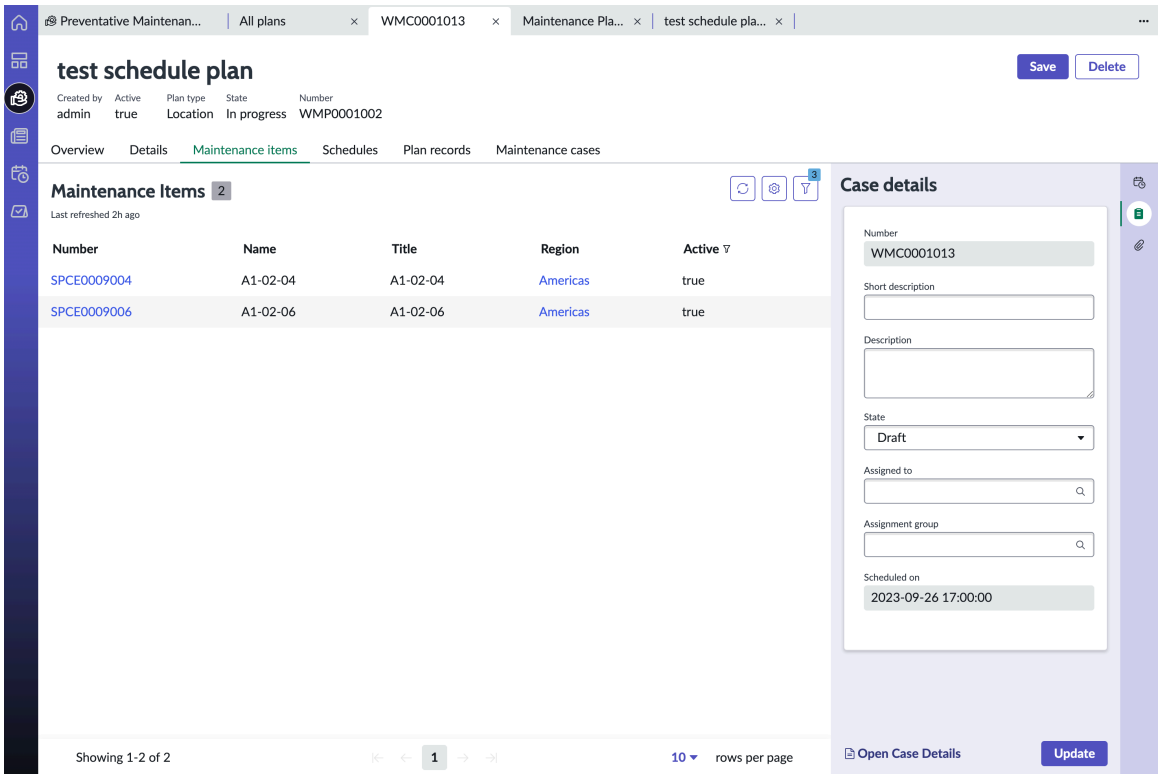
**f.** Atividade: atividade iniciada em um plano de manutenção do local de trabalho.

**g.** Programações: pesquise programações.

**6.** Selecione para abrir a guia **Itens** de manutenção para exibir os itens de manutenção que você adicionou ao campo de tipo de plano (local ou ativo) ao criar um plano de manutenção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




**a.** Selecione o número de registro de um item de manutenção (por exemplo, SPCE0009004) para exibir os detalhes do formulário de espaço Workplace Core.

Pisos, espaços e áreas associados a um edifício selecionado são exibidos como parte dos itens de manutenção.

**b.** O painel Detalhes do caso à direita mostra o número de ID do caso Workplace Case Management.

- Estado: indica o status de um caso de manutenção.
- Atribuído a: indica o usuário atribuído a um caso de manutenção do local de trabalho.
- Grupo de atribuição: indica o grupo de usuários atribuído a um caso de plano de manutenção do local de trabalho.

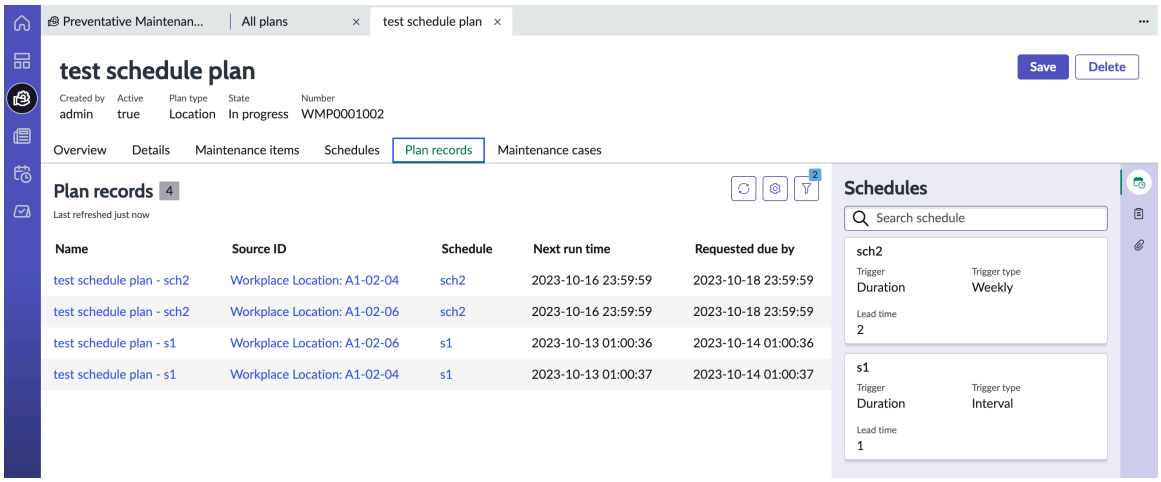
Para obter mais informações, consulte Casos de manutenção do local de trabalho.

**7.** Para exibir o plano de programação de um registro de manutenção, clique na guia **Programações**. Você também tem a opção de criar ou copiar uma programação. Para obter mais informações, consulte Criar ou copiar um cronograma de manutenção.

**8.** Selecione **Registros do plano**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




A página de registros do plano mostra os seguintes valores preenchidos:

### Registros de plano

| Coluna | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome da programação de um item de manutenção. |
| Identificador da origem | Os itens associados ao registro do plano de manutenção. |
| Programação | Link para os detalhes da programação. |
| Vencimento da solicitação em | Data da programação do plano de manutenção. |
| Próximo valor de execução | O tempo de execução do trabalho programado para um registro de plano de manutenção. |
| Hora de conclusão mais recente | Conclusão do tempo de execução do trabalho programado. |

**9.** Selecione a guia **Casos de manutenção**.

Os casos de manutenção do local de trabalho serão criados somente se o registro do plano correspondente puder escolher um modelo que atenda a uma condição na tabela Configuração de serviço de manutenção do local de trabalho (sn_wsd_maintenance_service_config). Você pode criar qualquer condição na tabela Configuração de serviço de manutenção do local de trabalho e o modelo é atribuído a um caso de manutenção quando uma condição é atendida. Para obter mais informações, consulte Criar configuração de serviço do plano.

### Casos de manutenção

| Coluna | Descrição |
|---|---|
| Número | ID de caso de manutenção. Ele está vinculado aos detalhes do caso, programações e anexos. |
| Descrição resumida | Descrição de um plano de manutenção. |
| Estado | Status de um item de manutenção. |
| Programado em | A data em que o caso de manutenção está programado para ser executado. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Coluna | Descrição |
|---|---|
| Valor programado | O valor é igual ao tempo (dias) em que a programação está definida para ser executada. |
| Atribuído a | O nome do usuário no caso é atribuído a (definido pelo gerente). |
| Grupo de atribuição | O grupo de usuários atribuído a um caso e é definido por um gerente ou administrador do local de trabalho. |
| Aberto | A data em que o caso foi aberto. |

Uma barra lateral contextual está disponível na página direita para Programações, Detalhes do caso e Anexos. Você pode pesquisar programações, atualizar detalhes do caso e adicionar anexos aos planos de manutenção do local de trabalho.

10. Selecione **Salvar.**

### Criar ou copiar um cronograma de manutenção

Depois de criar um plano de manutenção, defina um cronograma de manutenção para um plano de manutenção. Defina programações baseadas em duração ou medidores para seus ativos ou locais em uma base diária, semanal, mensal ou anual.

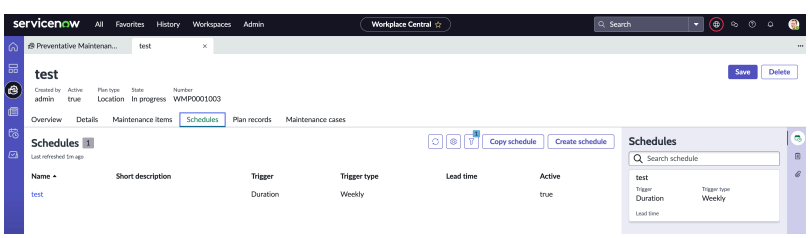
#### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os cronogramas de manutenção são baseados em duração ou em medidor. Por exemplo, no formulário Programação de manutenção, selecione Duração ou Medidor como o gatilho para substituir um cartucho de tinta de impressora. Defina a duração do cronograma de manutenção como três meses e as folhas de papel como 10.000. A programação é acionada quando as folhas de papel precisam ser recarregadas e os cartuchos de tinta da impressora são substituídos com base nesse gatilho. A programação de manutenção preenche o **próximo tempo de execução** (programações baseadas em duração) e **o valor da próxima execução** (programações baseadas em medidor) na configuração do serviço de plano. O trabalho de programação de manutenção verifica um modelo de programação de manutenção em um registro de plano e cria casos de manutenção.

Para obter mais informações, consulte Criar configuração de serviço do plano e Trabalho programado de manutenção planejada do local de trabalho.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *`Workplace Central`*.
2. Selecione a guia **Manutenção preventiva**.
3. Selecione abrir um plano de manutenção publicado em **Meus planos** ou **Todos os planos**.
4. Na exibição do calendário de manutenção, selecione a guia **Programações**.




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Selecione **Copiar programação** para copiar uma programação de manutenção para um plano de manutenção existente.
6. Pesquise um nome de plano de manutenção na lista.
7. Selecione **Copiar**.

   Uma programação existente é copiada para um item do plano de manutenção.

   **Nota:**
   Você também pode criar uma programação de manutenção se copiar uma programação não for a melhor opção para um plano de manutenção.

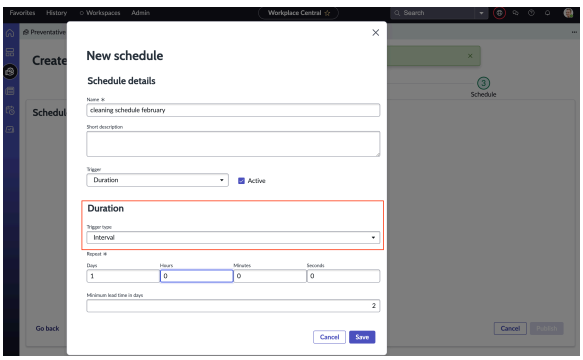
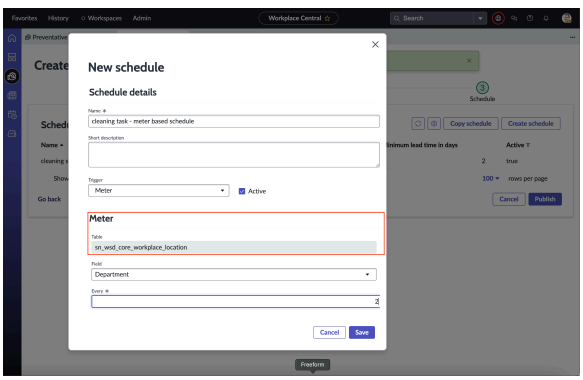
8. Para criar uma programação, selecione **Criar programação**.

   O formulário Nova programação é aberto. Preencha os campos de formulário.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome da programação. Por exemplo: programação semanal para salas de reunião. |
| Descrição resumida | Breve descrição sobre a programação ou o tipo de programação. |
| Intervalo | A hora ou a duração durante a qual o trabalho programado deve ser executado.<br>Por exemplo, selecione qualquer um dos seguintes na lista suspensa:<br>○ Semanalmente<br>○ Mensalmente<br>○ Anualmente<br>○ Semana em um mês |
| Ativo | Marque a caixa de seleção para ativar a programação de um plano de manutenção. |
| Gatilho | Opção para criar uma manutenção programada baseada em duração ou medidor.<br>○ **Duração**: manutenção a ser realizada com base no tempo (próxima hora de execução). Dependendo da sua seleção, campos adicionais são exibidos para definir uma duração. Por exemplo: trimestral, semanal, por hora e assim por diante.<br>○ **Medidor**: manutenção a ser realizada com base na contagem. Com base na sua seleção, as opções **Todos** e **Campo** são exibidas. Por exemplo: Troque o cartucho da impressora a cada 1.000 folhas impressas. |
| Tipo de gatilho (duração) | O tipo de gatilho determina a duração do intervalo de tempo de execução da programação (semanal, mensal, anual e assim por diante). |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

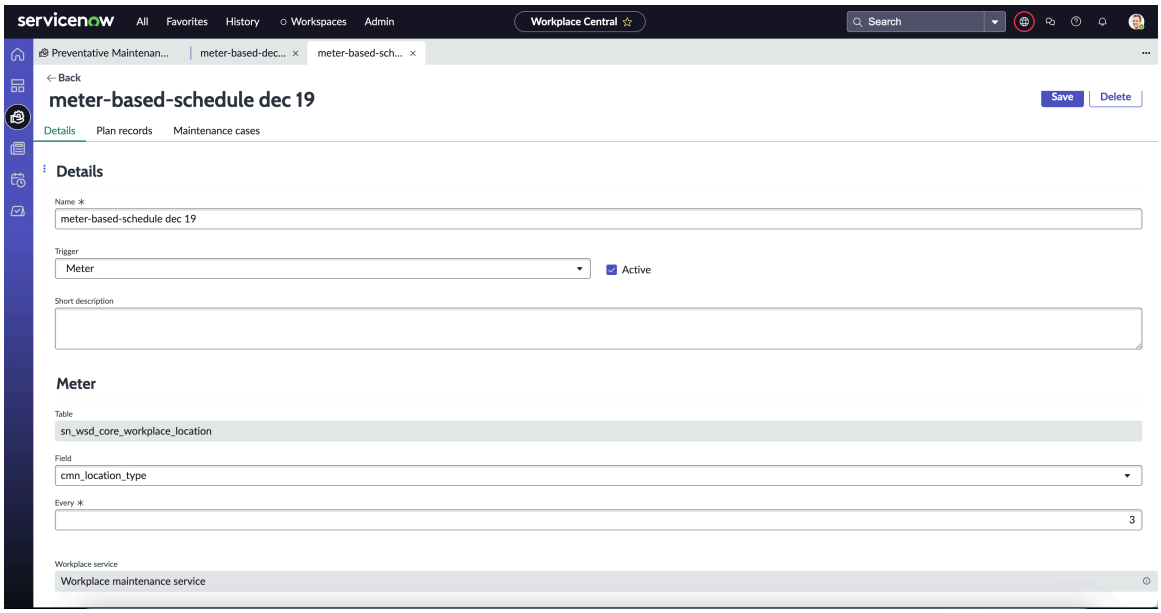
| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| |  <br>Para uma programação baseada em duração, preencha as seguintes informações de campo:<br>**Intervalo**: por exemplo, selecione uma duração nas opções suspensas. Por exemplo: **semanalmente**<br>Repetir: horas de intervalo de repetição. Por exemplo: 1 hora. |
| Tipo de gatilho (Medidor) | Para programação baseada em medidor, preencha as seguintes informações de campo:<br>  <br>○ **Tabela**: local do local de trabalho ou modelo. Selecionado por padrão. A seleção depende da seleção do Modelo (ativo) ou do Local ao criar um plano de manutenção. Para obter mais informações, consulte Criar e publicar planos de manutenção.<br>○ **Campo**: valor do campo para o tipo de gatilho. Selecione um valor nas opções suspensas. Por exemplo, **Data e hora**de início.<br>○ A**cada**: a duração do intervalo de repetição. O número de ocorrências que devem ser registradas antes que o plano de manutenção seja executado. Usa um valor baseado em número inteiro e o valor deve ser maior que zero (0). Por exemplo: 2 dias. |
| Prazo mínimo em dias | Aplicável somente para uma programação baseada em duração e aceita valores baseados em números inteiros (por exemplo: 2). Número de dias antes da data de vencimento programada para determinar a data em que o trabalho deve começar. Essa data é preenchida previamente no campo Início programado da tarefa. Este campo aparece quando Duração é selecionado para Gatilho.<br>O trabalho programado garante que a **próxima duração do tempo** de execução tenha o valor do lead time considerado (próximo valor |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | do tempo de execução = próxima data de destino da programação - lead time).<br><br>Por exemplo, se o **dia de vencimento da semana** for segunda-feira da próxima semana e o prazo for 2, o prazo será sexta-feira (a semana atual). Na sexta-feira, a programação do plano de manutenção é atribuída a um gerente ou administrador do local de trabalho para executar ou acionar a programação na próxima semana na segunda-feira. |

9. Selecione **Salvar**.
10. Publique o plano.
11. Selecione o registro do plano publicado e, na exibição de calendário, navegue até a guia **Programações**.
12. Selecione e abra a programação para exibir detalhes.




Tradução automática

### Trabalho programado de manutenção planejada do local de trabalho

A execução noturna de **manutenção planejada do local** de trabalho programada é executada no horário configurado e cria casos de manutenção. Também cria previamente casos de manutenção quando a duração programada é inferior a um dia.

O trabalho programado pode pré-criar casos para dia e até dois dias antes da hora programada. Isso se baseia na diferença de tempo entre o fuso horário do sistema em que o trabalho está sendo executado e o fuso horário do agente no local de trabalho que está trabalhando nos casos.

O trabalho programado Execução noturna de **manutenção planejada do local** de trabalho executa o seguinte:

- Cria casos baseados na duração.
- Cria casos baseados em medidor.

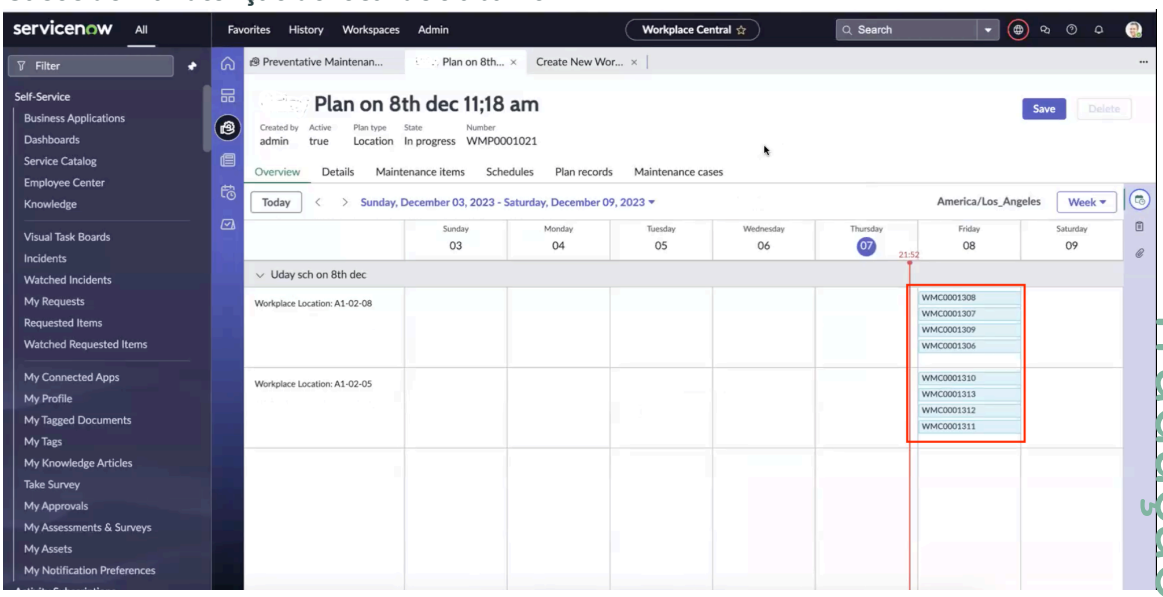
O trabalho programado também pode pré-criar casos de manutenção quando a programação configurada é inferior a um dia. A duração é baseada nas configurações de

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

fuso horário do sistema. Por exemplo, se você tiver um cronograma de manutenção de seis horas, ele criará o seguinte número de casos de manutenção:

- Para uma programação de seis horas, quatro casos de manutenção são criados para cada ativo de manutenção ou local em um dia.
- Para uma programação de seis horas, oito casos de manutenção são criados para dois ativos de manutenção ou locais em um dia (quatro casos para cada).

**Casos de manutenção do local de trabalho**




- Para uma programação de seis horas, 12 casos de manutenção são criados para três ativos de manutenção ou locais (quatro casos para cada).

Quando o trabalho programado é executado, ele cria casos de manutenção somente para os registros planejados que têm um modelo associado a uma programação de manutenção.

**Nota:**
Quando uma programação de manutenção é criada, ela seleciona um modelo da tabela de configuração de serviço de manutenção do local de trabalho (sn_wsd_maintenance_service_config). Com base em seus requisitos, associe um modelo a um registro de plano. Vários modelos podem ser criados e associados a um plano de manutenção. Para obter mais informações, consulte Criar uma configuração de modelo de local de trabalho.

## Casos baseados na duração

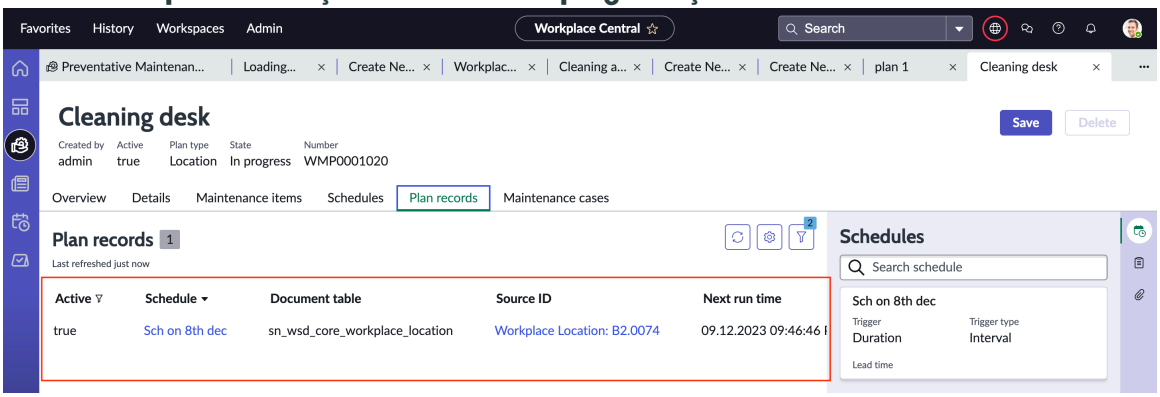
Para casos baseados em duração, o **trabalho programado Execução noturna de manutenção planejada** do local de trabalho executa o seguinte:

- Busca todos os registros de plano ativo com a **próxima duração de tempo** de execução.
- Filtra os registros de plano em que o Próximo tempo de execução é de 48 horas ou menos de um dia.



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Próximo tempo de execução do trabalho de programação




- Verifica se há uma entrada na tabela Configuração de serviço de manutenção do local de trabalho (sn_wsd_maintenance_service_config).
- Obtém todos os registros da tabela Configuração de serviço de manutenção do local de trabalho.
- Para cada registro na tabela Configuração de serviço de manutenção do local de trabalho, a programação do registro do plano atual deve ter um modelo associado a ele.
  - Se houver um modelo, o trabalho programado criará um caso de manutenção e atualizará o **próximo tempo de execução** na tabela Configuração de serviço de manutenção do local de trabalho para um registro de plano.
  - Se não houver nenhum modelo associado a um registro de plano, o trabalho programado buscará o próximo registro de plano em uma fila.

**Nota:**
Ao definir uma programação de manutenção baseada na duração, você pode definir o **Lead time mínimo em dias** (usa valores baseados em números inteiros). Por exemplo, se o tempo de lead for 0, isso indica que os casos do dia atual foram criados hoje. Mas se o lead time for 1, os casos foram criados ontem, ou seja, os casos são gerados um dia antes da programação. A **próxima duração de tempo de execução** tem o valor de lead time definido para uma programação. Para obter mais informações, consulte Criar ou copiar um cronograma de manutenção.

## Casos baseados em medidor

Para casos baseados em medidor, o **trabalho programado Execução noturna de manutenção planejada** do local de trabalho executa o seguinte:

- O trabalho programado busca todos os registros de plano ativo que tenham um **valor de Próxima execução**.
- Para cada registro de plano, o valor da **Próxima execução** depende do valor do Nome do **campo**. O valor **do campo** está disponível ao criar uma programação baseada em medidor.

  Para obter mais informações, consulte em Criar ou copiar um cronograma de manutenção.

- O trabalho programado recupera o valor do Nome do **campo** da tabela Ativo (sn_ent_asset) e o compara com o **valor da Próxima execução** de um registro de plano.
- O trabalho programado verifica se o **Valor da próxima execução** é menor do que o valor real na tabela Ativo e prossegue.
- se o **valor de Próxima execução** for maior, ele buscará o próximo registro de plano em uma fila.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- A programação de manutenção de um registro de plano atual deve ter uma entrada na tabela Configuração de serviço de manutenção do local de trabalho (sn_wsd_maintenance_service_config).
- Obtém todos os registros da tabela Configuração de serviço de manutenção do local de trabalho para essa programação em um registro de plano.
- Para cada registro na tabela Configuração de serviço de manutenção do local de trabalho, a programação do registro do plano atual deve ter um modelo associado a ele.
  - Se houver um modelo associado a uma programação de manutenção, o trabalho programado criará um caso de manutenção do local de trabalho e atualizará o **valor da próxima execução** para um registro de plano.
  - Se não houver nenhum modelo associado a uma programação de manutenção, o trabalho programado selecionará o próximo registro de plano em uma fila.

### Criar serviços de local de trabalho

Crie serviços de local de trabalho, como serviço de bufê, suprimentos de escritório, estacionamento ou qualquer outro serviço. Associe este serviço a um modelo de solicitação geral padrão.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Workplace Case Management** > **Serviços de local de trabalho.**.
2. No formulário de serviço do local de trabalho, preencha os campos:
   - Nome do serviço: o nome do serviço do local de trabalho. Por exemplo, Limpeza do local de trabalho.
   - Tabela de casos: nome do caso ou da tabela de solicitação. Selecione a tabela **Caso de manutenção do local** de trabalho (sn_wsd_maintenance_case).
   - Tipo de execução: selecione **Atividade de serviço** nas opções suspensas.
   - Modelo padrão: modelo padrão do Workplace Maintenance Management. Pesquise o modelo de **solicitação de manutenção geral** usando o ícone de lista de pesquisa (ícone de ).
3. Selecione **Atualizar**.

### Criar configuração de serviço do plano

Configure um serviço de plano para associar serviços de local de trabalho e defina condições de programação para um registro de plano.

#### Antes de Iniciar

A regra de programação de manutençãodeve ter uma entrada na tabela Configuração de serviço de manutenção do local de trabalho (sn_wsd_maintenance_service_config) para um registro de plano. Defina condições para um trabalho de programação criar casos de manutenção para registros de plano ativo.

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Workplace Central* > **Manutenção preventiva** > **Configurações de serviço do plano**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário Configuração de manutenção do local de trabalho, preencha os campos:

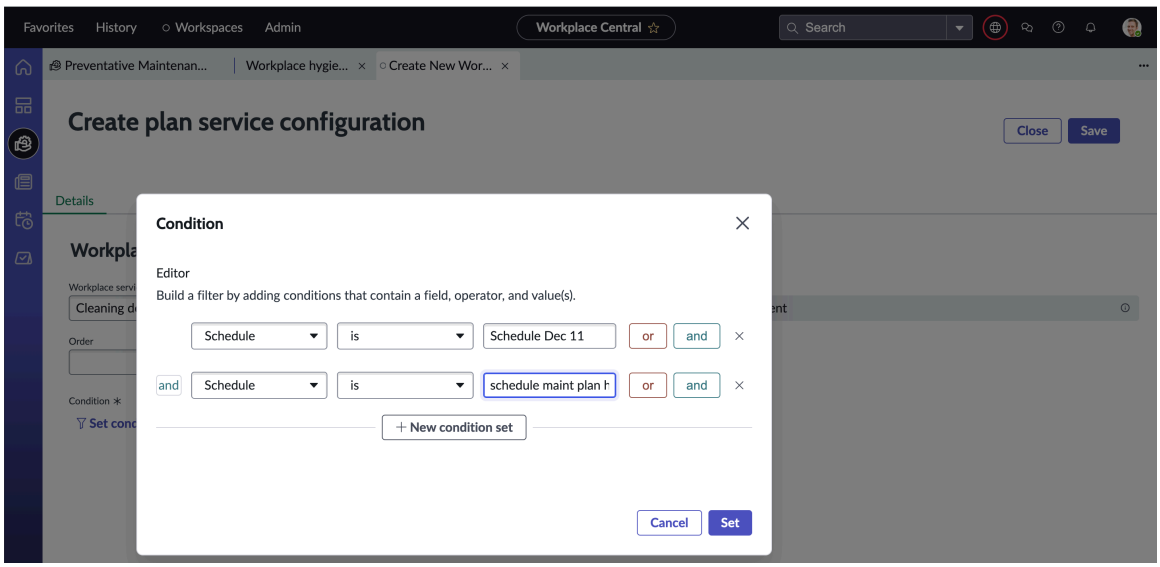
   a. Serviço de local de trabalho: o nome do serviço de local de trabalho.

   Selecione o ícone da lista de pesquisa (ícone da ) e o serviço do local de trabalho para obter um registro de plano. Por exemplo: mesa de limpeza.

   Para obter mais informações, consulte Criar serviços de local de trabalho.

   b. Ordem: valor baseado em número inteiro.
   Ovalor de ordem mais alto é priorizado. Por exemplo: 100.

   c. Selecione o filtro **Definir condições** e aplique as condições de filtro a um item selecionado.
   Por exemplo, selecione **ProgramaçãoéLimpeza do local de trabalho**. A condição selecionada é aplicada a todos os registros de plano em um plano selecionado.




   Para obter mais informações sobre serviços de local de trabalho, consulte Criar serviços de local de trabalho.

   .

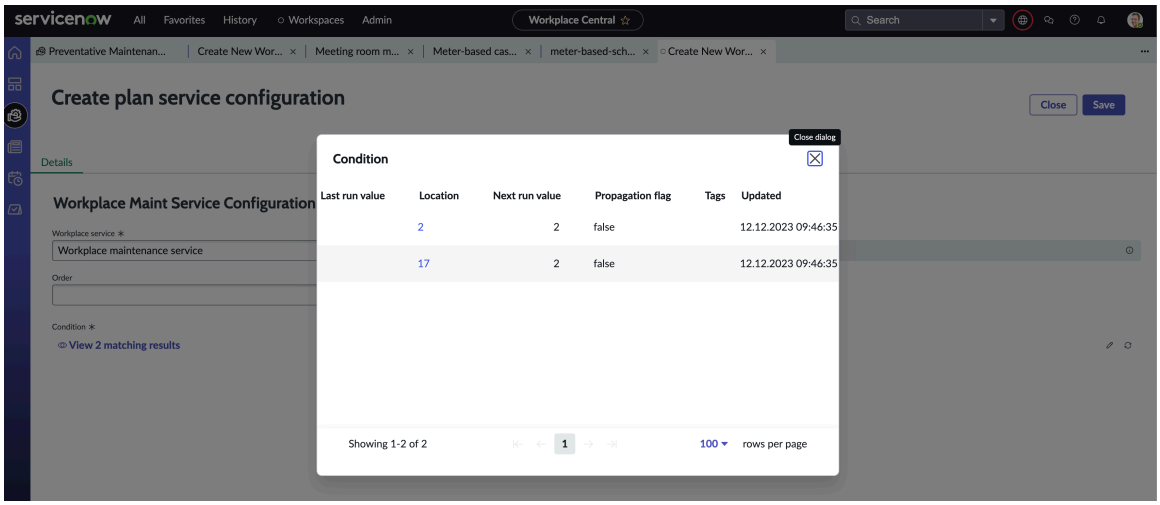
   d. Selecione **"Set[Definir]"** .

   e. Expanda **Exibir resultados correspondentes** para ver os serviços associados a uma configuração de serviço do plano.

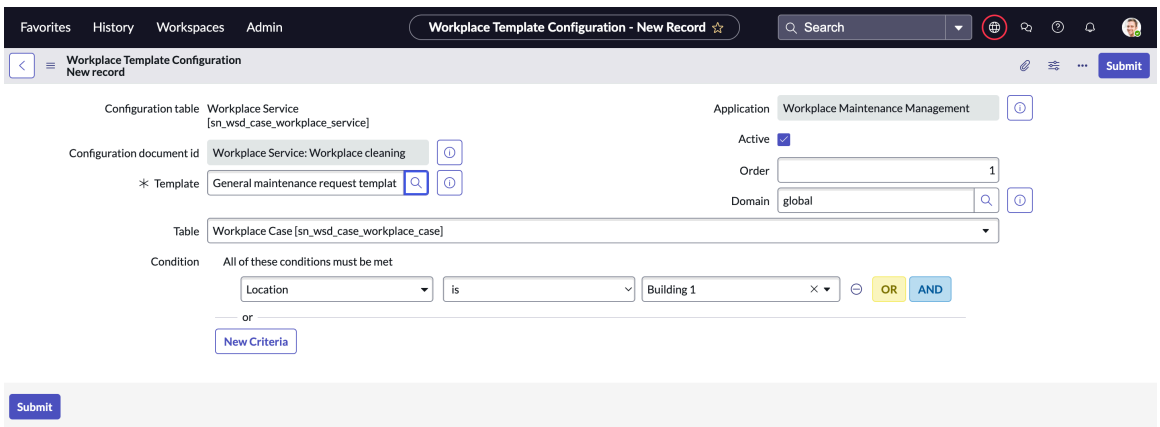
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Selecione e abra **Exibir resultados correspondentes** para ver o trabalho programado **NomePróxima hora de execução** ou Duração do **valor** da próxima execução.




A programação selecionada é atualizada na tabela Configuração de serviço de manutenção do local de trabalho e o modelo de programação é associado a ela. Se houver um modelo associado a uma programação, ele criará um caso de manutenção do local de trabalho.

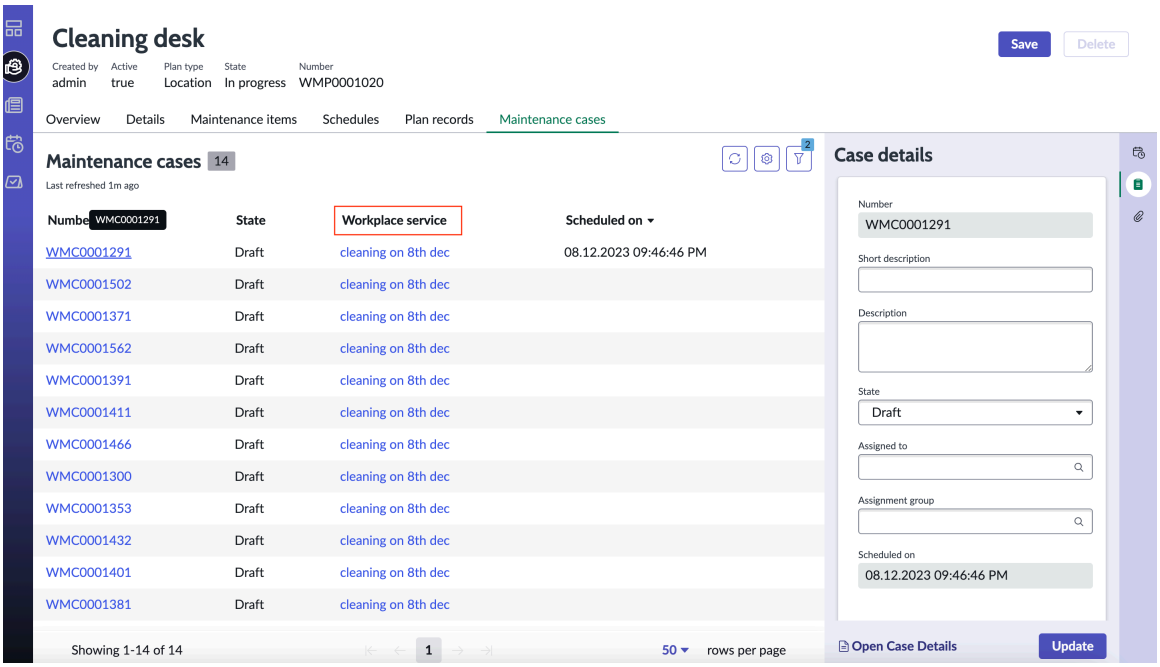



Para obter mais informações, consulte Trabalho programado de manutenção planejada do local de trabalho e Casos de manutenção do local de trabalho.

4. Selecione **Salvar**.
5. A execução noturna de **manutenção planejada do local** de trabalho programada é executada e cria casos de manutenção para um serviço do local de trabalho em um registro de plano.
6. Navegue até um registro de plano publicado.
7. Selecione **Casos de manutenção** na exibição de calendário.
8. A coluna Serviços de renda Workpmostra a configuração de serviço do plano associada a um registro de plano.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




Este registro é atualizado na tabela Configuração de serviço de manutenção do local de trabalho.

Para obter mais informações, consulte Casos de manutenção do local de trabalho.

### Casos de manutenção do local de trabalho

O trabalho programado cria casos de manutenção para registros do plano.

### Antes de Iniciar

O trabalho programado Manutenção planejada do local de trabalho todas as noites é executado a cada 48 horas (no final do dia amanhã) e cria casos baseados em duração e em medidor.

Função necessária: administrador

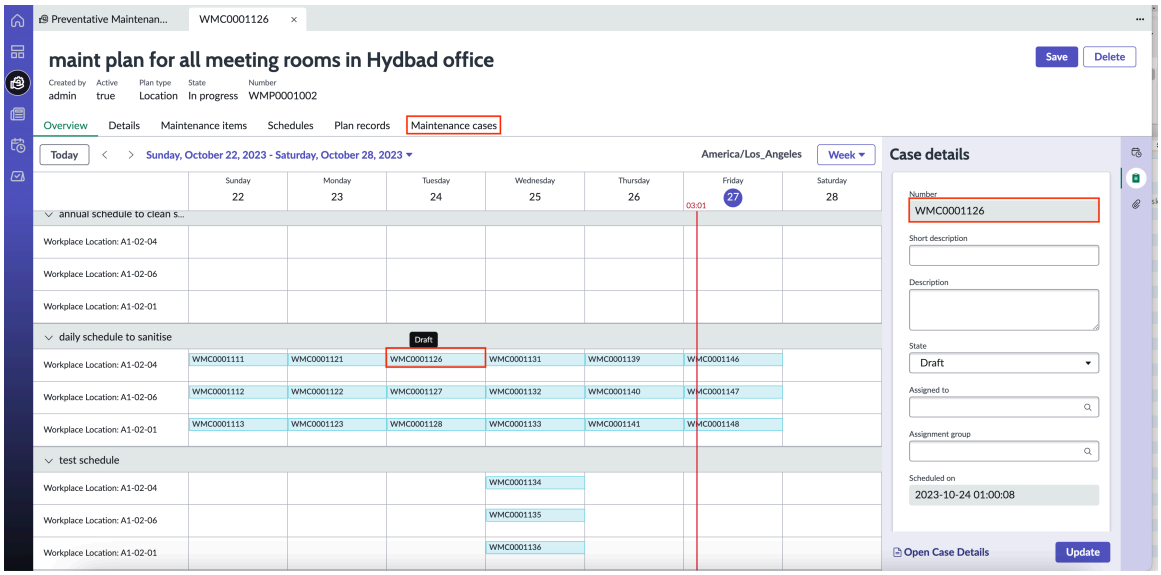
### Procedimento

1. Selecione um registro de plano publicado.
2. Na exibição de calendário, selecione a guia **Caso de manutenção** para exibir os casos criados pelo trabalho programado.

   O **trabalho programado de execução noturna de manutenção** do local de trabalho gera casos de manutenção para registros de plano de manutenção.

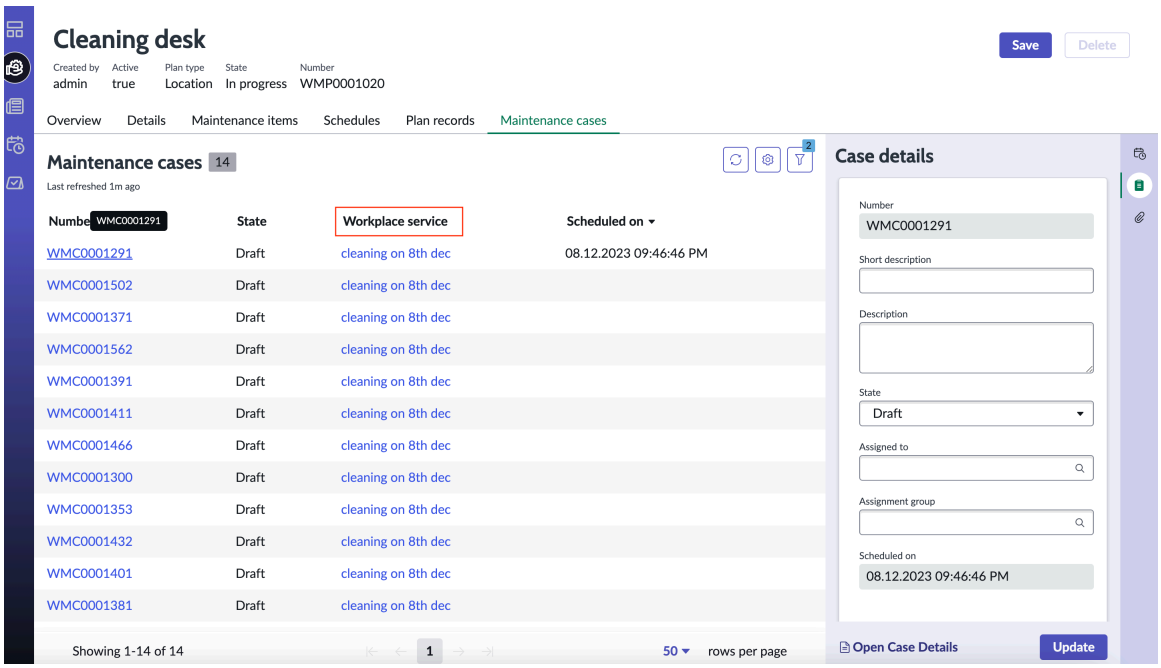
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




3. Selecione um caso de manutenção para exibir o **serviço de local de trabalho** associado a um caso de manutenção e o valor do trabalho programado para um caso.

   Para obter mais informações, consulte Criar configuração de serviço do plano.




4. **Opcional:** Selecione um caso de manutenção para abrir o painel de detalhes do caso e execute o seguinte para atualizar o registro:

   a. Estado: atualize os detalhes do caso de manutenção alterando o estado do plano de manutenção (Rascunho, Trabalho em andamento, Concluído e assim por diante).

   b. Atribuído a: selecione um usuário para atribuir este caso.

   c. Atribuído ao grupo: selecione um grupo de usuários para atribuir este caso.

   d. Selecione **Atualizar**.

5. **Opcional:** Navegar até **Todos** > **Definições do sistema** > **Trabalhos programados**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**a.** Pesquise o Workplace Maintenance Management na coluna da aplicação.

**b.** **Execução noturna de manutenção do local de trabalho**: este trabalho programado é executado a cada 48 horas (no final do dia amanhã) e gera casos de manutenção para registros do plano de manutenção.

**c.** Para executar o trabalho programado antes da hora programada, selecione **Executar agora**.
O trabalho programado verifica se há registros de plano ativo com um valor de **Próxima hora de execução** (programação baseada na duração) ou **Próxima execução** (programação baseada em medidor) e verifica se há um modelo de programação em um registro de plano. Quando encontra um modelo de programação, ele cria casos de manutenção.
Para obter mais informações sobre como criar um trabalho programado e como o trabalho programado seleciona registros do plano com base nas condições e nos serviços do local de trabalho, consulte Criar ou copiar um cronograma de manutenção e Trabalho programado de manutenção planejada do local de trabalho.

### Painel e análise do Workplace Maintenance Management

O painel e o módulo de relatório do Workplace Maintenance Management fornecem relatórios de alto nível sobre planos de manutenção, registros de plano e casos. O painel de manutenção preventiva fornece informações para gerentes e administradores do local de trabalho sobre todos os planos, planos ativos em tempo real, planos em estado de rascunho e casos de manutenção.

Para exibir o painel, uma das seguintes funções deve ser atribuída a você:

- sn_wsd_maint.admin
- sn_wsd_maint.manager

Acesse o painel navegando até **Todos** > **Central do local de trabalho** > **Manutenção preventiva** > **Planos de Manutenção**. Na guia Manutenção preventiva, as diferentes partes do painel podem ser selecionadas.

**Nota:**
Dois trabalhos programados **coletam** dados para fornecer informações no painel do **Workplace** Maintenance Management.

Uma lista filtrada de planos de gestão do local de trabalho pode ser exibida clicando nos seguintes componentes de pontuação:

| Itens do painel | Descrição |
|---|---|
| Todos os Planos | Número total de registros de plano de manutenção.<br><br>A exibição **Todos os planos** fornece um resumo de todos os seus planos de manutenção. Você pode monitorar planos, incluindo as datas de início e término do plano e revisar o status de um plano de manutenção (planos em andamento ou em estado de rascunho). |
| Meus Planos | Planos pessoais atribuídos. Mostra planos de gestão do local de trabalho criados por usuários do local de trabalho. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Itens do painel | Descrição |
|---|---|
| Planos ativos | Planos ativos ativos que são iniciados. |
| Planos de Rascunho | Planos que estão no estado **Rascunho**. |
| Casos de manutenção neste mês | Apresentado graficamente em um gráfico de pizza ou de linhas. Fornece informações sobre o número total de planos de manutenção preventiva e corretiva. Clique em um item no gráfico para exibir os detalhes do caso de manutenção de um registro de plano de manutenção. |

Aponte para o gráfico ou gráfico de pizza para exibir detalhes. Selecionar o gráfico de pizza ou o gráfico leva o usuário a uma guia que lista os casos de manutenção.

Selecionar um plano na lista de planos leva o usuário a uma guia que lista os detalhes desse registro de plano. Selecionar o botão **Novo** permite criar um plano de manutenção. Para obter mais informações, consulte Criar ou copiar um cronograma de manutenção.

## Referências do Workplace Maintenance Management

Várias funções e exibições estão disponíveis para ajudar a gerenciar registros de plano com o Workplace Maintenance Management.

### Exemplos de programação do plano de manutenção

Os planos de manutenção são criados para modelos (ativos) ou locais. O tipo de gatilho de programação definido para um plano de manutenção pode ser um medidor ou uma programação baseada em duração. Associe vários modelos a cronogramas de manutenção, conforme necessário. O trabalho programado busca registros de plano que têm um modelo associado a ele e cria casos de manutenção para um plano de manutenção.

Por exemplo, os casos de uso para criar planos de manutenção podem ser baseados no seguinte:

- Programar substituição do cartucho de tinta da impressora
- Programar reabastecimento de feijões de café

## Cronograma de manutenção para substituição do cartucho de tinta da impressora

Programe uma substituição de cartucho de tinta de impressora depois de imprimir um número especificado de páginas para um local. Por exemplo, 10.000 páginas. Defina um plano geral com um cronograma de manutenção baseado em medidor. Associe um modelo de programação, por exemplo, Modelo de programação A.

1. Crie um plano de manutenção baseado em modelo para Substituição de cartucho de impressora HP e publique o plano.

   Para obter mais informações, consulte Criar e publicar planos de manutenção.

2. Crie uma programação baseada em medidor:
   - Nome: nome da programação.
   - Gatilho: selecione **o medidor**.
   - Tipo de gatilho: selecione os seguintes tipos de gatilho para uma programação baseada em medidor:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Tabela: valores preenchidos previamente com base no tipo de plano (modelo ou local).
- Campo: por exemplo, selecione o tipo de local.
- Todos: valor baseado em número inteiro. Por exemplo: 3

O plano de manutenção programa a impressora HP para substituir os cartuchos de tinta após imprimir 10.000 páginas.

## Como programar o reabastecimento de grânulos de café para máquinas de café

Programe o reabastecimento diário de cápsulas de café para as máquinas de café. Associe um modelo de programação, por exemplo, modelo de programação B. A programação deve ter uma entrada na tabela de configuração do serviço de manutenção do local de trabalho.

1. Crie um plano de manutenção baseado em modelo para máquinas de café e publique o plano.
2. Crie uma programação baseada em duração:
   - Nome: nome da programação.
   - Ativo: selecione esta opção para ativar a programação de um plano de manutenção.
   - Gatilho: selecionar **duração**.
   - Tipo de gatilho: intervalo. Especifique a duração em dias e horas, já que esta é uma programação diária.

Os feijões de café são reabastecidos diariamente com base na condição de programação e no modelo associado a este plano de manutenção.

Para obter mais informações, consulte Trabalho programado de manutenção planejada do local de trabalho.

### Componentes instalados com o Workplace Maintenance Management

Diferentes funções, componentes ou tabelas estão disponíveis com a instalação do Workplace Maintenance Management.

## Funções instaladas com o Workplace Maintenance Management

Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Funções** > **.**

**Funções para gestão de manutenção do local de trabalho**

| Título da função [nome] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| sn_wsd_wc.manager | Fornece acesso de leitura a todos os dados, incluindo o painel de ocupação e outros painéis. | sn_wsd_wc.usuário |
| sn_wsd_wc.admin | Fornece acesso de administrador para configurar a aplicação Conectores para local de trabalho | sn_wsd_wc.manager |
| sn_wsd_wc.usuário | Fornece acesso de leitura a apenas algumas colunas e campos. O acesso de leitura é configurado pelos administradores. | Nenhum |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Tabelas instaladas com o Workplace Maintenance Management

Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Tabelas.**

### Tabelas para Workplace Maintenance Management

| Tabela | Descrição |
|---|---|
| Plano de manutenção do local de trabalho<br>[sn_wsd_maintenance_plan] | Armazena planos de manutenção preventiva. |
| Itens de plano de manutenção do local de trabalho<br>[sn_wsd_maintenance_m2m_plan_maint_item] | Armazena todos os itens (locais ou ativos) que fazem parte de um plano de manutenção. |
| Cronograma de manutenção do local de trabalho<br>[sn_wsd_maintenance_schedule] | Armazena todas as programações (diárias, semanais, mensais e assim por diante) criadas para um plano de manutenção. |
| Criar um caso de manutenção<br>[sn_wsd_maintenance_case] | Armazena informações sobre casos de manutenção. |
| Registro do Plano de Manutenção<br>[sm_m2m_maint_plan_to_record] | Armazena os registros do plano (um registro para cada programação e item de manutenção combinados). |
| Configuração de serviço de manutenção do local de trabalho (sn_wsd_maintenance_service_config) | Associa serviços de local de trabalho e define condições de programação para um registro de plano. O trabalho programado busca registros de plano que têm um modelo de programação de manutenção para um serviço de local de trabalho para criar casos de manutenção. Para obter mais informações, consulte Criar configuração de serviço do plano e Trabalho programado de manutenção planejada do local de trabalho. |

## Trabalhos programados do Workplace Maintenance Management

Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos programados.**

| Trabalho programado | Descrição |
|---|---|
| Execução noturna de manutenção planejada do local de trabalho | Um trabalho programado é executado a cada 48 horas (2 dias) para buscar registros de plano e criar casos de manutenção. Para obter mais informações, consulte Trabalho programado de manutenção planejada do local de trabalho. |
| Coleta diária de dados do caso de manutenção do local de trabalho | Este trabalho programado coleta dados e os preenche no painel do Workplace Maintenance Management. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Trabalho programado | Descrição |
| --- | --- |
| | Coleta dados conforme especificado nos campos Início relativo e Término relativo. A hora da coleta é específica do fuso horário. |
| Coleta de dados históricos de caso de manutenção do local de trabalho | Este trabalho programado coleta dados históricos e os preenche no painel do Workplace Maintenance Management.<br><br>Coleta dados conforme especificado nos campos Início relativo e Término relativo. A hora da coleta é específica do fuso horário. |

## Administração de locação de local de trabalho

A Administração de leasing do local de trabalho ServiceNow® permite criar, gerenciar e rastrear contratos de local de trabalho a partir de uma única interface. Você também pode adicionar serviços de contrato de local de trabalho, ativos, locais, documentos e rastrear datas importantes. ServiceNow®

### Iniciar

| | | |
| --- | --- | --- |
| **Explorar**<br>Saiba mais sobre Administração de locação de local de trabalho conceitos e recursos | **Configurar**<br>Configurar Administração de locação de local de trabalho. | **Usar**<br>Use Administração de locação de local de trabalho para adicionar contratos de local de trabalho e rastreá-los |
| **Gerenciar**<br>Gerenciar contratos e renovações do local de trabalho | **Referência**<br>Veja os detalhes sobre componentes como campos, tabelas e propriedades | |

### Explorar o Administração de locação de local de trabalho

A Administração de leasing do local de trabalho ServiceNow® permite criar, gerenciar e rastrear contratos de local de trabalho a partir de uma única interface. Você também pode adicionar serviços de contrato de local de trabalho, ativos, locais, documentos e rastrear datas importantes.

### Principais recursos

Administração de locação de local de trabalho fornece os seguintes recursos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Interface única para criar e gerenciar contratos de local de trabalho.
- Incluir termos e condições em um contrato.
- Anexe documentos a um registro de contrato.
- Associe ativos a um contrato.
- Receba notificações sobre a expiração dos contratos.

## Benefícios

Os benefícios desta aplicação incluem:

- Gerencie e rastreie contratos de local de trabalho a partir de uma única interface.
- Gerencie serviços de contrato e custos relacionados que fazem parte do contrato do local de trabalho.
- Mantenha várias versões de documentos com eficiência, adicionando-as ao contrato de trabalho.
- Use as notificações recebidas para gerenciar a renovação e os pagamentos dos contratos de local de trabalho em tempo hábil.
- Exibir a aprovação e o histórico do contrato.

## Detalhes do contrato de local de trabalho

Usando Administração de locação de local de trabalho, você pode criar contratos de local de trabalho com os seguintes detalhes:

- Contrato de local de trabalho- Detalhes básicos de um contrato de local de trabalho.
- Financeiro- Detalhes financeiros, por exemplo, uma programação de pagamento, valor de pagamento e vários custos.
- Renovação: renovação automática de um contrato.
- Termos e condições- Termos e condições jurídicas para um contrato de trabalho.
- Itens de contrato associados:
  - Contratos de serviço de local de trabalho- Serviços de contrato comuns e seus custos cobertos como parte do contrato de local de trabalho.
  - Locais do contrato- Locais cobertos como parte do contrato de trabalho.
  - Ativos cobertos- Ativos cobertos como parte do contrato de trabalho.
  - Documentos- Documentos relacionados ao contrato.

## Notificações de contrato do local de trabalho

Você receberá notificações semanalmente com a lista de contratos que estão próximos da data de vencimento. Para obter informações sobre como renovar contratos, consulte Renovar contrato de trabalho no IU principal.

## Configurar Administração de locação de local de trabalho.

Como administrador, você pode configurar Administração de locação de local de trabalho e permitir que os usuários de administração de leasing do local de trabalho criem e gerenciem contratos do local de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Ativação do Administração de locação de local de trabalho

Você pode ativar o plug-in Administração de locação de local de trabalho (sn_wsd_la) para Administração de locação de local de trabalho se tiver a função de administrador. A aplicação inclui dados de demonstração e instala aplicações e plug-ins relacionados ServiceNow® Store se eles ainda não estiverem instalados.

#### Antes de Iniciar

Administração de locação de local de trabalho requer uma assinatura separada do restante do Now Platform.

Para adquirir uma assinatura, entre em contato com o seu gerente de contas ServiceNow. Quando você compra uma assinatura, determinados plug-ins são ativados automaticamente. Se um plug-in pago não for ativado automaticamente, você poderá ativá-lo manualmente na lista Todas as aplicações em sua instância.

**Nota:**

Antes de comprar uma assinatura, você pode avaliar o recurso em uma instância de não produção sem custos, solicitando-o em Now Support Catálogo de serviços.

Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Administração de locação de local de trabalho:

- Plug-ins
- Funções
- Tabelas

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Administração de locação de local de trabalho e Scripts instalados com Administração de locação de local de trabalho.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre o plug-in Administração de locação de local de trabalho (sn_wsd_la) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** e, na caixa de diálogo Ativar plug-in, selecione **Ativar**.

**Nota:**

Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação do aplicativo não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

## Como usar Administração de locação de local de trabalho

Como gerente de leasing ou gerente administrador, você pode criar, gerenciar e rastrear contratos de local de trabalho. Você pode adicionar serviços de contrato no local de trabalho, documentos relevantes e rastrear marcos importantes.

Como administrador ou gerente de leasing, você pode fazer o seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Crie contratos de leasing do local de trabalho.
- Rastreie os contratos de leasing como um locatário.
- Adicione serviços de contrato de local de trabalho junto com seus custos.
- Adicione locais de contrato.
- Adicione ativos a um contrato.
- Adicione documentos.
- Crie e adicione Termos e Condições.
- Receba notificações sobre a expiração dos contratos de leasing.
- Renove os contratos de leasing do local de trabalho antes ou após a expiração.

Como usuário de administração de leasing, você só pode exibir os contratos do local de trabalho.

Você pode acessar Administração de locação de local de trabalhona IU principal ou Workplace Central. Para obter mais informações sobre como acessar e usar o aplicativo de diferentes exibições, consulte os tópicos a seguir.

- Trabalhando com Administração de locação de local de trabalho de IU principal
- Trabalhando com Administração de locação de local de trabalho de Workplace Central

Para obter mais informações sobre a instalação Workplace Central, consulte Como instalar Workplace Central.

Para obter mais informações sobre o fluxo de trabalho do contrato de local de trabalho, estados e subestados, consulte Ciclo de vida do contrato .

### Trabalhando com Administração de locação de local de trabalho de IU principal

Crie e gerencie contratos de local de trabalho na **IU principal**.

## Acessar Administração de locação de local de trabalho na IU principal

Para acessar Administração de locação de local de trabalho, navegue até **Todos** > **Administração de locação de local de trabalho** > **Contratos do local de trabalho**.

Para obter informações sobre como instalar Administração de locação de local de trabalho, consulte Ativação do Administração de locação de local de trabalho.

### Criar contratos de local de trabalho no IU principal

Como administrador ou gerente de leasing, você pode criar contratos de local de trabalho e adicionar ativos, termos e condições, locais de contrato e documentos a um contrato.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de locação de local de trabalho** > **Contratos do local de trabalho**.
2. Selecione **Novo**.
3. No campo **Modelo de contrato**, selecione **Leasing**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Na seção **Termos e condições**, especifique as informações jurídicas do contrato.
   Para obter mais informações, consulte Adicionar e criar termos e condições de contrato no IU principal
5. No formulário, preencha os demais campos.
   Para obter a descrição dos valores de campos, consulte Formulário de novo registro de contrato de local de trabalho.
6. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.
7. **Opcional:** Adicione serviços de contrato, locais de contrato, ativos ou documentos ao contrato.
   Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos:
   - Como adicionar um serviço de contrato de local de trabalho a um contrato no IU principal
   - Como adicionar um local de contrato de local de trabalho no IU principal
   - Como adicionar ativos a um contrato de local de trabalho no IU principal
   - Como adicionar um documento a um contrato de local de trabalho no IU principal
8. Salve e saia do contrato ou envie-o para revisão.
   - Para salvar e sair do contrato, selecione **Atualizar**.
   - Para enviar uma notificação ao aprovador, selecione **Enviar para revisão**.

     Para obter informações sobre o processo de aprovação, consulte Aprovar ou rejeitar um contrato de local de trabalho no IU principal.

### Como adicionar um serviço de contrato de local de trabalho a um contrato no IU principal

Os serviços de contrato de local de trabalho são os serviços comuns oferecidos como parte do contrato de leasing. Você pode adicionar e rastrear os serviços junto com os custos associados.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de locação de local de trabalho** > **Contratos do local de trabalho**.
2. Selecione o contrato.
3. Na lista relacionada **Serviços de contrato do local** de trabalho, selecione **Novo**
4. No formulário, preencha os campos.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome do serviço do contrato. |
| Custo | A moeda e o custo do serviço do contrato. |
| Contrato do local de trabalho | O nome do contrato é preenchido automaticamente. |
| Descrição | Descrição do serviço do contrato. |
| Domínio | O domínio do serviço. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Se o tipo de serviço de contrato desejado não aparecer na lista suspensa do campo **Tipo de serviço de contrato do local de trabalho**, crie-o.
   a. Clique com o botão direito do mouse em **Categoria** e selecione **Configurar escolhas**.
   b. No formulário Configurar opções de categoria, no campo **Inserir um novo item**, insira o nome da categoria que você deseja adicionar.
   c. Selecione **Adicionar**.
6. Selecione a categoria desejada na lista suspensa do campo **Tipo de serviço de contrato do local** de trabalho.
7. Selecione **Enviar**.

### Como adicionar um local de contrato de local de trabalho no IU principal

Adicione um local que seja coberto pelo contrato a um contrato de local de trabalho.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de locação de local de trabalho** > **Contratos do local de trabalho**.
2. Selecione um contrato.
3. Se os locais não estiverem na lista relacionada Locais de contrato, crie-os.
   a. Selecione **Novo**.
   b. Forneça as informações de local no formulário Local.
   c. Selecione **Enviar**.
4. Na lista relacionada Locais do contrato, selecione os locais cobertos pelo contrato.
5. Selecione **Salvar**.

#### Resultado

Os locais são adicionados ao contrato.

### Como adicionar ativos a um contrato de local de trabalho no IU principal

Adicione ativos a um contrato de local de trabalho, incluindo licenças de software, para especificar o que o contrato cobre legalmente.

#### Antes de Iniciar

Você deve ter um contrato existente.

Vincular um contrato a ativos esclarece o que o contrato cobre legalmente. A lista relacionada Ativos cobertos está disponível somente depois que você salva ou envia um contrato de local de trabalho.

Função necessária: sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de locação de local de trabalho** > **Contratos do local de trabalho**.
2. Selecione um contrato.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Revise os ativos na lista relacionada Ativos cobertos.
4. Se um ativo desejado coberto pelo contrato não estiver disponível para seleção, crie-o.
   a. Selecione **Novo**.
   b. Selecione o tipo de ativo a ser criado.
   c. Preencha o formulário relacionado ao tipo de ativo.
   d. Selecione **Enviar**.
5. Na lista relacionada Ativos cobertos, selecione **Editar**.
6. Selecione os ativos cobertos pelo contrato.
7. Selecione **Salvar**.

### Resultado
Os ativos selecionados são adicionados ao contrato.

## Adicionar e criar termos e condições de contrato no IU principal

Adicione e crie termos e condições quando um contrato estiver no subestado Aguardando revisão, Rejeitado ou Renovação rejeitada.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

### Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Administração de locação de local de trabalho** > **Contratos do local de trabalho**.
2. Selecione um contrato.
3. Na seção **Termos e condições**, clique duas vezes em **Inserir uma nova linha**.
4. Selecione o ícone e veja se o registro de termos e condições que você deseja adicionar ao registro existe.
5. Se o registro não existir, crie-o.
   a. Selecione **Novo**.
   b. No formulário Termos e condições, forneça um nome e uma descrição para o registro de termos e condições.
   c. Selecione **Enviar**.
6. Selecione os termos e o registro de condição.
7. **Opcional:** Insira um número no campo **Pedido** para especificar a sequência na qual o registro deve aparecer no documento de termos e condições.

   **Nota:**
   Se você tentar inserir um registro de termos e condições duplicados para um contrato e salvar o registro, será exibida uma mensagem de erro e o novo registro duplicado não será adicionado.

8. Em **Links relacionados**, selecione **Criar termos e condições**.
   Todos os registros da lista relacionada Termos e condições são adicionados à seção **Termos e condições** do registro do contrato. Os registros de termos e condições são criados na sequência especificada no campo **Pedido**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Como adicionar um documento a um contrato de local de trabalho no IU principal

Adicione documentos ao contrato de trabalho para manter um registro de todos os documentos relevantes e de diferentes versões desses documentos.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de locação de local de trabalho** > **Contratos do local de trabalho**.
2. Selecione o contrato.
3. Exiba os documentos listados na lista relacionada Documentos.
4. Se o registro do documento não estiver incluído na lista relacionada Documentos, crie-o.
   a. Selecione **Novo**.
   b. Preencha o formulário relacionado ao registro do documento.
   c. Selecione **Enviar**.
5. Vincule um registro de documento ao contrato.
   a. Selecione **Editar**.
   b. Selecione o registro do documento na lista marcando sua caixa de seleção.
   c. No menu suspenso **Ações nas linhas selecionadas**, selecione **Vincular documentos**.
6. **Opcional:** Adicionar uma nova versão de um documento a um registro
   a. Na lista relacionada **Documentos**, clique com o botão direito do mouse no registro do documento.
   b. Selecione **Carregar versão**.
   c. Selecione o tipo de arquivo que você deseja carregar.
   d. Selecione OK.

### Enviar contrato de local de trabalho para revisão em IU principal

Você pode enviar um contrato que esteja no estado Rascunho para aprovação.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de locação de local de trabalho** > **Contratos do local de trabalho**.
2. Selecione um contrato no estado Ativo.
3. No campo **Aprovador**, selecione um aprovador para o contrato.
4. Selecione **Enviar para revisão**.

#### Resultado

Uma mensagem de e-mail é enviada ao aprovador selecionado e o subestado do contrato muda para Em revisão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Aprovar ou rejeitar um contrato de local de trabalho no IU principal

Como administrador ou gerente de leasing, você pode aprovar ou rejeitar um contrato de local de trabalho depois que ele for enviado para revisão.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de locação de local de trabalho** > **Contratos do local de trabalho**.
2. Selecione um contrato no estado Solicitado.
3. Aprove ou rejeite o contrato.
   - Para aprovar o contrato, selecione **Aprovar**.

     O subestado do contrato muda para Aprovado.
   - Para rejeitar o contrato, selecione **Rejeitar** e insira um motivo de rejeição no campo **Comentários**.

     O subestado do contrato muda para Rejeitado.
4. Selecione **Atualizar**.

#### Resultado

- Contratos com o estado definido como Rascunho e uma data de início definida no futuro são mantidos no estado Rascunho até que a data de início seja atingida.
- Se o contrato tiver um subestado Aprovado, o sistema mudará o estado para Ativo e removerá o valor do Subestado.
- Quando um contrato com um estado Rascunho e uma data de início definida como uma data no passado é aprovado, o valor do Estado é definido automaticamente como Ativo e o valor do Subestado é deixado em branco.

### Trabalhando com Administração de locação de local de trabalho de Workplace Central

Crie e gerencie contratos de local de trabalho a partir do Workplace Central.

## Acessar Administração de locação de local de trabalho no espaço Workplace Central

- Ative o plug-in Workplace Central (sn_wsd_central).
- Certifique-se de ter a função sn_wsd_la.workplace_central_user atribuída.
- Acesse Administração de locação de local de trabalho usando um dos seguintes métodos:
  - Navegar até **Todos** > **Central do local de trabalho** > **Central do local de trabalho** > **Administração de leasing**
  - Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho** > **Administração de leasing**

Para obter informações sobre como instalar Administração de locação de local de trabalho, consulte Ativação do Administração de locação de local de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Criar contratos de local de trabalho no Workplace Central

Como administrador ou gerente de leasing, você pode criar contratos de local de trabalho e adicionar ativos, termos e condições, locais de contrato e documentos a um contrato.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_la.workplace_central_user, sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

#### Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
2. Selecione **Administração de leasing**.
3. Clique em **Nova**.
4. No campo **Modelo de contrato**, selecione **Leasing**.
5. Na seção **Termos e condições**, especifique as informações jurídicas do contrato.
   Para obter mais informações, consulte Adicionar e criar termos e condições no Workplace Central
6. No formulário, preencha os demais campos.
   Para obter a descrição dos valores de campos, consulte Formulário de novo registro de contrato de local de trabalho.
7. Clique em **Salvar**.
8. **Opcional:** Você pode enviar o contrato para revisão ou adicionar serviços de contrato, locais de contrato, ativos, termos e condições ou documentos ao contrato.
   Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos:
   - Como adicionar um serviço de contrato de local de trabalho no Workplace Central
   - Adicionar locais de contrato de local de trabalho no Workplace Central
   - Como adicionar ativos a um contrato de local de trabalho no IU principal
   - Como adicionar documentos a um contrato de local de trabalho no Workplace Central
9. Salve o contrato ou envie-o para revisão.
   - Clique em **Salvar** para salvar o contrato.
   - Clique em **Enviar para Revisão** para enviar uma notificação ao aprovador.

     Para obter informações sobre o processo de aprovação, consulte Aprovar ou rejeitar contrato de local de trabalho no Workplace Central.

### Como adicionar um serviço de contrato de local de trabalho no Workplace Central

Os serviços de contrato de local de trabalho são os serviços comuns oferecidos como parte do contrato de leasing. Você pode adicionar e rastrear os serviços junto com os custos associados.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_la.workplace_central_user, sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

#### Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
2. Selecione **Administração de leasing**.
3. Selecione o contrato.
4. Na lista relacionada **Serviços de contrato do local** de trabalho, clique em **Novo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. No formulário, preencha os campos.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome do serviço do contrato. |
| Custo | A moeda e o custo do serviço do contrato. |
| Contrato do local de trabalho | Nome do contrato. O nome do contrato é preenchido automaticamente. |
| Tipo de serviço de contrato do local de trabalho | O tipo de serviço de contrato do local de trabalho. As opções disponíveis são Estacionamento, Limpeza ou Manutenção de área comum. |
| Descrição | Descrição do serviço do contrato. |
| Domínio | O domínio do serviço. |

6. Selecione **Salvar**.

### Adicionar locais de contrato de local de trabalho no Workplace Central

Adicione locais ao contrato de local de trabalho para os locais que o contrato cobre.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_la.workplace_central_user, sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

#### Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
2. Selecione **Administração de leasing**.
3. Selecione um contrato.
4. Na lista relacionada **Locais do contrato**, selecione um local existente ou adicione um novo.

#### Resultado

Os locais cobertos são adicionados ao contrato.

### Adicionar ativo ao contrato de local de trabalho no Workplace Central

Adicione ativos aos contratos do local de trabalho.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_la.workplace_central_user, sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Vincular um contrato a ativos esclarece o que o contrato cobre legalmente. A lista relacionada Ativos cobertos é mostrada somente depois que você salva ou envia um contrato de local de trabalho.

#### Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
2. Selecione **Administração de leasing**.
3. Selecione um contrato.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Revise os ativos na lista relacionada Ativos cobertos.
5. Se um ativo desejado coberto pelo contrato não estiver disponível para seleção, crie-o.
   a. Na lista relacionada **Ativos cobertos**, selecione **Novo**.
   b. Preencha o formulário relacionado ao tipo de ativo.
   c. Selecione **Salvar**.
6. Na lista relacionada **Ativos cobertos**, selecione **Adicionar** para adicionar ativos.
7. Selecione os ativos cobertos pelo contrato.
8. Selecione **Adicionar**.

### Adicionar e criar termos e condições no Workplace Central

Depois de criar um registro de termos e condições, adicione o registro a um contrato de leasing que esteja no subestado Aguardando revisão, Rejeitadoou Renovação rejeitada.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_la.workplace_central_user, sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

#### Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
2. Selecione **Administração de leasing**.
3. Selecione um contrato.
4. Na seção **Termos e condições**, clique duas vezes em **Inserir uma nova linha**.
5. Clique na pesquisa de referência usando o ícone de lista .
6. Selecione o ícone e veja se o registro de termos e condições que você deseja adicionar ao registro existe.
7. Se o registro não existir, crie-o.
   a. Selecione **Novo**.
   b. No formulário Termos e condições, forneça um nome e uma descrição para o registro de termos e condições.
   c. Selecione **Enviar**.
8. Selecione os termos e o registro de condição.
9. **Opcional:** Insira um número em **Pedido** para especificar a sequência na qual o registro deve aparecer no documento de termos e condições.

   **Nota:**
   Se você tentar inserir um registro de termos e condições duplicados para um contrato e salvar o registro, será exibida uma mensagem de erro e o novo registro duplicado não será adicionado.

10. Em **Links relacionados**, selecione **Criar termos e condições**.
    Todos os registros da lista relacionada Termos e condições são adicionados à seção **Termos e condições** do registro do contrato. Os registros de termos e condições são criados na sequência especificada no campo **Pedido**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Como adicionar documentos a um contrato de local de trabalho no Workplace Central

Adicione documentos ao contrato de local de trabalho para manter todos os documentos relevantes em um único local e manter diferentes versões do documento.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_la.workplace_central_user, sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

#### Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
2. Selecione **Administração de leasing**.
3. Selecione um contrato.
4. Vincule um registro de documento existente.
   a. Na lista relacionada **Documentos**, selecione **Vincular documentos**.
   b. Selecione o documento que você deseja adicionar e selecione **Ok**.
5. Se o registro de documento que você está procurando não estiver disponível, crie um novo registro de documento.
   a. Na lista relacionada **Documentos**, selecione **Novo**.
   b. No formulário Criar novos documentos, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores de campos, consulte Create New Documents form
   c. Selecione **Enviar**.
6. Carregar versões de documentos para um registro de documento.
   a. Na lista relacionada **Documentos**, selecione um registro de documento.
   b. No painel de anexos, selecione **Procurar**.
   c. Selecione um documento a ser carregado.
   d. Selecione **Carregar**.
   e. Selecione **Enviar.**

### Enviar um contrato de local de trabalho para revisão no Workplace Central

Você pode enviar um contrato que esteja no estado Rascunho para aprovação.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_la.workplace_central_user, sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

#### Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
2. Selecione **Administração de leasing**.
3. Selecione um contrato no estado **Ativo.**
4. Selecione um **Aprovador** para o contrato.
5. Clique em **Enviar para revisão**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Resultado
Uma mensagem de e-mail é enviada ao aprovador selecionado e o subestado do contrato muda para Em revisão.

#### Aprovar ou rejeitar contrato de local de trabalho no Workplace Central

Aprove ou rejeite um contrato de local de trabalho depois que ele for enviado para revisão.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_la.workplace_central_user, sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

### Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
2. Selecione **Administração de leasing**.
3. Selecione um contrato no estado **Solicitado**.
4. Aprove ou rejeite o contrato.
   - Para aprovar o contrato, selecione **Aprovar**.

     O subestado do contrato muda para Aprovado.
   - Para rejeitar o contrato, selecione **Rejeitar** e insira um motivo de rejeição no campo **Comentários**.

     O subestado do contrato muda para Rejeitado.

### Resultado
- Contratos com o estado definido como Rascunho e uma data de início definida no futuro são mantidos no estado Rascunho até que a data de início seja atingida.
- Se o contrato tiver um subestado Aprovado, o sistema mudará o estado para Ativo e removerá o valor do Subestado.
- Quando um contrato com um estado Rascunho e uma data de início definida como uma data no passado é aprovado, o valor do Estado é definido automaticamente como Ativo e o valor do Subestado é deixado em branco.

## Gerenciar contratos de local de trabalho

Administradores e gerentes de leasing podem rastrear, renovar e exibir informações relacionadas a contratos de local de trabalho.

Você pode acessar Administração de locação de local de trabalhona IU principal ou Workplace Central em diferentes exibições. Consulte os tópicos abaixo.

- Gerenciar contratos de local de trabalho de IU principal
- Gerenciar contratos de local de trabalho no Workplace Central

Para obter mais informações sobre o fluxo de trabalho do contrato de leasing, estados e subestados, consulte Ciclo de vida do contrato .

#### Gerenciar contratos de local de trabalho de IU principal

Os administradores e gerentes de leasing podem rastrear, renovar e exibir informações relacionadas a contratos de local de trabalho na IU principal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Renovar contrato de trabalho no IU principal

Renove um contrato de trabalho depois de criá-lo, quando ele estiver se aproximando do vencimento ou quando tiver expirado.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você receberá uma notificação por e-mail quando os contratos estiverem próximos da data de expiração.

Você pode renovar um contrato que atenda às seguintes condições:

- O estado é Ativo ou Expirado
- O subestado é Nenhum ou Rejeitado

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de locação de local de trabalho** > **Contratos do local de trabalho**.
2. Selecione um contrato no estado Ativo ou Expirado.
3. Selecione **Renovar**.
4. No formulário, preencha os campos.

**Formulário de renovação de contratos**

| Campo | Descrições |
|---|---|
| Aprovador | Usuário para aprovar ou rejeitar o contrato. |
| Opções | Período de renovação em anos. |
| Data de Início da Renovação | Data em que a renovação do contrato entra em vigor. |
| Data de Término da Renovação | Data em que o contrato vence |
| Tipo de Ajuste de Custo | Tipo de ajuste de custo aplicado ao contrato renovado. Os valores disponíveis são Nenhum, Fixo, Manual ou IPC. |
| Valor de ajuste de custo | Aumento ou diminuição numérica no preço do contrato renovado. Um número negativo indica uma diminuição no preço.<br><br>Você pode especificar um valor para **Ajuste de custo** ou **Percentual** de ajuste de custo, mas não ambos. |
| Porcentagem de ajuste de custo | Aumento ou diminuição do percentual no preço do contrato renovado. Uma porcentagem negativa indica uma diminuição no preço.<br><br>Você pode especificar um valor para **Ajuste de custo** ou **Percentual** de ajuste de custo, mas não ambos. |

5. Salve as mudanças.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para salvar todos os dados inseridos, selecione **Enviar para revisão**.

  O contrato é enviado para o aprovador especificado e o subestado é alterado para Em revisão.

- Para salvar todos os dados inseridos, selecione **Salvar**.

  Você pode enviar o contrato para renovação mais tarde. O subestado é alterado para Aguardando revisão.

6. **Opcional:** Altere qualquer informação no formulário Contrato.
7. Selecione **Atualizar**.

### O que Fazer Depois

Se você selecionou a opção **Salvar**, certifique-se de selecionar **Renovar** quando estiver pronto para enviar a renovação do contrato para aprovação.

#### Ajustar contrato de local de trabalho no IU principal

Altere a data de início, a data de término ou o valor do pagamento depois que o contrato estiver no estado Ativo.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para ajustar um contrato, seu estado deve ser Ativo.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de locação de local de trabalho** > **Contratos do local de trabalho**.
2. Selecione **Ajustar**.
3. No formulário, preencha os campos.

**Formulário de valores de contrato**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Data de início | Data em que o contrato entra em vigor. |
| Data de término | Data em que o contrato vence |
| Valor de pagamento | Valor total pago pelo contrato. Se um contrato tiver uma ou mais tabelas de valores, este campo mostrará o valor combinado de todas as tabelas de valores. |

4. Selecione **Enviar ajustes**.

#### Cancelar contrato de trabalho em IU principal

Cancele um contrato ativo se ele não for mais relevante.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de locação de local de trabalho** > **Contratos do local de trabalho**.
2. Selecione um contrato.
3. Selecione **Cancelar contrato**.
4. Clique em **Sim** para confirmar o cancelamento do contrato.

### Resultado

O estado do contrato muda para Cancelado.

#### Gerenciar contratos de local de trabalho no Workplace Central

Os administradores e gerentes de leasing podem rastrear, renovar e exibir informações relacionadas a contratos de local de trabalho no Workplace Central.

#### Renovar contrato de local de trabalho no Workplace Central

Renove um contrato de trabalho depois de criá-lo, quando ele estiver se aproximando do vencimento ou quando tiver expirado.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_la.workplace_central_user, sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você receberá uma notificação por e-mail quando os contratos estiverem próximos da data de expiração.

Você pode renovar um contrato que atenda às seguintes condições:

- O estado é Ativo ou Expirado
- O subestado é Nenhum ou Rejeitado

### Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
2. Selecione **Administração de leasing**.
3. Selecione um contrato no estado **Ativo** ou **Expirado**.
4. Clique em **Renovar**.
5. No formulário, preencha os campos.

#### Formulário de renovação de contratos

| Campo | Descrições |
|---|---|
| Aprovador | Usuário para aprovar ou rejeitar o contrato. |
| Opções | Período de renovação em anos. |
| Data de Início da Renovação | Data em que a renovação do contrato entra em vigor. |
| Data de Término da Renovação | Data em que o contrato vence |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrições |
|---|---|
| Tipo de Ajuste de Custo | Tipo de ajuste de custo aplicado ao contrato renovado. Os valores disponíveis são Nenhum, Fixo, Manual ou IPC. |
| Valor de ajuste de custo | Aumento ou diminuição numérica no preço do contrato renovado. Um número negativo indica uma diminuição no preço.<br><br>Você pode especificar um valor para **Ajuste de custo** ou **Percentual** de ajuste de custo, mas não ambos. |
| Porcentagem de ajuste de custo | Aumento ou diminuição do percentual no preço do contrato renovado. Uma porcentagem negativa indica uma diminuição no preço.<br><br>Você pode especificar um valor para **Ajuste de custo** ou **Percentual** de ajuste de custo, mas não ambos. |

6. Salve as mudanças.
   - Para salvar todos os dados inseridos, selecione **Enviar para revisão**.

     O contrato é enviado para o aprovador especificado e o subestado é alterado para Em revisão.

   - Para salvar os dados inseridos, selecione **Salvar**.

     Você pode enviar o contrato para renovação mais tarde. O subestado é alterado para Aguardando revisão.
7. **Opcional:** Altere qualquer informação no formulário Contrato.
8. Clique em **Salvar**.

### O que Fazer Depois
Se você selecionou a opção **Salvar**, certifique-se de clicar em **Renovar** quando estiver pronto para enviar a renovação do contrato para aprovação.

## Ajustar contrato de local de trabalho no Workplace Central

Altere a data de início, a data de término ou o valor a ser pago por um contrato no estado ativo.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_la.workplace_central_user, sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para ajustar um contrato, o **Estado** deve estar **Ativo**.

### Procedimento
1. Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
2. Clique em **Ajustar**.
3. Preencha o formulário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

#### Ajustar o formulário de valores de contrato

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Data de início | Data em que o contrato entra em vigor. |
| Data de término | Data em que o contrato vence |
| Valor de pagamento | Valor total pago pelo contrato. Se um contrato tiver uma ou mais tabelas de valores, este campo mostrará o valor combinado de todas as tabelas de valores. |

4. Clique em **Enviar ajustes**.

### Cancelar contrato de local de trabalho no Workplace Central

Cancele um contrato ativo se ele não for mais relevante.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_la.workplace_central_user, sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

#### Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
2. Selecione um contrato.
3. Clique em **Cancelar Contrato**.
4. Clique em **Sim** para confirmar o cancelamento do contrato.

#### Resultado

O estado do contrato muda para Cancelado.

## Referências de administração de leasing do local de trabalho

Saiba mais sobre os formulários usados para criar novos registros.

### Formulário de novo registro de contrato de local de trabalho

Como administrador e gerente de leasing, você pode usar o formulário de novo registro de contrato de local de trabalho para criar novos contratos de leasing.

#### Formulário de novo registro de contrato de local de trabalho

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Modelo de contrato | Modelo ao qual o contrato está atribuído, que deve ser Leasing. |
| Fornecedor | Proprietário responsável pelo contrato. |
| Número do Contrato | Número exclusivo que identifica o registro do contrato. |
| Nome | Nome do contrato. |
| Data de início | Data em que o contrato entra em vigor. |
| Data de término | Data em que o contrato vence |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Formulário de novo registro de contrato de local de trabalho

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tipo de locação | Tipo de leasing. Os valores disponíveis são Leasing bruto, Leasing bruto modificado, Leasing líquido, Leasing líquido duplo e Leasing líquido triplo |
| Pontuação da certificação Leed | Nível de liderança em energia e design ambiental (LEED). Os valores disponíveis são Certificado, Silver, Gold e Platinum. |
| Ver duração (meses) | Período de aviso a ser fornecido ao locador caso o contrato não seja prorrogado. |
| Prazos do leasing (meses) | O prazo do contrato em meses. |
| Estado | Estado atual do contrato. Os valores do campo são Rascunho, Ativo, Expirado ou Cancelado. |
| Subestado | Subestado atual do contrato Os valores do campo são Aguardando revisão, Em revisão, Aprovado ou Rejeitado. |
| Administrador de contrato | Pessoa responsável por gerenciar o contrato e interagir com o fornecedor. |
| Aprovador | Usuário que aprova ou rejeita o contrato. |
| Responsável pelo negócio | O usuário que solicitou um contrato de local de trabalho. |
| Descrição | Breve descrição do contrato. |
| Seção ou guia financeira | |
| Programação de pagamento | Programação que define quando fazer pagamentos, por exemplo, mensalmente ou anualmente. |
| Valor de pagamento | Valor que foi pago no contrato até o momento. |
| Custo total | Custo final do contrato após a aplicação de ajustes |
| Custo anual | Custo anual do contrato. |
| Conta do fornecedor | Conta do fornecedor à qual o contrato está associado |
| Número da OC | Número da ordem de compra atribuído ao contrato. |
| Centro de custos | Centro de custo financeiramente responsável pelo ativo |
| Depósito de segurança | A soma reembolsável paga ao locador para cobrir possíveis perdas ou danos. |
| Tem tabela de valores | Opção para indicar se o contrato tem uma tabela de valores associada. |
| Seção Renovação/Extensão | |
| Renovar/estender automaticamente | Indica se o contrato pode ser renovado ou estendido no final de sua vigência. |
| Opções | Duração da renovação ou extensão do contrato, por exemplo, 1 ano. |
| Data de início da renovação | Data em que a renovação ou extensão do contrato entra em vigor |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Formulário de novo registro de contrato de local de trabalho

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Data de término da renovação | Data em que a renovação ou extensão do contrato vence. |
| Tipo de ajuste de custo | Tipo de ajuste de custo aplicado ao contrato. Os valores disponíveis são Fixo, Manual ou IPC (índice de preços ao consumidor). |
| Valor de ajuste de custo | Aumento ou diminuição numérica no preço do contrato. Um número negativo indica uma diminuição no preço.<br>Você pode especificar um valor para **Ajuste** de **custo ou Percentual de ajuste** de custo, mas não para ambos. |
| Percentual de ajuste de custo | Aumento ou diminuição da porcentagem do preço do contrato. Uma porcentagem negativa indica uma diminuição no preço.<br>Você pode especificar um valor para **Ajuste** de **custo ou Percentual de ajuste** de custo, mas não para ambos. |

Para obter informações detalhadas sobre como criar um contrato de local de trabalho, consulte Criar contratos de local de trabalho no IU principal

### Componentes instalados com Administração de locação de local de trabalho

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação da aplicação Workplace Lease Administration, incluindo funções de usuário e tabelas.

**Nota:**
A tabela Arquivos da Aplicação lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

## Funções de usuário instaladas com Administração de locação de local de trabalho

| Título da função [nome] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| sn_wsd_la.manager | Crie e edite registros de contrato de leasing. Atualiza os espaços que fazem parte de um contrato de leasing. | • sn_wsd_la.usuário<br>• contract_manager |
| sn_wsd_la.admin | Executa a configuração do módulo de acompanhamento de leasing | • sn_wsd_la.manager<br>• sn_wsd_central.workspace_user |
| sn_wsd_la.usuário | Leia todas as informações do contrato de leasing. Sem acesso para criar ou editar. | • sn_wsd_central.workspace_user<br>• contract_manager |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Título da função [nome] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| sn_wsd_la.workplace_central_user | Permite que os usuários acessem a aplicação Administração de locação de local de trabalho no Workplace Central. | Nenhum |

### Tabelas instaladas com Administração de locação de local de trabalho

| Tabela | Descrição |
|---|---|
| Contrato do local de trabalho [sn_wsd_la_workplace_contract] | Estende a tabela Contrato de aplicação e armazena contratos de local de trabalho. |
| Serviço de contrato do local de trabalho [sn_wsd_la_workplace_contract_service] | Armazena serviços de contrato do local de trabalho relacionados ao contrato. |

#### Scripts instalados com Administração de locação de local de trabalho

Scripts instalados com Administração de locação de local de trabalho.

| Nome | Descrição |
|---|---|
| WSDLeaseTrackingNotificationUtils | Processa notificações para a classe de implementação de administração de leasing. |
| WSDLeaseTrackingNotificationUtilsSNC | Processa notificações na administração de leasing. |

## Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in

Reserve um espaço no local de trabalho em menos de um minuto sem usar o portal de reservas. O ServiceNow® Suplemento do Workplace Reservations for Microsoft Outlook permite que você faça uma reserva usando o Microsoft Outlook diretamente.

### Iniciar

**Explorar**

Saiba mais sobre Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in conceitos e recursos.

**Configurar**

Configure a aplicação e configure os arquivos de manifesto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Reservar | Referência |
| --- | --- |
| | |
| Faça uma reserva usando o Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in. | Veja detalhes sobre componentes como campos, tabelas e propriedades. |

## Explorar Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in

Reserve um espaço no local de trabalho em menos de um minuto sem usar o portal de reservas. O ServiceNow® Suplemento do Workplace Reservations for Microsoft Outlook permite que você faça uma reserva usando o Microsoft Outlook diretamente.

A aplicação Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in é criada no espaço sísmico e usa componentes sísmicos. Os componentes são armazenados no plug-in Workplace Service Delivery Components para aprimorar a experiência do funcionário ao usar o add-in.

Como funcionário, você pode reservar um espaço facilmente usando o Microsoft Outlook diretamente. O ServiceNow® Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in fornece os recursos da aplicação Workplace Reservation Management na aplicação Microsoft Outlook. O add-in permite que um funcionário crie um compromisso ou edite um compromisso existente. Um funcionário pode encontrar facilmente os espaços disponíveis e solicitar serviços extras sem a necessidade de abrir um aplicativo separado. Somente os locais que existem em Microsoft Exchange Online e Workplace Reservation Management são exibidos para reserva. Somente as salas adicionadas à tabela Salas [sn_wsd_core_room] são sincronizadas usando o provedor de calendário. Para sincronizar espaços, esses espaços devem ser adicionados como salas na tabela Salas [sn_wsd_core_room].

O add-in é exibido na faixa de opções do Microsoft Outlook. Quando você seleciona o ícone do add-in, ele exibe um formulário de reserva em uma barra lateral. Você pode configurar um arquivo de manifesto e carregá-lo na aplicação Microsoft Outlook para exibir o recurso do add-in.

Como administrador do local de trabalho, você pode especificar o módulo reservável que deseja usar para reservas na propriedade do sistema *`sn_wsd_msaddin.default_reservable_module`*. Somente um módulo reservável pode ser usado no Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in.

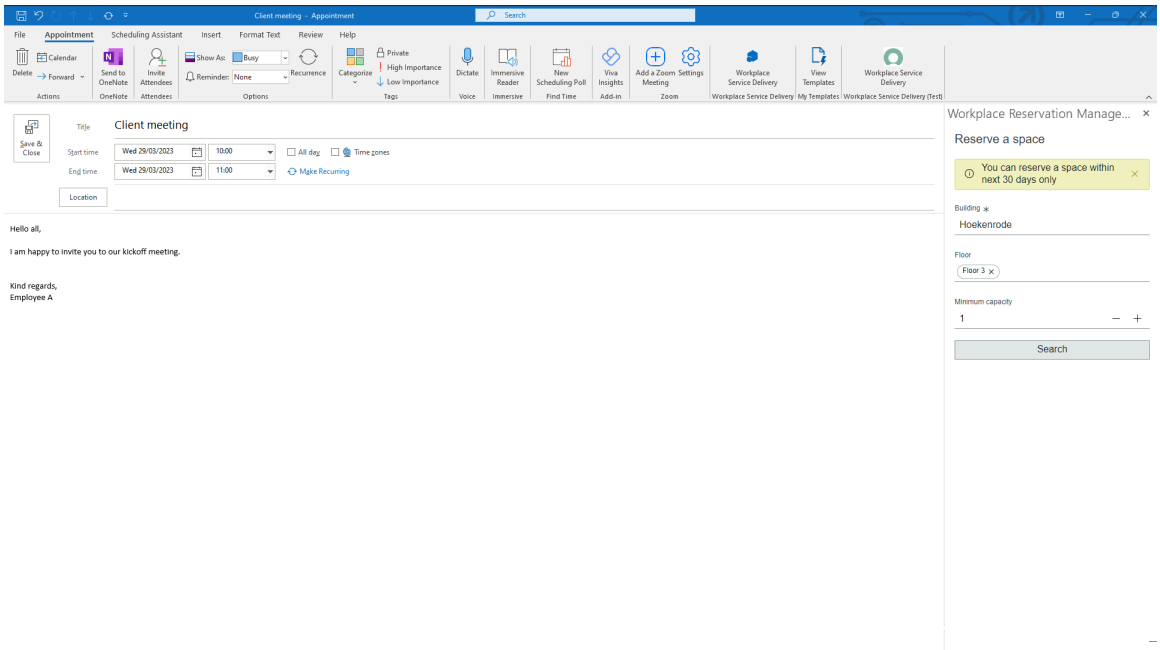
Somente os locais de trabalho atribuídos ao módulo reservável são exibidos para os funcionários ao fazer uma reserva. Todas as reservas e serviços extras solicitados pelos funcionários são gerenciados no aplicativo Workplace Reservation Management.

**Importante:**
A aplicação Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in não é compatível com Microsoft Exchange no local.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Janela do suplemento Reservas do local de trabalho na aplicação Microsoft Outlook

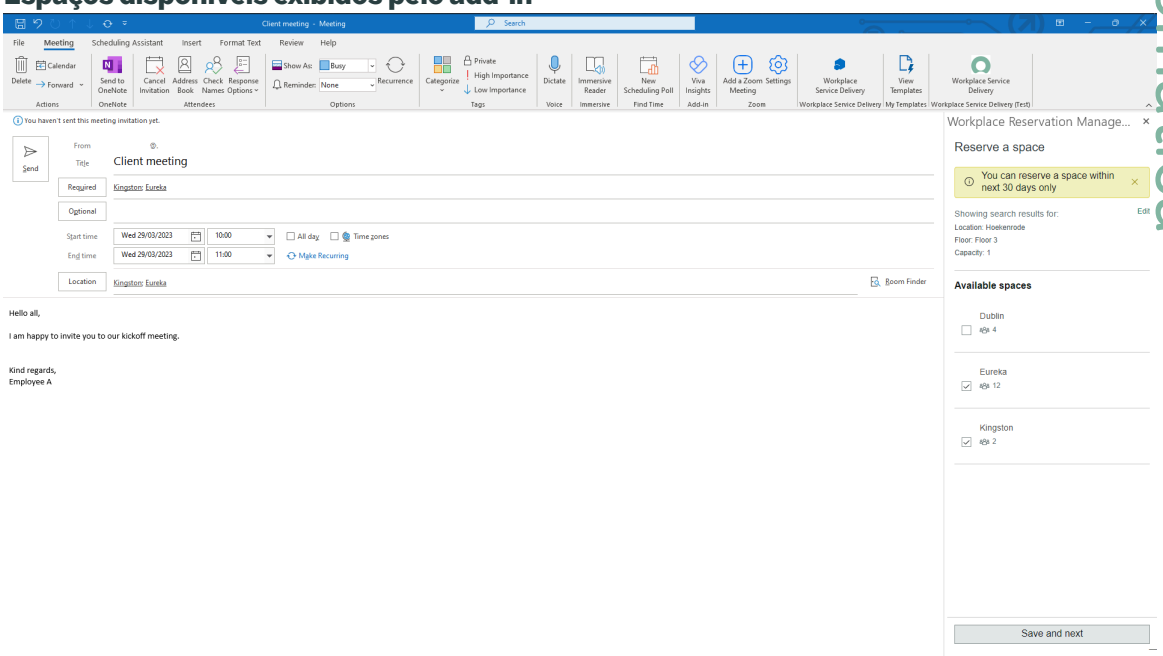



## Workplace Reservation Management e o Suplemento do Microsoft Outlook

Como funcionário, o add-in permite que você faça uma reserva sem usar o portal de reservas Workplace Reservation Management, economizando tempo. O add-in reduz o tempo de pesquisa de um local exibindo diretamente os locais disponíveis. O add-in permite que você execute as seguintes ações:

- Encontre espaços disponíveis aplicando vários critérios de pesquisa.

### Espaços disponíveis exibidos pelo add-in



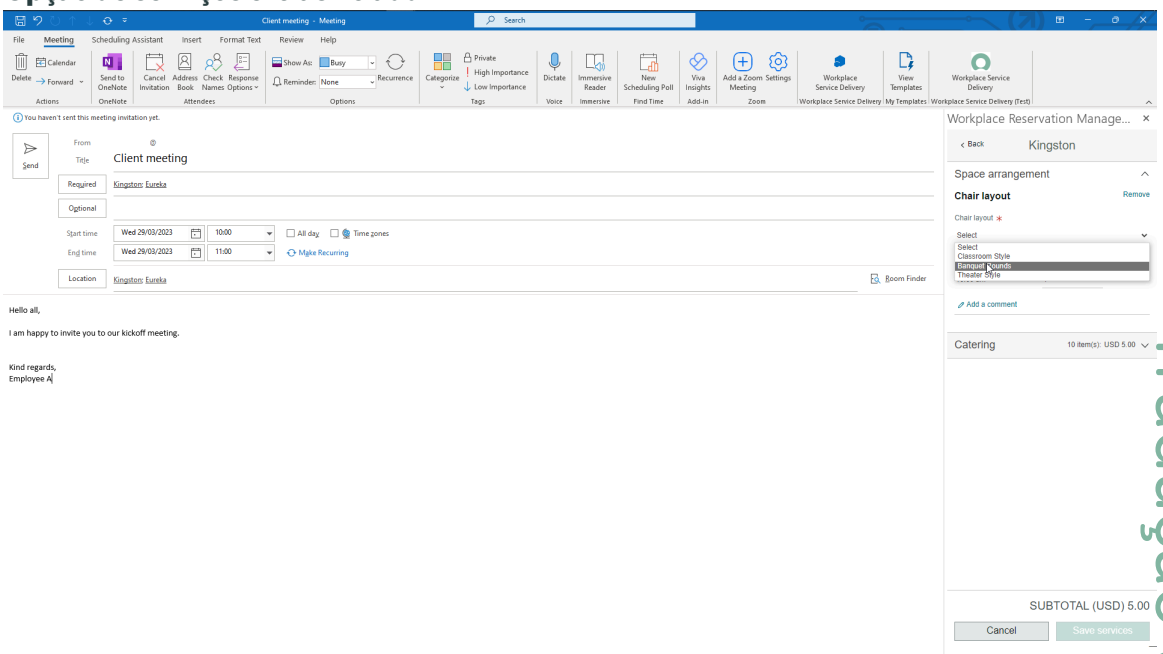

- Adicione espaços diretamente a um evento existente ou novo usando o add-in diretamente.
- Solicite uma reserva para você ou em nome de outras pessoas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Faça uma reserva para qualquer local de trabalho, como sala de conferência, estacionamento, espaço, mesa e muito mais.
- Faça uma reserva em nome de um visitante ou para atender um visitante.
- Especifique a duração da reserva.
- Solicite serviços extras.

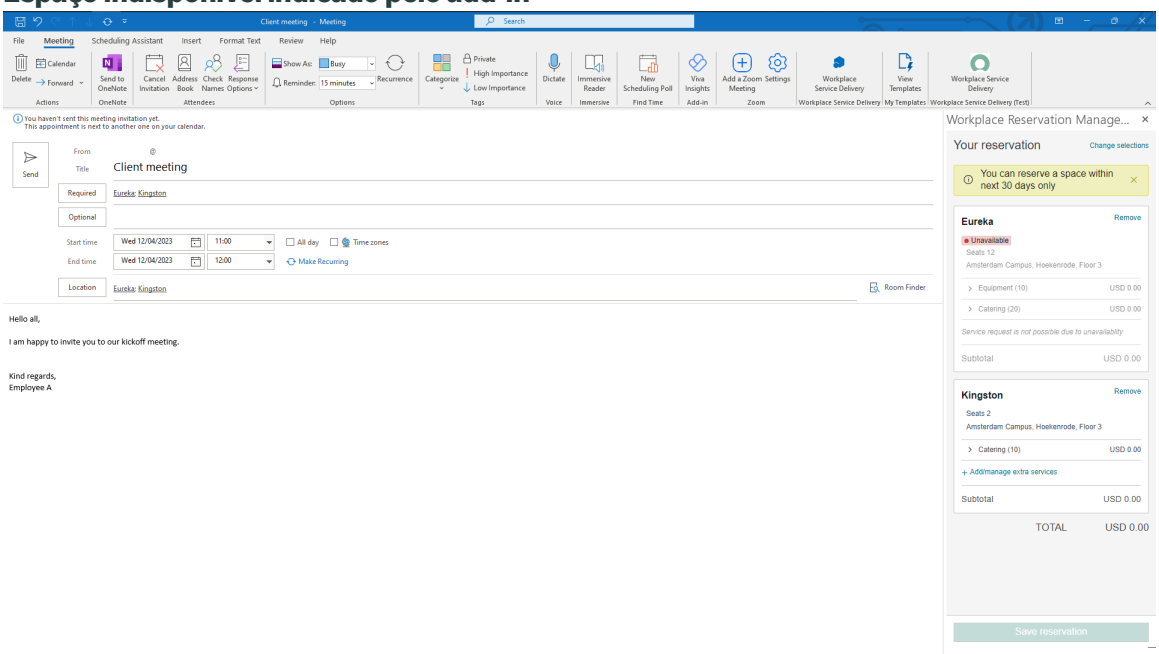
**Opção de serviços extras no add-in**




- Atualize uma reserva existente ou modifique os serviços extras. Você pode mudar o local e adicionar/remover serviços.

Se algum espaço selecionado ficar indisponível por qualquer motivo ou se a data ou hora tiver sido alterada, o add-in indicará o mesmo.

**Espaço indisponível indicado pelo add-in**




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode usar as ferramentas de relatório existentes disponíveis com a aplicação Workplace Reservation Management para relatar qualquer problema.

**Importante:**
Atualmente, não é possível usar o Microsoft Outlook na Web usando o navegador Apple Safari. Em vez disso, você pode usar Mozilla Firefox ou Google Chrome.

## Sincronização de calendário do local de trabalho

Você também pode sincronizar suas reservas com seu provedor de calendário usando a aplicação ServiceNow® Workplace Calendar Synchronization. Permita que seus funcionários façam reservas com ServiceNow® Workplace Reservation Management ou com os provedores de serviços de calendário da sua organização, como Microsoft Exchange Online.

Para obter mais informações, consulte o seguinte:

- Explorar Workplace Calendar Synchronization
- Sincronizar reservas

## Configurar Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in.

Instale Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in e configure o arquivo de manifesto.

### Instalar o suplemento do Workplace Reservations for Microsoft Outlook

Instale a aplicação do suplemento do Workplace Reservations for Microsoft Outlook de ServiceNow aplicações da Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

**Antes de Iniciar**
Instale também a aplicação Workplace Service Delivery Components da loja, pois a aplicação Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in foi criada no espaço sísmico. Os componentes do Workplace Service Delivery armazenam os componentes criados no Seismic para aprimorar a experiência oferecida aos funcionários ao usar a aplicação Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in.

Conclua as seguintes instruções de configuração:

1. Navegar até **Gestão de assinaturas** > **Assinaturas** em sua instância. A lista exibe as assinaturas que sua organização comprou.
2. Verifique se os seguintes plug-ins estão ativados:
   - Workplace Core (sn_wsd_core) versão mínima 2.6.
   - Versão mais recente de Workplace Reservation Management (sn_wsd_rsv).
   - Versão mais recente de Workplace Calendar Synchronization ( sn_wsd_rsvsync).

Use os seguintes detalhes quando necessário:

- Nome da aplicação: Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in
- ID da aplicação: sn_wsd_msaddin

**Importante:**
A aplicação Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in usa as credenciais usadas para a Sincronização do Microsoft Exchange Online.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função necessária: administrador

**Aviso:**
Se você estiver instalando a aplicação Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in em um sistema Windows, é necessário ter o "tempo de execução WebView2" instalado nos dispositivos cliente. Você pode baixá-lo aqui: https://developer.microsoft.com/en-us/microsoft-edge/webview2/ .

### Procedimento

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre a aplicação usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.
   Pesquise a aplicação pelo nome (recomendação do Workplace Reservations for Microsoft Outlook) ou ID (sn_wsd_msaddin). Se você não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la ao ServiceNow Store.
3. Clique em **Instalar**.
4. Na caixa de diálogo de instalação da aplicação, revise as dependências da aplicação.
   Uma lista de plug-ins e aplicativos dependentes será exibida se eles forem instalados, estiverem instalados ou precisarem ser instalados. Se houver algum plug-in ou aplicativo que precise ser instalado, será necessário fazer isso antes de instalar o suplemento do Workplace Reservations for Microsoft Outlook.
5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, clique em **Carregar dados de demonstração**.

   (Optional) Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   **Importante:**
   Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.
6. Clique em **Instalar**.

## Criar um arquivo de manifesto para o Suplemento do Microsoft Outlook

Crie um arquivo de manifesto e personalize-o de acordo com os padrões da sua organização para configurar o add-in no Microsoft Outlook.

### Antes de Iniciar

Função necessária: none

Baixe o exemplo de arquivo de manifesto `Workplace_Outlook_add_in_manifest_example.xml` junto com a aplicação Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in do ServiceNow Store. Você também pode criar um arquivo de manifesto. Para obter mais informações sobre como criar um arquivo de manifesto, consulte o Microsoft documentação .

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nesta tarefa, você pode criar um arquivo de manifesto personalizando o arquivo de manifesto de amostra baixado de ServiceNow Store. Os parâmetros no arquivo de manifesto que podem ser personalizados são explicados no procedimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegue até o diretório em que você baixou o arquivo de manifesto de amostra.
2. Abra o arquivo de manifesto para fazer personalização.
3. No arquivo de manifesto de amostra, altere os parâmetros a seguir de acordo com os requisitos da sua organização.

**Parâmetros no arquivo de manifesto que podem ser personalizados**

| Parâmetro | Descrição |
|---|---|
| Id | ID exclusivo do add-in. Para obter mais informações, consulte a documentação da Microsoft . |
| DisplayName | Nome de exibição do add-in. O nome é exibido na faixa de opções do aplicativo Microsoft Outlook. |
| Descrição | Descrição do add-in. |
| URL do ícone | Link para a imagem do ícone. Um ícone do youmoji é instalado junto com a aplicação para o add-in. Se você estiver definindo seu próprio ícone, certifique-se de especificar uma URL vinculada ao ícone. Os seguintes formatos de ícone são compatíveis:<br>○ 16x16<br>○ 32x32<br>○ 64x64<br>○ 80x80 |
| Imagens | Link para as imagens usadas no add-in. |
| URL do suporte | Link para um ambiente de suporte. |
| SourceLocation | Link para um ambiente de suporte. Você pode vincular seu próprio ambiente ou um site diferente. |
| Url | Link para a instância em que o add-in está instalado. |

4. Salve o arquivo de manifesto com um nome diferente.

### Resultado
O arquivo de manifesto do add-in é criado.

### O que Fazer Depois
Execute uma das seguintes ações de acordo com o requisito:

- Carregar o arquivo de manifesto para um único usuário
- Carregar o arquivo de manifesto em Microsoft Office 365

#### Carregar o arquivo de manifesto para um único usuário

Depois de criar o arquivo de manifesto, disponibilize-o para uso no Microsoft Outlook. Você pode carregar o add-in para uso de um único usuário.

### Antes de Iniciar
Certifique-se de ter criado um arquivo de manifesto para o add-in.

Função necessária: sn_wsd_msaddin.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Abra **o Microsoft Outlook**.
2. Na faixa de opções do Outlook, clique em **Obter Complementos**.
3. Selecione **Meus add-ins**.
4. Na seção Suplementos personalizados, selecione **Adicionar um suplemento personalizado** > **Adicionar do arquivo**.
5. Selecione o arquivo de manifesto que você criou para o add-in.
6. Clicar **Avançar** > **Instalar**.

### Resultado

O Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in está instalado. O add-in aparece ao programar uma reunião no Outlook.

#### Carregar o arquivo de manifesto em Microsoft Office 365

Depois de criar um arquivo de manifesto, carregue-o para Microsoft Office 365. Você pode exibir e usar o add-in Microsoft Office 365 depois de carregar o arquivo de manifesto.

### Antes de Iniciar

**Importante:**
A aplicação Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in não é compatível com Microsoft Exchange no local.

Função necessária: sn_wsd_msaddin.admin

### Procedimento

1. Faça login em Microsoft Office 365 com sua conta de administrador.
2. Selecione o ícone do inicializador de apps no canto superior esquerdo e clique em **Administrador**.
3. No centro de administração, vá para **Configurações** > **Serviços e add-ins**.
4. Selecione **Implantar Suplemento** e clique em **Avançar** na página de visão geral.
5. Selecione **Carregar apps personalizadas**.
6. Marque a caixa de seleção **Tenho o arquivo de manifesto (.xml) neste dispositivo**.
7. Clique em **Escolher arquivo** para selecionar o arquivo de manifesto que você criou para o add-in.
8. Clique em **Carregar**.
9. Na seção Atribuir usuários, selecione uma das opções a seguir para especificar quem implantar o add-in.
   - **Todos**: selecione esta opção para implantar o add-in para todos.
   - **Usuários/grupos específicos**: selecione esta opção para implantar o add-in somente para usuários ou grupos de usuários selecionados. Use a opção de pesquisa para encontrar usuários ou grupos nos quais você deseja implantar o add-in.
   - **Somente eu**: selecione esta opção para implantar o add-in somente para você.
10. Na seção Método de implantação, selecione uma opção para especificar como implantar o add-in para os usuários.
11. Clique em **Implantar**.
    Um tique verde aparece quando a implantação do add-in é bem-sucedida. Siga as instruções fornecidas na página para testar se a implantação do add-in foi bem-sucedida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

12. Clique em **Avançar**.
13. Na página final, clique em **Cancelar** para fechar a caixa de diálogo.

### Resultado

O add-in é carregado para Microsoft Office 365. Os usuários para os quais o add-in é implantado podem exibir a opção de add-in ao programar uma reunião.

## Fazer uma reserva usando Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in

Programe um evento ou compromisso no Microsoft Outlook usando os recursos adicionais fornecidos pela aplicação Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in.

### Antes de Iniciar

- Criar um arquivo de manifesto para o Suplemento do Microsoft Outlook.
- Carregue o arquivo de manifesto. Realize uma das seguintes ações, dependendo do uso:
  - Carregar o arquivo de manifesto para um único usuário.
  - Carregar o arquivo de manifesto em Microsoft Office 365.

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Abra a aplicação **Microsoft Outlook**.
2. Realize qualquer uma das seguintes ações, dependendo do tipo de reserva que você deseja fazer:
   - Para criar um compromisso ou evento, navegue até **Novos itens** > **Compromisso**.
   - Se você quiser enviar um convite de reunião, navegue até **Novos itens** > **Reunião**.
3. Na janela Compromisso, selecione o add-in de reserva.
   O add-in abre uma barra lateral que contém um formulário de reserva.

   **Nota:**
   O nome do add-in depende do nome especificado no arquivo de manifesto.

4. Selecione uma data e hora para a reserva.

   Se **Máximo de dias no futuro** estiver habilitado e se a data de início e a data de término excederem o valor **Máximo de dias no futuro**, uma mensagem de aviso será exibida para mostrar que a reserva só pode ser feita até o número de dias especificado em **Máximo de dias em futuro**. O valor **Máximo de dias no futuro** é configurado no módulo Reservável e especifica o número máximo de dias no futuro até o qual o módulo Reservável pode ser reservado.

   **Nota:**
   Se o valor **Máximo de dias no futuro** não estiver habilitado, os usuários poderão selecionar uma data de acordo com o **Número máximo de ocorrências** no módulo Reservável. Para obter mais informações, consulte Configurar um módulo reservável.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se um funcionário clicar em abrir o ícone de calendário ( ícone do e tentar selecionar uma data maior do que o valor **Máximo de dias no futuro**, as datas serão desabilitadas no seletor de datas do calendário.
- Por exemplo, se o valor **Máximo de dias no futuro** for 90 dias e você tentar selecionar uma data além de 90 dias, o número de dias além de 90 dias será desabilitado no seletor de data do calendário.
- Uma mensagem de aviso é mostrada informando que você pode reservar um espaço somente nos próximos 90 dias. A data padrão é a data atual.
- Se um funcionário inserir manualmente uma data posterior à especificada no valor **Máximo de dias no futuro**, a aplicação redefinirá a data para a data atual.

**Nota:**
Se o número de dias de uma reserva exceder o valor **Máximo de dias no futuro**, as opções **Salvar reserva** e **Adicionar serviços extras** serão desabilitadas. O funcionário não pode salvar os serviços selecionados. O funcionário pode enviar o convite pelo Outlook, mas nenhum serviço é adicionado.

5. Na barra lateral Reservar um espaço, preencha os seguintes campos:

   a. Selecione o **edifício** no qual você deseja fazer um compromisso.

   b. Selecione o **piso** no qual você deseja reservar um espaço para o compromisso.

   c. Selecione a **capacidade**necessária do espaço.
   Os espaços serão exibidos dependendo da capacidade especificada.

6. Clique em **Pesquisar**.
   Os espaços disponíveis são exibidos com base na pesquisa.
7. Selecione um espaço na lista de espaços disponíveis.
   Você também pode selecionar vários espaços.
8. Se você selecionou vários espaços, para marcar todos os detalhes do espaço como privados, selecione **Tornar todos os detalhes do espaço privados**.

   **Nota:**
   A opção é exibida com base nas configurações de privacidade definidas nos espaços selecionados.

9. **Opcional:** Se você selecionou vários espaços, para definir a privacidade de um espaço individualmente, use a opção **Tornar os detalhes do espaço privados** abaixo de cada espaço.

   **Nota:**
   A opção é exibida com base nas configurações de privacidade definidas no espaço.

10. Clique **em Salvar e em avançar**.
11. Clique **em +Adicionar serviços extras** para solicitar serviços extras junto com sua reserva.
12. **Opcional:** Se você selecionou vários espaços, selecione **+Adicionar serviços extras** em cada espaço separadamente.
13. No formulário de serviços, selecione um dos seguintes serviços:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Catering**: opção para solicitar serviços de alimentação. Especifique as preferências de café da manhã e/ou almoço e a quantidade necessária.
- **Equipamento**: opção para solicitar qualquer equipamento especial para a reunião.

14. Clique **em Salvar serviços**.
15. Revise os detalhes da sua reserva.
16. Para editar sua reserva, clique em **Alterar reserva**.
17. Para editar os serviços extras solicitados, clique em **+Adicionar/gerenciar serviços extras**.
18. Clique **em Salvar reserva**.
    A reserva é criada e registrada na aplicação Workplace Reservation Management.
19. Na janela de compromisso do Outlook, clique em **Enviar** para enviar a solicitação de reunião.
    A solicitação de reunião será enviada aos espaços selecionados para confirmar a reserva.

### Resultado

A reserva é criada. A reserva será enviada somente se você enviar o convite da janela do Microsoft Outlook.

## referências de Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in

Saiba mais sobre a função, as tabelas e as propriedades do sistema instaladas com a aplicação Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in.

### Componentes instalados com o suplemento do Workplace Reservations for Microsoft Outlook

Vários tipos de componentes são instalados com a aplicação Workplace Space Management, incluindo tabelas e funções de usuário.

**Nota:**
A tabela Arquivos da Aplicação lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

## Funções instaladas com o suplemento do Workplace Reservations for Microsoft Outlook

| Título da função [nome] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| sn_wsd_msaddin.admin | Como administrador do suplemento do Workplace Reservations for Microsoft Outlook, você pode acessar a aplicação completamente. | Nenhum |

### Propriedades instaladas com o suplemento do Workplace Reservations for Microsoft Outlook

Personalize as propriedades disponíveis com o suplemento do Workplace Reservations for Microsoft Outlook.

Essas propriedades estão disponíveis para o Workplace Space Management.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:**
Todas essas propriedades estão localizadas na tabela Propriedades do sistema [sys_properties]. Para acessar a tabela, insira sys_properties.list no filtro de navegação.

**Propriedades do suplemento do Workplace Reservations for Microsoft Outlook**

| Propriedade | Descrição |
|---|---|
| sn_wsd_msaddin.default_reservable_module | Esta propriedade permite que você especifique o módulo reservável padrão para fazer uma reserva. Os itens do local de trabalho do módulo reservável são exibidos para fazer uma reserva. Especifique o sys_id do módulo reservável.<br>• Tipo: cadeia de caracteres<br>• Valor padrão: **c31241cedb7650106c731dcd13961917** |
| sn_wsd_msaddin.oauth.depurar | Esta propriedade permite o registro em log das informações de depuração ao usar a página do Suplemento do Microsoft Outlook.<br>• Tipo: cadeia de caracteres<br>• Valor padrão: **falso** |
| sn_wsd_msaddin.resource_exclude_list | Esta propriedade permite excluir uma sala se você não quiser que ela apareça na página do Suplemento do Microsoft Outlook. Especifique o nome da sala ou o ID de e-mail da sala. Se você estiver especificando o nome da sala, certifique-se de que o nome seja igual ao configurado na aplicação Workplace Reservation Management.<br>• Tipo: cadeia de caracteres<br>• Valor padrão: <vazio> |

Tradução automática

## Workplace Move Management

A aplicação ServiceNow® Workplace Move Management permite que seus funcionários se mudem de um local para outro sem problemas e sem uma permissão manual necessária. Gerencie e atenda às solicitações de movimentação de funcionários em etapas simples.

### Iniciar

**Explorar**

Saiba mais sobre Workplace Move Management conceitos e recursos.

**Configurar**

Instalar e configurar Workplace Move Management.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Gerenciar

Gerenciar Workplace Move Management registros de local.

### Referências

Trabalhe com Workplace Move Management funções, propriedades e componentes.

### Soluções de análise e relatório

Coordene o trabalho e melhore os processos com painéis e relatórios.

## Explorar o Workplace Move Management

Gerencie e atenda às solicitações dos funcionários com Workplace Move Management.

Permita que os funcionários colaborem, se comuniquem e gerenciem facilmente as mudanças de espaço do início ao fim. Como funcionário, você pode enviar uma solicitação usando o Portal de serviços do Workplace. Como gerente, você pode fazer solicitações diretamente pelo aplicativo.

Como gerente, o processo automatizado ajuda você a supervisionar de perto o movimento dos funcionários e seus pertences com o mínimo ou nenhuma interrupção. Você pode atender às solicitações de movimentação por meio de casos de movimentação e tarefas associadas. Você pode exibir as solicitações de movimentação feitas pelos funcionários e aprovar ou rejeitar uma solicitação a qualquer momento. O aplicativo permite que você identifique conflitos de assento ao atender às solicitações de movimentação.

Como funcionário, faça uma solicitação de movimentação para se deslocar de um local para outro usando o Portal de serviços do Workplace. Mover para outro espaço localizado no mesmo prédio ou em um prédio diferente. Você pode executar as seguintes ações:

- Faça uma solicitação de movimentação para você ou um colega de trabalho.
- Selecione um motivo para a movimentação.
- Selecione uma data em que você deseja que o movimento seja implementado.
- Especifique o local "De" e "Para". Você também pode selecionar um local de trabalho diretamente no mapa de piso do edifício.
- Selecione o equipamento que deve ser movido junto com a solicitação.
- Especifique informações ou instruções extras, se necessário.

Como administrador, a aplicação Workplace Move Management permite que você execute as seguintes ações:

- Gere uma solicitação de movimentação para um funcionário diretamente usando a aplicação em vez de usar o Portal de serviços do Workplace.
- Monitore as solicitações de movimentação criadas na aplicação. Identifique conflitos de lugar ao processar solicitações de movimentação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Exiba ou modifique solicitações de movimentação ou tarefas de movimentação atribuídas a você, as que estão abertas no momento e todas as solicitações de movimentação.
- Automatize e configure aprovações para as solicitações de movimentação que exigem permissões.
- Envie notificações por e-mail para as partes interessadas relevantes sobre as solicitações de movimentação, quando necessário.
- Modifique, aprove ou rejeite uma solicitação de movimentação planejada ou em andamento.

Você também pode agrupar várias solicitações de movimentação em um projeto de movimentação e acompanhar seu andamento de uma só vez usando o Workplace Central espaço do Move Management. Para obter mais informações, consulte Gestão de movimentação.

## Configuração do Workplace Move Management

Instale e configure Workplace Move Management para usuários do local de trabalho.

### Como instalar Workplace Move Management

Instale a aplicação [ Workplace Move Managementda ServiceNow Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

#### Antes de Iniciar

Conclua as seguintes instruções de configuração:

1. Navegar até **Gestão de assinaturas** > **Assinaturas** em sua instância.

   A lista exibe as assinaturas que sua organização comprou.

2. Verifique se os seguintes plug-ins estão ativados:
   - Workplace Core (sn_wsd_core) versão mínima 2.6.2.
   - Workplace Case Management (sn_wsd_case)

Use os seguintes detalhes quando necessário:

- Nome da aplicação: Workplace Move Management
- ID da aplicação: sn_wsd_move

Função necessária: administrador

#### Procedimento

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre a aplicação usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.
   Pesquise a aplicação pelo nome (Workplace Move Management) ou ID (sn_wsd_move). Se você não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la ao ServiceNow Store.
3. Clique em **Instalar**.
4. Na caixa de diálogo de instalação da aplicação, revise as dependências da aplicação.
   Uma lista de plug-ins e aplicativos dependentes será exibida se eles forem instalados, estiverem instalados ou precisarem ser instalados. Se houver algum plug-in ou aplicativo que precise ser instalado, será necessário fazer isso antes de instalar o Workplace Move Management.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, clique em **Carregar dados de demonstração**.

   (Optional) Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   **Importante:**
   Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

6. Clique em **Instalar**.

## Gerenciando Workplace Move Management solicitações

Como administrador, você pode criar ou editar serviços de local de trabalho e produtores de registro relacionados a solicitações de movimentação. Você pode criar ou editar tarefas de movimentação para atender a um caso de solicitação de movimentação.

O serviço **Solicitar uma mudança de mesa** é um serviço de local de trabalho padrão no Portal de serviços do Workplace. Os funcionários podem usar este serviço para enviar uma solicitação de movimentação.

Um serviço de local de trabalho, **Solicitar mudança de mesa de um funcionário** está disponível por padrão no aplicativo. O serviço pode ser acessado somente pelo administrador ou pelo gerente do local de trabalho.

Para criar um serviço de local de trabalho relacionado a mudança, consulte Criar um serviço de local de trabalho. Para configurar e vincular o serviço de local de trabalho a um produtor de registro, consulte Configurar um produtor de registro.

Como gerente do local de trabalho, o aplicativo permite que você também implemente as ações que estão disponíveis no Workplace Case Management e no Workplace Core.

Por exemplo, na aplicação Workplace Case Management, você pode fazer o seguinte:

- Crie um serviço de local de trabalho relacionado a mudança e vincule-o a um produtor de registro. Você também pode criar um produtor de registro, se necessário.
- Configure modelos de Caso e Tarefa para casos de locais de trabalho.
- Crie casos de movimentação secundários e tarefas, se necessário.

E na aplicação Workplace Core, você pode fazer o seguinte:

- Crie artigos da base de conhecimento para os funcionários e publique-os.
- Exiba os artigos da base de conhecimento criados na aplicação e modifique um artigo sempre que necessário.

Você também pode agrupar várias solicitações de movimentação em um projeto de movimentação e acompanhar seu andamento de uma só vez usando o Workplace Central espaço do Move Management. Para obter mais informações, consulte Gestão de movimentação.

### Criar uma solicitação de movimentação em nome de um funcionário

Crie uma solicitação de movimentação em nome de um funcionário diretamente da aplicação em vez de usar o Portal de serviços do Workplace.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_move.manager

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Especifique o local atual ou a mesa atual de onde o funcionário está se mudando e o local de destino ou a mesa de destino para a qual o funcionário está se mudando. Selecione a data da movimentação e o motivo da movimentação. Você também pode fornecer informações extras relacionadas à movimentação, se necessário.

### Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Workplace Move Management** > **Mover requisições**.
2. Clique em **Criar novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

**Solicitar formulário de mudança de mesa de um funcionário**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Em nome de | Nome do funcionário para o qual você está fazendo a solicitação de movimentação. Se você estiver fazendo a solicitação de movimentação para si mesmo, selecione seu nome. |
| Data de movimentação solicitada | Data em que o movimento deve ser concluído. Selecione uma data no calendário. |
| Motivo da mudança | Motivo para mudar do local atual. Selecione na lista de motivos disponíveis. |
| **De:** | |
| Região | Região onde a mesa atual está localizada. |
| Site | Local onde a mesa atual está localizada. |
| Campus | Campus no qual a mesa atual está localizada. |
| Edifício | Prédio no qual a mesa atual está localizada. |
| Piso | Piso em que a mesa atual está localizada. |
| Espaço | Espaço no qual a mesa atual está localizada. |
| **Para:** | |
| Região | Região onde a mesa de destino está localizada. |
| Site | Site onde a mesa de destino está localizada. |
| Campus | Campus no qual a mesa de destino está localizada. |
| Edifício | Edifício no qual a mesa de destino está localizada. |
| Piso | Piso em que a mesa de destino está localizada. |
| Espaço | Espaço no qual a mesa de destino está localizada. |
| O que deve ser movido? | Itens a serem movidos da mesa atual para a mesa de destino. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Observações adicionais | Informações extras sobre a solicitação de movimentação. |

4. Clique em **Enviar**.

### Resultado

A solicitação de movimentação é enviada para mudar a mesa do funcionário. Se houver itens pessoais, como equipamentos de comunicação, móveis ergonômicos ou quaisquer pertences pessoais a serem movidos para o novo local, as atividades de serviço relacionadas ao serviço **Mover itens pessoais** do local de trabalho serão realizadas.

Se o estado estiver definido como Encerrado incompleto, isso significa que a solicitação de movimentação não pôde ser concluída devido a vários motivos. Como gerente, você pode revisar se há algum conflito com a solicitação de movimentação na lista relacionada de Revisão de conflitos.

### O que Fazer Depois

Para exibir e monitorar solicitações de movimentação criadas por você em nome de um funcionário ou para você mesmo, consulte Exibir mais solicitações.

## Gerar uma solicitação de movimentação para uma mudança de espaço

Crie uma solicitação de movimentação para realocar para outro espaço. Especifique por que você deseja mover e quando deseja mover. Você pode selecionar um espaço que está localizado no seu edifício atual ou em um edifício diferente. Você também pode selecionar uma mesa diretamente no mapa do piso.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Workplace Core** > **Portal de serviços do local de trabalho**.
   O Portal de serviços do Workplace será aberto.
2. Abra a categoria **Geral** em que o serviço do local de trabalho está localizado e faça o seguinte:
   a. Clique **em Catálogo**.
   b. Clique **em Procurar por categorias**.
   c. No Catálogo de serviços de local de trabalho, selecione **Geral**.

   **Nota:**
   Se houver vários catálogos configurados no portal, vá para a lista Catálogos e selecione **Services Catalog do local de trabalho** > **Geral**.
3. Selecione **Solicitar uma mudança de mesa**.
4. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Solicitar um formulário de mudança de mesa**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome do funcionário | Nome do funcionário para o qual você está fazendo a solicitação de movimentação. Se você estiver fazendo a solicitação para si mesmo, selecione seu nome. |
| **Qual é a data de mudança solicitada?** | |
| Data | Data em que o movimento deve ser concluído. Selecione uma data no calendário. |
| Selecione um motivo de movimentação | Motivo para mudar do local atual. Selecione na lista de motivos disponíveis. |
| **De:** | |
| Encontrar um espaço em um piso | Opção para selecionar diretamente o espaço atual no mapa de piso. |
| Edifício | Prédio no qual a mesa atual está localizada. |
| Piso | Piso em que a mesa atual está localizada. |
| Espaço | Espaço no qual a mesa atual está localizada. |
| **Para:** | |
| Encontrar um espaço em um piso | Opção para selecionar diretamente a nova mesa de destino no mapa de piso.<br><br>Se os funcionários tiverem uma atribuição permanente no perfil do local de trabalho, os nomes dos funcionários serão exibidos no mapa de um espaço selecionado. Para obter mais informações, consulte Exibir atribuições de lugar permanentes em mapas de piso. |
| Edifício | Edifício no qual a mesa de destino está localizada. |
| Piso | Piso em que a mesa de destino está localizada. |
| Espaço | Espaço no qual a mesa de destino está localizada. |
| O que deve ser movido? | Itens a serem movidos da mesa atual para a nova mesa de destino. |
| Há algo mais que devemos observar? | Informações extras sobre a solicitação de movimentação. |
| Adicionar anexo | Arquivos anexados que oferecem suporte à solicitação de movimentação, se necessário. |

5. Clique em **Enviar**.

### Resultado

A solicitação de movimentação foi enviada.

Se o estado da solicitação de movimentação for Encerrado concluído, isso significa que a solicitação de movimentação foi concluída com sucesso. Se o estado estiver definido

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

como Encerrado incompleto, isso significa que a solicitação de movimentação não pôde ser concluída devido a vários motivos. Você pode gerar outra solicitação, se necessário.

Dependendo da sua plataforma, siga um destes procedimentos para exibir suas solicitações:

- No Portal de serviços do Workplace, vá para a guia **Solicitações** para exibir suas solicitações e reservas.
- Na barra de navegação do app Now Mobile, toque em **Para mim** e role para baixo até a seção Minha solicitação para exibir suas solicitações.
- No bate-papo do agente virtual, digite sua pergunta ou selecione **Mostrar tudo** para selecionar em uma lista de opções disponíveis.

Se você quiser cancelar uma solicitação, clique em **Cancelar solicitação**. Quando a solicitação for resolvida, selecione **Aceitar** ou **Rejeitar**.

### Atualizar um serviço de local de trabalho de solicitação de movimentação

Como gerente do local de trabalho, modifique uma solicitação de movimentação criada na aplicação Workplace Case Management. Você pode adicionar tarefas de movimentação, editar um modelo de tarefa, adicionar casos de movimentação secundários e muito mais.

#### Antes de Iniciar

Certifique-se de ter as seguintes aplicações instaladas:

- Workplace Core
- Workplace Case Management.

Função necessária: sn_wsd_case.manager ou gerente do local de trabalho

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Workplace Case Management** > **Workplace Case Management - Configuração** > **Serviços de local de trabalho**.
2. Selecione qualquer um dos seguintes serviços de local de trabalho relacionados à mudança que você deseja editar:
   - **Serviço de mudança do local de trabalho**
   - **Mover itens pessoais do funcionário**
3. No formulário, edite os campos que você deseja atualizar.
   Para obter mais informações sobre cada campo do formulário, consulte Criar um serviço de local de trabalho.
4. **Opcional:** Para editar uma atividade de serviço do local de trabalho, acesse a lista relacionada Atividade de serviço do local de trabalho e selecione a atividade de serviço do local de trabalho que você deseja editar.
   Para obter mais informações sobre cada campo do formulário, consulte Criar uma atividade de serviço do Workplace.
5. Clique em **Atualizar**.

#### Resultado

O serviço de local de trabalho foi atualizado.

### Atualizar um produtor de registro de serviço do local de trabalho relacionado à mudança

Atualize um produtor de registro de serviço do local de trabalho relacionado à mudança. Vincule um serviço de local de trabalho a um ou mais produtores de registro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar
Certifique-se de ter as seguintes aplicações instaladas:

- Workplace Core
- Workplace Case Management

Função necessária: sn_wsd_case.manager ou gerente do local de trabalho

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Depois que um serviço de local de trabalho é criado, o serviço é vinculado a um produtor de registro. O produtor de registro é exibido para os funcionários quando eles tentam selecionar o serviço do local de trabalho.

### Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Workplace Case Management** > **Workplace Case Management - Configuração** > **Produtores de Registros**.
2. Selecione qualquer um dos seguintes produtores de registro que você deseja editar:
   - **Solicitar uma mudança de mesa**
   - **Solicitar mudança de mesa de um funcionário**
3. No formulário, edite os campos que você deseja mudar.
   Para obter mais informações sobre cada campo do formulário, consulte Configurar um produtor de registro.
4. Clique em **Atualizar**.

### Resultado
O produtor de registro é atualizado.

## Criar um artigo da base de conhecimento relacionado à mudança

Crie um artigo da base de conhecimento para que você possa fornecer informações ou avisos relacionados à mudança para os funcionários.

### Antes de Iniciar
Certifique-se de ter as seguintes aplicações instaladas:

- Workplace Core
- Workplace Case Management.

Função necessária: sn_wsd_core.admin ou sn_wsd_core.kb_writer

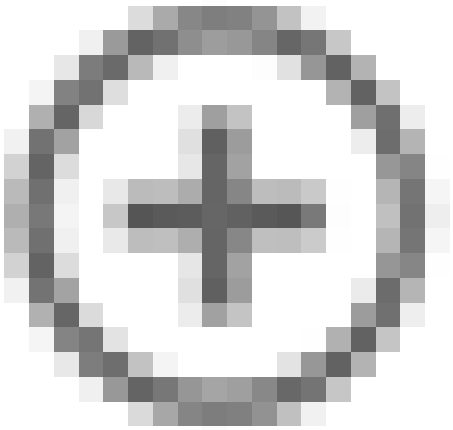
### Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Workplace Safety Management** > **Gestão de conhecimento** > **Criar novo artigo**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

#### Formulário de conhecimento

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Base de conhecimento | Nome da base de conhecimento. Selecione a base de conhecimento de **serviços de local** de trabalho. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Categoria | Categoria relevante para o artigo da base de conhecimento. Selecione uma categoria existente ou selecione o ícone adicionar categoria  ( ) para adicionar uma nova categoria.<br>Você também pode selecionar ou adicionar uma subcategoria. |
| Válido até | Data até a qual o artigo da base de conhecimento é válido. A data é definida automaticamente como 2100-01-01. |
| Tipo de artigo | Tipo de artigo que você deseja criar. Estas são as opções:<br>○ Selecione **Wiki** para criar uma página wiki.<br>○ Selecione **HTML** para criar uma página da Web em HTML. |
| Fluxo de trabalho | Este campo é definido automaticamente como **Rascunho**. Dependendo do andamento, o fluxo de trabalho do artigo da base de conhecimento muda para os seguintes estados:<br>○ Revisar<br>○ Publicado<br>○ Descontinuação pendente<br>○ Desativado |
| Link de anexo | Opção para fornecer um anexo para o artigo da base de conhecimento. |
| Exibir anexos | Opção para exibir os anexos individualmente. |
| Descrição resumida | Descrição resumida do artigo da base de conhecimento. A descrição resumida é exibida como o título do artigo. |
| Corpo do artigo | Informações exibidas no artigo da base de conhecimento. Use as opções de formatação para mudar o estilo do conteúdo. Este campo aparecerá |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | somente se **HTML** for selecionado no campo **Tipo de artigo**. |
| Wiki | Informações exibidas no artigo da base de conhecimento como um wiki. Selecione a opção **Wikitexto** para visualizar o texto. Este campo aparecerá se **Wiki** for selecionado no campo **Tipo de artigo**. |

4. **Opcional:** Para pesquisar artigos existentes em busca de conteúdo duplicado, selecione **Pesquisar duplicados**.
5. Selecione **Enviar**.

### Resultado
O artigo da base de conhecimento é criado.

### O que Fazer Depois
Criar um artigo da base de conhecimento do local de trabalho

#### Revisar conflitos de movimentação

Exibir o motivo por trás de um conflito de solicitação de movimentação.

Se o estado de uma solicitação de movimentação estiver definido como Encerrado incompleto, isso significa que a solicitação de movimentação não pôde ser concluída devido a vários motivos. Como gerente de movimentação, você pode revisar se há algum conflito com a solicitação de movimentação na lista relacionada de Revisão de conflitos.

A seguir estão os diferentes tipos de conflitos:

- **O local de destino selecionado não está ativo**: conflito devido ao inativo para o local selecionado para mover.
- O**local de destino selecionado já está ocupado**: conflito devido à indisponibilidade do local selecionado para mover.
- **O centro de custos/departamento do usuário e o local de destino selecionado não correspondem**: conflito devido à incompatibilidade no centro de custos/departamento do usuário e o local selecionado para mover. O conflito é considerado com base na propriedade do sistema Tipo de alocação [*sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE*]
- **O local de destino selecionado é um local flexível**: conflito devido ao local selecionado para mover é um local flexível.
- **Criou uma solicitação de mudança de local de trabalho para um espaço que é um perfil de local de trabalho de outro usuário**

Você também pode personalizar a lista de validações que deseja executar em uma solicitação de movimentação. Você pode adicionar validações ou alterar validações existentes na inclusão de script *WSDMoveRequestValidations*.

## Soluções de análise e relatório para Workplace Move Management

Gere uma solicitação de mudança em nome de um funcionário, atualize um serviço de local de trabalho de solicitação de mudança ou um produtor de registro do local de trabalho relacionado à mudança ou crie um artigo da base de conhecimento relacionado à mudança com Workplace Move Management

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Crie, atualize ou gere uma solicitação de movimentação em nome de um funcionário.

### Exibir mais solicitações

Monitore as solicitações de movimentação atribuídas a você, as solicitações que estão abertas no momento e todas as outras solicitações criadas na aplicação.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_move.manager

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Workplace Move Management** > **Mover requisições**.
2. Para exibir solicitações de movimentação, selecione uma das seguintes opções:
   - **Atribuído a mim**: selecione esta opção para exibir as solicitações de movimentação atribuídas a você.
   - **Solicitações em aberto:** selecione esta opção para exibir solicitações de movimentação em aberto.
   - **Todas as solicitações de movimentação**: selecione esta opção para exibir todas as solicitações de movimentação.
3. **Opcional:** Role para baixo até a seção Lista relacionada para verificar o status dos seguintes tipos de itens:
   - Casos secundários
   - Tarefas secundárias
   - Aprovadores
   - ANS do caso
   - Artigos da base de conhecimento associados
   - Casos relacionados
   - Revisão de conflitos

### Exibir tarefas de movimentação

Monitore as tarefas relacionadas à movimentação que são criadas na aplicação para atender a uma solicitação de movimentação. Exiba as tarefas de movimentação atribuídas a você, as tarefas que estão abertas no momento e todas as tarefas de movimentação criadas na aplicação.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_move.manager

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Workplace Move Management** > **Mover tarefas**.
2. Para exibir tarefas de movimentação, selecione uma das seguintes opções:
   - **Atribuído a mim**: selecione esta opção para exibir as tarefas de movimentação atribuídas a você.
   - **Tarefas em aberto:** selecione esta opção para exibir as tarefas de movimentação em aberto.
   - **Todas as tarefas de movimentação**: selecione esta opção para exibir todas as tarefas de movimentação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## referências de Workplace Move Management

Vários componentes e propriedades são instalados com Workplace Move Management.

Muitas funções, tabelas e propriedades são instaladas com Workplace Move Management.

### Componentes instalados com Workplace Move Management

Vários tipos de componentes são instalados com a aplicação Workplace Move Management, incluindo tabelas e funções de usuário.

**Nota:**
A tabela Arquivos da Aplicação lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

## Funções instaladas com Workplace Move Management

### Funções para Workplace Move Management

| Título da função [nome] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| Administrador de movimentação do local de trabalho<br><br>[sn_wsd_move.admin] | Como administrador Workplace Move Management, você pode acessar a aplicação completamente. | sn_wsd_move.manager |
| Gerente de movimentação do local de trabalho<br><br>[sn_wsd_move.manager] | Como gerente de movimentação do local de trabalho, você pode acessar o aplicativo completamente. | • sn_wsd_move.agent<br>• template_editor_global |
| Agente de mudança do local de trabalho<br><br>[sn_wsd_move.agent] | • Crie, leia, atualize e exclua tarefas de movimentação.<br>• Criar, ler, atualizar e excluir casos de movimentação.<br>• Crie artigos da base de conhecimento. | • sn_wsd_move.writer<br>• flow_operator<br>• sn_wsd_core.kb_writer |
| Gravador de movimentação do local de trabalho<br><br>[sn_wsd_move.writer] | • Crie, leia, atualize e exclua tarefas de movimentação.<br>• Criar, ler, atualizar e excluir casos de movimentação. | • sn_wsd_move.reader<br>• sn_wsd_case.case_writer |
| Leitor de movimentação do local de trabalho<br><br>[sn_wsd_move.reader] | Tem permissões de leitura para acessar o seguinte:<br>• Mover tarefas<br>• Casos de movimentação | sn_wsd_case.case_reader |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Tabelas instaladas com Workplace Move Management

### Tabelas de Workplace Move Management

| Tabela | Descrição |
|---|---|
| Caso de mudança de local de trabalho<br><br>[sn_wsd_move_case] | Armazena informações sobre todos os casos de movimentação e casos de movimentação secundários criados na aplicação.<br><br>**Nota:**<br>Esta tabela é uma tabela secundária de tarefas do Workplace [sn_wsd_core_workplace_task] em Workplace Core. Se a regra de arquivamento **WSD: arquivar tarefas antigas do local de trabalho** for aplicada, a tabela Caso de movimentação do local de trabalho [sn_wsd_move_case] também será arquivada. Para obter mais informações, consulte Aplicar a regra de arquivamento. |
| Conflito de solicitação de mudança<br><br>[sn_wsd_move_request_conflict] | Armazena informações sobre todos os conflitos de movimentação que ocorreram enquanto os agentes executavam uma solicitação de movimentação na aplicação. |
| Tarefa de mudança de local de trabalho<br><br>[sn_wsd_move_task] | Armazena informações sobre todas as tarefas de movimentação e tarefas de movimentação secundárias criadas na aplicação.<br><br>**Nota:**<br>Se a regra de arquivamento **WSD: arquivar tarefas antigas do local de trabalho** for aplicada, a tabela Tarefa de movimentação do local de trabalho [sn_wsd_move_task] também será arquivada. Para obter mais informações, consulte Aplicar a regra de arquivamento. |

# Workplace Service Delivery para celular

Acesse os serviços relacionados ao local de trabalho e outras informações em seu dispositivo móvel usando o ServiceNow Workplace Service Delivery para Mobile.

## Iniciar

| Explorar | Configurar |
|---|---|
| Saiba mais sobre Workplace Service Delivery for mobile conceitos e recursos. | Configuração necessária para Workplace Service Delivery for mobile. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Usando**

Use Workplace Service Delivery for mobile para fazer uma reserva, obter direções para um local de trabalho e muito mais.

**Referência**

Veja detalhes sobre componentes como campos, tabelas e propriedades.

## Explorar o Workplace Service Delivery for mobile

Gerencie suas reservas de local de trabalho usando o ServiceNow Aplicativo Now Mobile.

Instale e configure o plug-in Workplace Service Delivery for Mobile na sua instância ServiceNow. Instale a aplicação separadamente, pois ela não está disponível no pacote Workplace Service Delivery.

Use os serviços de local de trabalho fornecidos pela sua organização diretamente no seu dispositivo móvel. O Workplace Service Delivery for mobile para o aplicativo Mobile permite que você faça o seguinte:

- Gerencie suas solicitações de serviço no local de trabalho a qualquer momento usando seu dispositivo móvel.
- Faça uma ou várias reservas para locais de trabalho.
- Faça reservas de vários dias.
- Reservar um espaço de bairro.
- Digitalize o código QR e reserve um espaço rapidamente.
- Obtenha direções para o seu local de trabalho.
- Faça check-in e check-out de suas reservas.
- Revise, edite e cancele suas reservas.
- Pesquise um campus, um edifício e um espaço usando a Pesquisa com IA
- Exibir anotações de reunião adicionadas a uma reserva, se aplicável.

**Nota:**
Usando o aplicativo, você pode criar, editar, cancelar, fazer check-in e check-out de uma reserva. Mas você não pode criar uma reserva recorrente ou reserva de grupo usando o aplicativo.

## Configurar Workplace Service Delivery for mobile.

Configure Workplace Service Delivery for mobile para fazer reservas usando o Aplicativo Now Mobile.

### Administração de orientação interna móvel

Configure provedores de mapa para permitir que usuários Workplace Service Delivery for mobile obtenham rotas para outro local de trabalho com facilidade.

A funcionalidade de orientação móvel está disponível para Workplace Service Delivery usuários móveis. A orientação móvel fornece os seguintes recursos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:**
Os dados e objetos do mapa espacial do Indoor Mapping podem ser integrados em Workplace Service Delivery e exibidos usando um dispositivo móvel dinâmico.

- Crie um provedor de mapa personalizado. Configure provedores de mapa (Indoor Mapping ou Mappedin) para que as rotas sejam exibidas de um local para outro.

  Para obter mais informações, consulte Configurar um provedor de mapa personalizado.

- Configure uma tela de mapa personalizada. Configure as telas do mapa para orientação. Por padrão, as telas de mapa a seguir são configuradas para habilitar a opção **Obter rotas** em mapas.

  Para obter mais informações, consulte Configurar uma tela de mapa personalizado.

  - **Navegação interna - Perfil de usuário**: use o perfil do local de trabalho de um funcionário para orientação. A opção **Obter rotas** aparece com base nas seguintes condições:
    - Os funcionários devem ter uma reserva em andamento. Se não houver reserva, será usado o local especificado no perfil do local de trabalho do funcionário.
    - O funcionário deve ter um mapa de piso configurado (Indoor Mapping ou Mappedin.
  - **Orientação interna - Minha reserva**: obtenha direções para um local na página de detalhes da reserva. O local especificado deve ter um mapa de piso definido para exibir a opção **Obter direções**.

### Configurar uma tela de mapa personalizado

Configure uma tela de mapa para ver informações baseadas em local em um mapa de um aplicativo para celular. O mapa destaca pontos de interesse e os usuários podem alternar entre uma exibição de mapa e uma exibição de lista.

#### Antes de Iniciar
Função exigida: sn_wsd_core.admin

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Mapeamento de espaço** > **Administração de orientação interna móvel** > **Tela de mapa personalizado**.
2. Forneça o nome e a descrição da tela do mapa personalizado.
3. No formulário, preencha as seguintes informações de campo de formulário
4. Clique em **Enviar**.

#### Resultado
Telas de mapa exibe um mapa com locais que estão associados aos registros em um item de dados.

### Configurar um provedor de mapa personalizado

Configure provedores de mapa para que as rotas sejam exibidas de um local para outro no Workplace Service Delivery for mobile

#### Antes de Iniciar
Verifique se você tem o seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Workplace Service Delivery for mobile.
- Indoor Mapping é o provedor de mapa integrado com a aplicação Workplace Service Delivery.
- O Mappedin é um provedor de mapas de terceiros.

**Nota:**
Você deve configurar um provedor de mapa para cada edifício individualmente.

Função exigida: sn_wsd_core.admin

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Mapeamento de espaço** > **Administração de orientação interna móvel** > **Provedor de mapa personalizado**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

**Provedor de mapa personalizado**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tabela de chaves | Entrada de tabela para a qual você deseja configurar o provedor de mapa. Se você selecionou Edifício [sn_wsd_core_building] na lista. |
| Chave | Entrada de tabela para a qual você deseja configurar o provedor de mapa. Por exemplo, se você selecionou Edifício [sn_wsd_core_building] como sua tabela de chaves. Pesquise um documento na caixa de diálogo Selecionar o documento que é exibida.e selecione Edifício:EdifícioC. Pesquise usando o ícone de lista de pesquisa ( lista de pesquisa ). |
| Provedor de localização do iOS | Provedor de local para iOS.<br>Selecione **Apple** ou **Atlas** como o provedor de localização. |
| Provedor de localização do Android | Provedor de local para Android. Selecione **Atlas**. |
| Aplicação | Nome da aplicação. Este campo é gerado automaticamente.<br>Certifique-se de que a aplicação esteja definida como **Workplace Core**. |
| Provedor de mapas | Na lista suspensa, selecione qualquer um dos seguintes com base no provedor de mapa que você está usando:<br>○ **ServiceNow**: Para Indoor Mapping.<br>○ **Mappedin**: para o Mappedin |
| ID da aplicação do provedor de localização | Provisionamento de local no IndoorAtlas para posicionamento interno ou experiência de ponto azul. Na sua conta do Atlas, navegue até **Apps** > |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | **Suporte de IA** > **Chave de API** e copie o ID da chave de API.<br><br>Esta opção estará disponível somente se você tiver selecionado a **ServiceNow** (Indoor Mapping) como seu provedor de mapa.<br><br>**Nota:** Se você tiver Apple como seu provedor de localização, esta será uma etapa opcional para você.<br><br>ID do app de localização Mostra a localização atual ou o posicionamento dos funcionários (experiência bluedot) nos mapas. O local de início na orientação é determinado automaticamente pelo aplicativo. Se o posicionamento do local estiver habilitado, você poderá ver o ícone de posicionamento ( ) no seu aplicativo para celular para orientação. |
| Segredo da aplicação do provedor de localização | Na sua conta do Atlas, navegue até **Apps** > **Suporte de IA** > **Chave de API** e copie o ID secreto da chave de API.<br><br>Esta opção está disponível se você instalou Indoor Mapping como seu<br><br>**Nota:** Se você tiver Apple como seu provedor de localização, não será necessário preencher essas informações de campo. Esta opção estará disponível somente se você tiver selecionado a **ServiceNow** (Indoor Mapping) como seu provedor de mapa |
| ID da aplicação do provedor de mapa | Nome de usuário do Mappedin. Disponível somente se você tiver instalado o Mappedin como seu provedor de mapa.<br><br>Para encontrar o nome de usuário, navegue até **Mapeamento de espaço** > **Administração do Mappedin** > **Credenciais**. Selecione **Credenciais do Mappedin** e copie o nome de usuário. |
| Segredo da aplicação do provedor de mapa | Segredo da aplicação do provedor do mapa (Mappedin). Disponível somente se você tiver instalado o Mappedin como seu provedor de mapa. |

4. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O provedor de mapa personalizado está configurado para a entidade de tabela que você selecionou. Por exemplo, o provedor de mapa mostra rotas para locais no Prédio1.O provedor de mapa personalizado está configurado para a entidade de tabela que você selecionou. Por exemplo, o provedor de mapa mostra rotas para locais no Prédio1.

**Nota:**
O **CustomMapConfigId** é mapeado com o SYS ID das reservas mapeadas de Indoor Mapping e o Mappedin. Para obter Indoor Mapping mapas, os usuários devem atualizar **CustomMapDefaultProviderId** e **CustomMapConfigId** em **location_custom_map** e **locais_custom_map**. O **CustomMapDefaultProviderId** é o ID do sistema de Indoor Mapping registro associado no provedor de mapa personalizado. Para obter mais informações, consulte Habilitar exibição de mapa para criar reservas.

Para obter mais informações sobre como selecionar propriedades de mapa de um provedor de mapa, consulte Personalizar as propriedades do mapa.

### Habilitar exibição de mapa para criar reservas

Habilite a exibição de mapa para usuários funcionários móveis para que eles possam reservar espaços usando mapas de piso Aplicativo Now Mobile.

## Antes de Iniciar
Função exigida: sn_wsd_core.admin

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Ative a opção Habilitar exibição do mapa. Os usuários podem exibir mapas compatíveis com Indoor Mapping ou Mappedin enquanto reservam um espaço.

## Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Mapeamento de espaço** > **Provedor de mapa personalizado** para modificar o provedor de mapa do sistema de base.
   Modifique o provedor de mapa do sistema de base para usar um de seus edifícios como chave e use suas credenciais Workplace Indoor Mapping ou do Mappedin.
2. Mappedin: se o seu provedor Map for Mappedin, execute as seguintes etapas:

   a. Abra o registro do provedor de mapa personalizado do sistema de base.
   Este registro não tem um nome. Se o seu sistema tiver vários provedores de mapa personalizado, você precisará identificar este registro por seu sys_id. Para verificar o sys_id de um registro, clique com o botão direito do mouse no registro, selecione **Copiar sys_id** de Ações adicionais no canto superior esquerdo e cole o sys_id **c5d49d2265072010f87794bf508527f6** em um documento de texto.

   b. Modifique os seguintes campos no formulário do Provedor de mapa personalizado:

**Formulário de provedor de mapa personalizado**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Chave | Entrada de tabela para a qual você deseja configurar o provedor de mapa. Por exemplo, Edifício1. |
| ID da aplicação do provedor de mapa | Nome de usuário para as credenciais do Mappedin. Para encontrar o nome de usuário, navegue até **Todos** > **Mapeamento de espaço** > **Administração do Mappedin** > |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | **Credenciais**. Selecione suas Credenciais do Mappedin e copie o nome de usuário. |
| Segredo da aplicação do provedor de mapa | As credenciais secretas da aplicação do seu provedor de mapas (Mappedin). |

**c.** Selecionar **Atualizar**

**d.** Para o Mappedin, atualize **CustomMapDefaultProviderId** e **CustomMapConfigId** em location_custom_map e locais_custom_map com os IDs do sistema correspondentes.

**e.** Navegar até **Todos** > **sys_sg_input_list** para abrir a página de Entradas.

**f.** Selecione e abra o **location_custom_map** e o **location_custom_map** e faça as seguintes mudanças em ambas as propriedades:

**i.** Na página Exibição do mapa de local e Exibição do mapa de locais, edite o **CustomMapDefaultProviderId** e verifique se ele está mapeado com o SYS ID do registro associado do Mappedin na página do provedor de mapa personalizado (consulte a etapa 2a).

**ii.** Edite o **CustomMapConfigId** e verifique se ele está mapeado com o SYS ID de sys_sg_custom_map_config.list. Para copiar o sys_id, navegue até **Todos** > **sys_sg_custom_map_config.list**. Selecione **Reservas mapeadas**, copie o sys_id e cole-o em **CustomMapConfigId**.

**3.** Se você instalou Indoor Mapping como seu provedor de mapa, execute as seguintes etapas:

**a.** Navegar até **Todos** > **Mapeamento de espaço** > **Provedor de mapa personalizado** para modificar o provedor de mapa do sistema de base.

**b.** Um novo provedor de mapa **ServiceNow** é criado para Workplace Indoor Mapping no Provedor de mapa personalizado.

**c.** Abra o registro do provedor de mapa personalizado do sistema de base para editar.

**d.** Clique com o botão direito do mouse no registro, selecione **Copiar sys_id** de Ações adicionais no canto superior esquerdo e cole o sys_id **5a0a15aac35301100f926ff4c840dd9a** em um documento de texto.

**e.** Modifique os seguintes campos no formulário do Provedor de mapa personalizado:

### Formulário de provedor de mapa personalizado

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tabela de chaves | Edifício (sn_wsd_core_building) que está integrado a Workplace Indoor Mapping.<br><br>Selecionar um edifício para habilitar a funcionalidade de mapa para todos os outros edifícios Workplace Indoor Mapping. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Chave | Workplace Indoor Mapping nome do edifício. Por exemplo: Edifício A. |
| Provedor de mapas | Selecione **ServiceNow** na lista suspensa. |

f. Clique em **Atualizar**.

g. Para obter mapas Workplace Indoor Mapping, o usuário precisa atualizar **CustomMapDefaultProviderId** e **CustomMapConfigId** em location_custom_map e locais_custom_map com os SYS IDs correspondentes.

h. Navegar até **Todos** > **sys_sg_input_list** para abrir a página de Entradas.

i. Selecione e abra o **location_custom_map** e o **location_custom_map** e faça as seguintes mudanças em ambas as propriedades:

i. Na página de exibição do mapa de locais e de exibição do mapa de locais, edite o **CustomMapDefaultProviderId** e verifique se ele está mapeado com o SYS ID do registro associado da ServiceNow na página do provedor de mapa personalizado (consulte a etapa 3c).

ii. Edite o **CustomMapConfigId** e verifique se ele está mapeado com o SYS ID de sys_sg_custom_map_config.list. Para copiar o sys_id, navegue até **Todos** > **sys_sg_custom_map_config.list**. Selecione **Reservas mapeadas - Mapa interno**, copie o sys_id e cole-o em **CustomMapConfigId**.

4. Clique em **Atualizar**.
5. Navegar até **Todos** > **Workplace Service Delivery for mobile** > **Propriedades**.
6. Navegue até a propriedade Habilitar opção de exibição de mapa para WSD Mobile Reservations.
7. Selecione a opção Habilitar exibição de mapa para a propriedade Reservas móveis do WSD para habilitá-la.
8. Selecione **Salvar**.

### Resultado

A opção de exibir um mapa de piso usando a exibição de mapa em vez de uma exibição de lista está disponível para usuários Workplace Service Delivery for mobile. Você pode usar a opção **Alternar exibição de mapa** ao fazer uma reserva para exibir mapas de piso e selecionar espaços. Para obter mais informações, consulte Configurar a propriedade Alternar exibição do mapa.

## Configurar a propriedade Alternar exibição do mapa

Configure a opção Alternar exibição do mapa na aplicação Aplicativo Now Mobile ao reservar um espaço.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_rsv.admin

### Procedimento

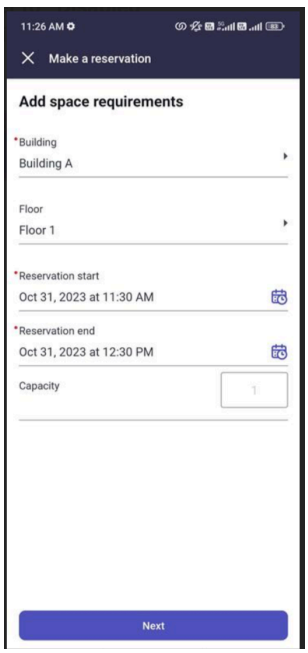
1. Navegar até **Todos** > **Workplace Service Delivery for mobile** > **Propriedades**.
2. Habilite as opções de edição na página Propriedades do Mobile.

Tradução automática

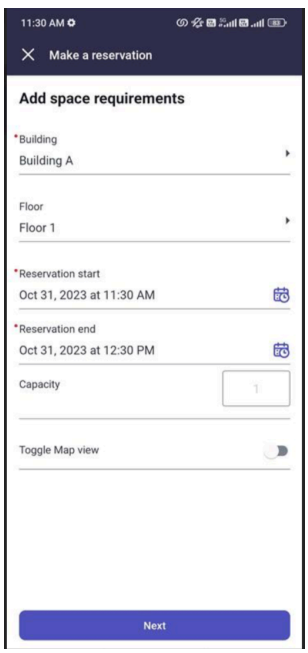
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Na lista suspensa **Habilitar opção de exibição de mapa para reservas móveis do WSD**, selecione as seguintes opções conforme necessário:

   a. Desabilitado: a opção de **alternância de exibição do mapa** não está disponível ao fazer uma reserva.



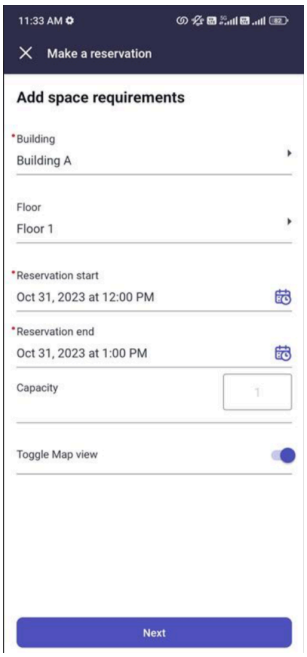

   b. Habilitado: a opção de **alternância de exibição do mapa** está visível e não selecionada (marcada).



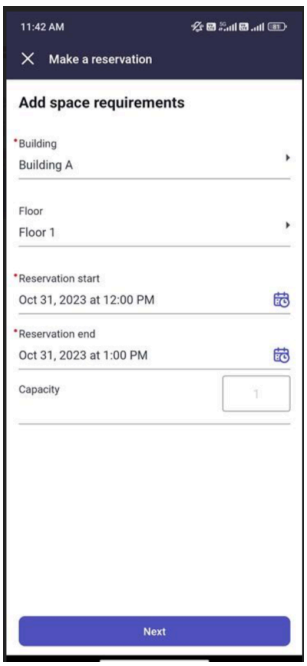

   c. Padrão: a opção **Alternar exibição de mapa** está disponível e selecionada (marcada).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




**d.** Obrigatório: a opção de **alternância de exibição do mapa** está disponível, mas definida como somente leitura.




**Nota:**
A **exibição do mapa de alternância** não é mostrada neste caso. Quando um usuário prossegue com esta opção, a visualização do mapa (exibição do mapa) é usada. Se não houver nenhum mapa disponível para um edifício ou andar, os usuários não poderão selecionar um espaço (já que os usuários só podem selecionar um espaço usando um mapa de piso).

Para obter mais informações, consulte Habilitar exibição de mapa para criar reservas e Fazer uma reserva usando o Aplicativo Now Mobile.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Configurar o AI Search para Workplace Service Delivery for mobile

Instale e configure o AI Search com Workplace Service Delivery for mobile. Os usuários podem usar a Pesquisa com IA para pesquisar campus, edifícios, andares ou espaços.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

**Nota:**
Para habilitar o AI Search para Workplace Service Delivery for mobile, você precisa solicitar o AI Search e ativar o AI Search. Para obter mais informações sobre como instalar e configurar o AI Search, consulte. Pesquisa com IA .

#### Procedimento

1. Navegar até **AI Search** > **Status da Pesquisa com IA**.
   Uma mensagem é exibida informando que a aplicação AI Search não está disponível e habilitada em sua instância.
2. Clique no botão **Solicitar AI Search** para acionar a ativação automática do AI Search na sua instância.
   Sua solicitação foi processada e pode levar algum tempo para que a aplicação AI Search seja ativada.
3. Depois de instalar e configurar o AI Search, certifique-se de ter instalado Workplace Core e Workplace Service Delivery for mobile.
4. Navegar até **Todos** > **Configurações de Pesquisa** > **Configurações de pesquisa do aplicativo NowMobile**.
5. Altere o mecanismo de pesquisa para AI Search.
6. Clique em **Salvar**.
7. Navegar até **Todos** > **Índice da Pesquisa com IA** > **Origens indexadas** > **Tabela de local de trabalho**.
8. Selecione o botão **Indexar todas as tabelas** no painel superior direito para abrir a página Histórico de origem indexada.
   Indexado A origem está na fila para indexação. Você pode monitorar o andamento atualizando esta página.
   Quando o Estado de ingestão for **Indexado**, o processo será concluído.

#### Resultado

Quando o **Estado de ingestão** é **Indexado**, a configuração do AI Search está concluída e você pode fazer login no app Workplace Service Delivery for mobile para pesquisar campi, edifícios e espaços usando o AI Search.

## Como usar Workplace Service Delivery for mobile

Use o Workplace Service Delivery for mobile para fazer reservas usando o Aplicativo Now Mobile. Edite ou atualize reservas, compartilhando detalhes da reserva com usuários do local de trabalho, para orientação.

Use mapas de piso do local de trabalho para encontrar e reservar um espaço em Workplace Core. Para exibir os mapas, use Mappedin e Indoor Mapping.

### Pesquise um campus, um edifício e um espaço usando a Pesquisa com IA

A funcionalidade Pesquisa com IA em Workplace Service Delivery for mobile fornece pesquisa contextual com IA para campi, edifícios, andares e espaços.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

Tradução automática

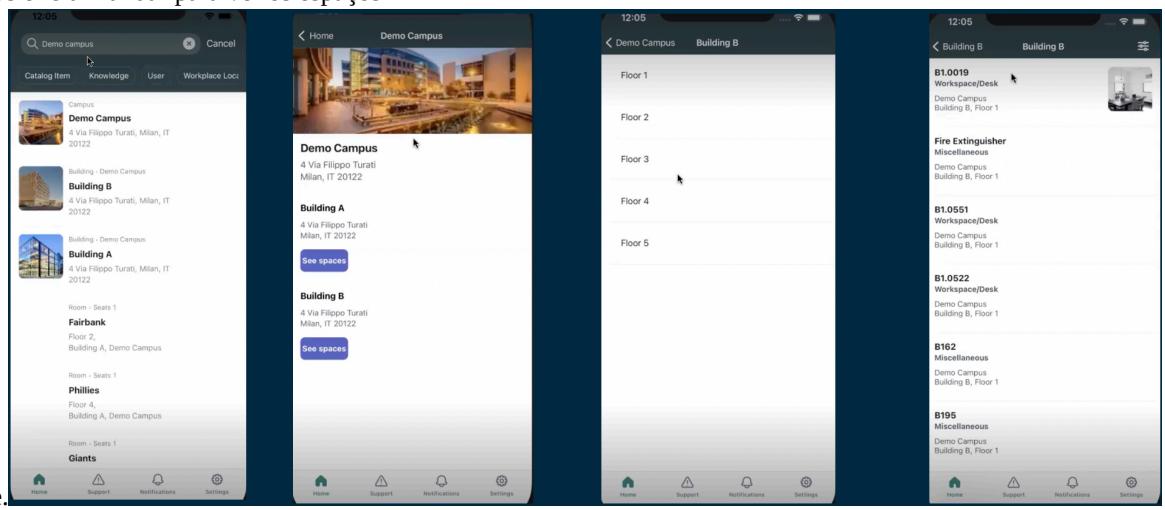
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Certifique-se de ter instalado e configurado o AI Search para Workplace Service Delivery for mobile antes de pesquisar um campus, edifício ou espaço usando o AI Search.

### Procedimento

1. Faça login no Workplace Service Delivery for mobile celular.
   A página de Boas-vindas é exibida.
2. Na caixa de pesquisa, pesquise um campus, um edifício ou um espaço.
   Por exemplo, pesquise um campus (campus de demonstração).
3. Ao selecionar um campus, os detalhes do campus são exibidos.
4. Clique **em Ver espaços que** o usuário é direcionado para selecionar um piso.
5. Selecione um andar para ver os espaços nele.




6. Selecione um espaço e clique em **Enviar** para reservar o espaço.
7. Clique em **Obter direções** para obter direções em um local de trabalho.

> **Nota:**
> A opção **Obter direções** aparecerá somente se o local de trabalho tiver um mapa de piso e você tiver configurado um provedor de mapa (**Mapeamento interno** ou **Mappedin**) nas Propriedades do mapa. Para obter mais informações, consulte Obter direções para um local de trabalho e Personalizar as propriedades do mapa.

### Resultado

A Pesquisa com IA fornece melhores resultados de pesquisa com base no seguinte.

- Pesquisas recentes e populares: ao tocar na barra de pesquisa, os resultados da pesquisa são personalizados e baseados no histórico de navegação recente.
- Correção automática de erros de digitação: os erros ortográficos são corrigidos automaticamente ao inserir os termos-chave de pesquisa.
- Manipulação de sinônimos: o mecanismo de pesquisa procura sinônimos nos termos-chave da pesquisa e mostra os resultados da pesquisa de acordo. Por exemplo, se você digitar "Edifício A", a IA pesquisa o Edifício A e todos os andares que pertencem a ele.

#### Fazer uma reserva usando o Aplicativo Now Mobile

Reserve um local de trabalho de qualquer lugar e a qualquer momento usando o Aplicativo Now Mobile.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar

Certifique-se de ter as seguintes aplicações instaladas:

- Workplace Core (sn_wsd_core).

  Para obter mais informações, consulte Como instalar Workplace Core.

- Workplace Reservation Management (sn_wsd_rsv).

  Para obter mais informações, consulte Como instalar Workplace Reservation Management.

- Workplace Service Delivery para celular

Para exibir mapas de piso, você deve ter o seguinte instalado:

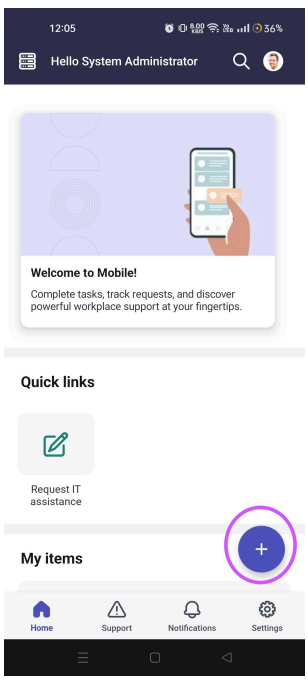
- Workplace Space Mapping, Workplace Indoor Mappinge Mappedin estão instalados
- Certifique-se de que a exibição do mapa esteja habilitada. Para obter mais informações, consulteHabilitar exibição de mapa para criar reservas.

**Nota:**
A criação de reservas para módulos baseados em turno não é compatível com dispositivos móveis nativos.

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

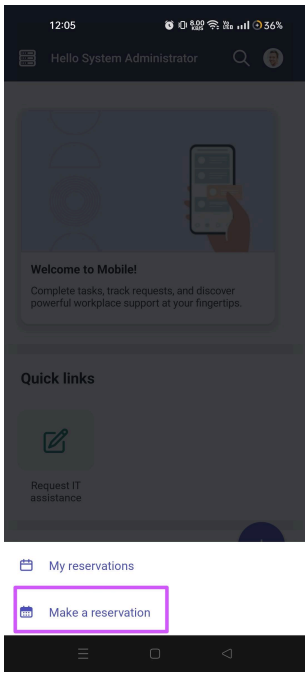
### Procedimento

1. No seu dispositivo móvel, abra o Aplicativo Now Mobile.



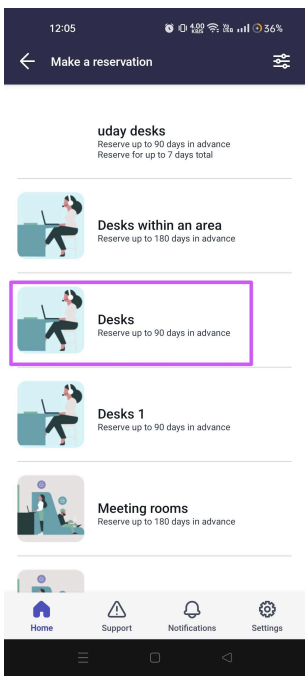

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




2. Toque **em Fazer uma reserva**.
3. A seção Fazer uma reserva mostra os módulos reserváveis.

   Por exemplo: Selecione **Desks**.




4. No caso, se você tiver definido a propriedade do módulo reservável **Máximo de dias para vários dias** por dois ou mais dias, a tela **Fazer uma reserva** mostrará o número de dias reserváveis até os quais uma reserva de vários dias pode ser feita.

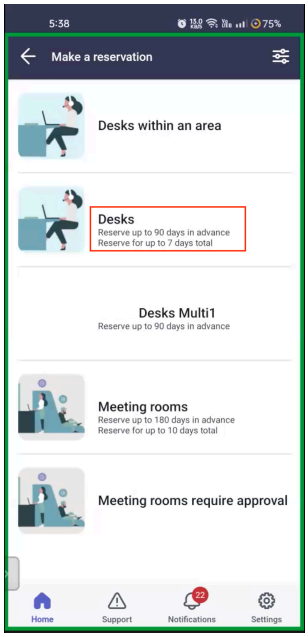
   O valor padrão de **Máximo de dias para vários dias** é 1.

   Se o valor **Máximo de dias para vários dias** estiver definido como 1, somente reservas de dia único poderão ser feitas e a opção de **Dia inteiro** será habilitada ao fazer uma reserva.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se o valor **Máximo de dias para vários dias** estiver definido como 2 ou um valor maior, a opção Reserva de **dia inteiro** será desabilitada.




**Máximo de dias no futuro** é configurado no módulo Reservável pelo administrador. O número de dias no futuro até os quais a reserva pode ser feita é exibido no cartão. O valor de **Máximo de dias no futuro** é 1 ou maior. Se um funcionário tentar selecionar um intervalo de datas inválido, os resultados da pesquisa de uma reserva não serão retornados.

5. **Opcional:** Para fazer uma reserva rápida para qualquer local de trabalho, na seção Reservar rapidamente, toque **em Reservar este local**.
   Se você tiver definido algum local favorito no portal de reservas Workplace Reservation Management, a seção Reserva rápida exibirá seu local favorito em **Meus favoritos**.

   **Nota:**
   O tipo de local de trabalho disponível na seção Reserva rápida depende da configuração feita pela sua organização.

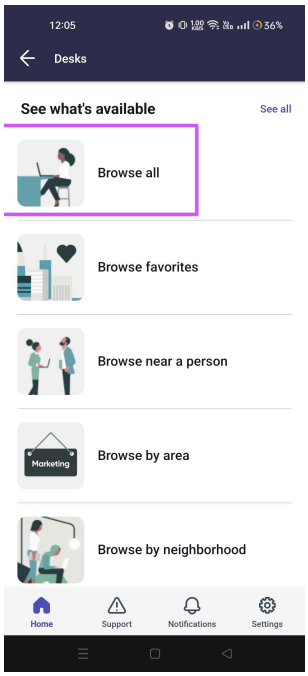
6. Selecione um caminho reservável.

   A reserva de vários dias está disponível para todos os caminhos reserváveis. Por exemplo: Selecione Procurar tudo.

   - Procurar tudo
   - Procurar próximo a uma pessoa
   - Pesquisar por área
   - Navegar por bairro

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




**7.** Adicione requisitos de sala ou espaço.

**a.** No formulário, preencha os campos.

**Criar uma reserva**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Edifício | Edifício onde você deseja reservar o local de trabalho. |
| Piso | Andar em que você deseja reservar o local de trabalho. |
| Início da reserva | Hora de início da reserva. |
| Dia inteiro | Opção para habilitar a reserva de dia **inteiro** ou de um único dia.<br><br>Hora de T: o dia inteiro depende das propriedades de reserva do dia de início e de término definidas pelo administrador. |
| Data/hora de início e Data/hora de término. | Opção para selecionar Selecionar a data e hora de início e a data e hora de término. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | **Nota:**<br>A propriedade do módulo reservável para vários dias **Máximo de dias para vários dias** depende do valor do módulo reservável **máximo de dias no futuro**. Você pode reservar um espaço por vários dias somente dentro do intervalo (número de dias) especificado para o valor **Máximo de dias no futuro**. Se a data de início da reserva e o intervalo de datas de término forem superiores ao valor **máximo de dias no futuro**, a aplicação mostrará um erro de validação e a data e hora de término serão padronizadas para a data atual. |
| Término da reserva | Hora de término da reserva. Este campo é definido automaticamente como uma hora após a hora de início. |
| Capacidade | Capacidade da reserva.<br>**Nota:**<br>Se você estiver usando um dispositivo iOS, toque em **Concluído** depois de especificar a capacidade. |
| Alternar exibição de mapa | Exiba as reservas disponíveis usando uma exibição de mapa de piso em vez de uma exibição de lista. A opção para exibir um mapa estará disponível somente se a propriedade do mapa for definida pelo administrador para um espaço ou sala selecionado. Para obter mais informações, consulte Configurar a propriedade Alternar exibição do mapa. |

**Nota:**
A reserva usa os detalhes de prédio, andar, data de início e término e hora do perfil do local de trabalho, caso nenhuma preferência do usuário esteja definida. Se o espaço selecionado não estiver mapeado para nenhuma área, os detalhes do edifício e do piso serão preenchidos automaticamente ou preenchidos previamente em **Procurar todos os espaços**. Se um espaço for mapeado para uma área, os detalhes do edifício e do piso serão preenchidos previamente em **Procurar por área**. Se houver preferência do usuário e um perfil do local de trabalho, a preferência do usuário terá precedência e o mapeamento de espaço será feito pela preferência do usuário. O campo **Procurar por área** é preenchido automaticamente com base nas preferências do usuário e não no perfil do local de trabalho.

8. Clique em **Avançar**.
9. Selecione os locais que você está reservando.
   Os locais definidos como favoritos no portal de reservas são priorizados e exibidos em ordem alfabética, seguidos por outros locais de trabalho.
   Toque em Edifício para mostrar as informações do nível do piso e selecione um piso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Na exibição de lista, você pode selecionar um ou mais locais.

  Para pesquisar um local, insira o nome exato do local na caixa de pesquisa.

  **Nota:**
  Se você estiver navegando em um espaço próximo a um usuário, somente os cinco espaços mais adequados serão listados.

- Na exibição do mapa, você pode ampliar o mapa para selecionar um ou mais locais.

  Use a lista suspensa **Todos os andares** para alternar entre os andares.

  Clique no botão **Selecionado** para revisar suas seleções ou selecione **Todos** para navegar de volta para a exibição do mapa. Você também pode selecionar salas em andares diferentes.

  **Nota:**
  A exibição de mapa estará disponível somente se for habilitada pelo administrador.

10. Clique em **Avançar**.
11. **Opcional:** Para procurar todos os espaços disponíveis, selecione **Procurar todos os espaços**.
12. Para pesquisar espaços reserváveis no contexto de um bairro, selecione a opção **Procurar por bairro**.

    **Nota:**
    A opção**Navegar por bairro** só estará disponível se a opção **Habilitar navegação por bairro** estiver configurada pelo administrador.

    a. Especifique os detalhes a seguir para pesquisar o espaço mais adequado em uma área.

    - **Bairro**: nome do bairro.
    - **Prédio**: nome do edifício disponível em um bairro. Por exemplo: NBH2
    - (Opcional) **Andar**: andar do edifício em que você deseja fazer uma reserva. O administrador de reservas pode indicar no módulo reservável se um funcionário pode usar um andar na pesquisa.
    - **Data e hora de início**: data e hora em que você começaria a usar o item do local de trabalho. A hora é exibida com base no fuso horário do edifício selecionado.
    - **Data e hora de término**: data e hora em que você pararia de usar o item do local de trabalho. A hora é exibida com base no fuso horário do edifício selecionado.

13. **Opcional:** Para reservar um espaço do seu espaço favorito, toque em **Procurar favoritos**.
    Os espaços que você definiu como favoritos usando o portal de reservas Workplace Reservation Management são exibidos com o ícone de favorito (ícone ♡). Se você quiser definir qualquer local como favorito, consulte Definir um local de trabalho como favorito.

    **Nota:**
    A opção favorita aparecerá somente se você tiver a Central do funcionário 25.0.0 e se o administrador tiver definido as configurações.

14. **Opcional:** Para reservar um espaço disponível perto de uma pessoa, toque **em Procurar perto de uma pessoa**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Selecione o usuário próximo a quem você deseja reservar um espaço em **Procurar espaços próximos a este colega**.

> **Nota:**
> Se houver espaços reservados privados perto da pessoa, eles não serão exibidos no resultado da pesquisa.

b. Selecione uma reserva feita pelo usuário em **Escolher reserva de colega**.

c. **Opcional:** Selecione **Alternar exibição de mapa** para revisar as reservas disponíveis usando uma exibição de mapa em vez de uma exibição de lista.
Esta opção estará disponível somente se ativada pelo administrador.

15. **Opcional:** Para reservar um espaço disponível em uma área específica, toque **em Procurar por área**.

a. Selecione o **Edifício** da área em que deseja fazer uma reserva.

b. Selecione a **área** em que deseja fazer uma reserva.

c. Selecione uma data e hora de **início em Data e hora**de início.

d. Selecione uma data e hora de **término em Data e hora de término**.

e. **Opcional:** Selecione **Alternar exibição de mapa** para revisar as reservas disponíveis usando uma exibição de mapa em vez de uma exibição de lista.
O espaço favorito disponível é realçado no mapa.

> **Nota:**
> Esta alternância estará disponível somente se ativada pelo administrador.

f. Selecione um piso na lista suspensa **Piso** na exibição do mapa.
Por exemplo: Piso 1.

g. Os espaços disponíveis pertencentes a um bairro para um edifício são mostrados.

16. Toque em **Avançar**.

17. Na exibição do mapa, selecione **Obter direções** para orientação e navegação interna.
Para obter mais informações, consulte Obter direções para um local de trabalho.

18. Clique em **Enviar**.
A reserva foi criada.

19. A tela Informações da reserva mostra a guia **Detalhes** com os detalhes da reserva.

No caso de reserva de vários dias, a tela Informações de reserva mostra o número de dias em uma série para os quais um espaço está reservado (data e hora de início e data e hora de término.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Detalhes da reserva

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Atribua um nome à reserva | Opção para fornecer um assunto ou nome para sua reserva. |
| Esta reserva é para | Nome de usuário. Por exemplo: Abel Tuter. |
| Data e hora de início | Data e hora de início da reserva. |
| Data e hora de término | Data e hora de término da reserva. |
| Link de reunião virtual | Opção para gerar um link de reunião virtual para que os funcionários remotos possam ingressar na reserva. |
| Mensagem adicional | Os usuários podem exibir a anotação da reunião para uma reserva no aplicativo para celular. Os funcionários não podem adicionar ou atualizar a anotação da reunião no aplicativo para celular. Eles só podem exibi-lo. As anotações da reunião podem ser adicionadas ao portal da Web de reserva avançada. |
| Localização do local de trabalho | Local de reserva do local de trabalho. |
| Piso | Nome do piso. |
| Edifício | Nome do edifício. |
| Tópico de confidencialidade | O assunto aparece no seu calendário e pode ser visualizado por todos, exceto quando a confidencialidade da reserva está definida como privada. |
| Tornar todos os detalhes do espaço privados | Especifique suas preferências de privacidade.<br>**Nota:** Esta opção é exibida com base na configuração de privacidade feita no espaço selecionado.<br>Você tem as seguintes opções para definir sua reserva como:<br>○ Nenhum<br>○ Normal<br>○ Privado<br>○ Confidencial |
| Estado de check-in | Aguardando check-in. |
| Criado | Data e hora de criação da reserva. |
| Atualizado em | Data e hora atualizadas dos detalhes da reserva. |

Os **itens reservados relacionados** mostrarão os itens de serviço do local de trabalho relacionados a uma reserva.

**20.** Toque no ícone de informações adicionais (ícone ⋮) para executar o seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Editar reserva: (opcional) se necessário, insira as seguintes informações:
  - Defina o campo **Assunto da reserva**.
  - Defina o campo **Em nome de** como o usuário para o qual você deseja fazer a reserva.
- Compartilhar reserva
- Cancelar reserva

21. Toque em **Enviar**.
22. Clique em Fazer **check-in** para fazer check-in de uma reserva, se o item do local de trabalho que você reservou exigir check-in e check-out.

**Nota:**
Você deve fazer check-in em até 30 minutos antes da hora de início da reserva. Se a reserva não for submetida a check-in em até 30 minutos antes da hora de início da reserva, a reserva será cancelada. Você receberá um e-mail sobre o cancelamento. A opção Check-in também está disponível na página Minhas reservas.

### Resultado
A reserva do local de trabalho foi confirmada.

### O que Fazer Depois
Exiba o status da sua reserva na seção Minhas reservas. Para obter mais informações, consulte Editar ou cancelar uma reserva em Aplicativo Now Mobile. Além disso, você também pode usar a opção **Obter direções**. Para obter mais informações, consulte Obter direções para um local de trabalho.

No caso de reserva de vários dias, Minhas reservas mostram o status da reserva junto com o número de dias que a reserva de vários dias está abrangendo.

Se o item do local de trabalho que você reservou exigir check-in e check-out, consulte Fazer check-in ou check-out de uma reserva.

Para reservar um espaço usando a opção de verificação de código QR, consulte Digitalize o código QR para reservar um espaço.

## Editar ou cancelar uma reserva em Aplicativo Now Mobile

Modifique sua próxima reserva ou cancele a reserva a qualquer momento usando o Aplicativo Now Mobile.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

### Procedimento
1. No seu dispositivo móvel, abra o Aplicativo Now Mobile.
2. Na seção Reservas do local de trabalho, toque **em Minhas reservas**.

   Você também pode abrir a seção Minhas reservas tocando no ícone de mais opções (ícone ⋮) e selecionando **Minhas reservas**.
3. Selecione a reserva que você deseja editar.

**Nota:**
Você pode editar uma reserva somente se a opção estiver habilitada. O ⋮ aparecerá se a opção de edição estiver disponível.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Toque **em Editar reserva**.
5. Modifique as informações do campo.
6. **Opcional:** Selecione **Alternar exibição de mapa** para revisar as reservas disponíveis usando uma exibição de mapa em vez de uma exibição de lista.
   Esta alternância estará disponível somente se ativada pela sua organização.
7. Selecione **Avançar**.
8. Selecione os locais que você deseja reservar.
9. Toque em **Enviar**.
10. Para cancelar a reserva, clique em **Cancelar**.

    Você também pode clicar no ícone de mais opções (ícone

**Nota:**
A aparência do ícone depende do tipo de dispositivo que você está usando.

### Resultado
A reserva é atualizada ou cancelada de acordo.

## Fazer check-in ou check-out de uma reserva

Fazer check-in de uma reserva futura ou fazer check-out de uma reserva final usando o Aplicativo Now Mobile.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

### Procedimento

1. No seu dispositivo móvel, abra o Aplicativo Now Mobile.
2. Na seção Reservas do local de trabalho, toque **em Minhas reservas**.
   Você também pode abrir a seção Minhas reservas selecionando o ícone de serviços (ícone de

).
3. Selecione a reserva que você deseja fazer check-in ou check-out.
4. Para fazer check-in ou check-out, siga um destes procedimentos:
   - Para fazer check-in da reserva, toque em Fazer **check-in da reserva**.
   - Para fazer check-out da reserva, toque em Fazer check-out da **reserva**.

**Nota:**
Você pode fazer check-out de uma reserva somente após o check-in. Depois de fazer check-out da reserva, o status da reserva é mostrado como **Concluído**.

### Resultado
A reserva é submetida a check-in ou check-out de acordo.

## Compartilhe os detalhes da sua reserva com outros usuários

Compartilhe os detalhes da sua reserva com um colega. Uma notificação por e-mail é enviada ao colega com os detalhes. O colega também pode fazer uma reserva próximo ao seu local de trabalho.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Procedimento

1. No seu dispositivo móvel, abra o Aplicativo Now Mobile.
2. Na seção Reservas do local de trabalho, toque **em Minhas reservas**.
   Você também pode abrir a seção Minhas reservas selecionando o ícone de serviços (ícone de ).
3. Selecione a reserva que você deseja compartilhar.
4. Toque em mais opções e selecione o **ícone Compartilhar**.
   ícone (ícone )

   A aparência do ícone depende do tipo de dispositivo que você está usando.
5. No campo **Enviar detalhes da reserva para**, selecione um ou mais usuários com quem você deseja compartilhar os detalhes da reserva.
   Feche a página depois de selecionar os usuários.
6. No campo **Adicionar anotação**, adicione uma anotação que será enviada junto com a reserva.
7. Toque em **Enviar**.

## Resultado

Depois que a reserva é confirmada, os detalhes da reserva são compartilhados com os usuários selecionados.

### Digitalize o código QR para reservar um espaço

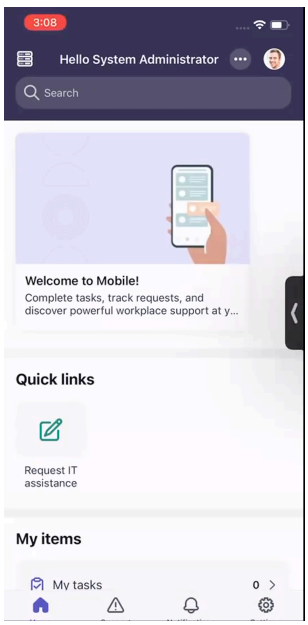
Digitalize o código QR de um local de trabalho e reserve rapidamente um espaço usando o Aplicativo Now Mobile.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

## Procedimento

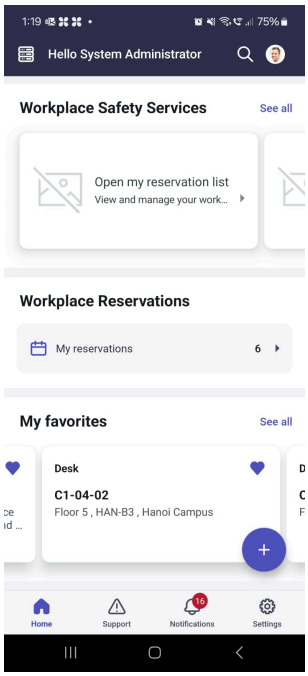
1. Faça login no app ServiceNow® mobile.
   A página inicial do Mobile é exibida.



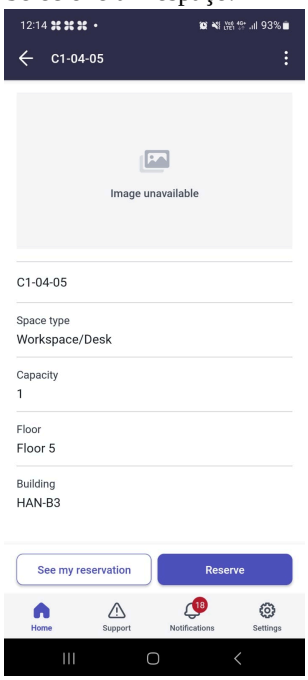

2. Você também pode selecionar um espaço em **Meus favoritos** e reservar um espaço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



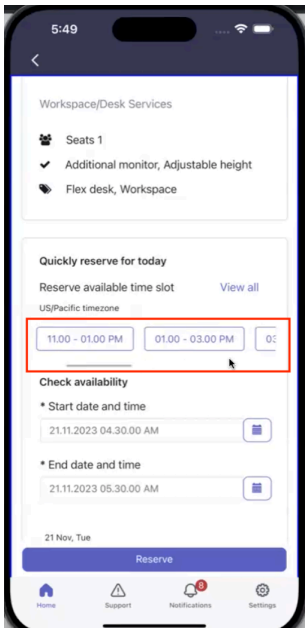

3. Selecione um espaço.




4. Toque em **Ver minhas reservas** para ver suas reservas existentes para um espaço selecionado. Selecione um espaço na lista de espaços para exibir a tela Informações de reserva. Para obter mais informações sobre a tela Informações de reserva, consulte Fazer uma reserva usando o Aplicativo Now Mobile.
5. Toque em **Reservire** para reservar um local para um espaço selecionado.
6. A tela de detalhes do espaço é exibida com a opção de reserva rápida para um dia.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




**7.** Execute as seguintes ações:

**a.** Intervalo de tempo disponível para reserva: selecione um intervalo de tempo para sua reserva.

- A sugestão de intervalos de tempo de reserva disponíveis éexibida em blocos horizontais com uma barra de rolagem.
- Para exibir os intervalos de tempo em uma lista vertical, selecione **Exibir tudo**.

A duração do intervalo de tempo depende dos valores **Duração máxima**e Duração **mínima** configurados pelo administrador na configuração do módulo reservável. Para obter mais informações, consulte Configurar um módulo reservável.

A hora exibida no intervalo de tempo considera as propriedades Hora de início do dia útil (sn_wsd_rsv.day_start) e Hora de término do dia útil (sn_wsd_rsv.day_end) definidas pelo administrador. Se o horário de expediente for das 9h às 17h, todos os slots de reserva disponíveis entre 9h e 17h serão divididos em intervalos de duas horas (com base nos valores fornecidos para Duração máxima e mínima). No entanto, se houver reservas existentes, elas não serão exibidas. Somente os intervalos de tempo disponíveis para uma reserva são exibidos. Se o slot disponível para uma reserva for das 9h às 12h e a duração máxima de uma reunião for de duas horas, das 9h às 11h será o primeiro intervalo de tempo e das 11h às 12h será o próximo intervalo de tempo.

Por exemplo, se a Duração máxima for de duas horas e a Duração mínima for de 30 minutos. Os horários do escritório são das 9h às 17h e um espaço (Edifício A, Piso 3, Sala de reuniões 1) tem duas reservas existentes. A primeira reserva é das 9h às 13h45 e outra reserva é das 14h às 15h. Em seguida, das 15h às 17h pode ser o próximo intervalo de tempo.

**Nota:**
**A reserva por código QR não é compatível com a reserva de dia inteiro**. A reserva de vários dias e recorrente também não é compatível com reservas de código QR.

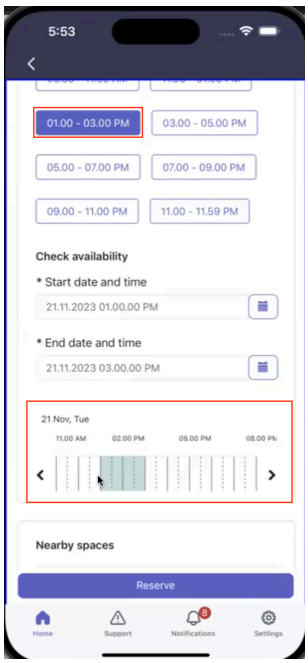
**b.** Verificar disponibilidade: selecione manualmente uma data e hora de início e uma data e hora de término para a sua reserva. Se você tentar selecionar uma data passada ou

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

qualquer data futura, a hora será redefinida para a data atual. As durações de tempo podem ser alteradas.

**c.** A exibição Programação mostra o intervalo de tempo em barras verticais. Selecione o ícone ( > ) para avançar ou selecione o ícone ( < ) para voltar e verificar a disponibilidade do intervalo de tempo da reserva para um dia.




O intervalo de tempo selecionado (Etapa 9a) é realçado em verde na exibição programada. As reservas existentes e os intervalos de tempo indisponíveis mostram blocos sombreados. As linhas verticais indicam uma duração de 1 hora, enquanto as linhas pontilhadas indicam uma duração de 30 minutos.

**d.** Se o intervalo de tempo selecionado não estiver disponível ou se o espaço selecionado não estiver disponível, uma mensagem de validação será mostrada. Os usuários podem usar a opção **Espaços próximos** para verificar se há espaços disponíveis ou verificar o próximo intervalo de tempo disponível. A seção**Espaços próximos** mostra a lista de espaços próximos ao espaço digitalizado e disponíveis para reserva.

**e.** Selecione **Exibir detalhes** para ver os detalhes do espaço.

**8.** Toque em **Reservar** para fazer sua reserva.
Faça check-in da sua reserva até a hora de início e faça o check-out da reserva após o término. Abra sua reserva para fazer check-in diretamente usando a opção Minhas reservas na página inicial.

**9.** Revise os detalhes do resumo da reserva.

**10.** Toque em Fazer **check-in** para fazer check-in da sua reserva.
Para obter mais informações, consulte Fazer check-in ou check-out de uma reserva.

**11.** Selecione as opções suspensas **Ações** para:

- Mudar detalhes da reserva
- Cancelar reserva
- Compartilhar reserva

**12.** **Opcional:** Para enviar uma consulta geral ou fazer uma solicitação de reclamação, selecione **Enviar uma solicitação**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:**
Esta opção aparecerá somente se o plug-in Workplace Case Management estiver instalado.

**a.** Em **Como podemos ajudá-lo?** campo, insira os detalhes da sua consulta.

**b.** Toque em **Enviar**.
Um caso é enviado para a consulta.

**c.** Depois de revisar os detalhes da consulta, toque em **Fechar**.

**13.** Para exibir e mudar os detalhes da sua reserva, selecione **Ver minha reserva**.
Esta opção aparecerá somente se você tiver uma reserva neste espaço.

**a.** Selecione o ícone de mais opções.
( )

A disponibilidade do ícone depende do tipo de dispositivo que você está usando.

**b.** Para editar a reserva, toque **em Editar reserva**.

### Obter direções para um local de trabalho

Exiba as rotas de um local de trabalho para outro usando o Workplace Service Delivery for mobile.

#### Antes de Iniciar
A aplicação Workplace Space Mapping deve ser instalada.

**Nota:**
A opção **Obter direções** aparecerá somente se o local de trabalho tiver um mapa de piso definido e um provedor de mapa estiver selecionado como **Mapeamento interno** ou **Mappedin** em Propriedades do mapa.

Os recursos móveis nativos Indoor Mapping dependem da versão da família Tokyo.

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Usando o Workplace Service Delivery for mobile, obtenha rotas para o local de trabalho de qualquer um dos seguintes locais:

- Do seu local atual ou de qualquer outro para o local de trabalho de um colega diretamente. O local de trabalho do seu colega é obtido da reserva em andamento ou do perfil do local de trabalho.
- Na página Minhas reservas para obter direções para um local de trabalho reservado.

**Importante:**
Se o colega tiver a privacidade habilitada, você não poderá exibir nenhum dos detalhes dele.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Procedimento

1. No seu dispositivo móvel, abra o Aplicativo Now Mobile.

2. **Nota:**
   Ao usar o Aplicativo Now Mobile, a configuração de privacidade será aplicada a todos os espaços na reserva.

   Use mapas de piso do local de trabalho para encontrar e reservar um espaço em Workplace Service Delivery Para obter mais informações, consulte Fazer uma reserva usando o Aplicativo Now Mobile.

3. Para obter orientação para o local de trabalho de um colega, siga estas etapas:

   a. Digite o nome do seu colega na barra de pesquisa.

   Use o ícone de pesquisa (ícone da de pesquisa) na tela inicial.

   a. Selecione o perfil do seu colega.

   b. Na página de perfil, selecione **Obter direções**.

   **Nota:**
   Se o perfil do colega estiver definido como privado, a opção **Obter direções** não será exibida.

4. Para obter direções para um local de trabalho reservado, siga estas etapas:

   a. Na seção Reservas do local de trabalho, toque **em Minhas reservas**.
   Você também pode abrir a seção Minhas reservas selecionando o ícone de serviços (ícone de ).

   b. Selecione a reserva para a qual você deseja obter a direção.

   c. **Opcional:** Para uma reserva de vários locais, faça o seguinte:

      i. Selecione a guia **Itens reservados relacionados**.

      ii. Selecione a reserva feita no local que você deseja ir.

5. Selecione **Obter direções** no resumo do registro de reserva.
   Habilite o posicionamento interno ou o provisionamento de local em suas configurações de local móveis para habilitar automaticamente a experiência de ponto azul na orientação para Indoor Mapping. Para obter mais informações sobre como configurar e habilitar o posicionamento interno de um destino para outro em um local de trabalho, consulte Configurar um provedor de mapa personalizado.

6. Selecione o local inicial e final usando o ponteiro, se necessário, e feche o mapa.
   As rotas são exibidas do local selecionado até o local de trabalho do seu colega. Você pode definir rotas de um edifício ou piso para outro edifício ou piso. Por exemplo, obtenha rotas do Edifício A ao Edifício B.

7. **Opcional:** Para obter rotas de um espaço para outro, execute as seguintes ações no mapa.

   a. Selecione um espaço e clique em **Obter rotas para o local**.

   b. Defina os pontos inicial e final das rotas de navegação de orientação.

   c. Selecione os modos de direção como **Padrão** ou **Acessível**.
   O mapa exibe o caminho de navegação entre os espaços selecionados.

Tradução automática

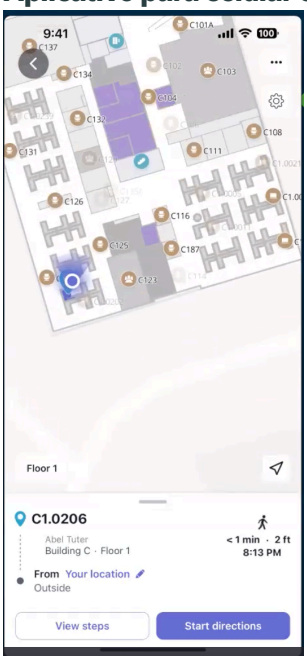
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

8. **Opcional:** Para exibir a direção como etapas, selecione **Exibir etapas**.
9. **Opcional:** Integre ao IndoorAtlas e à Apple para determinar a localização atual do funcionário e mostrar a localização atual do funcionário no aplicativo para celular.
   Para habilitar o posicionamento interno, configure e personalize as propriedades do seu provedor de mapa Indoor Mapping. Para obter mais informações, consulte Configurar um provedor de mapa personalizado.

   **Nota:**
   O posicionamento interno está disponível com Workplace Service Delivery Suite v1.7.

10. **Opcional:** Para determinar automaticamente o local de início na orientação, selecione **Direções de início**.
    O ponto azul fornece localização em tempo real e sinais de navegação conforme você se move em um determinado espaço.

**Aplicativo para celular com posicionamento interno habilitado**




11. **Opcional:** Use as opções de zoom no mapa para obter uma exibição mais próxima dos espaços.
12. **Opcional:** Classifique os espaços em ordem alfabética ou usando a opção de classificação na exibição do cartão.
13. **Opcional:** Filtre o espaço com base nos tipos de espaço usando a opção de filtro na exibição do cartão.
14. **Opcional:** Para exibir um espaço no piso, selecione o espaço na exibição do cartão ou diretamente no mapa.
    O mapa destaca o espaço.
15. **Opcional:** Para pesquisar um usuário, digite o nome do usuário ou sua localização.
    Os detalhes do usuário são exibidos com base na reserva da mesa, se houver ou serão exibidos com base no local do perfil do local de trabalho.
16. **Opcional:** Para enviar uma solicitação relacionada a um espaço, selecione Fazer **uma consulta geral**.
    Para obter mais informações, consulte Gerar solicitação de ajuda para uma consulta do local de trabalho. Os detalhes do local são predefinidos.

### Resultado

As rotas são exibidas para o local desejado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## referências de Workplace Service Delivery for mobile

Saiba mais sobre as propriedades do sistema instaladas com a aplicação Workplace Service Delivery for mobile.

### Componentes instalados com Workplace Service Delivery for mobile

A tabela, função e propriedades a seguir são instaladas com Workplace Service Delivery for mobile.

## Tabela instalada com Workplace Service Delivery for mobile

| Tabela | Descrição |
|---|---|
| Reservas móveis (sn_wsd_mobile_st_mobile_reservation) | Armazena dados de reserva para Workplace Service Delivery for mobile. |

### Propriedades instaladas com o Workplace Service Delivery for mobile

Várias propriedades estão disponíveis com Workplace Service Delivery for mobile.

#### Propriedades do Workplace Service Delivery for mobile

| Propriedade | Descrição |
|---|---|
| Limite de pesquisa de proximidade para espaços a serem pesquisados perto de uma pessoa usando o Now Mobile (sn_wsd_mobile.mobile_proximity_search_limit) | Esta propriedade permite definir o limite de pesquisa quando um funcionário pesquisa um local de trabalho próximo a outro usuário.<br>• Tipo: inteiro<br>• Valor padrão: **5** |
| Habilitar opção de exibição de mapa para reservas móveis do WSD [sn_wsd_mobile.enable_map_view_for_mobile_reservations] | Esta propriedade mostra a opção **Alternar exibição do mapa** ao fazer uma reserva no aplicativo para celular. |

**Nota:**
Essas propriedades são derivadas da tabela de propriedades do sistema [sys_properties.list].

# Indoor Mapping

Indoor Mapping O Map Studio fornece recursos de visualização e orientação de edifícios para usuários do local de trabalho em um campus, edifício, andar e espaços de trabalho. Indoor Mapping O Map Studio é a interface na qual você visualiza e projeta seus mapas para criar locais interativos digitalizados em locais de trabalho e edifícios.

## Projete e gerencie seus mapas internos

Crie campus, edifícios e andares, importe seus arquivos de origem de planta baixa e gerencie e atualize seus objetos e dados de mapas no Map Studio.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Iniciar

| | |
|---|---|
| **Explorar**<br>Saiba mais sobre Indoor Mapping conceitos e recursos. | **Configurar**<br>Instalar e configurar Indoor Mapping como seu provedor de mapa |
| **Gerenciar**<br>Criar Indoor Mapping objetos de mapa e dados de mapa | **Referências**<br>Trabalhar com Indoor Mapping componentes, funções e propriedades |

## Explorar Indoor Mapping

Objetos e dados de mapas internos podem ser sincronizados com Workplace Service Delivery e podem ser usados para gestão de reservas, gestão de casos, gestão de movimentações e dentro do diretório de local para orientação.

### Criação de mapas e gestão de conteúdo

Crie, gerencie e edite seus mapas em um único local com o Indoor Mapping Map Studio. Os usuários finais podem visualizar o interior do edifício e outros detalhes internos e externos de um campus, edifício ou andar selecionado.

Indoor Mapping fornece recursos no Map Studio para digitalizar plantas baixas do local de trabalho. Usando a interface do Map Studio, os administradores e editores de mapas podem criar e atualizar mapas que podem ser usados no pacote Workplace Service Delivery :

1. Obtenha informações em tempo real sobre a utilização do espaço em um edifício, como salas de reunião, local e espaços usando o Reservation Management.
2. Atenda a solicitações de serviço rapidamente com Workplace Service Delivery gestão de casos. Exiba detalhes do espaço e use mapas internos para localizar um campus, edifício ou piso interno.
3. Use a gestão de movimentação Workplace Service Delivery para solicitar e mover uma mesa de um local para outro. Certifique-se de que o espaço esteja mapeado para Indoor Mapping dados de mapa.
4. Forneça locais interativos e soluções de orientação fornecendo os pontos de início e destino em mapas internos de um espaço em um campus, edifício ou piso para usuários do local de trabalho.

**Nota:**
As instruções passo a passo para orientação em locais de trabalho só estão disponíveis em Aplicativo Now Mobile. Para obter mais informações, consulte Obter direções para um local de trabalho.

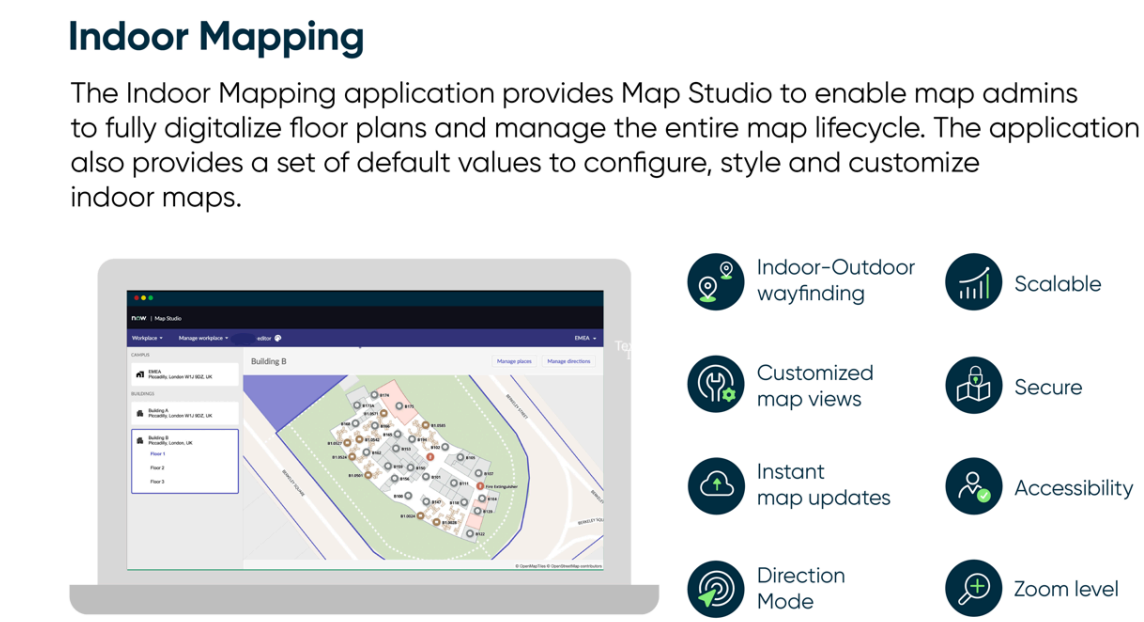
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os mapas internos podem ser criados importando e convertendo a planta baixa de arquitetura ou engenharia existente para criar mapas. Indoor Mapping oferece suporte a arquivos do AutoCAD (DWG e DXF) e arquivos de origens de varredura (PNG). Para obter mais informações, consulte Importar arquivos CAD para o Map Studio e Importar arquivos de varredura.

Personalize e gerencie mapas com o Map Studio para colaborar em tempo real e atualizar dados e objetos do mapa. Para obter mais informações, consulte Gerenciar objetos e dados de mapa.

**Indoor Mapping Map Studio**



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

# Configurar Indoor Mapping.

Instale o Indoor Mapping e configure as propriedades do mapa para criar um campus com edifícios e andares. Importe arquivos de origem CAD ou de varredura para plantas baixas e gerencie diferentes objetos de mapa no Map Studio.

## Como instalar Indoor Mapping

Instale a aplicação Indoor Mapping (sn_map_core) com plug-ins dependentes.

### Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito de um ServiceNow produto ou aplicação .
- Revise a lista de aplicações Indoor Mapping em ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de lançamento.

**Nota:**
A aplicação inclui dados de demonstração e instala aplicações e plug-ins relacionados. Para que Indoor Mapping mapeie objetos e mapeie dados para trabalhar com o Workplace Service Delivery[workplace-service-delivery], instale o Workplace Indoor Mapping[workplace-indoor-mapping] e o Indoor Mapping[indoor-mapping] em sua instância.

Função necessária: administrador de mapa, administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Indoor Mapping:

- Funções
- Tabelas
- Trabalhos programados

Para obter mais informações, consulte Componentes do mapa instalados com Indoor Mapping.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre a aplicação Indoor Mapping (sn_map_core) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se você não conseguir encontrar a aplicação, poderá solicitá-la no ServiceNow Store.

   Na lista ao lado do botão **Instalar**, as versões da aplicação disponíveis são listadas.
3. Selecione **Instalar**.

## Configure os dados da sua instância de mapa

Indoor Mapping fornece um conjunto de parâmetros padrão para exibir e configurar todos os seus mapas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar

**Nota:**
A função limitada de editor de mapas no Map Studio tem acesso somente a um campus ou a alguns campi atribuídos. Esta função só pode editar objetos de mapa e dados para os campi atribuídos a ela. Para obter mais informações, consulte Configurar o acesso em Indoor Mapping.

Para personalizar e mudar os parâmetros de dados do mapa, atualize os parâmetros padrão em Indoor Mapping. Considere o seguinte antes de criar seus campi e edifícios.

Função necessária: editor de mapa, administrador de mapa

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Indoor Mapping**.
2. Selecione qualquer um dos seguintes objetos de mapa para configurar e personalizar os parâmetros padrão:
   - **Campi**: lista de campi em sua organização. Editar para ativar ou desativar os campi.
   - **Tipos de camada**: camadas de origem especificadas em seus mapas. Por exemplo, edifício, grama, varredura, sala, parede etc. Edite os tipos de camada para mudar nomes e domínios, atributos visíveis, status ativo e inativo.
   - **Tipos de local**: tipos de local disponíveis para exibir locais nos mapas. Por exemplo, auditório, bicicletário, estação de ônibus etc. Os tipos de local são usados para exibir conteúdo nos mapas. Você pode editar e modificar os nomes e domínios, atributos visíveis, status ativo e inativo.
   - **Modos de direção : modos**de direção disponíveis para os usuários. Por exemplo, padrão (a pé), acessível, de bicicleta etc. Você pode editar e modificar os nomes e domínios, a velocidade média (usada para calcular a hora estimada de chegada), os ícones de modo de direção e o status ativo e inativo.
   - **Tipos de conector : tipos**de conector disponíveis em seus mapas. Por exemplo, escada, elevador, escada rolante, rampa etc. Edite e modifique o nome e o domínio, o tempo de espera por andar, os atributos de ícone e zoom, o status ativo e inativo.
   - **Ícones**: ícones disponíveis em seus mapas. Por exemplo, auditório, extintor de incêndio, sala de computadores, prédio etc. Edite e modifique o nome, o título e o domínio, o status ativo e inativo, a imagem real do arquivo.
   - **Exibir tipos**: exibe os tipos disponíveis em seus mapas. Por exemplo, Todos, padrão, mínimo. Edite e modifique o nome, o título e o domínio, o estilo externo, o status ativo e inativo.
   - **Grupos**de locais : grupos de locais disponíveis em seus mapas. Edite e modifique o nome, a descrição e o domínio, o campus relacionado, o status ativo e inativo.
   - **Fontes**: tipos de fonte disponíveis no mapa. Edite e modifique o nome, a descrição e o domínio, carregue novas fontes.
   - **Estilos externos : estilos**externos disponíveis em seus mapas. Por exemplo, padrão, OpenStreetMap etc. Edite e modifique o nome e a descrição, a descrição do GeoJson, o status inativo e ativo.

     Estilos de navegação externa padrão. Os registros de estilo externo podem ser criados e modificados por administradores de mapa (função map_admin). Os registros de estilo externo têm um nome e um arquivo de estilo. Os arquivos de estilo devem estar em conformidade com a especificação de estilo do Mapbox. Por exemplo: default.json, empty.jsonou openstreetmap.json.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O default.json é o estilo de mapa externo padrão fornecido e hospedado por Indoor Mapping com base nos dados do OpenStreetMap e do OpenMapTiles. Um estilo externo vazio tem um fundo branco sem nenhum dado de mapa externo. O openstreetmap.json tem os blocos de mapa padrão do OpenStreetMap provenientes diretamente do OpenStreetMap.

**Nota:**
Os usuários devem consultar a licença do OpenStreetMap antes de usar isso na produção.

- Propriedades do Indoor Mapping: para obter mais informações sobre como definir as propriedades de configuração, consulte Propriedades de Indoor Mapping.

### Configurar o acesso em Indoor Mapping

Indoor Mapping fornece o administrador de mapa, o editor de mapa e as funções limitadas do editor de mapa.

#### Antes de Iniciar

O acesso ao Indoor Mapping Map Studio requer as três funções a seguir:

- Administrador de mapa (sn_map_core.map_admin): os administradores de mapa no Map Studio podem configurar os dados e os objetos do mapa no Indoor Mapping Map Studio e têm acesso completo à aplicação. Os administradores de mapa também podem gerenciar registros de critérios do usuário.
- Editor de mapas (sn_map_core.map_editor): os editores de mapas podem configurar mapas no Indoor Mapping Map Studio, importar plantas baixas e gerenciar mapas (editar ou excluir) no Map Studio.
- Editor de mapas limitado (sn_map_core.map_editor_limited): esta função tem acesso limitado a um campus ou apenas a alguns campi. Usuários com esta função podem exibir e editar campi atribuídos a eles. O Indoor Mapping **Todos** > **Indoor Mapping** > **Map Studio** O menu está oculto e não está disponível para esta função.

Os administradores de mapa usam a administração de usuários e os critérios do usuário para fornecer acesso a um campus para a função limitada de editor de mapas. Se o acesso do usuário a um campus não for fornecido, os usuários com essa função não poderão ver ou acessar qualquer campus no Map studio. Para fornecer acesso de usuário a um campus, conclua o seguinte:

Função necessária: administrador de mapa

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de usuários** > **Usuários**.
2. Selecione e abra um registro de usuário.
3. Na lista relacionada **Funções**, clique em **Editar**.
4. Na lista **Coleção**, selecione a função **sn_map_core.map_editor_limited** e clique em **Adicionar**.
5. Clique em **Salvar**.
6. Para fornecer acesso a um campus no Map Studio, navegue até **Todos** > **Indoor Mapping** > **Campi**.
7. Na página Campus, selecione e clique para abrir o campus para o qual você deseja fornecer acesso de função limitada ao editor de mapas.
8. Selecione a seção **Editores do campus**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

9. Na lista suspensa **Editores de campus**, selecione **Critérios do usuário**e clique em **Novo**.
No formulário, preencha os campos.

**Novo registro de Editores do campus**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Critérios do usuário | Pesquise e selecione Usuários com a função sn_map_core_map_editor_limited. |
| Campus | Selecione um campus ou crie um novo para fornecer acesso de usuário a esta função. |

10. Clique em **Enviar**.

**Nota:**
Se um usuário com função limitada de editor de mapa excluir um edifício, o edifício só será desativado no banco de dados e não será excluído do banco de dados.

### Propriedades de Indoor Mapping

Personalize e renderize componentes e objetos de mapa atualizando as configurações de propriedades Indoor Mapping.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador de mapa, editor de mapa

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Indoor Mapping** > **Propriedades do Indoor Mapping**.
As propriedades do mapeamento interno são exibidas. Personalize as propriedades do componente do mapa conforme necessário.
2. Preencha os campos de formulário.

**Propriedades do Indoor Mapping**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| URL do serviço de importação de mapa | Opção para definir o URL de onde o serviço de importação de mapa pode ser acessado para habilitar as plantas baixas. Esta propriedade é mapeada para a propriedade do sistema *(sn_map_core.map_import_service.url)*. |
| Estilo externo padrão usado no Map Studio | Especifica o estilo externo padrão usado no Map Studio. Esta propriedade usa o registro de tabela de estilo externo, incluindo os padrões e estilos personalizados. Esta propriedade é mapeada para a propriedade do sistema sn_map_core.studio.default_outdoor_style.<br>**Nota:** Não use o estilo externo "Vazio", pois o georreferenciamento de plantas baixas não é possível com ele. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Decida se o sistema deve impedir o studio de fazer uma chamada para a API de geocodificação do Google. | Mapeado para a propriedade do sistema *sn_map_core.studio.prevent_google_geocoding*.<br><br>Esta opção, se selecionada, ajuda a impedir que o Map Studio faça uma chamada para a API de geocodificação do Google. A API de geocodificação do Google é usada por padrão no Map Studio para fornecer sugestões de endereços e centralizar o mapa no endereço selecionado ao criar um campus. Você pode impedir o uso da API de geocodificação do Google ao criar um campus, ampliando o mapa-múndi para apontar para o local do campus. |
| Número máximo de critérios do usuário considerados para determinar editores do campus. | Número máximo de usuários que podem ser editores do campus. Esta propriedade pode ser aumentada se o número de usuários como editores do campus for maior que 100. Isso pode afetar o desempenho do Map Studio. O valor padrão é 100 e é mapeado para a propriedade do sistema *sn_map_core.max_user_criteria_count* . |
| Distância máxima em centímetros entre o primeiro e o último ponto para converter uma linha em um polígono ao importar um arquivo do AutoCAD | Opção para fechar automaticamente todas as linhas que estão a um milímetro de distância em um arquivo CAD. Criar um polígono no mapa requer que as linhas de polígono sejam fechadas em um arquivo CAD antes de importar o arquivo CAD no Map Studio. Quando as linhas não estão fechadas, habilitar esta propriedade ajuda a deduzir e fechar as linhas abertas em um polígono. |
| Defina como verdadeiro para ignorar as camadas de CAD ocultas durante as importações | Opção para ignorar camadas de CAD ocultas presentes no arquivo de origem do AutoCAD. Quando esta opção está habilitada, as camadas ocultas do CAD não são mostradas no mapa. |
| Lista separada por vírgulas de camadas de CAD a serem ignoradas durante as importações (p. ex., camada1, camada2) | Opção para ignorar as camadas do CAD que você não deseja exibir ou mostrar no mapa. As camadas, mesmo que não estejam ocultas, serão ignoradas. Forneça os nomes das camadas que você deseja ignorar como uma lista separada por vírgulas. As camadas ignoradas não são exibidas no mapa depois de importar o arquivo CAD. |
| Defina como verdadeiro para habilitar a simplificação de recursos GeoJSON durante as importações de CAD | Opção para reduzir a complexidade das geometrias extraídas do arquivo CAD para melhorar o desempenho usando a propriedade do sistema *sn_map_core.cad_simplify_enabled*. |
| Tolerância do algoritmo de simplificação que pode ser executado durante as importações do AutoCAD se todas as condições forem atendidas | Opção para mudar a precisão do algoritmo de simplificação usando a propriedade do sistema *sn_map_core.cad_simplify_tolerance*. Ele é definido como 0.1 por padrão, o que define o nível de simplificação em que "0" é a geometria original e nada é alterado na geometria. Quando esta opção é definida como 0.1, ela fornece os resultados mais precisos ao simplificar a geometria. Por exemplo, se você aumentar o valor para 0,8, um círculo poderá se tornar um triângulo e a precisão da geometria será reduzida, pois ele remove as coordenadas em uma geometria. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Número mínimo de coordenadas em um recurso GeoJSON para executar o algoritmo de simplificação (se habilitado) durante as importações do AutoCAD. | Limite para simplificar formas ou geometrias complexas que tenham 20 ou mais coordenadas usando a propriedade *sn_map_core.cad_simplify_coords_cnt_threshold*. O valor padrão é 20 coordenadas. Depois de carregar o arquivo CAD no Map Studio, importe-o para ver as coordenadas ou os pontos reduzidos no mapa. |

3. Clique em **Salvar**.

## Gerenciar arquivos de origem do CAD

Gerencie seus arquivos de origem do CAD usando a ferramenta de importação do Autocad mais recente em Indoor Mapping v1.8.0.

- Novos clientes do Indoor Mapping v1.8.0 podem importar e configurar arquivos de origem do CAD usando a ferramenta de importação do Autocad mais recente. Por padrão, a ferramenta de importação do Autocad está habilitada no Map Studio. Para obter mais informações, consulte Configurar a ferramenta de importação do AutoCAD.
- Os clientes existentes (Indoor Mapping v 1.7.0 e versões anteriores) podem migrar seus arquivos de origem do CAD usando a ferramenta de importação do Autocad mais recente. Se você não quiser migrar, poderá desabilitar a nova opção de ferramenta de processamento do Autocad ao configurar e importar seus arquivos CAD no Map Studio.

  Se você não instalou o Indoor Mapping v1.8.0, pode continuar usando a ferramenta Autocad no Indoor Mapping v1.7.0 e versões anteriores. Para obter mais informações, consulte Ferramenta do Autocad.

### Requisitos de importação do Autocad

Depois de adicionar um edifício, você pode começar a importar o arquivo de origem da planta baixa do CAD.

A criação de mapas internos em Indoor Mapping pode ser feita importando manualmente as origens de imagem de varredura (PNG) ou automatizando a criação usando o módulo de importação de arquivo do AutoCAD disponível no Map Studio. Para alcançar o melhor nível de automação e ter mapas atraentes, os arquivos CAD devem atender a determinados requisitos. Para obter mais informações, consulte Blog da ServiceNow.

**Nota:**
Os administradores de mapa devem garantir que suas origens de CAD estejam em conformidade com os requisitos de importação de Indoor Mapping. Antes de importar, certifique-se de que as origens do AutoCAD sejam revisadas pelos designers gráficos para correções e precisão do design. A importação de arquivos JSON ou GEOJSON está disponível somente para migração de provedor de mapeamento de terceiros.

Arquivos do AutoCAD de até 200 MiB podem ser carregados no Map Studio. Carregar arquivos maiores pode resultar em degradação do desempenho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Arquivo

Os andares de um edifício devem estar em um arquivo isolado. O Map Studio só pode ler e carregar um piso por arquivo. Portanto, é importante que cada andar esteja em um arquivo exclusivo.

### Camadas

Todas as camadas do edifício devem ser separadas. As plantas baixas no AutoCAD são criadas usando um sistema de camadas. É importante que cada elemento de edifício esteja em uma camada diferente para estilizar ou excluir elementos. Exiba somente as camadas necessárias para os usuários do mapa. Verifique se você não tem detalhes desnecessários no arquivo, pois camadas com muitos elementos podem bloquear o processo de importação.

**Nota:**
Mapas interativos devem ser os mais claros possíveis. Remova itens não essenciais, como coletores ou janelas. Classifique os elementos ao importar sua planta baixa colocando esses elementos em uma camada separada.

Todos os objetos de texto devem ser isolados em uma camada dedicada de acordo com seu tipo. Cada tipo de objeto deve ter sua própria camada de texto.

Os desenhos devem ser isolados em camadas dedicadas com base no tipo de desenho. Certifique-se de que cada tipo de sala esteja em uma camada separada. Se você estiver mesclando elementos, verifique se eles foram importados com a mesma linha e cor de fundo.

Os nomes devem ser claros e idênticos de um arquivo para outro. No Map Studio, depois que um arquivo é importado, a configuração é mantida e aplicada automaticamente a outros arquivos somente se os nomes de camada forem idênticos (disponível somente na Tokyo e versões posteriores). Se seus arquivos tiverem nomes de camada diferentes, o administrador, o criador ou o editor do mapa não poderão reconhecer facilmente as camadas no Map Studio. Se os nomes das camadas forem diferentes, as configurações do CAD não serão executadas automaticamente.

### Linhas

Todas as linhas devem ser conectadas para formar formas fechadas. As linhas no arquivo CAD são usadas para desenhar a planta baixa e definem o contorno do edifício, as salas e as áreas inacessíveis. Espaços fora das linhas fechadas são considerados áreas abertas, por exemplo, Corredores.

Certifique-se de que todas as linhas e formas estejam fechadas corretamente. Por exemplo, se as formas não estiverem fechadas corretamente, as salas não serão consideradas como parte de um corredor e os pontos serão criados nessas salas.

### Exportar

Exportar seu arquivo com parâmetros recomendados permitirá que você os importe facilmente no Map Studio. Exporte seu arquivo CAD como DWG ou DXF. Outros formatos não são compatíveis. Verifique se você está exportando a versão correta do arquivo CAD. AutoCAD 12 (AC1009) a AutoCAD 2018–2021 (AC1032) são compatíveis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Ferramenta de importação do Autocad

A ferramenta de importação do Autocad em Indoor Mapping v 1.8.0 fornece a capacidade de configurar, otimizar e melhorar a qualidade e o nível de design e detalhes em seu arquivo CAD.

Carregue seu arquivo de origem do CAD usando a ferramenta de importação do Autocad mais recente. Ele importa os objetos nomeados, blocos e camadas no arquivo CAD.

### Configurar a ferramenta de importação do AutoCAD

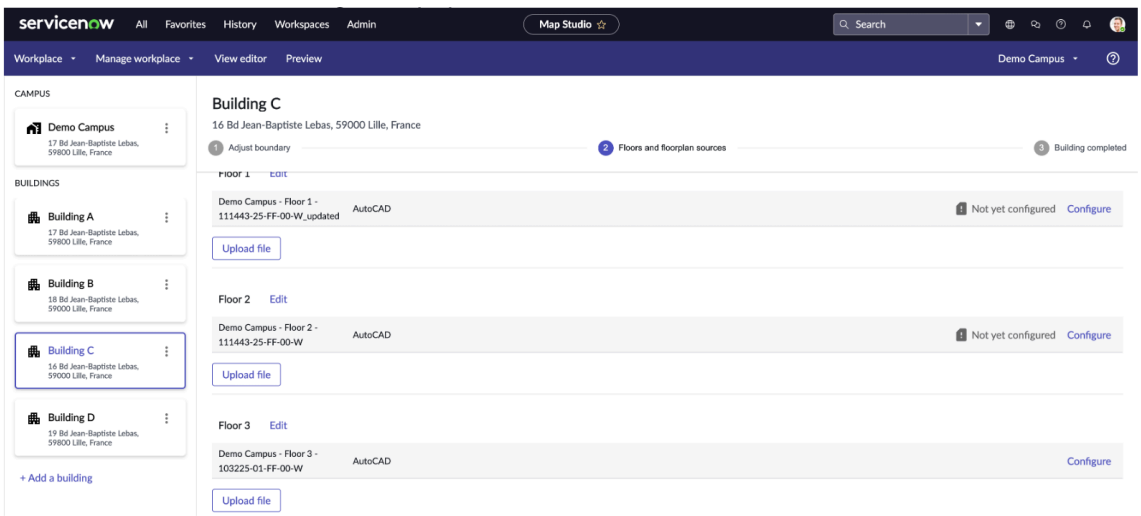
Configure e importe seu arquivo de origem do CAD para o Map Studio.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Procedimento

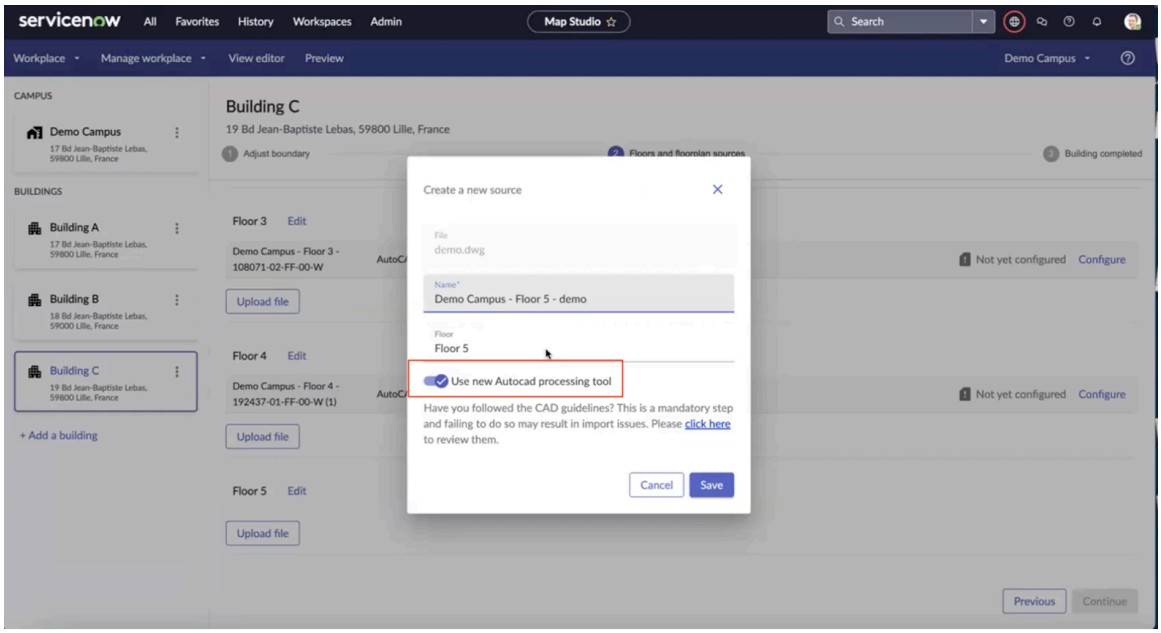
1. Navegar até **Todos** > **Indoor Mapping** > **Map Studio**.
2. Selecione um Campus.
   Por exemplo: Campus de demonstração.
3. Selecione **Continuar** ou navegue até **Gerenciar local de trabalho** > **Piso e planos de piso**.
   Esta lista de edifícios para um campus selecionado é exibida.
4. Selecione um edifício no painel.
5. Selecione um piso para carregar o arquivo de origem do CAD.




6. Selecione **Carregar** arquivo se a origem do CAD não estiver carregada e configurada para um piso.
7. Selecione **Configurar** para configurar e atualizar seu arquivo CAD.
8. A caixa de diálogo Criar uma nova origem é exibida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




9. Preencha as seguintes informações:
   - Arquivo: nome do arquivo de origem do AutoCAD. Por exemplo: demo.dwg
   - Nome: o nome do campus é adicionado e preenchido previamente por padrão.
   - Piso: nome do piso para onde as mudanças de configuração do CAD devem ser feitas ou para onde o arquivo CAD deve ser importado. Por exemplo; Piso 3.
   - Usar a nova ferramenta de processamento do Autocad: por padrão, esta opção está habilitada.

   **Nota:**
   Desabilite o botão **Usar a nova ferramenta de processamento do Autocad** se quiser continuar usando a ferramenta do Autocad fornecida em versões anteriores de Indoor Mapping (versão anterior a 1.8.0). Para obter mais informações, consulte Importar arquivos CAD para o Map Studio.

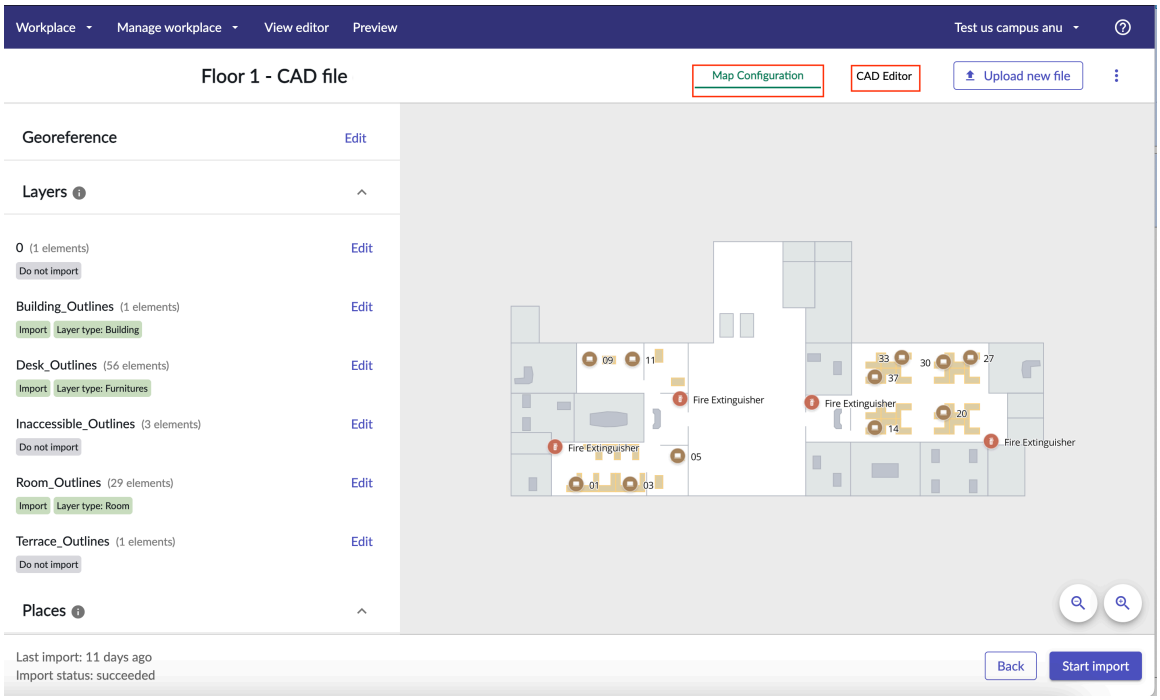
10. Revise as diretrizes do CAD selecionando o link **Clique aqui**.
11. Selecione **Salvar**.
    A página de configuração do CAD é exibida. Para obter mais informações, consulte Configuração do CAD.

### Configuração do CAD

O layout da página Configuração do CAD fornece a guia **Configuração do mapa** e as opções da guia **Editor do CAD**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



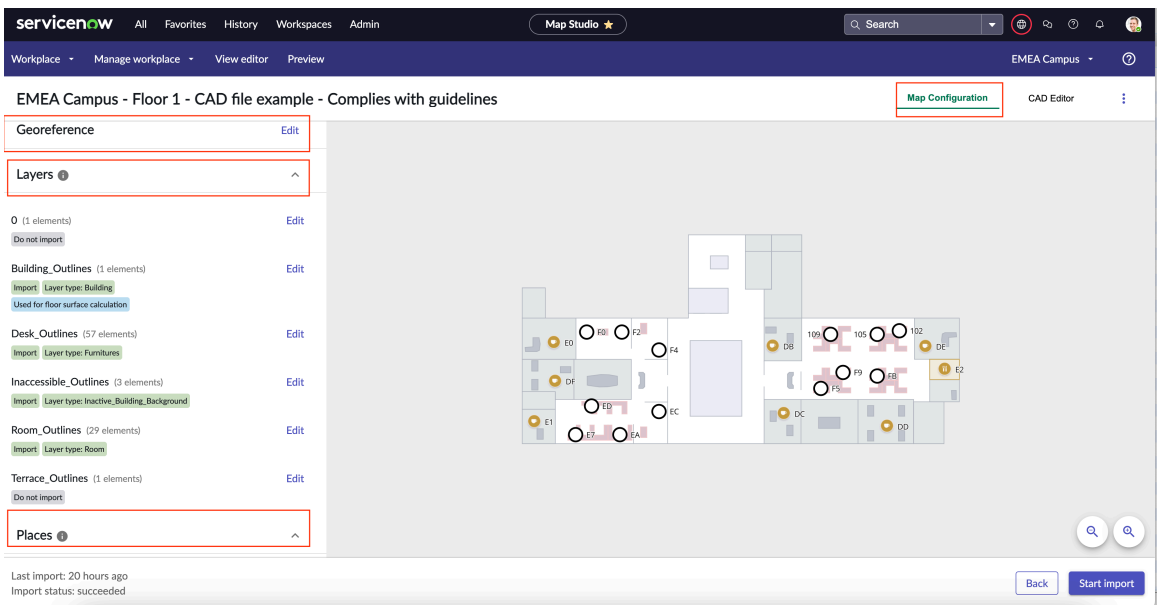

**Nota:**

Indoor Mapping recupera a configuração do CAD de arquivos configurados anteriormente com base nos nomes das camadas. Se esta for a primeira vez que você está importando o arquivo CAD ou se houver alguns nomes de camada desconhecidos no arquivo CAD em Indoor Mapping, depois de importar o arquivo CAD, ele não será configurado e a visualização da configuração do mapa ficará em branco .

## Guia Configuração de mapa

Gerencie camadas, locais, texto, bloco, tipos de camada e tipos de local do CAD usando o layout de visualização da configuração do mapa.

Selecione a guia **Configuração de mapa** para abrir a página de configuração de mapa. Para obter mais informações, consulte Configurar objetos de CAD usando a guia Configuração de mapa.




Tradução automática

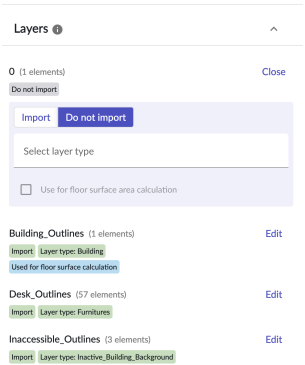
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Georreferência

Georreferenciar sua planta baixa e posicioná-la no mapa para escaloná-la e alinhá-la no mapa-múndi (OpenStreetMap). Para obter mais informações, consulte Georreferenciar sua planta baixa.

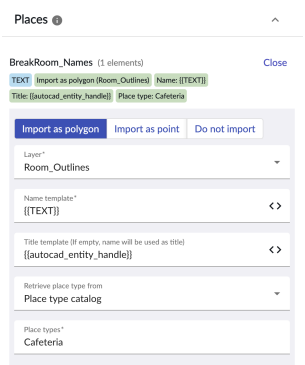
## Camadas

Configure as camadas no arquivo CAD e visualize-as no layout de visualização da configuração do mapa. Para obter mais informações, consulte Configurar camadas.




## Locais

Configure o local no arquivo CAD e visualize-o no layout de visualização da configuração do mapa. Para obter mais informações, consulte Configurar locais.



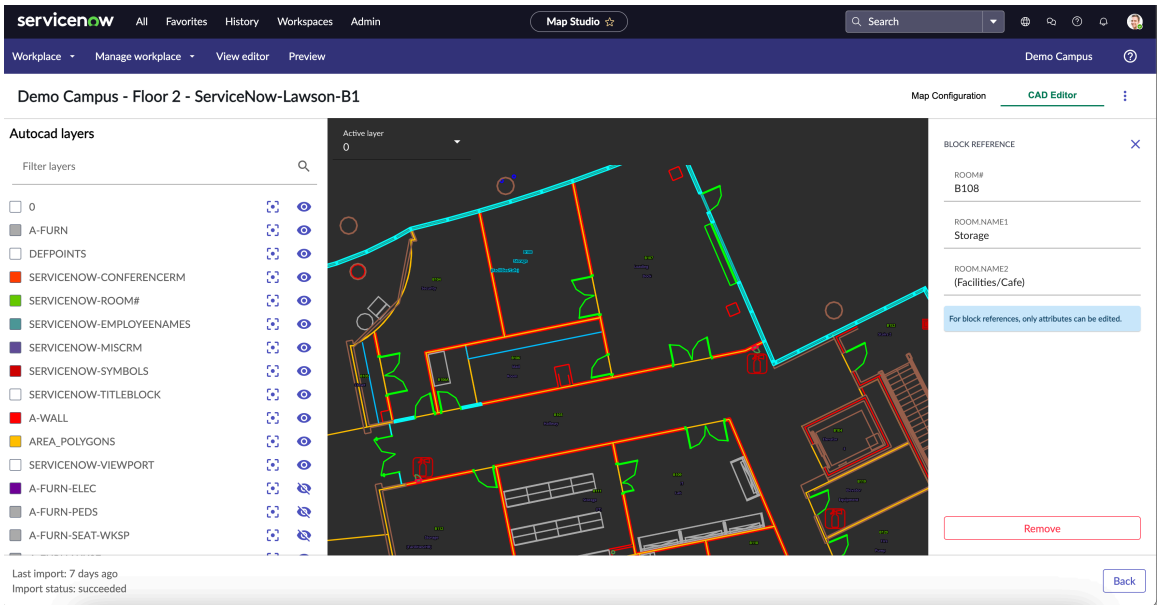

### Guia Editor do CAD

O editor de CAD fornece ferramentas de edição e desenho para editar e otimizar o arquivo de origem do CAD. Adicione ou atualize texto, local ou um atributo de bloco. Resolva polilinhas, polígonos e tipos de local ausentes no arquivo CAD.

Configure e gerencie camadas, locais, texto e atributos de bloco. Para obter mais informações, consulte Configurar objetos de CAD usando a guia Configuração de mapa.

Tradução automática

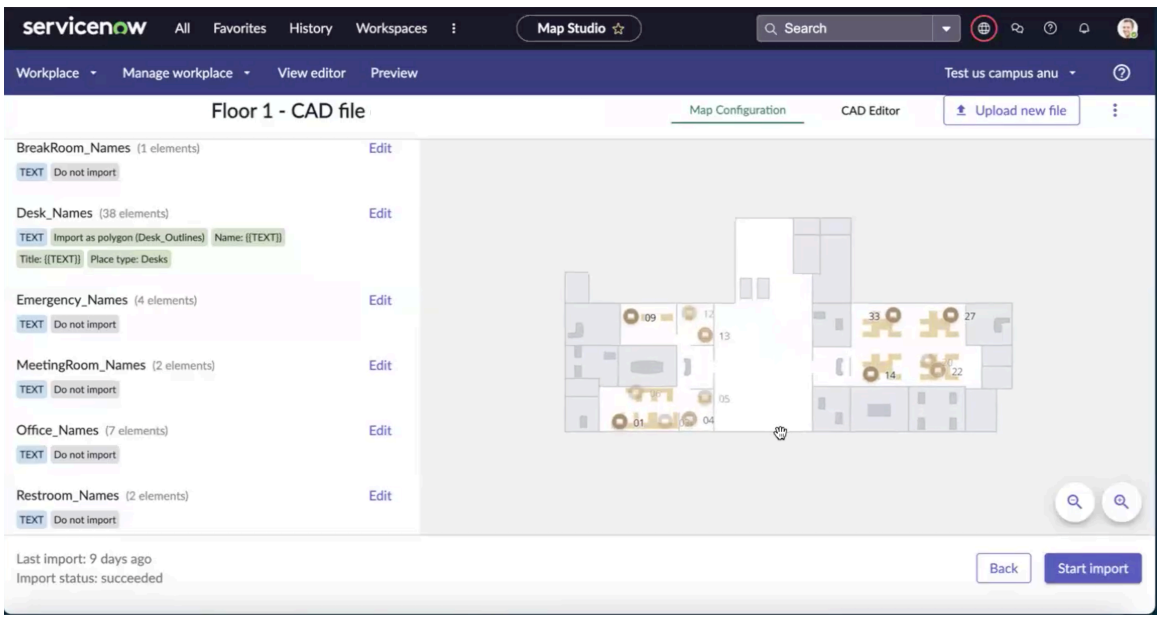
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




## Configurar objetos de CAD usando a guia Configuração de mapa

Gerencie objetos e elementos em seu arquivo CAD usando a guia Configuração de mapa.

Selecione uma camada ou local para visualizá-lo no layout de visualização da configuração do mapa.




## Georreferenciar sua planta baixa

Georreferenciar e posicionar a planta baixa de origem no mapa para escaloná-la.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

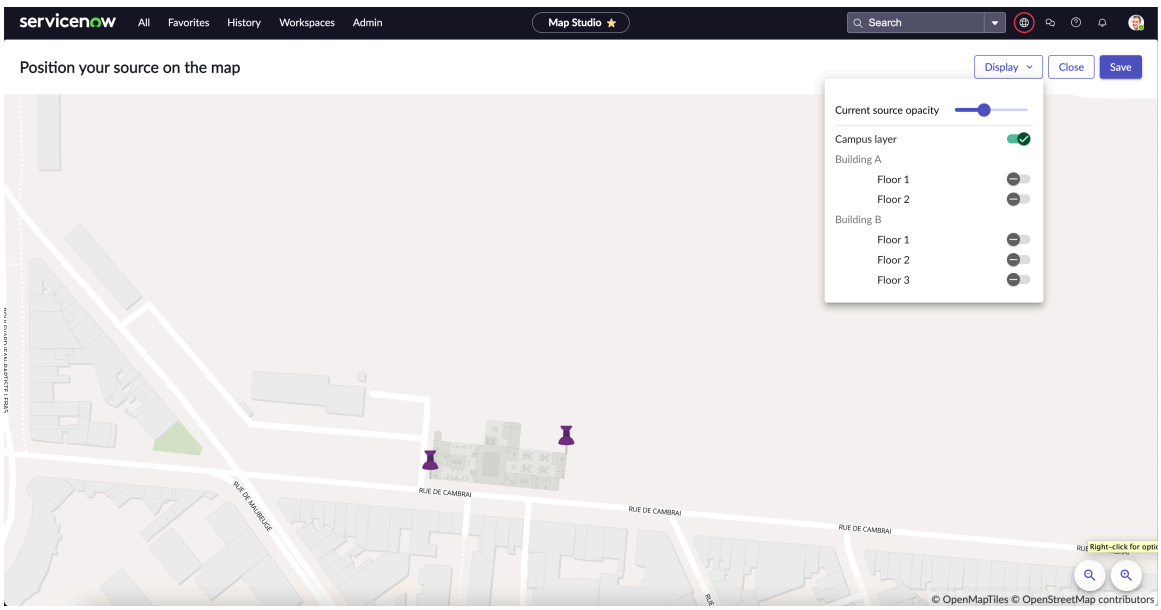
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Selecione a guia Configuração de mapa para exibir a página de configuração de mapa.

   **Nota:**
   se a planta baixa não estiver posicionada no mapa, a georreferência não será definida (alerta de aviso de georreferência não definida) ⚠ alerta será mostrado.

2. Selecione Georreferência e selecione **Editar**.




3. Mova os pinos para posicionar sua planta baixa no mapa.
4. Selecione **Exibir** e, na lista suspensa, habilite o botão de opção para os andares necessários.
5. Selecione **Salvar**.

## Configurar camadas

Selecione uma camada na visualização da configuração do mapa e edite-a.

### Antes de Iniciar

Camadas são as formas ou geometrias no arquivo CAD.

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Selecione a guia **Configuração do mapa**.

   A página de visualização da configuração do mapa é colocada em foco.

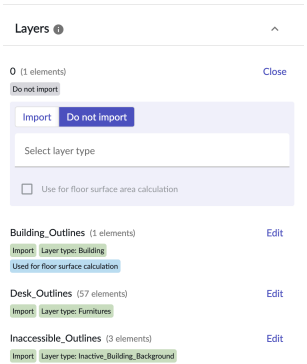
2. Expanda **Camadas** selecionando o ícone de alternância de divisa ( ).
3. Selecione **Camadas** para selecionar uma camada.
4. Selecione **Editar**.

   O painel de edição é exibido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:**
A opção**Usar para cálculo da área da superfície do piso** não está disponível para seleção depois de habilitada para uma camada. Para obter mais informações, consulte Calcular área de superfície do piso do Autocad.



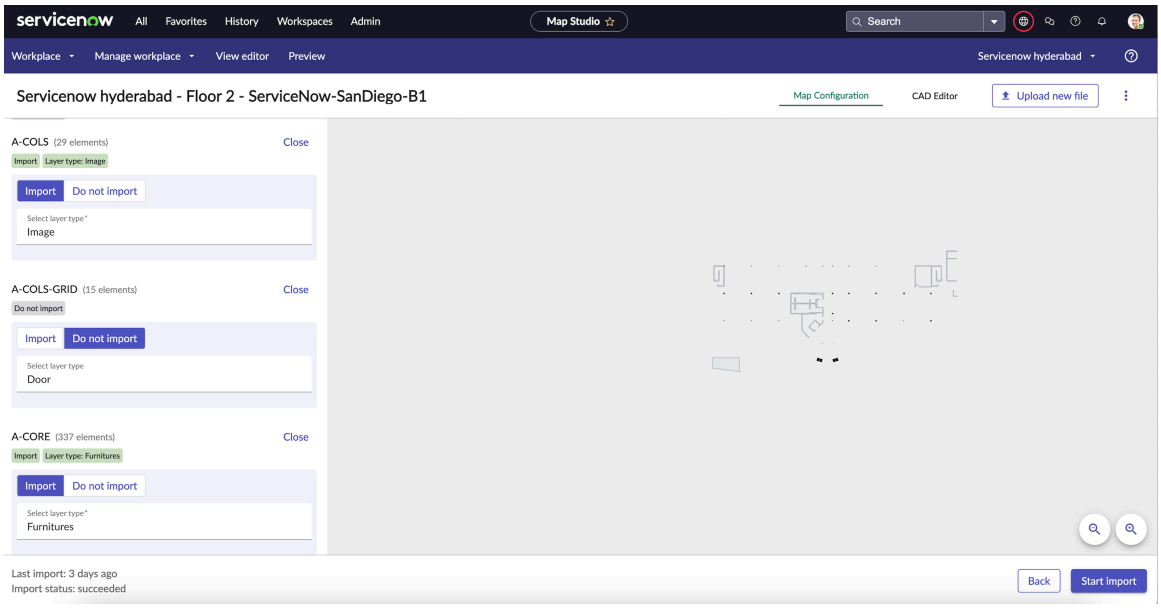

5. A camada selecionada mostra o nome da camada junto com o número de elementos nela.
   Por exemplo: Logotipo (1442 elementos)
6. A cápsula de resumo mostra informações resumidas para uma configuração de camada.

   A cápsula de resumo resume as informações nas seguintes cores com base na configuração e no estado da camada:
   - Azul neutro: indica o tipo de item selecionado. Por exemplo, Texto ou Bloco.
   - Verde: indica que a configuração do local está correta para um local selecionado.
   - Laranja: indica problemas secundários de configuração.
   - Cinza: indica camadas que não foram importadas.
   - Vermelho: indica erros de bloqueio.
7. Selecione **Importar** para importar os elementos em uma camada no arquivo CAD.
   Uma mensagem de validação será exibida "Configuração salva com sucesso".
8. Selecione **Não importar** quando não quiser importar uma configuração de camada para o arquivo CAD.

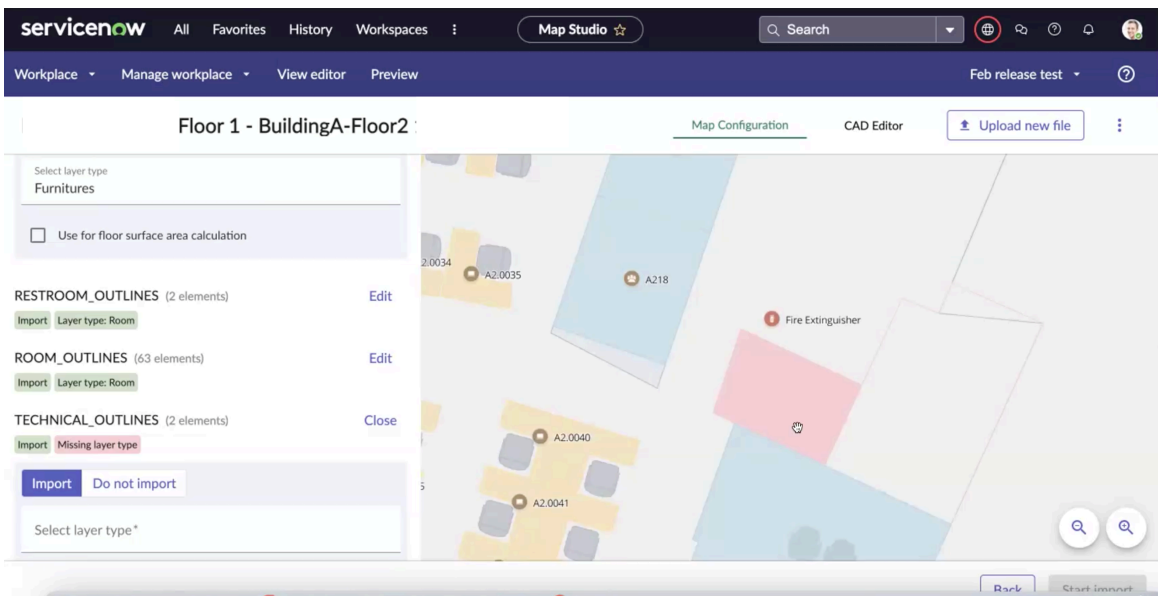
   Uma mensagem de validação será exibida "Configuração salva com sucesso".
9. Os elementos de camada selecionados são exibidos no painel de visualização da configuração do mapa com base na sua seleção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




**10.** Para resolver um tipo de camada ausente (destacado em vermelho na cápsula de resumo), selecione um tipo de camada nas opções **Selecionar tipo de camada**.




O tipo de camada ausente é resolvido e a cápsula de resumo mostra o tipo de camada realçado em verde. A visualização da configuração do mapa mostra o tipo de camada ausente com o tipo de camada recém-atribuído.

**Nota:**

Os tipos de camada são renderizados em um mapa com estilos padrão. Se o tipo de camada estiver ausente, os elementos serão exibidos com um estilo padrão vermelho.

O tipo de camada categoriza e aplica um estilo a uma camada da tabela de tipos de camada de mapeamento interno (**Todos** > **Indoor Mapping** > **Tipos de camada**

**11.** Para mudar um tipo de camada do tipo atual para outro, selecione a opção **Selecionar o tipo de camada**. Por exemplo, se o tipo de camada atual for **Sala** e você selecionar **Edifício** na lista para alterar um tipo de camada. O tipo de camada recém-selecionado junto com seu estilo e categorias são aplicados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

12. Depois de fazer as mudanças, selecione **Fechar** para fechar o painel de edição.
13. Repita as etapas para as camadas que você deseja importar para o arquivo de origem do CAD.

### Configurar locais

Configure locais usando o layout de visualização da configuração do mapa. Recupere os tipos de local do arquivo CAD.

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você também pode configurar formas, nomes e títulos para um tipo de local.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

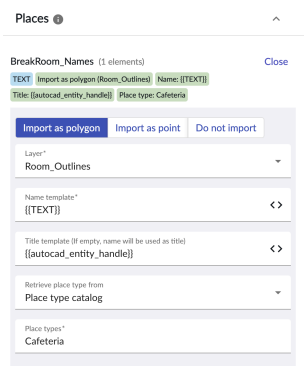
#### Procedimento

1. Selecione a guia **Configuração do mapa**.

   A página de visualização da configuração do mapa é colocada em foco.

2. Expanda **locais** selecionando o ícone de alternância de divisa ( ).
3. Selecione **Editar** para editar os atributos e os elementos do local.

   O painel de edição é exibido.




4. O local selecionado mostra o número de elementos em um local.

   Por exemplo: Sala de grupo (1 elemento).

   As cápsulas de resumo resumem as informações sobre a configuração do local. Por exemplo, a cápsula de resumo mostra se o local é um bloco ou texto, o tipo de local é lanchonete ou páteo (informações de configuração).

   se você perdeu algo em sua configuração, as cápsulas de resumo fornecem alertas destacados em vermelho. Por exemplo: polilinha ausente, polígono ausente e assim por diante.

5. A cápsula de resumo mostra informações resumidas de uma configuração de local.

   A cápsula de resumo resume as informações nas seguintes cores com base na configuração e no estado do local:

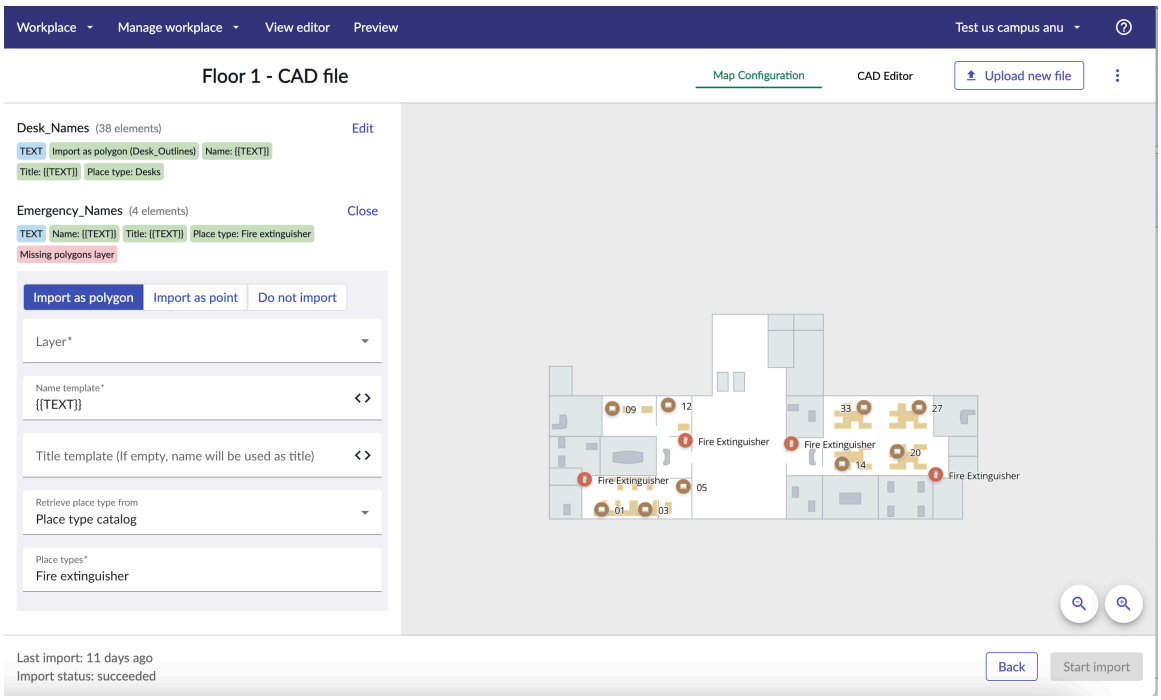
   - Azul neutro: indica o tipo de item selecionado. Por exemplo, texto ou blocos.
   - Verde: indica que a configuração do local está correta para um local selecionado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Laranja: indica problemas secundários de configuração.
- Cinza: indica camadas que não foram importadas.
- Vermelho: indica erros de bloqueio.

6. Selecione Opções de importação (**Importar como polígono** Etapa 7 ou**Importar como ponto** Etapa 9) para importar a configuração para o arquivo CAD.
   Selecione **Não importar** se você não quiser importar a configuração para o arquivo CAD.
7. Selecione **Importar como polígono** para importar um local como um polígono no arquivo CAD.




**Nota:**
O texto aparece em vermelho na visualização da configuração do mapa quando você seleciona criar como polígono e a forma está ausente.

**a.** Selecione as seguintes opções para camadas:

**a.** Camada: opção para selecionar uma camada na lista suspensa.
A seleção de camada é feita para especificar onde a forma desses locais está localizada no mapa. Por exemplo, para uma camada (Sala de reunião), selecione a forma dela na lista suspensa **Camada**.

**b.** Modelo de nome: opção para configurar o nome.

Selecione uma das seguintes opções:

**i.** Selecione **TEXTO** se quiser que o texto ou o nome da camada seja copiado do arquivo CAD.

O nome do arquivo CAD aparece na visualização da configuração do mapa.

**ii.** Selecione **autocad_entity_handle** se você quiser usar um ID exclusivo gerado pelo CAD para uma camada. Os nomes de entidade e os identificadores são exclusivos em um desenho do CAD.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**c.** Selecione **Blocos** se você tiver definido atributos de bloco em sua configuração.

**d.** Modelo de título: opção para selecionar **TEXT** ou **autocad_entity_handle**.

> **Nota:**
> Se este campo for deixado em branco, o nome será usado como título do tipo de local (consulte a etapa 6 a).

**8.** Em **Recuperar tipo de local**, selecione as seguintes opções para recuperar tipos de local do arquivo CAD:

**a.** Recuperar tipo de local: selecione as seguintes opções para recuperar tipos de local do arquivo CAD:

**i.** Catálogo de tipos de local: selecione esta opção se quiser aplicar os estilos e categorias de tipo de local padrão Indoor Mapping a um tipo de local. O catálogo de tipo de local ou a tabela de tipos de local (**Todos** > **Indoor Mapping** > **Tipos de local**) contém Indoor Mapping tipos de local e seus estilos padrão. Para obter mais informações, consulte Criar ícones Indoor Mapping e tipos de local.

- **Tipos de local**: selecione um tipo de local Indoor Mapping apropriado para estilizá-lo e categorizá-lo. Por exemplo: Extintor de incêndio. O tipo de local selecionado é exibido na visualização do editor do CAD.

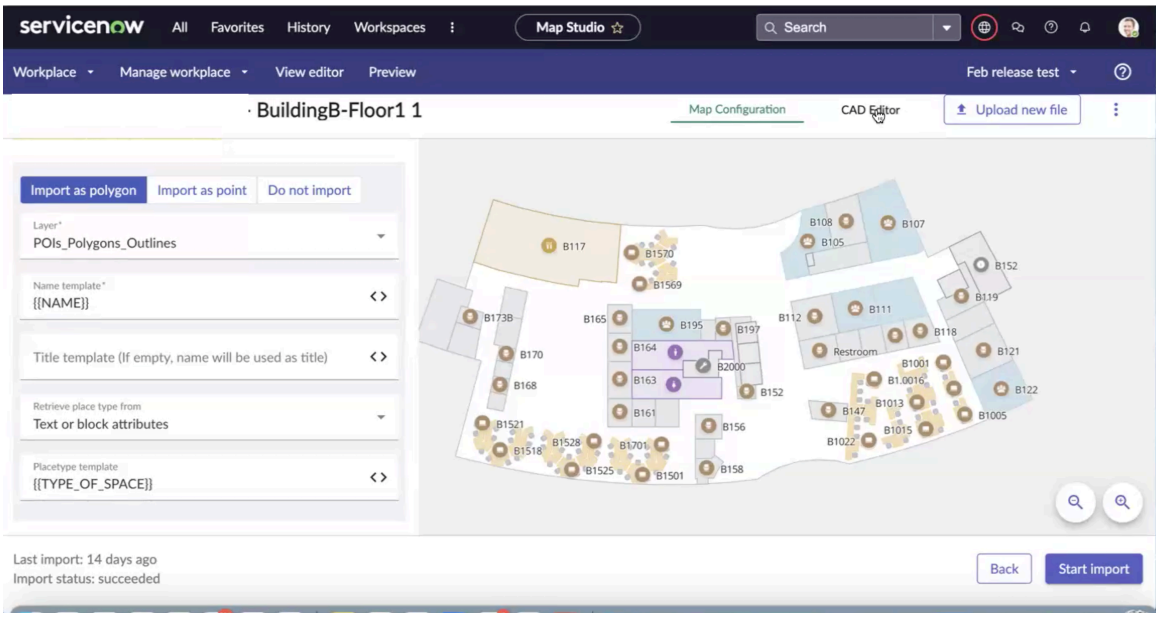
- Quando Indoor Mapping Locais são integrados a Workplace Service Delivery, os locais são categorizados como sala de reunião, apagador e assim por diante. Com base nessa categorização, você também pode verificar se as salas de reunião podem ser reservadas.

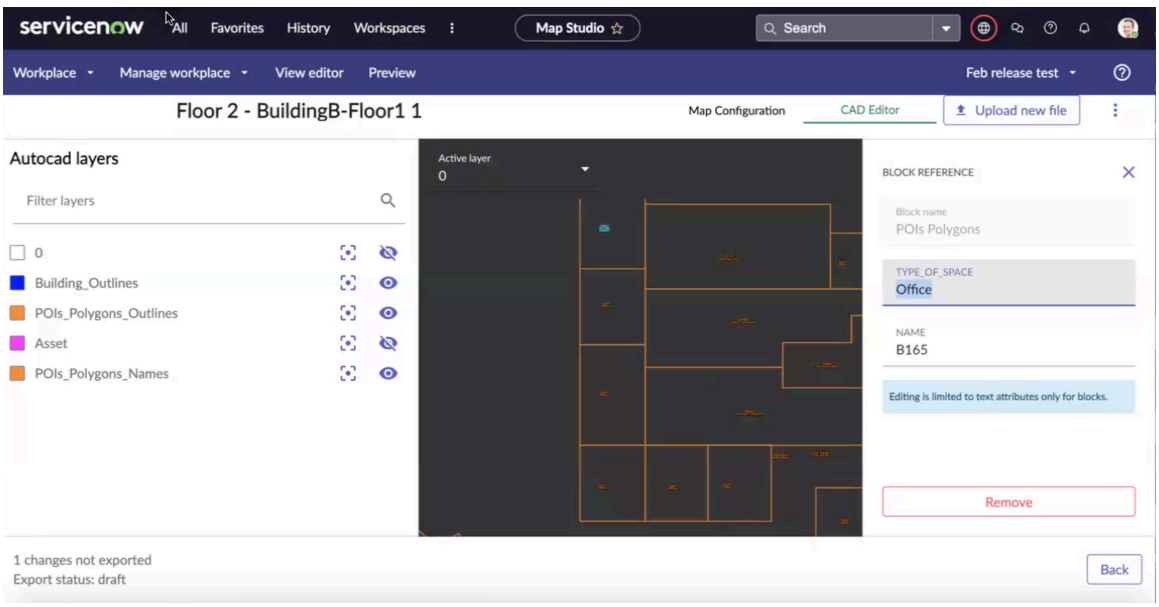
**ii.** **Texto ou Atributos de bloco**: selecione esta opção se quiser recuperar o tipo de local dos atributos de texto ou bloco.

> **Nota:**
> O nome dos atributos de texto ou bloco contém as informações do tipo de local. O nome do tipo de local em um arquivo CAD deve ser igual aos nomes do tipo de local no Indoor Mapping catálogo de tipos de local. Se o nome dos atributos de texto ou bloco não corresponder ao nome do tipo de local em Indoor Mapping, crie o tipo de local, os estilos e os ícones em Indoor Mapping tipos de local. Para obter mais informações, consulte Criar ícones Indoor Mapping e tipos de local.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




Tradução automática

iii. **Definir manualmente mais tarde**: se os tipos de local forem definidos usando a opção **Definir manualmente mais tarde**, a visualização da configuração do mapa mostrará o local como um tipo de local desconhecido.

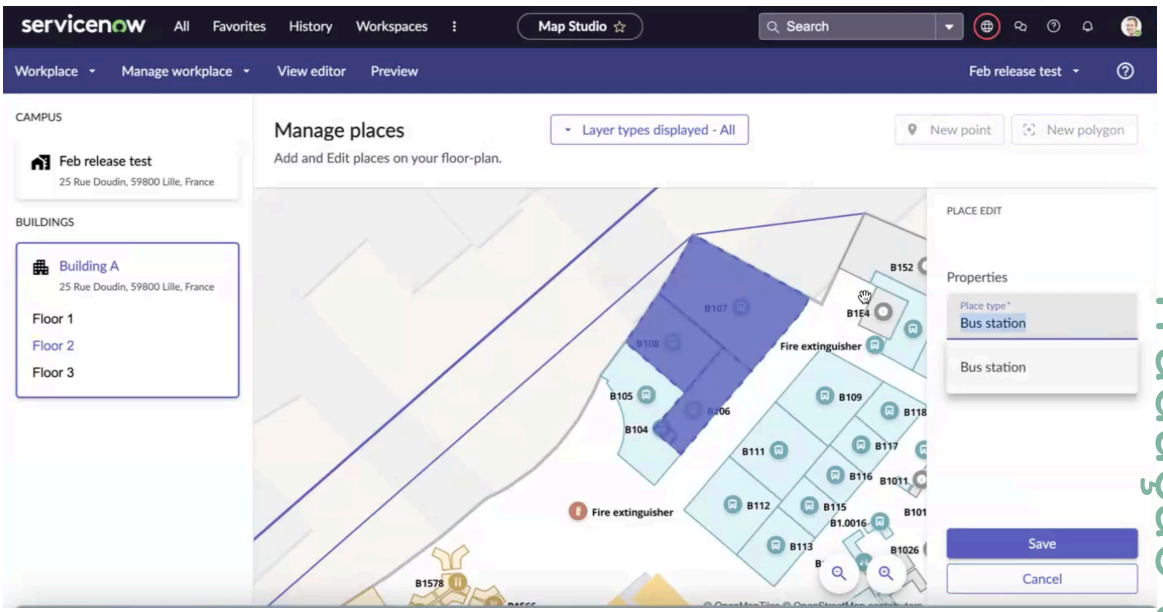
Quando um tipo de local padrão definido manualmente é selecionado na visualização do editor do CAD, a mensagem "as informações não estão disponíveis em uma planta baixa, definidas manualmente" é exibida.

O tipo de local é mostrado como Tipo diverso ou desconhecido na tabela Indoor Mapping Tipos de local (**Todos** > **Indoor Mapping** > **Tipos de local**). O tipo de local indefinido é correspondido a um tipo de local diverso na tabela Tipos de local para que não seja ignorado durante o processo de sincronização.

Para atribuir tipos de local manualmente, siga um destes procedimentos:

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Defina os locais manualmente usando o editor do CAD. Selecione a **camada Ativa**apropriada. Selecione locais e adicione as informações do tipo de local ao atributo de texto ou bloco, se houver.
- Navegue até Indoor Mapping Map Studio **Gerenciar local de trabalhoGerenciar locais**. Selecione vários locais ou selecione um local usando um laço ou usando a opção da tecla Shift para selecionar os locais necessários. Selecione um **tipo de local** apropriado no painel de edição de local. Para obter mais informações, consulte Gerenciar locais.




**9. Opcional:** Selecione **Importar como ponto** para importar um local como um ponto no arquivo CAD.

**Nota:**
O texto aparece em vermelho na visualização da configuração do mapa quando você seleciona criar como ponto e a forma está ausente.

**a.** Selecione as seguintes opções para configurar os tipos de local:

**a. Modelo de nome**: configure o nome do seu modelo.

**i.** Selecione **TEXTO** se quiser que o texto ou o nome seja copiado do arquivo CAD.

A visualização da configuração do mapa mostra o nome no mapa de um local selecionado.

**ii.** Selecione **autocad_entity_handle** para usar um ID exclusivo gerado pelo CAD. Os nomes de entidade e os identificadores são exclusivos em um desenho do CAD.

**b.** Selecione **Blocos** se você tiver definido atributos de bloco em sua configuração.

**c. Modelo de título**: selecione **TEXT** ou **autocad_entity_handle** se quiser que o texto ou o nome do Autocad seja usado.

**Nota:**
Se este campo for deixado em branco, o nome será usado como título (consulte a etapa 6 a).

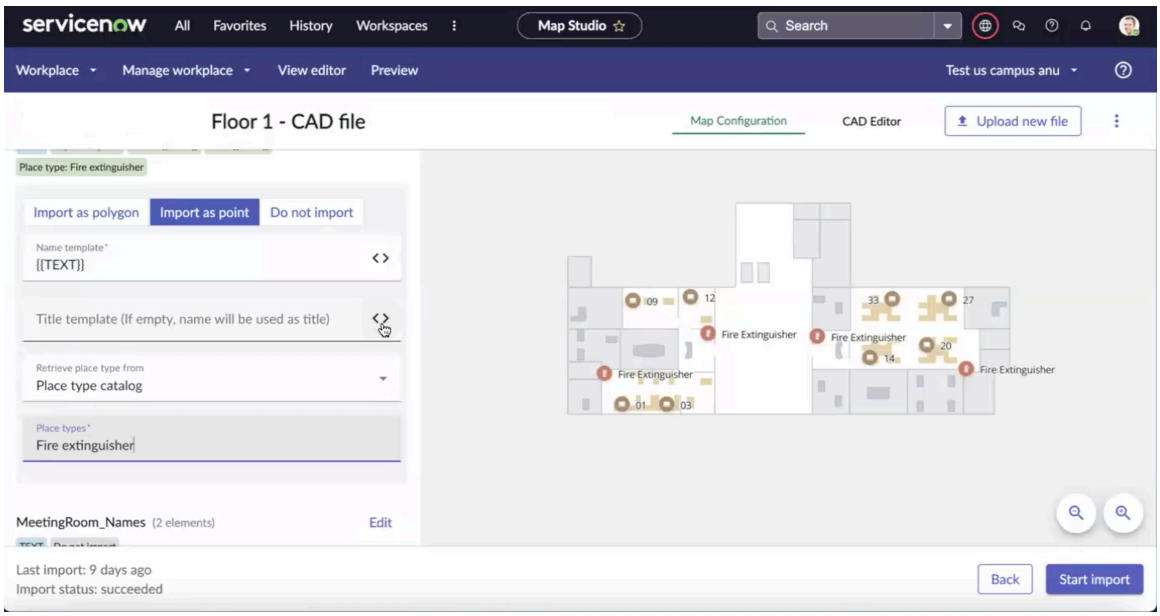
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**10.** Em Recuperar tipo de local, selecione as seguintes opções:

**a. Catálogo de tipos de local**: opção para aplicar o estilo padrão de mapeamento interno aos tipos de local. O catálogo de tipo de local ou a tabela de tipos de local ( (**Todos** > **Indoor Mapping** > **Tipos de local**) contém Indoor Mapping tipos de local e estilos padrão.

- **Tipos de local**: selecione um tipo de local Indoor Mapping apropriado para estilizar e categorizar locais. Por exemplo: Extintores de incêndio.
- O tipo de local selecionado é exibido na visualização do editor do CAD.




**b. Atributos de texto ou bloco**: selecione esta opção se quiser recuperar o tipo de local dos atributos de texto ou bloco.

> **Nota:**
> O nome dos atributos de texto ou bloco em um arquivo CAD deve ser igual aos nomes de tipo de local no Indoor Mapping catálogo de tipos de local. Se o nome dos atributos de texto ou bloco não corresponder ao nome do tipo de local em Indoor Mapping, primeiro crie o tipo de local, os estilos e o ícone em Indoor Mapping e, em seguida, recupere-os.

Você pode adicionar valores aos campos Modelo de nome, Modelo de título e Modelo de tipo de local, dependendo do que deseja ver no mapa. Se os tipos de local forem adicionados diretamente como **textos** no arquivo CAD, você poderá usar um hífen, hífen ou til para separar os tipos de local e recuperá-los. Por exemplo; B201- Lanchonete.

Separe seus polígonos e pontos em duas camadas diferentes e importe seu arquivo CAD no Map Studio. Ao importar o arquivo CAD, selecione uma das seguintes opções com base em seus requisitos:

- Selecione **{{TEXT| - |0}}** se você não quiser exibir o nome do tipo de local, mas quiser mostrar o ID. Por exemplo, B2.0545 - Mesas. Se você quiser mostrar somente B2.0545 no mapa no Map studio, adicione **{{TEXT| - |0}}**.
- Selecione **{{TEXT| - |1}}** se você quiser exibir somente o nome do tipo de local. Por exemplo, se você quiser recuperar o tipo do Texto (por exemplo, **Mesas**, adicione {{TEXT| - |1}}".

Por exemplo, se você usar **{TEXT| - |0}}** no campo **Título** e **{{TEXT| - |1}}** no campo **Tipo** de local, o Map studio exibe somente o ID do espaço como título no mapa junto com o tipo de ícone apropriado. Para B2.0545-Mesas, para ver somente B2.0545 no mapa no

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Map studio, adicione **{{TEXT| - |0}}** no modelo de Nome ou Título. Para recuperar o tipo de local do texto (mesas), adicione **{{TEXT| - |1}}**.

**Nota:**
Não use um ponto ou ponto final para separar os textos no arquivo CAD. Isso garante que a separação seja identificada corretamente pelo Map Studio.

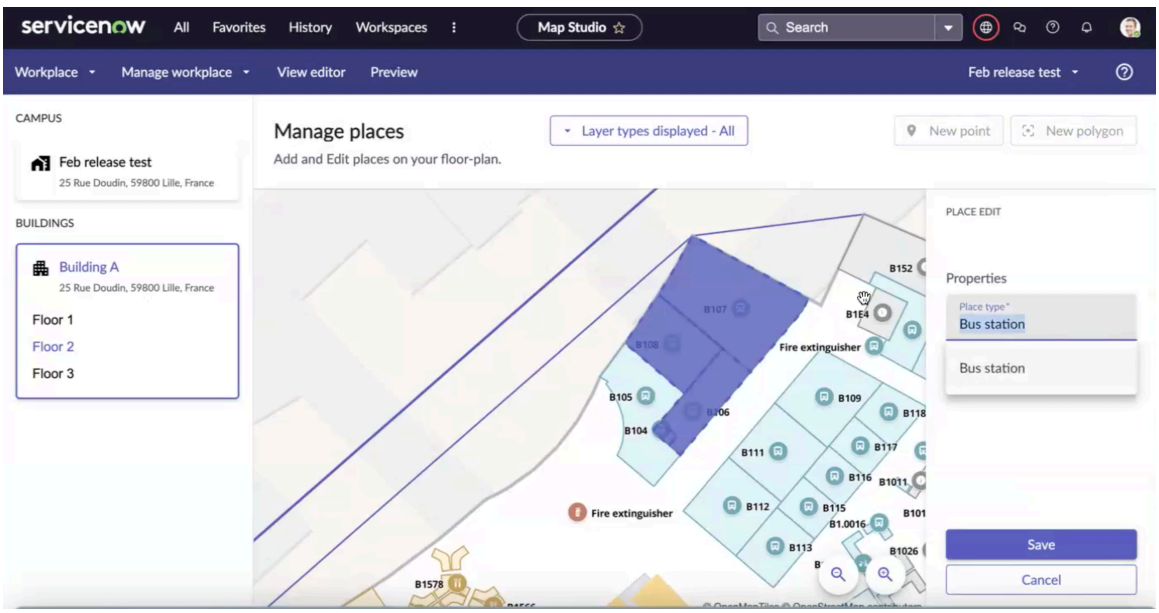
c. **Definir manualmente mais tarde**: se os tipos de local forem definidos usando a opção **Definir manualmente mais tarde**, a visualização da configuração do mapa mostrará o local como um tipo de local desconhecido.

Quando um tipo de local padrão definido manualmente é selecionado na visualização do editor do CAD, a mensagem "as informações não estão disponíveis em uma planta baixa, definidas manualmente" é exibida.

O tipo de local é mostrado como Tipo diverso ou desconhecido na tabela Indoor Mapping Tipos de local (**Todos** > **Indoor Mapping** > **Tipos de local**). O tipo de local indefinido é correspondido a um tipo de local diverso na tabela Tipos de local para que não seja ignorado durante o processo de sincronização.

Para atribuir tipos de local manualmente, siga um destes procedimentos:

- Defina os locais manualmente usando o editor do CAD. Selecione a **camada Ativa**apropriada. Selecione locais e adicione as informações do tipo de local ao atributo de texto ou bloco, se houver.
- Navegue até Indoor Mapping Map Studio **Gerenciar local de trabalhoGerenciar locais**. Selecione vários locais ou selecione um local usando um laço ou usando a opção da tecla Shift para selecionar os locais necessários. Selecione um **tipo de local** apropriado no painel de edição de local. Para obter mais informações, consulte Gerenciar locais.




11. Para resolver problemas como um polígono ausente, execute as seguintes etapas:

a. Na visualização Configuração do mapa, alterne para a guia Editor de CAD.

Para obter mais informações, consulte Configurar objetos de CAD usando a guia Editor de CAD.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**b.** Selecione o local na visualização do Editor de CAD e adicione um polígono ou uma linha ausente.

**c.** Alterne novamente para a visualização da configuração do mapa.

Observe que a cápsula de resumo do local mostra o **polígono Importar como** realçado em verde e o texto não está realçado em vermelho. O estilo aparece junto com o polígono.

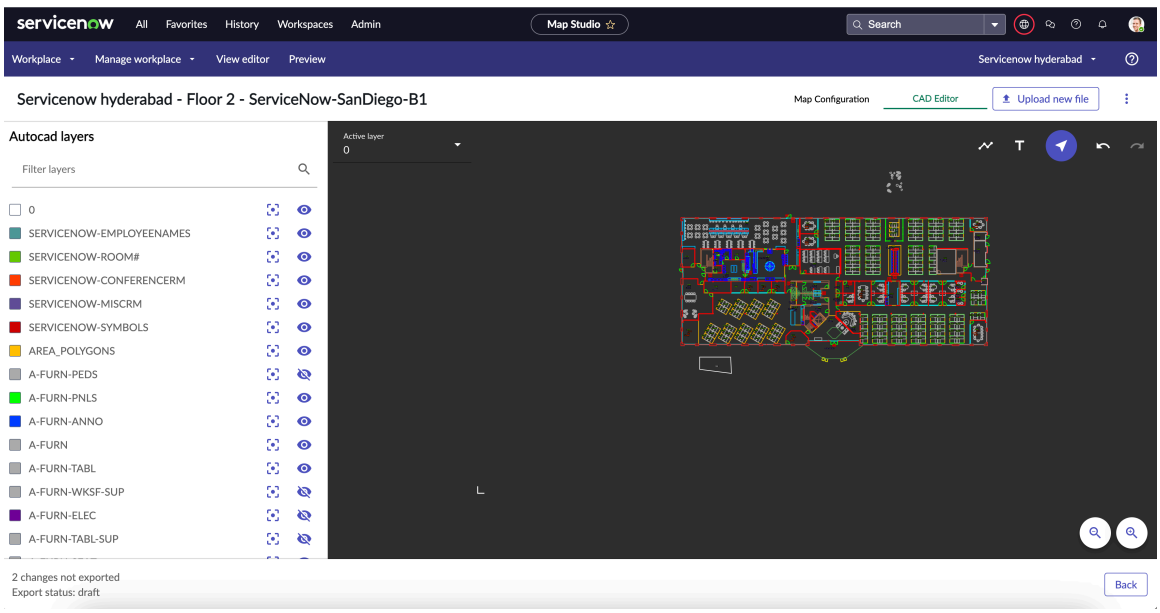
### Configurar objetos de CAD usando a guia Editor de CAD

Edite e gerencie objetos CAD usando a guia Editor de CAD. Desenhe polilinhas ou polígonos, adicione texto ou mtext, edite texto, coloque ou bloqueie atributos.

O Editor de CAD mostra uma visualização das camadas, locais, blocos, elementos, geometrias e formas do CAD. Ele retém o estilo original e a cor do arquivo CAD de origem. Adicione, remova ou atualize mudanças no arquivo CAD em tempo real. Resolva problemas como polilinhas não fechadas, polígonos ausentes, atributos de texto ausentes. Edite atributos de bloco, camada, texto e tipo de local.

Mova um elemento de uma camada para outra usando a opção **Camada ativa**. Os elementos em um arquivo CAD podem residir em diferentes camadas. Depois de atualizar as mudanças nas formas, geometrias e elementos no editor do CAD, alterne para a Configuração do mapa para visualizar as mudanças atualizadas no mapa.

Se o arquivo CAD tiver várias camadas, use **Filtrar camadas** para pesquisar e classificar as camadas que você deseja selecionar. Isole uma camada e trabalhe nela de forma independente. Oculte ou mostre uma camada na visualização do Editor de CAD.




### Isolar uma camada no editor do CAD

O editor de CAD fornece a capacidade de isolar uma camada de várias camadas ao editar seu arquivo CAD.

## Antes de Iniciar

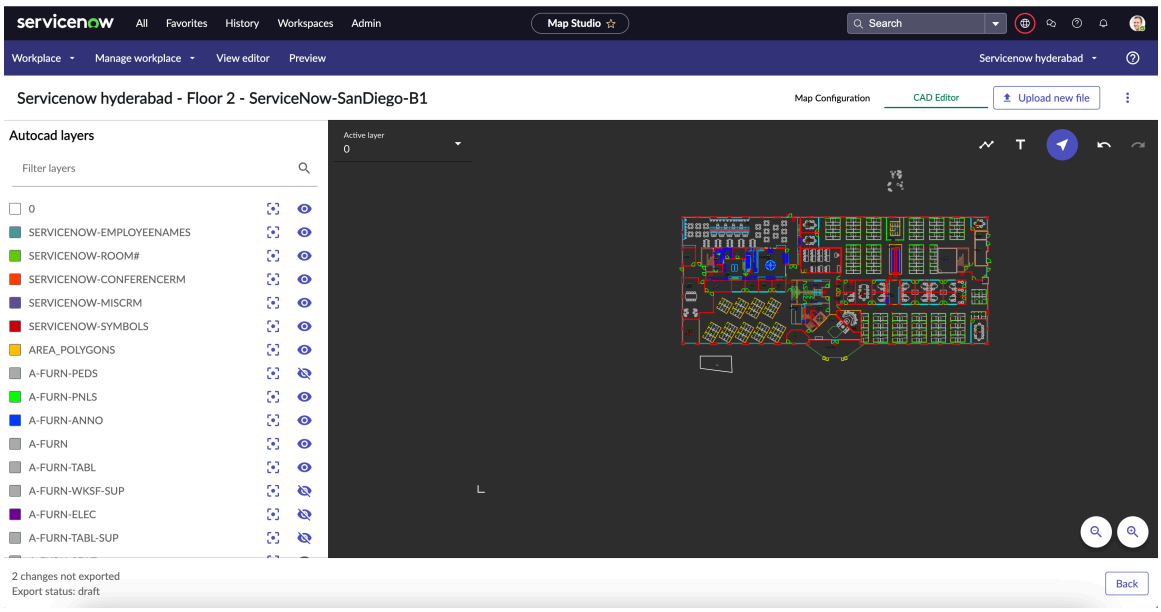
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Procedimento

1. Selecione a guia **Editor do CAD**.
2. Navegue até as **Camadas do Autocad**.




3. **Opcional:** Use a opção **Filtrar camadas** para filtrar e pesquisar camadas.
   Quando você tem várias camadas no arquivo CAD, a opção de filtro ajuda a classificar e trabalhar em algumas camadas selecionadas de cada vez.
4. Selecione uma camada e selecione o ícone Isolado (ícone ).
5. A visualização mostra a camada que foi isolada.
   Por exemplo: polilinhas ou polígonos.
6. Use o ícone da ferramenta Selecionart ( ) para selecionar a camada isolada no editor.
7. **Opcional:** Edite e faça mudanças conforme necessário.

**Nota:**
Os blocos não podem ser editados, mas os atributos em um bloco podem ser editados.

### Ocultar ou mostrar uma camada no editor de CAD

Oculte ou exiba uma camada enquanto estiver editando e atualizando camadas no Editor de CAD.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Procedimento

1. Selecione a guia **Editor do CAD**.
2. Navegue até as **Camadas do Autocad**.
3. Selecione uma camada e selecione o ícone de desabilitação da visibilidade ícone ).
4. A camada está oculta e não aparece na visualização do Editor de CAD.
   Por exemplo: Sala A. A sala A não é exibida para uma camada selecionada.
5. Para mostrar uma camada, selecione o ícone de alternância no ícone de visibilidade (ícone ) opção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Ferramentas de desenho e edição no editor do CAD

A guia Editor de CAD fornece ferramentas de edição e desenho para configurar, otimizar e editar seus arquivos CAD antes de importá-los para o Map Studio.

Ele fornece os seguintes recursos de edição e desenho:

- Desenhar linha: a ferramenta é usada para desenhar uma linha ou polilinha. Use a ferramenta Desenhar linha para fechar polilinhas não fechadas em um polígono. Para obter mais informações, consulte Desenhar uma polilinha ou um polígono.
- Texto: a ferramenta Desenhar texto ( ) é usada para adicionar objetos de texto texto ou mtext (várias linhas). Para obter mais informações, consulte Atualizar ou adicionar atributos de texto.
- Seleger tambéml: a ferramenta de seleção ( ) é usada para selecionar regiões, objetos ou elementos em uma camada ativa.
- Desfazer: a ferramenta de desfazer ( ) é usada para reverter a ação ou as ações de edição mais recentes para o estado anterior. A ferramenta de desfazer restaura as edições do CAD para o estado anterior antes da execução da ação.
- Refazer: a ferramenta é usado para reaplicar ou cancelar modificações no arquivo de origem do CAD no editor do CAD. O editor do CAD reaplica a última ação que foi modificada.

### Desenhar uma polilinha ou um polígono

Desenhe uma polilinha, polígono ou uma forma geométrica usando a ferramenta Desenhar linha disponível no Editor de CAD. Una linhas para formar um polígono ou uma forma.

#### Antes de Iniciar

Por exemplo, se você quiser criar uma forma geométrica para formar uma sala, poderá usar a ferramenta Desenhar linha para desenhar os vértexes. Da mesma forma, resolva as polilinhas ausentes em um polígono ou adicione um polígono ausente desenhando uma linha e juntando os nós.

Função necessária: administrador

#### Procedimento

1. Selecione a guia Editor do CAD.
2. Selecione **Camada ativa**.

   Selecione uma camada à qual você deseja adicionar a polilinha, o polígono ou uma forma.
3. Selecione a ferramenta ferramenta.
4. Selecione um ponto de partida ou nó e arraste.
5. Libere a ferramenta para criar uma linha selecionando novamente o último ponto adicionado.
6. Para criar uma forma, selecione o ponto de partida.

   Ao desenhar um polígono, você deve selecionar o primeiro ponto criado ou selecionar o último ponto ou nó para criar uma linha.
7. Selecione **Remover** para remover o elemento do arquivo CAD.

### Atualizar ou adicionar atributos de texto

Adicione, edite, atualize ou remova atributos de texto no Editor de CAD.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

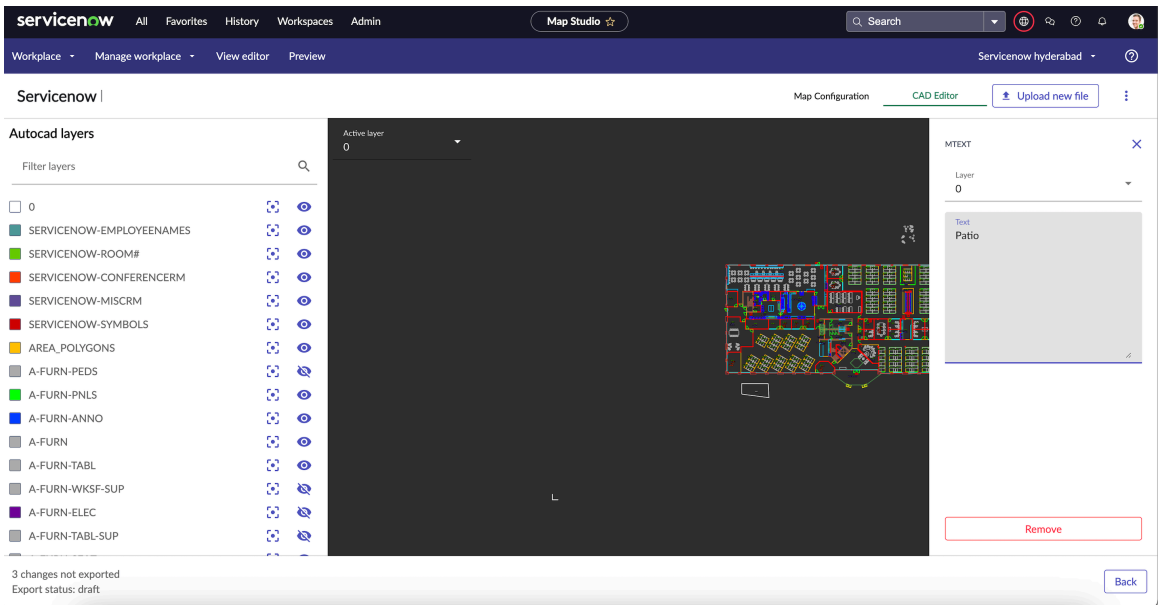
### Antes de Iniciar

Por exemplo, se você quiser mudar o nome de uma sala, poderá selecionar o texto e usar o painel de edição de texto para renomeá-lo.

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Selecione a guia Editor do CAD.
2. Selecione a **camada ativa** apropriada no editor de CAD.
3. Selecione o ícone da ferramenta ( ) no menu.
4. Selecione para adicionar o texto.
5. O painel de edição de texto é aberto.




6. Adicione o texto e feche o painel.

   O atributo de texto é adicionado a uma camada selecionada no arquivo CAD.

7. Para editar um texto existente, selecione o texto para abrir o painel de edição de texto e edite. As mudanças atualizadas aparecem na visualização do Editor de CAD.
8. Selecione **Remover** para remover um texto.

## Editando atributos de bloco

Edite atributos de bloco no Editor do CAD.

### Antes de Iniciar

**Nota:**
Os blocos não podem ser editados. Somente atributos em um bloco podem ser editados. As polilinhas vinculadas a um bloco não podem ser editadas.

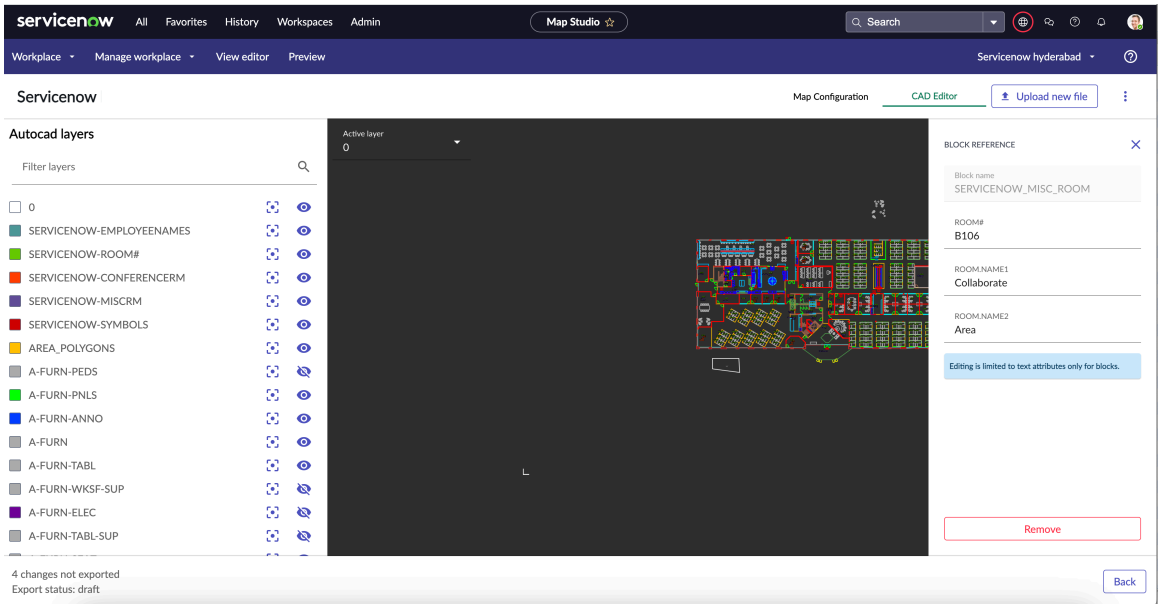
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Procedimento

1. Selecione a guia **Editor do CAD**.
2. No layout de visualização, selecione uma referência de bloco.
3. O painel de edição é exibido.




4. Edite os atributos conforme necessário.
   Por exemplo, edite os atributos de texto em um bloco.
5. Selecione **Remover** para remover o elemento do desenho do CAD.

### Fechar uma geometria ou uma polilinha em uma camada

Feche uma linha não fechada em uma camada no editor de CAD.

## Antes de Iniciar

Uma forma é fechada quando todos os nós são conectados por linhas. Se uma linha estiver ausente ou se os vértex não estiverem juntos corretamente, as propriedades de uma geometria selecionada mostrarão a forma como não fechada.

Função necessária: administrador

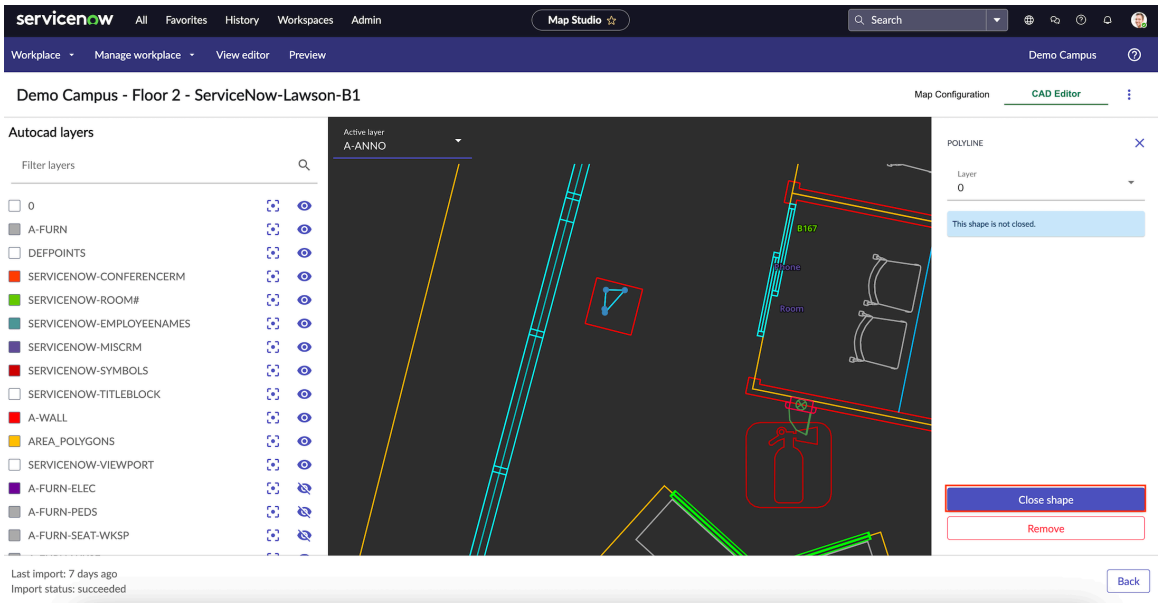
## Procedimento

1. Selecione a guia **Editor do CAD**.
2. Selecione uma polilinha, uma forma ou uma geometria com linhas ou vértex não fechados no arquivo CAD.
3. Selecione para abrir o painel de edição.

   O painel de edição exibe uma mensagem de validação "A forma não está fechada".

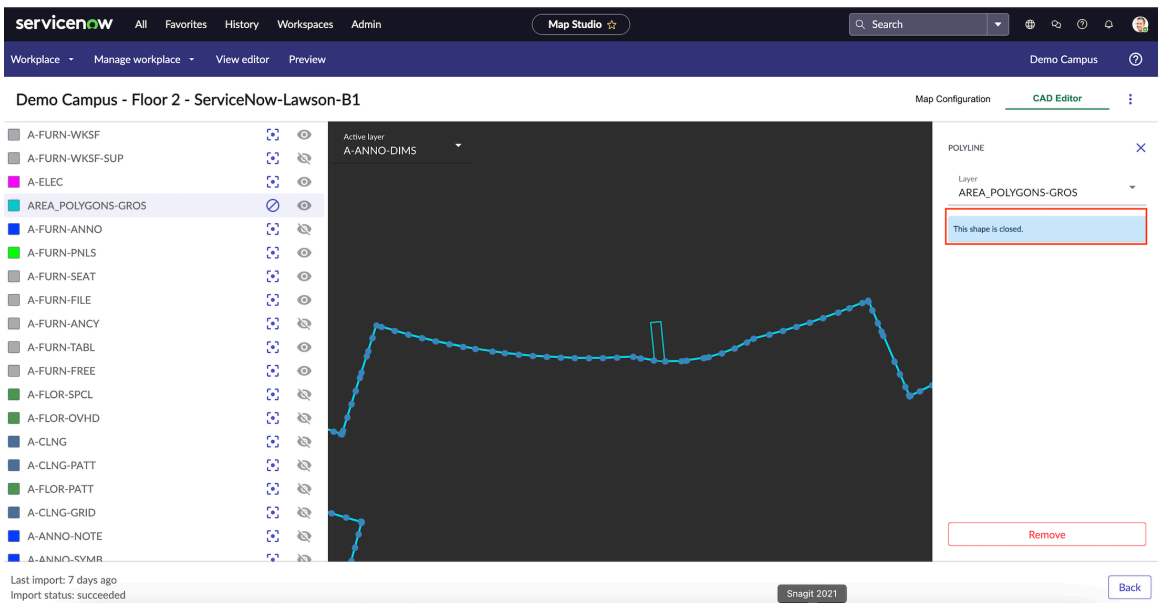
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




**4.** Selecione **Fechar forma** para fechar as polilinhas automaticamente.

A forma é fechada.




**5.** Selecione **Remover** para remover o elemento do desenho do CAD.

## Exportar configuração do CAD

Exporte as mudanças do CAD atualizadas para o arquivo CAD. A exportação das mudanças atualizadas cria uma cópia do arquivo CAD modificado em Indoor Mapping.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Faça mudanças de configuração no arquivo de origem do CAD usando as guias Editor de CAD e Configuração de mapa. As mudanças de configuração do CAD são atualizadas na tabela Origem do Autocad (sn_map_core_autocad_source).

**Nota:**
Exportar as mudanças de configuração do CAD é uma etapa opcional. As mudanças de configuração do CAD atualizadas residem em Indoor Mapping como um arquivo CAD atualizado (uma cópia).

Tradução automática

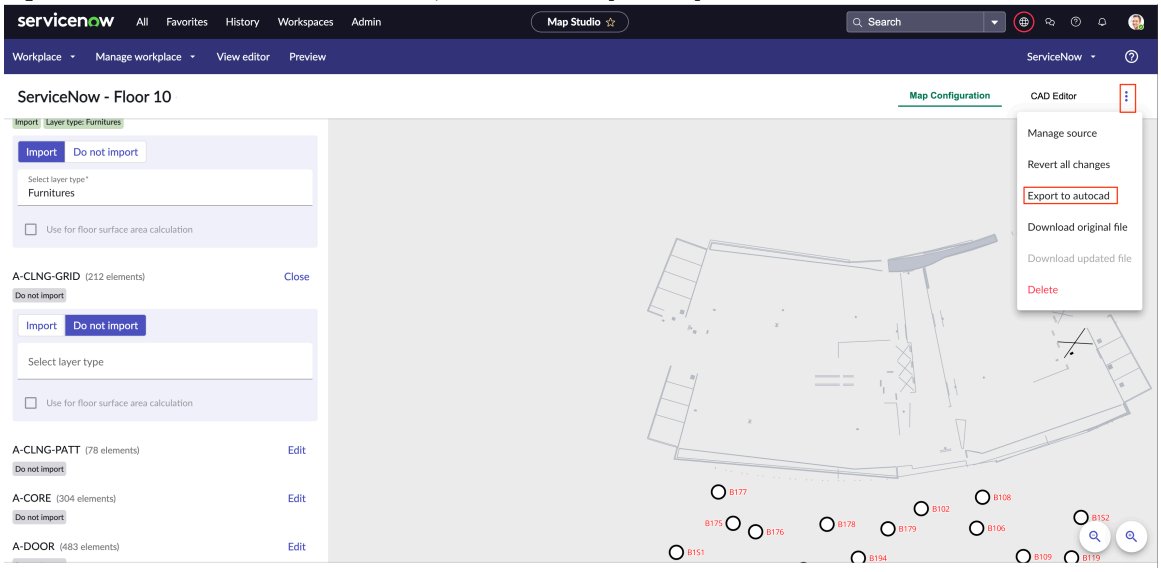
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Antes de Iniciar

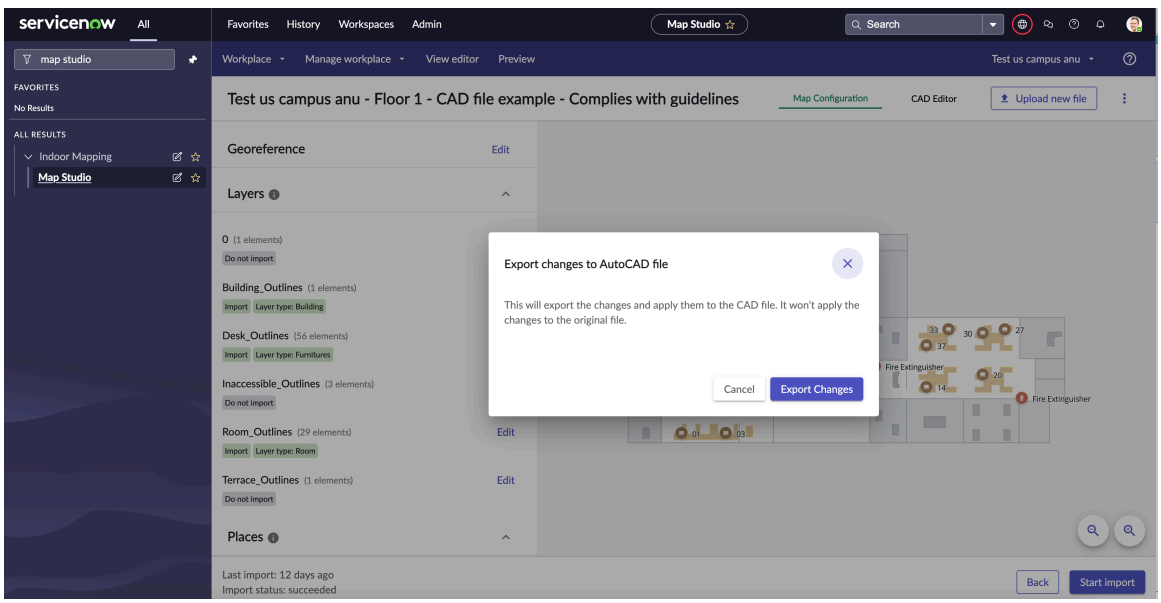
Função necessária: administrador

## Procedimento

1. **Opcional:** Selecione o ícone de menu (⋮) e selecione **Exportar para o Autocad**.




2. A caixa de diálogo de exportação é exibida.




3. Selecione **Exportar**.

A aplicação pode levar algum tempo para carregar as mudanças e concluir o processo de exportação. O tempo de carregamento depende do tamanho do arquivo CAD.

**Nota:**
As atualizações feitas no arquivo CAD estão disponíveis apenas localmente em Indoor Mapping até que você exporte as mudanças para o arquivo CAD. Exportar o arquivo mantém o arquivo CAD atualizado com as mudanças feitas em Indoor Mapping.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

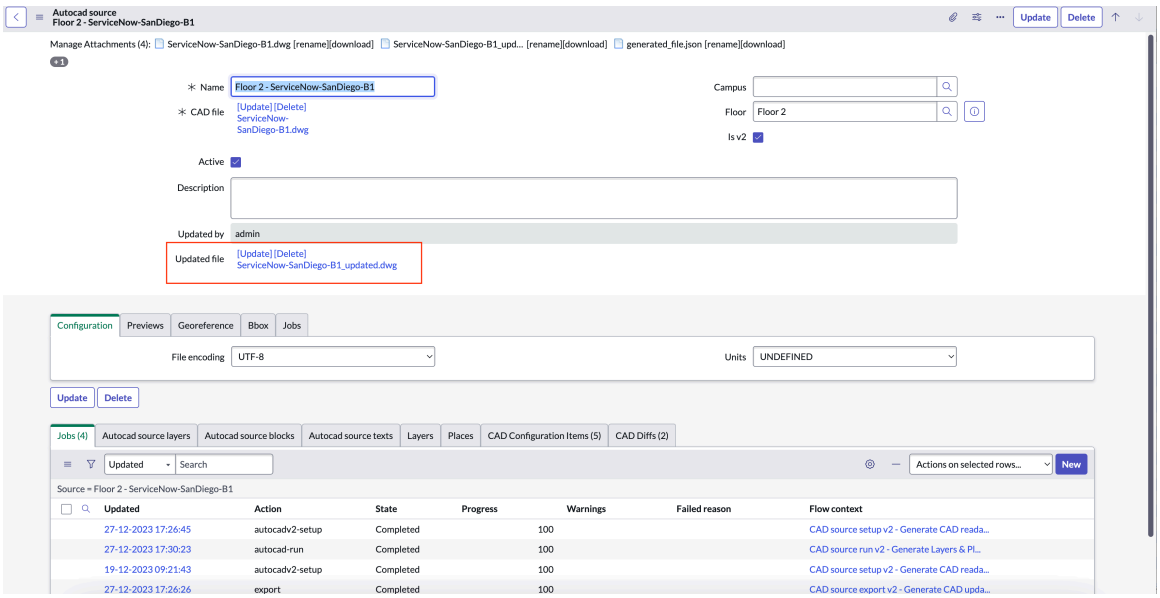
4. A opção **Baixar arquivo atualizado** é ativada no menu mais opções (menu ⋮) depois que você exportou as mudanças do CAD.

   Selecionar esta opção baixa o arquivo CAD atualizado.

5. Navegue até Origens do Autocad (**Todos** e no menu de contexto filtre por `sn_map_core_autocad_source.LIST`.
   Você pode encontrar as mudanças atualizadas do arquivo CAD nesta tabela.

   **Nota:**
   Os atributos adicionados, modificados ou excluídos são atualizados na tabela de origem do Autocad (sn_map_core_autocad_source). Exportar as mudanças não as aplica ao arquivo CAD original. Uma nova coluna é adicionada à tabela de origem do Autocad para mostrar o arquivo CAD atualizado. Seu arquivo CAD original é mantido intacto. Por exemplo, o nome do arquivo CAD original é **demo.dxf** e as mudanças do CAD atualizadas são exportadas para uma nova coluna **demo_updated.dxf**.

6. Na lista de arquivos de origem do CAD, selecione e abra o arquivo do CAD que você atualizou.
   As mudanças do CAD exportadas estão disponíveis como um novo arquivo na coluna **Arquivo atualizado**.




Tradução automática

## Importar configuração do CAD

Depois que a configuração do CAD estiver concluída, importe as mudanças de configuração do CAD.

### Antes de Iniciar

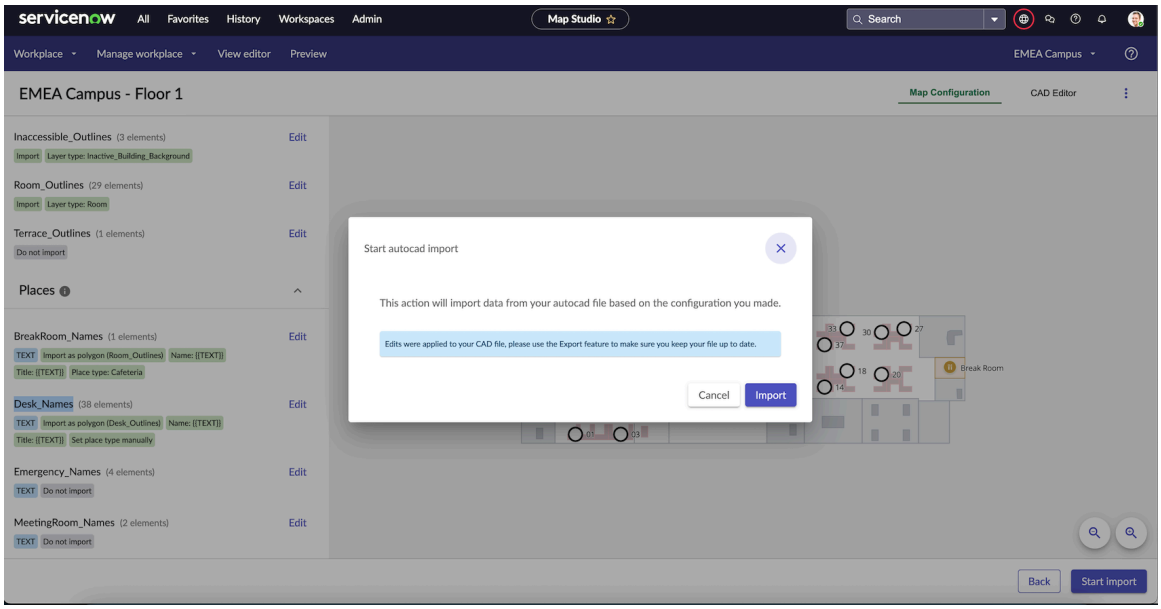
**Nota:**
As mudanças de configuração do CAD devem ser concluídas antes de importar suas mudanças. Editar e atualizar o arquivo de origem do CAD não é obrigatório. O arquivo CAD só deve ser editado e atualizado se as informações estiverem ausentes no arquivo CAD.

Função necessária: administrador

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Procedimento

1. Na página de configuração do Autocad, selecione **Iniciar importação** para garantir que o mapa seja criado.




   O botão **Iniciar importação** é habilitado somente quando as camadas e os locais que você deseja exibir no arquivo CAD não têm problemas, como polígono, modelo ou polilinhas ausentes. Resolva esses problemas antes de importar as camadas e os locais no arquivo de origem do CAD. Para obter mais informações, consulte Configurar objetos de CAD usando a guia Configuração de mapa.

2. Selecione **Iniciar importação**.

   As mudanças de configuração do CAD atualizadas são importadas para o Map Studio para um plano de produção. Uma mensagem é exibida informando que a configuração do edifício de um campus está concluída.

3. **Opcional:** Selecione **Ir para visão geral** para navegar até a página de visão geral do Campus do Map Studio.

4. **Opcional:** Selecione **Continuar** para exibir suas mudanças atualizadas em tempo real em um mapa-múndi (OpenStreetMap).

### Editar configurações de arquivo

Modifique as configurações do arquivo de unidade do arquivo de origem do CAD.

## Antes de Iniciar

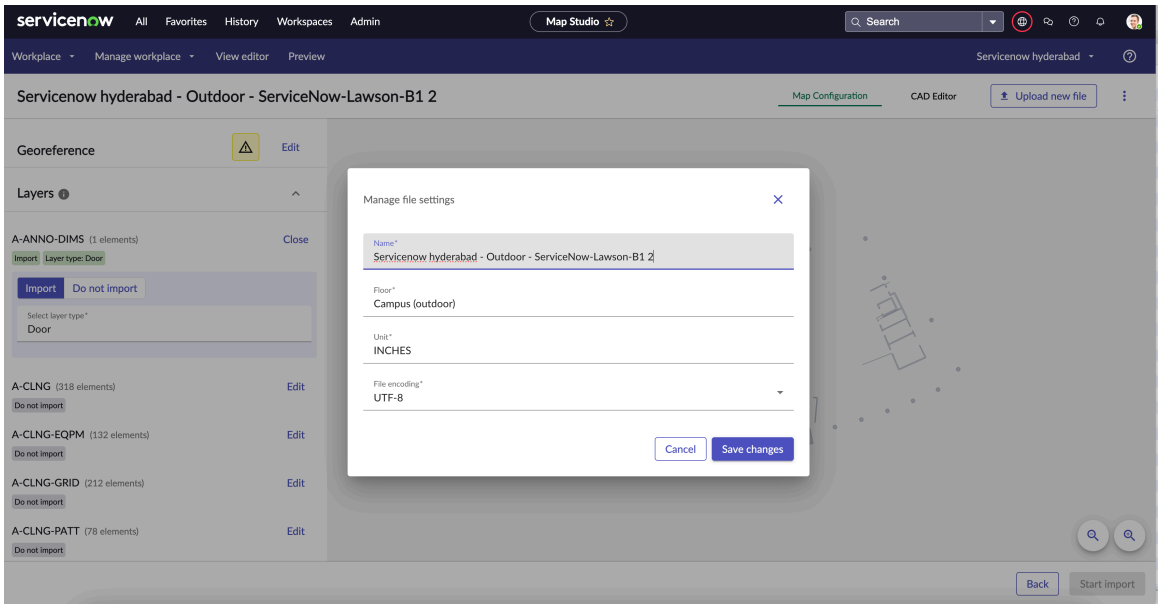
Função necessária: administrador

## Procedimento

1. Na página inicial de Configuração do CAD, selecione o menu Mais ações ( ).
2. Selecione **Gerenciar origem**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




3. Preencha as seguintes informações:
   - Piso: nome de um piso em que você está configurando o plano de origem do CAD.
   - Unidade: a unidade exibida no campo é a unidade de arquivo atual.

     Se você quiser mudar a unidade de arquivo, selecione o tamanho de unidade de arquivo necessário.
   - Codificação de arquivo: opção para mudar ou atualizar o padrão de codificação de arquivo. Atualize o formato de codificação de arquivo somente se houver um problema com o padrão de codificação de arquivo.

## Calcular propriedades do arquivo CAD e espaço de computação ou área de superfície da sala

Extraia dimensões de sala e espaço de arquivos CAD ou Indoor Mapping Map Studio. Use as propriedades extraídas na tabela de medição de espaço Workplace Service Delivery (WSD).

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Mapeamento de espaço** > **Administração do Indoor Mapping** > **Mapeamento de propriedades**.
   Por padrão, as seguintes propriedades são armazenadas na tabela Mapeamento de propriedades do local interno:
   - **CAD_COMPUTED_SURFACE_SQ_METERS**: calcula a área da superfície automaticamente, em metros quadrados, a partir das polilinhas do CAD se as polilinhas forem definidas como formas fechadas ou se uma unidade estiver definida. Por padrão, essa propriedade é definida como **false**.
   - **CAD_COMPUTED_SURFACE_SQ_FEET**: calcula a área da superfície automaticamente, em pés quadrados, a partir das polilinhas do CAD se as polilinhas forem definidas como formas fechadas ou se uma unidade estiver definida. Por padrão, essa propriedade é definida como **false**.
   - **INDOORMAP_COMPUTED_SURFACE_SQ._FEET**: recupere o **usable_size_sq_feet** de polígonos em Indoor Mapping. Ative esta propriedade se o arquivo CAD não tiver formas fechadas ou se uma unidade não estiver definida no arquivo. Esta propriedade

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

também é usada para arquivos de varredura. A escala em Indoor Mapping varia um pouco dependendo de quanto o edifício foi estendido durante o processo de georreferenciamento. Por padrão, esta propriedade é definida como **verdadeira**.

- **INDOORMAP_COMPUTED_SURFACE_SQ_METERS**: recupere o **usable_size_sq_meter** de um arquivo CAD para uma área de superfície de polígonos em Indoor Mapping. Ative esta propriedade se o arquivo CAD não tiver formas fechadas ou se uma unidade não estiver definida no arquivo. Esta propriedade também é usada para arquivos de varredura. A escala em Indoor Mapping varia um pouco dependendo de quanto o edifício foi estendido durante o processo de georreferenciamento. Por padrão, esta propriedade é definida como **verdadeira**.

Após a ativação, essas propriedades são aplicadas a todos os mapas Indoor Mapping automaticamente durante o processo de sincronização e preenchem o campo de metros quadrados ou pés quadrados utilizáveis da tabela de espaço Workplace Core por padrão. Os campos podem ser modificados.

**Nota:**
Você deve escolher entre o valor que é calculado de um arquivo do AutoCAD ou o valor proveniente de Indoor Mapping.

2. Selecione **Novo** para criar uma propriedade.

No formulário, preencha os campos.

**Formulário de mapeamento de propriedades do local de mapeamento interno**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Propriedade | Nome da propriedade como aparece no arquivo do AutoCAD. Por exemplo: **CAPACIDADE**. Este nome não pode ser alterado. |
| Coluna Espaço do WSD | Tabela que é usada para mapear uma propriedade do CAD para uma coluna de espaço do WSD quando os dados do mapa de mapeamento interno são sincronizados com Workplace Service Delivery. Selecione qualquer valor na lista suspensa. Por exemplo: **Capacidade**. |
| Ordem | Opção para especificar uma ordem de importação para cada registro na tabela de mapeamento de propriedades do CAD. Útil no caso de duas propriedades que devem ser colocadas nas mesmas colunas de espaço do WSD quando os arquivos são diferentes. |
| Ativo | Opção para ativar a propriedade. |
| Domínio | Opção para separação de domínio.<br>O valor padrão é **global**. |

3. Selecione **Enviar**.
4. Depois de importar o arquivo de origem do CAD no Map Studio, vá para o menu Locais, selecione e abra um local no modo de edição no painel direito.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os valores são exibidos como **propriedades do Autocad**. Para obter mais informações, consulte Gerenciar locais.

5. Sincronize seu campus depois de adicionar uma propriedade.

   Para obter mais informações, consulte Sincronizar Indoor Mapping com Workplace Service Delivery.

6. Navegar até **Todos** > **Workplace Core** > **Campi**.
   Adicione o mapeamento de propriedades do local a um espaço em um campus se essas propriedades não forem adicionadas a um espaço.
7. Selecione um Campus.
8. Selecione o ícone de colunas da lista ) para mover os valores necessários da lista Coleção para a lista disponível.
9. Selecione **OK**.
10. Os espaços disponíveis em um campus são atualizados com os valores selecionados depois que o arquivo é importado no Map Studio e depois que a sincronização do WSD e Indoor Mapping é concluída.

### Calcular área de superfície do piso do Autocad

Calcule a área e as dimensões do piso no Indoor Mapping Map Studio ao importar suas origens de piso do AutoCAD.

#### Antes de Iniciar

As medidas da área do tamanho do piso calculadas estão disponíveis e preenchidas previamente na tabela Piso Workplace Core. A seção Detalhes da medição do piso da tabela Piso terá valores de campo preenchidos previamente. Por exemplo, **total de pés quadrados , pésquadrados utilizáveis**.

Função necessária: administrador

#### Procedimento

1. Para calcular a área do tamanho do piso de um arquivo do AutoCAD, primeiro você deve ativar a propriedade de cálculo do tamanho do piso.
   a. Navegar até **Todos** > **Indoor Mapping** > **Propriedades do Indoor Mapping**.
   b. Habilite a edição e defina a propriedade **Definir como verdadeiro para ativar o cálculo do tamanho do piso** como verdadeiro.
   c. Clique em **Salvar**.
2. Navegar até **Todos** > **Indoor Mapping** > **Map Studio**.
3. Selecione um campus para o qual você deseja calcular a área da superfície do piso.

   Por exemplo: Campus de demonstração.

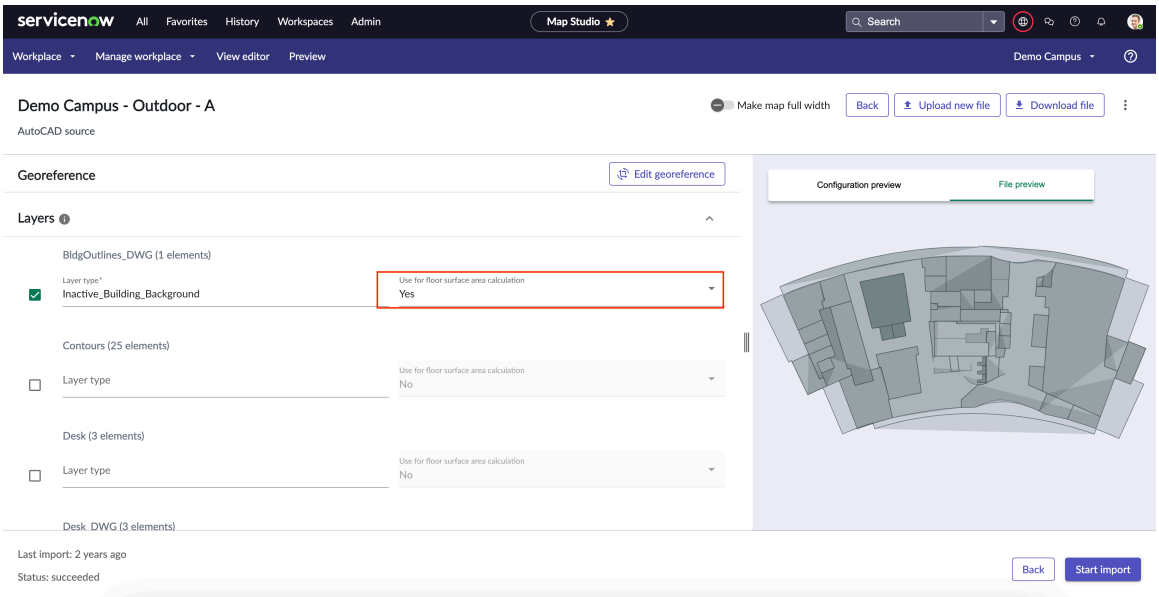
4. Selecione um edifício no painel esquerdo do Map Studio.
5. Clicar **Gerenciar local de trabalho** > **Piso e plantas baixas**.
6. Selecione uma planta baixa e clique em **Configurar**.
7. Na página de origem do AutoCAD da planta baixa, a lista suspensa **Usar para cálculo da área da superfície do piso** está disponível.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A opção **Usar para cálculo da área da superfície do piso** só ficará visível depois que você habilitar a propriedade de cálculo do tamanho do piso, conforme mostrado na Etapa 1.

**Nota:**
É opcional e não obrigatório selecionar uma **camada** ao selecionar a opção **Usar para cálculo da área de superfície do piso**.




8. Selecione uma **camada** que represente o contorno do piso para calcular o valor da área da superfície do piso.

   A camada para a qual **Usar para cálculo da área da superfície do piso** está selecionada será usada para o cálculo da área da superfície do piso.

   **Nota:**
   Somente uma camada pode ser selecionada de cada vez. Certifique-se de que a camada selecionada tenha todas as polilinhas fechadas.

9. Clique em **Visualização de arquivo** no painel direito para ver se as polilinhas estão incluídas para uma camada selecionada.

   Se, no caso, a camada Piso selecionada tiver várias polilinhas fechadas, a maior polilinha será usada.

   a. Selecione **Sim** na lista suspensa.

10. Clique em **Iniciar importação** para prosseguir com a importação da planta baixa para o Map Studio.

    O valor da área de superfície do piso calculado é armazenado na configuração Piso no Map Studio.

11. Para enviar por push o valor da área de superfície do piso calculado do Map Studio para a tabela Workplace Core Piso, configure o **Mapeamento de propriedades**.

12. Navegar até **Todos** > **Mapeamento de espaço** > **Mapeamento de propriedades**.
    A página Mapeamento de propriedades do local interno mostra as propriedades do local junto com os nomes de tabela Workplace Core correspondentes, status, domínio e assim por diante.

13. Na página Mapeamento de propriedades do local interno, clique em **Novo** e preencha os campos do formulário:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:**
Esta etapa precisa ser configurada apenas uma vez.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Propriedade | Nome da propriedade. Por exemplo:**CAD_COMPUTED_SURFACE_SQ_FEET** e **CAD_COMPUTED_SURFACE_SQ_METERS**.<br>**Nota:** O nome da propriedade não pode ser modificado ou editado. O nome da propriedade deve ser igual ao que você usou no arquivo do AutoCAD como rótulo. |
| Tabela WSD | A tabela em que você deseja preencher ou colocar a propriedade.<br>Selecione **Piso** na lista suspensa para calcular o valor da área da superfície do piso na tabela Piso. |
| Campo WSD | O campo em que você deseja que a área da superfície do piso seja preenchida automaticamente.<br>Selecione **Total de pés quadrados** ou Pés **quadrados utilizáveis**. |
| Ordem | Você pode manter a ordem como 0. |
| Ativo | Quando esta opção não estiver selecionada, sua propriedade será desativada automaticamente em seus diferentes mapas.<br>Selecione esta opção para ativar a propriedade. |
| Domínio | O valor padrão é **Global**.<br>Mantenha **Global** para evitar conflitos entre suas diferentes aplicações. |

14. Clique em **Atualizar**.
15. Navegar até **Todos** > **Mapeamento de espaço** > **Sincronizações de mapa interno/WSD** para executar o script de sincronização para atualizar o piso selecionado com a propriedade atualizada.
16. Selecione um campus.

    O script de sincronização sincroniza os campos de área de superfície do piso calculado recém-adicionados na tabela Piso.
17. Navegar até **Todos** > **Workplace Core** > **Administração do espaço** > **Pisos**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

18. Selecione o piso para o qual você calculou o valor da área da superfície e verifique a seção Detalhes da medição.

    Por exemplo, os seguintes valores de campo serão preenchidos previamente, dependendo da configuração do usuário:

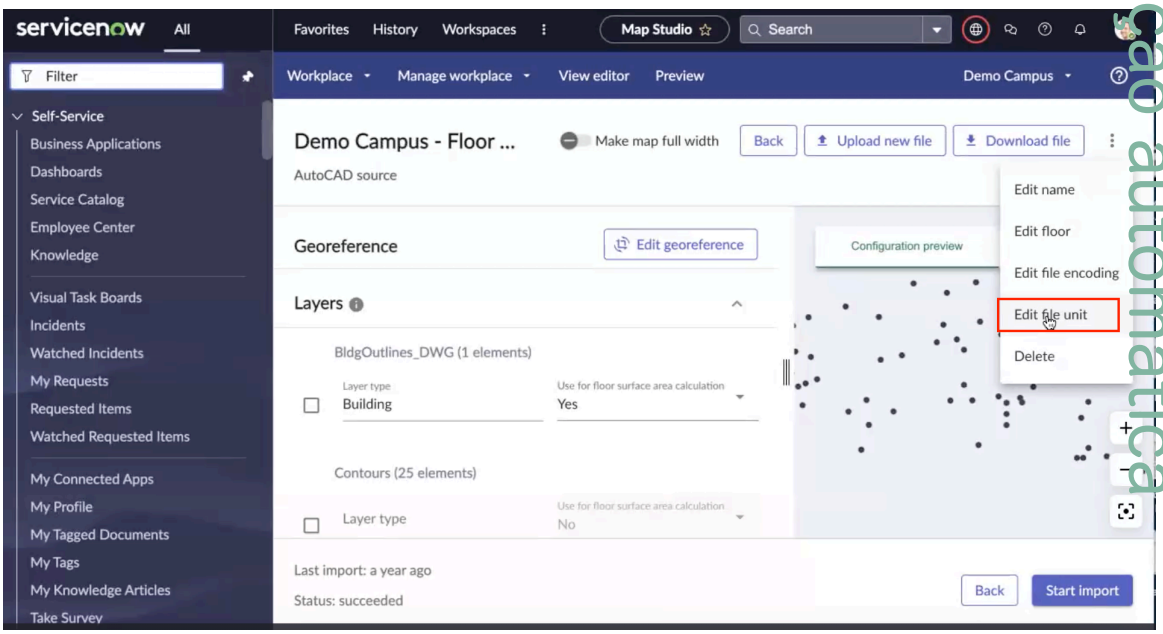
    a. **Total de pés quadrados**: o valor da área da superfície do piso é preenchido automaticamente.

    b. **Pés quadrados utilizáveis**: o valor da área da superfície do piso é preenchido automaticamente.

    **Nota:**
    Se os valores de CAD estiverem incorretos ou vazios ao importar o arquivo CAD no Map Studio, é mais provável que o arquivo CAD não tenha uma unidade ou possa ter uma unidade incorreta. Nesses casos, as conversões de arquivo CAD no Map Studio não são precisas.

    O valor da unidade do arquivo CAD pode ser calculado corretamente no Map Studio com base nas coordenadas do arquivo do AutoCAD. Navegue de volta para a página de configuração do arquivo CAD para uma planta baixa e execute o seguinte;

    - Selecione o ícone Mais ações (ícone ⋮) no painel superior direito do Map Studio.
    - Selecione a opção **Editar unidade de arquivo**.




    - Selecione uma unidade na lista suspensa.

      Por exemplo; Pés.

    - Clique em **Salvar**.
    - Clique em **Iniciar importação** e execute a sincronização novamente.

      Para obter mais informações, consulte Sincronizar Indoor Mapping com Workplace Service Delivery.

      As conversões agora são precisas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Requisitos de arquivo de varredura

Arquivos de varredura são arquivos simples e, portanto, o design e os locais devem ser criados manualmente. Os arquivos de planta baixa de varredura devem atender aos requisitos de importação do Map Studio.

Se você estiver importando uma origem de imagem de varredura (PNG), os projetos e o processo de criação de local deverão ser realizados manualmente em uma ferramenta de designer gráfico. Por exemplo: Adobe Ilustrador. Atualmente, somente os formatos de arquivo PNG são compatíveis.

**Nota:**
Os administradores de mapa devem garantir que as origens do plano de produção estejam em conformidade com os requisitos de importação de Indoor Mapping. Antes de importar, certifique-se de que as origens da imagem de varredura (PNG) sejam revisadas pelos designers gráficos para correções e precisão de design. A importação de arquivos JSON/GEOJSON está disponível somente para migração de provedores de mapeamento de terceiros.

Para obter mais informações sobre requisitos de importação de arquivo de varredura, consulte Blog da ServiceNow .

### Requisitos de design de varredura

| Propriedades do design | Requisitos |
|---|---|
| Proporções da planta baixa | • Certifique-se de que a prancheta do studio de design tenha uma proporção de 20.000 x 20.000 pixels para renderização de imagem ideal.<br>• Certifique-se de que a planta baixa ocupe a prancheta completa no seu studio de design. A qualidade da imagem é baseada no tamanho da prancheta. Se a planta baixa não couber em toda a prancheta, o tamanho final será reduzido e poderá ficar pixelado.<br>• Verifique se o edifício está na escala para corresponder à proporção e à forma reais do edifício no mapa externo. Se as proporções do edifício não forem precisas, o tempo e as distâncias das rotas não serão precisos. |
| Design | • Redesenhe sua planta baixa para facilitar o uso. As plantas baixas devem ser o mais simples possível para que os usuários finais possam entender facilmente o mapa.<br>• Certifique-se de que todos os objetos de texto sejam removidos do arquivo de imagem de varredura. Objetos de texto não são compatíveis com o arquivo PNG para plantas baixas. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Requisitos de design de varredura

| Propriedades do design | Requisitos |
|---|---|
| | **Nota:** Locais para espaços são adicionados para descrever locais em um mapa. Portanto, os objetos de texto em um mapa podem ser confusos para os usuários finais.<br>• Remova as bordas da imagem. Todos os espaços ao redor de um edifício devem ser removidos ou tornados transparentes. |
| Exportar | Exporte o arquivo de imagem com os seguintes requisitos:<br>• Tipo: atualmente, somente as origens de imagem de varredura PNG e JPEG são compatíveis com Indoor Mapping.<br>• Tamanho: o arquivo de imagem não deve exceder 50 MB.<br>• Dimensões: a dimensão da imagem deve ser de 20.000 x 20.000 pixels. |

### Importar arquivos de varredura

Depois de criar seu campus, edifícios e piso, carregue e importe as origens do plano de piso de varredura.

#### Antes de Iniciar

Para obter mais informações sobre requisitos de arquivo de origem de varredura, Requisitos de arquivo de varredura.

Função necessária: administrador de mapa, editor de mapa, editor de mapa limitado

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Indoor Mapping** > **Map Studio**.
2. Selecione um campus.
3. Selecionar **Gerenciar local de trabalho** > **Pisos e Planos de produção**.
4. Selecione o piso que você criou e clique em **Carregar arquivo**.
5. Selecione o arquivo de varredura que você deseja importar para a planta baixa.
6. Antes de carregar o arquivo de varredura, você pode editar o nome da origem.
   Por padrão, o nome da origem é<campus name-floor title-file name> .
7. Certifique-se de que o nome ou o nível correto do piso esteja selecionado.
8. Clique em **Salvar**.
9. Depois de carregar o arquivo (o carregamento pode levar alguns minutos para ser concluído), você verá a visualização da planta baixa na parte superior da tela.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

10. As próximas etapas para configurar o arquivo de varredura serão exibidas.
11. Edite as georreferências e use os dois pinos roxos para definir a escala da planta baixa, arrastando e movendo os pinos para ajustar a forma do edifício no mapa-múndi.
12. Clique nos pinos, a cor muda para rosa e você pode mudar a posição.
13. Clique e mantenha qualquer um dos pinos para mudar sua posição.

**Nota:**
É importante que você defina sua planta baixa em escala, pois isso ajudará na orientação e na obtenção de rotas. As rotas mostram a hora exata e a distância entre os pontos. Por exemplo: Ponto A e ponto B.

14. Selecione o tipo de camada do arquivo que você está importando.
Os tipos de camada devem ser configurados previamente enquanto você configura seus valores padrão.
15. Depois de concluir as etapas 11 e 12, selecione **Iniciar importação** para importar o arquivo de origem de varredura.
16. Depois que a planta baixa for importada, clique em **Continuar**.
Como alternativa, você também pode navegar até **Gerenciar local de trabalho** > **Locais**.
Você será redirecionado para Locais.

**Nota:**
Arquivos de varredura são arquivos simples e, portanto, os locais devem ser criados manualmente.

## Gerenciar objetos e dados de mapa

Gerencie os objetos de mapa e os dados de mapa na interface do Map Studio. Personalize seus mapas sempre que necessário.

No Map Studio, gerencie e edite objetos de mapa e dados de mapa. Carregue origens de arquivo de imagem de CAD e de varredura, configure seus diagramas arquitetônicos e importe de volta para o Map studio para ter mapas de ótima aparência. Crie exibições, locais, gráficos de direção e migre dados para outra instância usando o recurso de snapshots.

### Criar um campus com edifícios e andares

Crie seu primeiro campus Indoor Mapping e adicione alguns edifícios e andares usando o Indoor Mapping Map Studio. Importe seus arquivos de origem de imagem de varredura e CAD para concluir a configuração do campus.

**Antes de Iniciar**
Instale Indoor Mapping e configure informações básicas sobre seu campus, prédio ou andares no Map Studio importando as origens do plano de andares.

**Nota:**
Carregue e importe arquivos de origem do AutoCAD (DWF ou DXF) ou imagem de varredura (PNG) no Map Studio.

Antes de começar a usar o Map Studio, verifique se as plantas baixas atendem às seguintes diretrizes:

- Requisitos do AutoCAD
- Requisitos de varredura

Função necessária: administrador de mapa, editor de mapa, editor de mapa limitado

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Indoor Mapping** > **Map Studio**.
2. Além disso, se você tiver campi existentes, poderá pesquisar um campus na página inicial do Map Studio.
   a. Selecione o ícone de **pesquisa** ( de pesquisa ) para pesquisar um campus que você deseja atualizar ou para o qual deseja alternar.
3. Para criar um campus, selecione a guia **Introdução**.
   No formulário, preencha os campos.

### Adicionar um endereço

| Campo | Descrição |
|---|---|
| País | País ou região onde o campus está localizado. |
| Nome do campus | Nome do campus. |
| Endereço | Endereço preciso do local do campus conforme ele aparece no mapa. |

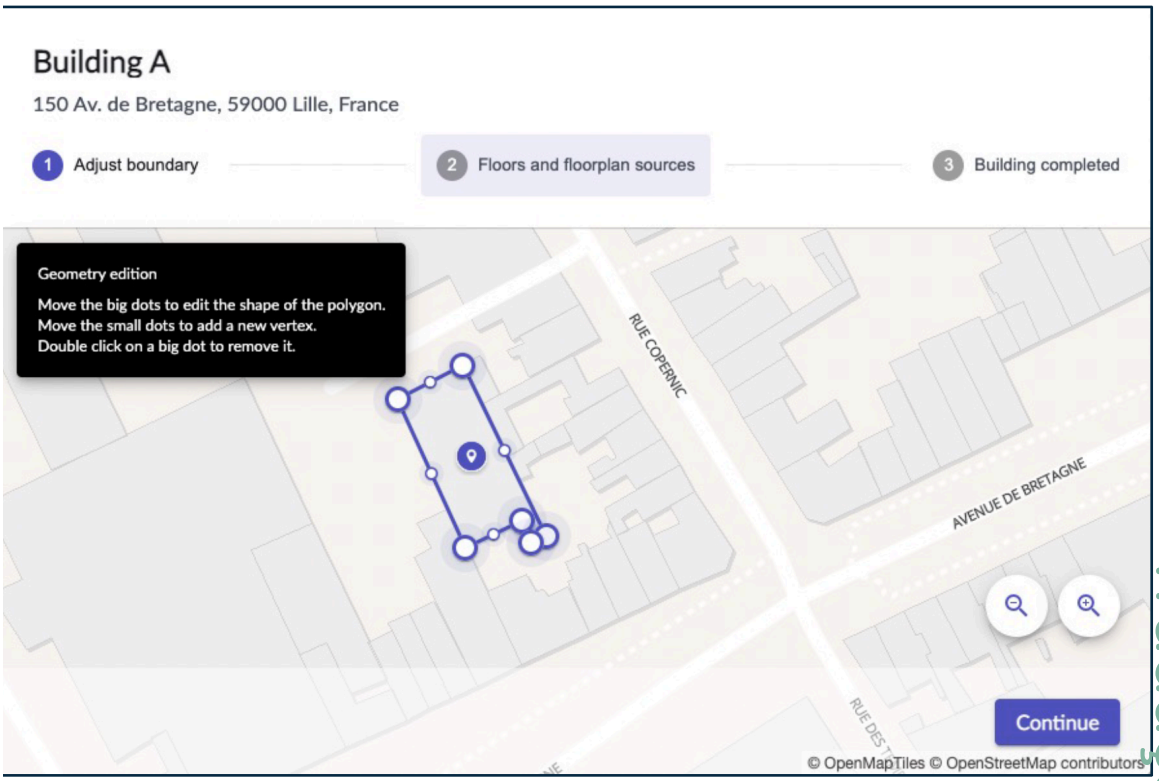
4. **Opcional:** Selecione **Editar** para editar o nome e o endereço do campus.
5. Selecione **Continuar** para adicionar seu primeiro edifício.
6. Forneça o nome do edifício.
   O endereço do edifício é preenchido previamente.
7. Clique em **Continuar**.
8. Insira o nome do edifício e o endereço.
9. Clique em **Salvar**.

   Os limites do edifício são calculados automaticamente.
10. **Opcional:** Caso não consiga encontrar o edifício recém-criado no mapa, você verá a seguinte tela:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Local do edifício mostrado no Map Studio**




11. Selecione **Continuar**.

> **Nota:**
> Seu polígono deve estar pelo menos em torno do edifício. Ele não precisa corresponder à forma exata do edifício.

12. Nesta fase, você pode adicionar edifícios adicionais ou editar os detalhes do edifício existente.
13. Selecione **+Adicionar um edifício** para criar edifícios adicionais em seu campus.
14. Navegar até **Gerenciar local de trabalho** > **Piso e plantas baixas** para adicionar um andar ou andares ao seu edifício.
15. Selecione seu edifício.

> **Nota:**
> Certifique-se de selecionar um edifício, pois você pode carregar arquivos no nível do campus. Se você selecionar um edifício, ele ficará visível em todos os níveis, pois você só pode importar seus arquivos no nível Externo.

16. Selecione **Adicionar um piso**.
No formulário, preencha os campos

**Adicionar um piso**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Edifício | Nome ou número do edifício onde o andar está localizado. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Número | Nível do piso. Usa um número inteiro ou um valor numérico. |
| Nome | Nome ou título do piso |
| Título | Título exibido no controlador de piso. |

17. Clique em **Criar**.
18. Repita as etapas 16 a 18 para cada andar do edifício.
19. Navegue até "**Gerenciar local de trabalho** > **Campus e edifícios**.
    É importante que o seu campus englobe ou que seus limites estejam bem ajustados para todos os edifícios. Os limites são ajustados automaticamente. Para obter mais informações, consulte Como trabalhar com o editor de limite.
    Seu campus está configurado.
20. Depois que o campus e os edifícios forem criados, você poderá começar a importar seus arquivos CAD ou arquivos de origem de imagem de varredura de planta baixa.
21. No Map Studio, navegue até **Gerenciar local de trabalho** > **Pisos e Planos de piso**.
22. Localize o piso para onde deseja carregar o arquivo CAD ou de varredura.

    (Opcional) Nesta fase, as plantas baixas podem ser carregadas e importadas como origens do AutoCAD (DXF/DWG) ou arquivo de imagem de varredura (PNG), ou você pode importar os arquivos depois de criar um campus. Certifique-se de ter revisado as diretrizes de design antes de importar as origens para o Map Studio. Para obter mais informações sobre como importar, consulte Importar arquivos CAD para o Map Studio e Importar arquivos de varredura.

23. Depois de importar um arquivo CAD ou de varredura, selecione **Gerenciar local** de trabalho e selecione **Visão geral**.
24. Selecione o edifício que você criou.
    Seu mapa está configurado e disponível no Map Studio.

### Como trabalhar com o editor de limite

O editor de limites ajuda a definir a área mapeada de um campus no mapa global, ajustando os limites do campus para visualizar a localização de um campus e criando em um mapa. Os limites são usados para diferenciar entre mapas externos e áreas mapeadas internas.

#### Antes de Iniciar

As plantas baixas, os locais e as direções devem estar dentro dos limites para serem exibidos corretamente. Se os limites foram calculados automaticamente pelo sistema, você pode desmarcar **Limite de computação automática** para modificar os limites.

Função necessária: administrador de mapa, editor de mapa, editor de mapa limitado

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Indoor Mapping** > **Map Studio**.
2. Selecione um Campus.

   O campus é exibido no Map studio.

3. Navegue até **Gerenciar local**de trabalho, **campus e edifícios**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Ajuste ou altere o limite de um campus, se mudanças ou atualizações foram feitas no campus e se locais, plantas baixas ou direções estão fora do limite inicial definido durante a criação do campus.
   a. Certifique-se de que o campus esteja selecionado no painel esquerdo.
   b. Mova os pontos grandes no campus ou no limite do edifício para editar a forma de um polígono.
   c. Mova os pequenos pontos para adicionar um novo vértex.
   d. Clique duas vezes em um ponto grande para removê-lo
5. Clique em **Salvar limite** para salvar as mudanças.
   O botão **Salvar limite** é habilitado quando algumas mudanças são feitas no campus ou no limite dos objetos de mapa.
6. Você também pode mudar ou ajustar os limites do edifício se atualizações ou modificações forem feitas e se as plantas baixas ou direções estiverem fora do limite original do edifício.
   a. No painel esquerdo, verifique se o edifício está selecionado.
   b. Mova os pontos grandes em um edifício para editar a forma de um polígono e mova os pontos pequenos para adicionar um novo vértex.
   c. Clique duas vezes em um ponto grande no polígono para removê-lo.
   d. Clique em **Salvar limite** depois de ajustar os limites do campus.

   A opção **Limite de computação automática** também está disponível ao lado do botão **Salvar limite** para os limites do campus e do edifício.

   (Habilitado por padrão) Habilitar esta opção ajuda a ajustar automaticamente os limites quando novos planos de piso, locais ou direções são adicionados e eles estão fora de seus limites iniciais. Quando esta opção está habilitada, os limites não podem ser ajustados manualmente. Desative-o para ajustar manualmente os limites do edifício.

### Importar elementos externos

Importe elementos externos que você deseja exibir no mapa interno. Pode ser um elemento gráfico, como um logotipo ou um estacionamento externo com vagas de estacionamento que precisam ser criadas como Locais.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador de mapa, editor de mapa, editor de mapa limitado

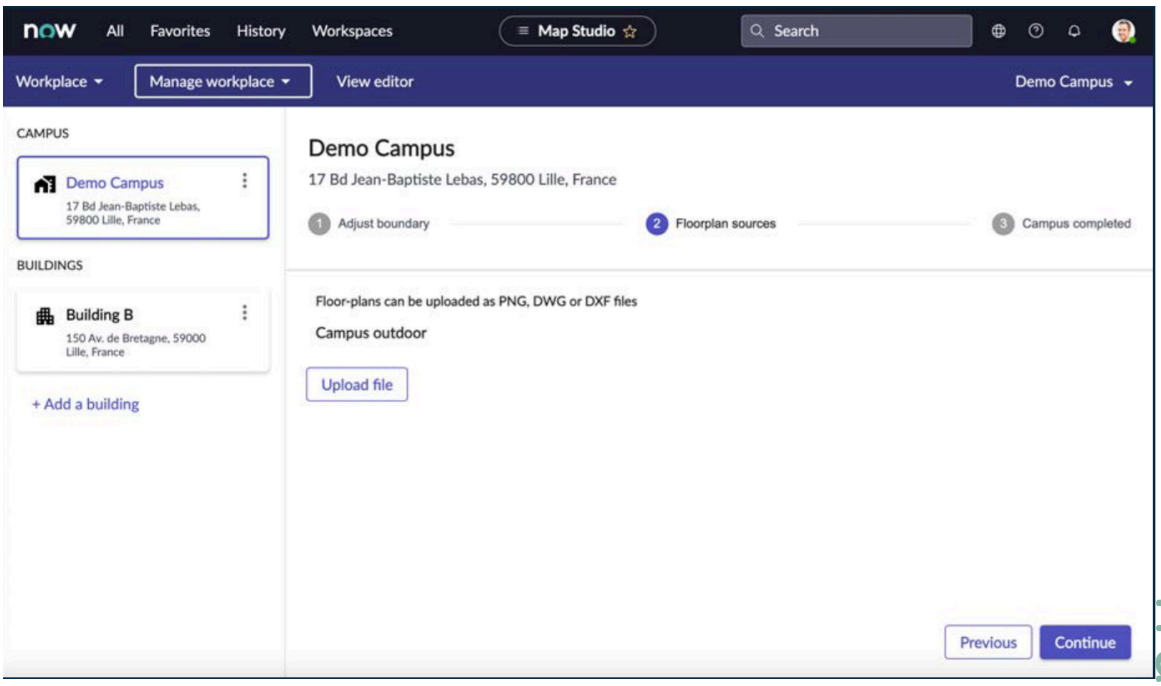
## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Indoor Mapping** > **Map Studio**.
2. Selecione um campus para adicionar à sua camada externa.
3. Navegar até **Gerenciar local de trabalho** > **Piso e plantas baixas**.
4. Adicione uma nova origem e selecione o arquivo que você deseja importar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Adicionar elementos externos




5. Clique em **Continuar**.
6. Configure o arquivo de origem de varredura.
7. Edite a georreferência.
   Para obter mais informações sobre como editar georreferências, consulte Importar arquivos de varredura.
8. Selecione o tipo de camada.
9. Clique **em Iniciar importação**.
10. Crie um local no seu campus selecionando **Novo ponto** ou **Novo polígono**.
    Para obter mais informações sobre como criar um polígono e um ponto, consulte Gerenciar locais.
11. Certifique-se de selecionar o piso em um campus.
12. Comece a criar rotas.
    Para obter mais informações, consulte Gerenciar rotas.

### Gerenciar locais

Edite o campus e os edifícios para adicionar locais, ícones e tipos de local que você deseja exibir nos mapas internos.

#### Antes de Iniciar

Os tipos de local são usados para definir um local físico no mapa. Pode ser um polígono ou um ponto, dependendo se um local corresponde a uma sala ou apenas a um local no mapa. Os locais estão vinculados a tipos de local e são usados para categorizar os diferentes locais no seu mapa (por exemplo: sala de reunião, escritório, impressora, estacionamentos, escada, elevadores etc.). Os locais também têm marcadores que mostram o título do local.

**Nota:**
Os locais podem ser gerados automaticamente por uma importação do CAD ou precisam ser criados manualmente com uma importação de varredura. Para obter mais informações, consulte Importar arquivos de varredura e Importar arquivos CAD para o Map Studio.

Função necessária: administrador de mapa, editor de mapa, editor de mapa limitado

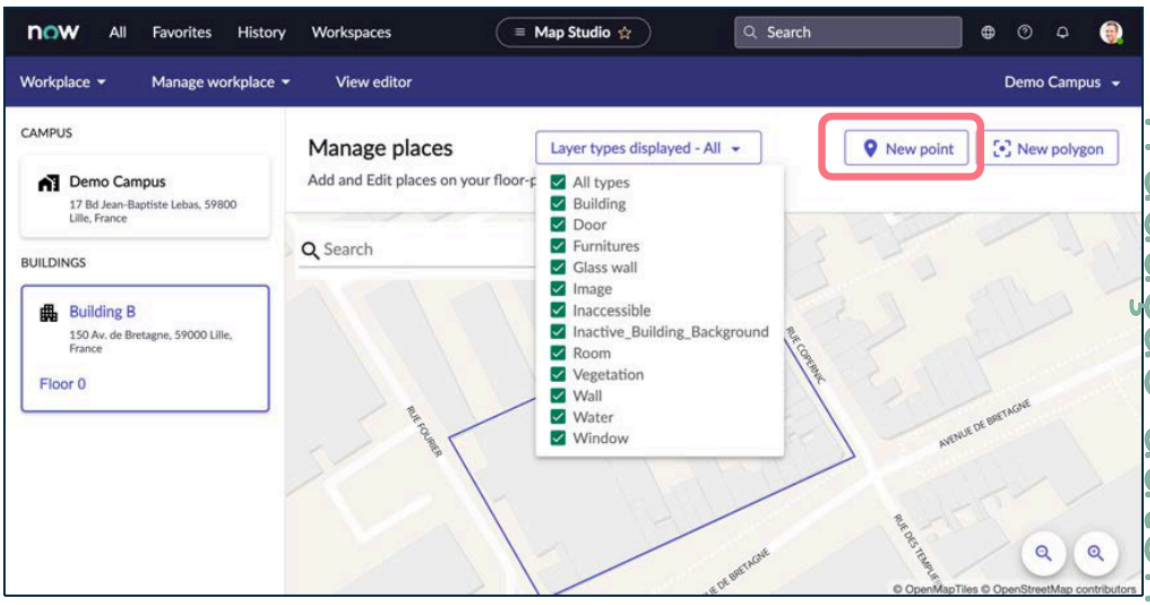
Tradução automática

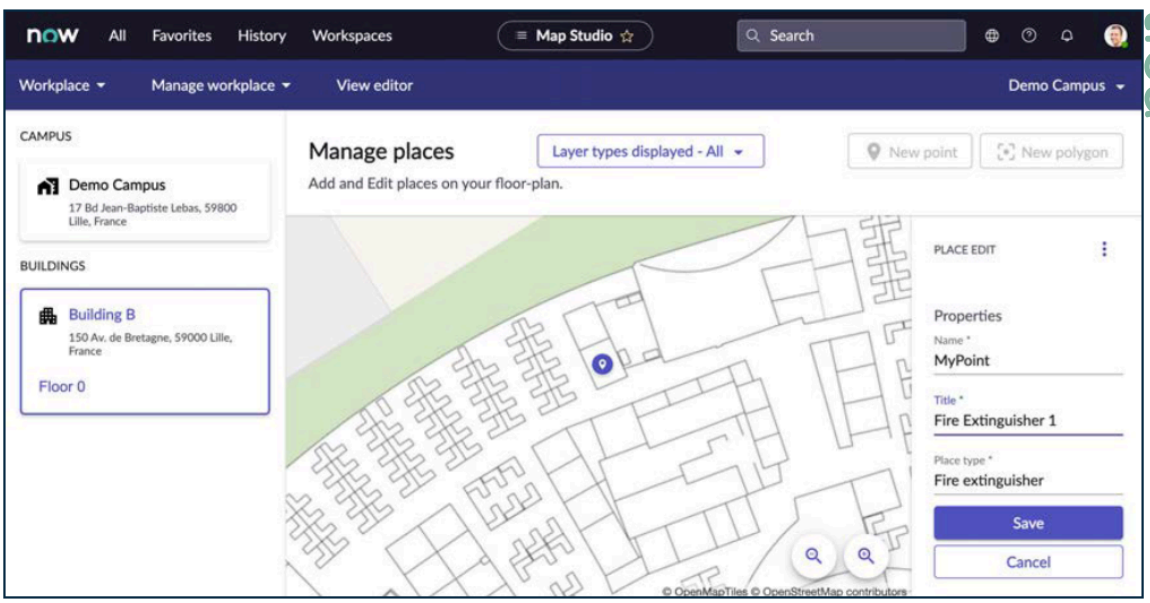
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Indoor Mapping** > **Map Studio**.
2. Selecione um campus.
   O campus é aberto na página inicial do Map Studio.
3. Para editar e gerenciar locais, selecione um edifício.
4. No menu do mapa, selecione **Gerenciar locais**.
5. Selecione o andar no qual você deseja que seus locais sejam exibidos em seus mapas.
6. Clique em **Novo ponto** ou **Novo polígono** para começar a criar locais e novos pontos de interesse.
7. Selecione **Novo ponto**.

### Criar um novo Ponto




8. Clique no mapa para posicionar o ponto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

No formulário, preencha os campos

**Colocar painel de edição**

| | |
|---|---|
| Nome | Nome do rótulo para um espaço.<br>**Nota:**<br>Use um nome exclusivo para cada espaço para facilitar a identificação dos espaços em um mapa (não visível para o usuário final). |
| Título | Título exibido no mapa. |
| Tipo de local | Os tipos de local são usados para categorizar locais (por exemplo, salas de reunião, mesas etc.). Ele também fornece um ícone padrão que pode ser personalizado posteriormente no editor de exibição. |
| Piso | Andar onde os locais e tipos de local serão criados. |

**Nota:**
Se os locais em um arquivo CAD tiverem sido configurados usando a ferramenta de importação do Autocad (Indoor Mapping v.18.0), somente o campo **Tipo** de local será editável no painel de edição de local. **Nome**, **Título**e **Piso** são campos somente leitura. Para obter mais informações, consulte Configurar locais.

9. Selecione **Novo polígono** para adicionar polígonos ou pontos, respectivamente.
10. Clique no mapa para desenhar um polígono para um local e feche o polígono clicando no ponto ou ponto azul.
    Os polígonos podem ser usados quando você não tem um edifício no campus.
11. Certifique-se de fechar a forma concluindo ou encerrando a criação no primeiro ponto.

No formulário, preencha os campos

**Edição de local**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome do rótulo para identificar um local específico (não visível para o usuário final). |
| Título | Título como ele aparece no mapa. |
| Tipo de local | Os tipos de local são usados para definir um local físico no mapa. Pode ser um polígono ou um ponto, dependendo se esse local corresponde a uma sala ou apenas a um local no mapa (refeitório, estande, elevador, auditório etc.). |
| Piso | Andar onde os locais e tipos de local serão criados. |
| Adicionar um Marcador | Adicione um marcador para ver o marcador de local no mapa. Os marcadores definem o ícone (imagem) do local e identificam um local no mapa. |

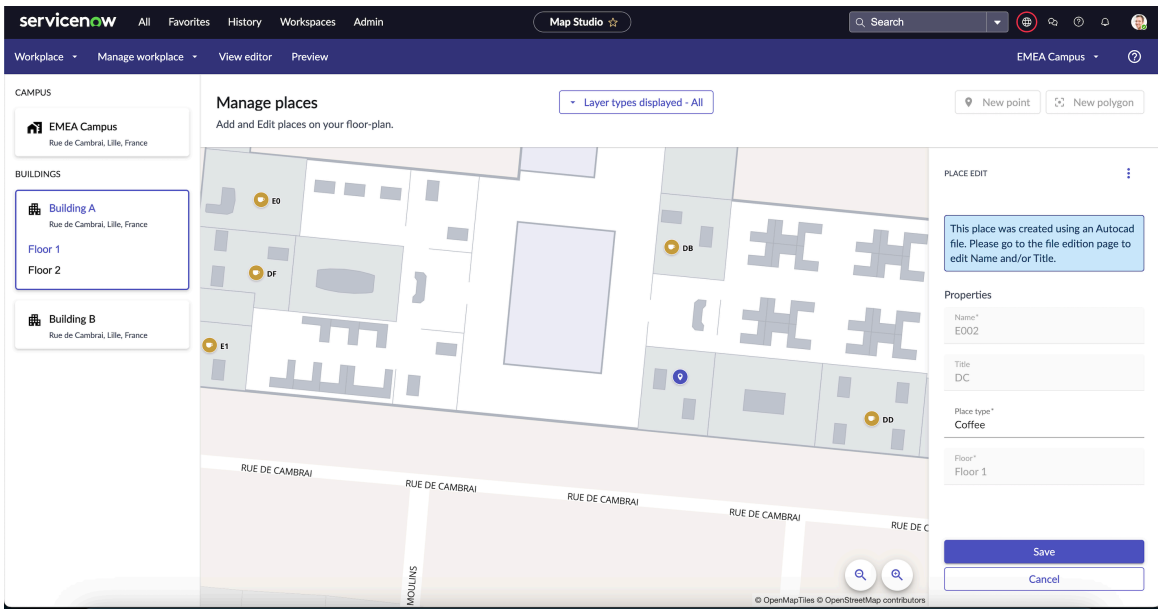
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Adicionar uma entrada | A entrada da sala será usada pelo aplicativo de orientação. Se você adicionar uma entrada, seu caminho parará na entrada. |

12. **Opcional:** Selecione um local (configurado usando a página de configuração do CAD) para abrir o painel de edição de local.

    (Optional) Observe que **Nome**, **Título**e **Piso** são campos somente leitura e não podem ser editados. Somente o campo **Tipo** de local pode ser editado. Uma mensagem de validação é exibida para informar que o local selecionado foi criado usando um arquivo do Autocad. Esses campos podem ser editados na página de configuração do Autocad (Indoor Mapping v 1.8.0). Para obter mais informações, consulte Ferramenta de importação do Autocad e Configurar locais.




13. Clique em **Salvar**.

14. Para alternar de um ponto para um polígono, clique no ícone de outras opções (⋮) no painel Edição de local e selecione **Alternar para um polígono**.

    Quando você seleciona um local, o painel Edição de local mostra as propriedades do arquivo CAD, como sala, capacidade etc. As propriedades do AutoCAD são armazenadas em uma tabela dedicada **sn_map_core_place_properties**. Para obter mais informações, consulte Calcular propriedades do arquivo CAD e espaço de computação ou área de superfície da sala.

    A aplicação Indoor Mapping fornece a capacidade de extrair a dimensão da sala de arquivos CAD e usá-la em Workplace Service Delivery salas e medições de espaço.

### Criar ícones Indoor Mapping e tipos de local

Para gerenciar locais e tipos de local no Indoor Mapping Map Studio, comece criando ícones para locais e, em seguida, crie um tipo de local.

#### Antes de Iniciar

Indoor Mapping ícones de local são usados para locais e para definir o que você vê no mapa. Os ícones também são usados para estilizar seus tipos de local. Tipo de local usado para categorizar locais. Você pode mostrar ou decidir não exibir locais em uma exibição. Os tipos de local têm o seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Nome
- Ícone
- Cor (no caso de um polígono)

Função necessária: administrador de mapa, editor de mapa, editor de mapa limitado

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Indoor Mapping** > **ícones**.
   A página de ícones Indoor Mapping é exibida. Para editar um ícone existente, selecione um ícone e aplique suas edições.
2. Selecione **Novo** para criar novos ícones.
3. Preencha as seguintes informações na nova página de registro do ícone:

   a. **Nome**: nome do ícone.

   b. **Arquivo de imagem**: selecione e adicione um arquivo de imagem a ser usado como imagem de ícone.

   c. **Título**: título da imagem para baixar o ícone como arquivo PNG.

   O tamanho da imagem é ajustado automaticamente para o tamanho e a forma corretos pelo Indoor Mapping Map Studio.

   d. **Ativo**: o ícone deve estar ativo para aparecer no studio e no seu edifício para agregar valor e diferenciar os tipos de local no mapa.

4. Clique em **Atualizar**.
   O novo ícone para o tipo de local Indoor Mapping foi criado.
5. Depois de criar os ícones, você precisa criar os tipos de local.

   Os tipos de local são exibidos com o ícone no Map Studio para diferenciar os locais no mapa.

6. Navegar até **Todos** > **Indoor Mapping** > **Tipos de local**.
7. Selecione **Novo** para criar um novo registro de tipo de local.

   No formulário, preencha os campos

**Tipo de local**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Defina o nome do tipo de local. |
| Ícone de marcador padrão | Pesquise e selecione o ícone necessário na lista. |
| Cor de traço padrão | Cor que você deseja que o tipo de local exiba no Map Studio.<br><br>Coloque o símbolo de hash (#) para a cor hexadecimal para o Map Studio reconhecer e diferenciar (disponível somente para |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | polígonos). Por exemplo: #008000 para a cor verde. |
| Opacidade de traço padrão | Para a opacidade, selecione um intervalo entre 0 e 1 (disponível somente para polígonos)<br><br>Aqui, "0" denota transparente e "1" denota opaco. |
| Largura de traço padrão | A espessura do contorno ou traço do tipo de local. |
| Exibição de polígono padrão | Esta opção está habilitada por padrão. Desmarque a seleção se quiser que o tipo de local apareça como um ponto no mapa.<br><br>Um polígono apresentará a superfície de uma sala, por exemplo, salas de reunião ou qualquer outra sala fechada. O ponto é usado para representar um local que não é fixo ou para representar um local que não está em uma sala fechada, como um local de descanso ou um telefone. |
| Exibição de título padrão | Opção para exibir o título do tipo de local no Map Studio. |
| Exibição de marcador padrão | Selecione esta opção para exibir o ícone do seu tipo de local no Map Studio. |
| Ativo | Opção para ativar, desativar ou desativar os tipos de local nos mapas.<br><br>Desabilitar o tipo de local não removerá o tipo de local. Ele ficará inativo no seu mapa e não haverá pontos de interesse no mapa. |

8. Clique em **Enviar**.
   Depois que as configurações forem salvas, você poderá ver a lista de campi e edifícios para os quais o tipo de local está ativo.
9. Para configurar seu novo tipo de local, navegue até **Todos** > **Indoor Mapping** > **Map Studio.**
10. Selecione um campus e selecione **Gerenciar locais** para adicionar e editar locais.
    Para obter mais informações, consulte Gerenciar locais e Editar com o editor de exibição.

### Gerenciar rotas

As rotas são usadas para calcular rotas do ponto A ao ponto B no mapa. Os administradores de mapa podem desenhar linhas manualmente nas áreas do mapa de piso onde as pessoas têm permissão para andar dentro de um edifício. Isso não pode ser automatizado e deve ser feito manualmente.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador de mapa, editor de mapa, editor de mapa limitado

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Procedimento

1. Dois modos de direção (**Acessível** e **Padrão**) são habilitados por padrão em Indoor Mapping.
   - **Acessível:** este modo é para usuários com mobilidade reduzida e, portanto, por padrão, as escadas e escadas rolantes ficam inativas, enquanto os elevadores e as rampas são adicionados.
   - **Padrão**: configurado para público em geral e pedestres.
2. Novos modos de direção exigem ícones.
   Para obter mais informações, consulte Criar ícones Indoor Mapping e tipos de local
3. Para criar um novo modo de direção, navegue até **Todos** > **Indoor Mapping** > **Modos de direção**.

   No formulário, preencha os campos

**Modos de nova direção**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome do modo de direção. |
| Título | O título do modo de direção será exibido no Map Studio quando você selecionar o modo de direção de uma direção. |
| Ícone | Selecione um ícone na lista. |
| Velocidade média | Velocidade média para o tipo de transporte usado. |
| Ativo | Opção para ativar o modo de direção no mapa.<br>**Nota:**<br>Desabilitar o modo de rota não remove, ele apenas torna inativo no mapa e as rotas não serão mostradas no mapa. |

4. Clique em **Enviar**.
   O modo de direção recém-adicionado está disponível na lista.

   **Nota:**
   No registro do modo de direção, selecione **Rota para associações do modo de direção** para encontrar a lista de campi e edifícios para os quais o modo de direção está ativo.
5. Navegar até **Todos** > **Indoor Mapping** > **Map Studio**.
6. Selecione um campus.
7. Acesse **Gerenciar local**de trabalho e selecione **Direções**.
   Como alternativa, selecione **Gerenciar rotas** no menu do Map Studio.
8. Selecione um edifício e andares onde você deseja adicionar as rotas para editar.
9. Na lista suspensa **Modos de direção**, selecione um modo de direção entre as opções disponíveis:
   - **Todos os modos**
   - **Acessível**
   - **Padrão**

Tradução automática

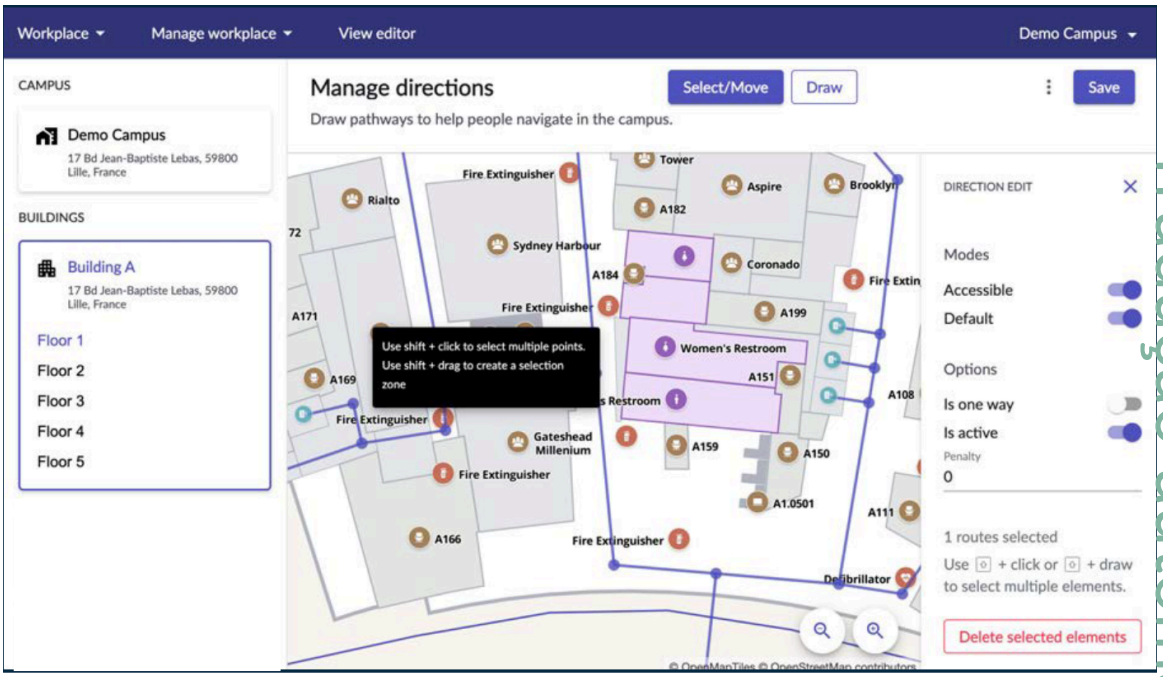
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

10. Para desenhar direções de um ponto a outro, selecione **Desenhar** e comece a desenhar rotas ao longo de todos os andares de cada andar.

**Nota:**
As linhas devem ser retas, pois são usadas pela aplicação de orientação para exibir rotas em um edifício.

Todos os segmentos criados são definidos por padrão como Ativos. Esse estado pode ser editado a qualquer momento no Studio para refletir quaisquer mudanças (incidentes, renovação e assim por diante). Altere o estado selecionando a opção de alternância **Ativo** ou **Inativo**.

### Direções do desenho




11. Para parar de desenhar, selecione **Selecionar/Mover** ou pressione **esc** (escape) no teclado.
Todos os segmentos criados são definidos por padrão como **Ativos**. O estado Ativo pode ser editado a qualquer momento no Map Studio para refletir quaisquer mudanças (incidentes, renovações etc.).

12. Para mudar o estado, clique na opção de alternância **Ativo** ou **Inativo**.
Os estados ajudam o aplicativo de orientação a calcular uma rota semelhante sem passar pelas rotas ou segmentos inativos.

13. Use a opção **Todos os modos** para usar o segmento em ambas as direções **Acessível** ou **Padrão**.
Você também pode alterá-lo para habilitar somente direções unidirecionais.

14. Selecione uma maneira e defina de que maneira o segmento pode ser usado.

15. Pequenas setas aparecem no mapa.
A rota com o modo de direção selecionado é realçada no mapa.

16. Cada um dos segmentos do gráfico de direção pode ser editado.

17. Por padrão, os modos padrão e acessível são mostrados como ativos em cada segmento.

18. Quando o gráfico de direção estiver concluído, certifique-se de identificar claramente os conectores para vincular seus andares.
Para obter mais informações, consulte Criar um tipo de conector.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

19. Selecione a opção de alternância **Exibir configurações** de ícone ao lado do botão **Salvar**.
20. Selecione **Links do conector**.
21. Selecione o nó que representa um conector e certifique-se de que o edifício correto esteja selecionado.
    Para obter mais informações, consulte Criar um tipo de conector.
22. Depois de criar os conectores, vincule andares adicionais do seu edifício.
23. Selecione o nó e certifique-se de vinculá-lo ao mesmo nó criado para o mesmo conector.
24. Depois de criar gráficos de direção para cada andar de um edifício, repita o processo para adicionar um gráfico no campus.
25. Certifique-se de vincular dois gráficos conectando os dois nós finais.
26. Clique em **Salvar**.
27. Para desvincular um conector, selecione **Desanexar conector**.
28. Selecione **Entradas do local** em Configurações de exibição para exibir as entradas do local para um campus ou edifício selecionado.
    Esta opção exibe no mapa onde a entrada está localizada e o ponto ou pontos que serão usados pelas direções do gráfico como pontos de início.
29. Selecione **Caminhos gerados pelo sistema para entradas** em Configurações de exibição:
    Esta opção é usada para conectar as entradas do local a um caminho gerado. Os caminhos marcados em verde mostram caminhos gerados pelo sistema. Os usuários não têm que desenhar manualmente. A aplicação calcula automaticamente os caminhos a partir de uma entrada.
30. Clique em **Salvar**.
31. Clique no ícone de outras opções ( ícone de ).
32. Selecione **Copiar rotas**.

    Esta opção ajuda a mapear ou copiar rotas em que vários andares têm o mesmo layout. Você também pode reutilizar as rotas definidas para um andar anterior. Para obter mais informações, consulte Copiar gráficos de direção para vários andares.
33. Clique em **Salvar** para salvar todas as suas mudanças.
34. Depois de editar as rotas, você deve ativar o modo de direção no Editor de exibição do mapa para que ele esteja disponível para todos os usuários do mapa.
35. Selecione **Exibir editor** no menu Campus e clique em **Editar.**
36. Depois de fazer as mudanças necessárias, clique em **Salvar**.
37. Se você quiser remover um conteúdo, selecione-o e clique em **Excluir**.

### Criar um tipo de conector

Crie conectores (escadas, elevadores, escadas rolantes, rampas) e ative o tipo de conector no Editor de exibição. O tipo de conector contém o estilo (ícone) e as propriedades de cada conector.

#### Antes de Iniciar

Indoor Mapping fornece Tipos de conector que são habilitados por padrão. Você pode criar um novo tipo de conector, dependendo dos seus requisitos.

Função necessária: administrador de mapa, editor de mapa, editor de mapa limitado

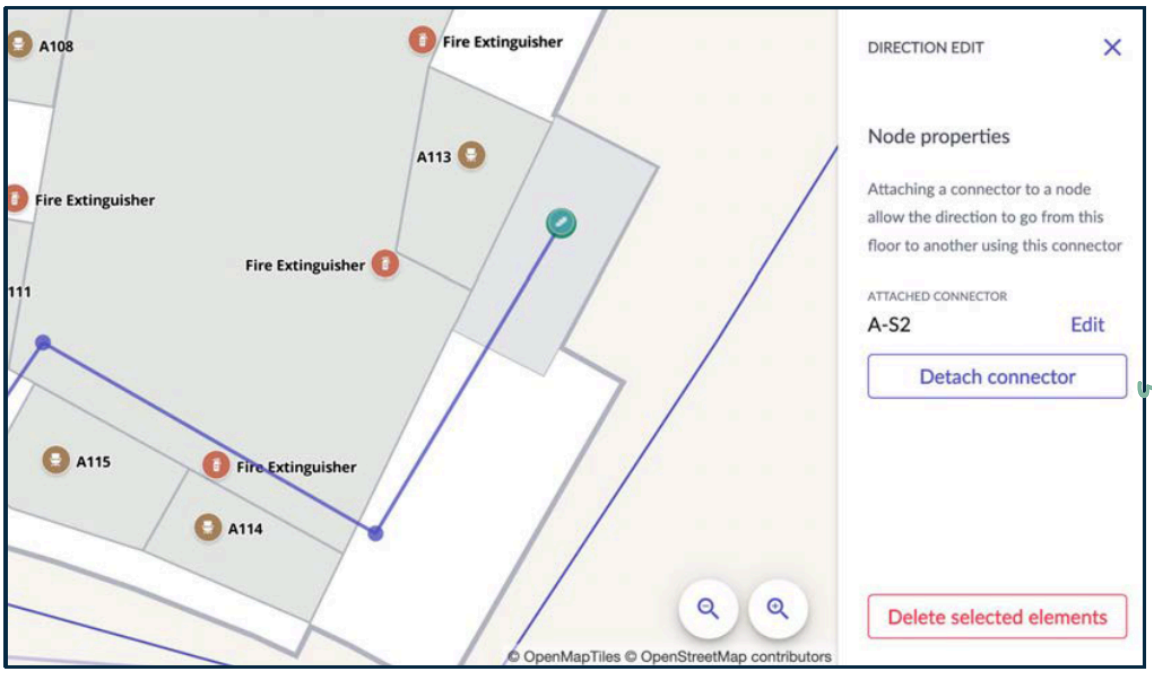
Tradução automática

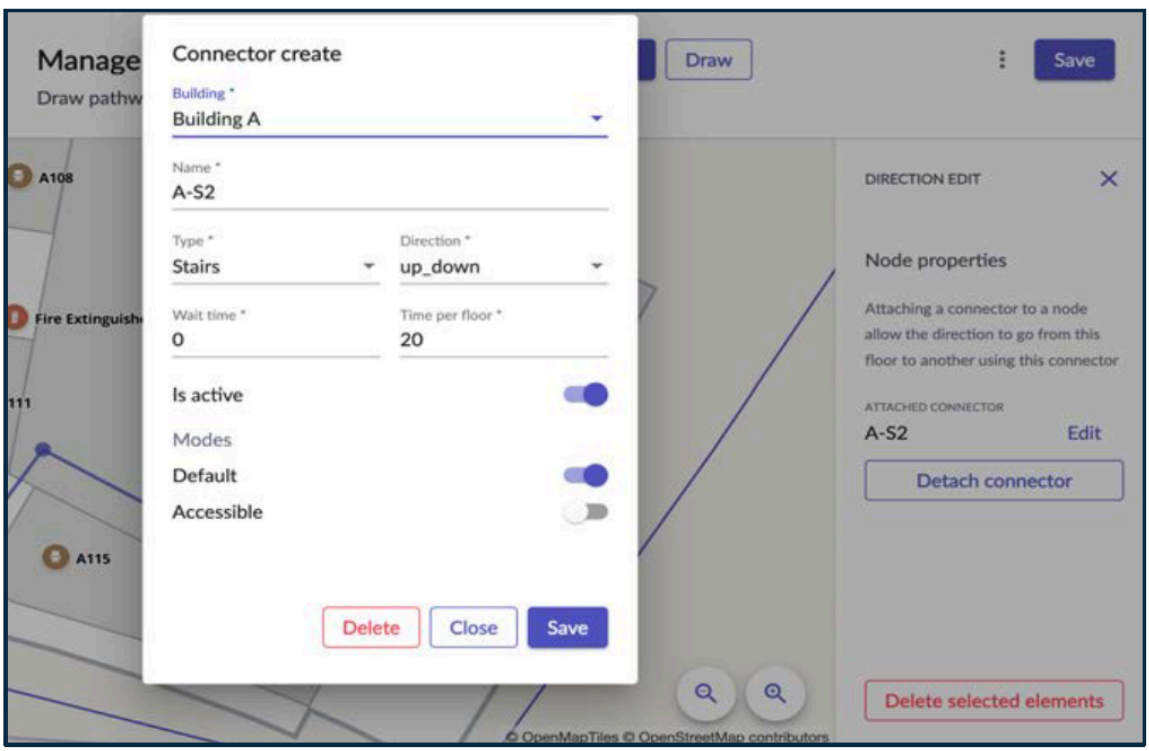
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Procedimento

1. Para criar um ícone para o seu tipo de conector, navegue até **Todos** > **Indoor Mapping** > **Ícones**.
   Indoor Mapping fornece uma biblioteca de ícones preexistente. Para editar um ícone existente, selecione um registro de ícone e aplique suas edições. Para obter mais informações, consulte Criar ícones Indoor Mapping e tipos de local.
2. Depois de criar seu ícone, navegue até **Todos** > **Indoor Mapping** > **Tipos de conector**.
   Você pode editar um tipo de conector existente selecionando o registro e aplicando suas edições.
3. Selecione **Novo** para criar um novo tipo de conector.

### Criar conectores




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

No formulário, preencha os campos.

**Criação de conector**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome do tipo de conector. Por exemplo: Elevador<br><br>O Nome será exibido na lista suspensa quando você criar um novo conector no Map Studio. |
| Tempo de espera padrão | Indique o tempo de espera padrão. Por exemplo: 30 |
| Tempo padrão por piso | Tempo padrão por andar. Por exemplo: 5 |
| Ícone de marcador padrão | Você deve pesquisar e selecionar o tipo de ícone do conector. Por exemplo: Elevador |
| Ativo | Opção para ativar o tipo de conector. Se você desmarcar a caixa de seleção, o tipo de conector será desativado automaticamente nos diferentes mapas.<br><br>**Nota:**<br>Desabilitar o tipo de conector não o remove. Ele ficará inativo no seu mapa e não haverá exibição do conector nos seus mapas até que ele seja ativado novamente. |
| Ordem padrão | Especifique a ordem padrão para o tipo de conector. |
| Zoom máximo padrão | O valor padrão é 23. |
| Zoom mínimo padrão | O valor padrão é 15. |
| Exibição de marcador padrão | Opção para selecionar a exibição do marcador padrão. |
| Direção padrão | Selecione qualquer um dos seguintes na lista suspensa:<br>○ Operante<br>○ Inoperante<br>○ Para cima e para baixo |

4. Clique em **Enviar**.
   O novo tipo de conector está disponível na página Tipos de conector.
5. Para ativar o tipo de conector no editor de exibição para que ele esteja disponível para todos os seus edifícios, navegue até **Todos** > **Indoor Mapping** > **Map Studio**.
6. Selecione um campus e, no menu do Map Studio, selecione **Exibir Editor**.
7. No painel de conteúdo do Editor de exibição no painel esquerdo, selecione **+Adicionar conector** para adicionar o conector recém-adicionado.
8. Selecione o tipo de conector que você adicionou na Etapa 3.
9. Clique em **Aplicar**.
10. Selecione **Salvar esta exibição** para salvar suas mudanças.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Copiar gráficos de direção para vários andares

Selecione um campus ou edifício e copie os gráficos de direção de piso de um piso para um único piso ou para vários pisos de um edifício.

#### Antes de Iniciar

**Nota:**
Se um edifício tiver layouts de andar semelhantes entre andares, por exemplo, andares 1, 2, 3 etc., e se você quiser replicar as rotas de um andar para outro, copie as rotas de um único andar para vários andares em um edifício. Isso garantirá que todos os conectores estejam vinculados entre todos os andares.

Os andares de destino dos quais você está copiando devem pertencer ao mesmo edifício. Copiar gráficos de direção de um andar para vários andares ajuda a copiar os gráficos de direção que são criados manualmente. Os usuários não precisam desenhar o gráfico em todos os andares se a arquitetura e a estrutura do edifício forem semelhantes.

Função necessária: editores de mapa, administrador de mapa, editor de mapa limitado

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Indoor Mapping** > **Map Studio**.
2. Selecione um campus.
3. Selecionar **Gerenciar local de trabalho** > **Direções**.
4. Selecione um edifício no Map Studio e clique no ícone de menu ).
5. Selecione **Copiar rotas** na lista.

   a. Na caixa de diálogo Copiar direções, conclua o seguinte:

   - **De**: selecione o andar do qual você deseja copiar as rotas.
   - **Para**: os andares para os quais você deseja copiar as rotas. Clique em **Selecionar tudo** para selecionar todos ou vários andares de uma só vez.

     **Nota:**
     Os andares devem pertencer ao mesmo edifício. Por exemplo, se você quiser copiar rotas do Edifício A, os andares selecionados para copiar devem pertencer ao Edifício A.

6. Selecione o andar na lista **De** e selecione um andar ou clique em **Selecionar tudo** para selecionar vários andares em um edifício.
7. Clique **em Copiar rotas**.
   As direções do piso são copiadas para o(s) piso(s) selecionado(s).
8. Selecione **Limpar direções do piso** para limpar as direções existentes para um edifício ou piso selecionado.

### Editar com o editor de exibição

Edite e personalize mapas internos com o editor de exibição do Map Studio. Habilitar a exibição padrão em Indoor Mapping é uma etapa obrigatória para que os mapas possam ser renderizados em Workplace Service Delivery.

#### Antes de Iniciar

Para o Indoor Mapping Editor de exibição, como administrador de mapa, você pode decidir quais elementos devem ficar visíveis para os usuários do mapa. Você também pode definir o estilo de diferentes itens, como camadas e locais. Um tipo de exibição padrão está

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

disponível com Indoor Mapping, mas precisa ser habilitado. Esta é uma etapa obrigatória. Se a exibição padrão não estiver habilitada, o mapa não será renderizado em Workplace Service Delivery.

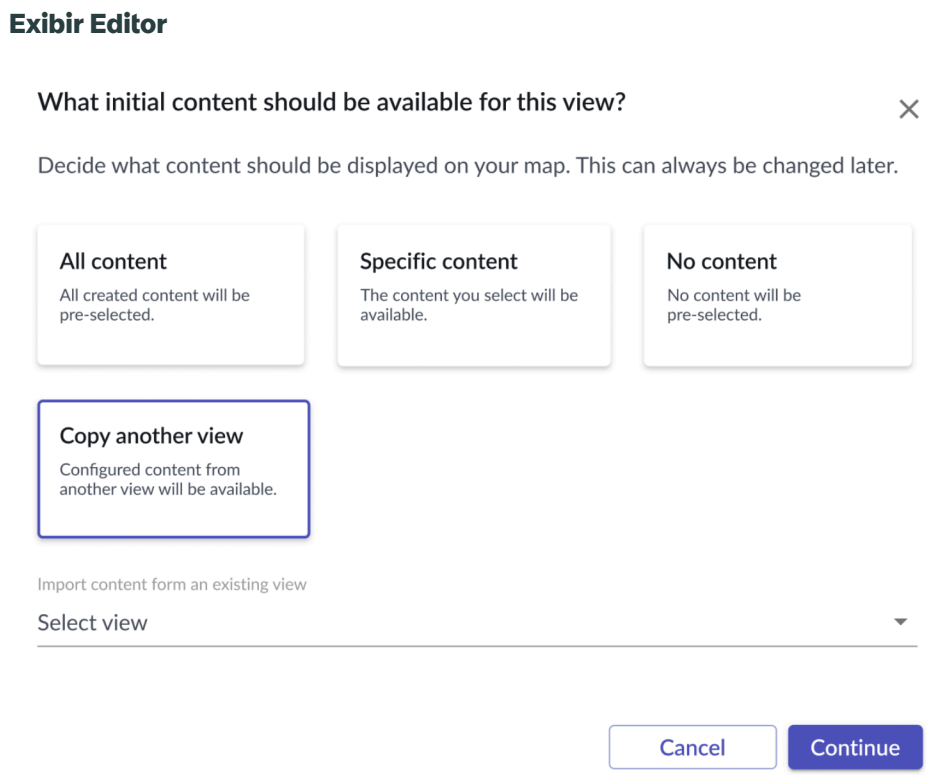
Você pode criar e personalizar tipos de exibição adicionais conforme necessário. No entanto, somente o tipo de exibição padrão é usado em Workplace Service Delivery atualmente. O tipo de exibição e o editor de exibição são recursos de Indoor Mapping.

**Nota:**
Certifique-se de ter instalado os plug-ins Indoor Mapping e Workplace Indoor Mapping.

Função necessária: administrador de mapa, editor de mapa, editor de mapa limitado

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Indoor Mapping** > **Map Studio**.
2. Selecione um campus ou edifício na página inicial e selecione **Exibir editor**.
   A exibição **padrão** e outros tipos de exibição que você adicionou ao editor de exibição são exibidos. Por exemplo, clique em **Padrão**. O botão **Editar** é exibido quando a exibição já foi configurada e não está em branco. Se a exibição nunca estiver configurada ou estiver em branco, ela será substituída por um aviso **Não habilitado**. Clique para editar e habilitar a exibição.




3. Você recebe as quatro opções a seguir.
   Essas opções definem o conteúdo que você deseja exibir no mapa. Por exemplo, adicionar vários tipos de exibição em seu campus, como camadas, locais, tipos de local etc.
   - **Todo o conteúdo**: nesta opção, a exibição é gerada automaticamente. Todos os edifícios e andares estão selecionados. Todos os tipos de camada, tipos de local e tipos de conector também são selecionados com o estilo padrão. Todos os modos de direção são selecionados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Copiar da exibição**: opção para selecionar uma exibição. Pode ser outros tipos de exibição do mesmo campus ou um tipo de exibição de outro campus. Somente as exibições configuradas aparecem. Ao selecionar uma exibição do mesmo campus, todo o conteúdo da exibição é copiado, incluindo edifícios e andares. Ao selecionar uma exibição de um campus diferente, todos os edifícios e andares são incluídos com opções padrão, pois não podem ser copiados de outro campus.

  Você pode copiar o conteúdo e o estilo selecionados de outra exibição. Por exemplo, se você quiser mudar a exibição dos tipos de local em uma exibição, não precisará refazer todo o processo para cada tipo de local. Você pode simplesmente copiar as configurações de outra exibição e fazer os ajustes necessários para atender às suas necessidades.

- **Conteúdo específico**: opção de caixa de diálogo pop-up para selecionar edifícios/andares, tipos de camada, tipos de local, tipos de conector e modos de direção na check-list. O conteúdo selecionado é adicionado à exibição com seu estilo padrão.
- **Iniciar de uma exibição em branco**: nesta opção, você não está selecionando nenhum conteúdo. Nada é exibido na exibição e no mapa.

4. Selecione qualquer uma das quatro opções na Etapa 3.
   Por exemplo, **Usar a configuração padrão**.
5. Clique em **Continuar**.
   O conteúdo de exibição é carregado para a opção selecionada e o mapa do campus selecionado junto com o tipo de exibição é mostrado.
6. Clique em **Salvar esta exibição** para salvar as mudanças.
7. Quando há mais de um tipo de exibição, os criadores de mapa podem selecionar **Copiar outra exibição** e, em seguida, **Importar estilos de um existente**.
8. O **conteúdo do Editor de exibição** exibe o conteúdo com base em sua seleção.
   Para obter mais informações, consulte Conteúdo do editor de exibição.
9. Clique em **Aplicar** para aplicar as mudanças de exibição.
10. Clique **em Salvar esta exibição**.

    Você também tem a opção de redefinir a exibição clicando no ícone de menu ⋮) disponível ao lado da **opção Salvar esta exibição**.

### Conteúdo do editor de exibição

Trabalhe com o conteúdo do Editor de exibição e personalize as propriedades do campus, dos edifícios, das camadas, dos locais, dos conectores e dos modos de direção.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador de mapa, editor de mapa, editor de mapa limitado

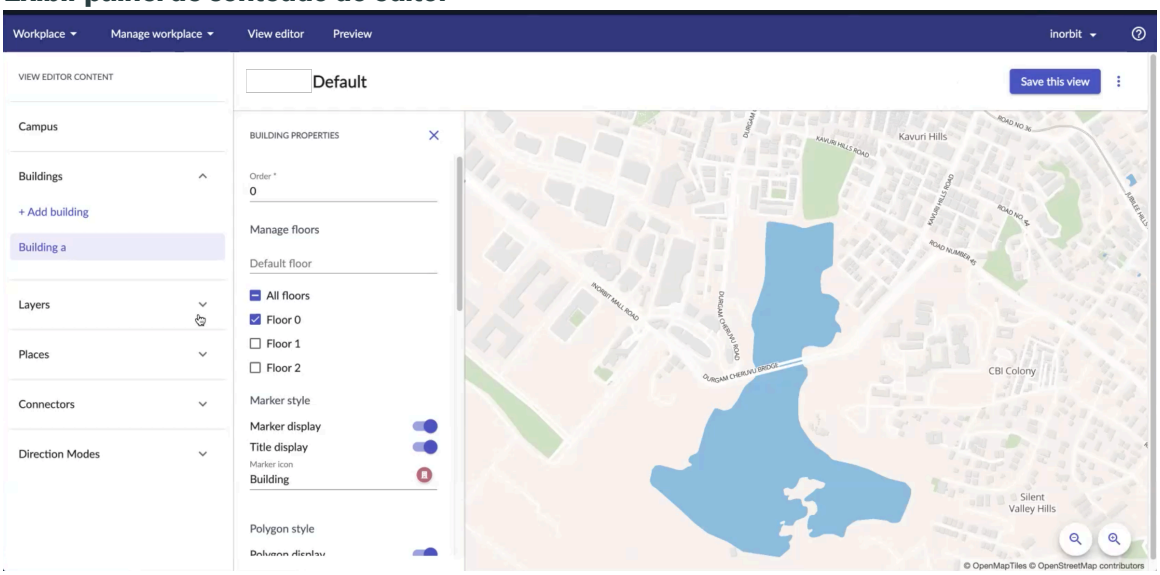
#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Indoor Mapping** > **Map Studio**.
2. Selecione um campus para o qual você deseja personalizar o conteúdo do editor de exibição.
3. No Map Studio, selecione **Gerenciar local de trabalho** > **Exibir Editor**.
4. Selecione uma exibição que você deseja editar.
   Por exemplo: Padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Exibir painel de conteúdo do editor




5. Para editar o conteúdo de uma exibição do campus, clique na lista suspensa Campus para exibir as propriedades do campus.
6. Atualize as propriedades e decida como seu campus será renderizado no mapa.
   Preencha o campo de formulário

#### Propriedades do campus

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Estilo de marcador | Selecione as opções de chave de alternância de **Estilo de marcador** e **Exibição de título**. |
| Estilo de polígono | Selecione a opção de **estilo de polígono**. Edite, se necessário, a cor do traço (linha), a largura, a opacidade e a cor de preenchimento. |
| Câmera padrão | Clique no botão Câmera padrão para posicioná-la no mapa.<br><br>Defina a latitude e a longitude padrão, a orientação padrão e o passo padrão.<br><br>Um posicionamento é a direção para a qual você está voltado, medido no sentido horário como um ângulo do norte verdadeiro em uma bússola. |

7. Selecione **Edifícios** e, na lista suspensa, selecione os elementos que você deseja exibir em sua exibição.
8. Selecione **+Adicionar edifício**.
9. Na página Adicionar ou remover conteúdo, selecione os edifícios e andares necessários.
10. Depois de fazer as mudanças, clique em **Aplicar**.
11. Selecione **Camadas** e, na lista suspensa, selecione **+Adicionar camada**.
12. Na página Adicionar ou remover conteúdo, selecione as camadas que você deseja ver na exibição.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

13. Selecione **Aplicar**.
14. Selecione **Locais** e, na lista suspensa, selecione **+Adicionar locais**.
15. Na página Adicionar ou remover conteúdo, selecione os locais que você deseja ver na exibição.
16. Clique em **Aplicar**.
17. Selecione **Conectores** e, na lista suspensa, selecione **+Adicionar conector**.
18. Na página Adicionar ou remover conteúdo, selecione os conectores que você deseja ver em sua exibição.
19. Clique em **Aplicar**.
20. Selecione **Modos de direção** e, na lista suspensa, selecione **+Adicionar modos de direção**.
21. Na página Adicionar ou remover conteúdo, selecione os modos de direção (Padrão ou Acessível) que você deseja ver na sua exibição.
22. Clique em **Aplicar**.

### Visualização do mapa

Use aVisualização de mapa para exibir mapas e testar rotas que você criou no Indoor Mapping Map Studio. O teste de rotas garantirá que os gráficos de rotas na orientação funcionem conforme o esperado para funcionários e visitantes.

#### Antes de Iniciar

**Nota:**
As instruções passo a passo para orientação em locais de trabalho só estão disponíveis no Aplicativo Now Mobile.

Função necessária: administrador de mapa, editor de mapa, editor de mapa limitado

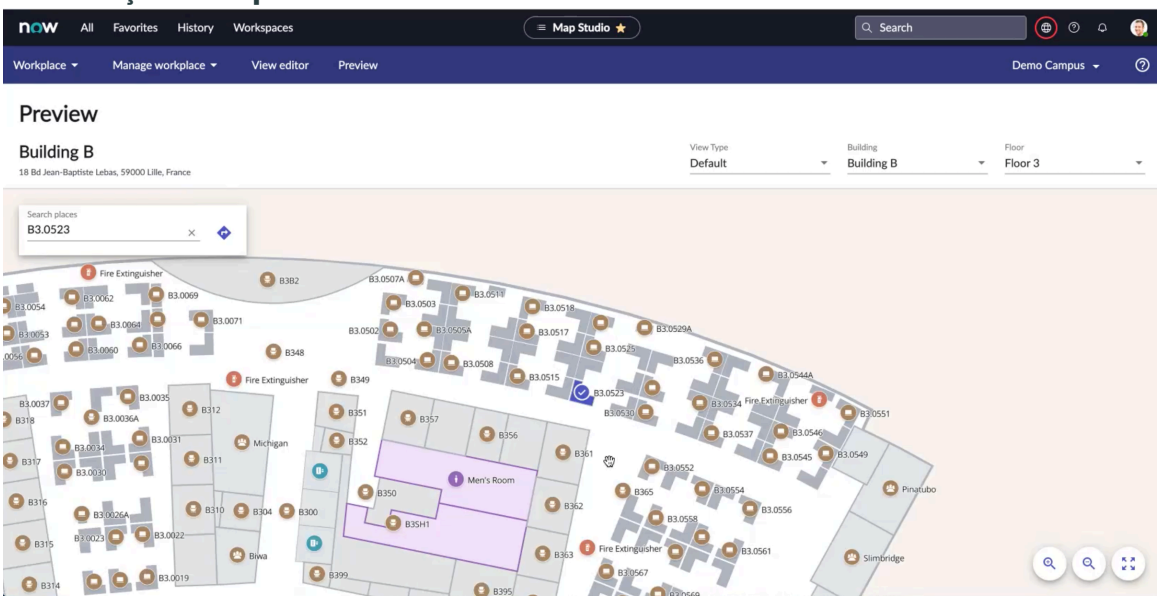
#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Indoor Mapping** > **Map Studio**.
2. Selecione um campus.
   Crie um se você não tiver um campus no studio de mapas. Para obter mais informações sobre como criar um campus, consulte Criar um campus com edifícios e andares
3. Clique **em Visualizar**.
   O mapa é aberto no modo **Visualização**. Se a exibição não estiver habilitada, nada aparecerá na visualização. Para obter mais informações, consulte Editar com o editor de exibição.
4. No campo de pesquisa, pesquise locais no Campus, por exemplo: Sala de reunião 101.
   Quando você começa a digitar no campo de pesquisa, a aplicação fornece sugestões automáticas para locais que estão disponíveis no campus selecionado.
5. Selecione um local para realçar e exibi-lo no mapa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

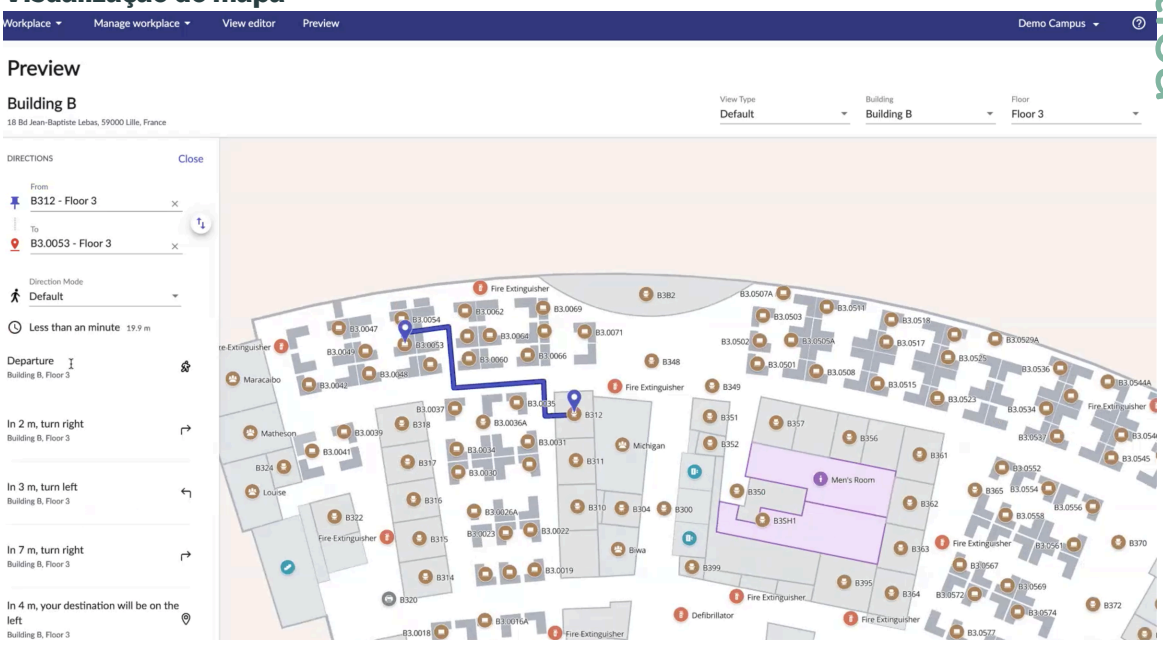
**Visualização do mapa**




6. Selecione o ícone **Obter direções** (ícone ) para abrir o painel Mudar direções.
   A aplicação fornecerá alertas se você não tiver adicionado modos de direção para o tipo de exibição em um campus selecionado. Adicionar o modo de direção ajuda a habilitar a direção em um edifício para orientação e diretório de localização.
7. Especifique os campos **De** e **Até** para especificar os andares de onde você deseja ter os recursos de orientação.
8. Você também pode adicionar rotas de um edifício para outro.
9. Selecione os edifícios necessários nos campos **De** e **Para** para exibir as rotas.

   Por exemplo: você pode mudar de um edifício para outro (edifício A para B) em um campus. No mesmo edifício (Edifício B), você pode selecionar um piso (Prédio 3) e criar direções para orientação de um espaço para outro no Piso 3 (B312 a B3.0053).

**Visualização do mapa**




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

10. Você pode usar a disponível perto dos campos **De** e **Para** para mudar as opções de e para e reverter as direções.
11. Alterne entre os **tipos de exibição** disponíveis no menu superior direito (caso você tenha vários tipos de exibição).

    Selecione os edifícios e andares que você deseja mostrar no mapa. Aumente e diminua o zoom conforme necessário.

    Altere o Campus na lista suspensa **Campus** no menu superior direito do Map Studio.

### Criar snapshots para migrar dados de Indoor Mapping

Crie snapshots para fazer backups pontuais de seus dados e objetos de mapa Indoor Mapping e migre os snapshots para instâncias Workplace Service Delivery.

#### Antes de Iniciar

**Nota:**
Usuários sem funções de administrador ou editor de mapa não podem criar, ler, baixar ou aplicar um snapshot. Usuários com funções wsd_core_admin podem criar ou aplicar snapshots quando a opção **Localizações do local** de trabalho do snapshot estiver habilitada.

A capacidade de snapshot em Indoor Mapping fornece o seguinte:

- Capacidade de exportar dados de mapeamento interno e valores de instância
- Capacidade de importar dados de mapeamento interno e valores de instância
- Capacidade de importar e exportar objetos relacionados Workplace Indoor Mapping

Função necessária: administrador de mapa, editor de mapa, wsd_core_admin

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Indoor Mapping** > **Snapshots**.
   A página Snapshots é exibida e a lista de snapshots existentes, se houver, é exibida.
2. Selecione **Novo** para criar um novo registro de snapshot.
   Certifique-se de exportar/importar o conjunto de atualizações para Indoor Mapping e outras aplicações configuradas também.
3. Preencha as seguintes informações:
   - **Nome**: informe um nome para o snapshot.
   - **Campi**: selecione um ou vários campi, conforme necessário. Por padrão, todos os campi são selecionados.
   - **Incluir locais de trabalho**: selecione para capturar todos os elementos do local de trabalho vinculados a Indoor Mapping.
4. Clique em **Enviar**.

   O snapshot é criado. O status é mostrado como **Em andamento** na página Snapshot. Este processo pode levar algum tempo para ser concluído. Depois de concluído, o estado passa para **Criado**.
5. Na página Snapshot, clique em para abrir os dados do snapshot recém-criados.
6. Selecione **Baixar snapshot** para baixar ou exportar o snapshot localmente.
   Os arquivos serão baixados como XML.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Importe o snapshot usando conjuntos de atualizações em uma instância diferente em que você deseja aplicar o snapshot.
8. Navegar até **Todos** > **Conjuntos de atualização do sistema** > **Recuperar conjuntos para atualização** para importar o arquivo XML.
9. Na página Importar XML, clique em **Escolher arquivo** e selecione o XML baixado na etapa 10.
10. Selecione o arquivo XML na pasta local e clique em **Carregar**.
11. Após a importação, vá para snapshots e selecione o snapshot importado.
12. Clique em **Aplicar snapshot** para aplicá-lo a uma instância em que você deseja que os dados do snapshot sejam aplicados.

    A aplicação de um snapshot substitui todos os registros de um objeto de mapa selecionado, por exemplo, campus, prédio, andar ou espaços. Portanto, ter um snapshot ajuda caso um backup de dados seja necessário. Clique em **Sim** para aplicar o snapshot a um objeto de mapa selecionado.
13. Para excluir um snapshot, selecione o campus na página Campus, clique na caixa suspensa **Ações** nos itens selecionados e selecione **Excluir**.
14. Algumas tabelas são afetadas durante o processo de snapshot.
    Para obter mais informações sobre tabelas afetadas, consulte Tabelas afetadas pelo snapshot.

### Atalhos do teclado

Os atalhos do teclado fornecidos com Indoor Mapping permitem que os administradores do Map Studio executem rapidamente tarefas administrativas comuns usando teclas no **Map Studio**.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador de mapa, editor de mapa, editor de mapa limitado

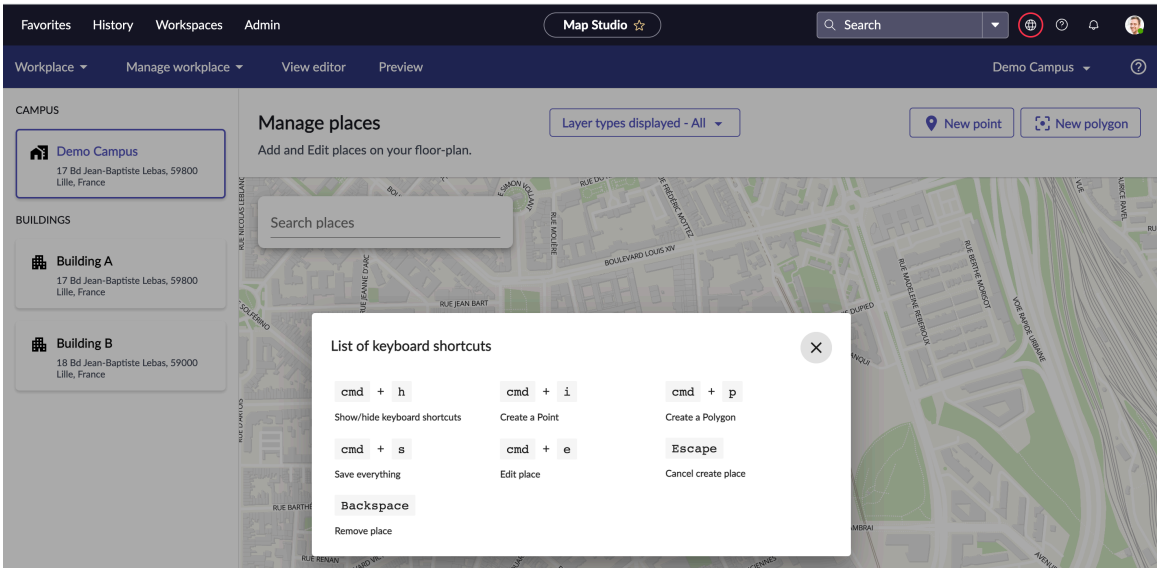
#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Map Studio**.
2. Selecione um campus.
3. Clique no ícone de ajuda ( ) para exibir a lista de atalhos do teclado disponíveis.
   Você também pode usar **cmd + :** (Mac) ou **ctrl+:** (Windows) para exibir a lista de atalhos do teclado.
   Pressione **esc** para fechar a caixa de diálogo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Lista de atalhos do teclado




4. Para exibir os atalhos do teclado para **Direções**, clique no ícone de ajuda ( ) disponível no painel superior direito do Map Studio.
   - Alternar modo de desenho; **cmd + m** (Mac) ou **ctrl+m** (Windows).
   - Salve todos os gráficos atualizados: **cmd +s** (Mac) ou **ctrl+m** (Windows).
   - Parar de desenhar: pressione **esc** (Mac) ou **Esc** (Windows).
   - Excluir itens selecionados: quando um nó ou rota for selecionado, pressione **fn + delete** (Mac) ou **Backspace** (Windows).
5. Para exibir a lista de atalhos para Locais:
   - Crie um novo local com um ponto: **cmd + i** (Mac) ou **ctrl + i**.
   - Crie um novo polígono: **cmd +p** (Mac) ou **ctrl +p**
   - Editar um local selecionado: **cmd + e** (Mac) ou **ctrl + e** (Windows)
   - Salve o local selecionado: **cmd +s** (Mac) ou **ctrl +s** (Windows)
   - Cancelar o processo de criação de um local: **esc** (Mac) ou **Esc** (Windows)
   - Exclua um local selecionado: **fn + delete** (Mac) ou **Backspace** (Windows).

### Sincronizar Indoor Mapping com Workplace Service Delivery

Crie um registro de sincronização para sincronizar e migrar Indoor Mapping objetos de dados de mapa para Workplace Core edifícios, andares e registros de espaço.

## Antes de Iniciar

Como as mudanças não vão de Workplace Core registros de edifício, andar e espaço para Indoor Mapping mapear dados e objetos, sincronize o Indoor Mapping campus, edifícios, andares, espaços e áreas com Workplace Service Delivery (WSD).

**Nota:**
O processo de sincronização deve ser realizado sempre que o mapa for atualizado no Indoor Mapping Map Studio para manter os dados do mapa atualizados em Workplace Service Delivery.

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Mapeamento de espaço** > **Administração do Indoor Mapping** > **Sincronizações de mapa interno/WSD**.

   A página Mapa interno/Sincronizações do WSD exibe os registros de sincronização existentes para Indoor Mapping e Workplace Service Delivery.

2. Selecione **Novo**.

   **Nota:**
   Você deve criar ou ter um Campus, Região e Site existentes no WSD.

   No formulário, preencha os campos.

   **Mapa interno/formulário de sincronização do WSD**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Campus do WSD | Você precisa definir um fuso horário que corresponda à região do seu campus Indoor Mapping que você selecionará para sincronização, se ainda não estiver selecionado.<br>Selecione o ícone da lista de pesquisa ( ícone da ) para pesquisar e selecionar um campus Workplace Service Delivery. |

3. Selecione **Enviar**.

   Um novo registro de sincronização é criado.

4. Na nova página de registro de sincronização, selecione o Campus Indoor Mapping que você deseja sincronizar com o Campus Workplace Service Delivery, se eles ainda não estiverem vinculados.
   O novo registro de script de sincronização é aberto (por exemplo: IMWS0005278).

   No formulário, preencha os campos.

   **Formulário de sincronizações de mapa interno/WSD**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Campus do WSD | Campus criado na Etapa 3. |
| Campus com mapa interno | Campus de mapa interno. Pesquise usando o ícone de lista de pesquisa ( ícone de ) para selecionar as informações do campus Indoor Mapping ou pesquise um campus de mapa interno. |

5. Você também pode vincular o Workplace Service Delivery Campus e o Indoor Mapping Campus da Workplace Core Tabela do Campus:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Navegar até **Todos** > **Workplace Core** > **Administração do espaço** > **Campi**.

b. Selecione um campus na lista de campi.
Por exemplo, campus 501.

c. Na página de detalhes do formulário do Campus, selecione o ícone de menu de ações adicionais ( ).

d. Selecionar **Exibição** > **Workplace Indoor Mapping** campus.

e. Selecione o fuso horário do seu campus.

f. Adicione o nome do campus Indoor MappingIndoor Mapping ao campo campus [].

g. Selecione **Salvar** para vincular o Campus WSD e o Indoor Mapping Campus.

h. Depois de salvar, os seguintes botões ficam disponíveis:

- Sincronizar: opção para navegar até a página de sincronizações do mapa interno/ WSD.
- Desvincular campus: opção para remover o link ou mapeamento entre o campus [ Workplace Service Delivery e o campus Indoor Mapping.

6. Revise o processo de sincronização antes de iniciar e executar o processo de sincronização.

O processo de sincronização é um processo de cinco etapas e guiará você pelas diferentes fases de sincronização, conforme exigido pelo aplicativo. Os seguintes processos de sincronização estão disponíveis para você executar as ações apropriadas durante o processo de sincronização:

- **Limpeza**: esta opção de **limpeza** está disponível somente para espaços que são excluídos ao fazer atualizações no mapa Indoor Mapping. A fase de limpeza não está disponível pela primeira vez quando você inicia o processo de sincronização.

  **Nota:**
  No caso, se forem feitas mudanças ou atualizações no mapa Indoor Mapping desde o último processo de sincronização, uma etapa de **limpeza** também poderá aparecer como a primeira etapa.

- **Sincronização de edifício**: opção para sincronizar os registros de edifício atualizados em Indoor Mapping com a tabela Edifícios Workplace Core.
- **Sincronização de pisos**: opção para sincronizar os registros de piso que são atualizados em Indoor Mapping com a tabela Workplace Core Pisos.
- **Sincronização de tipos**: opção para garantir que todos os tipos de local Indoor Mapping estejam vinculados aos tipos de espaço correspondentes em Workplace Service Delivery.

  Os tipos de local Indoor Mapping que não estão vinculados a um tipo de espaço Workplace Service Delivery são mostrados para você tomar as medidas apropriadas.

- **Sincronização de espaços**: opção para sincronizar os registros de espaço de um item selecionado.

7. As operações a seguir estão disponíveis para você executar as ações apropriadas durante cada uma das etapas ou fases de sincronização:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Criar**: indica que um registro de mapa Indoor Mapping correspondente não existe em Workplace Service Deliverye que um novo registro foi criado. O nome usado em Workplace Service Delivery será igual ao nome em Indoor Mapping.
- **Link**: indica que um registro correspondente de Indoor Mapping foi encontrado em Workplace Service Delivery com base no nome. O registro Indoor Mapping está vinculado a um objeto existente em Workplace Service Delivery. O objeto WSD correspondente deve ser especificado na coluna de objeto WSD. O nome do objeto Workplace Service Delivery refletirá ou mostrará o nome em Indoor Mapping após a sincronização.
- **Ignorar**: indica que o registro Indoor Mapping será ignorado e não estará disponível em Workplace Service Delivery.
- **Manter**: indica que o registro Indoor Mapping já está vinculado a um registro Workplace Service Delivery. Este registro não pode ser alterado no processo de sincronização. Para desvincular, vá para o registro correspondente em Workplace Core e selecione **Desvincular**. Após a desvinculação, o registro não mostrará a operação **Manter**.
- Duas operações de sincronização estão disponíveis durante a execução da atividade de limpeza:
  - **Desativar**: opção para definir o status de Workplace Service Delivery objetos como **Descontinuar**.

    **Nota:**
    Esta ação remove todas as referências a Indoor Mapping e é desativada na tabela Workplace Core Espaço. O objeto não estará disponível para sincronizações subsequentes.

  - **Desvincular**: opção para desvincular ou remover referências a Indoor Mapping. O objeto permanece ativo na tabela de espaço Workplace Core e pode ser reutilizado em sincronizações subsequentes.

8. Prossiga com a primeira etapa de Sincronização de **edifício**.
9. Selecione **Aplicar e Avançar**.

   O processo de sincronização mostrará anomalias se um registro for inválido. Vá para a página de log da instância para verificar o motivo da anomalia.

   Todos os registros são validados e todas as ações na lista são executadas. O edifício é criado, vinculado, ignorado ou mantido conforme necessário. Os registros de edifício são sincronizados e o status de cada registro de edifício é mostrado como enfileirado. O tempo restante para a conclusão da operação de sincronização é exibido.
10. Após a conclusão, o **estado da** sincronização é movido para o **piso**.
11. Prossiga com a segunda etapa da sincronização de **pisos**.
12. Verifique os registros de sincronização para diferentes andares.
13. Selecione **Aplicar e Avançar** ou selecione as operações necessárias para criar, ignorar, manter ou vincular.
14. Prossiga com a terceira etapa da sincronização de **tipo**.

    Indoor Mapping tipos de local que não estão vinculados a um tipo de espaço Workplace Service Delivery são ignorados na sincronização. Esta etapa garante que todos os tipos de local Indoor Mapping sejam vinculados a tipos de espaço Workplace Service Delivery.

    Verifique os registros de sincronização para os diferentes **tipos** mostrados na lista.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por padrão, os novos tipos são vinculados a **diversos**. Faça edições em linha para mudar as operações sugeridas no mapeamento de tipo de local (Vincular, Manter ou Ignorar) na lista.

15. Depois de fazer as mudanças necessárias, selecione **Aplicar e Avançar** para prosseguir com o processo de sincronização.
16. Um novo **tipo de espaço atualizado em Vincular ou Manter?** A opção está disponível para evitar a substituição dos registros existentes que já estão sincronizados.

    Por exemplopor, se um tipo de local (Auditório) em Indoor Mapping estiver vinculado a um tipo de espaço **diverso** Workplace Service Delivery. Este tipo de espaço é alterado posteriormente para uma Sala de reunião na Tabela de espaço, ativando **o Tipo de espaço atualizado em Vincular ou Manter?** Se tiver a opção, o tipo de espaço não será substituído no processo de sincronização futuro das operações **Vincular** e **Manter**. O tipo de espaço será adicionado somente para novos registros de **criação**.
17. Prossiga com a quarta etapa da sincronização do **espaço**.
18. Verifique os registros de sincronização para diferentes andares.
19. Se você concordar com as operações sugeridas, selecione **Aplicar e Avançar** ou selecione as operações necessárias para **Criar**, **Ignorar**, **Manter**ou **Vincular**.
20. **Opcional:** Aplicável somente para atualizações de mapa. No caso, se atualizações ou mudanças foram feitas no mapa Indoor Mapping, uma etapa de **limpeza** aparece como uma primeira etapa.
    Os espaços que foram excluídos do mapa Indoor Mapping desde as últimas atualizações aparecem nesta etapa. Por padrão, os locais têm uma operação **Desativar**. Esta operação pode ser alterada para uma operação de **desvinculação**, conforme visto na Etapa 7.
21. Quando todos os registros estiverem sincronizados, o **Estado** da sincronização será movido para **Concluído**.
22. Configure notificações a serem enviadas aos usuários sempre que uma mudança ou atualização for feita nos dados do mapa Indoor Mapping.
    Depois de configurar as notificações, o processo de sincronização deve ser iniciado novamente.
23. As notificações podem ser ativadas na Workplace Core Tabela do campus.
24. Selecione **Enviar notificação de script de sincronização**e forneça os detalhes necessários nos campos **Gerenciado por grupo** e **Gerenciado por**.

    **Nota:**
    Para visualizar esses campos, verifique se você está na exibição Workplace Indoor Mapping.
25. Depois que a notificação é configurada, a notificação é enviada aos usuários após um dia para todos os campi atualizados que exigem sincronização.

### Sincronizar Indoor Mapping com locais do CMN

Crie um novo local do CMN ou sincronize um local do CMN existente com os tipos de local do CMN e mapeie-o para os tipos de local Indoor Mapping correspondentes.

**Nota:**

A sincronização de tipos de local de CMN pode ser usada quando Workplace Service Delivery Suite não está instalado em sua instância e você deseja sincronizar os dados do mapa Indoor Mapping.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Certifique-se de que os locais do CMN (cmn_location) tenham os tipos de local do CMN corretos associados a ele para sincronizar com Indoor Mapping campi, edifícios, andares e locais. Por exemplo, quando você está sincronizando Indoor Mapping edifícios, o script de sincronização verifica e garante que o local do CMN correspondente tenha o tipo de local como Edifício/Estrutura. Se o script de sincronização não conseguir encontrar o tipo de local do CMN apropriado, ele criará um novo edifício. Portanto, é necessário mapear os locais do CMN com os tipos de local do CMN apropriados.

Durante o processo de sincronização, todos os locais de CMN serão renomeados com nomes presentes em Indoor Mapping. Por exemplo, se o nome do seu campus em Indoor Mapping for Demo Campus. Em seguida, o campus do CMN correspondente também será renomeado para campus de demonstração na tabela do local do CMN.

A sincronização com o tipo de locais do CMN requer o seguinte:

### Habilitar a propriedade do local do CMN

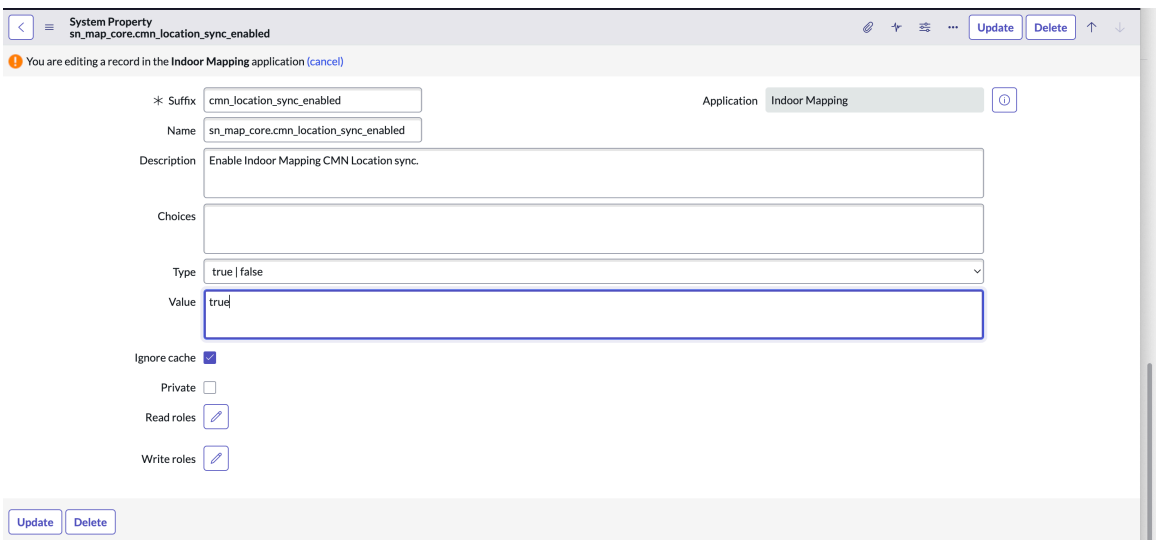
Para sincronizar os tipos de local do CMN com Indoor Mapping, você deve habilitar a propriedade do sistema **sn_map_core.cmn_location_sync_enabled**.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **sys_properties.list**.
2. Na página Propriedades do sistema, pesquise por **cmn** na coluna **Nome**.
3. Clique em abrir o **sn_map_core.cmn_location_sync_enabled**.




O valor padrão desta propriedade é **verdadeiro**.

**Nota:**
Se Workplace Service Delivery estiver instalado em seu sistema, esta propriedade deverá ser definida como **falsa**. Você pode habilitar esta propriedade (se estiver definida como falsa e se Workplace Service Delivery não estiver instalado) para sincronizar locais do CMN e tipos de local com Indoor Mapping dados de mapa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Adicionar locais do CMN e mapeá-los para Indoor Mapping tipos de local

Os tipos de locais de CMN não estão disponíveis por padrão na tabela de tipos de local Indoor Mapping. Associe ou mapeie um tipo de local do CMN existente em sua instância com uma tabela de tipos de local da coluna Tipo de local do CMN Indoor Mapping correspondente. Quando os tipos de local do CMN não estiverem disponíveis, crie um tipo de local do CMN para associá-lo a um tipo de local Indoor Mapping.

#### Antes de Iniciar

O script de sincronização procura um tipo de local CMN correspondente e o sincroniza com um tipo de local Indoor Mapping. Por exemplo: Indoor Mapping**Mesas** de tipo de local serão mapeadas com **Mesas**de tipo de local do CMN.

**Nota:**
No caso de Indoor Mapping, todos os objetos de mapa, como campus, prédio, andar e locais, têm tabelas separadas. Mas, no caso do local do CMN, há apenas uma tabela para tipos de local de campus, edifícios, andares e local. A coluna Primária na tabela de local do CMN contém a hierarquia de campus, edifícios, andares e assim por diante. Todos os objetos de mapa na tabela de local do CMN têm uma coluna de local primário e um local secundário de acordo com o qual os locais são criados na tabela Locais [cmn_location].

Função necessária: administrador

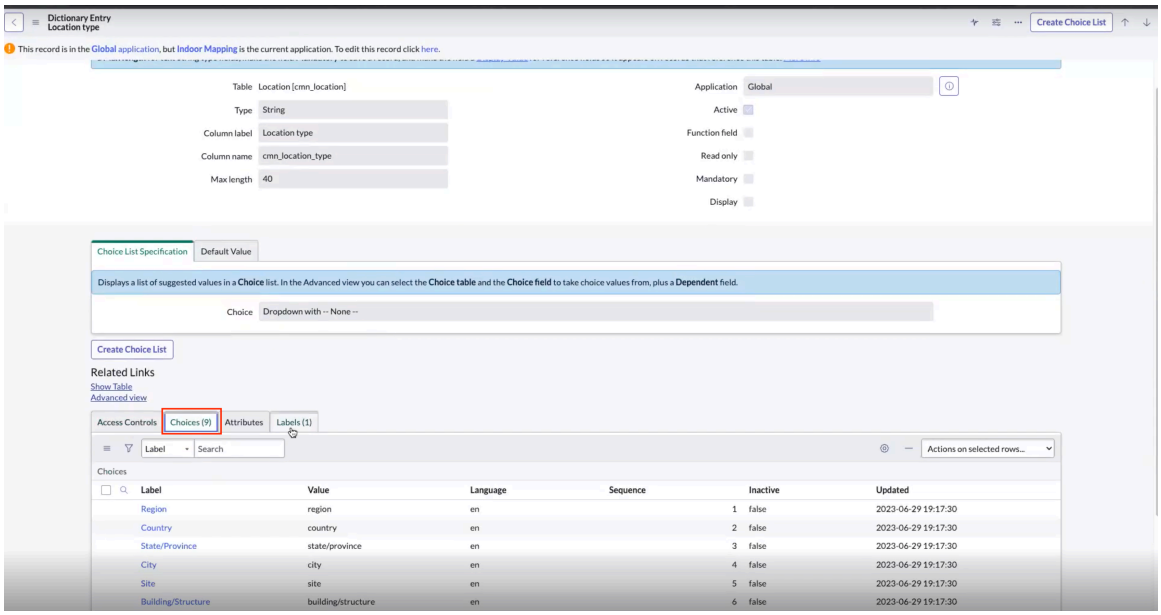
#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definições do sistema** > **Tabelas**.
2. Selecione ou pesquise a tabela **Locais** (cmn_location).
3. Na lista relacionada Colunas, selecione **Tipo de local**.

   A tabela de tipo de local é exibida.
4. Adicione um local na tabela de tipo de local para um local do CMN.
   Os tipos de locais são usados na tabela Tipos de local da coluna Tipo de local do CMN Indoor Mapping. Esta é uma etapa importante, pois os tipos de local do CMN não estão disponíveis por padrão na tabela Indoor Mapping de tipos de local.
5. Clique na coluna **Opções** para criar tipos de local Indoor Mapping correspondentes na tabela de local do CMN.
   Por exemplo, tipos de local de mesas, salas de reunião e assim por diante.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



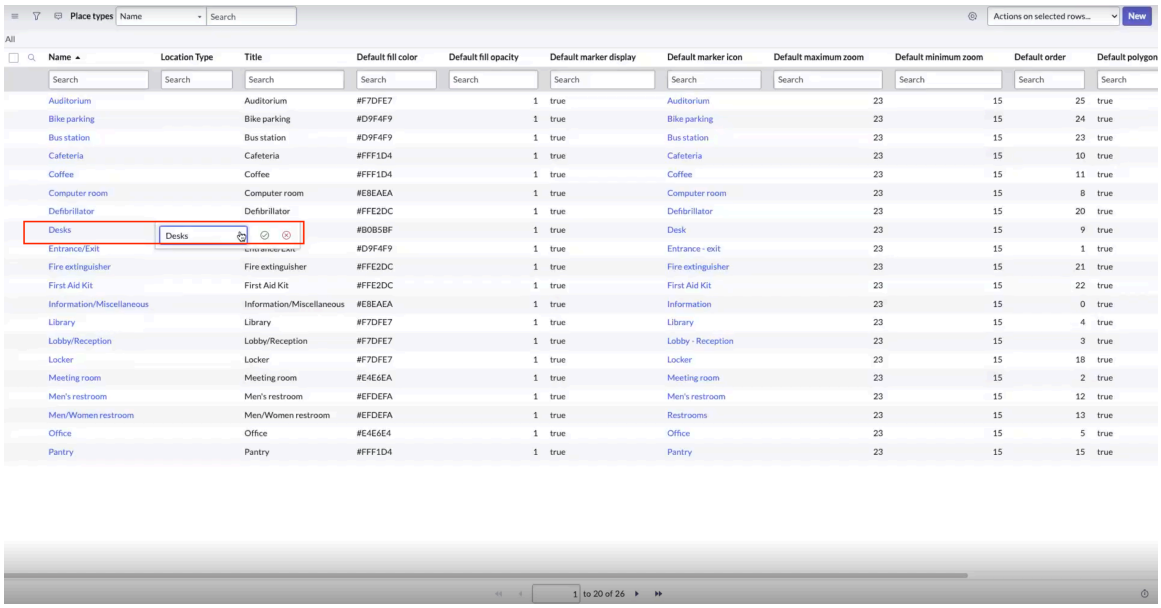

6. Selecione a **opção Inserir uma linha** na coluna **Rótulo** e adicione um tipo de local do CMN (por exemplo, Mesas).
7. Faça edições em linha e salve o registro.
8. Para mapear os tipos de local do CMN (locais, consulte a etapa 6) com tipos de local de mapeamento interno, altere o Escopo da aplicação para Global.
9. Selecione **Mapeamento interno**.
10. Navegue até o **Todos** > **Indoor Mapping** > **Tipos de local** tabela;
11. Selecione o ícone personalizar lista ( ) e mova o **tipo de local** para a coluna da lista Selecionado.
12. Clique duas vezes em qualquer linha para fazer edições em linha na coluna Tipo de local (cmn_location_type) e adicione um local CMN para corresponder aos tipos de local Indoor Mapping correspondentes.

    Por exemplo, adicione tipos de local de **Mesas**.

    **Nota:**
    O tipo de local (mesas) foi adicionado à coluna Opções da tabela de locais do CMN (cmn_locations) na etapa 6.

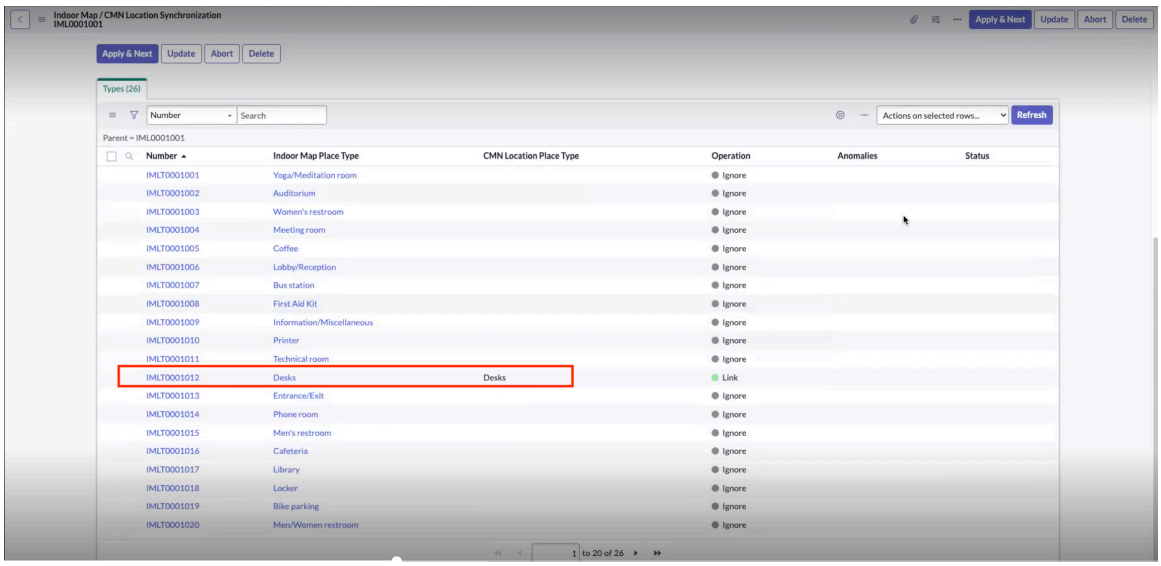
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




**13.** Salve o registro depois de fazer edições em linha.

Esta etapa deve ser feita manualmente sempre que você quiser adicionar um tipo de local Indoor Mapping correspondente e mapeá-lo com um tipo de local de local do CMN. O script de sincronização mapeará os locais do CMN com locais Indoor Mapping relevantes. Se os tipos de local do CMN não forem adicionados, o script de sincronização mostrará a coluna **Tipo de local do CMN** como vazia, pois não foi possível encontrar um tipo de local do CMN correspondente para Indoor Mapping locais.




**Nota:**
No caso de Indoor Mapping Locais ao ar livre (por exemplo, refeitório e assim por diante) são vinculados diretamente a um campus, não a um andar. Por exemplo: refeitório. Ao sincronizar os locais do CMN, os locais externos também serão sincronizados.

### Resultado

O tipo de local do CMN está definido e pronto para ser mapeado com Indoor Mapping locais correspondentes.



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Sincronizar dados do mapa de mapeamento interno com o local do CMN

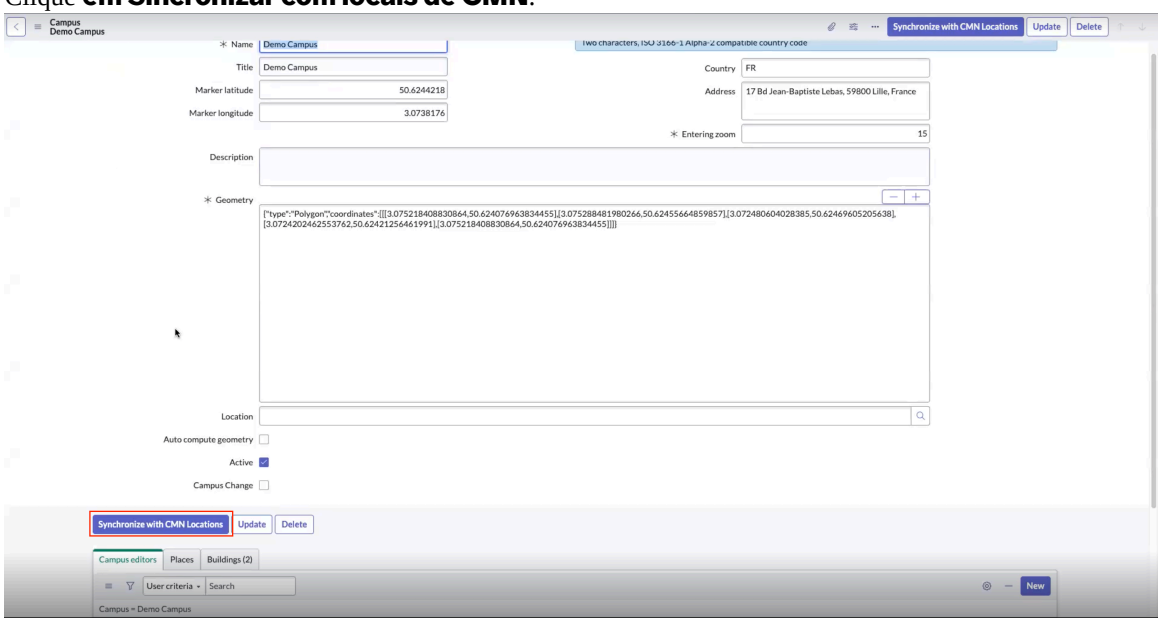
Sincronize os locais do CMN e os tipos de local do local com Indoor Mapping dados de mapa, locais e tipos de local.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Procedimento

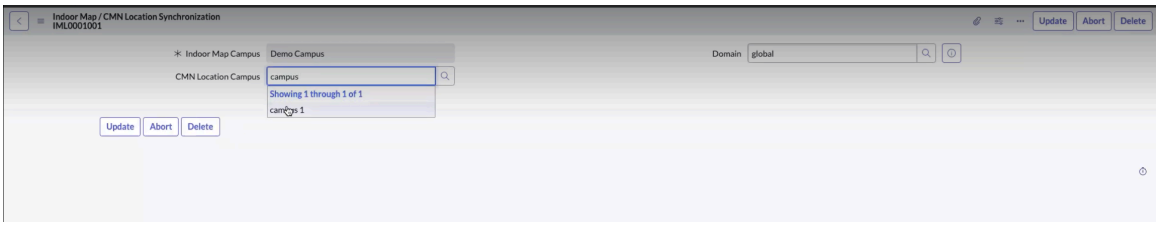
1. Navegue até Campus (sn_map_core) e selecione um campus.
   Por exemplo: campus de demonstração
2. Para criar um campus do CMN, navegue até **Todos** > **Local do CMN** e abra a tabela Local (cmn_location) e selecione **Novo**.
3. No formulário Local, preencha os campos do formulário:
   - Nome: nome do campus.
   - Rua: a rua onde o campus está localizado.
   - Cidade: endereço do campus.
   - Estado/província: estado do campus.
   - País: país onde o campus está localizado.
   - Primário: hierarquia primário-secundário. Por exemplo, Campus é o Primário e Edifícios pertencentes a um Campus será o secundário. Para obter mais informações, consulte Configurar hierarquia de migração de local.
   - Latitude: coordenadas de latitude de um local do campus.
   - Longitude: coordenadas de longitude de um local do campus.
4. Clique em **Enviar**.
5. Pesquise seu campus recém-criado na tabela Local do CMN.
6. Clique em abrir o **Campus de demonstração** que você criou na etapa 5.
7. Clique **em Sincronizar com locais de CMN**.




8. No formulário de registro de sincronização, selecione o campus do CMN.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



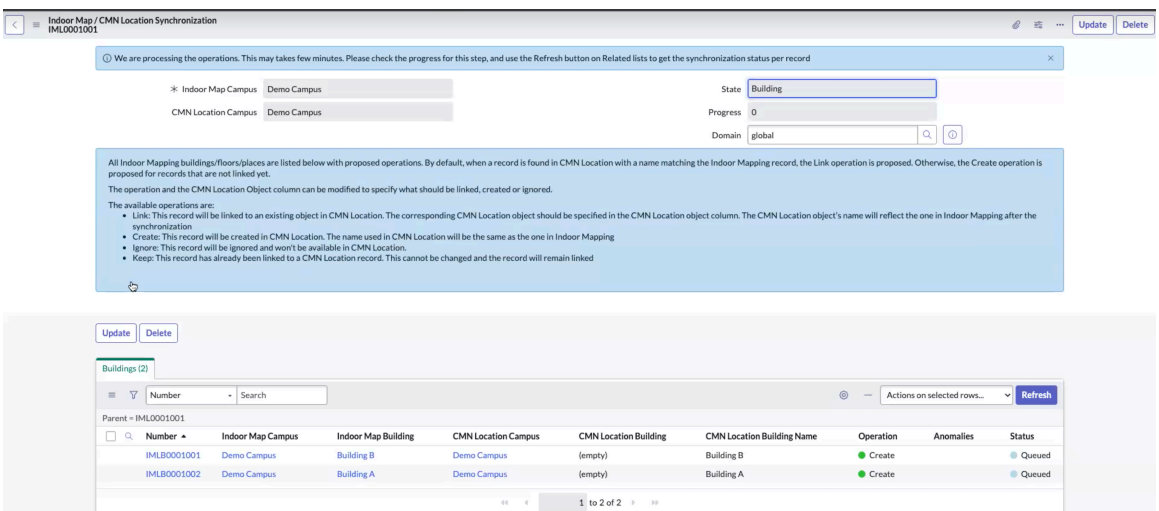

9. Clique em **Atualizar**.
   O campus do local do CMN selecionado é sincronizado com o campus do Indoor Mapping.
10. **Opcional:** Navegar até **Todos** > **Tabelas** e pesquise o registro de sincronização.

    (Optional) Observe que o nome do campus Indoor Mapping corresponde ao campus do local do CMN.

11. **Opcional:** Você também pode marcar seu registro de sincronização como favorito para que ele possa ser facilmente localizado em outros registros de sincronização.
    a. Selecione o ícone Controles de ) e selecione **Criar favorito** para localizar facilmente seu registro de sincronização.
    b. Selecione uma cor, se necessário.
    c. Clique em **OK**.
12. Depois que um campus é sincronizado, o script de sincronização sincroniza os edifícios em um campus.

    Se você não tiver um edifício para um campus no local do CMN, a operação **Criar** será mostrada. O registro do edifício será criado em seu local do CMN. O nome do edifício usado no local do CMN será o mesmo que em Indoor Mapping.

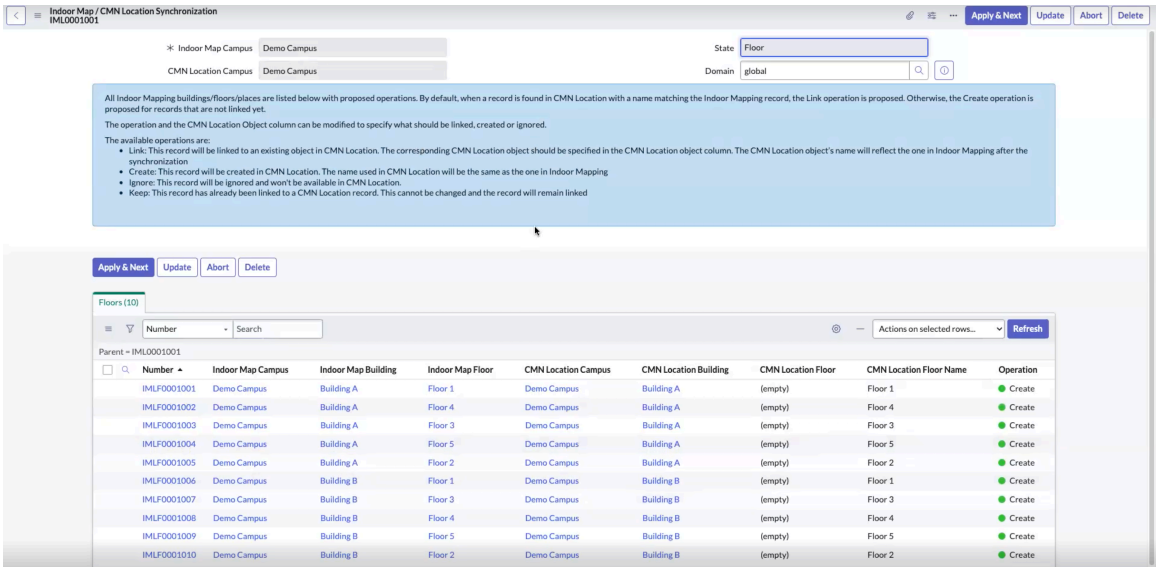
13. Os edifícios serão criados no local do CMN e o status será mostrado como Em **fila**.




14. Clique em **Aplicar e Avançar** quando a sincronização de edifícios for concluída.
15. Em seguida, os andares Indoor Mapping serão sincronizados com o piso do local do CMN.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

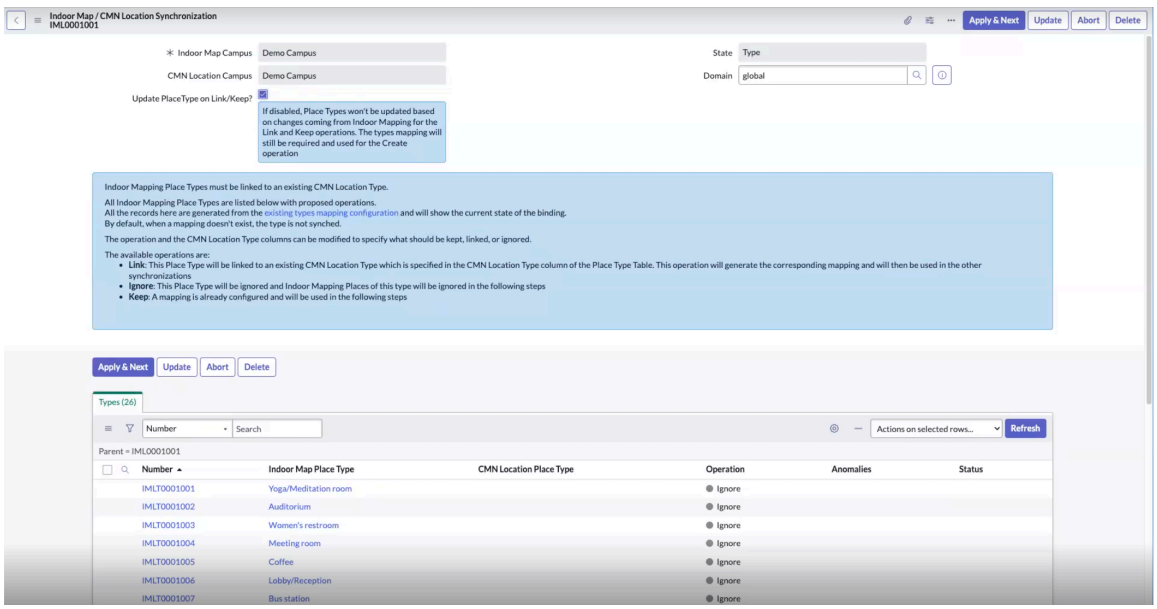



**16.** Selecione os pisos que precisam ser sincronizados.

**a.** Faça edições em linha, clique com o botão direito do mouse e selecione **Ignorar** da **operação**. Os andares serão ignorados no processo de sincronização e não serão sincronizados.

**17.** Clique em **Aplicar e Avançar** quando os andares selecionados em um edifício estiverem sincronizados.

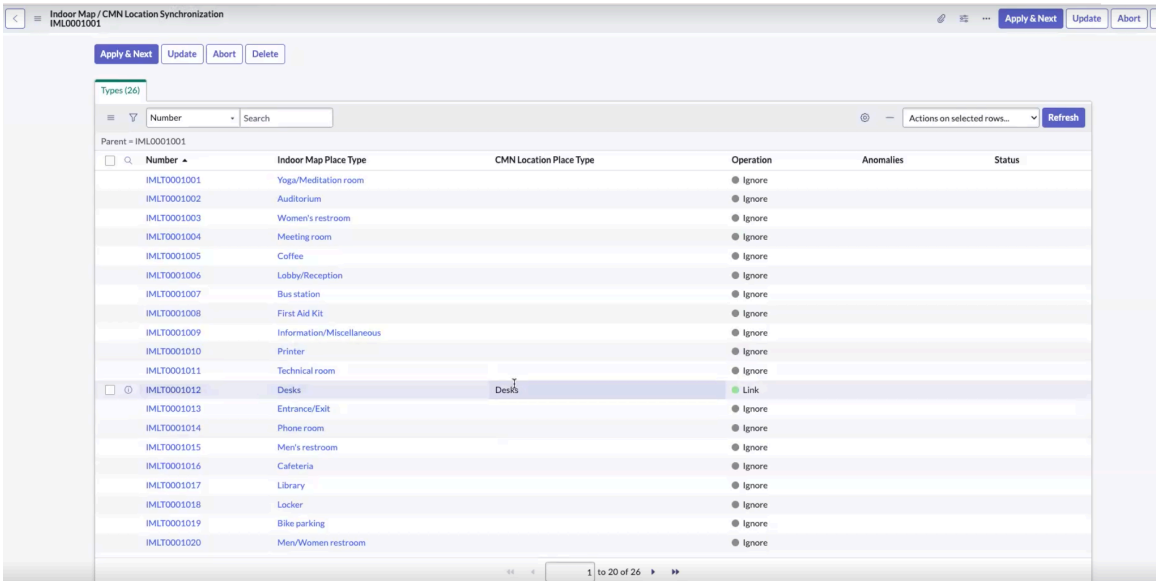
**18.** O script de sincronização é movido para sincronizar os tipos de local Indoor Mapping com os tipos de local do local do CMN.




Se a coluna Tipo de local do CMN estiver vazia, crie um Tipo de local do CMN para mapeá-lo para o correspondente Indoor Mapping Tipo de local. Para obter mais informações, consulte Adicionar locais do CMN e mapeá-los para Indoor Mapping tipos de local.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




19. Clique em **Aplicar e Avançar** quando os tipos de local estiverem totalmente sincronizados.
20. O estado Sincronização passa para **Locais** para sincronizar Indoor Mapping Locais com o local do CMN Locais.
21. A sincronização passa para **Concluído** quando todos os registros são sincronizados.
22. Depois que a sincronização estiver concluída, você poderá verificar se o local do CMN - Campus, edifícios, andares e locais estão sincronizados.

    a. Para verificar se os tipos de local estão vinculados, vá para o campus de mapeamento interno que você criou na etapa 1 (**campus de demonstração**) e abra-o.

    b. Observe que o campo Local tem o nome de Campus **Campus de Demonstração**.
    Esta é uma referência ao campus no local do CMN e mostra que o campus do Indoor Mapping está vinculado ao local do CMN.

    c. A guia **Desvincular campus** é exibida após a conclusão da sincronização e o objeto de mapa de mapeamento interno é vinculado ao local do CMN, indicando que a vinculação foi concluída.

    Desvincular um campus desvinculará todos os edifícios associados a ele. Desvincular um edifício desvinculará todos os andares e espaços associados a um edifício. Desvincular um piso desvinculará os espaços associados a um piso.

23. Verifique a sincronização para edifícios navegando até **Todos** > **Workplace Core** > **Edifícios**.

    a. Clique no ícone Configurações personalizadas (ícone ⚙) e mova a coluna **Local** para a Lista Selecionada.

    b. Clique em **OK**.

    c. A coluna do local mostrará o nome do local do CMN.
    Se a coluna Local mostrar (vazia), isso significa que os registros não estão sincronizados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

24. Quando os registros estiverem totalmente sincronizados, a tabela Locais mostrará a coluna Origem do local como Mapeamento interno.

Para obter mais informações sobre como sincronizar dados de mapa [ Indoor Mapping com Workplace Indoor Mapping, consulte Sincronizar Indoor Mapping com Workplace Service Delivery.

## Ferramenta do Autocad

Ferramenta Autocad em Indoor Mapping v1.7.0 e versões anteriores. Ele fornece a capacidade de importar o arquivo CAD para o Map Studio e fazer algumas mudanças de configuração em locais e unidades de tamanho de arquivo.

Para obter informações sobre a ferramenta de importação do Autocad em Indoor Mapping v1.8.0, consulte Ferramenta de importação do Autocad.

### Importar arquivos CAD para o Map Studio

Crie um campus, adicione alguns edifícios e andares ao campus. Carregue sua planta baixa do CAD para fazer mudanças de configuração e visualizar o layout de design do CAD.

#### Antes de Iniciar

Depois de fazer as mudanças necessárias no tipo de local e no tamanho da unidade de arquivo, importe-o para o Map Studio para concluir a configuração do edifício. Exibir as mudanças atualizadas em locais e tipos de locais no Map Studio (**Gerenciar local de trabalho** > **Locais**.

Função necessária: editor de mapa, administrador de mapa, editor de mapa limitado

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Indoor Mapping** > **Map Studio**.
2. Crie um campus, adicione alguns edifícios e andares a um campus ou selecione um campus existente.
   Para obter mais informações, consulte Criar um campus com edifícios e andares
3. Navegar até **Gerenciar local de trabalho** > **Pisos e Planos de piso**.
4. **Opcional:** Se você quiser adicionar um piso, selecione a opção **Adicionar um piso**.
5. Selecione **Carregar** para carregar o arquivo de origem do CAD.
   Por exemplo: demo.dwf
6. Preencha as seguintes informações:

   a. **Arquivo**: nome do arquivo de origem do CAD.
      Por padrão, o nome da origem é<campus name-floor title-file name> . Por exemplo, Lawson-B12.dwg

   b. **Nome**: nome do campus.

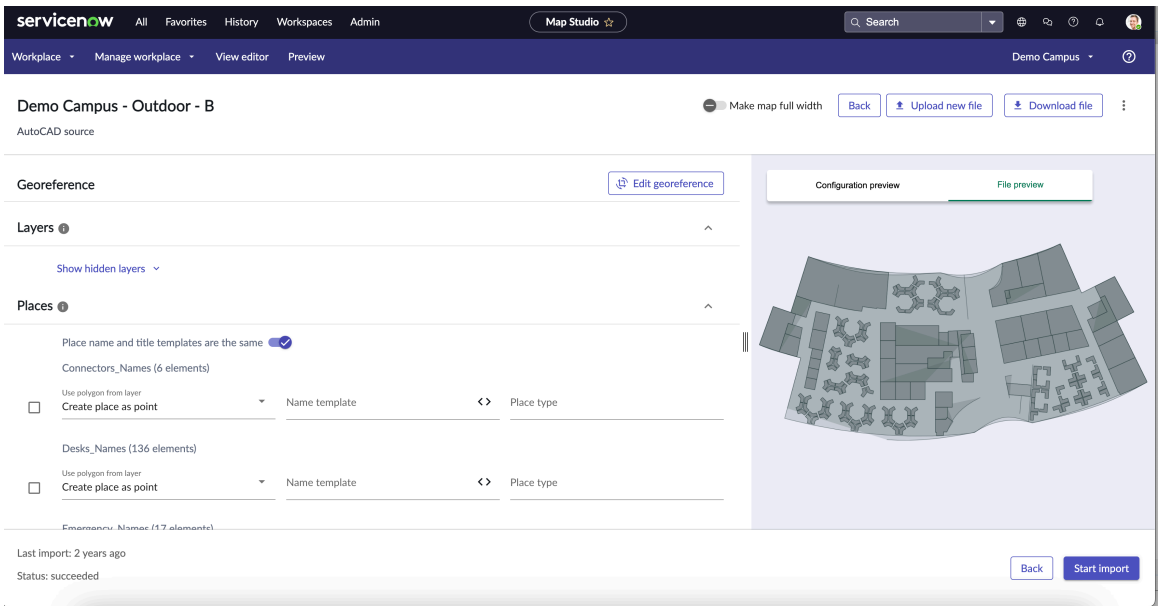
7. Clique em **Salvar**.
   Uma mensagem com um link clicável para revisar as diretrizes do AutoCAD é exibida.

   Revise as diretrizes antes de carregar o arquivo CAD.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

8. O processo de carregamento pode levar algum tempo para ser concluído, dependendo do tamanho do arquivo CAD.
9. Após a conclusão do processo de carregamento, selecione **Configurar**.
   No caso de arquivos grandes, o processo de configuração pode levar algum tempo para ser concluído.
10. A página de origem do AutoCAD exibe as seguintes opções:




   - Georreferência: opção para editar a posição e ajustar os pinos de um local.
   - Camadas: opção para configurar os tipos de camada que você deseja exibir no mapa global.
   - Locais: opção para configurar locais que você deseja exibir no mapa global.
   - Visualização da configuração: visualização da configuração do arquivo CAD.
   - Visualização do arquivo: depois de fazer as mudanças necessárias em Camadas e Locais, visualize as mudanças no layout de visualização da Configuração.
11. Selecione **Editar georreferência** para mover os pinos de local e posicionar o piso no mapa global (OpenStreetMap).
    Se os pinos de local não estiverem posicionados, a mensagem de aviso **Ainda não configurado** será exibida.

    no formulário, preencha os campos

### Editar georreferência

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Exibição | Na opção suspensa, selecione um andar ou andares em um edifício. Habilite a opção de alternância para exibir edifícios e andares no mapa. Arraste e mova para posicionar os pinos de local conforme necessário. |
| Alinhar com outras origens | Selecione o campus ou os objetos de mapa na lista. Selecione **Alinhar** para alinhar sua planta baixa com a forma e o tamanho de um edifício no mapa global. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Clique em **Salvar**.

12. Para visualizar o arquivo CAD, selecione as seguintes opções:

    a. **A ser importado**: a visualização dinâmica mudará com base nas seleções feitas.

    b. **Carregado**: mostra a visualização do arquivo de origem do CAD carregado.

13. Selecione as camadas necessárias na seção **Camadas** que você deseja exibir no mapa.
    Uma mensagem de aviso será exibida se houver muitas camadas no arquivo de origem do CAD. Selecione somente as camadas necessárias.

14. Para visualizar elementos do CAD em cada camada, selecione a opção **Tornar o mapa de largura total**.

15. Defina a configuração do tipo de local usando a seção **Locais**.

16. Selecione os locais na lista que você deseja exibir no mapa.
    No formulário, preencha o campo

**Locais**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Usar polígono da camada | Camada na qual as formas do local estão localizadas. |
| Modelo de título | Modelo de título necessário da lista de modelos disponíveis. |
| Tipo de local | Tipo de local para categorizar o tipo de local no mapa. Por exemplo: Auditório. |

17. Repita as etapas para locais que você deseja importar e exibir no mapa no Map Studio.

18. **Opcional:** Embora os requisitos de importação do CAD indiquem que as polilinhas precisam formar formas fechadas para criar polígonos, se algumas polilinhas não estiverem fechadas corretamente no arquivo, o mapeamento interno oferecerá uma propriedade para fechar automaticamente essas formas.

19. **Opcional:** Insira a distância máxima entre dois pontos no mapa e o sistema fechará os pontos.

20. **Opcional:** Se houver uma pequena desconexão entre o primeiro e o último ponto, você poderá corrigir isso modificando o sys_property convertendo automaticamente as linhas em polígono ao importar um arquivo CAD.

    a. Navegar até **Todos** > **Indoor Mapping** > **Propriedades de Indoor Mapping**.

    b. Pesquisar por **sn_map_core.line_to_polygon_max_istance**

    (Optional) Esta propriedade indica a distância máxima em centímetros entre o primeiro e o último ponto para converter uma linha em um polígono ao importar um arquivo do AutoCAD.

    c. Forneça um valor para esta propriedade em um intervalo de 1 a 100.

    (Optional) Por exemplo: defina sn_map_core.line_to_polygon_max_istance como 15.

    d. Importe o arquivo CAD novamente e confirme se ambos os locais estão convertidos para o polígono agora.

21. Selecione **Iniciar importação**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

22. Após a conclusão da importação, selecione **Gerenciar local** de trabalho e **Visão geral**.
23. Clique no edifício que você criou.
    Seu mapa agora está disponível no Map Studio com as mudanças do CAD.
24. **Opcional:** No menu da página de configuração do CAD, selecione as seguintes opções, conforme necessário:
    - **Carregar novo arquivo** para carregar uma nova planta baixa.
    - **Baixar arquivo** para baixar o arquivo CAD.
    - **Crie um mapa com a largura total** para exibir o arquivo CAD no modo completo.
25. **Opcional:** Selecione o ícone de menu ( ):
    - Editar nome: opção para editar o nome da origem do CAD. Selecione **Salvar** depois de atualizar o nome.
    - Editar piso: opção para editar o piso de origem. Selecione **Salvar** após atualizar o nome do piso.
    - Editar codificação de arquivo: opção para editar a codificação do arquivo de origem. Selecione um formato de codificação padrão para o arquivo. Selecione **Salvar e carregar**.
    - Editar unidade de arquivo: opção para editar a unidade de arquivo do CAD. Por exemplo: Polegadas, pés, centímetros e assim por diante.
    - Usar a nova ferramenta do AutoCAD: opção para alternar e navegar até a nova página de configuração do processador do Autocad para gerenciar, editar e otimizar camadas, locais e objetos no arquivo CAD.
    - Excluir: opção para excluir o arquivo de origem do CAD.

    O arquivo CAD é carregado no Map Studio e a configuração de camadas, tipos de camada e locais é criada. A aplicação aplica automaticamente as mesmas configurações aos andares subsequentes que são importados. Estes é útil para acelerar as configurações de edifícios que têm vários andares e onde todos os arquivos CAD têm camadas semelhantes. Se as camadas do CAD nos arquivos subsequentes tiverem os mesmos nomes de camada que as camadas no arquivo inicial, as camadas, os tipos de camada e os locais serão preenchidos previamente com os mesmos valores do arquivo inicial.

Tradução automática

## referências de Indoor Mapping

Saiba mais sobre os Indoor Mapping termos de mapeamento interno básico e os componentes instalados com mapas internos, como funções, tabelas e propriedades.

### Componentes do mapa instalados com Indoor Mapping

Vários tipos de componentes são instalados com a aplicação Indoor Mapping, incluindo funções de usuário, tabelas e trabalhos programados.

**Nota:**
A tabela Arquivos da Aplicação lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Dados de demonstração estão disponíveis para este plug-in.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Funções instaladas

| Título da função [nome] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| Administrador do Indoor Mapping<br><br>sn_map_core.map_admin | • Configura os dados e os objetos do mapa no Indoor Mapping Map Studio.<br>• Tem acesso completo à aplicação. | user_criteria_admin<br><br>Pode gerenciar os registros de critérios do usuário. |
| Editor de mapas<br><br>sn_map_core.map_editor | Configura mapas no Indoor Mapping Map Studio, importa plantas baixas e pode gerenciar mapas (editar ou excluir) no Map Studio. | Não aplicável. |
| Editor de mapas limitado<br>sn_map_core.map_editor_limited | Limita o acesso a um campus e só pode exibir e editar campi atribuídos a esta função.<br><br>Usuários com esta função não podem exibir ou atualizar todos os campi ou mapear objetos no Map Studio. | Não aplicável |

## Tabelas instaladas

| Tabela | Descrição |
|---|---|
| Origem do AutoCAD<br><br>[sn_map_core_autocad_source] | Fornece os dados necessários e a configuração do usuário para um arquivo do Autocad para gerar (importar) locais e camadas. |
| Bloco de origem do Autocad<br><br>[sn_map_core_autocad_source_block] | Gerado automaticamente após o carregamento de um arquivo do Autocad, fornece os dados necessários para extrair blocos do Autocad para locais de mapa. |
| Camada de origem do Autocad<br><br>[sn_map_core_autocad_source_layer] | Gerado automaticamente após o carregamento de um arquivo do Autocad, fornece os dados necessários para extrair camadas do Autocad em camadas de mapa. |
| Texto de origem do Autocad<br><br>[sn_map_core_autocad_source_text] | Gerado automaticamente após o carregamento de um arquivo do Autocad, fornece os dados necessários para extrair textos do Autocad para locais do mapa. |
| Campus<br><br>[sn_map_core_campus] | Fornece o nome, o endereço e a geometria do campus. Um campus contém um conjunto de edifícios. |
| Edifício<br><br>[sn_map_core_building] | Fornece o nome do edifício, campus, endereço e geometria. Um edifício contém um conjunto de pisos. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Tabela | Descrição |
| --- | --- |
| Piso<br>[sn_map_core_floor] | Fornece o nome e o número do piso. Um piso contém um conjunto de locais. |
| Fonte<br>[sn_map_core_floor] | Gerenciar fontes para mapas internos. |
| Conector<br>[sn_map_core_connector] | Gerencie o conector e os tipos de conector para um edifício, como escadas, escadas rolantes, elevadores e escadas. |
| Tipo de Conector<br>[sn_map_core_connector_type] | Organiza os conectores em tipos para fornecer um estilo comum e informações como tempo de espera e a direção dos conectores, por exemplo: elevador. |
| Modo de direção<br>sn_map_core_direction_mode | Define as preferências de rota, por exemplo: acessível. |
| Ícone<br>[sn_map_core_icon] | Fornece um ícone a ser usado no mapa para locais, edifícios, campi, conectores e modos de direção. |
| Lado a Lado<br>[sn_map_core_til] | Gerado automaticamente depois que um raster_source é importado, fornece o local e a imagem dos blocos gerados para a camada importada. |
| Trabalho<br>[sn_map_core_job] | Gerenciar trabalhos. |
| Exibir conteúdo<br>[sn_map_core_view_content] | Fornece um estilo e conteúdo para um campus exibido em um tipo de exibição. O estilo pode ser fornecido para o campus, edifício, local, conector, camada, tipo de local, tipo de conector e tipo de camada. |
| Camada<br>[sn_map_core_layer] | Gerenciar camada de planta baixa. |
| Tipo de camada<br>[sn_map_core_layer_type] | Organiza camadas em tipos para fornecer um estilo comum. |
| Local<br>[sn_map_core_place] | Fornece o nome do local e a geometria. |
| Tipo de local<br>[sn_map_core_place_type] | Organiza locais em tipos para fornecer um estilo comum. |
| Tipo de exibição | Fornece vários estilos para o mesmo campus. Também pode ser usado para exibir um conteúdo diferente para o mesmo campus. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Tabela | Descrição |
|---|---|
| [sn_map_core_view_type] | |
| Entrada<br>[]sn_map_core_place_entrance | Fornece os locais da entrada do local. |
| Colocar Marcador<br>[sn_map_core_place_marker] | Fornece os locais do marcador de local |
| Nó<br>[sn_map_core_node] | Fornece a localização de um nó no gráfico de direção. |
| Rotas<br>[sn_map_core_route] | Fornece um caminho entre dois nós. |
| Origem de varredura<br>[sn_map_core_raster_source] | Fornece os dados necessários e a configuração do usuário para gerar (importar) uma camada de imagem. |
| Editor do campus<br>sn_map_core_m2m_campus_editor | Permite que os usuários editem um campus usando os critérios do usuário. |
| Conector para associações de modo de direção<br>[sn_map_core_m2m_connector_direction_mode] | Gerencie conectores e modos de direção em um edifício. |
| Rota para associações de modo de direção<br>[sn_map_core_m2m_route_direction_mode] | Mapeia rotas com modos de direção relevantes. |
| Exibir tipo e campus para associações de modo de direção<br>[sn_map_core_m2m_view_type_campus_direction_mode] | Permite que um modo de direção seja usado dentro de um campus exibido com um tipo de exibição. |
| Exibir leitor de tipo<br>[sn_map_core_m2m_view_type_reader] | Permite que os usuários exibam um tipo de exibição usando um critério do usuário. |
| Exibir tipo e campus para associações de critérios do usuário<br>[sn_map_core_m2m_view_type_campus_reader] | Permite que os usuários exibam um campus com um tipo de exibição usando um critério do usuário. |
| Fonte<br>[sn_map_core_font] | Fontes necessárias para estilos externos. |
| Estilo externo<br>[sn_map_core_outdoor_style] | Define o estilo do mapa de rua exibido atrás do mapa interno. |
| Instantâneo | Cria snapshot para migrar dados entre instâncias. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Tabela | Descrição |
| --- | --- |
| sn_map_core_snapshot | |
| Mapeamento de propriedades do local<br>sn_map_core_place_properties | Extrai dimensões de sala de um arquivo de origem do CAD. |
| Item de configuração do CAD<br>[sn_map_core_cad_configuration_item] | Usado internamente pelo Map Studio para salvar a configuração feita para uma origem do Autocad. |
| CAD Diferença<br>sn_map_core_cad_dif | Usado internamente pelo Map Studio para salvar as mudanças feitas em uma origem do Autocad no Editor de CAD. |
| Sincronização de mapa interno/WSD<br>[sn_wsd_indoor_map_sync] | Sincroniza os dados do mapa [ Indoor Mapping com os dados Workplace Service Delivery. |
| Sincronização de mapa interno/edifícios do WSD<br>[sn_wsd_indoor_map_building_sync] | Sincroniza Indoor Mapping dados do edifício com Workplace Core dados do edifício. |
| Limpeza de WSD/mapa interno<br>[sn_wsd_indoor_map_clean_sync] | Tabela usada pelo processo de sincronização entre Indoor Mapping e Workplace Service Delivery.<br>A etapa de limpeza faz parte do processo de sincronização. |
| Sincronização de mapa interno/andares do WSD<br>[sn_wsd_indoor_map_andar_sync] | Sincroniza os dados do piso [ Indoor Mapping com os dados do piso Workplace Core. |
| Mapeamento de propriedades de local interno<br>[sn_wsd_indoor_map_place_properties_mapping] | Indoor Mapping Propriedades do. |
| Sincronização de mapa interno/espaços do WSD<br>[sn_wsd_indoor_map_space_sync] | Sincroniza os dados de espaços [ Indoor Mapping com os dados de espaço Workplace Core. |
| Sincronização de tipos de mapa interno/WSD<br>[sn_wsd_indoor_map_type_sync] | Sincroniza os dados de tipos de local Indoor Mapping ] com os dados de tipos de espaço Workplace Core. |
| Mapa interno / Sincronização de prédios do local do CMN<br>[sn_map_core_building_sync] | Sincroniza os dados do edifício Indoor Mapping com os dados de edifícios do local do CMN. |
| Fonte<br>[sn_map_core_source] | Tabela primária para todos os tipos de origens no mapeamento interno. Origens são arquivos (rasterizados, PNG ou CAD) que podem ser importados para criar plantas baixas. |
| Origem do Autocad<br>[sn_map_core_autocad_source] | Armazena o arquivo do Autocad e os dados sobre o arquivo. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Tabela | Descrição |
|---|---|
| Bloco de origem do Autocad<br><br>[sn_map_core_autocad_source_block] | Usado internamente pelo Map Studio. Armazena informações sobre referências de bloco presentes em um arquivo do Autocad. |
| Camada de origem do Autocad<br><br>[sn_map_core_autocad_source_layer] | Usado internamente pelo Map Studio. Armazena informações sobre a configuração de camada presente em um arquivo do Autocad. |
| Texto de origem do Autocad<br><br>[sn_map_core_autocad_source_text] | Usado internamente pelo Map Studio. Armazena informações sobre o texto presente em um arquivo do Autocad. |

## Trabalhos programados

| Trabalho programado | Descrição |
|---|---|
| Limpar blocos de mapeamento interno antigos (versões antigas > 3 dias) | Um trabalho programado está sendo executado todos os dias para limpar os dados que não são mais relevantes na tabela de blocos. As tabelas de blocos armazenam dados gerados a partir do processo de importação de arquivo PNG.<br><br>Quando um novo PNG é carregado para recuperar um existente, os blocos gerados anteriormente não são mais usados e, portanto, serão limpos pelo trabalho programado. |
| Notificação de script de sincronização | Uma notificação será enviada ao administrador se forem feitas mudanças em Indoor Mapping mapear objetos de dados e o script de sincronização não for executado. A notificação lembra ao administrador que os dados podem não estar sincronizados e que o processo de sincronização deve ser executado. |

Tradução automática

## Terminologia Indoor Mapping

Termos-chave usados em Indoor Mapping.

### Termos usados em Indoor Mapping

| Termos | Descrições |
|---|---|
| Blocos | Os blocos são um recurso do Autocad que agrupa o elemento de texto de um arquivo CAD para criar blocos para mesas, salas de reunião etc. |
| Limite | Representa o limite de um campus ou edifício. |
| Edifício | Representa um edifício físico. Um campus pode conter vários edifícios. Um edifício pode ter vários andares. |

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Termos usados em Indoor Mapping

| Termos | Descrições |
|---|---|
| | **Nota:**<br>Um edifício deve pertencer a um campus. |
| Campus | Um campus contém um conjunto de edifícios e elementos externos como:<br>• Locais que representam pontos externos ou tipos de local. Por exemplo: ponto de ônibus, hidrante, portal de visitantes e assim por diante.<br>• Camadas que representam elementos externos em edifícios. Por exemplo: caminhos para caminhada, árvores, parque e assim por diante.<br>• Nós e rotas para representar direções possíveis em edifícios. |
| Campus (externo) | Campus (externo) são os elementos gráficos (por exemplo, árvores ou logotipos) ou Locais (por exemplo, ponto de ônibus, restaurante) colocados no mapa-múndi. Os elementos externos não dependem de um andar do edifício e são exibidos. |
| Conectores | Define os meios físicos para mudar os andares (por exemplo, escadas, escadas rolantes, rampas ou elevadores). Os conectores são adicionados aos nós do gráfico de direção. |
| Tipos de conector | Define o tipo de conectores disponíveis em uma instância (por exemplo, rampas, escadas rolantes, elevadores etc.). Um tipo de conector contém o estilo (ícone) e as propriedades de cada conector. Novos tipos de conector podem ser criados no nível da instância. |
| Rotas ou Gráfico de direções | Representa um conjunto de linhas e nós conectados criados no Map Studio para fornecer orientação no mapa. |
| Modos de direção | Define vários modos de rotas ou meios de transporte (por exemplo, pedestre, acessível, bicicleta, caminhonete etc.). Modos extras podem ser criados no nível da instância. |
| Entrada (polígonos) | As entradas de polígono definem onde a porta de um espaço está localizada para que o mecanismo de orientação entre na sala de acordo. |
| Piso | Representa um andar de um edifício específico. |
| Origens do plano de andares | Define a fonte de dados original ou o arquivo a ser importado no Map Studio para criar um mapa interno. Pode ser PNG ou DWG/DXF. |
| Controlador de piso | Representa uma lista de andares ou botões para clicar e visualizar os diferentes níveis do edifício. |
| Georreferência | Ação de posicionar uma planta baixa em seu local exato no mapa-múndi. |
| Aplicação de mapeamento interno | A aplicação Indoor Mapping é o plug-in que deve ser instalado para ter o Map Studio e configurar um mapa interno. |
| IPS | Sistema de posicionamento interno também conhecido como a tecnologia que fornece o ponto azul no mapa. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Termos usados em Indoor Mapping

| Termos | Descrições |
|---|---|
| Camadas | As camadas fazem parte do arquivo CAD e representam os elementos de uma planta baixa (por exemplo, tubos, salas, colunas etc.) |
| Tipo de camada | Define o tipo de camadas, como paredes, colunas, canos de aquecimento e assim por diante. Eles são definidos no nível da instância. Eles são usados para categorizar os elementos importados e estilizá-los (somente importação do CAD). |
| Map Studio | O Map Studio é a ferramenta para criar, editar e manter mapas internos. |
| Marcador | Um marcador é um alfinete colocado em um campus/prédio/polígono para exibir o ícone e o título. |
| Nome | O nome é um ID de administrador para um elemento importado ou criado (por exemplo, o nome de um local). |
| Nós | Define pontos ao longo do gráfico de direção. Os nós também são usados para criar conectores para mudar o piso. |
| Estilo externo | Representa o "externo" entre os edifícios (padrão, mapa de rua aberto etc.). Novos estilos externos podem ser criados no nível da instância. |
| Locais | Locais se referem a qualquer elemento colocado no mapa que os usuários poderão pesquisar. Pode ser uma sala de reunião, biblioteca, parque etc. Os locais são polígonos ou pontos. Eles podem ser importados automaticamente de um arquivo CAD ou criados manualmente no Map Studio. |
| Tipos de local | Tipos de local são adicionados a pontos de interesse para categorizá-los e estilizá-los com o ícone e a cor corretos. Novo local. Os tipos podem ser criados no nível da instância. |
| Polígono (locais) | Um polígono é feito de um alfinete e uma forma. Os polígonos são obrigatórios para que as salas de reunião tenham uma forma na cor verde ou vermelha de acordo com o status da reserva. |
| Ponto (locais) | Um ponto é um alfinete colocado no mapa que não tem uma forma em torno dele. |
| Arquivo de imagem de varredura | Oferece suporte à importação de imagem PNG de varredura para a planta baixa principal. A imagem de varredura fornece uma camada de bloco de varredura para um piso. |
| Segmento ou Rota | Define uma linha entre dois nós. |
| Editor de estilos | Para criar, configure e estilize uma exibição. |
| Texto | Texto é um recurso do AutoCAD usado para adicionar elementos de texto em uma camada do CAD. Dessa forma, os usuários podem criar elementos de texto para mesas, salas de reunião e assim por diante. |
| Lado a Lado | O título é o que será exibido no mapa para os usuários finais (por exemplo, título de um local). |
| Exibição | Uma exibição é composta por conteúdo e estilo que serão exibidos para determinados usuários. As exibições são configuradas no editor de estilo. Por exemplo, os administradores podem criar um tipo de exibição de funcionário e ir para o editor de estilo para decidir o que desejam exibir |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Termos usados em Indoor Mapping

| Termos | Descrições |
|---|---|
| | nessa exibição. Eles também podem selecionar o estilo desses elementos para essa exibição. |
| Tipos de exibição | Fornece um nome para uma exibição específica (por exemplo, funcionário, manutenção etc.). Os tipos de exibição podem ser criados no nível da instância. |
| Orientação | Algoritmo automatizado que exibe um caminho entre uma origem e um destino. A orientação é diferente do posicionamento interno e não contém um ponto azul. |
| Nível de zoom/Zoom padrão | Define em que níveis de Zoom determinados elementos serão exibidos ou em que nível de Zoom um campus será aberto. |

### Tabelas afetadas pelo snapshot

Algumas tabelas Indoor Mapping e Workplace Indoor Mapping são afetadas durante o processo de snapshot quando os dados de backup Indoor Mapping são migrados para Workplace Service Delivery instâncias.

## Indoor Mapping Tabelas

As tabelas a seguir são afetadas durante o processo de snapshot.

| Tabelas |
|---|
| Workplace Indoor Mapping Tabelas |
| sn_wsd_core_campus |
| sn_wsd_core_building |
| sn_wsd_núcleo_piso |
| sn_wsd_core_space |
| sn_wsd_core_area |
| Indoor Mapping Tabelas |
| sn_map_core_campus |
| sn_map_core_building |
| sn_map_core_andar |
| sn_map_core_node |
| sn_map_core_route |
| sn_map_core_connector |
| sn_map_core_m2m_route_direction_mode |
| sn_map_core_layer |
| sn_map_core_til |
| sn_map_core_autocad_source |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Tabelas |
| --- |
| sn_map_core_autocad_source_layer |
| sn_map_core_autocad_source_block |
| sn_map_core_autocad_source_text |
| sn_map_core_geojson_source |
| sn_map_core_raster_source |
| sn_map_core_job |
| sn_map_core_place |
| sn_map_core_place_entrance |
| sn_map_core_place_marker |
| sn_map_core_place_properties |
| sn_map_core_view_content |
| sn_map_core_m2m_campus_editor |
| sn_map_core_m2m_view_type_campus_direction_mode |
| sn_map_core_m2m_view_type_campus_reader |

**Tópicos relacionados**

Criar snapshots para migrar dados de Indoor Mapping

## Workplace Central

Mantenha os locais de trabalho com mais eficiência usando um único espaço, Workplace Central. Como administrador, gerente de local de trabalho, planejador de espaço, administrador de leasing ou gerente de leasing, você pode usar a aplicação Workplace Central para realizar atividades relacionadas ao local de trabalho, como planejamento, monitoramento, exibição e otimização de locais de trabalho em menos tempo.

### Iniciar

| Explorar | Configurar | Usar |
| --- | --- | --- |
| Saiba mais sobre Workplace Central conceitos e recursos. | Instale Workplace Central e os plug-ins relacionados para começar. | Use Workplace Central para executar com eficiência as atividades relacionadas ao local de trabalho. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Gerenciar | Componentes | |
|---|---|---|
| Gerenciar atividades relacionadas ao local de trabalho. Exibir métricas e a lista de atividades que foram criadas. | Obtenha detalhes sobre os componentes instalados e os principais recursos do Workplace Central. | |

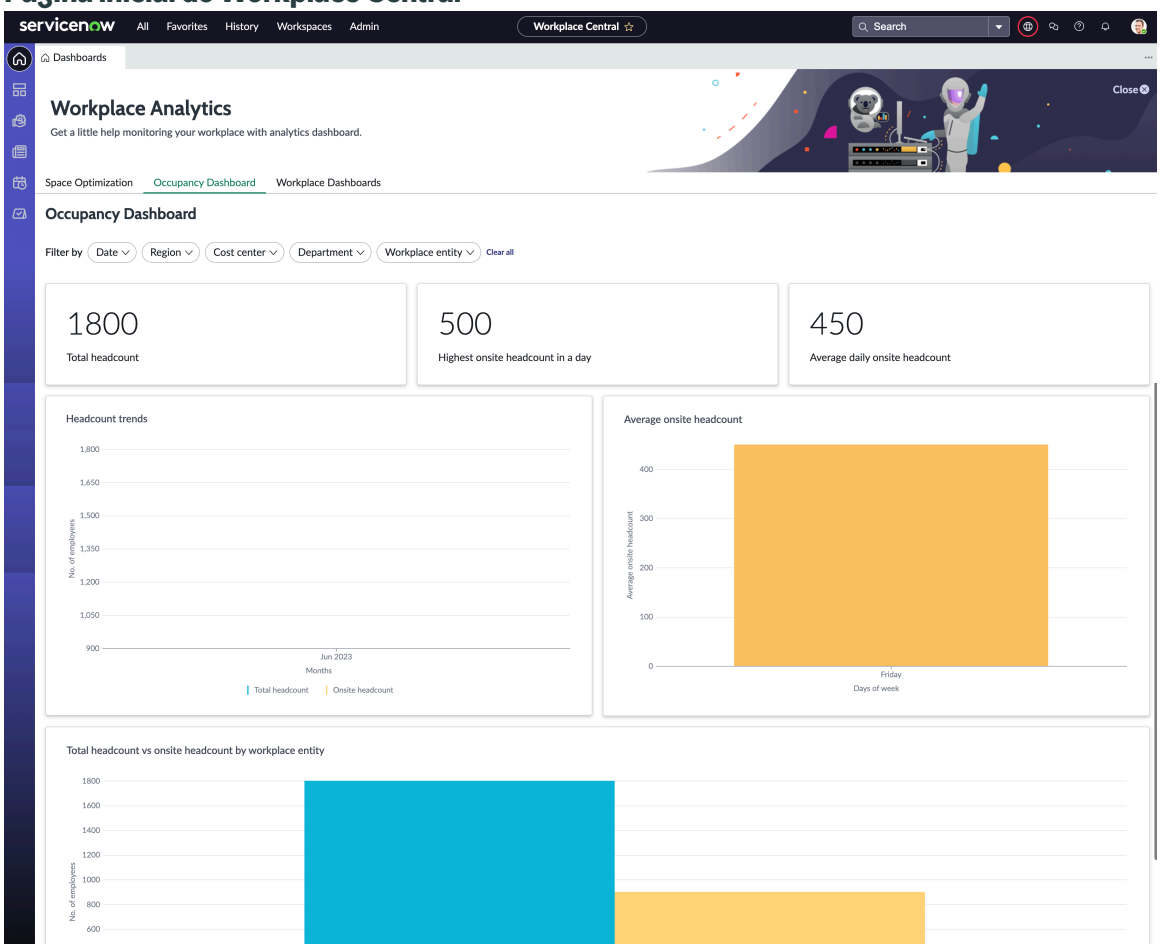
## Explorar Workplace Central

Workplace Central é uma aplicação completa em que você pode exibir as principais métricas e acessar ou controlar todas as operações relacionadas ao local de trabalho.

Instale o plug-in Workplace Central (sn_wsd_central) do ServiceNow Store.

Como gerente do local de trabalho, o Workplace Central facilita a configuração, a execução e o monitoramento de todas as atividades do local de trabalho com eficiência em um único espaço. A aplicação ajuda a economizar tempo sem a necessidade de navegar até diferentes locais para executar qualquer ação relacionada ao local de trabalho. Por exemplo, você pode planejar um cenário, rastrear as métricas do cenário, analisar as atividades do local de trabalho, monitorar os planos de manutenção do local de trabalho e muito mais.

### Página inicial do Workplace Central




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usando a aplicação Workplace Central, você pode executar o seguinte:

- Planeje cenários usando o recurso de planejamento de cenário disponível com o módulo Otimização de espaço. Este módulo fornece as informações coletivas para todos os cenários criados, publicados, implantados e arquivados no sistema.

  Para obter mais informações sobre o planejamento de cenário e o módulo de otimização de espaço, consulte Planejamento de cenário.

- Você pode rastrear métricas de cenário no módulo Otimização de espaço e também exibir os cenários individualmente.
- Trabalhe em solicitações de assistência de espaço.
- Exibir e rastrear solicitações de alocação de espaço.
- Implante solicitações de espaço para implementar as mudanças de alocação especificadas nas solicitações.
- Você pode criar, rastrear e gerenciar os contratos de local de trabalho com o aplicativo Administração de leasing.
- Exiba um painel de métricas principais para Otimização de espaço, Administração de leasing e Gestão de manutenção. Para obter mais informações, consulte Trabalho com Análise do Workplace.
- Crie projetos de mudança para rastrear solicitações de mudança do local de trabalho de cada vez. Reúna solicitações de movimentação em um projeto usando condições de filtro e monitore sua execução. Para obter mais informações, consulte Gestão de movimentação.
- Programe solicitações de movimentação, se necessário.
- Rastreie o andamento das solicitações de movimentação e trabalhe nelas com base na prioridade e nas datas em que elas devem ser atendidas.
- Usando o planejador de eventos, monitore a reserva criada em seu local de trabalho a qualquer momento usando o planejador de eventos.
- Verifique a reserva planejada do dia atual, as reservas canceladas e as reservas que ainda não foram aprovadas.
- Exiba os detalhes da reserva e edite uma reserva como um planejador de reserva.
- Abra os detalhes de uma reserva na Central do funcionário.

### Análise do Workplace

O painel ServiceNow Análise do Workplace exibe as principais métricas que permitem otimizar o uso dos recursos do local de trabalho e maximizar o retorno do investimento.

## Principais recursos

- Dados-informações orientadas, tendências e principais indicadores de desempenho para as seguintes aplicações:
  - Otimização de espaço
  - Administração de leasing
  - Gestão de manutenção
  - Conectores para local de trabalho
- Filtros para restringir a seleção de dados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Benefícios

- Principais métricas e tendências em um único espaço
- Seleção de intervalo de dados usando filtros
- Antecipar tendências
- Priorizar recursos analisando tendências
- Custo reduzido por meio da otimização de recursos
- Widgets personalizáveis para ver métricas relevantes

## Como acessar o Análise do Workplace

Para acessar Análise do Workplace, Workplace Central deve estar instalado. Para obter mais informações, consulte Como instalar Workplace Central.

Você pode acessar Análise do Workplace usando um dos seguintes métodos:

- Navegar até **Todos** > **Central do local de trabalho** > **Central do local de trabalho**.
- Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.

Para obter mais informações sobre como usar o Workplace Analytics, consulte Trabalho com Análise do Workplace.

### Otimização de espaço

Como planejador de espaço, você pode usar o Workplace Central para monitorar todos os seus cenários e informações relacionadas ao local de trabalho em uma única página chamada Otimização de espaço.

## Benefícios da Otimização de espaço

Como planejador de espaço, você pode fazer o seguinte usando o módulo Otimização de espaço:

- Exiba o número ativo de todos os cenários criados em sua organização, aqueles que foram criados por você, os cenários publicados e os cenários de rascunho.
- Exiba e trabalhe em solicitações de assistência de espaço geradas na organização.
- Monitore o número total de solicitações de assistência de espaço geradas e exiba seu status atual a qualquer momento.
- Abra um cenário que pertença a você e faça mudanças usando o plano de pilha.
- Exiba um cenário e veja as alocações de espaço em um plano de pilha ou exibição de mapa de piso. Você pode revisar um cenário em modo somente leitura e compartilhar seu feedback sobre alocações de espaço com o proprietário do cenário ou outras partes interessadas.
- Crie um único cenário ou vários cenários. Você pode trabalhar em vários cenários de uma vez e publicá-los para que seus colegas ou partes interessadas possam revisar. Após a finalização, você pode implantar o melhor.
- Exiba todos os planos de pilha de edifícios da sua organização. Você também pode criar um cenário diretamente na página de detalhes do edifício.
- Se o edifício para o qual você está criando um cenário tiver mapas de piso configurados usando Workplace Indoor Mapping, você também poderá exibir suas alocações de espaço em

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

uma exibição de mapa de piso. Você também pode alterar as alocações diretamente no mapa.

- Exiba usuários atribuídos a um espaço, atribua um usuário a um espaço ou remova um usuário atribuído.
- Mude uma atribuição de espaço de flexível para permanente ou vice-versa.
- Adicione, altere ou remova uma única alocação ou várias alocações de uma vez se quiser mudar o departamento ou o centro de custos existente.

Para obter mais informações sobre os principais recursos da página inicial do Space Optimization, consulte Principais recursos e ações na Otimização de espaço.

## Instalar e acessar a Otimização de espaço

Você deve instalar os seguintes plug-ins para usar o módulo Otimização de espaço:

- Workplace Central
- Workplace Space Management
- Workplace Case Management
- Workplace Indoor Mapping

Para abrir o módulo Otimização de espaço, siga qualquer uma das seguintes navegações no Central do funcionário:

- Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho** > **Otimização de espaço**.
- Navegar até **Todos** > **Central do local de trabalho** > **Central do local de trabalho** > **Otimização de espaço**

Você também pode exibir os cenários criados por você em **Todos**

## Exibir métricas de otimização de espaço

Você pode exibir as métricas da Otimização de espaço no painel Análise do local de trabalho. Para obter mais informações, consulte Exibir métricas de otimização de espaço.

## Exibir métricas de ocupação do espaço

Certifique-se de ter instalado a aplicação Conectores para local de trabalho. Para obter mais informações sobre métricas do painel de ocupação, consulte Exibir painel de ocupação.

### Planejamento de cenário

Gerencie as alocações de espaço em seu local de trabalho da maneira mais eficiente usando o recurso de planejamento de cenário de otimização de espaço. Ajuste as alocações de espaço, as organizações de andares e o plano de assentos dos funcionários existentes criando um cenário e implantando-o.

## Visão geral do planejamento de cenário

O Workplace Central é como uma página inicial central na qual você pode monitorar todas as suas tarefas relacionadas ao local de trabalho. O Workplace Central fornece o módulo de otimização de espaço que permite criar cenários usando um plano de pilha e exibir o plano no mapa de piso. Usando o módulo Otimização de espaço, como planejador de espaço, você pode executar várias ações relacionadas a cenários, como criar um cenário, monitorar

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

o número de cenários criados e muito mais. Para obter mais informações sobre o módulo Otimização de espaço, consulte Otimização de espaço.

A Otimização de espaço permite que você execute o planejamento de cenário usando um plano de pilha e um mapa de piso. O planejamento de cenário permite criar várias versões de um edifício com diferentes alocações de espaço até que você finalize o melhor plano. Você pode compartilhar um cenário entre várias partes interessadas e implantar o melhor plano para a produção.

## Trabalhando com planejamento de cenário

Para criar um cenário usando o recurso de otimização de espaço, você deve instalar a versão mais recente dos seguintes plug-ins:

- Workplace Central
- Workplace Stack Plan
- Workplace Space Management
- Workplace Move Management
- Workplace Indoor Mapping

Instale os plug-ins do a partir do ServiceNow Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão . .

Usando o módulo Otimização de espaço, você pode criar cenários. Você pode executar as seguintes ações ao trabalhar com um cenário:

- Um cenário cria uma cópia de um edifício com todo o seu plano de alocação de espaço e é exibido em um plano de pilha, de acordo com os andares. Um plano de pilha permite que você exiba todas as alocações feitas em diferentes andares de um edifício com divisões e cores claras.
- Usando o plano de pilha, visualize espaços e departamentos como barras e mova-os para diferentes andares, conforme necessário. As barras são codificadas por cores e, dependendo da alocação, os números são exibidos. Você pode exibir espaços não alocados em um piso. Você pode categorizar os espaços com base em seu departamento ou centro de custos. Você pode alternar as exibições, dependendo de como deseja exibir os espaços.
- Você também pode criar uma cópia de um cenário existente. Você pode criar vários cenários de um edifício e comparar o melhor plano com as partes interessadas. Você pode compartilhar esses cenários com outros colegas ou partes interessadas, alterando a propriedade do cenário e implantando-o após finalizar um.
- Crie um único cenário ou vários cenários. Você pode trabalhar em vários cenários de uma vez, publicá-los para que as partes interessadas possam revisar.
- Envie um cenário para aprovação depois de publicá-lo. A aplicação fornece uma definição de aprovação padrão que é usada para processar aprovações.
- Você pode exibir o aprovador e os detalhes relacionados à aprovação em uma guia Aprovador.
- Você pode implantar um cenário aprovado diretamente. Caso o cenário seja rejeitado, você pode exibir os detalhes das mudanças rejeitadas e implementar. Você pode enviar um cenário para aprovação várias vezes até que ele seja aprovado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Altere atribuições de espaço em um andar, mova um departamento ou centro de custos de um andar para outro, adicione ou remova espaços, exiba o número de espaços não alocados e muito mais.
- Altere a atribuição de usuário de um espaço, como adicionar ou remover um usuário.
- Desocupe um andar facilmente movendo todas as alocações para outro andar com um simples movimento de barra no plano de pilha.
- Atribua um espaço como permanente ou flexível ou remova a configuração.
- Você também pode mover espaços diretamente em um piso usando a exibição de mapa de piso. O mapa de piso Workplace Indoor Mapping permite que você faça alocações, tipo de atribuição e ações relacionadas à atribuição de usuário.

**Nota:**
Certifique-se de ter instalado Indoor Mapping para visualizar e reservar espaços usando mapas de piso.

### Assistência espacial

Como planejador de espaço, ajude sua organização com o planejamento de espaço e sua implantação. Trabalhe em solicitações de espaço geradas dentro da organização e implemente as mudanças usando o Espaço de otimização de espaço.

O espaço do Workplace Central permite que você gerencie as solicitações de espaço enviadas na organização e as implante seguindo um processo simples. Uma solicitação de espaço é criada como um caso de local de trabalho na aplicação. Você pode exibir o caso do local de trabalho usando o Espaço de otimização de espaço. Como planejador de espaço, você pode executar as seguintes ações em casos de local de trabalho de solicitação de espaço:

- Exiba o número total de solicitações de espaço do local de trabalho criadas na organização usando as métricas.
- Trabalhe em qualquer caso de local de trabalho de solicitação de espaço que esteja em andamento a qualquer momento.
- Exiba os detalhes da solicitação de espaço.
- Atribua a solicitação de espaço a outro grupo de atribuição ou a um usuário.
- Adicione comentários e anotações de trabalho no caso do local de trabalho. Os comentários e anotações de trabalho são exibidos nos detalhes da solicitação para o usuário.
- Exiba os detalhes do plano de espaço da solicitação. Aplique filtros nos itens do plano usando as cápsulas de filtro.
- Exiba o plano de espaço no mapa de piso. Para exibir o mapa de piso, ele deve ser criado usando o Workplace Indoor Mapping e o plug-in do componente de mapeamento interno.
- Verifique os detalhes da aprovação da solicitação.
- Exiba o plano de execução e implante-o.

### Planejador de eventos

Gerencie as reservas solicitadas em sua organização em um planejador de eventos simples. Como planejador de reservas, verifique as reservas planejadas do dia atual e exiba os detalhes da reserva. A exibição de programação permite que você também reprograme uma reserva para outra data e hora, arrastando e soltando-a facilmente em outro horário.

Você também pode acessar o planejador de eventos como um planejador de reserva e um visualizador de reserva. O planejador fornece uma exibição detalhada de todas as reservas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

solicitadas pelos funcionários e também das reservas solicitadas por você para você ou em nome de outras pessoas.

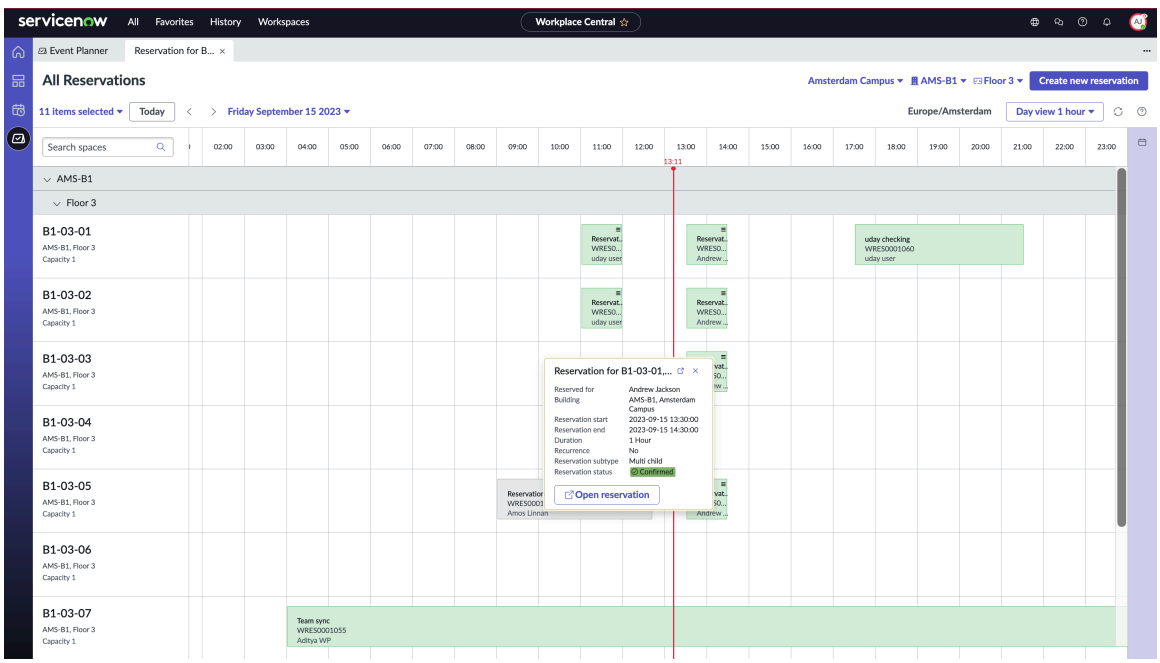
Você pode verificar se há reservas que exigem serviços extras, reservas que foram canceladas e muito mais. O planejador de eventos também permite que você exiba as reservas em uma exibição programada, na qual é possível rastrear as reservas feitas em qualquer campus, seus edifícios e qualquer andar específico. A exibição programada mostra as reservas em cores com base em seu status. Você também pode programar uma reserva para mais tarde, arrastando-a facilmente pela linha do tempo. A qualquer momento, você pode exibir os detalhes de uma reserva, como os detalhes exatos especificados pelo solicitante, os serviços extras levantados por ele, os casos e as tarefas criados para esses serviços, os convidados e muito mais.

**Importante:**
As reservas criadas usando um provedor de calendário só podem ser gerenciadas usando o provedor de calendário.

Certifique-se de ter instalado o componente Calendário (sn_calendar) da versão 23.2.0 ou posterior.

Usando a exibição de programação do planejador de eventos, você pode executar várias ações na reserva. No entanto, observe o seguinte:

- Você só pode gerenciar reservas criadas usando aplicações Workplace Core.
- Você pode gerenciar reservas únicas e de ocorrência.
- Você pode gerenciar uma reserva de vários locais ou de grupo somente abrindo os detalhes da reserva e não com a exibição de programação.
- Como planejador de reservas, você pode executar as seguintes ações:
  - Arraste uma reserva para outra data e hora para reprogramar.
  - Alterar os horários de reserva,
  - Altere o local da reserva.
  - Cancelar uma reserva
  - Abrir uma reserva, fazer mudanças avançadas e adicionar serviços




© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.


Tradução automática

O planejador de eventos também fornece uma opção para criar uma reserva. O planejador leva você até o portal de reservas, de onde você pode fazer uma reserva. Como planejador de reserva, você pode editar o número de participantes de uma reserva, a finalidade da reserva e o centro de custos.

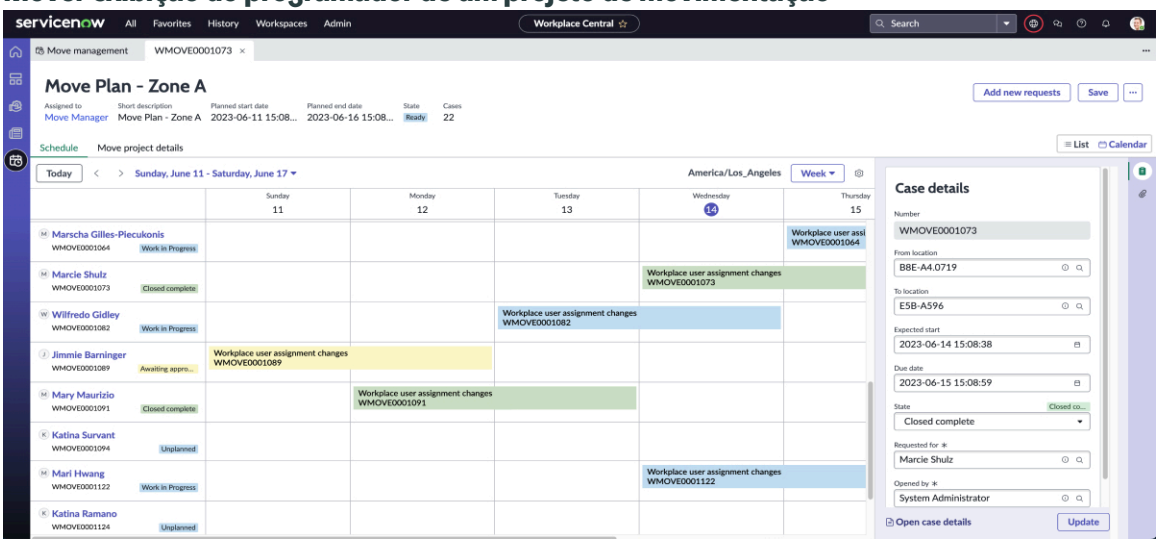
O espaço do planejador de eventos fornece ótimas opções para rastrear suas reservas. Para obter mais informações sobre os principais recursos e suas capacidades, consulte Planejador de eventos - principais recursos, ações, exibições.

### Gestão de movimentação

Monitore várias mudanças no local de trabalho de uma só vez usando o espaço do Move Management no Workplace Central. Crie projetos de movimentação para rastrear o andamento das solicitações de movimentação.

O Espaço de gestão de movimentação permite que você programe movimentações de acordo com a data planejada. Você pode criar um projeto de movimentação e solicitações de movimentação de grupo usando diferentes condições de filtro, como local de trabalho, campus, tipo de espaço ou mais.

**Mover exibição do programador de um projeto de movimentação**




Um projeto de movimentação permite que você trabalhe em solicitações em uma exibição de programação, que é chamada de exibição do Agendador de movimentação. A exibição de programação de movimentação fornece uma representação visual das solicitações de movimentação em uma exibição de programação semelhante à exibição de programação do Workplace Reservation Management portal de reservas. As solicitações são exibidas com seu estado atual, a data em que estão programadas para serem movidas e mais detalhes. Dessa forma, você pode atender às solicitações de movimentação de acordo com a data solicitada no Workplace Move Management. Para obter mais informações sobre o Agendador de movimentação, consulte Mover exibições, ações e estados do projeto.

**Importante:**
O Espaço de gestão de movimentação permite que você exiba e programe somente solicitações de movimentação em datas diferentes. Para atender a uma solicitação de movimentação, você deve usar o Workplace Move Management.

Um projeto de movimentação permite agrupar logicamente solicitações de movimentação que correspondam às condições especificadas por você. Você pode exibir todas as solicitações de movimentação que corresponderam às condições em um único projeto de movimentação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por exemplo, quando há cerca de 100 solicitações de movimentação solicitadas atualmente pelos funcionários, torna-se uma tarefa difícil priorizar o atendimento das solicitações de movimentação. Nesses casos, você pode fazer o seguinte usando o espaço do Move Management no Workplace Central:

1. Crie um projeto de movimentação e especifique filtros de condição para agrupar solicitações de movimentação que correspondam à condição. Você pode usar condições como local de trabalho, tipo de espaço, campus, data de mudança solicitada, grupo de atribuição ou mais.
2. No projeto, trabalhe nas solicitações que corresponderam à condição.
3. Exiba detalhes das solicitações de movimentação no projeto em uma exibição de calendário. A solicitação é exibida como uma barra distribuída no início esperado e na data de vencimento.
4. Exiba o número de dias disponíveis para uma solicitação ser atendida, a data de início e término da solicitação, o usuário atribuído à solicitação e muito mais.
5. Programe as solicitações para outra data arrastando pelo calendário, se necessário.

Se você estiver trabalhando em vários projetos de movimentação, poderá monitorar várias métricas relacionadas às solicitações de movimentação, como o número de projetos ativos, tarefas de movimentação, número de solicitações planejadas e não planejadas usando o espaço do Move Management.

Como gerente de movimentação, usando o espaço Workplace Central Move Management, você pode fazer o seguinte:

- Crie um projeto de movimentação para rastrear várias solicitações de movimentação de uma só vez. Especifique condições como edifício, grupo de atribuição, tipo de espaço e muito mais com base no qual as solicitações de movimentação devem ser agrupadas.
- Rastreie o número de projetos de movimentação ativos criados por você.
- Exiba o número de solicitações de movimentação associadas aos projetos de movimentação.
- Rastreie o número de tarefas de movimentação do local de trabalho criadas para implementar as solicitações de movimentação.
- Exiba o número de solicitações de movimentação planejadas e não planejadas criadas atualmente na aplicação. Você pode saber em quais solicitações pode trabalhar ativamente
- Visualize os estados atuais das solicitações de movimentação. Rastreie quais solicitações estão concluídas e quais não estão. Com base no estado, você pode trabalhar em qualquer solicitação que exija atenção.
- Você também pode visualizar cada projeto de movimentação no qual está trabalhando. Cada projeto é exibido com base no número de casos de movimentação atribuídos ao projeto de movimentação.

Para obter mais informações sobre o Espaço de gestão de movimentação, consulte Mover principais recursos e ações de gestão.

## Configurar Central do local de trabalho

Instale o Workplace Central e os plug-ins relacionados.

Instale Workplace Central. Para obter mais informações sobre como instalar, consulte Como instalar Workplace Central.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você também deve instalar os seguintes plug-ins para começar a usar a aplicação Workplace Central :

- Workplace Stack Plan
- Workplace Move Management
- Workplace Space Management
- Para a exibição de mapa de piso, os mapas de piso devem ser criados usando o Workplace Indoor Mapping Map studio.

Instale os plug-ins do a partir do ServiceNow Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão . .

### Configurar aprovadores de um cenário

Configure aprovadores para cenários que são enviados para aprovação. Edite a definição de aprovação de cenário para adicionar ou remover cenários. Por padrão, os gerentes do local de trabalho são configurados para aprovar um cenário

#### Antes de Iniciar

Você pode editar a definição de aprovação de cenário padrão, **Aprovação de plano**de cenário , que é fornecida pela aplicação, ou criar uma nova definição de aprovação.

Para criar uma nova definição de aprovação, consulte Criar uma definição de aprovação.

**Nota:**
Para adicionar um aprovador à definição de aprovação, o aprovador deve ser configurado nos critérios de execução. Para fazer isso, consulte Criar critérios de desempenho do local de trabalho.

Função exigida: sn_wsd_core.admin

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Workplace Core** > **Administração** > **Definições de aprovação**.
2. Selecione a definição de aprovação **de Aprovação de Plano de Cenário**.
3. No formulário, role para baixo até a lista relacionada Configurações de aprovação do local de trabalho.
4. Selecione **Aprovador de plano de cenário**.
5. No formulário, adicione aprovadores no campo **Aprovadores**.
6. Clique em **Atualizar**.

#### Resultado

O aprovador está configurado para revisar o cenário.

### Como instalar Workplace Central

Instale a aplicação [ Workplace Centralda ServiceNow Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

#### Antes de Iniciar

Conclua as seguintes instruções de configuração:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Navegar até **Gestão de assinaturas** > **Assinaturas** em sua instância.

   A lista exibe as assinaturas que sua organização comprou.

2. Verifique se os seguintes plug-ins estão ativados:
   - Workplace Space Management
   - Workplace Stack Plan
   - Workplace Move Management
   - Workplace Indoor Mapping para exibição de mapa de piso.
   - Administração de locação de local de trabalho
   - Gestão de documentos para Administração de leasing do local de trabalho

Use os seguintes detalhes quando necessário:

- Nome da aplicação: Workplace Central
- ID da aplicação: sn_wsd_central

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre a aplicação usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.
   Pesquise a aplicação pelo nome (Workplace Central ou ID (sn_wsd_central). Se você não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la ao ServiceNow Store.
3. Clique em **Instalar**.
4. Na caixa de diálogo de instalação da aplicação, revise as dependências da aplicação.
   Uma lista de plug-ins e aplicativos dependentes será exibida se eles forem instalados, estiverem instalados ou precisarem ser instalados. Se houver algum plug-in ou aplicativo que precise ser instalado, será necessário fazer isso antes de instalar o Workplace Central.
5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, clique em **Carregar dados de demonstração**.

   (Optional) Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   **Importante:**
   Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

6. Clique em **Instalar**.

## Usar Workplace Central

Realize atividades relacionadas ao local de trabalho usando a aplicação Workplace Central.

### Trabalhando com Otimização de espaço

Execute ações relacionadas à otimização de espaço, como criação de cenários, aprovação de cenários e muito mais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Criar um cenário

Como planejador de espaço, crie um cenário para que você possa alocar espaços, mudar o plano de lugares e fazer alocações de departamento usando o módulo Otimização de espaço. Faça mudanças usando o plano de pilha e a exibição do mapa de piso.

## Antes de Iniciar

Certifique-se de que os plug-ins a seguir estejam instalados:

- Workplace Central
- Workplace Stack Plan
- Workplace Service Delivery Componentes
- Workplace Case Management
- Workplace Space Management
- Para a exibição de mapa de piso, os mapas de piso devem ser criados usando o Workplace Indoor Mapping Map studio.

**Importante:**
Você pode exibir espaços com base em suas entidades de local de trabalho somente para um edifício. Você não pode criar ou exibir um cenário com base em entidades do local de trabalho.

Função necessária: sn_wsd_spcmgmt.space_planner

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um cenário permite que você visualize espaços e departamentos em um plano de pilha com base em suas atribuições. Ao criar um cenário, você faz mudanças nessas atribuições e as implementa de acordo. Um cenário é aberto em um plano de pilha por padrão. Você também pode trabalhar com uma exibição de mapa de piso. Para obter mais informações sobre um cenário, a exibição do plano de pilha, a exibição do mapa de piso e seus principais recursos, consulte Exibições de cenário, estados, configurações e recurso principal.

## Procedimento

1. Navegue até qualquer um dos seguintes locais:
   - **Todos** > **Central do local de trabalho** > **Central do local de trabalho**.
   - **Todos** > **Planejamento de cenário** > **Meus planos de cenário**

   Você também pode abrir o Workplace Central diretamente do Central do funcionário. Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
   O painel Análise do local de trabalho é aberto.
2. No painel esquerdo, selecione o ícone **Otimização de espaço** ( ).
   O painel Otimização de espaço é aberto.
3. Crie um cenário selecionando **Criar um cenário** e executando uma das ações a seguir.
4. **Opcional:** Para criar uma cópia de um cenário existente, consulte Criar uma cópia de um cenário existente.
5. **Opcional:** A área de**transferência** está disponível na parte inferior do painel do plano de pilha.
   A opção da área de**transferência** ajuda a mover temporariamente as barras do plano de pilha e estacioná-las no espaço da área de transferência. O tamanho máximo da área de transferência é dinâmico.
6. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Criar novo formulário de cenário

| Campo | Descrição |
|---|---|
| **Detalhes do cenário** | |
| Nome do cenário | Nome do cenário |
| Proprietário do cenário | Proprietário do cenário. Este é um campo somente leitura e é atribuído automaticamente a você.<br><br>Depois que o cenário for criado e as mudanças de alocação forem publicadas, você poderá atribuir esse cenário a outro colega especificando o nome dele como proprietário. Um cenário pode ter vários proprietários, um de cada vez. |
| Nome do edifício | Nome do edifício para o qual você deseja criar um cenário. |
| Agrupar por | Opção com base na qual os espaços devem ser categorizados. As opções são exibidas com base no tipo de alocação especificado na propriedade do sistema Tipo de alocação [*sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE*. Se nenhuma alocação for especificada na propriedade, uma mensagem de aviso será exibida para especificar uma. As opções são exibidas da seguinte forma<br><br>○ <allocation type specified in the system property><br>○ Bairro<br><br>**Importante:**<br>Você não pode criar um cenário com base em entidades do local de trabalho. Você só pode exibir e fazer a administração do espaço do mapa em uma exibição de edifício no caso de entidades de local de trabalho. Para obter mais informações, consulte Edite ou exiba os espaços de um edifício com base nas entidades do local de trabalho.<br><br>Com base na sua seleção, todos os espaços que correspondem ao **filtro de qualificação de espaço** são categorizados no cenário. |
| Descrição resumida | Descrição do cenário. |
| Filtro de qualificação de espaço | Filtro com base no qual os espaços devem ser qualificados. Por exemplo, se você selecionar **o tipo de espaço** como **Espaço/mesa**, todos os espaços do tipo espaço/mesas serão extraídos e exibidos no cenário. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Selecione **Salvar**.
   A criação do cenário leva alguns minutos. Depois que o cenário é criado, ele é listado com outros cenários. Atualize a lista para exibir seu cenário.

   O cenário recém-criado é definido para o estado Rascunho. Para obter mais informações sobre estados de cenário, consulte Exibições de cenário, estados, configurações e recurso principal.

8. Na lista, selecione o cenário que você criou.
   O plano de pilha é aberto no modo de cenário. O modo de cenário é o modo de trabalho no qual você pode fazer mudanças. O plano de pilha exibe todos os andares do edifício selecionado no eixo Y e a capacidade do piso no eixo X. Cada barra exibe o nome do departamento/centro de custos e o número de espaços atribuídos a ele no piso. Para obter informações detalhadas sobre a exibição, os atalhos do teclado e os principais recursos do planejamento de cenário, consulte Exibições de cenário, estados, configurações e recurso principal.

9. O painel direito mostra os detalhes do espaço e as opções de exibição de um cenário selecionado no plano de pilha.

10. Na seção **Opções de exibição**, você tem as seguintes opções:
    - **Editar cenário**: você só pode editar um cenário usando esta opção. Esta opção está disponível somente quando você seleciona um cenário na página Otimização de espaço. Não está disponível quando você seleciona um edifício na página Otimização de espaço.
    - **Exibir cenário**: exiba detalhes do cenário, como espaços não atribuídos, espaços alocados e detalhes de atribuição de usuário para um piso selecionado no plano de pilha.

11. Para editar a alocação de espaço e usuário, selecione **Editar cenário**.
    Você pode editar os seguintes atributos de um cenário:

**Editar cenário**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Agrupar por | Por exemplo, se você selecionou a opção **Bairro** na opção **Agrupar por** na guia **Detalhes** de um cenário, os bairros estarão disponíveis para edição no plano de pilha. Em **Agrupar por**, asopções são exibidas com base no tipo de alocação especificado na propriedade do sistema Tipo de alocação [*sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE*]. Se nenhuma alocação for especificada na propriedade, uma mensagem de aviso será exibida para especificar uma. As opções são exibidas da seguinte forma |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | ○ <allocation type specified in the system property><br>○ Bairro<br><br>**Importante:**<br>Você não pode criar um cenário com base em entidades do local de trabalho. Você só pode exibir e fazer a administração do espaço do mapa em uma exibição de edifício no caso de entidades de local de trabalho. Para obter mais informações, consulte Edite ou exiba os espaços de um edifício com base nas entidades do local de trabalho.<br><br>Com base na sua seleção, todos os espaços que correspondem ao **filtro de qualificação de espaço** são categorizados no cenário e disponíveis para edição no plano de pilha. |
| Piso | Selecione e selecione um **Piso** para selecionar um piso. Por exemplo, Piso 2 para estimar a contagem de espaço, a proporção de capacidade e a capacidade total de um piso em um cenário. |
| Atribuição | Os detalhes da atribuição são exibidos somente quando você seleciona uma barra para um piso no plano de pilha. Se você selecionar o andar inteiro, os detalhes da atribuição não serão exibidos.<br><br>Selecione uma barra no plano de pilha e os seguintes detalhes de atribuição de usuário para um grupo selecionado por opção serão mostrados (bairro, departamento e centro de custos).<br><br>○ Número de usuários<br>○ Proporção de atribuição<br>○ Usuários atribuídos<br>○ Usuários não atribuídos |
| Contagem de espaço | Selecione uma barra com espaços alocados para aumentar (crescer) ou diminuir (reduzir) seu cenário. Altere o número de espaços, se necessário. Depois de atualizar a contagem de espaço, selecione **Aplicar**.<br><br>A atribuição de espaço é feita com base na proximidade. Quando você atribui ou aloca espaços em um cenário, a aplicação aloca espaços com base no cálculo de proximidade ou calcula o centroide |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | para esse bairro e atribui espaços a usuários próximos a um centroide (grupo, departamento ou centro de custos). Quando você remove espaços, os espaços mais distantes do centroide são removidos.<br>. |
| Atribuir a | Selecione uma barra no plano de pilha para ver os espaços não alocados e alocados disponíveis para um cenário.<br><br>Selecione uma opção de piso ou área de transferência na lista e mova os usuários de um piso para outro ou estacione os usuários temporariamente na área de transferência. Uma tarefa de caso de movimentação é iniciada para os usuários que têm novas alocações de espaço. Você verá os detalhes da tarefa de caso na guia**Plano de execução** depois que o cenário for implantado.<br><br>Selecione um andar para atribuir usuários a novos espaços. Por exemplo, do Piso 3 ao Piso 4. Selecione **Aplicar**. |

**12.** Para exibir um cenário, selecione **Exibir cenário** e exiba os seguintes atributos no plano de pilha:

**Exibir painel de cenário**

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Exibir cenário | Exiba um cenário pelas seguintes opções:<br>○ **Departamento**<br>○ **Centro de custos**<br>○ **Bairro**<br>○ **Tipo de espaço**<br>○ **Tipo de designação**<br>○ **Status do espaço**<br>○ **Função de espaço**<br>○ **Status de ocupação** |
| Atribuição | Os detalhes da atribuição são exibidos somente quando você seleciona uma barra no plano de pilha. Se você selecionar o andar inteiro, os detalhes da atribuição não serão exibidos. Você pode exibir os seguintes detalhes na seção Atribuição: |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | ○ Perfis atribuídos. Número de perfis de local de trabalho atribuídos ao cenário de bairro.<br>○ Proporção de atribuição de usuários para espaços<br>○ Espaços não atribuídos disponíveis em um bairro. |
| Piso | Selecione e selecione um andar no plano de pilha, por exemplo, Piso 3 para ver detalhes do espaço alocado e não alocado. |
| Espaço | Selecione uma barra não alocada para ver a contagem de espaço, a capacidade de espaço e a capacidade total disponível em um andar. |

**13.** Planeje um cenário.
Trabalhe no plano de pilha e implemente qualquer uma das ações a seguir de acordo com as mudanças que você deseja fazer.

| Opção | Descrição |
|---|---|
| **Exibir os detalhes de um piso** | ○ Para exibir os detalhes de um piso, selecione o piso.<br>○ Para exibir os detalhes de diferentes alocações no piso, selecione a respectiva barra.<br>Selecione o ícone Mais informações ( **Ícone de mais informações** ) ao lado de cada campo para saber a descrição. Consulte Exibições de cenário, estados, configurações e recurso principal para obter informações detalhadas sobre cada opção exibida no painel direito. |
| **Exibir os espaços em categorização diferente** | **a.** No painel direito, selecione **Exibir por**.<br>**b.** Na lista suspensa, selecione a categoria com base na qual você deseja exibir os espaços no plano de pilha.<br>Por padrão, a exibição é definida como o modo de cenário. O modo é a seleção que você especificou no campo **Agrupar por** ao criar o cenário.<br>**Nota:** Você não pode editar um plano de pilha em qualquer outra opção de exibição, exceto para o modo de cenário. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Opção | Descrição |
| --- | --- |
| **Mover um departamento/centro de custos para outro andar** | Selecione a barra de departamento/centro de custos e execute uma das seguintes ações:<br>○ Arraste a barra e solte no piso para onde deseja mover.<br>○ No painel direito, na seção Departamento/Centro de custos, faça o seguinte:<br>**a.** No campo **Atribuir a**, selecione o piso para o qual deseja mover a barra.<br>**b.** Selecione **Aplicar**.<br>A barra do departamento/centro de custos é movida.<br>**Nota:**<br>Um movimento de barra será bem-sucedido somente se o piso para onde você moveu a barra tiver o mesmo número ou um número maior de espaços não alocados. Por exemplo, se a barra tiver 25 espaços e o piso para onde você deseja mover a barra tiver 24 espaços não alocados, o movimento não poderá ser feito. |
| **Aumentar/diminuir o número de espaços de um departamento/centro de custos** | **a.** No campo **Contagem de espaço**, insira o número de espaços que você deseja ter para um departamento/centro de custos.<br>Por exemplo, se você quiser diminuir os espaços, ou seja, se quiser reduzir a contagem de barras atual, 50, em 10 espaços, insira o valor como 50-10=40 espaços.<br>**b.** Selecione **Aplicar**. |
| **Mover um departamento/centro de custos para um espaço temporário** | **a.** Selecione a barra que você deseja mover temporariamente.<br>**b.** Arraste para a área de **transferência** na parte superior do plano de pilha.<br>A barra é colocada temporariamente na área de transferência até que você finalize um andar. |
| **Aplicar zoom no plano** | Use as opções **Ampliar** ou **Reduzir** localizadas no plano. |
| **Mesclar um departamento/centro de custos localizado em andares diferentes em um único andar.** | **a.** Verifique se há espaços não alocados no piso para adicionar espaços extras.<br>Se necessário, ajuste o departamento/centro de custos existente de um andar para acomodar outro departamen– |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Opção | Descrição |
| --- | --- |
| | to/centro de custos, seguindo uma das opções acima.<br>**b.** Após finalizar, mescle a barra. |

**14.** Selecione a guia **Mapa de piso** para exibir as mudanças do plano de pilha em um mapa de piso.
A exibição do mapa de piso permite que você exiba claramente a alocação de espaço de um departamento/centro de custos e as atribuições de usuário que você fez na exibição de plano de pilha em um mapa de piso.

> ⚠ **Aviso:**
> Certifique-se de ter configurado Indoor Mapping como seu provedor de mapa para exibir mapas. Para obter mais informações, consulte Personalizar as propriedades do mapa.

**a.** Selecione **Salvar**.
A exibição do mapa de piso da alocação do departamento/centro de custos é exibida. Se você selecionou um piso no plano de pilha e, em seguida, alternou para a exibição do mapa de piso, o mapa de piso do piso selecionado será exibido. Se você não fez nenhuma seleção, o piso 1 do edifício será aberto por padrão.

**15.** Faça mudanças no cenário usando as opções de mapa de piso.
Use as opções de exibição do mapa de piso para fazer mudanças adicionais. Realize uma das ações a seguir que estão disponíveis somente com a exibição do mapa de piso.

| Opção | Descrição |
| --- | --- |
| **Aplicar zoom no mapa** | Use as opções de zoom ( Opções de ) no mapa. |
| **Exibir o mapa de um andar diferente** | Selecione o piso no campo **Piso**, localizado na parte superior direita do mapa. |
| **Exibir os detalhes de um espaço** | Selecione o espaço no mapa. Você pode selecionar um ou mais espaços no mapa.<br>Para selecionar um espaço, siga um destes procedimentos:<br>○ Selecione um espaço e use a tecla Shift no teclado para fazer mais seleções.<br>○ Pressione a tecla Shift no teclado e desenhe um círculo ao redor dos espaços que você deseja exibir.<br>Os espaços são selecionados. Os detalhes dos espaços selecionados são exibidos no painel direito na seção Detalhes do espaço. Detalhes como contagem de espaço, proporção de capacidade, capacidade total, detalhes relacionados à atribuição e legendas de cores relacionadas ao departamento são exibidos. |
| **Altere, remova ou adicione uma alocação a um espaço.** | **a.** Selecione um ou mais espaços que você deseja mudar, remover ou adicionar.<br>**b.** No painel direito, selecione **Editar espaços**. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Opção | Descrição |
| --- | --- |
| | **c.** Na lista suspensa, selecione **Alocação**.<br>**d.** No campo **Alocação**, selecione uma das seguintes opções:<br>▪ **Mudar alocação**: selecione esta opção para mudar a alocação.<br>▪ **Adicionar alocação**: selecione esta opção para adicionar uma alocação.<br>▪ **Remover alocação**: selecione esta opção para remover a alocação.<br>**e.** No campo **Tipo de alocação**, selecione a alocação que você deseja fazer.<br>**Nota:** Este campo será exibido somente se você selecionar **Mudar alocação** ou **Adicionar alocação**. O nome do campo depende da seleção feita no campo **Agrupar por** ao criar o cenário.<br>**f.** Selecione **Aplicar**.<br>As alocações foram alteradas. |
| **Altere a atribuição de um espaço, como permanente para flexível, ou remova a atribuição.** | **a.** Selecione os espaços para os quais você deseja mudar a atribuição.<br>**b.** No painel direito, selecione **Ações**.<br>**c.** Na lista suspensa, selecione **Tipo de atribuição**.<br>**d.** No campo **Tipo** de atribuição, selecione o tipo de atribuição que você deseja fazer.<br>**e.** Selecione **Aplicar**.<br>O tipo de atribuição foi alterado. |
| **Atribua um usuário a um espaço.** | **a.** Selecione o espaço.<br>**Nota:** Você pode selecionar apenas um único espaço para atribuir um usuário.<br>**b.** No painel direito, selecione **Ações**.<br>**c.** Na lista suspensa, selecione **Atribuição de usuário**.<br>**d.** No campo **Atribuição de usuário**, selecione o usuário que você deseja atribuir. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Opção | Descrição |
| --- | --- |
| | Você também pode selecionar vários usuários.<br>**e.** Selecione **Aplicar**. |
| **Remova um usuário atribuído a um espaço.** | **a.** Selecione o espaço.<br>**Nota:** Você pode selecionar apenas um único espaço para remover um usuário.<br>**b.** No painel direito, role para baixo até a seção Atribuição.<br>Uma lista de usuários atribuídos ao espaço é exibida.<br>**c.** Remova um usuário selecionando o ícone de remoção de atribuição (ícone de ✕ de atribuição).<br>O usuário é removido. |
| **Ajuste a exibição da atribuição de usuário e do tipo de atribuição no mapa.** | **a.** No painel direito, selecione o ícone Configurações de ⚙).<br>**b.** Com base nas mudanças que você deseja fazer, habilite ou desabilite qualquer uma das seguintes opções:<br>▪ **Atribuído a**: opção para exibir o número de usuários atribuídos a um espaço.<br>▪ **Tipo de atribuição**: opção para exibir o tipo de atribuição, ou seja, flexível ou permanente. |

16. Selecione **Salvar**.
    O processo de salvamento do cenário leva algum tempo para ser concluído, dependendo das mudanças feitas no cenário. O estado inicial do cenário é definido como **Processamento** enquanto ele está sendo salvo e o cenário não pode ser editado. Você pode sair da guia Plano de pilha e continuar com as atualizações no Workplace Central enquanto o cenário é salvo no plano de pilha.

### Resultado
As mudanças de cenário são salvas. O cenário está no estado Rascunho.

A qualquer momento depois de criar um cenário, você pode exibir os detalhes de todas as mudanças de cenário, independentemente do estado, na guia **Plano de execução**. Para obter mais informações, consulte Exibir detalhes da mudança de cenário.

### O que Fazer Depois
Depois de criar o cenário, faça o seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Revisar um cenário
2. Publicar um cenário
3. Enviar um cenário para aprovação
4. Mudar proprietário de um cenário
5. Implantar um cenário
6. Criar um bairro para usuários do local de trabalho
7. Criar um cenário e adicionar espaços de bairro
8. Criar reservas de bairro
9. Os funcionários podem exibir e reservar espaços de bairro no diretório do local. Exibir o diretório de locais.
10. Exibir espaços de bairro no mapa de piso
11. Implantar um cenário de bairro

### Revisar um cenário

Analise um cenário criado por seu colega em um edifício no modo somente leitura.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: sn_wsd_central.workspace_user

**Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa**
Você pode revisar um cenário criado por seu colega no módulo Otimização de espaço e compartilhar seu feedback com ele antes da implantação.

**Importante:**

- Para revisar um cenário, ele deve estar publicado e no estado Pronto.
- Você não pode editar um cenário, só pode exibir o cenário em um modo somente leitura. Para editar um cenário, você deve ser atribuído como o proprietário desse cenário.

**Procedimento**

1. Navegue até qualquer um dos seguintes locais:
   - **Todos** > **Central do local de trabalho** > **Central do local de trabalho**.
   - **Todos** > **Planejamento de cenário** > **Meus planos de cenário**

   Você também pode abrir o Workplace Central diretamente do Central do funcionário. Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
   O painel Análise do local de trabalho é aberto.
2. No painel esquerdo, selecione o ícone **Otimização de espaço** ( ).
   O painel Otimização de espaço é aberto.
3. Nos blocos de métricas de Cenários, selecione o bloco **Cenários publicados**.
   Uma lista de cenários publicados aparece em uma guia separada.
4. **Opcional:** Na seção da lista Cenários, role a lista para baixo e clique em **Exibir tudo**.
5. Selecione o cenário que você deseja exibir.
   Use filtros na lista para encontrar o cenário que você está procurando.
   Após a seleção, o cenário é aberto em um plano de pilha.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. No plano de pilha, aponte ou selecione uma barra para exibir mais detalhes.
   Se você selecionar uma barra, poderá exibir os detalhes relacionados à barra no painel direito. Para obter mais informações sobre os recursos de exibição do plano de pilha, consulte Exibições de cenário, estados, configurações e recurso principal.
7. **Opcional:** Exiba o plano de cenário em um piso diretamente selecionando a guia **Exibição do mapa de piso**.

**Nota:**
Você pode exibir o plano de cenário em um mapa de piso somente se o mapa de piso estiver configurado usando o Workplace Indoor Mapping Map studio.

### Publicar um cenário

Depois de criar um cenário e implementar as mudanças que você deseja exibir em um edifício, publique o cenário. Compartilhe o cenário com seus colegas ou partes interessadas.

#### Antes de Iniciar

Criar um cenário

Função necessária: sn_wsd_spcmgmt.space_planner

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Publique um cenário depois que ele for criado para que ele fique disponível para outras pessoas exibirem em um modo somente leitura. Compartilhe o cenário com seus colegas ou partes interessadas para revisão em um modo somente leitura. Eles podem acessar o cenário no módulo Otimização de espaço.

Quando você publica um cenário, o estado do cenário muda do estado Rascunho para o estado Pronto. Para obter mais informações sobre os estados de um cenário, consulte Exibições de cenário, estados, configurações e recurso principal.

#### Procedimento

1. Navegue até qualquer um dos seguintes locais:
   - **Todos** > **Central do local de trabalho** > **Central do local de trabalho**.
   - **Todos** > **Planejamento de cenário** > **Meus planos de cenário**

   Você também pode abrir o Workplace Central diretamente do Central do funcionário. Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
   O painel Análise do local de trabalho é aberto.
2. No painel esquerdo, selecione o ícone **Otimização de espaço** ( ).
   O painel Otimização de espaço é aberto.
3. Abra o cenário que você deseja publicar.
   Siga qualquer um dos caminhos a seguir.
   O plano de pilha do cenário selecionado é aberto.
4. **Opcional:** Revise o cenário.
   Consulte Revisar um cenário.
5. Clique em **Publicar**.
   O cenário é publicado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Resultado
O cenário é publicado.

Exiba todas as mudanças do plano de cenário em detalhes, acessando a guia **Plano de execução**.

**Nota:**
A guia **Plano de execução** aparece somente depois que você publica o cenário.

Os detalhes de todas as mudanças realizadas no cenário são exibidos. Você pode exibir detalhes como o piso em que a mudança foi aplicada, o espaço, o tipo de mudanças, o valor atual e o cenário.

### O que Fazer Depois
Enviar um cenário para aprovação

## Enviar um cenário para aprovação

Depois de publicar o cenário, envie-o para aprovação dos gerentes do local de trabalho da sua organização.

### Antes de Iniciar
Certifique-se do seguinte:

1. Criar um cenário
2. Publicar um cenário

Função necessária: sn_wsd_spcmgmt.space_planner

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Depois de publicar um cenário, envie-o para aprovação. O cenário será enviado para aprovação dos gerentes do local de trabalho. Se houver vários aprovadores para um cenário, a aprovação ou rejeição recebida do gerente do local de trabalho que a executa primeiro será considerada. Você pode exibir os detalhes relacionados à aprovação na guia **Aprovador**. Quando um cenário é enviado para aprovação, o estado do cenário muda de Publicado para Aguardando aprovação e você não pode editar o cenário.

### Procedimento

1. Navegue até qualquer um dos seguintes locais:
   - **Todos** > **Central do local de trabalho** > **Central do local de trabalho**.
   - **Todos** > **Planejamento de cenário** > **Meus planos de cenário**

   Você também pode abrir o Workplace Central diretamente do Central do funcionário. Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
   O painel Análise do local de trabalho é aberto.
2. No painel esquerdo, selecione o ícone **Otimização de espaço** ( ).
   O painel Otimização de espaço é aberto.
3. Abra o cenário que você deseja enviar para aprovação.
   Siga qualquer um dos caminhos a seguir.
   O plano de pilha do cenário selecionado é aberto.
4. **Opcional:** Revise o cenário.
   Consulte Revisar um cenário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. **Opcional:** Se o cenário não for publicado, publique o cenário.
   Consulte Publicar um cenário.
6. Após a publicação, clique em **Enviar para aprovação** para enviar o cenário para aprovação.
7. **Opcional:** Abra a guia **Aprovador** para exibir os detalhes relacionados ao aprovador.
8. Dependendo do estado do cenário após o envio para aprovação, faça o seguinte:
   - Rejeitado: se o cenário for rejeitado pelo aprovador, o estado do cenário mudará para Rejeitado.

     Para exibir os detalhes da rejeição, faça o seguinte:

     a. Selecione a guia **Aprovador**.

     b. Pesquise o estado **Rejeitado**.

        Use a opção de filtro para exibir o estado Rejeitado.

     c. Em **Comentários**, exiba os comentários fornecidos pelo aprovador.

     d. Selecione a guia **Plano de pilha** para implementar as mudanças sugeridas pelo aprovador.

     e. Depois de fazer as mudanças, clique em **Salvar**.

     f. Depois de salvar o cenário, para enviá-lo para aprovação novamente, clique em **Enviar para aprovação.**

        O estado do cenário é alterado novamente para Aguardando aprovação e você não pode mais editar o cenário.

        Se o cenário for rejeitado, você poderá enviar um cenário para aprovação várias vezes até que ele seja aprovado.

   - Aprovado: se o cenário for aprovado, o estado do cenário será alterado para Aprovado. Você não pode mais editar o cenário depois que ele é aprovado.
9. Depois que o cenário for aprovado, implante o cenário.
   Consulte Implantar um cenário.

### Resultado
O processo de aprovação de cenário está concluído.

### O que Fazer Depois
Implantar um cenário

## Mudar proprietário de um cenário

Altere a propriedade de um cenário que está publicado e no estado Pronto. Permita que outros planejadores de espaço também façam mudanças no cenário que você criou. Um pode alternar um cenário entre vários proprietários, um de cada vez.

### Antes de Iniciar
Certifique-se do seguinte:

1. Criar um cenário.
2. Publicar um cenário

Função necessária: sn_wsd_spcmgmt.space_planner

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Altere a propriedade de um cenário publicado para permitir que outros planejadores de espaço implementem suas mudanças. Um cenário pode ser trabalhado por vários planejadores de espaço, um de cada vez.

### Procedimento

1. Navegue até qualquer um dos seguintes locais:
   - **Todos** > **Central do local de trabalho** > **Central do local de trabalho**.
   - **Todos** > **Planejamento de cenário** > **Meus planos de cenário**

   Você também pode abrir o Workplace Central diretamente do Central do funcionário. Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
   O painel Análise do local de trabalho é aberto.
2. No painel esquerdo, selecione o ícone **Otimização de espaço** ( ).
   O painel Otimização de espaço é aberto.
3. Abra o cenário para o qual você deseja mudar a propriedade.
   Siga qualquer um dos caminhos a seguir.
   O plano de pilha do cenário selecionado é aberto.
4. Selecione a guia **Detalhes** do cenário.
   O formulário de detalhes do cenário é aberto.
5. No campo **Pertence** a, selecione o nome do planejador de espaço para quem você deseja mover a propriedade.
6. Clique em **Salvar**.

### Resultado

O cenário é movido para os planejadores de espaço selecionados. Você não pode mais mudar o cenário. Você pode fazer mudanças em um cenário somente se estiver atribuído como o proprietário do cenário.

## Implantar um cenário

Depois de finalizar o cenário mais adequado para um edifício, implante o cenário para aplicá-lo aos dados principais do edifício.

### Antes de Iniciar

Certifique-se do seguinte:

- O cenário já está criado. Caso contrário, Criar um cenário.
- O cenário é publicado. Ou seja, o cenário está no estado Pronto.
- O cenário é atribuído a você.

Função necessária: sn_wsd_spcmgmt.space_planner

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois de publicar um cenário, implante-o para exibir as mudanças nos dados principais do edifício. Depois de implantar o cenário, as alocações de espaço e os ajustes de departamento ou centro de custos que você fez no cenário são implementados nos dados principais do edifício.

Durante a implantação, especifique se você deseja agrupar todas as solicitações de movimentação geradas para a implantação do cenário em um único projeto de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

movimentação. Usando um projeto de movimentação, você pode rastrear solicitações de movimentação e também programar com base na disponibilidade. Para obter mais informações, consulte Mover exibições, ações e estados do projeto.

**Aviso:**
A opção para criar um projeto de movimentação aparecerá somente se houver pelo menos um movimento do usuário do local de trabalho no cenário publicado.

### Procedimento

1. Navegue até qualquer um dos seguintes locais:
   - **Todos** > **Central do local de trabalho** > **Central do local de trabalho**.
   - **Todos** > **Planejamento de cenário** > **Meus planos de cenário**

   Você também pode abrir o Workplace Central diretamente do Central do funcionário. Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
   O painel Análise do local de trabalho é aberto.
2. No painel esquerdo, selecione o ícone **Otimização de espaço** ( ).
   O painel Otimização de espaço é aberto.
3. Selecione o cenário que você deseja implantar.
4. Certifique-se de que o cenário seja de sua propriedade.
   Verifique o campo **Pertence** a abrindo a guia **Detalhes**.
5. **Opcional:** Exiba todas as mudanças do plano de cenário em detalhes novamente, acessando a guia **Plano de execução**.
   Os detalhes de todas as mudanças realizadas no cenário são exibidos. Você pode exibir detalhes como o piso em que a mudança foi aplicada, o espaço, o tipo de mudanças, o valor atual e o cenário.
6. Vá para a guia **Plano de execução**.

   **Importante:**
   Os principais dados de produção serão alterados com as mudanças do plano se você implantar o cenário. Revise o cenário antes de prosseguir com a implantação.
7. Na parte inferior direita da página, clique em **Implantar**.
8. **Opcional:** Na caixa de diálogo que aparece, se você quiser criar um projeto de movimentação para todas as movimentações do cenário, selecione a opção **Criar projeto de movimentação**.
   Você pode exibir todas as solicitações de movimentação criadas após a implantação do cenário no projeto de movimentação. Você pode rastrear e programar uma solicitação de movimentação, se necessário. Para obter mais informações, consulte Gestão de movimentação.

   **Aviso:**
   A opção aparecerá somente se houver pelo menos um movimento do usuário do local de trabalho no cenário publicado.
9. Na caixa de diálogo que aparece, clique em **Sim** para implantar.

### Resultado

O cenário é implantado. Depois que o cenário é implantado, o estado do cenário muda para Implantado. Cada mudança aciona um caso de local de trabalho na aplicação Workplace Case Management. O caso do local de trabalho relacionado a cada mudança é exibido ao lado dele na guia **Plano de execução** após a implantação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Dependendo do tipo de mudança, os seguintes serviços de local de trabalho do tipo Atividade de serviço são criados:

- **Atribuição de usuário do local de trabalho e serviço de movimentação via planejamento de cenário**: serviço de local de trabalho para atualizar a atribuição do usuário e executar atividades de movimentação relacionadas ao usuário.
- **Serviço de tipo de atribuição de**local de trabalho : serviço de local de trabalho para mudar o tipo de atribuição de um espaço.
- **Serviço**de mudança de alocação do local de trabalho: serviço de local de trabalho para alterar a alocação de um espaço.

Se você especificou para criar um projeto de movimentação para todas as solicitações de movimentação com o cenário implantado, poderá rastrear o projeto de movimentação no Espaço de gestão de movimentação. Para trabalhar no projeto de movimentação, consulte Trabalhar em um projeto de movimentação.

### O que Fazer Depois

- Exiba cenários criados ou de sua propriedade, acessando **Todos** > **Planejamento de cenário** > **Meus planos de cenário**.

  Você também pode exibir seus cenários no módulo Otimização de espaço executando as seguintes ações:

  1. Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
  2. No módulo Otimização de espaço, na seção Métricas de cenário, selecione o bloco **Meus cenários**.

     Para exibir os cenários nos quais você está trabalhando no momento, selecione **Cenários de rascunho**.

- Exiba todos os cenários, independentemente da propriedade, acessando **Todos** > **Central do local de trabalho** > **Central do local de trabalho**. No módulo Otimização de espaço, na seção Cenários, clique em **Exibir tudo** na parte inferior da lista.

## Exibir detalhes da mudança de cenário

Exiba detalhes de cada mudança que você implementou em um cenário. Você pode exibir detalhes como o espaço alterado, o tipo de mudança e o caso de mudança do local de trabalho associado à mudança.

### Antes de Iniciar

Certifique-se de que o cenário seja criado.

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Exibir detalhes de cada mudança feita no cenário. Você pode exibir detalhes como o piso em que a mudança foi aplicada, o espaço que foi alterado, o tipo de mudança e o valor do cenário. Se o cenário estiver no estado Implantado, você também poderá exibir os casos de movimentação do local de trabalho associados a cada mudança implementada no cenário.

### Procedimento

1. Navegue até qualquer um dos seguintes locais:
   - **Todos** > **Central do local de trabalho** > **Central do local de trabalho**.
   - **Todos** > **Planejamento de cenário** > **Meus planos de cenário**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você também pode abrir o Workplace Central diretamente do Central do funcionário. Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
O painel Análise do local de trabalho é aberto.

2. No painel esquerdo, selecione o ícone **Otimização de espaço** ( ).
   O painel Otimização de espaço é aberto.
3. Abra o cenário que você deseja exibir usando qualquer um dos caminhos a seguir.
   O plano de pilha do cenário selecionado é aberto.
4. Selecione a guia **Plano de execução** do cenário.

### Resultado

Os detalhes de cada mudança implementada no cenário são exibidos. Se o cenário estiver no estado Implantado, você também poderá exibir os casos de movimentação do local de trabalho associados a cada mudança implementada no cenário.

## Criar uma cópia de um cenário existente

Crie uma cópia de um cenário existente e faça mudanças. Economize tempo criando um cenário do zero se houver apenas pequenas mudanças em um cenário já criado.

### Antes de Iniciar

Certifique-se de que o cenário que você deseja copiar esteja em um dos seguintes estados:

- Rascunho
- Pronto

Função necessária: sn_wsd_spcmgmt.space_planner

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Clone um cenário existente como ele está usando o processo de cópia. Em vez de fazer mudanças do zero, faça mudanças em um cenário já criado copiando-o. Copie um cenário que esteja no estado Rascunho ou Pronto.

Quando você copia um cenário, a cópia é criada com o mesmo nome, mas anexada com "- Cópia 2" para identificá-la facilmente.

### Procedimento

1. Navegue até qualquer um dos seguintes locais:
   - **Todos** > **Central do local de trabalho** > **Central do local de trabalho**.
   - **Todos** > **Planejamento de cenário** > **Meus planos de cenário**

   Você também pode abrir o Workplace Central diretamente do Central do funcionário. Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
   O painel Análise do local de trabalho é aberto.
2. No painel esquerdo, selecione o ícone **Otimização de espaço** ( ).
   O painel Otimização de espaço é aberto.
3. Na seção Lista de cenários, no final da lista de cenários, clique em **Exibir tudo**.
   Uma lista de todos os cenários criados na aplicação é exibida.
4. Marque a caixa de seleção ao lado do cenário que você deseja copiar.
5. No canto superior direito da página, selecione a opção **Copiar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Resultado

Após alguns segundos de processo de cópia, a cópia do cenário é criada. Para exibir a cópia, atualize a lista selecionando o ícone Atualizar lista (ícone ). A cópia do cenário é nomeada com o mesmo nome do cenário copiado, mas anexada com um "- Cópia 2". Por exemplo, Cenário ABC - Copiar 2. Quando você cria uma cópia de um cenário existente, o cenário é aberto diretamente na exibição do plano de pilha e no modo de cenário do cenário copiado.

### O que Fazer Depois

Para trabalhar no cenário, consulte Criar um cenário.

## Criar um cenário e adicionar espaços de bairro

Os planejadores de espaço podem criar cenários para configurar um bairro e atribuir espaços.

### Antes de Iniciar

Os planejadores de espaço podem criar um ou vários cenários de bairro para gerenciar e alocar espaços em um edifício. Usando o plano de pilha, visualize como os espaços de bairro são alocados em cada andar de um bairro com base no tipo de alocação para otimizar melhor a alocação de espaço.

**Nota:**
Se um funcionário for atribuído a um espaço e esse espaço for adicionado a um bairro, o funcionário também será adicionado ao bairro.

Uma tarefa de caso de movimentação é iniciada para funcionários com novas alocações de espaço, bem como para aqueles que são movidos de um andar.

Para obter mais informações sobre bairros, consulte Criar um bairro para usuários do local de trabalho e Gerenciar bairros.

Para adicionar ou editar uma atribuição de usuário existente, consulte Adicionar ou editar atribuições de usuário de um bairro.

**Importante:**
Um usuário pode ter apenas um local em um bairro. Se houver vários locais no mesmo bairro, o local adicionado mais recentemente será definido como ativo e outros serão excluídos.

Função necessária: administrador, planejador de espaço

### Procedimento

1. Navegue até qualquer um dos seguintes locais:
   - **Todos** > **Central do local de trabalho** > **Central do local de trabalho**.
   - **Todos** > **Planejamento de cenário** > **Meus planos de cenário**

   Você também pode abrir o Workplace Central diretamente do Central do funcionário. Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
   O painel Análise do local de trabalho é aberto.
2. No painel esquerdo, selecione o ícone **Otimização de espaço** ( ).
   O painel Otimização de espaço é aberto.
3. Selecione **Criar cenário**.
   Para obter mais informações sobre esses cenários, consulte Criar um cenário.
4. Forneça o nome do cenário e a descrição resumida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Na página do formulário de detalhes do cenário, preencha o seguinte.

**Formulário de detalhes do cenário**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome do edifício | Nome do edifício atribuído a um bairro no Workplace Central. |
| Agrupar por | Selecione **Bairros** na lista suspensa. |
| Filtro de qualificação de espaço | Com base na sua seleção, todos os espaços que correspondem às condições **do filtro de qualificação de espaço** são selecionados no construtor de condição.<br>Por exemplo: **edifício é edifício A** ou o **tipo de atribuição** é **permanente** e assim por diante. |

6. Selecione **Salvar**.
   O processo de criação do cenário pode levar algum tempo para ser concluído. Depois que o cenário é criado, ele é listado com outros cenários. Atualize a lista para exibir seu cenário.
7. Seu cenário recém-criado é definido inicialmente como um estado **Rascunho** na página Planos de cenário. Para obter mais informações sobre estados de cenário, consulte Exibições de cenário, estados, configurações e recurso principal.
8. Abra o cenário recém-criado.
   O cenário de bairro é aberto em uma nova guia.
9. Selecione a guia **Plano de pilha**.
10. O painel direito mostra os detalhes do espaço e as opções de exibição de um cenário selecionado no plano de pilha.
11. Em Opções de exibição, você tem as duas opções a seguir:
    - Editar cenário: você só pode editar um cenário usando as opções **Editar cenário**.
    - Exibir cenário: exiba detalhes do cenário, como usuários não atribuídos, espaços alocados e disponíveis em um andar.
12. Para editar uma alocação de espaço para um bairro, edite os seguintes atributos de um cenário.

**Editar cenário**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Agrupar por | Se você selecionou **Bairro** na opção **Agrupar por** na guia **Detalhes** de um cenário, todos os bairros em um piso estarão disponíveis para edição no plano de pilha. |
| Piso | Selecione e selecione um **Piso** para selecionar todas as barras no piso (espaços alocados e não alocados). Por exemplo, Piso 2, para estimar a contagem de espaço, a proporção de capacidade e a capacidade total de um piso em um cenário. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Atribuição | Exibe os seguintes detalhes de alocação de usuário do bairro:<br>○ Número de usuários<br>○ Proporção de atribuição<br>○ Usuários atribuídos<br>○ Usuários não atribuídos |
| Contagem de espaço | Selecione uma barra com espaços de bairro alocados para aumentar (crescer) ou diminuir (reduzir) seu cenário. Depois de atualizar a contagem de espaço, selecione **Aplicar**.<br>. |
| Atribuir a | Selecione um andar para mover os usuários para novos espaços. Por exemplo, do Piso 3 ao Piso 4. Selecione **Aplicar**.<br>**Nota:** Se um usuário for atribuído a um espaço e esse espaço for adicionado a um bairro, o funcionário será adicionado ao bairro. |

**13.** Para exibir um cenário, selecione **Exibir cenário** e exiba os seguintes atributos no plano de pilha:

### Exibir painel de cenário

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Exibir cenário | Selecione **Bairro** para exibir os detalhes de alocação do bairro. |
| Atribuição | Você pode exibir os seguintes detalhes na seção Atribuição:<br>○ Perfis atribuídos. Número de perfis de local de trabalho atribuídos ao cenário de bairro.<br>○ Proporção de atribuição de usuários atribuídos e espaços alocados em um bairro.<br>○ Espaços não atribuídos disponíveis em um bairro. |
| Piso | Selecione e selecione um andar no plano de pilha, por exemplo, Piso 3 para ver detalhes do espaço alocado e não alocado. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Espaço | Selecione uma barra não alocada para ver a contagem de espaço, a capacidade de espaço e a capacidade total disponível em um andar. |

14. **Opcional:** Para adicionar ou editar uma atribuição de usuário existente, consulte Adicionar ou editar atribuições de usuário de um bairro.
15. Depois de fazer as mudanças necessárias em um bairro, selecione **Salvar** para salvar um cenário.
    Para obter mais informações sobre como otimizar a alocação de espaço no plano de pilha, consulte Criar um cenário

### Adicionar ou editar atribuições de usuário de um bairro

Adicione um usuário a um bairro ou edite as atribuições de usuário existentes de um bairro localizado em um edifício.

#### Antes de Iniciar

**Importante:**
Você pode adicionar uma atribuição de usuário ou editar uma atribuição de usuário de um bairro somente em uma exibição de edifício.

Função necessária: sn_wsd_spcmgmt.space_planner

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Modifique as atribuições de usuário de um bairro em um edifício. Adicione uma atribuição de usuário ou remova uma atribuição.

**Nota:**
Em um edifício, você pode fazer mudanças relacionadas à atribuição de usuário somente para um bairro que já foi criado. Você não pode adicionar um novo bairro. Para criar um cenário e adicionar um bairro, consulte Criar um cenário e adicionar espaços de bairro. Para criar um bairro, consulte Gerenciar bairros.

**Importante:**
Um usuário pode ter apenas um local em um bairro. Se houver vários locais no mesmo bairro, o local adicionado mais recentemente será definido como ativo e outros serão excluídos.

#### Procedimento

1. Navegue até qualquer um dos seguintes locais:
   - **Todos** > **Central do local de trabalho** > **Central do local de trabalho**.
   - **Todos** > **Planejamento de cenário** > **Meus planos de cenário**

   Você também pode abrir o Workplace Central diretamente do Central do funcionário. Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
   O painel Análise do local de trabalho é aberto.
2. No painel esquerdo, selecione o ícone **Otimização de espaço** ( ).
   O painel Otimização de espaço é aberto.
3. Na seção Todos os edifícios, selecione o edifício para o qual você deseja modificar as atribuições de usuário do bairro.
   Selecione **Exibir tudo** para exibir uma lista de edifícios.
   O plano de pilha do edifício é aberto.
4. Para exibir os bairros localizados em cada andar, faça o seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. No painel direito, selecione o ícone de configurações do plano de pilha ( ) para abrir as configurações.

b. No campo **Exibir por**, selecione **Bairro**.
O plano de pilha exibe os bairros localizados no edifício.

5. Para editar as atribuições de usuário de um bairro no plano de pilha, faça o seguinte:

a. No plano de pilha, selecione o bairro no piso em que você deseja editar as atribuições de usuário.

b. No painel Detalhes do espaço, na seção Atribuição, selecione **Editar atribuições de usuário**.
Uma página é aberta exibindo a lista de usuários atribuídos ao bairro.

c. **Opcional:** Use as opções de filtro, classificação ou atualização para modificar a lista.

d. Para adicionar usuários ao bairro, faça o seguinte:

i. Selecione **Adicionar**.

ii. Na janela Adicionar perfil de usuário, selecione os usuários que você deseja adicionar.

Use a opção de filtro para filtrar a lista de usuários. Você pode adicionar até 1.000 usuários ao bairro.

iii. Selecione **Adicionar**.
Os usuários são adicionados ao bairro. O campo **Origem** da atribuição do usuário é definido como manual.

e. Para remover usuários existentes do bairro, faça o seguinte:

i. Selecione os usuários que você deseja remover do bairro.

ii. Selecione **Remover**.

iii. Na janela de confirmação de exclusão, selecione **Excluir tudo**.
Os usuários são removidos do bairro.

Tradução automática

### Exibir espaços de bairro no mapa de piso

Visualize e aproveite os espaços de bairro com mapas de piso interativos para identificar facilmente espaços de bairro não atribuídos e flexíveis.

#### Antes de Iniciar

Visualize atribuições de bairro para um edifício e um andar na guia **Mapa** de piso de um cenário. A aplicação atribui uma cor automaticamente ao atribuir um espaço a um bairro. Cada bairro tem sua própria cor. Espera-se que exista um espaço em um bairro.

**Nota:**
Certifique-se de estar usando Indoor Mapping como seu provedor de mapa e aplicação Workplace Service Delivery para exibir mapas de piso em um cenário.

Para criar um cenário de bairro, consulte Criar um cenário e adicionar espaços de bairro.

Função necessária: administrador, planejadores de espaço

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Procedimento

1. Navegue até qualquer um dos seguintes locais:
   - **Todos** > **Central do local de trabalho** > **Central do local de trabalho**.
   - **Todos** > **Planejamento de cenário** > **Meus planos de cenário**

   Você também pode abrir o Workplace Central diretamente do Central do funcionário. Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
   O painel Análise do local de trabalho é aberto.
2. No painel esquerdo, selecione o ícone **Otimização de espaço** ( ).
   O painel Otimização de espaço é aberto.
3. Selecione para abrir um cenário que tenha espaços de bairro e alocação de usuários.
4. Selecione a guia **Mapa de piso** para exibir atribuições de bairro para edifícios e andares.
5. Selecione um piso na lista suspensa **Piso**.
6. O painel direito mostra os detalhes do espaço e as opções de exibição de um bairro selecionado no plano de pilha.
7. Em Opções de exibição, você tem as duas opções a seguir:
   - Editar cenário: você só pode editar um cenário usando as opções **Editar cenário**.
   - Exibir cenário: exiba detalhes do cenário, como usuários não atribuídos, espaços alocados e disponíveis em um andar.
8. Para editar a alocação de espaço em um bairro, edite os seguintes atributos de um cenário.

### Editar cenário

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Agrupar por | Todos os bairros em um andar estão disponíveis para edição em um cenário de bairro. |
| Ações | Aumente o zoom do mapa de piso. Para um andar selecionado, quando você seleciona um espaço no mapa, o menu Ações é ativado. Na lista Ação, selecione e edite as seguintes opções:<br>○ **Atribuição de usuário**: selecione o usuário na lista Atribuição de usuário.<br>○ **Alocação**: selecione as seguintes opções:<br>▪ **Mudar alocação**: mude a alocação de espaço de um bairro. Selecione um bairro na lista **Bairro**.<br>▪ **Adicionar alocação**: adicione alocação de espaço ao bairro. Selecione um **bairro** ao qual você deseja adicionar os espaços.<br>▪ **Remover alocação**: remova a alocação de espaço. Se um espaço já estiver alocado, a opção **Remover alocação** será exibida.<br>○ Tipo de atribuição: |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | Para obter mais informações, consulte Configurar um espaço ou mesa como flexível ou permanente<br>▪ **Nenhum**: o tipo de atribuição é definido como **Nenhum** por padrão.<br>▪ **Flexível**: o espaço é um espaço flexível. Um tipo de atribuição de espaço flexível é identificado no mapa de piso pelo ícone (ícone )<br>▪ **Permanente**: o espaço é um espaço permanente. O tipo de atribuição de espaço permanente é identificado pelo ícone (ícone )<br>Selecione **Aplicar** depois de fazer as mudanças necessárias. |
| Espaço selecionado<name> | Detalhes do espaço, por exemplo, contagem de espaço, proporção de capacidade, capacidade total. |
| Atribuição | Se um usuário for atribuído a um espaço e o espaço for adicionado a um bairro, o funcionário será atribuído a um bairro. |
| Bairro | Bairros disponíveis em um andar. |
| Atribuir a | Selecione um andar para atribuir usuários a novos espaços. Por exemplo, do Piso 3 ao Piso 4. Selecione **Aplicar**. |

**9.** Para exibir um cenário, selecione **Exibir cenário** e exiba os seguintes atributos no plano de pilha:

### Exibir painel de cenário

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Exibir cenário | Selecione **Bairro** para exibir os detalhes de alocação do bairro. |
| Atribuição | Você pode exibir os seguintes detalhes na seção Atribuição:<br>○ Perfis atribuídos. Número de perfis de local de trabalho atribuídos ao cenário de bairro.<br>○ Proporção de atribuição de usuários atribuídos e espaços alocados em um bairro.<br>○ Espaços não atribuídos estão disponíveis em um bairro. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Piso | Selecione e selecione um andar, por exemplo, Piso 3 para ver detalhes do espaço alocado e não alocado. |
| Bairro | Bairros disponíveis em um espaço e espaços não alocados que estão disponíveis em um andar. |

10. Altere as opções de exibição no mapa de piso usando o ícone de engrenagem das configurações do mapa ( ).
    - Atribuído a
    - Tipo de designação

    Selecione as duas opções ou uma dessas opções.
11. Selecione **Aplicar** para salvar as mudanças.
12. Analise as mudanças e atualizações feitas em um cenário.
    Para obter mais informações, consulte Revisar um cenário.
13. Publique um cenário.
    Para obter mais informações, consulte Publicar um cenário.
14. Após a publicação, selecione a guia **Enviar para aprovação** para aprovar o cenário.
15. Navegar até **Todos** > **Planejamento de cenário** > **Meus planos de cenário**.
16. Pesquise seu cenário.
    Você notará que o **Estado** do cenário é **Aprovado**.

### Implantar um cenário de bairro

Depois de publicar e aprovar as mudanças finais de um cenário de bairro, comece a implantá-lo em seus dados de produção.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, planejadores de espaço

#### Procedimento

1. Navegue até qualquer um dos seguintes locais:
   - **Todos** > **Central do local de trabalho** > **Central do local de trabalho**.
   - **Todos** > **Planejamento de cenário** > **Meus planos de cenário**

   Você também pode abrir o Workplace Central diretamente do Central do funcionário. Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
   O painel Análise do local de trabalho é aberto.
2. No painel esquerdo, selecione o ícone **Otimização de espaço** ( ).
   O painel Otimização de espaço é aberto.
3. Selecione um cenário com uma alocação de bairro.
   Para obter mais informações, consulte Criar um cenário e adicionar espaços de bairro.
4. Certifique-se de que o cenário seja de sua propriedade para implantá-lo.
5. Verifique o campo **Pertence** a abrindo a guia **Detalhes**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. **Opcional:** Selecione a guia **Plano de execução** para ver as mudanças de cenário atualizadas para um bairro.

   **Nota:**
   A guia **Plano de execução** aparece somente depois que você publica o cenário.

7. As mudanças de alocação feitas no cenário de bairro são exibidas.
   - **Valor atual : valor**existente antes das mudanças de cenário serem feitas e publicadas. Por exemplo: Espaços não alocados em um piso.
   - Valor do**cenário : valor**alterado depois que as mudanças no plano de cenário foram feitas e publicadas. As mudanças atualizadas são mostradas quando você move um usuário de um andar para outro ou atribui novos espaços a um andar com base nos espaços não alocados disponíveis em um cenário. Por exemplo: o usuário A é movido do piso 1 para o piso 2. A coluna piso 2 mostra o usuário A como parte de sua alocação.
   - **Caso de local**de trabalho : para cenários que estão no estado Implantado, você pode exibir os casos de movimentação do local de trabalho associados a um andar.

     Selecione abrir um cenário implantado. O cenário é aberto na página do plano de cenário. As guias Casos de local de trabalho e Casos de movimentação do local de trabalho mostram o número de casos iniciados para um cenário.

8. Selecione **Implantar** para implantar seu cenário nos dados de produção.
   Para obter mais informações, consulte Implantar um cenário.

9. Selecione **Sim**.

   **Nota:**
   Você não pode editar ou mudar um cenário depois que ele é implantado.

### Exibir ou editar alocações de espaço de um edifício

A otimização de espaço também permite que você exiba as alocações de espaço e faça mudanças relacionadas ao espaço em um edifício diretamente. Você pode exibir um plano de pilha de edifício e um mapa de piso iguais aos cenários.

#### Antes de Iniciar

Certifique-se de que os plug-ins a seguir estejam instalados:

- Workplace Central
- Workplace Stack Plan
- Workplace Service Delivery Componentes
- Workplace Case Management
- Workplace Space Management
- Para a exibição de mapa de piso, os mapas de piso devem ser criados usando o Workplace Indoor Mapping Map studio.

Função necessária: sn_wsd_spcmgmt.space_planner

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode executar várias ações em um edifício diretamente em vez de trabalhá-las por meio do planejamento de cenário. A exibição do edifício permite que você execute o seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Exiba alocações de espaço em cada andar com base em diferentes opções de exibição. Para obter mais informações sobre as diferentes opções de exibição disponíveis, consulte Exibições de cenário, estados, configurações e recurso principal.
- Obtenha detalhes de espaço de cada alocação no plano de pilha da mesma forma que nos cenários.
- Execute a administração de espaço baseada em mapa. Por exemplo, editar ou atualizar atribuições de usuário a um bairro.
- Exibir alocações de espaço com base nas entidades do local de trabalho. Esta opção de exibição é compatível somente com a exibição do edifício. Você pode especificar o tipo de entidade com base no qual deseja ver as alocações de espaço.

## Procedimento

1. Navegue até qualquer um dos seguintes locais:
   - **Todos** > **Central do local de trabalho** > **Central do local de trabalho**.
   - **Todos** > **Planejamento de cenário** > **Meus planos de cenário**

   Você também pode abrir o Workplace Central diretamente do Central do funcionário. Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
   O painel Análise do local de trabalho é aberto.
2. No painel esquerdo, selecione o ícone **Otimização de espaço** ( ).
   O painel Otimização de espaço é aberto.
3. Na seção Todos os edifícios, selecione o edifício para o qual você deseja exibir os espaços.
   Selecione **Exibir tudo** para exibir uma lista de edifícios.
   O plano de pilha do edifício é aberto.
4. Para exibir os espaços em cada andar com base na alocação à qual estão atribuídos, faça o seguinte:

   a. No painel direito, selecione o ícone de **configurações do plano de pilha** ( ) para abrir as configurações.

   b. No campo **Exibir por**, selecione uma opção.
   As seguintes opções de exibição estão disponíveis:
      - **Departamento**
      - **Centro de custos**
      - **Bairro**
      - **Entidade do local de trabalho**

        Quando você seleciona **Entidade do local**de trabalho , um campo adicional, **Tipo de entidade do local** de trabalho, também é exibido, no qual você pode especificar o tipo de entidade, com base no qual deseja exibir os espaços.
      - **Tipo de espaço**
      - **Tipo de designação**
      - **Status do espaço**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Função de espaço**
- **Status de ocupação**

**5.** Para exibir os detalhes do espaço atribuídos à alocação que você selecionou, faça o seguinte:

**a.** No painel direito, selecione o ícone Detalhes do espaço ( ).

**b.** No plano de pilha, selecione a barra para a qual você deseja exibir os detalhes do espaço.
Detalhes como contagem de espaço, capacidade, detalhes de atribuição de usuário e legenda de cor associada à alocação são exibidos à direita.

**6.** Para alocar um espaço ou mudar a alocação, faça o seguinte:

**a.** Selecione a guia **Mapa de piso**.

**b.** Selecione o piso onde o espaço está localizado usando o menu suspenso na parte superior direita do mapa.

**c.** Selecione um espaço no mapa diretamente para exibir os detalhes desse espaço no painel direito.
Você pode selecionar um ou vários espaços desenhando um círculo em torno deles ou usando a tecla Shift no teclado. Os detalhes no painel direito são exibidos com base na sua seleção.

Os espaços que são flexíveis, atribuídos e não atribuídos são realçados com códigos de cores diferentes. A legenda desses códigos de cores é exibida no mapa. Se um espaço for atribuído a qualquer usuário, um ícone de avatar será exibido com o número de usuários atribuídos a esse espaço.

**d.** No painel lateral, selecione **Editar espaços**.
Uma página é aberta exibindo a lista de espaços selecionados.

**e.** Selecione os espaços para os quais você deseja mudar a alocação.

**f.** Selecione o menu suspenso **Alocações**.

**g.** Dependendo da mudança de alocação que você deseja fazer, selecione um dos seguintes:

- **Mudar alocação**: para mudar a alocação existente.
- **Adicionar alocação**: para adicionar uma alocação.
- **Remover alocação**: para remover a alocação existente.

**h.** Na janela que é aberta, no campo **Tipo de alocação**, selecione o tipo de alocação.
Você também pode selecionar qualquer alocação, dependendo do requisito.

**i.** Selecione **Aplicar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**j.** Na janela de confirmação, revise as mudanças que estão prestes a ser implementadas e selecione **Confirmar**.
As mudanças de alocação são salvas automaticamente.

### Edite ou exiba os espaços de um edifício com base nas entidades do local de trabalho

Exiba os espaços em um edifício com base em seus tipos de entidade. No mapa de piso, adicione diretamente uma alocação ou modifique uma alocação de espaço. Atribua espaços a uma entidade de local de trabalho do mapa de piso.

## Antes de Iniciar

Exibir ou editar alocações de espaço de um edifício

**Importante:**
Você pode exibir espaços com base em suas entidades de local de trabalho somente para um edifício. Você não pode criar ou exibir um cenário com base em entidades do local de trabalho.

Função necessária: sn_wsd_spcmgmt.space_planner

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode exibir os espaços de um edifício com base em diferentes tipos de entidade que você configurou no aplicativo. O plano de pilha permite que você exiba o número de espaços atribuídos a cada entidade. Exiba a hierarquia de cada entidade, ou seja, exiba as entidades secundárias e primárias do local de trabalho.

Na exibição do mapa de piso do edifício, atribua diretamente um espaço a uma entidade de local de trabalho ou altere uma alocação existente de um espaço.

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Central do local de trabalho** > **Central do local de trabalho**.
   Você também pode abrir o Workplace Central diretamente do Central do funcionário. Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
   O painel Análise do local de trabalho é aberto.
2. No painel esquerdo, selecione o ícone **Otimização de espaço** ( ).
   O painel Otimização de espaço é aberto.
3. Na seção Todos os edifícios, selecione o edifício para o qual você deseja exibir os espaços.
   Selecione **Exibir tudo** para exibir uma lista de edifícios.
   O plano de pilha do edifício é aberto.
4. Para exibir os espaços em cada andar com base nas entidades do local de trabalho aos quais eles estão atribuídos, faça o seguinte:
   a. No painel direito, selecione o ícone de configurações do plano de pilha ( ) para abrir as configurações.
   b. No campo **Exibir por**, selecione **Entidade do local**de trabalho.
   c. No campo **Tipo de entidade do local** de trabalho, especifique o tipo de entidade com base no qual você deseja exibir as entidades do local de trabalho.
   Se você quiser exibir todas as entidades do local de trabalho, independentemente dos tipos de entidade, selecione **Todos os níveis**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**5.** Para exibir os detalhes do espaço atribuídos a cada entidade do local de trabalho, faça o seguinte:

**a.** No painel direito, selecione o ícone Detalhes do espaço ( ).

**b.** No plano de pilha, selecione a barra da entidade do local de trabalho para a qual você deseja exibir os detalhes do espaço.
Os detalhes da entidade do local de trabalho, como contagem de espaço, capacidade, detalhes de atribuição do usuário e legenda de cor associada à entidade, são exibidos à direita.

Os espaços que não são atribuídos à entidade do local de trabalho selecionada direta ou indiretamente (para qualquer tipo de entidade de hierarquia inferior que possa ser resolvido para a entidade do local de trabalho selecionada) são atribuídos à hierarquia superior da entidade do local de trabalho e são exibidos como **Outros**.

**6.** Para exibir a hierarquia da entidade do local de trabalho, faça o seguinte:

**a.** Selecione a entidade do local de trabalho para a qual você deseja exibir a hierarquia.
Selecione a barra no piso.

**b.** No painel Detalhes do espaço, vá para a seção Entidade do local de trabalho.

**c.** Selecione o ícone de hierarquia ( ) ao lado da legenda de cor da entidade do local de trabalho.
A legenda exibe a cor da entidade e o número de espaços atribuídos a essa entidade no piso.

Uma janela é aberta exibindo os detalhes da entidade do local de trabalho e sua hierarquia. O número de espaços atribuídos a cada entidade na hierarquia é claramente detalhado.

**d. Opcional:** Na janela, selecione o ícone expandir ( ) para exibir a lista de entidades abaixo do nível e o número de espaços atribuídos a ela.
Aponte para o ícone de informações ( ) para exibir o número de espaços atribuídos diretamente a esse nível de entidade do total de atribuições nele e seus subníveis na hierarquia.

**7.** Para alocar um espaço para uma entidade de local de trabalho ou para mudar a alocação, faça o seguinte:

**a.** Selecione a guia **Mapa de piso**.

**b.** Selecione o piso onde o espaço está localizado usando o menu suspenso na parte superior direita do mapa.

**c.** Selecione um espaço no mapa diretamente para exibir os detalhes desse espaço no painel direito.
Você pode selecionar um ou vários espaços desenhando um círculo em torno deles ou usando a tecla Shift no teclado. Os detalhes no painel direito são exibidos com base na sua seleção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os espaços são realçados com cores diferentes com base na alocação. A legenda das cores é exibida no mapa. Se um espaço for atribuído a qualquer usuário, um ícone de avatar será exibido com o número de usuários atribuídos a esse espaço.

**d.** No painel lateral, selecione **Editar espaços**.
Uma página é aberta exibindo a lista de espaços selecionados.

**e.** Selecione os espaços para os quais você deseja mudar a alocação para uma entidade de local de trabalho.

**f.** Selecione o menu suspenso **Alocações**.

**g.** Dependendo da mudança de alocação que você deseja fazer, selecione um dos seguintes:

- **Mudar alocação**: para mudar a alocação existente para uma entidade de local de trabalho.
- **Adicionar alocação**: para adicionar a alocação da entidade do local de trabalho.
- **Remover alocação**: para remover a alocação existente.

**h.** Na janela que é aberta, no campo **Tipo de alocação**, selecione **Entidade do local**de trabalho.
Você também pode selecionar outras alocações, dependendo do requisito.

**i.** No campo **Tipo de entidade**, selecione o tipo de entidade ao qual o espaço pertence.

**j.** No campo **Entidade do local** de trabalho, selecione a entidade do local de trabalho à qual o espaço pertence.

**k.** Selecione **Aplicar**.

**l.** Na janela de confirmação, revise as mudanças que estão prestes a ser implementadas e selecione **Confirmar**.
As mudanças de alocação são salvas automaticamente.

### Como trabalhar em uma solicitação de assistência de espaço

Como planejador de espaço, atenda às solicitações de assistência de espaço no local de trabalho. Exiba o plano de espaço selecionado da solicitação e implante de acordo. Você também pode atribuir a solicitação a outro grupo de atribuição ou a um usuário.

#### Antes de Iniciar

Verifique se você tem o seguinte:

- Workplace Central
- Workplace Case Management
- Workplace Space Management
- Para a exibição de mapa de piso, os mapas de piso devem ser criados usando o Workplace Indoor Mapping Map Studio.

Função necessária: sn_wsd_spcmgmt.space_planner

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando uma solicitação de espaço é enviada, um caso de local de trabalho é criado no aplicativo. O painel Workplace Central Space Optimization permite que você exiba todos os casos de local de trabalho relacionados à solicitação de espaço em um só lugar. Como planejador de espaço, você pode executar as seguintes ações em uma solicitação:

- Exibir solicitações de espaço enviadas por usuários. Você pode exibir uma solicitação mesmo que o usuário não tenha selecionado nenhuma opção. Esses casos de local de trabalho são definidos com o estado Trabalho em andamento.
- Rastreie o número total de solicitações de espaço criadas na organização usando o quadro de métricas de otimização de espaço. Você também pode exibir a lista detalhada das solicitações de espaço.
- Monitore o estado de uma solicitação de espaço e trabalhe nela de acordo.
- Exiba o plano de espaço selecionado de uma solicitação de espaço e implante-o.
- Atribua a solicitação de espaço a outro grupo de atribuição ou a um usuário.
- Exiba o plano de espaço em um mapa de piso e visualize os lugares antes da implantação.
- Adicione anotações de trabalho na solicitação. As anotações de trabalho são exibidas somente para o planejador de espaço que está trabalhando nessa solicitação.
- Adicione comentários na solicitação para que o usuário possa exibir. Você pode informar o andamento ou notificá-los com qualquer informação que eles precisem saber.

Para obter informações detalhadas sobre a funcionalidade, exibições e estados, consulte Aprovações de solicitação de espaço, estados, ações e principais recursos.

**Nota:**
Você pode implantar somente uma solicitação de espaço que esteja no estado Aprovado.

### Procedimento

1. Navegue até qualquer um dos seguintes locais:
   - **Todos** > **Central do local de trabalho** > **Central do local de trabalho**.
   - **Todos** > **Planejamento de cenário** > **Meus planos de cenário**

   Você também pode abrir o Workplace Central diretamente do Central do funcionário. Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
   O painel Análise do local de trabalho é aberto.
2. No painel esquerdo, selecione o ícone **Otimização de espaço** ( ).
   O painel Otimização de espaço é aberto.
3. Para abrir uma solicitação de espaço, siga um destes procedimentos:
   - Na seção Métricas de **cenários**, selecione **Todas as solicitações de espaço**.
   - Na seção **Solicitações de espaço**, selecione **Exibir tudo**.

   A guia Solicitações de espaço é aberta.
4. **Opcional:** Aplique filtros e classifique as opções na lista para filtrar a solicitação.
5. Selecione o caso do local de trabalho da solicitação de espaço em que você deseja trabalhar.
   O caso do local de trabalho é aberto em uma guia separada e exibe vários detalhes da solicitação. Para obter informações detalhadas das várias opções exibidas na solicitação, consulte Aprovações de solicitação de espaço, estados, ações e principais recursos.
6. **Opcional:** No painel **Caso do local** de trabalho, você pode executar qualquer uma das seguintes ações:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para atribuir a solicitação de espaço a outro grupo de atribuição, edite o campo **Grupo de atribuição**.
- Para atribuir a solicitação de espaço a outro usuário diretamente, especifique o usuário no campo **Atribuído a**.
- Role para exibir os detalhes da solicitação e as variáveis fornecidas pelo solicitante.

7. No painel **Atividade**, você pode executar qualquer uma das seguintes ações:
   - Adicione comentários na seção **Comentários** e selecione **Publicar comentários** para notificar os usuários com qualquer informação.
   - Adicione anotações de trabalho na seção **Anotações** de trabalho e selecione **Publicar anotações de trabalho (privado)** para notificar outros planejadores de espaço que estão trabalhando na solicitação. As anotações de trabalho não são exibidas para o solicitante.
8. Selecione a guia **Plano de espaço** para exibir o plano de espaço selecionado pelo solicitante.

   Você também pode exibir o espaço no mapa selecionando **Exibir espaços no mapa.**

   **Aviso:**
   Você poderá exibir o plano de espaço somente se o solicitante selecionar uma opção. Se o solicitante não tiver selecionado nenhuma opção, a guia **Plano de espaço** não exibirá nenhuma informação.

9. Selecione a guia **Aprovações** para exibir os detalhes do aprovador da solicitação de espaço.
10. Selecione o **plano de execução** para exibir os detalhes da alocação de espaço, como o tipo de mudança, o valor atual e o valor do cenário.
11. Selecione a guia **Mapa de piso** para exibir o plano de espaço em um mapa de piso.
    A legenda da cor relacionada a cada departamento é exibida no painel direito.

    **Nota:**
    Você pode exibir o mapa de piso somente se o piso no qual o plano de espaço é feito tiver um mapa de piso configurado. Certifique-se de ter configurado Indoor Mapping como seu provedor de mapa para exibir mapas e ter o plug-in de componentes de mapeamento interno. Para obter mais informações, consulte Personalizar as propriedades do mapa.

12. Depois de fazer mudanças, selecione **Salvar**.
13. Para implantar o plano de espaço, faça o seguinte:
    a. Selecione a guia **Plano de execução**.
    b. Revise o plano de espaço e as alocações, se necessário.
    c. Clique em **Implantar**.
    O plano de espaço selecionado na solicitação é implantado.

### Resultado

O plano de espaço é implantado para a solicitação de espaço. O estado da solicitação é alterado para Implantação em andamento até que todas as alocações de espaço sejam implementadas. Para cada alocação, um caso de local de trabalho é criado para ela. Quando a implantação está em andamento, as seguintes ações são realizadas:

- Se algum caso de local de trabalho associado a uma alocação for malsucedido, ou seja, se o estado for alterado para Encerrado incompleto. Nesses casos, a implantação falha e o estado da solicitação de espaço é definido como Encerrado incompleto. Você pode adicionar comentários se quiser notificar o usuário com os detalhes da falha.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se todos os casos de local de trabalho associados às alocações forem implementados com sucesso, ou seja, todos eles tiverem o estado definido como Encerrado concluído, a implantação será bem-sucedida. Quando a implantação é bem-sucedida, a solicitação de espaço é definida como Encerrada concluída.

### Administração de espaço baseada em mapa

Os planejadores e administradores de espaço podem atualizar atributos de espaço e mudanças de alocação usando mapas de piso interativos. Selecione e edite um único espaço ou atualize espaços em massa por meio de mapas de piso. Adicione, altere ou remova as alocações de espaço conforme necessário. Os atributos de espaço atualizados e as mudanças de associação são refletidos em tempo real em um mapa de piso.

## Antes de Iniciar

Função necessária: planejador de espaço

Um novo formulário de espaço está disponível como parte deste recurso e este formulário pode ser configurado e editado para fazer mudanças de associação e atributo de espaço. As mudanças atualizadas são refletidas em tempo real em um mapa de piso.

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Central do local de trabalho** > **Otimização de espaço** > **Todos os edifícios**.
2. Selecione **Exibir tudo** e selecione um edifício na lista de edifícios.
3. No plano de pilha, selecione o ícone Configurações do plano de de pilha ) no painel direito para exibir diferentes opções de exibição.
4. Selecione **Exibir por** para selecionar a exibição com base na qual os espaços no piso devem ser categorizados.
   As seguintes opções de exibição estão disponíveis:
   - Departamento
   - Centro de custos
   - Bairro
   - Entidade do local de trabalho
   - Tipo de espaço
   - Tipo de designação
   - Status do espaço
   - Função de espaço
   - Status de ocupação

   Os espaços são exibidos com base na exibição selecionada.
5. Para exibir os detalhes do espaço para uma barra de pilha selecionada, selecione o ícone de detalhes do ) no painel direito.
6. Para exibir as alocações de espaço em um mapa, selecione a guia **Mapa de piso**.
   O mapa de piso do piso selecionado no plano de pilha é exibido. Os espaços são realçados com base na opção de exibição que você selecionou.
7. Para mudar os pisos, use a opção **Piso**.
8. Para exibir os detalhes do espaço dos espaços ou de qualquer painel selecionado, no painel direito, vá para a seção Detalhes do espaço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Vários detalhes do espaço, como contagens de espaço, perfis atribuídos, detalhes do departamento e muito mais, são exibidos.

9. Para mudar a exibição, no painel direito, selecione o ícone Configurações de de mapa ).
   No painel Configurações de mapa, você pode executar as seguintes ações:
   - **Alterar a exibição do mapa de piso**: selecione a opção **Exibir por**. As seguintes opções de exibição estão disponíveis:
     - Departamento
     - Centro de custos
     - Bairro
     - Entidade do local de trabalho
     - Tipo de espaço
     - Tipo de designação
     - Status do espaço
     - Função de espaço
     - Status de ocupação
   - Exibir espaços com base na atribuição: você pode habilitar ou desabilitar as seguintes configurações:
     - **Atribuído a**: exiba o usuário a quem um espaço foi atribuído.
     - **Tipo de atribuição**: exiba o tipo de atribuição de um espaço.
10. Para ampliar o espaço no mapa, use as opções de zoom exibidas na parte inferior direita do mapa.
11. Para editar os atributos de espaço ou os detalhes de alocação, faça o seguinte:

    a. Selecione um único espaço ou espaços em massa.

    Para selecionar vários espaços, mantenha a tecla **Shift pressionada** para desenhar um círculo (laço) ou desenhe qualquer borda de seleção à mão livre em torno dos espaços que deseja editar.

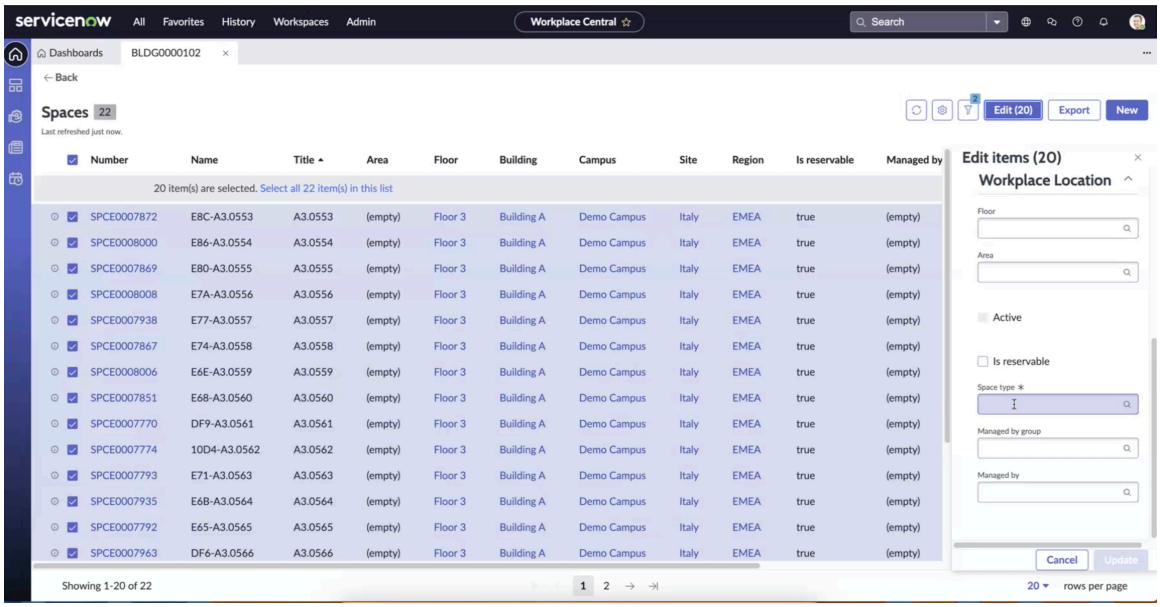
    b. Após a seleção, para editar os espaços, no painel direito, selecione a opção **Editar espaço** na seção **Detalhes** do espaço.
    Uma nova guia é aberta com uma exibição de lista dos espaços selecionados. Você pode configurar as colunas com base nas quais deseja exibir os espaços e também fazer edições e executar mudanças de alocação. As mudanças atualizadas são refletidas em tempo real em um mapa de piso.

    c. Selecione os espaços que você deseja editar usando a caixa de seleção.

    **Nota:**
    Habilite a propriedade do sistema **glide.lists.inline_editing_enabled** para fazer edições em linha nas páginas da lista.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




**d.** Depois de selecionar os espaços necessários, selecione **Editar**.

**e.** O painel direito é aberto no modo de **edição**.

**f.** Depois de fazer os atributos de espaço necessários e as mudanças de associação, selecione **Atualizar** para salvar as mudanças.

**g.** Se houver espaços com nomes semelhantes para um piso selecionado, será mostrada uma mensagem para mudar o nome do espaço.

**h.** Espaços duplicados também são mostrados para que possam ser removidos.

**i.** Tome as medidas apropriadas para mudar os nomes dos andares e remover espaços duplicados.

**j.** Para atualizar os detalhes de alocação de espaço, selecione os espaços necessários na exibição de lista e selecione a lista suspensa **Alocação** para adicionar, alterar ou remover alocações de espaço.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Adicionar Alocação | Selecione **Adicionar alocação** na lista suspensa para adicionar novas alocações de espaço.<br>▪ Na lista suspensa **Tipo de alocação**, selecione o tipo de alocação.<br>▪ Com base na seleção do **tipo de alocação**, selecione a opção necessária.<br>▪ Selecione **Aplicar**. |
| Mudar alocação | Selecione **Mudar alocação** na lista suspensa para mudar ou atualizar a alocação de espaço. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | ▪ Na lista suspensa **Tipo de alocação**, selecione o tipo de alocação.<br>▪ Com base na seleção do **tipo de alocação**, selecione a opção necessária.<br>▪ Selecione **Aplicar**. |
| Remover alocação | Selecione **Remover alocação** na lista suspensa para remover a alocação de espaço selecionada.<br>▪ Selecione a alocação na lista suspensa **Tipo** de alocação.<br>▪ Selecione a opção necessária, com base na seleção do **tipo de alocação**.<br>▪ Selecione **Aplicar**. |

**k.** Além disso, selecione **Exportar** para exportar os dados do registro do espaço em massa para Excel, JSON, HTML ou CSV.

**l.** Selecione a lista **Tipo de entrega** e selecione **Download** ou E- **mail** para baixar ou enviar por e-mail os dados de registro do espaço selecionados.

**m.** Selecione **Novo** para adicionar um local de trabalho e atualizar os campos obrigatórios.
Para obter mais informações, consulte Como gerenciar locais de trabalho usando o Workplace Space Management.

**n.** Depois de executar as mudanças, selecione **Salvar**.

**12.** Selecione **Voltar** para navegar de volta ao **Mapa de piso**.
Todas as mudanças feitas nos registros de espaço são aplicadas em tempo real e ficam disponíveis no mapa de piso do espaço selecionado.

### Trabalho com Análise do Workplace

Como gerente ou administrador do local de trabalho, use o painel Análise do Workplace para acessar as principais métricas de otimização de espaço, gestão de manutenção, administração de leasing e informações de ocupação para ajudá-lo a tomar decisões eficazes.

Certifique-se de ter o conjunto de permissões necessário para exibir os painéis.

### Exibir métricas de otimização de espaço

Use o painel Space Optimization Análise do Workplace para analisar a capacidade do espaço e as tendências de utilização para obter o uso ideal dos espaços.

## Pré-requisitos para acessar o painel Otimização de espaço

- Certifique-se de que a aplicação Workplace Central esteja instalada. Para obter mais informações, consulte Como instalar Workplace Central
- Certifique-se de que a aplicação Workplace Space Management (sn_wsd_spcmgmt) esteja instalada. Para obter mais informações, consulte Como instalar Workplace Space Management.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Certifique-se de que as aplicações Workplace Central e Workplace Space Management e todas as aplicações da loja associadas tenham direitos ServiceNow válidos. Para obter mais informações, consulte Obter direito de um ServiceNow produto ou aplicação .
- Execute o trabalho programado *Workplace Analytics Space Management report data generation* antes de exibir o painel Otimização de espaço pela primeira vez. Para obter mais informações, consulte Executar o trabalho programado para o painel Otimização de espaço.

## Acessando o painel

Para acessar o painel Space Optimization, você deve ter uma das seguintes funções: sn_wsd_spcmgmt.space_planner, sn_wsd_spcmgmt.manager, sn_wsd_rsv.manager ou sn_wsd_core.workplace_manager.

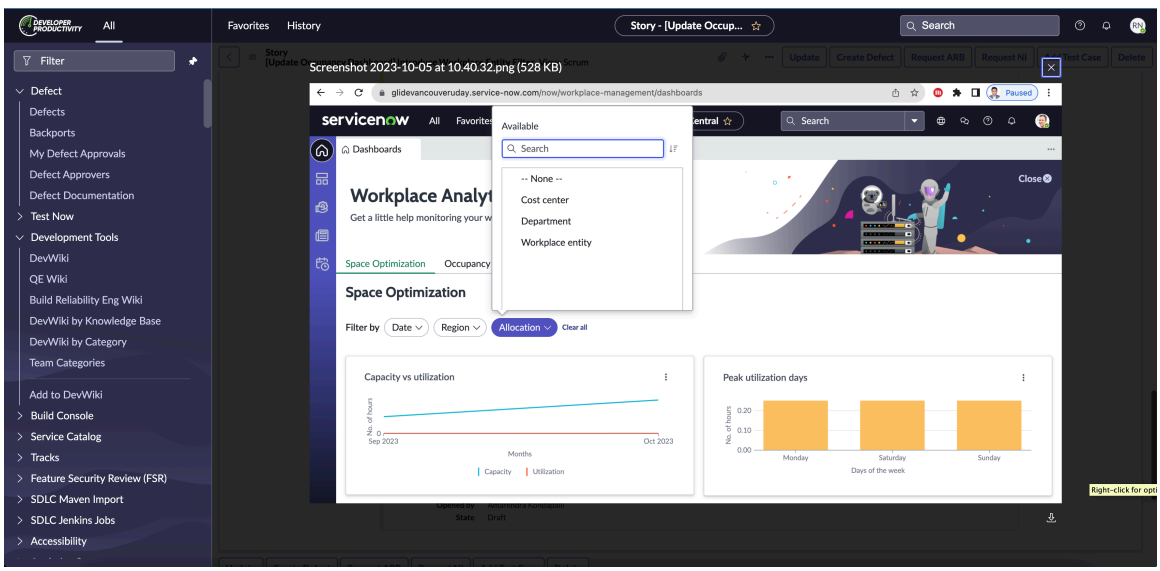
Acesse o painel usando um dos seguintes caminhos de navegação:

- **Todos** > **Central do local de trabalho** > **Central do local de trabalho**.
- **Espaços** > **Central do local de trabalho**

## Relatórios

Os relatórios padrão a seguir mostram dados somente do ano passado. Você pode ajustar o intervalo de dados usando os filtros disponíveis para Data, Região, Local, Campus, Alocação, Entidade do local de trabalho.

O tipo de alocação [sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE] permite que você especifique um tipo de alocação com base na utilização do espaço.

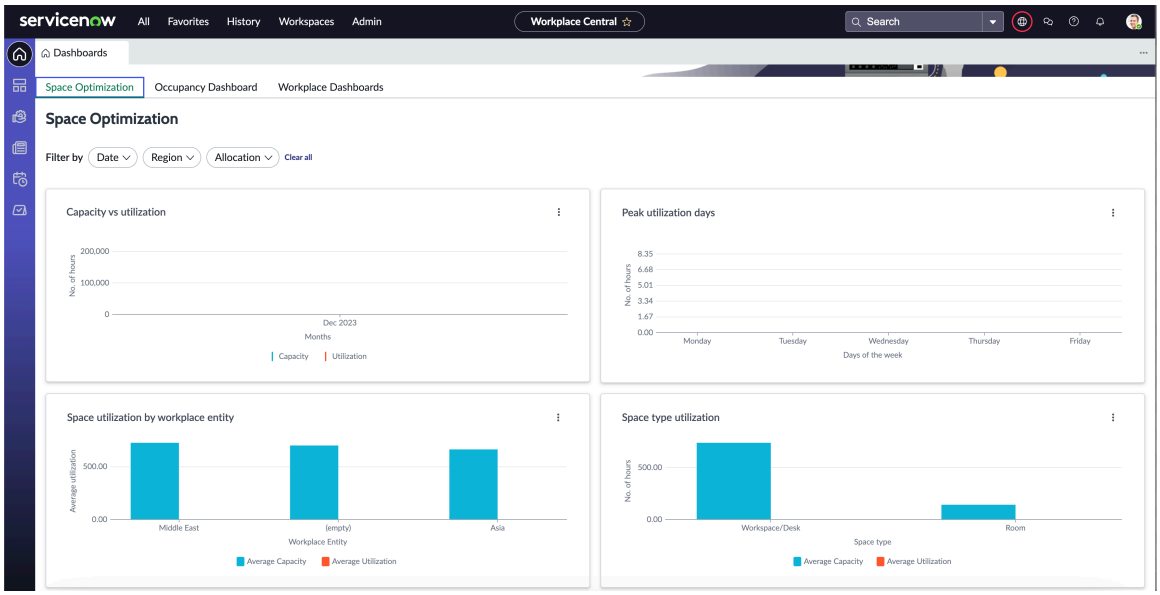



Para obter mais informações, consulte Alocação - tipos, configuração e impacto.

O painel Space Optimization também permite visualizar dados com base no tipo de entidade. Gerencie as alocações de espaço com base na entidade do local de trabalho para garantir a utilização apropriada do espaço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




Para obter mais informações, consulte Mapear espaços designados para perfis de usuário.

A capacidade é calculada com base nos seguintes critérios:

- Capacidade total é o número total de horas que um espaço ativo está disponível para reserva.
- A capacidade é calculada usando as propriedades de reserva **Hora de início do dia útil** e **Hora de término do dia útil**.

A utilização é calculada usando os seguintes critérios:

- Para funcionários com alocação de lugar permanente, a utilização do espaço é calculada usando as propriedades de reserva Hora de início do dia útil [sn_wsd_rsv.day_start] e Hora de término do dia útil [sn_wsd_rsv.day_end].
- Para funcionários que não têm uma alocação de lugar permanente, a utilização do espaço é calculada a partir do tempo total de reserva nas horas do turno de trabalho do dia. O turno de trabalho ou o horário de expediente é calculado a partir da hora de início do dia útil [sn_wsd_rsv.day_start] e da hora de término do dia útil [sn_wsd_rsv.day_end].
- Por exemplo, se as horas de trabalho do escritório forem de 9 horas e uma sala de reunião for reservada por 11 horas, a utilização total nesse caso será de 9 horas. As propriedades Hora de início do dia útil [sn_wsd_rsv.day_start] e Hora de término do dia útil [sn_wsd_rsv.day_end] são usadas ao calcular o horário de expediente. As horas não alocadas em um dia para um espaço reservado não são consideradas ao calcular a duração total do tempo de reserva para um dia ou uma reserva de vários dias. A propriedade de reserva para o horário comercial é definida em **(** > **Todos** > **Workplace Reservation Management** > **Propriedades**.

### Capacidade vs utilização

Este aspecto de relatório exibe os recursos de espaço disponíveis versus sua ocupação.

Benefícios:

- Selecione o ícone de mais opções (ícone ⋮) para atualizar o relatório.
- Informações sobre a disponibilidade de espaço versus a tendência de ocupação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Permite que você reconfigure suas atribuições de espaço e otimização de espaço para obter a utilização ideal de recursos.
- Uma mesa pode ser compartilhada por várias entidades do local de trabalho.

  Por exemplo,por exemplo, um lugar ou mesa é compartilhado pory usuário A e usuário B. Se o usuário A reservar o lugar, a aplicação verificará a entidade de local de trabalho do usuário A e calcularáa utilização do espaço e a taxa de capacidade.

- Selecione um aspecto de relatório ou cartão e clique duas vezes para ver os detalhes.

**Dias de pico de utilização**

Este relatório exibe a utilização média por dias da semana.

Benefícios:

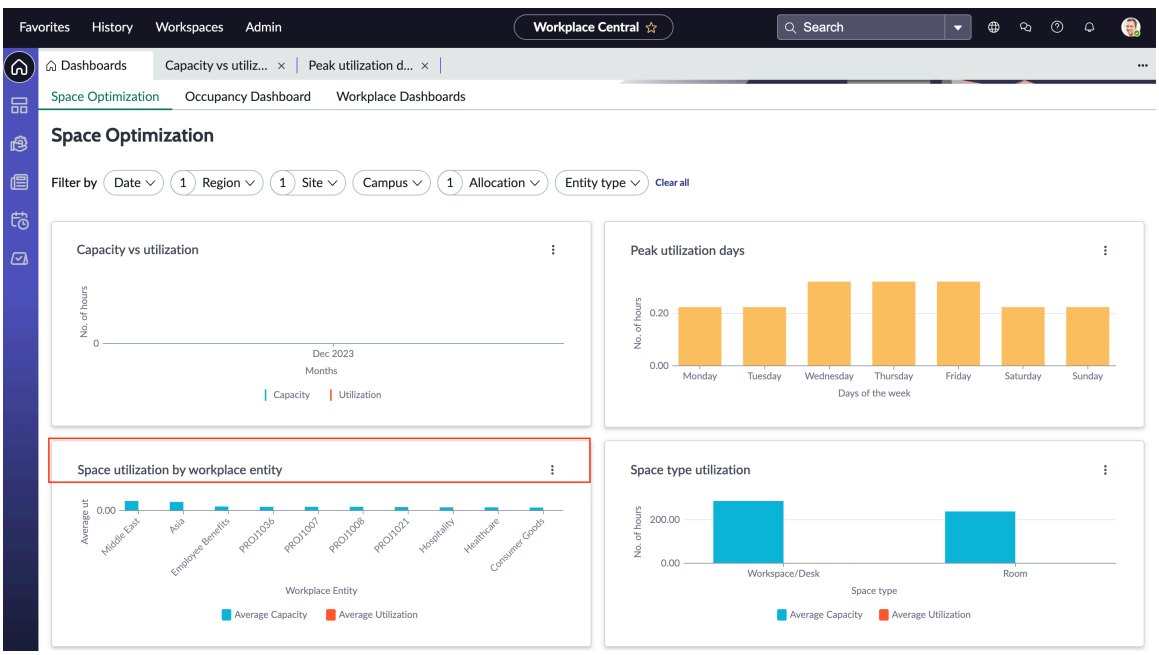
- Selecione o ícone de mais opções (ícone ⋮) para atualizar o relatório.
- Informações sobre a utilização do espaço para os dias da semana.
- Permite que você priorize os recursos de acordo com a demanda.
- Selecione um aspecto do relatório e clique duas vezes para ver os detalhes.

Cálculo:

Utilização média = [Utilização total em horas para um dia da semana/Número de espaços disponíveis para o dia da semana]

**Utilização do espaço por entidade do local de trabalho**

Este aspecto de relatório exibe a capacidade média e a utilização média com base na entidade do local de trabalho.




Benefícios:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Selecione o ícone de mais opções (ícone ⋮) para atualizar o relatório.
- Selecione a guia **Alocação** em Filtrar por opções e aloque por entidade de local de trabalho diferente.
- Selecione o **tipo de Entidade** nas opções Filtrar por e selecione uma entidade do local de trabalho para exibir as métricas de utilização do espaço de uma entidade selecionada.
- Compare o conjunto de dados para capacidade média e utilização média de uma entidade de local de trabalho.
- Selecione um aspecto do relatório e clique duas vezes para ver os detalhes.

Cálculo:

Capacidade média por entidade de local de trabalho = [Capacidade total em horas para uma entidade de local de trabalho/Número de espaços disponíveis para uma entidade de local de trabalho]

**Utilização do tipo de espaço**

Este aspecto de relatório exibe a capacidade média e a utilização média de um tipo de espaço.

Benefícios:

- Selecione o ícone de mais opções (ícone ⋮) para atualizar o relatório.
- Compare os dados para capacidade média e utilização média para um tipo de espaço.
- Adicione ou remova tipos de espaço para obter a otimização de espaço ideal.

Cálculo:

Capacidade média por tipo de espaço = [Capacidade total em horas para um tipo de espaço com base no horário de expediente/Número de espaços disponíveis para uma entidade de local de trabalho]

## Personalizando widgets

Você pode personalizar os widgets para exibir métricas relevantes usando o Construtor de IU. Para obter mais informações, consulte UI Builder tutorial .

### Executar o trabalho programado para o painel Otimização de espaço

Como administrador, execute o trabalho programado *`Workplace Analytics Space Management report data generation`* para calcular a capacidade e a utilização de todos os espaços.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: administrador

**Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa**
Este trabalho deve ser executado antes de exibir o painel pela primeira vez. O trabalho calcula a capacidade e a utilização de todos os espaços e preenche uma tabela interna da qual os painéis são preenchidos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Trabalho programado**.
2. Selecione **a geração de dados do relatório Workplace Analytics Gestão de espaço** na lista.
3. Selecione **Executar agora** para executar o trabalho.

## Exibir painel de ocupação

Os administradores e gerentes do local de trabalho podem exibir as métricas de ocupação do espaço para planejar e otimizar a utilização do espaço no local de trabalho.

### Antes de Iniciar

Para exibir o relatório do painel de ocupação, verifique se você tem:

- Instalado o plug-in da aplicação Workplace Central (sn_wsd_central).
- Os usuários do local de trabalho devem ter um perfil do funcionário criado.
- Os usuários do local de trabalho devem ter um local de trabalho atribuído no perfil do funcionário.

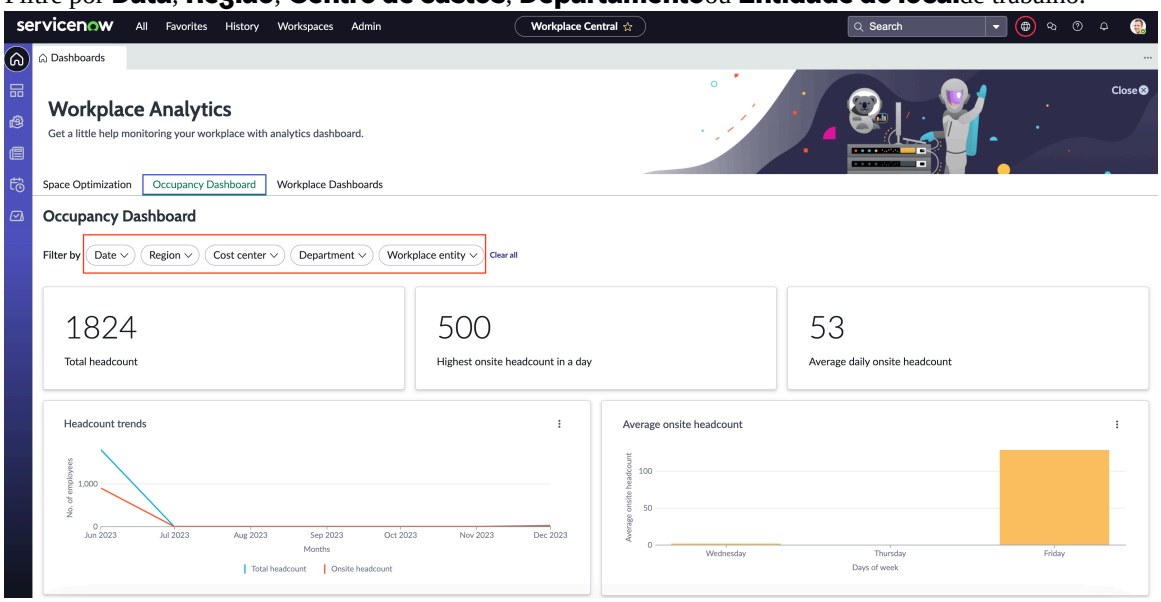
Usuários do local de trabalho com as seguintes funções podem acessar o relatório do painel de ocupação:

- sn_wsd_central.workplace_analytics_user
- sn_wsd_wc.manager
- sn_wsd_wc.usuário

Função necessária: sn_wsd_wc.admin

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Central do local de trabalho**.
   O painel Análise do local de trabalho é exibido.
2. Selecione **Painel de ocupação**.
3. Filtre por **Data**, **Região**, **Centro de custos**, **Departamento**ou **Entidade do local**de trabalho.



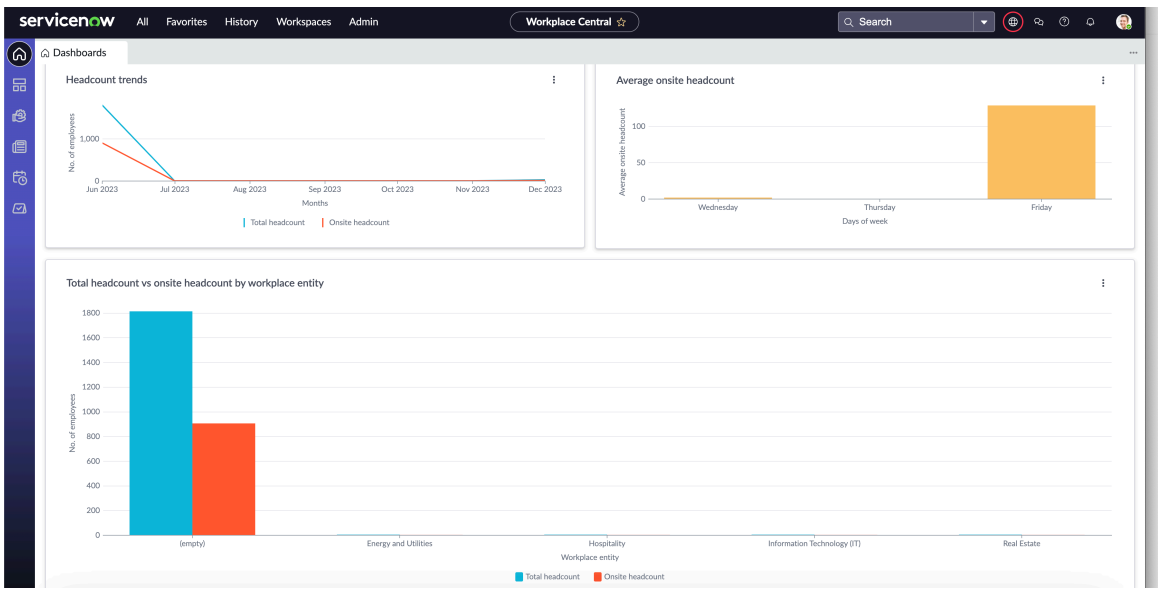

4. Selecione **Aplicar** depois de selecionar os filtros necessários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Exiba o **total de funcionários**, o **maior número de funcionários no local em um dia**e **o número médio de funcionários no local diário** para uma região selecionada, data e centro de custos ou departamento.
6. Exiba relatórios de ocupação com base nos seguintes critérios:
   - Tendências de efetivo
   - Efetivo disponível no local
   - Número de funcionários total versus número de funcionários on-line por departamento
   - Número de efetivos total vs efetivo no local por entidade de local de trabalho

   Filtrar por entidade do local de trabalho para exibir as alocações de espaço de um edifício com base nas entidades do local de trabalho. A alocação baseada em entidade do local de trabalho permite que você controle o consumo de espaço de cada negócio em sua organização. Para obter mais informações, consulte Mapear espaços designados para perfis de usuário e Análise de participação.




7. Os cartões de pontuação padrão a seguir estão disponíveis no painel:

   Selecione um cartão de pontuação para ver relatórios e métricas detalhados:

   - M [total de funcionários
   - Maior efetivo no local em um dia
   - Média dee diários de efetivos no local
8. Selecione um objeto no gráfico para abrir a página do componente relacionado.
   Por exemplo, selecione **Tendências** de número de funcionários no gráfico para abrir a página Tendências de número de funcionários. O número de funcionários de uma região, local, campus, edifício, centro de custos ou departamento selecionado é mostrado.
9. Selecione **Exportar** para exportar os dados do painel de ocupação para o Excel, JSON, CSV ou um arquivo PDF.
10. Depois de exportar os dados, baixe ou envie os dados por e-mail.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Exibir métricas de administração de leasing

Use o painel Administração de leasing para obter informações sobre o número total de contratos, contratos ativos, contratos em rascunho e contratos expirando.

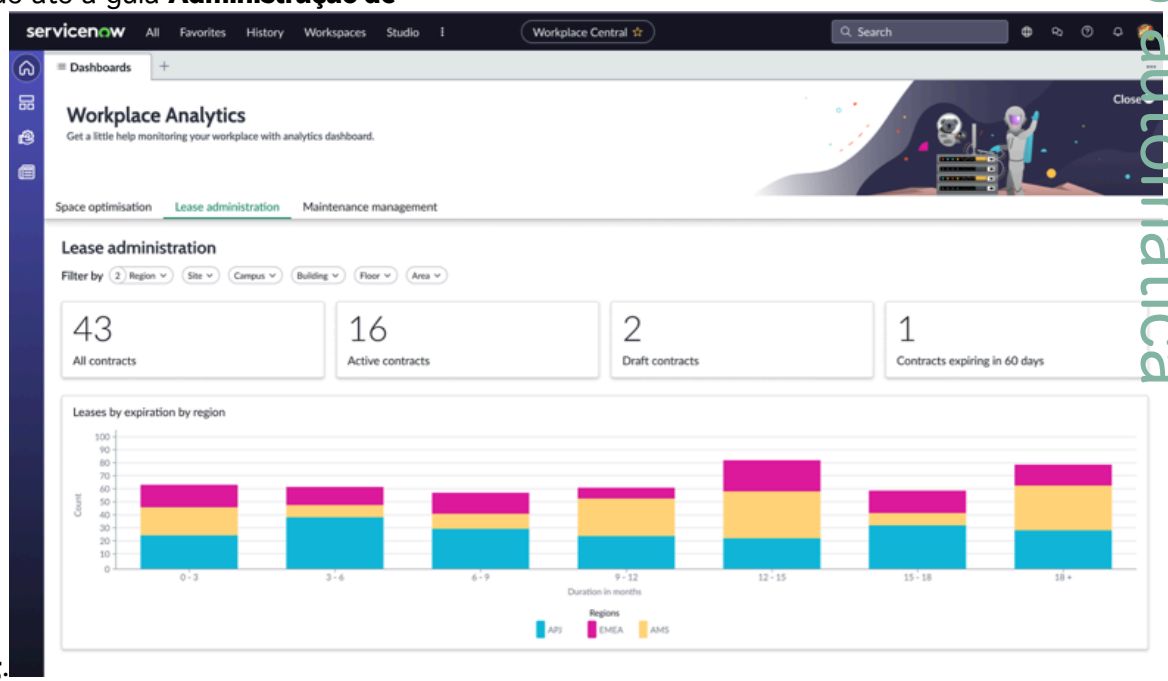
## Pré-requisitos para acessar o painel Administração de leasing

- Certifique-se de que a aplicação Workplace Central esteja instalada. Para obter mais informações, consulte Como instalar Workplace Central
- Certifique-se de que a aplicação Administração de locação de local de trabalho (sn_wsd_la) esteja instalada. Para obter mais informações, consulte Ativação do Administração de locação de local de trabalho
- Certifique-se de que as aplicações Workplace Central e Administração de locação de local de trabalho e todas as aplicações da loja associadas tenham direitos ServiceNow válidos. Para obter mais informações, consulte Obter direito de um ServiceNow produto ou aplicação .

## Acessando o painel

Para acessar o painel Administração de leasing, você deve ter a função sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin.

- Acesse o painel usando um dos seguintes caminhos de navegação:
  - **Todos** > **Central do local de trabalho** > **Central do local de trabalho**.
  - **Espaços** > **Central do local de trabalho**
- Navegue até a guia **Administração de leasing**.




## Cartões de pontuação e relatório

**Nota:**
Contratos de local de trabalho sem um valor de local não são incluídos na contagem total.

Os cartões de pontuação padrão a seguir estão disponíveis no painel. Selecione o cartão para ver a lista de registros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Todos os contratos**- Exibe o número total de contratos de local de trabalho.
- **Contratos ativos** - Exibe o número de contratos de local de trabalho em um estado ativo.
- **Contratos de rascunho** - exibe o número de contratos de local de trabalho no estado Rascunho.
- **Vencendo em 60 dias** : exibe o número de contratos de trabalho que expiram nos próximos 60 dias.

Para obter mais informações, consulte Administração de locação de local de trabalho.

## Relatórios

**Vencimento do leasing por região**

Exibe o número de contratos de local de trabalho que expiram em diferentes regiões.

Benefícios:

Exibe uma exibição consolidada do número de contratos de trabalho que estão prestes a expirar para que você possa renová-los a tempo. Para obter mais informações, consulte Renovar contrato de trabalho no IU principal.

### Exibir métricas da Gestão de manutenção

Use o painel do Maintenance Management para obter informações sobre os casos de manutenção, suas tendências e a conformidade do plano de manutenção. Essas informações permitem criar um plano de manutenção eficiente para melhorar os fluxos de trabalho e reduzir as atividades de manutenção e os custos relacionados.

## Pré-requisitos para acessar o painel Exibir gestão de manutenção

- Certifique-se de que a aplicação Workplace Central esteja instalada. Para obter mais informações, consulte Como instalar Workplace Central
- Certifique-se de que a aplicação Workplace Maintenance Management (sn_wsd_maintenance) esteja instalada. Para obter mais informações, consulte Instalar o Workplace Maintenance Management.
- Certifique-se de que o plug-in Performance Analytics (com.snc.pa) esteja instalado e que você tenha o direito premium Performance Analytics. Para obter mais informações, consulte Install Performance Analytics Content Pack for Agile 2.0
- Certifique-se de que as aplicações Workplace Central, Workplace Maintenance Management e todas as aplicações da Store associadas tenham direitos ServiceNow válidos. Para obter mais informações, consulte Obter direito de um ServiceNow produto ou aplicação .
- Execute o trabalho `Workplace Maintenance Case Historical Data Collection` antes de exibir o painel pela primeira vez. Para obter mais informações, consulte Executar o trabalho programado para o painel do Maintenance Management.

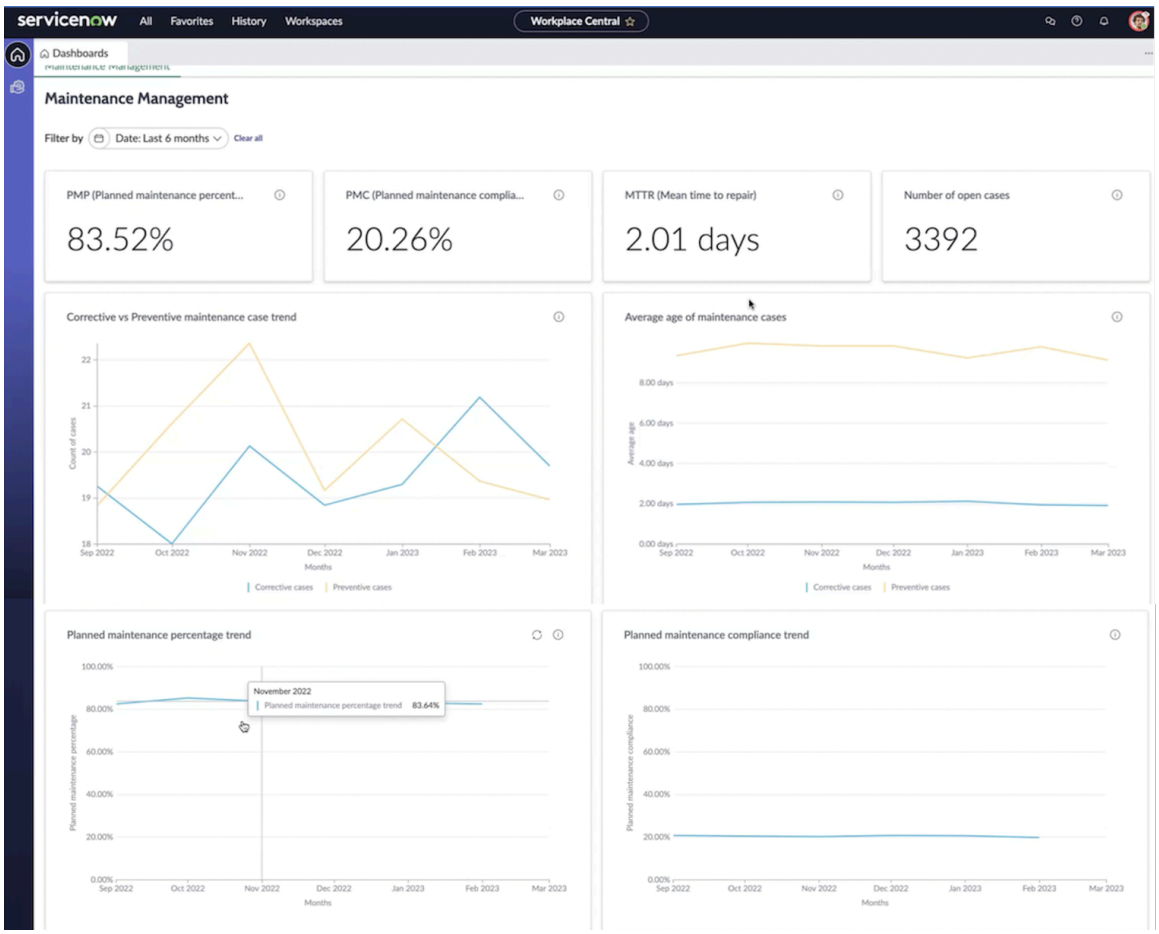
## Acessando o painel

Para acessar o painel do Maintenance Management, você deve ter a função sn_wsd_maintenance.manager ou sn_wsd_maint.admin.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Acesse o painel usando um dos seguintes caminhos de navegação:
  - **Todos** > **Central do local de trabalho** > **Central do local de trabalho**.
  - **Espaços** > **Central do local de trabalho**
- Navegue até a guia **Gestão de manutenção**.




## Cartões de Pontuação

Os cartões de pontuação padrão a seguir estão disponíveis no painel. Para ver a lista de registros, selecione o cartão relacionado.

**PMP (Porcentagem de manutenção planejada)**

Mostra a porcentagem de dias planejados gastos para casos preventivos versus o total de dias planejados para casos de manutenção preventiva e corretiva. Um valor percentual alto indica que mais tempo está sendo gasto em atividades de manutenção planejadas em vez de atividades não planejadas.

Cálculo:

Percentual de manutenção planejada = (Número total de dias para concluir todos os casos de manutenção preventiva por uma duração / Número total de dias para concluir todos os casos de manutenção por uma duração) X 100

**PMC (Conformidade de manutenção planejada)**

Mostra a porcentagem do número total de casos de manutenção preventiva concluídos versus o número total de casos de manutenção preventiva. Um

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

valor percentual alto indica que as atividades de manutenção foram concluídas de acordo com a programação.

Cálculo:

Conformidade de manutenção planejada = (Número de casos de manutenção preventiva concluídos/Total de casos de manutenção preventiva) X 100

**MTR (tempo médio de reparo)**

Mostra o tempo médio necessário para encerrar um caso de manutenção. Um valor baixo indica que os processos de manutenção e as habilidades necessárias para lidar com eles são eficazes.

Cálculo:

Tempo médio de reparo = Idade média de todos os casos de manutenção / Número total de casos de manutenção

**Número de casos em aberto**

Mostra o número total de casos em aberto. Um número baixo de casos em aberto indica que o plano de manutenção e os processos de resolução são eficazes.

Cálculo:

Número total de casos de manutenção preventiva e corretiva que não estão no estado encerrado concluído, encerrado incompleto ou cancelado.

## Relatórios

Os relatórios padrão a seguir estão disponíveis no painel. Selecione o cartão para ver a lista de registros.

**Tendência de casos de manutenção corretiva versus preventiva**

Exibe a tendência de casos de manutenção corretiva e preventiva.

Benefícios:

Analise a tendência para entender a eficiência do planejamento e identificar todos os ativos que devem ser desativados ou substituídos.

**Idade média dos casos de manutenção**

Exibe a idade média dos casos de manutenção corretiva e preventiva.

Benefícios:

Analise a tendência para entender a eficiência dos serviços de manutenção e identificar o processo ou os ativos que causam o aumento da idade dos casos de manutenção. Tome medidas para reduzir a idade dos casos.

Fórmula:

- Idade média dos casos de manutenção corretiva = [Soma das idades de todos os casos corretivos/Número total de casos de manutenção]
- Idade média dos casos de manutenção preventiva = [Soma das idades de todos os casos preventivos/Número total de casos de manutenção]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Tendência de porcentagem de manutenção planejada**

Exibe a tendência percentual do número total de dias gastos em casos preventivos versus o número total de dias planejados para casos de manutenção preventiva e corretiva.

Benefícios:

Analise a tendência para identificar áreas de problema que causam atividades não planejadas ou casos corretivos. Modifique o processo ou substitua ou desative os ativos para evitar atividades não planejadas.

Fórmula:

Tendência percentual de manutenção planejada = (Número total de dias de manutenção planejada / Número total de dias de manutenção) X 100

**Tendência de conformidade de manutenção planejada**

Exibe a tendência percentual do número total de casos de manutenção preventiva concluídos versus o número total de casos de manutenção preventiva.

Benefícios:

Analise a tendência do Planned Maintenance Compliance para identificar problemas que levam ao desvio do plano. Tome medidas para melhorar os processos que causam a conclusão inconsistente no prazo.

Cálculo:

Tendência de conformidade de manutenção planejada = [Número de casos de manutenção preventiva concluídos/Total de casos de manutenção preventiva] X 100

## Indicadores

Os grupos de indicadores e os indicadores listados na tabela a seguir são usados para preencher os widgets no painel.

| Nome do grupo de indicadores | Indicadores |
| --- | --- |
| Caso.Manutenção.Local de trabalho.Encerrado | • Horas da soma de idade de casos encerrados de manutenção do local de trabalho<br>• Horas da soma de idade de casos corretivos encerrados de manutenção do local de trabalho<br>• Contagem de casos corretivos encerrados de manutenção do local de trabalho<br>• Horas da soma de idade de casos preventivos encerrados de manutenção do local de trabalho<br>• Contagem de casos preventivos encerrados de manutenção do local de trabalho |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Nome do grupo de indicadores | Indicadores |
| --- | --- |
| Caso.Manutenção.Local de trabalho.Aberto | • Número de casos corretivos<br>• Número de casos em aberto<br>• Número de casos preventivos<br>• Contagem completa encerrada de casos preventivos abertos de manutenção do local de trabalho |

Você também pode adicionar novos indicadores. Para obter mais informações sobre como trabalhar com indicadores, consulte Configure Performance Analytics fundamentals .

### Executar o trabalho programado para o painel do Maintenance Management

Como administrador, execute o trabalho programado *`Workplace Maintenance Case Historical Data Collection`* para coletar dados do ano passado que são usados pelo painel do Maintenance Management.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Este trabalho deve ser executado antes de exibir o painel pela primeira vez. Ele coleta todos os dados necessários para os relatórios do ano anterior.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Trabalho programado**.
2. Selecione **Coleta de dados históricos de caso de manutenção do local** de trabalho na lista.
3. Selecione **Executar agora** para executar o trabalho.

### Gerenciar painéis do local de trabalho

Gerencie painéis do local de trabalho em Workplace Central para obter informações e métricas de reservas, visitantes, atividades do gerente do local de trabalho, casos de local de trabalho e sincronizações.

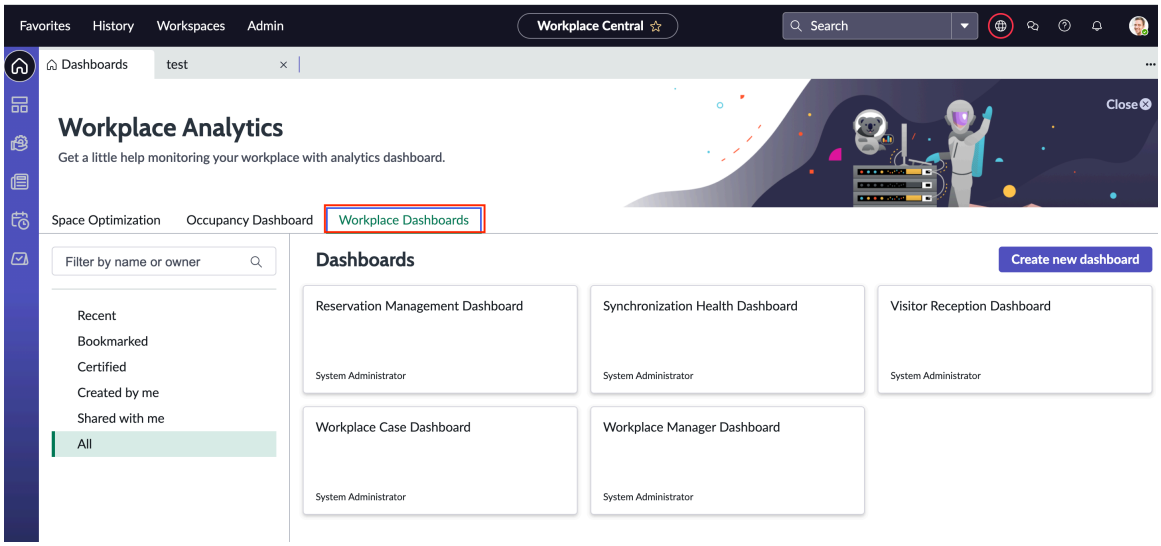
#### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Central do local de trabalho** > **Painéis do local de trabalho**.




2. Os seguintes painéis do local de trabalho estão disponíveis:
   - Painel do Reservation Management
   - Painel de recepção do visitante
   - Painel de caso do local de trabalho
   - Painel do gerente do local de trabalho
   - Painel de integridade de sincronização

### Painel do Reservation Management

Use o painel Reservation Management para monitorar as reservas e a frequência de reuniões em sua organização. Em qualquer dia, você pode exibir detalhes como número de reservas, horários de pico de reunião e número de reuniões para diferentes locais.

**Nota:**
O painel Workplace Reservation Management é migrado para Workplace Central. Você pode começar a usar os painéis migrados de Workplace Central. Os painéis prontos para uso também são migrados para Workplace Central.

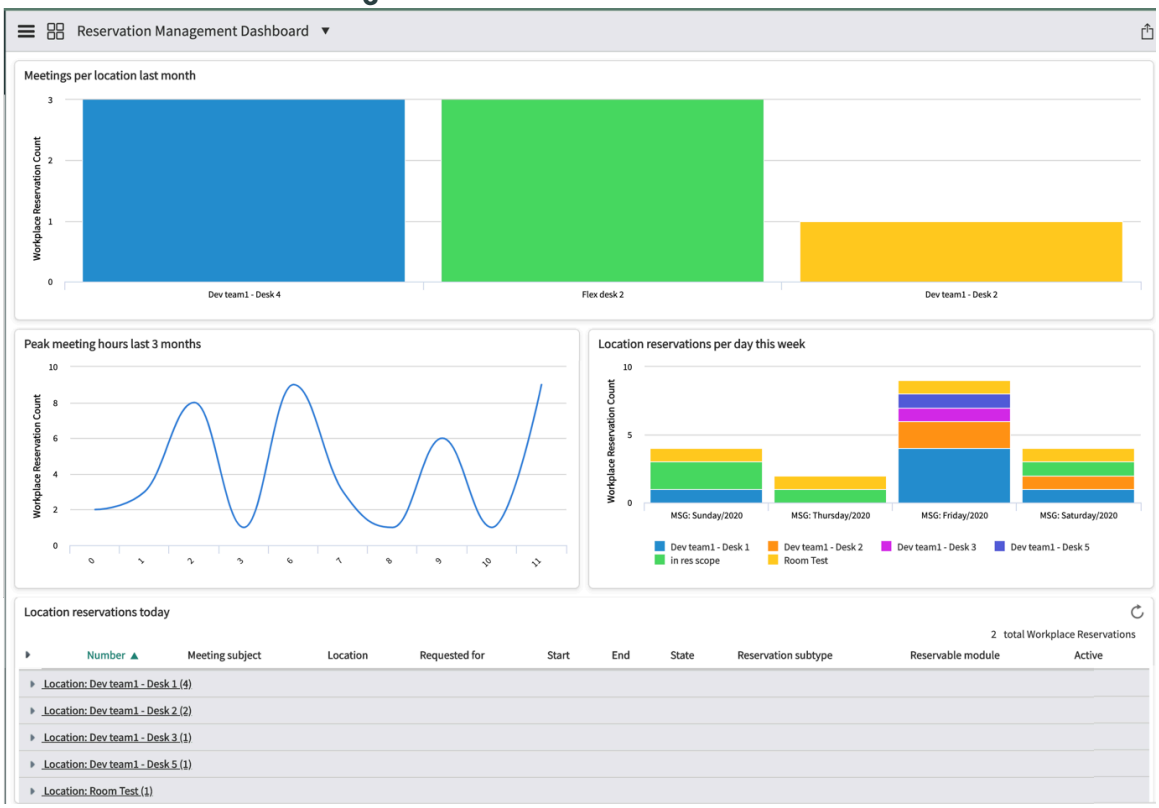
Painéis antigos não são compatíveis com novos clientes Workplace Service Delivery. Para os clientes existentes, os painéis antigos estão disponíveis no momento, mas serão descontinuados em breve.

Para obter mais informações sobre o painel migrado, consulte Painel do Reservation Management.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Painel do Reservation Management




Para acessar o Painel do Reservation Management, navegue até **Todos** > **Central do local de trabalho** > **Painéis do local de trabalho**.

## Usuário final e funções

| Usuário final e objetivo | Função necessária | Benefícios |
|---|---|---|
| Gerente do local de trabalho: precisa de visibilidade sobre o status em tempo real e o número de reservas, locais mais reservados, horários de pico para reuniões e reservas do dia atual. | sn_wsd_rsv.manager | • Revisar reservas do dia atual<br>• Monitorar reservas criadas por funcionários<br>• Monitorar o horário de pico quando o máximo de reuniões for organizado<br>• Monitorar o número de reuniões para cada local |

## Visualizações de dados

| Título | Tipo | Descrição |
|---|---|---|
| Reuniões por local no mês passado | Coluna | Número de reuniões programadas em cada local no último mês. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Título | Tipo | Descrição |
| --- | --- | --- |
| Pico de horas de reunião nos últimos 3 meses | Linha de linha | Horas de pico em que o número máximo de reuniões foi programado nos últimos 3 meses. |
| Reservas de local por dia nesta semana | Colunas | Número de reservas feitas todos os dias para a semana atual. |
| Reservas de local hoje | Lista | Número de reservas programadas para hoje, agrupadas por local. |

### Painel de caso do local de trabalho

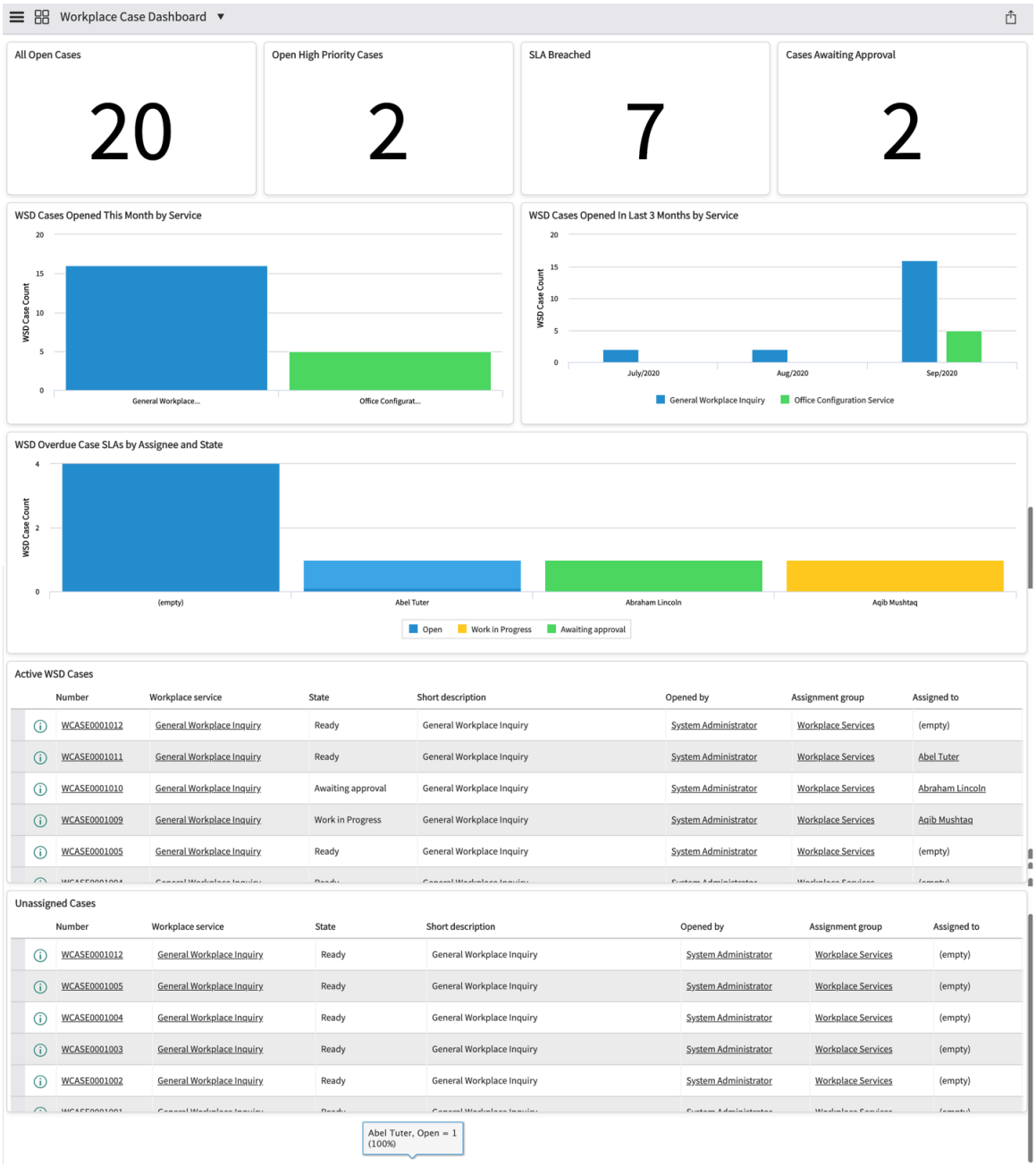
Use este painel para rastrear o número de casos de local de trabalho que foram criados usando os serviços de local de trabalho do Workplace Service Delivery ou do Portal de serviços do Workplace. Monitore o número de casos em aberto, casos que requerem aprovação e outros casos em um determinado dia.

O painel Workplace Case Management é migrado para Workplace Central. Você pode começar a usar os painéis migrados de Workplace Central. Os painéis prontos para uso também são migrados para Workplace Central. Painéis antigos não são compatíveis com novos clientes Workplace Service Delivery. Para os clientes existentes, os painéis antigos estão disponíveis no momento, mas serão descontinuados em breve.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Painel de caso do local de trabalho




Para acessar o painel Caso do local de trabalho, navegue até **Todos** > **Central do local de trabalho** > **Painéis do local de trabalho**.

## Usuário final e funções

| Usuário final e objetivo | Função necessária | Benefícios |
|---|---|---|
| Gerente de casos do local de trabalho: precisa de visibilidade do status em tempo real dos casos do local de trabalho. | sn_wsd_case.manager | • Revisa todos os casos em aberto<br>• Monitora casos de alta prioridade |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Usuário final e objetivo | Função necessária | Benefícios |
|---|---|---|
| | | • Monitora casos que violaram um ANS.<br>• Monitora o número de casos aguardando aprovação. |

## Visualizações de dados

| Título | Tipo | Descrição |
|---|---|---|
| Todos os casos em aberto | Pontuação | Número de casos em aberto no local de trabalho. |
| Abrir Casos de Alta Prioridade | Pontuação | Número de casos de local de trabalho de prioridades altas que estão em aberto. |
| ANS violado | Pontuação | Número de casos de local de trabalho que violaram o ANS. |
| Casos aguardando aprovação | Pontuação | Número de casos de local de trabalho aguardando aprovação. |
| Casos de WSD abertos este mês por serviço | Coluna | Número de casos de local de trabalho criados usando os serviços de local de trabalho associados. |
| Casos de WSD abertos nos últimos 3 meses por serviço | Coluna | Número de casos de local de trabalho criados nos últimos três meses usando os serviços de local de trabalho associados. |
| ANS de caso atrasado do WSD por designado e estado | Coluna | Número de casos de local de trabalho que ultrapassaram o prazo do SLA representados com respeitados para o designado. |
| Casos ativos de WSD | Lista | Lista de casos ativos no local de trabalho no dia atual. |
| Casos não atribuído | Lista | Lista de casos de local de trabalho não atribuídos no dia atual. |

### Painel de recepção do visitante

Com o Painel de recepção de visitante, você pode rastrear registros de visitante criados na aplicação em qualquer dia. Rastreie os status dos visitantes que estão no local. Exiba o número de visitantes esperados, que fizeram check-in, check-out, estão em intervalo ou não compareceram.

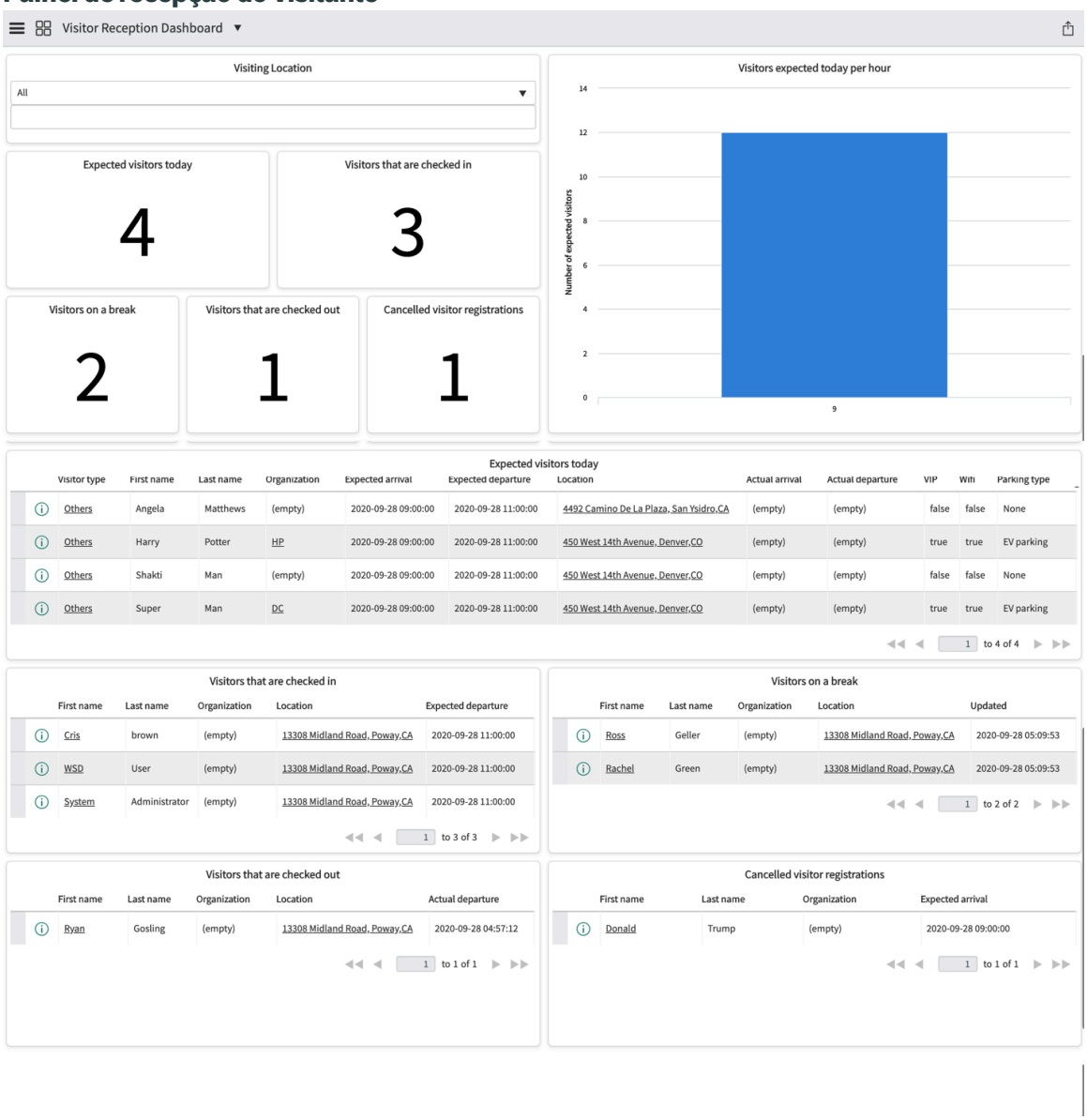
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:**
O painel Workplace Visitor Management é migrado para Workplace Central. Você pode começar a usar os painéis migrados de Workplace Central. Os painéis prontos para uso também são migrados para Workplace Central. Painéis antigos não são compatíveis com novos clientes Workplace Service Delivery. Para os clientes existentes, os painéis antigos estão disponíveis no momento, mas serão descontinuados em breve.

Para obter mais informações sobre o painel migrado, consulte Painel do Reservation Management.

**Painel de recepção do visitante**




Para acessar o Painel de recepção do visitante, navegue até **Todos** > **Central do local de trabalho** > **Painéis do local de trabalho** .

Selecione um local no campo **Local de visita** na parte superior para exibir relatórios desse local em guias separadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Usuário final e funções

| Usuário final e objetivo | Função necessária | Benefícios |
|---|---|---|
| Workplace Visitor Management Gerente: precisa de visibilidade do status em tempo real e do número de registros de visitante criados. | sn_wsd_visitor.manager | • Revisar registros de visitante do dia atual<br>• Monitorar registros de visitantes criados por funcionários.<br>• Monitore os visitantes que estão com check-in no momento e os visitantes que fizeram check-out.<br>• Monitore os visitantes que estão de folga.<br>• Monitore os visitantes esperados no dia atual e a qualquer hora.<br>• Verifique os registros cancelados.<br>• Verifique os visitantes que não compareceram. |

## Visualizações de dados

O painel de recepção do visitante permite que você exiba as seguintes visualizações.

| Título | Tipo | Descrição |
|---|---|---|
| Visitantes esperados hoje | Pontuação | Número de visitantes esperados no dia atual. |
| Visitantes que fizeram check-in | Pontuação | Número de visitantes que estão verificados no momento. |
| Visitantes em pausa | Pontuação | Número de visitantes que estão de folga no momento. |
| Visitantes com check-out | Pontuação | Número de visitantes que fizeram check-out no dia atual. |
| Registros de visitante cancelados | Pontuação | Número de registros de visitantes cancelados. |
| Visitantes esperados hoje por hora | Coluna | Número de visitantes esperados a qualquer hora no dia atual. Ele mostra a tendência do dia de acordo com quando os visitantes são esperados. |
| Visitantes esperados hoje | Lista | Registros de visitantes dos visitantes esperados no dia atual. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Título | Tipo | Descrição |
|---|---|---|
| Visitantes que fizeram check-in | Lista | Registros de visitante dos visitantes que estão com check-in no momento. |
| Visitantes em pausa | Lista | Registros de visitantes dos visitantes que estão de folga no momento. |
| Visitantes com check-out | Lista | Registros de visitante dos visitantes que fizeram check-out. |
| Registros de visitante cancelados | Lista | Registros de visitante cancelados. |

### Painel de integridade de sincronização

Use este painel para rastrear a sincronização de reserva. Monitore o número de eventos e itens de calendário criados na aplicação e outros detalhes relacionados a eles.

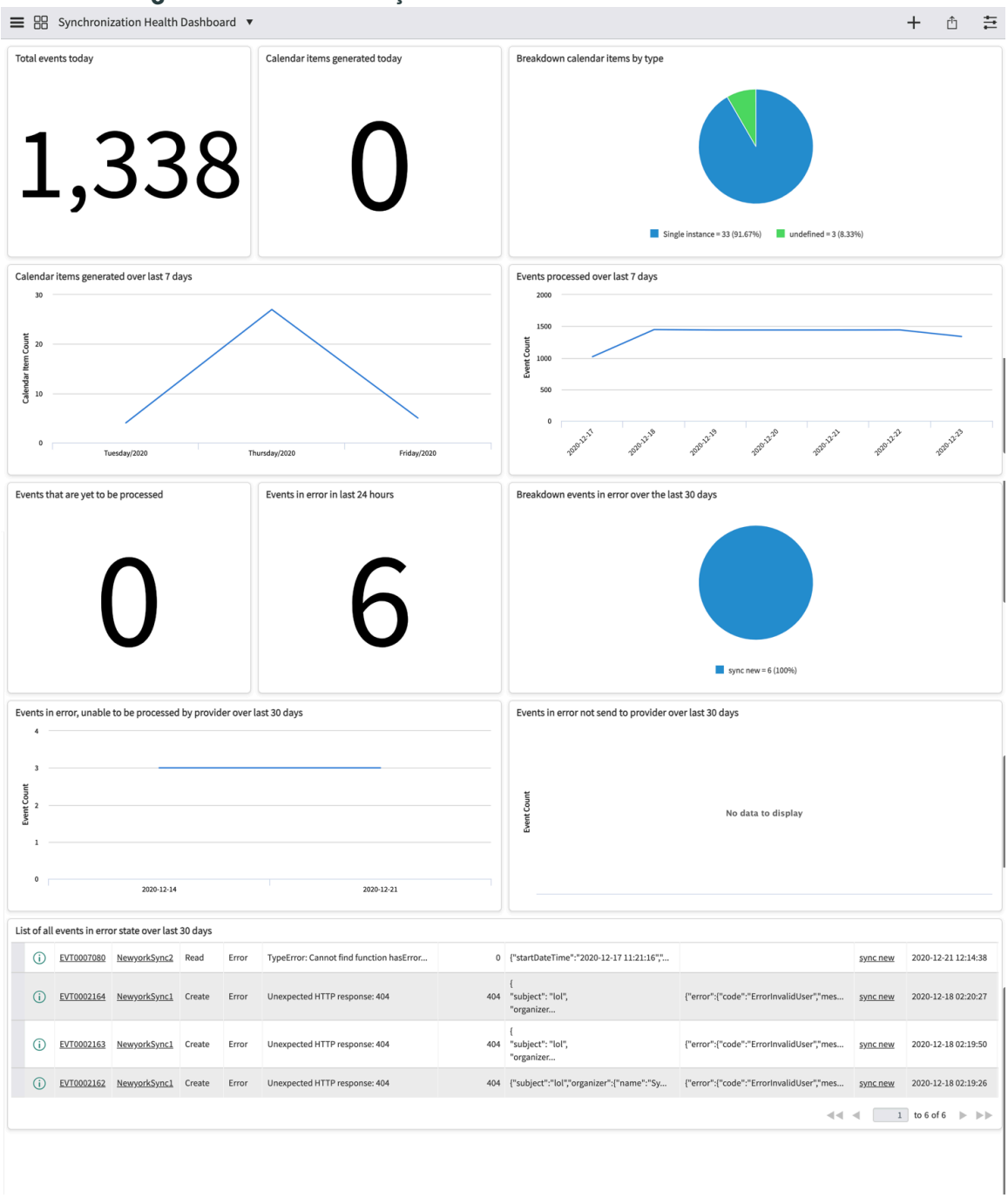
**Nota:**
O painel Workplace Calendar Synchronization é migrado para Workplace Central. Você pode começar a usar os painéis migrados de Workplace Central. Os painéis prontos para uso também são migrados para Workplace Central. Painéis antigos não são compatíveis com novos clientes Workplace Service Delivery. Para os clientes existentes, os painéis antigos estão disponíveis no momento, mas serão descontinuados em breve.

Para obter mais informações sobre o painel migrado, consulte Painel do Reservation Management.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Painel de integridade de sincronização




Para acessar o Painel de integridade da sincronização, navegue até **Todos** > **Central do local de trabalho** > **Painéis do local de trabalho** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Usuário final e funções

| Usuário final e objetivo | Função necessária | Benefícios |
|---|---|---|
| Administrador do sistema e administrador Workplace Calendar Synchronization : precisa de visibilidade do status em tempo real dos eventos e itens de calendário criados na aplicação. | sn_wsd_rsvsync.admin | • Exibir configuração de conexão.<br>• Exibir provedores de calendário.<br>• Crie, gerencie e edite uma configuração de sincronização reservável. |

## Visualizações de dados

| Título | Tipo | Descrição |
|---|---|---|
| Total de eventos hoje | Pontuação | Número de eventos criados no dia atual. |
| Itens de calendário gerados hoje | Pontuação | Número de itens de calendário gerados no dia atual. |
| Detalhamento de itens do calendário por tipo | Detalhamento | Detalhamento dos itens de calendário com base no tipo |
| Itens de calendário gerados nos últimos 7 dias | Séries temporais de etapas | Número de itens de calendário gerados nos últimos 7 dias. |
| Eventos processados nos últimos 7 dias | Séries temporais de etapas | Número de eventos processados nos últimos 7 dias. |
| Eventos que ainda não foram processados | Pontuação | Número de eventos que ainda não foram processados. |
| Eventos com erro nas últimas 24 horas | Pontuação | Número de eventos gerados com erros nas últimas 24 horas. |
| Eventos de detalhamento com erro nos últimos 30 dias | Detalhamento | Detalhamento de eventos gerados com erros nos últimos 30 dias. |
| Eventos com erro, não podem ser processados pelo provedor nos últimos 30 dias | Séries temporais de etapas | Número de eventos gerados com erros que não puderam ser processados pelo provedor nos últimos 30 dias. |
| Eventos com erro não enviados ao provedor nos últimos 30 dias | Séries temporais de etapas | Número de eventos gerados com erros que não foram enviados ao provedor nos últimos 30 dias. |
| Lista de todos os eventos em estado de erro nos últimos 30 dias | Lista | Lista de todos os eventos que estão no estado de erro nos últimos 30 dias. |

### Painel do gerente do local de trabalho

Use o painel do Workplace Manager para monitorar a alocação de espaço e as atividades de manutenção do local de trabalho no campus do seu escritório. Para qualquer dia, você

Tradução automática

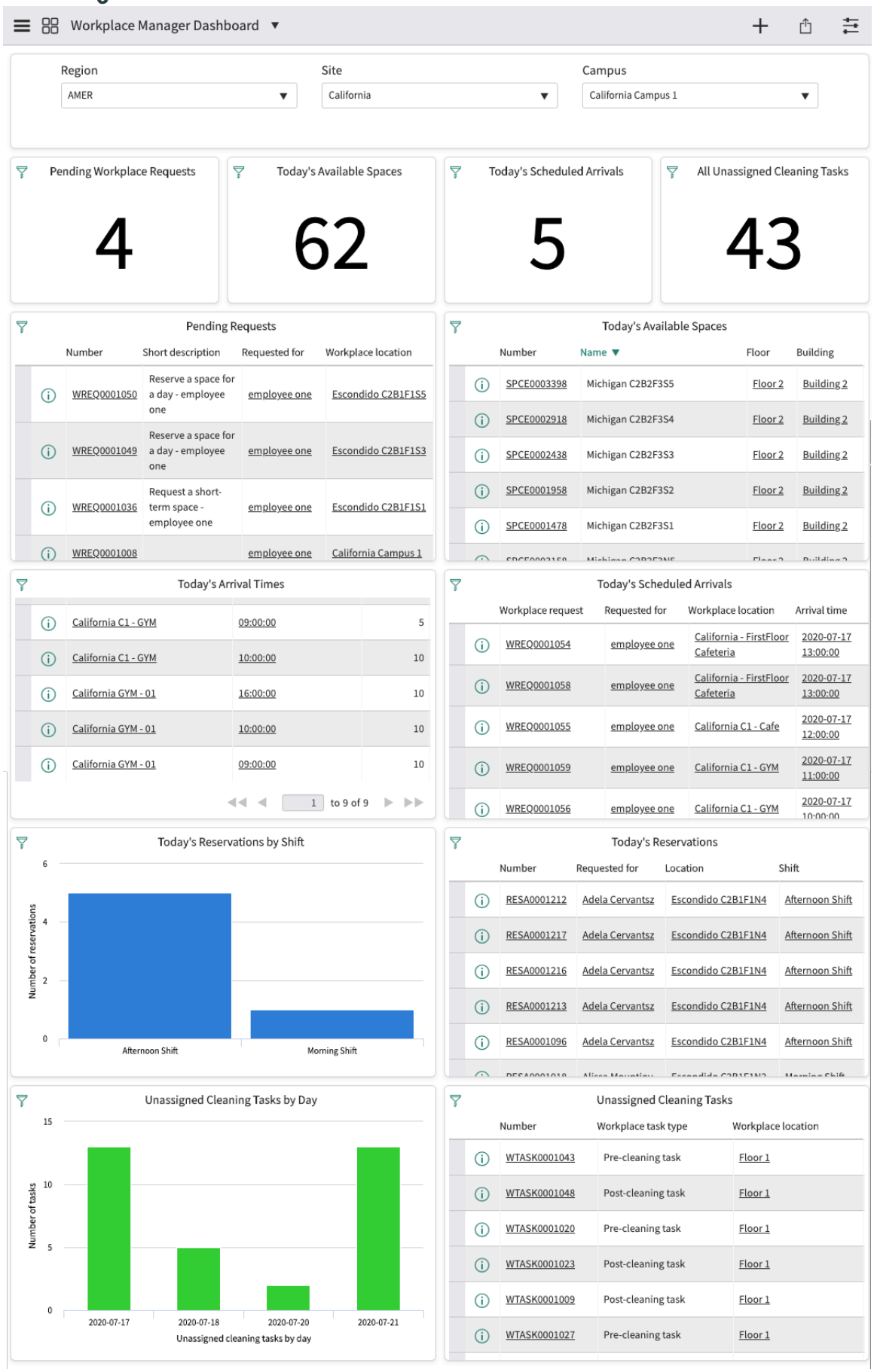
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

pode exibir os detalhes de espaços disponíveis, reservas de espaço, solicitações de local de trabalho pendentes, horários de chegada para diferentes locais, chegadas de funcionários e tarefas de manutenção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

# Painel do gerenciador de local de trabalho




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para acessar o painel do Workplace Manager, navegue até **Todos** > **Central do local de trabalho** > **Painéis do local de trabalho**.

Selecionar uma região, um site e um campus no Filtro de relatório do local de trabalho na parte superior do painel exibe relatórios para esse campus.

## Usuário final e funções

| Usuário final e objetivo | Função necessária | Benefícios |
|---|---|---|
| Gerente do local de trabalho: precisa de visibilidade do status em tempo real da disponibilidade de espaço do local de trabalho, das chegadas programadas e da manutenção do local de trabalho. | sn_wsd_core.workplace_manager | • Analisar solicitações pendentes do local de trabalho<br>• Monitorar solicitações de reserva do local de trabalho criadas por funcionários<br>• Monitorar horários de chegada<br>• Estimar reuniões de funcionários em locais de trabalho comuns usando chegadas programadas<br>• Monitorar o andamento das tarefas do local de trabalho |

## Visualizações de dados

| Título | Tipo | Descrição |
|---|---|---|
| Solicitações pendentes do local de trabalho | Pontuação | Número de solicitações de local de trabalho pendentes. |
| Espaços disponíveis de hoje | Pontuação | Número de espaços ativos disponíveis para reservas hoje. |
| Chegadas programadas para hoje | Pontuação | Número de chegadas de funcionários programadas para hoje em diferentes locais do campus. |
| Todas as tarefas de limpeza não atribuídas | Pontuação | Número de tarefas ativas no local de trabalho que não estão atribuídas a ninguém e não estão no estado Encerrado. |
| Solicitações pendentes | Lista | Lista de solicitações de local de trabalho pendentes para este campus. |
| Espaços disponíveis de hoje | Lista | Lista de espaços ativos disponíveis para reservas hoje. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Título | Tipo | Descrição |
|---|---|---|
| Horas de chegada de hoje | Lista | Lista de horários de chegada programados para hoje em diferentes locais do campus. |
| Chegadas programadas para hoje | Lista | Lista de chegadas de funcionários programadas para hoje em diferentes locais do campus. |
| Reservas de hoje por turno | Barra | Número de reservas de local de trabalho para hoje, agrupadas por turnos. |
| Reservas de hoje | Lista | Número de reservas de local de trabalho para hoje. |
| Tarefas de limpeza não atribuídas por dia | Tendência | Tendência do número de tarefas de limpeza ativas por dia que não estão atribuídas a ninguém e não estão no estado Encerrado. As tarefas de limpeza neste relatório têm uma data de vencimento entre hoje e os próximos sete dias e incluem todos os tipos de tarefa, como planejadas, não planejadas e ad hoc. |
| Tarefas de limpeza não atribuídas | Lista | Lista de tarefas ativas do local de trabalho que não estão atribuídas a ninguém e não estão no estado Encerrado. |

### Como trabalhar com o Move Management

Crie, monitore e trabalhe em projetos de movimentação criados para programar solicitações de movimentação. Trabalhe no projeto usando o recurso de programação de movimentação e monitore várias solicitações de movimentação simultaneamente.

### Criar um projeto de movimentação

Como gerente de movimentação, crie um projeto de movimentação para agrupar logicamente as solicitações de movimentação com base em diferentes critérios e atende-los por prioridade.

#### Antes de Iniciar

Certifique-se de ter os seguintes plug-ins instalados:

- Workplace Central
- Workplace Move Management

Função necessária: sn_wsd_move.manager

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Crie um projeto de movimentação para agrupar várias solicitações de movimentação em um único projeto para supervisioná-las e gerenciá-las. Especifique as condições com base nas quais as solicitações de movimentação devem ser filtradas para agrupá-las no projeto. Você pode definir condições para agrupar solicitações de mudança do local de trabalho com base no local do local de trabalho, edifício, tipo de espaço, grupo de atribuição, departamento e muito mais. Forneça um nome e uma descrição resumida do projeto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Central do local de trabalho** > **Central do local de trabalho**.
   Você também pode abrir o Workplace Central diretamente do Central do funcionário. Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
2. Selecione o módulo Gestão de movimentação.
3. Selecione **Criar projeto** para criar um projeto de movimentação.
   Você também pode criar um projeto de movimentação de qualquer um dos seguintes locais:
   - Selecione o bloco **Meus projetos ativos** e selecione **Criar** na exibição de lista.
   - Na seção **Todos os projetos de movimentação**, selecione **Exibir tudo**. Na exibição de lista, selecione **Criar**.
   - Você também pode criar um projeto de movimentação diretamente ao implantar um cenário. Depois de selecionar a ação **Implantar**, na caixa de diálogo, selecione **Criar projeto de movimentação**.

   **Importante:**
   A opção será exibida somente se houver algum usuário do local de trabalho ou mudanças de local de trabalho no cenário.
4. No formulário Criar um projeto de movimentação, especifique um nome e uma descrição resumida para o projeto.
5. Na seção **Editor**, especifique suas condições.
   Por padrão, o projeto é criado com condições Projeto e Ativo que você não pode remover.
   a. Para adicionar uma condição, selecione **+Novo conjunto de condições**.
   b. Defina uma condição com base na qual você deseja filtrar solicitações de movimentação para este projeto.
6. Crie o projeto selecionando **Criar**.

### Resultado

O projeto de movimentação é criado e todas as solicitações de movimentação que corresponderam às condições de filtro que você especificou são exibidas no programador de movimentação. Por padrão, as solicitações de movimentação são exibidas para você na exibição de programação. A exibição de programação é uma exibição de calendário na qual as datas de início e término são definidas com base na data de **início mínima esperada** de todas as solicitações de movimentação e na **data de vencimento** máxima de todas as solicitações de movimentação associadas ao projeto.

Um projeto de movimentação contém a exibição de programação e uma exibição de lista. Para obter mais informações sobre Mover projetos, consulte Mover exibições, ações e estados do projeto.

### O que Fazer Depois

Trabalhar em um projeto de movimentação.

#### Trabalhar em um projeto de movimentação

Depois de criar um projeto de movimentação, trabalhe no projeto usando o programador de movimentação. O programador de movimentação exibe todas as solicitações de movimentação em uma exibição de programação (exibição de calendário) e uma exibição de lista. Rastreie todas as solicitações de movimentação agrupadas no projeto de movimentação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar

Certifique-se do seguinte:

- O projeto de movimentação já foi criado para trabalhar. Se você quiser criar um projeto de movimentação, consulte Criar um projeto de movimentação.
- O projeto de movimentação deve estar ativo.

Certifique-se de estar ciente do Mover exibições, ações e estados do projeto.

Função necessária: sn_wsd_move.manager

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Central do local de trabalho** > **Central do local de trabalho**.
   Você também pode abrir o Workplace Central diretamente do Central do funcionário. Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
2. Selecione o módulo Gestão de movimentação.
3. Na seção de métricas do Move Management, selecione o bloco Meus projetos ativos.
4. Na exibição de lista, selecione o projeto no qual você deseja trabalhar.
   O projeto é aberto em uma guia separada do agendador de movimentação com uma exibição de calendário.
5. Exiba os usuários que geraram as solicitações de movimentação exibindo o painel Solicitações de movimentação à esquerda.
   Role a lista para exibir todos os usuários. As solicitações de movimentação são classificadas com base no número da solicitação de movimentação.
6. Exiba as datas de início e término planejadas no calendário, rolando horizontalmente no calendário.

   **Importante:**
   As solicitações de movimentação que estão no estado Não planejado não são exibidas com uma barra. Como gerente de movimentação, você deve especificar as datas de início e término planejadas para as solicitações de movimentação.

7. Exiba a semana anterior ou a próxima semana usando as opções **Semana anterior/próxima semana** ( ) colocadas na parte superior esquerda do calendário.
8. Altere a exibição do calendário de semana para mês usando a opção **Semana/Mês** (

   ).

   **Importante:**
   Você não pode mover uma barra de solicitação de movimentação na exibição **Mês**.

9. Exiba os atalhos do teclado selecionando o ícone Configurações ( ).
10. Exiba os detalhes de uma solicitação de movimentação selecionando o evento/barra no calendário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os detalhes da solicitação de movimentação são exibidos à direita no painel de detalhes do caso. Para exibir mais detalhes do caso, como tarefas secundárias, SLAs de caso e muito mais, selecione **Abrir detalhes do caso**.

11. Atualize os detalhes da solicitação de movimentação.

    a. No painel de detalhes do caso, edite os campos que você deseja mudar.

    b. Selecione **Atualizar**.

    c. **Opcional:** Para exibir ou atualizar outros detalhes do caso, como casos secundários, tarefas secundárias, aprovadores, ANS de caso e muito mais, selecione **Abrir detalhes do caso**.
    A solicitação de movimentação é aberta em uma guia separada.

        i. Edite os campos que você deseja mudar.

        ii. Selecione **Salvar**.

12. Programe uma solicitação de movimentação para outro dia.

    a. Selecione a barra de solicitação de movimentação no calendário.

    b. Arraste a solicitação para a data desejada.

    **Nota:**

    - Você pode arrastar a solicitação somente horizontalmente, ou seja, para outro dia no calendário.
    - Você não pode arrastar a solicitação para outro usuário.
    - Você não pode arrastar uma solicitação se estiver na exibição **Mês**.

    c. Selecione **Salvar**.

13. Mude o início planejado e as datas de término planejadas da solicitação de movimentação.

    a. Selecione a barra de solicitação de movimentação no calendário.

    b. No painel de **detalhes do caso**, edite os seguintes campos:

    - **Início esperado**: edite este campo para mudar o início esperado da solicitação de movimentação. Ou seja, selecione a data a partir da qual você planeja iniciar a movimentação.
    - **Prazo**: edite este campo para mudar o prazo da solicitação de movimentação. Ou seja, selecione a data em que você deseja fechar a solicitação de movimentação.

14. Alterne para uma exibição de lista das solicitações de movimentação selecionando a opção Lista ( List ).

15. Remova uma solicitação ou atribua uma solicitação de movimentação a você.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Selecione a opção Lista ( ) para abrir as solicitações de movimentação em uma exibição de lista.

b. Para remover uma solicitação, faça o seguinte:

i. Selecione as solicitações de movimentação que você deseja remover.

ii. Selecione **Remover**.

c. Para atribuir uma solicitação de movimentação a você mesmo, faça o seguinte:

i. Selecione as solicitações de movimentação que você deseja atribuir a si mesmo.

ii. Selecione **Editar**.

iii. Selecione **Atribuir a mim**.

16. Adicione mais solicitações de movimentação.

a. Selecione **Adicionar novas solicitações**.
Uma guia separada é aberta com uma lista de solicitações de movimentação que não estão atribuídas a nenhum projeto de movimentação.

b. Selecione as solicitações de movimentação que você deseja adicionar.

c. Selecione **Adicionar**.

17. Para exibir os detalhes do projeto de movimentação, para mudar o estado do projeto, para atribuir o projeto a outro gerente de movimentação, para saber a transição de estado do projeto, as datas de início e término reais e muito mais, faça o seguinte:

a. Selecione a guia **Mover detalhes do projeto**.

b. **Opcional:** Para mudar o estado, edite o campo **Estado**.
Antes de alterar os estados, consulte Mover exibições, ações e estados do projeto.

c. **Opcional:** Atribua o projeto a outro gerente de movimentação alterando o campo **Atribuído a**.

d. **Opcional:** Adicione anotações de trabalho.

i. Vá para o painel **Compor**.

ii. Insira suas anotações de trabalho.

iii. Selecione **Publicar anotações de trabalho (privadas)**.

iv. Selecione **Salvar**.

e. **Opcional:** Adicione ou exiba anexos dos projetos selecionando o ícone Anexos ( .

f. Selecione **Salvar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

18. Selecione **Salvar**.
19. Exclua o projeto de movimentação:

> **Aviso:**
> A exclusão de um projeto não excluirá nem afetará as solicitações de movimentação associadas. Após a exclusão, a solicitação de movimentação continuará existindo no estado atual sem qualquer associação de projeto.

a. Selecione o ícone Mais ações ( ).
b. Selecione **Excluir**.
c. Selecione **OK**.

### Resultado
As mudanças são salvas no projeto de movimentação.

## Como trabalhar com o planejador de eventos

Monitore todas as reservas criadas em sua organização em um único espaço. Crie uma reserva, abra uma reserva, programe uma reserva para outro horário ou mova para outro local.

## Rastrear reservas usando o planejador de eventos

Como planejador de reservas e visualizador de reservas, o planejador de eventos permite que você monitore as reservas solicitadas em seu local de trabalho.

### Antes de Iniciar
Certifique-se de ter instalado o componente Calendário (sn_calendar) da versão 23.2.0 ou posterior.

Função necessária: sn_wsd_rsv.reservation_planner ou sn_wsd_rsv.reservation_viewer

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Verifique o número de reservas planejadas para o dia atual e se há serviços extras. O planejador de eventos também exibe as reservas canceladas para hoje e as reservas que ainda não foram aprovadas. As reservas são exibidas com os seguintes detalhes por padrão:

- Solicitante da reserva
- Local que está reservado
- Edifício e campus do local
- Hora de início e de término da reserva
- Estado atual da reserva
- Tipo de reserva

Você pode editar as colunas para exibir as informações de acordo com seus requisitos.

Você pode exibir todas as reservas ativas no momento e também as reservas criadas por você ou solicitadas para você.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Central do local de trabalho** > **Central do local de trabalho**.
   Você também pode abrir o Workplace Central diretamente do Central do funcionário. Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
   O painel Análise do local de trabalho é aberto.
2. No painel esquerdo, selecione o ícone do **planejador de eventos** ( ).
   O painel do Planejador de eventos é aberto.
3. Para exibir os status de reserva dos dias atuais, faça o seguinte:
   a. Vá para a seção Métricas de **reservas**.
   b. Selecione um dos seguintes blocos para exibir como uma lista:
      - **Reservas planejadas para hoje**
      - **Reservas com serviços extras para hoje**
      - **Reservas canceladas de hoje**
      - **Reservas com aprovação pendente**
4. Para exibir as reservas ativas, siga um destes procedimentos:
   - Para exibir todas as reservas, vá para a seção **Todas as reservas**.
   - Para exibir a reserva criada por você ou para você, vá para a seção **Minhas reservas**.

   Para exibir mais reservas, selecione **Exibir tudo**.
5. Para editar as colunas da exibição de lista, faça o seguinte:
   a. Selecione o ícone Ações da lista ( ).
   b. Selecione **Editar colunas**.
   c. Depois de adicionar as colunas que você deseja exibir, selecione **OK**.
6. **Opcional:** Para atualizar a lista, selecione o ícone Atualizar ( ).
7. **Opcional:** Para aplicar um filtro na lista, selecione o ícone Mostrar filtro ( ).
8. Para exibir todas as reservas criadas no local de trabalho em uma exibição de programação, selecione **Abrir exibição de programação**.

### Exibir detalhes da reserva no planejador de eventos

Verifique os detalhes de uma reserva criada em seu local de trabalho.

## Antes de Iniciar

Certifique-se de ter instalado o componente Calendário (sn_calendar) da versão 23.2.0 ou posterior.

Função necessária: sn_wsd_rsv.reservation_planner ou sn_wsd_rsv.reservation_viewer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Central do local de trabalho** > **Central do local de trabalho**.
   Você também pode abrir o Workplace Central diretamente do Central do funcionário. Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
   O painel Análise do local de trabalho é aberto.
2. No painel esquerdo, selecione o ícone do **planejador de eventos** ( ).
   O painel do Planejador de eventos é aberto.
3. Para exibir os status de reserva dos dias atuais, faça o seguinte:
   a. Vá para a seção Métricas de **reservas**.
   b. Selecione um dos seguintes blocos para exibir como uma lista:
      - **Reservas planejadas para hoje**
      - **Reservas com serviços extras para hoje**
      - **Reservas canceladas de hoje**
      - **Reservas com aprovação pendente**
4. Para exibir as reservas ativas, siga um destes procedimentos:
   - Para exibir todas as reservas, vá para a seção **Todas as reservas**.
   - Para exibir a reserva criada por você ou para você, vá para a seção **Minhas reservas**.

   Para exibir mais reservas, selecione **Exibir tudo**.
5. Selecione a reserva que você deseja exibir.
   A reserva é aberta em uma nova guia. Os detalhes da reserva são exibidos.
6. Selecione qualquer uma das seguintes guias com base nos detalhes que você deseja exibir:
   - **Reservas do bloqueador**: para exibir as reservas do bloqueador criadas antes e depois das reservas. Esta guia aparecerá somente se houver serviços extras solicitados.
   - **Casos**: para exibir os casos de local de trabalho criados para os serviços extras solicitados na reserva.
   - **Tarefas**: para exibir as tarefas do local de trabalho criadas para executar os serviços extras solicitados na reserva.
   - **Serviço solicitado**: para exibir os serviços solicitados com a reserva.
   - **Aprovadores**: aprovador da reserva.
   - **Convidados**: os convidados para a reserva.
   - **Gravações de reserva**: gravações da reserva se um link de reunião virtual tiver sido incluído.
7. Para abrir a reserva no portal, selecione **Abrir reserva**.
   A reserva é aberta no portal Central do funcionário.

## O que Fazer Depois

Se você quiser editar a reserva, consulte Editar uma reserva usando o planejador de eventos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Editar uma reserva usando o planejador de eventos

Como planejador de reservas, edite uma reserva diretamente usando o planejador de eventos.

## Antes de Iniciar

Você também pode gerenciar uma reserva usando a exibição de programação. Usando a exibição de programação, você pode editar a hora de início e término ou mover a reserva para outro local. Para obter mais informações, consulte Trabalhando com exibição de programação.

Certifique-se de ter instalado o componente Calendário (sn_calendar) da versão 23.2.0 ou posterior.

**Importante:**
Usando a exibição de programação, você não pode editar uma reserva secundária múltipla ou uma reserva secundária de grupo que é criada usando um provedor de calendário. As reservas criadas usando um provedor de calendário só podem ser gerenciadas usando o provedor de calendário.

Função necessária: sn_wsd_rsv.reservation_planner

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como planejador de reservas, você pode executar as seguintes ações:

- Arraste uma reserva para outra data e hora para reprogramar.
- Alterar os horários de reserva,
- Altere o local da reserva.
- Cancelar uma reserva
- Abra uma reserva, faça mudanças avançadas e adicione serviços.

Para gerenciar uma reserva de grupo ou de vários locais, você deve abrir os detalhes da reserva e fazer as mudanças.

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Central do local de trabalho** > **Central do local de trabalho**.
   Você também pode abrir o Workplace Central diretamente do Central do funcionário. Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
   O painel Análise do local de trabalho é aberto.
2. No painel esquerdo, selecione o ícone do **planejador de eventos** ( ).
   O painel do Planejador de eventos é aberto.
3. Para exibir os status de reserva dos dias atuais, faça o seguinte:
   a. Vá para a seção Métricas de **reservas**.
   b. Selecione um dos seguintes blocos para exibir como uma lista:
      - **Reservas planejadas para hoje**
      - **Reservas com serviços extras para hoje**
      - **Reservas canceladas de hoje**
      - **Reservas com aprovação pendente**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Para exibir as reservas ativas, siga um destes procedimentos:
   - Para exibir todas as reservas, vá para a seção **Todas as reservas**.
   - Para exibir a reserva criada por você ou para você, vá para a seção **Minhas reservas**.

   Para exibir mais reservas, selecione **Exibir tudo**.
5. Selecione a reserva que você deseja editar.
   A reserva é aberta em uma nova guia. Os detalhes da reserva são exibidos na guia **Detalhes**.
6. Na guia **Detalhes**, edite um dos seguintes campos, dependendo das mudanças:
   - **Número de participantes**
   - **Finalidade da reserva**
   - **Centro de custos**
7. Para editar o caso do local de trabalho criado para os serviços extras, selecione a guia **Casos**.
8. Depois de fazer as mudanças, selecione **Salvar**.

### Resultado

As mudanças são salvas. Para mudar os horários de reserva ou mudar o local, consulte Trabalhando com exibição de programação.

## Trabalhando com exibição de programação

Você pode verificar todas as reservas criadas em seu local de trabalho e também fazer mudanças usando a exibição de programação do planejador de eventos.

### Antes de Iniciar

Certifique-se de ter instalado o componente Calendário (sn_calendar) da versão 23.2.0 ou posterior.

> **Importante:**
> As reservas criadas usando um provedor de calendário só podem ser gerenciadas usando o provedor de calendário.

Função necessária: sn_wsd_rsv.reservation_planner ou sn_wsd_rsv.reservation_viewer

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Usando a exibição de programação do planejador de eventos, você pode executar várias ações na reserva. No entanto, observe o seguinte:

- Você só pode gerenciar reservas criadas usando aplicações Workplace Core.
- Você pode gerenciar reservas únicas e de ocorrência.
- Você pode gerenciar uma reserva de vários locais ou de grupo somente abrindo os detalhes da reserva e não com a exibição de programação.

Você pode exibir as reservas criadas em qualquer campus, edifício ou andar da sua organização usando a exibição de programação. A exibição de programação fornece uma exibição clara baseada em calendário das reservas e da sala reservada. O calendário exibe todas as reservas criadas em um espaço para o dia ou a semana inteira, dependendo da linha do tempo selecionada.

- Você pode filtrar os locais com base em suas finalidades reserváveis e verificar as reservas solicitadas neles.
- Exiba as reservas solicitadas em qualquer data, incluindo datas anteriores.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Exibir o status das reservas. Os status são exibidos em diferentes com base em seu estado.
- Exiba a linha do tempo com base em intervalo de 30 minutos, intervalo de hora ou uma exibição semanal.
- Exibir detalhes da reserva.
- Exibir as reservas do dia atual solicitadas no edifício selecionado.
- Pesquise espaços com base no título do espaço, no host da reserva e no assunto da reserva.
- Como planejador, você pode executar as seguintes ações:
  - Arraste uma reserva para outra data e hora para reprogramar.
  - Alterar os horários de reserva,
  - Altere o local da reserva.
  - Cancelar uma reserva
  - Abrir uma reserva, fazer mudanças avançadas e adicionar serviços

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Central do local de trabalho** > **Central do local de trabalho**.
   Você também pode abrir o Workplace Central diretamente do Central do funcionário. Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
   O painel Análise do local de trabalho é aberto.
2. No painel esquerdo, selecione o ícone do **planejador de eventos** ( ).
   O painel do Planejador de eventos é aberto.
3. Selecione **Abrir exibição de programação**.
   Uma exibição de programação é aberta mostrando todos os locais da sua organização. Se você já aplicou um filtro de local na exibição de programação no passado, o filtro será retido e os locais serão exibidos de acordo.
4. Para pesquisar um espaço diretamente, especifique o nome do espaço na barra de pesquisa **Espaços de** pesquisa no canto superior esquerdo.
5. Para pesquisar reservas solicitadas em um campus, edifício ou andar, faça o seguinte:

   a. No canto superior direito, selecione o menu suspenso **Campus** e selecione o campus.
   Os campos **Edifício** e **Piso** são preenchidos automaticamente. Por padrão, todos os edifícios e andares são exibidos.
   Os espaços do campus são exibidos com base no prédio e no andar em que estão localizados.

   b. **Opcional:** Para excluir qualquer edifício ou andar, você pode expandir o menu suspenso e desmarcar.

   Os espaços são exibidos com base na sua seleção. Você pode rolar para a direita para exibir a linha do tempo e rolar para baixo para exibir os locais.
6. Para filtrar os espaços com base em sua finalidade reservável, selecione a opção **Finalidades reserváveis** e faça uma seleção.
   Se uma finalidade reservável não for selecionada, todos os espaços, incluindo aqueles que não têm nenhuma finalidade reservável, serão exibidos.
   Os espaços que correspondem à finalidade selecionada são exibidos.
7. Para exibir as reservas solicitadas em uma data diferente, faça o seguinte:
   O calendário exibe a hora com base no fuso horário do campus selecionado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Selecione o menu suspenso de data.
O campo de data é exibido diretamente com a seleção de data atual.

b. No calendário, selecione a data que você deseja exibir.
Você pode mudar o mês e o ano, se necessário.

c. Selecione **OK**.

As reservas criadas na data selecionada são exibidas.

8. Para mudar a linha do tempo do calendário, use a opção de linha do tempo.
Por padrão, o calendário é definido para uma exibição de 30 minutos, ou seja, a opção **de exibição Dia de 30 minutos** está selecionada.

9. Para entender o status da reserva, ou seja, para saber o estado da reserva por sua cor, selecione a opção **Legendas** ( ).

10. Para exibir os detalhes da reserva, faça o seguinte:

a. Selecione a reserva.
Os detalhes da reserva, como hora de início e término, duração total, tipo de reserva e estado atual, são exibidos.

b. Para exibir os detalhes da reserva no painel lateral, selecione o ícone Abrir painel lateral ( ).

c. Para abrir a reserva no portal e exibir mais detalhes, selecione **Abrir reserva**.

11. Para mover a reserva para outro horário, faça o seguinte:

**Nota:**
Você pode executar esta ação somente se for um planejador de reserva.

a. Selecione a reserva.

b. Arraste a reserva para o horário desejado.

**Nota:**
Você não pode mover a reserva para outra data. Você só pode mudar as temporizações.

**Importante:**
Usando a exibição de programação, você não pode editar uma reserva secundária múltipla ou uma reserva secundária de grupo que é criada usando um provedor de calendário.

c. Na janela Confirmar mudanças na reserva, revise as mudanças a serem implementadas e selecione **Não, Cancelar** ou **Sim, Atualizar**.

**Nota:**
Se houver solicitações de serviço extra com a reserva, você precisará solicitá-las novamente depois de mover as reservas. Quando você move uma reserva, os serviços extras não são movidos.

12. Para mover a reserva para outro local no edifício, faça o seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:**
Você pode executar esta ação somente se for um planejador de reserva.

**a.** Selecione a reserva.

**b.** Arraste a reserva para o local desejado.

**c.** Na janela Confirmar mudanças na reserva, leia as mudanças que serão implementadas e selecione **Não, Cancelar** ou **Sim, Atualizar**.

**Importante:**
Se houver solicitações de serviço extra com a reserva, você precisará solicitá-las novamente depois de mover as reservas.

- Depois de mover a reserva, você deve solicitar os serviços extras novamente. Quando você move uma reserva, os serviços extras não são movidos, pois os serviços variam de acordo com os locais.
- Se você estiver movendo uma reserva solicitada por um funcionário, uma notificação será enviada ao funcionário para confirmar a ação.
- Para mudar a reserva e manter os serviços, edite a reserva primeiro.

**13.** Para criar uma reserva no campus selecionado, selecione **Criar nova reserva**.
Para obter mais informações sobre como fazer uma reserva, consulte Criar uma reserva.

### Cancelar uma reserva no Planejador de eventos

Como planejador de reservas, o planejador de eventos permite que você cancele uma reserva a qualquer momento.

#### Antes de Iniciar

Certifique-se de ter instalado o componente Calendário (sn_calendar) da versão 23.2.0 ou posterior.

Função necessária: sn_wsd_rsv.reservation_planner

#### Procedimento

**1.** Navegar até **Todos** > **Central do local de trabalho** > **Central do local de trabalho**.
Você também pode abrir o Workplace Central diretamente do Central do funcionário. Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
O painel Análise do local de trabalho é aberto.

**2.** No painel esquerdo, selecione o ícone do **planejador de eventos** ( ).
O painel do Planejador de eventos é aberto.

**3.** Para cancelar qualquer reserva de dia atual, faça o seguinte:

**a.** Vá para a seção Métricas de **reservas**.

**b.** Selecione um dos seguintes blocos para exibir como uma lista:

- **Reservas planejadas para hoje**
- **Reservas com serviços extras para hoje**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Para exibir as reservas ativas, siga um destes procedimentos:
   - Para exibir todas as reservas, vá para a seção **Todas as reservas**.
   - Para exibir a reserva criada por você ou para você, vá para a seção **Minhas reservas**.

   Para exibir mais reservas, selecione **Exibir tudo**.
5. Selecione a reserva que você deseja cancelar.
   A reserva é aberta em uma nova guia. Os detalhes da reserva são exibidos.
6. Selecione **Cancelar reserva** para cancelar a reserva.
7. Na janela de confirmação, selecione **Confirmar cancelamento**.

### Resultado
A reserva foi cancelada. As anotações de cancelamento são geradas automaticamente.

## Gerenciamento de Workplace Central

Monitore suas atividades relacionadas ao local de trabalho. Exiba as métricas e a lista de atividades criadas a qualquer momento.

### Aprovar um cenário

Como gerente do local de trabalho, você pode aprovar ou rejeitar quando um cenário for enviado para aprovação

### Antes de Iniciar
Certifique-se do seguinte:

- Você tem a função de leitor de cenário [sn_wsd_spcmgmt.scenario_reader].
- Você tem permissão para aprovar.

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_manager e sn_wsd_spcmgmt.scenario_reader

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Como gerente do local de trabalho, você pode aprovar um cenário. A definição de aprovação Workplace Core fornece a **aprovação de plano de cenário** por padrão para executar a aprovação do cenário. A definição de aprovação consiste em critérios de execução de **Aprovador de plano de cenário**, nos quais todos os gerentes do local de trabalho estão configurados para aprovar cenários. Para configurar mais aprovadores, consulte Configurar aprovadores de um cenário.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Autoatendimento** > **Minhas aprovações**.
2. Selecione a aprovação que está no estado **Solicitado**.
   Você também pode usar opções de filtro para exibir somente as aprovações que estão no estado **Solicitado**.
3. Para exibir o cenário antes da aprovação, no campo **Aprovação**, clique no ícone Visualizar este registro (ícone ).
4. Clique em **Abrir registro**.
5. No formulário de Plano de cenário, clique em **Abrir plano de cenário**.
   O plano de pilha de cenário é aberto em um modo somente leitura.
6. Revise o cenário.
7. Depois de revisar o cenário, para aprovar ou rejeitar, execute as etapas 1 e 2 novamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

8. No formulário, siga um destes procedimentos:
   - Para aprovar o cenário, clique em **Aprovar**.

     O cenário foi aprovado.
   - Para rejeitar o cenário, faça o seguinte:
     a. No campo **Comentários**, especifique o motivo da rejeição.

        Se você quiser sugerir mudanças no cenário, detalha resumidamente as mudanças.
     b. Clique em **Publicar** depois de inserir seus comentários.
     c. Clique em **Rejeitar**.

        O cenário foi rejeitado.

### Resultado
O cenário é aprovado ou rejeitado com base na ação que você executou. Se o cenário for aprovado, o estado do cenário será alterado para Aprovado. Se for rejeitado, o estado do cenário será alterado para Rejeitado.

## Exibir cenários do local de trabalho

Rastreie o número de cenários criados em seu local de trabalho. Exiba os cenários que estão no estado publicado, no estado de rascunho e muito mais.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_spcmgmt.space_planner

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Exiba os cenários criados em seu local de trabalho usando o módulo Otimização de espaço. O módulo Otimização de espaço fornece métricas para cenários com base em seu estado atual. Você obtém uma lista do total de cenários e dos cenários que foram criados com base em edifícios. A qualquer momento, você pode monitorar o status de um cenário verificando o módulo Otimização de espaço. Para obter mais informações sobre o módulo Otimização de espaço, consulte Principais recursos e ações na Otimização de espaço.

### Procedimento
1. Navegue até qualquer um dos seguintes locais:
   - **Todos** > **Central do local de trabalho** > **Central do local de trabalho**.
   - **Todos** > **Planejamento de cenário** > **Meus planos de cenário**

   Você também pode abrir o Workplace Central diretamente do Central do funcionário. Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
   O painel Análise do local de trabalho é aberto.
2. No painel esquerdo, selecione o ícone **Otimização de espaço** ( ).
   O painel Otimização de espaço é aberto.
3. **Opcional:** Exiba os números dos cenários com base em seu estado atual, consultando a seção **Cenários**.
   Você também pode selecionar o bloco numerado para exibir os detalhes dos cenários.
4. **Opcional:** Exiba todos os cenários, independentemente do estado atual.

   a. Na seção Cenários, vá para **Todos os cenários**.
      Uma lista de cenários é exibida. A lista exibe cinco cenários de cada vez.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**b.** Exiba todos os cenários rolando a lista para baixo e clicando em **Exibir tudo**.
A guia **Cenários** é aberta.

**5.** Exibir todos os edifícios do seu local de trabalho.
Você pode abrir um edifício e exibi-lo em um plano de empilhamento. O plano de pilha exibe o cenário atual implantado no edifício. Você também pode criar um cenário diretamente de um plano de cenário de edifício.

**a.** Na seção Cenários, vá para **Todos os edifícios**.
Uma lista de edifícios será exibida. A lista exibe cinco edifícios de cada vez.

**b.** Para exibir todos os edifícios, role a lista para baixo e clique em **Exibir tudo**.
A guia **Edifícios** é aberta.

### Fazer uma solicitação de assistência de espaço

Envie uma solicitação de serviço do local de trabalho para obter recomendações de alocação de espaço usando o Portal de serviços do Workplace. A assistência de espaço Workplace Service Delivery fornece as melhores opções de plano de alocação de espaço com base na quantidade de espaço e no departamento especificado. Você pode selecionar a alocação mais adequada ou nenhuma. Dependendo da sua seleção, o planejador de espaço implanta o plano a ser usado.

#### Antes de Iniciar

Certifique-se do seguinte:

- O plug-in do Workplace Central está instalado.
- Workplace Case Management plug-in está instalado.
- Para exibir as recomendações de espaço no mapa, o mapa de piso deve ser configurado usando Workplace Indoor Mapping.

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Especifique o departamento e o número de espaços que você deseja atribuir a esse departamento em um andar. Especifique o local onde você deseja ver a recomendação de alocação. Dependendo da especificação enviada no formulário, o sistema fornece opções que contêm os planos de alocação de espaço mais adequados nesse edifício. Se o departamento selecionado existir no andar selecionado, os espaços próximos a esse departamento serão recomendados.

Você pode selecionar a melhor opção e enviar a seleção. Se uma aprovação estiver configurada, o plano será enviado para aprovação do seu gerente. O plano de espaço selecionado é direcionado para o planejador de espaço. O planejador de espaço revisa o plano e o implanta de acordo.

#### Procedimento

**1.** Navegar até **Todos** > **Workplace Core** > **Portal de serviços do local de trabalho**.
O Portal de serviços do Workplace será aberto.

**2.** Abra a categoria Geral.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**a.** Selecione **Catálogo**.

**b.** Selecione **Procurar por categorias**.

**c.** No Catálogo de serviços de local de trabalho, selecione **Geral**.

> **Nota:**
> Se houver vários catálogos configurados no portal, vá para a lista Catálogos e selecione **Services Catalog do local de trabalho** > **Geral**.

3. Selecione **Solicitação de assistência de espaço**.
4. No formulário, preencha os campos.

**Formulário de solicitação de assistência de espaço**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome da solicitação | Nome descritivo da solicitação. |
| Alocar espaço por | O tipo de alocação é definido com o tipo de alocação padrão definido pelo administrador.<br>**Nota:** Se não houver nenhum tipo de alocação especificado, você não poderá prosseguir com a solicitação. |
| Solicitado para | Opção para especificar o usuário para o qual você está fazendo a solicitação de assistência de espaço. |
| Selecionar um departamento | Departamento para o qual você deseja alocar espaços. Esta opção aparecerá se **Departamento** estiver definido no campo **Alocar espaço por**. |
| Selecionar um centro de custos | Centro de custos com base no qual você deseja alocar espaços. Esta opção aparecerá somente se **Centro de custos** estiver definido no campo **Alocar espaço por**. |
| Selecionar um tipo de entidade de local de trabalho | Tipo de entidade do local de trabalho com base no qual você deseja alocar espaços. Esta opção aparecerá se a **Entidade do local** de trabalho estiver definida no campo **Alocar espaço por**. |
| Selecionar uma entidade de local de trabalho | Entidade do local de trabalho com base na qual você deseja alocar espaços. Esta opção aparecerá se a **Entidade do local** de trabalho estiver definida no campo **Alocar espaço por**. |
| Motivo da solicitação | Opção para selecionar o motivo da solicitação. |
| Tipo de espaço | Opção para especificar o tipo de espaço desejado. |
| Correspondência exata (tipo de espaço) | Opção para confirmar que você deseja ver somente os espaços que correspondem exatamente ao tipo de espaço selecionado. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tipo de designação | Opção para especificar se você deseja espaços flexíveis ou permanentes. |
| Quantidade/capacidade | Número de espaços que você deseja alocar. |
| Região | Região em que você deseja fazer a alocação de espaço. |
| Campus | Campus onde você deseja fazer a alocação de espaço. |
| Site | Site em que você deseja fazer a alocação de espaço. |
| Edifício | Edifício onde você deseja fazer a alocação de espaço. |
| Correspondência exata (prédio) | Opção para confirmar que você deseja ver somente os espaços que correspondem exatamente ao edifício selecionado. |
| Data de entrada | Opção para especificar a data a partir da qual você deseja implementar a alocação de espaço. |
| Correspondência exata (data de entrada) | Opção para confirmar que você deseja ver somente os espaços disponíveis na data de entrada selecionada. |
| Data de saída | Opção para especificar a data até quando você deseja alocar os espaços. |
| Correspondência exata (data de saída) | Opção para confirmar que você deseja ver somente os espaços disponíveis até a data de saída selecionada. |
| Adicionar anexos | Opção para anexar arquivos de suporte, se necessário. |

5. Selecione **Enviar**.
   A solicitação foi enviada. Após o envio, a página de detalhes da solicitação é aberta.
6. Na página Minha solicitação, selecione **Planos de espaço**.
   Atualize a página para exibir as opções de plano de espaço.
   A página exibe opções que têm as alocações de espaço mais adequadas para o centro de custos ou departamento selecionado no andar selecionado, junto com a porcentagem de correspondência.
7. Revise as opções exibidas.
   A porcentagem de correspondência é exibida em cada opção.
8. **Opcional:** Exiba as alocações de espaço no mapa selecionando **Exibir espaços no mapa**.

   **Nota:**
   Você poderá exibir as alocações de espaço no mapa somente se o piso tiver um mapa de piso configurado.

9. Selecione uma opção das opções fornecidas.

   a. Na página Minha solicitação, selecione **Tarefas/tarefas pendentes**.

   b. Na **opção Selecionar um plano de espaço**, selecione **Exibir tarefa**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Uma página com todas as opções exibidas no **plano de espaço** é exibida para seleção.

**c.** Selecione **Selecione** ao lado da opção com a qual você deseja prosseguir.

**d.** **Opcional:** Se você não quiser selecionar nenhuma opção por qualquer motivo, selecione **Nenhuma das opções acima**.

**Nota:**
Se você selecionar **Nenhuma das opções acima**, a solicitação será encerrada e o estado será definido como **Encerrado concluído**

**e.** Após a seleção, selecione **Enviar**.

### Resultado

A opção selecionada será enviada. A qualquer momento, você pode exibir a opção selecionada na guia **Planos de espaço**. Depois de enviar a seleção, as seguintes ações são realizadas com base no processo de aprovação configurado pela sua organização:

- Se um processo de aprovação estiver configurado para o seu perfil de usuário, a solicitação de espaço será enviada ao seu gerente para aprovação. O estado da solicitação de espaço muda para Aguardando aprovação.
  - Se o seu gerente aprovar, a solicitação de espaço será enviada para implantação e o estado mudará para Aprovado.
  - Se o seu gerente rejeitar, a solicitação de espaço será rejeitada e o estado mudará para Encerrado incompleto.
- Se o seu perfil de usuário não exigir uma aprovação, a solicitação de espaço será transferida para o planejador de espaço da sua organização e o estado mudará para **Aprovado.**

## Aprovar uma solicitação de assistência de espaço

Como gerente do local de trabalho, você pode aprovar ou rejeitar uma solicitação de assistência de espaço.

### Antes de Iniciar

Certifique-se do seguinte:

- Você tem permissão para aprovar.
- Você é o gerente do usuário que criou a solicitação de assistência de espaço.

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_manager

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como gerente do local de trabalho, você pode aprovar uma solicitação de assistência de espaço feita por um usuário atribuído a você. A definição de aprovação Workplace Core fornece a **aprovação de recomendação de espaço** por padrão para executar a aprovação da solicitação de espaço. A definição de aprovação consiste em critérios do executor de **configuração de aprovação de recomendação de espaço**, nos quais todos os gerentes do local de trabalho estão configurados para aprovar solicitações de assistência de espaço.

### Procedimento

**1.** Navegar até **Todos** > **Autoatendimento** > **Minhas aprovações**.

**2.** Selecione a aprovação que está no estado **Solicitado**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você também pode usar opções de filtro para exibir somente as aprovações que estão no estado **Solicitado**.

3. Para exibir os detalhes da solicitação antes da aprovação, no campo **Aprovação**, selecione o ícone Visualizar este registro (ícone ).
4. Clique em **Abrir registro**.
5. Revise os detalhes da solicitação.
6. Depois de revisar os detalhes, para aprovar ou rejeitar, execute as etapas 1 e 2 novamente.
7. No formulário, siga um destes procedimentos:
   - Para aprovar a solicitação, selecione **Aprovar**.

     A solicitação foi aprovada.
   - Para rejeitar a solicitação, faça o seguinte:
     a. No campo **Comentários**, especifique o motivo da rejeição.

        Se você quiser sugerir mudanças na solicitação, detalhe resumidamente as mudanças.
     b. Clique em **Publicar** após inserir seus comentários.
     c. Clique em **Rejeitar**.

        A solicitação foi rejeitada.

## Componentes do Workplace Central

Saiba mais sobre os componentes instalados e os principais recursos da aplicação Workplace Central.

### Componentes instalados com Workplace Central

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação da aplicação Workplace Central, incluindo tabelas, funções de usuário e regras de negócios.

**Nota:**
A tabela Arquivos da Aplicação lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

## Funções instaladas com Workplace Central

| Funções | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| sn_wsd_central.workspace_user | Tem acesso ao espaço Workplace Central. | canvas_user |
| sn_wsd_central.workplace_analytics_user | Tem acesso ao espaço de análise do local de trabalho | sn_wsd_central.workspace_user |

Para obter detalhes das funções que são necessárias para usar o Workplace Central, consulte as funções instaladas com Workplace Space Management e Workplace Move Management.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Tabelas instaladas com Workplace Central

| Tabela | Descrição |
|---|---|
| Utilização versus capacidade<br><br>[sn_wsd_spcmgmt_utilization_capacity] | Uma tabela para armazenar capacidade e utilização detalhadas até o nível da área. |

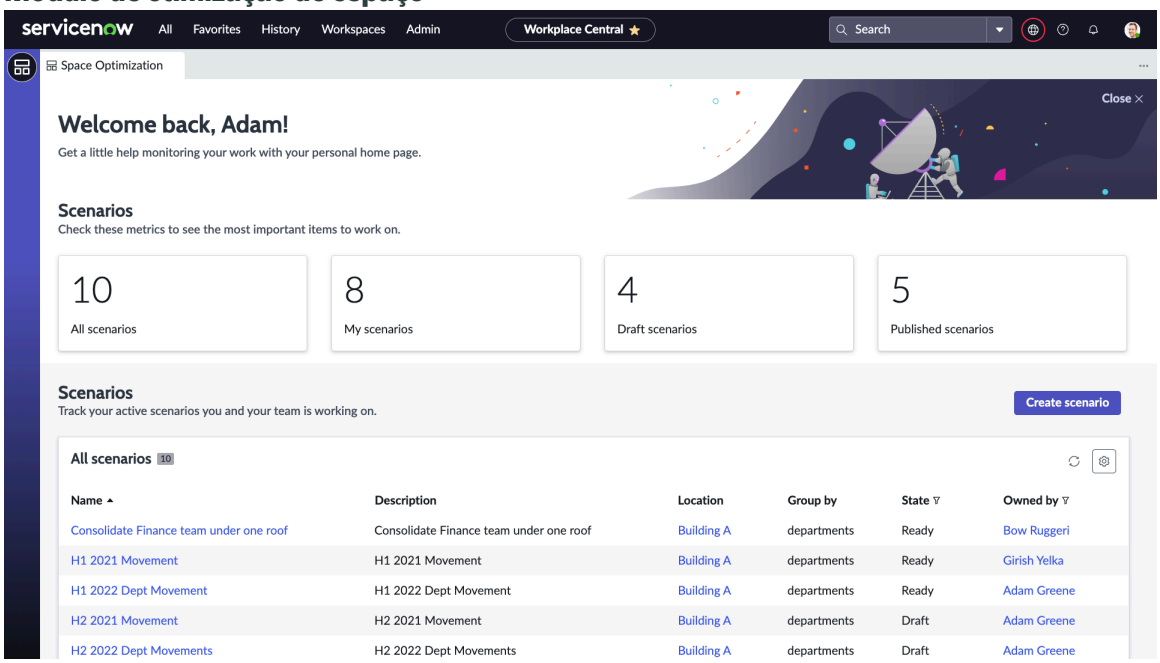
## Scripts instalados com Workplace Central

| Tabela | Descrição |
|---|---|
| WSDSpaceMgmtAnalyticsSNC | Script que preenche a tabela de capacidade versus utilização para Gestão de espaço na Análise do local de trabalho |

### Principais recursos e ações na Otimização de espaço

Como planejador de espaço, você pode executar várias ações relacionadas ao cenário usando o módulo Otimização de espaço. Você pode criar um cenário usando o plano de pilha, exibi-lo em um mapa de piso e fazer mudanças diretamente.

#### Módulo de otimização de espaço




Você pode criar um cenário, rastrear as métricas do cenário, exibir detalhes do cenário e exibir detalhes do edifício no módulo. A Otimização de espaço exibe as seguintes informações:

- **Cenários**: exibe as métricas do cenário.
- **Criar cenário**: opção para criar um cenário para um edifício. Para obter mais detalhes sobre como criar um cenário, consulte Criar um cenário.
- **Cenários**: lista os detalhes do seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Detalhes de cenários, como nome, local, estado e proprietário.
- Detalhes do edifício da sua organização.

Você pode selecionar um cenário ou edifício para exibir mais detalhes.

Você também pode exibir cenários criados por você na aplicação de planejamento de cenário. Navegar até **Todos** > **Planejamento de cenário** > **Meus planos de cenário**.

## Métricas de cenário

Como planejador de espaço, você pode ver o número total de cenários criados atualmente em sua organização em blocos filtrados. Você pode selecionar cada bloco para exibir mais detalhes em uma lista.

Nos blocos de métricas de cenários, os números são exibidos com base no seguinte:

- **Todos os cenários**: número total de cenários criados na aplicação.
- **Meus cenários**: número total de cenários de sua propriedade.
- **Cenários de rascunho**: número total de cenários criados por você que estão no estado de rascunho.
- **Cenários publicados**: número total de cenários publicados.

Você também pode selecionar um bloco para exibir a lista.

## Detalhes do cenário

Como planejador de espaço, você pode exibir a lista de todos os cenários criados em sua organização. Detalhes como nome, local, estado, proprietário e muito mais são exibidos. Você pode definir as configurações de exibição de lista com base nos detalhes que deseja exibir sobre um cenário. A página inicial exibe cinco cenários de cada vez e, para exibir mais, selecione **Exibir tudo**.

- Quando você seleciona **Exibir tudo**, a lista é aberta em uma guia separada na qual você pode exibir todos os cenários criados em sua organização com seus detalhes.
- Você também pode executar as seguintes ações na lista:
  - **Copiar**: crie outra cópia de um cenário existente para fazer novas mudanças. Você pode copiar apenas um cenário de cada vez. O cenário copiado é criado com o mesmo nome anexado a "- Cópia 2".
  - **Excluir**: exclua um ou mais cenários se eles não forem mais necessários.
  - **Criar cenário**: crie um cenário.
  - Atualize a lista.
  - Edite a coluna.
  - Adicione ou remova filtros.

## Detalhes do edifício

Como planejador de espaço, você pode exibir a lista de edifícios da sua organização no módulo Otimização de espaço. Você pode definir as configurações de exibição de lista com base nos detalhes que deseja exibir sobre um edifício. A página inicial exibe cinco cenários de cada vez e, para exibir mais, selecione **Exibir tudo**. Quando você seleciona **Exibir tudo**, a lista é aberta em uma guia separada na qual você pode exibir todos os edifícios da sua

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

organização e seus detalhes. Você pode atualizar a lista, editar colunas ou aplicar filtros relacionados ao edifício.

Ao selecionar um edifício, o edifício é aberto em uma exibição de planta empilhada, na qual você pode ver todas as alocações de espaço e organizações de piso. Um plano de pilha é uma representação visual de todas as alocações feitas em um andar de um edifício. Cada alocação é exibida em uma barra com base no departamento ou centro de custos ao qual está atribuído. Para obter mais informações sobre a exibição do plano de pilha e a exibição do mapa de piso, consulte Exibições de cenário, estados, configurações e recurso principal.

- Os detalhes do edifício, como capacidade total, número total de espaços e localização, são exibidos na parte superior do plano.
- Você pode ver o número total de espaços não alocados do edifício no total, bem como em andares.
- Você pode exibir os detalhes do edifício em uma exibição de plano de pilha ou em uma exibição de mapa de piso. A exibição do mapa de piso estará disponível somente se você tiver Workplace Indoor Mapping mapas de piso configurados. A exibição do mapa de piso permite que você exiba a alocação em um mapa de piso e faça mudanças diretamente.
- Você pode exibir os espaços alocados a um departamento ou centro de custos no plano de pilha ou no mapa de piso. Você pode escolher como deseja exibir as alocações. No painel direito, selecione uma exibição usando a opção **Exibir por**.
- Você pode selecionar uma barra no plano de pilha ou um espaço no mapa de piso para exibir mais detalhes, como contagem de capacidade, proporção de capacidade e capacidade total. Você também pode apontar para a barra para exibir os mesmos detalhes em uma dica da ferramenta. A janela de detalhes no painel direito exibe todos os detalhes da barra, os detalhes relacionados às atribuições e ao departamento.
- Você pode exibir outros cenários relacionados ao edifício na guia **Cenários relacionados**.
- Na guia **Configurações**, você pode aplicar um filtro com base no qual deseja ver os espaços em um piso.
- Você não pode editar um cenário ao abri-lo na exibição do edifício. Para editar um cenário de um edifício, copie esse cenário e faça as mudanças. O cenário copia os dados exatos do edifício e permite que você faça mudanças. As mudanças não afetam os dados principais, desde que sejam implantados. Para criar um cenário de um edifício, você também pode selecionar a opção **Criar cenário** quando o edifício estiver aberto na exibição do plano de pilha.

### Exibições de cenário, estados, configurações e recurso principal

Crie ou exiba um cenário usando um plano de pilha e uma exibição de mapa de piso. O planejamento de cenário permite alocar espaços e definir atribuições de usuário com eficiência com diferentes exibições, configurações simples e vários recursos principais.

Quando você cria ou abre um cenário, o cenário é aberto em uma exibição de plano de pilha por padrão. Se o edifício para o qual você está criando um cenário ou exibindo o cenário tiver mapas de piso configurados, você poderá exibir as alocações de espaço diretamente no mapa de piso. Você pode trabalhar em um cenário somente se ele for de sua propriedade ou se você for atribuído como proprietário por um colega.

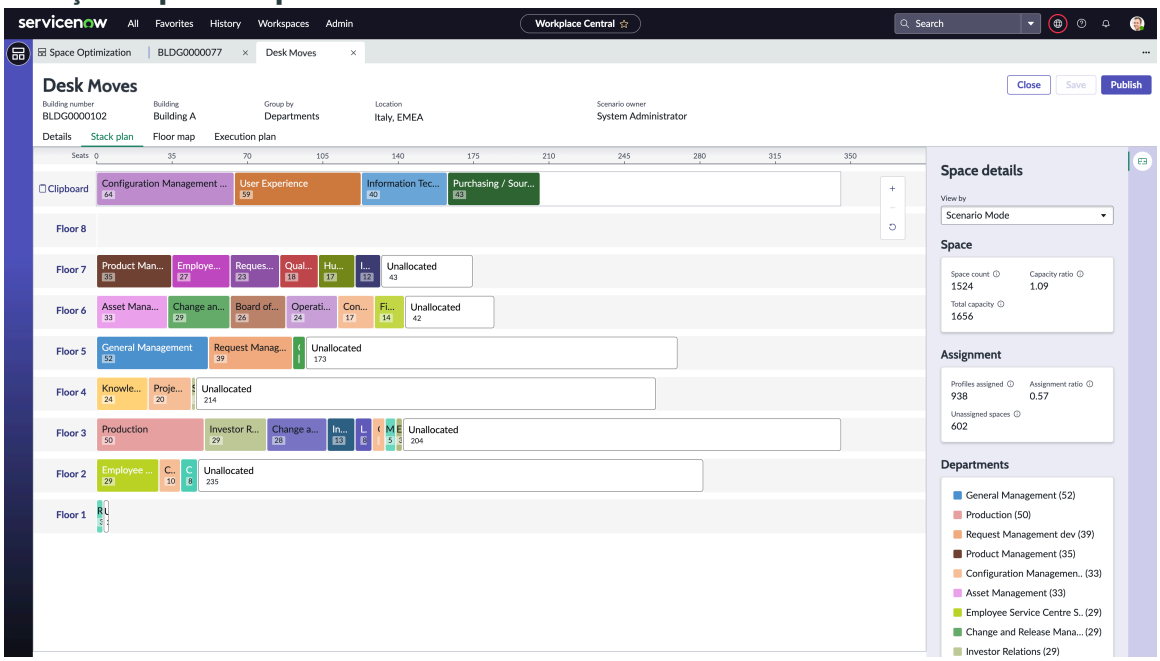
## Exibição do plano de pilha

Um plano de pilha é uma representação visual das alocações de espaço com base em seu departamento, centro de custos, entidade do local de trabalho ou bairro. O plano de pilha exibe os diferentes departamentos, centros de custos, bairro ou entidades de local de trabalho de suas organizações em diferentes códigos de cores.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Exibição do plano de pilha




Um plano de pilha é semelhante a um gráfico. O eixo Y do plano mostra os diferentes andares de um edifício e o eixo X mostra o comprimento da barra, que é determinado a partir da capacidade total do edifício. Por exemplo, se a soma das capacidades de todos os espaços for 1000, o comprimento da barra será 1000 mais outros espaços atribuídos à barra selecionada.

Ao criar um cenário, você deve especificar com base em que deseja agrupar suas alocações de espaço. Por exemplo, a base pode ser o agrupamento por departamento, centro de custos ou bairro no campo **Agrupar por**. O plano de pilha exibe as alocações com base nesta seleção. O plano de pilha é aberto diretamente no modo de cenário. O modo de cenário é o modo de agrupamento selecionado no campo **Agrupar por**. Quando você abre um cenário que está no estado Publicado para revisar as alocações, o cenário é aberto em seu modo de cenário por padrão.

Você pode mudar um cenário somente se você for o proprietário e se o cenário estiver no estado Publicado. Se você abrir um cenário que não seja de sua propriedade, poderá exibir o plano somente no modo somente leitura.

Em um cenário, você pode exibir todos os detalhes relacionados ao edifício, como capacidade, contagem de espaços, espaços não alocados e muito mais. Você pode mudar a exibição de alocações de espaço de um cenário usando a opção **Exibir por**.

A exibição do plano de pilha inclui os seguintes recursos:

### Exibir ou editar alocações de espaço

Exiba alocações de espaço com base em departamentos, centros de custos, entidade do local de trabalho ou bairro. Os espaços em um piso que pertencem à mesma alocação são agrupados como uma barra. As barras em um piso são codificadas por cores para simples identificação. Você pode exibir a legenda dos códigos de cores no painel direito.

> **Importante:**
> Você pode exibir a alocação baseada na entidade do local de trabalho somente em uma exibição de plano de pilha de edifício.

### Exibir detalhes

O painel de detalhes de um cenário contém o seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Opções de exibição**: nesta seção, você pode especificar se deseja editar ou exibir um cenário. As seguintes opções estão disponíveis:
  - **Editar cenário**: opção para editar o cenário. Você pode editar somente se for um planejador de espaço.
  - **Exibir cenário**: opção para exibir o cenário no modo somente leitura. Por padrão, o cenário é exibido com base na seleção **Agrupar por** que você especificou. Você pode exibir cenários com base no seguinte:
    - Departamento
    - Centro de custos
    - Bairro
    - Tipo de espaço
    - Tipo de designação
    - Status do espaço
    - Funções de espaço
    - Status de ocupação
- Opção para mudar a exibição das barras. As opções de exibição são determinadas a partir dos tipos de espaço disponíveis em um registro de espaço.
- Detalhes de**espaço/piso/barra**: os detalhes de um espaço, como contagem e capacidade.
  - **Contagem**de espaços : número de espaços. O valor é derivado dos valores especificados no campo **Capacidade** de todos os registros de espaço.
  - **Capacidade total**: a capacidade total dos espaços. Os valores são derivados das capacidades especificadas no campo **Proporção de capacidade** de todos os registros de espaço. Uma proporção de capacidade pode ser maior que 1 para um espaço. O que significa que um espaço pode ter mais de um usuário atribuído a ele. O comprimento de uma barra de plano de pilha é determinado com base na capacidade total.
  - Proporção de**capacidade**: a proporção de capacidade determinada dividindo os valores **de Contagem de espaço** e **Capacidade total**.
- **Atribuição**: número de usuários atribuídos a um espaço. Os valores são exibidos com base na sua seleção no plano
  - **Perfis atribuídos**: número de perfis de usuário atribuídos ao prédio/andar/bar selecionado.
  - Proporção de**atribuição**: proporção das pessoas atribuídas à capacidade total desse edifício/andar/bar selecionado.
  - **Espaços não atribuídos**: número de espaços não atribuídos ao edifício/andar/bar selecionado.
  - **Perfis atribuídos**: os detalhes dos usuários atribuídos ao(s) espaço(s) selecionado(s).
- **Legenda**: esta seção depende da exibição selecionada no campo **Exibir por**. Por exemplo, se você selecionar Departamento como a opção de exibição, a legenda de todos os departamentos disponíveis no edifício será exibida.

### Mudar exibições

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Altere a exibição da barra com base em diferentes tipos. Os seguintes tipos de exibição estão disponíveis:

- **Departamento**: exiba os espaços em um andar com base nos departamentos. As barras são rotuladas com diferentes departamentos da sua organização.
- **Centro de custos**: exiba os espaços em um andar com base nos centros de custos. As barras são rotuladas com os diferentes centros de custos da sua organização.
- **Bairro**: exibe os espaços em um andar com base no bairro. As barras são rotuladas com diferentes bairros da sua organização.
- **Tipo de espaço**: exiba os espaços em um andar com base em seus tipos de espaço, como espaço/mesa, sala, toalete e muito mais. As barras são rotuladas com os diferentes tipos de espaço da sua organização.
- **Tipo de atribuição**: exiba os espaços em um piso com base no tipo de atribuição, como permanente ou flexível.
- **Status do espaço**: exiba os espaços em um piso com base em seu status, como ativo, futuro, desativado ou temporário. As barras são rotuladas com os diferentes status de espaço.
- **Funções de espaço**: exiba os espaços em um piso com base em diferentes funções de espaço. As barras são rotuladas com diferentes funções de espaço da sua organização.
- **Status de ocupação**: exiba os espaços em um andar com base no status de ocupação.

### Usar atalhos do teclado

Você pode usar atalhos do teclado, como:

- Teclas de esquerda/direita: para navegar entre as barras do plano de pilha em uma linha (piso).
- Teclas para cima/para baixo: para navegar para a linha anterior ou seguinte (andar).
- Tecla de espaço: para exibir os detalhes adicionais da barra de plano de pilha realçada na dica da ferramenta.
- Enter: para selecionar a barra de plano de pilha realçada.

### Exibir os detalhes de uma alocação

Veja os detalhes de uma alocação no plano no painel de detalhes exibido no lado direito. Os detalhes no painel direito de um cenário dependem da seleção feita no plano e da opção **Exibir por**.

- Se você selecionar um andar, o painel direito exibirá detalhes como o nome do andar, contagem de espaço no andar, razão de capacidade total do andar, capacidade do andar, perfis atribuídos, taxas de atribuição, espaços não atribuídos e departamento/centro de custos alocado nesse andar. A barra é exibida com base na seleção de exibição. Os detalhes da barra são exibidos na parte inferior do painel direito. Por exemplo, se você selecionar **o tipo de espaço** como a opção **Exibir por**, a barra será exibida com base nos tipos de espaço e os detalhes dos tipos de espaço atribuídos a um piso serão exibidos na parte inferior do painel direito.
- Se você selecionar uma barra, por exemplo, Departamento ABC, o painel direito exibirá detalhes como o nome da barra, que é Departamento ABC,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

contagem de espaço do Departamento ABC, proporção de capacidade do Departamento ABC, capacidade total do Departamento ABC, perfis atribuídos ao Departamento ABC , razão de atribuição do Departamento ABC, espaços não atribuídos no Departamento ABC, código de cor do Departamento ABC.

Ao selecionar apenas uma barra (Departamento ABC), você pode alterar a contagem de espaço e também atribuir essa barra (Departamento ABC) a outro andar usando os campos **Contagem de espaço** e **Atribuir a**.

- Se você não fez nenhuma seleção no plano de pilha, os detalhes gerais relacionados ao edifício serão exibidos com os mesmos campos acima.

**Exibir espaços não alocados**

Verifique espaços não alocados em um piso. Espaços não alocados são aqueles que não são atribuídos a nenhum centro de custos, departamento, entidade de local de trabalho ou bairro. Com base nos espaços não alocados, você pode aumentar ou diminuir o número de espaços para um departamento. Se você alocar mais espaços do que a contagem de espaços não alocados, a barra não permitirá que você faça a alocação.

**Importante:**
Você pode exibir a alocação baseada na entidade do local de trabalho somente em uma exibição de plano de pilha de edifício.

**Alocar uma barra para outro andar**

Mova uma barra de um andar para outro. Por exemplo, mova o Departamento ABC do Piso 1 para o Piso 5.

**Mover uma barra para a área de transferência**

Mova uma barra para a área de transferência se você não tiver certeza sobre sua alocação. Uma área de transferência é semelhante a um espaço de trabalho usado para manter barras temporariamente.

**Mesclar barras que estão divididas**

Combine as barras que estão divididas em diferentes andares em um só andar, mesclando. Os espaços são agrupados automaticamente.

**Exibir a capacidade ou a proporção de capacidade**

Verifique a capacidade ou a proporção de capacidade de um edifício, andar ou um bar.

## Exibição do edifício

Não apenas durante o planejamento do cenário, você também pode exibir os espaços de um edifício e sua alocação e vários detalhes de espaço em um plano de pilha a qualquer momento. No painel Otimização de espaço, você pode selecionar o edifício que deseja exibir. O edifício é exibido em um plano de pilha. Para obter mais informações, consulte Exibir ou editar alocações de espaço de um edifício. O plano de pilha exibe os andares do edifício e as alocações da mesma forma que é exibido para um cenário. Em uma exibição de edifício, você pode executar exclusivamente as seguintes ações:

- Você pode exibir os espaços de um edifício com base nas entidades do local de trabalho às quais eles estão associados. A opção **Exibir por** em uma exibição de edifício exibe uma **entidade de local** de trabalho opcional adicional que permite exibir os espaços. Além disso, após a seleção, você pode especificar o tipo de entidade com base no qual os espaços devem ser exibidos.

Tradução automática

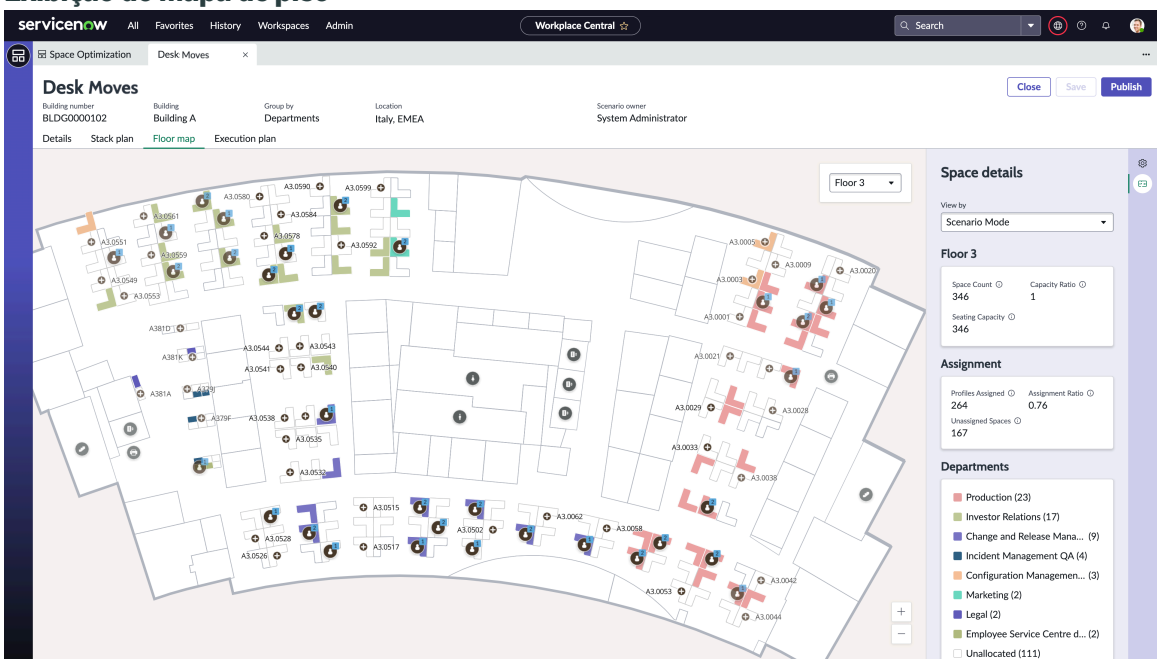
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Quando você seleciona uma alocação baseada em entidade do local de trabalho no plano de pilha, os detalhes da hierarquia dessa alocação de espaço selecionada e o número de espaços atribuídos a cada hierarquia primário-secundário são exibidos em detalhes.
- Você pode editar atribuições de usuário de uma alocação de bairro em uma exibição de edifício. Você pode adicionar, remover ou mudar a alocação de um usuário. Para obter mais informações, consulte Edite ou exiba os espaços de um edifício com base nas entidades do local de trabalho.

## Exibição do mapa de piso

Exiba as alocações de espaço em um piso usando a exibição de mapa de piso. A exibição do mapa de piso de um piso estará disponível somente se o mapa de piso estiver configurado usando Workplace Indoor Mapping. A exibição do mapa de piso facilita a exibição das alocações, atribuições de usuário, departamento/centro de custos/entidade do local de trabalho/movimento de bairro em um piso com ações fáceis. Selecione a guia **Mapa de piso** no plano de cenário para exibir o mapa de piso.

**Exibição do mapa de piso**




A exibição do mapa de piso fornece os seguintes recursos:

**Exibir a alocação individual**

Você pode exibir as alocações de espaços individuais diretamente no mapa. Os espaços são coloridos com base na alocação à qual estão atribuídos. A legenda é exibida no painel direito.

**Exibir qualquer cenário**

Você pode exibir qualquer cenário a qualquer momento. Ao abrir um cenário aberto por outras pessoas, você pode exibir as alocações e os detalhes em um modo somente leitura. Um cenário é aberto no modo de cenário configurado nele. Você pode apontar para os espaços no mapa de piso para exibir os detalhes em uma dica de ferramenta.

**Zoom**

Aumente ou diminua o zoom no mapa para exibir as alocações.

**Mudar andares**

Você pode selecionar diferentes andares do edifício usando a opção de seleção de piso disponível no mapa. Se você selecionar um piso no plano de pilha e abrir a exibição do mapa de piso, o

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

mapa desse piso será exibido. Se você não fez nenhuma seleção no plano de pilha, o Piso 1 do edifício será aberto por padrão.

**Selecione um espaço**

Selecione um espaço diretamente no mapa e exiba os detalhes desse espaço no painel direito. Você pode selecionar um ou vários espaços desenhando um círculo em torno deles ou usando a tecla Shift no teclado. Os detalhes no painel direito são exibidos com base na sua seleção.

Os espaços que são flexíveis, atribuídos e não atribuídos são realçados com códigos de cores diferentes. A legenda desses códigos de cores é exibida no mapa.

Se um espaço for atribuído a qualquer usuário, um ícone de avatar será exibido com o número de usuários atribuídos a esse espaço.

**Exibir detalhes**

Você pode exibir os seguintes detalhes no painel direito:

- **Exibir por**: opção para mudar a exibição do mapa. As opções de exibição são determinadas a partir dos tipos de espaço disponíveis em um registro de espaço. Os espaços são realçados no mapa com base na exibição selecionada.
- **Ações**: este campo será exibido somente se você tiver selecionado um ou vários espaços no piso. As seguintes opções são exibidas no campo:
  - **Alocação**: opção para fazer mudanças relacionadas à alocação, como adicionar, alterar ou remover uma alocação.
  - **Tipo de atribuição**: opção para mudar o tipo de atribuição, como mudar um espaço de permanente para flexível ou vice-versa. Você também pode remover a atribuição de usuário existente.
- Detalhes do**espaço/piso**: os detalhes de um espaço, como contagem e capacidade, são exibidos.
  - **Contagem**de espaços : número de espaços. O valor é derivado dos valores especificados no campo **Capacidade** de todos os registros de espaço.
  - **Capacidade total**: a capacidade total dos espaços. O valor é derivado das capacidades especificadas no campo **Proporção de capacidade** dos registros de espaço. Uma proporção de capacidade pode ser maior que um para um espaço. O que significa que um espaço pode ter mais de um usuário atribuído a ele. O comprimento da barra é determinado com base na capacidade total.
  - Proporção de**capacidade**: a proporção de capacidade determinada dividindo os valores de Contagem de espaço e Capacidade total.
- **Atribuição**: número de usuários atribuídos. Os valores são exibidos com base na sua seleção no plano

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Perfis atribuídos**: número de perfis de usuário atribuídos ao prédio/andar/bar selecionado.
- Proporção de**atribuição**: proporção das pessoas atribuídas na capacidade total desse edifício/andar/bar selecionado.
- **Espaços não atribuídos**: número de espaços não atribuídos no edifício/andar/bar selecionado.

- **Legenda**: esta seção depende da exibição selecionada no campo **Exibir por**. Por exemplo, se você selecionar Departamento como a opção de exibição, a legenda de todos os departamentos disponíveis no piso será exibida.

**Ajustar configurações de mapa**

Altere as configurações do mapa. Você pode alternar entre os detalhes da exibição da planta baixa e os detalhes das configurações do mapa no painel direito. Os detalhes do plano de produção exibidos no painel dependem das configurações do mapa. As seguintes configurações estão disponíveis:

- **Atribuído a**: opção para exibir o usuário ou usuários aos quais o espaço está atribuído.
- **Tipo de atribuição**: opção para exibir o tipo de atribuição do espaço que é flexível ou permanente.

**Mudar alocações de espaço**

Quando você move um departamento para um andar, os espaços atribuídos a esse departamento são agrupados com os espaços existentes desse departamento no andar. Você pode exibir essas alocações de espaço no departamento de andares. Você também pode selecionar um único espaço ou vários espaços desse departamento e alocá-lo para outro departamento usando a opção **Ações**.

## Cenários relacionados

A guia Cenários relacionados aparece quando você abre um edifício usando o módulo Otimização de espaço. Todos os cenários relacionados ao edifício selecionado são listados.

Detalhes relacionados a cenários, como nome, estado, proprietário, data em que foi criado, grupo para o qual foi criado e muito mais, são exibidos. Você pode atualizar a lista, editar as colunas e aplicar filtros.

## Estados de cenário

Um cenário, desde sua criação até a implantação, passa por diferentes mudanças de estado com base nas ações implementadas nele. Com base no estado de um cenário, você pode compartilhá-lo com seus colegas ou partes interessadas para revisar o plano e implementá-lo nos principais dados de produção.

Um cenário tem os seguintes estados:

- **Processamento**: um cenário é definido como **Processamento** quando sua criação está em andamento. Além disso, se você estiver copiando um cenário existente, durante o processo de cópia, o cenário recém-criado será definido como **Processamento**.

  Além disso, sempre que um cenário for salvo, o estado do cenário será definido como **Processamento** quando o processo de salvamento estiver em execução.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Rascunho**: um cenário é definido como Rascunho quando está pronto para uso, ou seja, quando está sendo trabalhado. Durante esse estado, somente o proprietário do cenário pode exibi-lo.
- **Pronto**: um cenário é definido como Pronto quando é publicado. Quando um cenário é publicado e depois que o cenário é definido para o estado Pronto, você pode compartilhá-lo com seus colegas ou partes interessadas para obter feedback. O cenário está disponível somente no modo somente leitura para outras pessoas.
- **Aguardando aprovação**: um cenário é definido como Aguardando aprovação quando é enviado para aprovação após a publicação. Quando um cenário é enviado para aprovação, ele não pode mais ser editado, a menos que o estado seja alterado para Rejeitado.
- **Rejeitado**: um cenário será definido como Rejeitado se um aprovador rejeitar o cenário. Quando o cenário for rejeitado, você poderá implementar as mudanças sugeridas pelo aprovador usando os comentários dele e enviá-las para aprovação novamente.
- **Aprovado**: um cenário será definido como Aprovado se um aprovador aprovar o cenário. Quando um cenário é aprovado, você não pode mais editá-lo. Você só pode implantar um cenário.
- **Implantado**: um cenário é definido como Implantado quando é implantado nos principais dados de produção. Você não pode fazer mudanças em um cenário implantado. Para fazer mudanças, você deve criar uma cópia desse cenário e fazer mudanças.
- **Arquivado**: um cenário implantado será definido como Arquivado se tiver mais de seis meses.

## Configurações

A guia Configurações aparece quando você abre um edifício diretamente usando o módulo Otimização de espaço. A guia Configurações permite aplicar o filtro de qualificação de espaço nos espaços exibidos no plano de pilha. Você pode aplicar um filtro com base no tipo de espaços ou em como deseja ver os espaços.

Por exemplo, se você quiser ver todos os espaços do tipo local de trabalho/mesa, aplique o filtro de tipo de espaço. Na guia Plano de pilha, esses espaços são exibidos com base na exibição que você selecionou na opção **Exibir por**.

## Aprovador

A guia Aprovador exibe detalhes de todos os aprovadores que estão configurados para aprovar um cenário. A guia Aprovador exibe detalhes como os aprovadores que têm permissão para aprovar, o estado da aprovação, os comentários relacionados à aprovação e a hora da aprovação. Depois de enviar um cenário para aprovação, se o cenário for rejeitado pelo aprovador, você poderá exibir os detalhes da rejeição nos **Comentários** da guia Aprovador e implementar as mudanças.

A aplicação fornece uma definição de aprovação padrão, **Aprovação de plano de cenário**, na qual os gerentes do local de trabalho são configurados como aprovadores dos cenários. Você pode criar uma nova definição de aprovação ou editar a definição padrão. Para criar uma nova definição de aprovação, consulte Criar uma definição de aprovação.

**Nota:**
Para adicionar um aprovador à definição de aprovação, o aprovador deve ser configurado nos critérios de execução. Para fazer isso, consulte Criar critérios de desempenho do local de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Plano de execução

A guia Plano de execução aparece quando você está criando um cenário. As mudanças feitas em um cenário são registradas no plano de execução. Depois de salvar as mudanças feitas no plano de pilha, o plano de execução exibe cada mudança com os detalhes alterados. Detalhes como andar onde a mudança é feita, espaço que é mudado, o tipo de mudança, o valor atual e do cenário e muito mais são exibidos.

Depois de publicar as mudanças e finalizar as alocações de espaço, implante as mudanças para executá-lo na produção. A guia Plano de execução permite implantar as mudanças usando a opção **Implantar**.

Depois que o cenário é implantado, um caso de local de trabalho é criado para cada mudança. Após a implantação, detalhes adicionais, como os casos de local de trabalho associados a cada mudança, são exibidos no plano de execução. Os seguintes casos de movimentação do local de trabalho são criados para cada mudança:

- Atribuição de usuário do local de trabalho e serviço de movimentação via planejamento de cenário: caso de movimentação do local de trabalho criado para mudar a atribuição do usuário e mover o espaço.
- Serviço de tipo de atribuição de local de trabalho: caso de local de trabalho criado para mudar o tipo de atribuição de um espaço.
- Serviço de mudança de alocação do local de trabalho: caso do local de trabalho criado para mudar a alocação de espaço.

### Aprovações de solicitação de espaço, estados, ações e principais recursos

Como planejador de espaço, execute as solicitações de alocação de espaço geradas na organização usando o painel do Workplace Central Space Optimization. Usando o painel do Workplace Central Space Optimization para evitar várias tarefas de verificação de disponibilidade, alocação manual de espaços e outros processos envolvidos durante o planejamento de espaço.

## Funcionalidade

O Portal de serviços do local de trabalho permite que os gerentes do local de trabalho e outros usuários do local de trabalho façam uma solicitação de recomendação de espaço especificando seus requisitos. A aplicação gera várias opções de plano de espaço com base em suas especificações. Quando uma solicitação de espaço é enviada, um caso de local de trabalho é criado no aplicativo. A Otimização de espaço do Workplace Central facilita para você, como planejador de espaço, exibir somente os casos de local de trabalho gerados especificamente a partir de uma solicitação de espaço.

Como planejador de espaço, você tem apenas algumas ações a executar para implantar um plano de espaço. A aplicação aplica vários algoritmos no local especificado pelo solicitante e gera várias opções de plano de espaço. O solicitante recebe essas opções de plano de espaço para fazer uma seleção e enviar. Este pré-planejamento da alocação de espaço facilita para você, como planejador de espaço, implantar o plano de espaço.

O painel do Space Optimization fornece as métricas do número total de solicitações de espaço geradas e também exibe os detalhes de cada solicitação de espaço. Você também pode exibir os detalhes aplicando vários filtros e também com base no edifício para o qual ele é solicitado.

No painel Otimização de espaço, você pode exibir solicitações de espaço usando qualquer uma das seguintes opções:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- No quadro de métricas de **cenários**, selecione **Todas as solicitações de espaço**.
- Na seção **Solicitações de espaço**, selecione **Exibir tudo** para exibir todas as solicitações de espaço.

## Aprovações

Se uma solicitação de assistência de espaço exigir aprovação, você poderá aprová-la usando a configuração de aprovação Workplace Core. Você pode aprovar uma solicitação de assistência de espaço somente dos usuários aos quais você está atribuído como gerente.

## Exibições de solicitação de espaço

Quando você abre um caso de local de trabalho de solicitação de espaço, uma guia separada é aberta com vários detalhes. Você pode exibir os detalhes em diferentes exibições.

### Detalhes da solicitação

A solicitação de espaço é aberta na exibição de detalhes da solicitação por padrão. Nos detalhes da solicitação, os detalhes são divididos em três painéis diferentes da seguinte forma:

1. **Caso de local de trabalho e variáveis**: no primeiro painel, os detalhes do caso do local de trabalho e as variáveis fornecidas pelo solicitante são detalhados.
   - Na seção Caso de local de trabalho, você pode exibir a descrição da solicitação. Você também pode atribuir a solicitação de espaço a outro grupo de atribuição ou a um usuário usando o **grupo de atribuição** e o campo **Atribuído a**.
   - Na seção Variáveis, você pode exibir todos os detalhes especificados no formulário pelo solicitante.
2. **Compor e atividade**: no segundo painel, você pode adicionar comentários e atividades realizadas na solicitação de espaço desde sua criação.
   - Na seção Compor, você pode adicionar comentários e anotações de trabalho na solicitação. Os comentários também são exibidos para o solicitante, enquanto as anotações de trabalho são exibidas somente para os planejadores de espaço que trabalham na solicitação de espaço.
   - Na seção Atividade, você pode exibir todos os detalhes relacionados às ações realizadas na solicitação de espaço, como mudanças de estado, aprovações, anotações de trabalho e tudo mais.
3. **Anexos e modelos**: no terceiro painel, você pode selecionar duas exibições diferentes, ou seja, exibir ou adicionar anexos ou exibir modelos de caso de local de trabalho. Você pode selecionar essas opções usando o painel à extrema direita.

### Plano de espaço

Na guia **Plano de espaço,** você pode exibir a opção de plano de espaço selecionada pelo solicitante. Você também pode ver o plano de espaço no mapa de piso. O mapa de piso ficará visível somente se o piso tiver um mapa de piso configurado usando a aplicação Workplace Indoor Mapping e se você tiver instalado o componente de mapeamento interno.

- O plano de espaço também exibe informações de alto nível do piso, do edifício e do campus envolvidos na forma de cápsulas.
- O plano de espaço fornece informações detalhadas dos espaços, piso, edifício, campus, local e a região que é usada para a alocação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

> **Importante:**
> Se o solicitante não tiver feito nenhuma seleção de opção, a guia **Plano de espaço** não exibirá detalhes.

**Aprovações**

Na guia **Aprovações**, você pode exibir os detalhes do aprovador da solicitação de espaço.

**Plano de execução**

O **plano de execução** exibe as informações detalhadas relacionadas à alocação, ao piso em que o espaço está alocado, ao tipo de mudança feita no plano, ao valor atual e ao valor do cenário. Quando você implanta o plano de espaço, um caso de local de trabalho é criado e executado para cada alocação. Até que todos os casos de local de trabalho estejam em andamento, a implantação não é considerada concluída.

**Mapa do piso**

Na exibição de mapa de piso, você pode exibir o mapa de piso do piso em que o plano de espaço está planejado. O mapa de piso ficará visível somente se o piso tiver um mapa de piso configurado usando o Workplace Indoor Mapping e se você tiver instalado o componente de mapeamento interno. Você pode executar as seguintes ações em um mapa de piso:

- Alterne os locais usando filtros de andar, prédio e campus.
- Aumente e diminua o zoom no mapa. Você também pode clicar duas vezes para ampliar.
- Exiba a legenda associada a cada departamento no painel direito.

## Estados de solicitação de espaço

Uma solicitação de espaço desde sua criação passa por várias mudanças de estado. Com base no estado da solicitação, você pode executar ações e implantação.

Uma solicitação de espaço tem os seguintes estados:

- **Rascunho**: quando uma solicitação de espaço é criada usando o Portal de serviços do local de trabalho, ela é definida inicialmente para o estado Rascunho por alguns segundos e, em seguida, muda para o estado Pronto.
- **Pronto**: depois que a solicitação é criada e as opções de plano de espaço ainda estão em geração, o status é definido como Pronto.
- **Trabalho em andamento**: depois que as opções são geradas e disponibilizadas para os solicitantes para seleção, o status é definido como Trabalho em andamento. O status é definido como Trabalho em andamento até que o solicitante selecione uma opção.
  - Se o solicitante selecionar uma opção, a solicitação mudará para o próximo estado.
  - Se o solicitante selecionar a opção Nenhum na lista de opções fornecida, a solicitação será encerrada e o estado será definido como Encerrado concluído.
- **Aguardando aprovação**: se o solicitante selecionar uma opção e enviar a solicitação, uma das seguintes ações será realizada:
  - Se o perfil do solicitante exigir aprovação do gerente, a solicitação será enviada para aprovação e o estado será definido como Aguardando aprovação.
  - Se o perfil do solicitante não exigir aprovação, o estado será alterado automaticamente para Aprovado.
- **Encerrado incompleto**: quando a solicitação é enviada para aprovação e o aprovador rejeita a solicitação, ou seja, se o aprovador rejeita o plano de espaço selecionado, o estado muda para Encerrado incompleto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Aprovado**: se o aprovador aprovar a solicitação de espaço, o estado será alterado para Aprovado. Você só pode implantar solicitações de espaço que estejam no estado Aprovado. Além disso, o **plano de execução** exibirá o espaço selecionado na solicitação de espaço se a solicitação for aprovada.
- **Implantação em andamento**: ao implantar o plano de espaço selecionado na solicitação de espaço, o estado da solicitação muda para Implantação em andamento. As ações a seguir são realizadas quando uma solicitação está no estado Implantação em andamento:
  - Para cada alocação, um caso de local de trabalho é criado e implementado.
  - O processo de implantação será bem-sucedido somente se todos os casos de local de trabalho forem implementados com sucesso, ou seja, se todos os casos forem encerrados com o estado Encerrado concluído.
  - O processo de implantação será malsucedido se algum caso de local de trabalho não for implementado com sucesso, ou seja, se algum caso for encerrado com o estado Encerrado incompleto.
- **Encerrado concluído**: se a implantação for implementada com sucesso, a solicitação de espaço será encerrada e o estado será definido como Encerrado concluído. Se a implantação falhar, a solicitação de espaço será encerrada e o estado será definido como Encerrado incompleto.

### Mover principais recursos e ações de gestão

Como gerente de movimentação, atenda às solicitações de movimentação com eficiência, agrupando-as logicamente em para mover projetos usando o Workplace Central Espaço de gestão de movimentação.

## Mover espaço do Management

O Espaço de gestão de movimentação é um espaço completo onde você pode executar várias ações em uma solicitação de movimentação gerada por um funcionário ou gerada a partir de uma implantação de cenário. O espaço permite que você gerencie sua carga de trabalho criando projetos de movimentação e monitore essas solicitações até o início e a data de vencimento esperados.

O espaço tem vários recursos importantes, como métricas relacionadas a solicitações de movimentação, representação visual, exibições detalhadas e também a opção para criar um projeto de movimentação. A gestão de movimentação exibe informações nas seguintes categorias:

- **Gestão de movimentação**: exibe métricas de seus projetos de movimentação ativos, solicitações de movimentação e tarefas de movimentação. Ele também fornece uma representação visual das solicitações de movimentação planejadas e não planejadas, estados de solicitações e projetos ativos.
- **Criar projeto**: opção para criar um projeto de movimentação. Para obter mais informações, consulte Criar um projeto de movimentação.
- **Gerenciamento de movimentação**: lista os detalhes do seguinte:
  - Detalhes de todos os projetos de movimentação com suas datas de início e término planejadas, seu estado atual e o usuário atribuído.
  - Detalhes de todas as solicitações de movimentação com seu estado atual, a data de movimentação solicitada, o início esperado e a data de vencimento.

Para obter informações detalhadas sobre projetos de movimentação, seus recursos e vários estados, consulte Mover exibições, ações e estados do projeto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Mover métricas de solicitação

Como gerente de movimentação, você pode exibir as métricas associadas aos projetos ativos atribuídos a você, o número de solicitações de movimentação e as tarefas de movimentação. Você pode selecionar cada bloco para exibir mais detalhes em uma exibição de lista. Na seção Mover métricas de gestão, as seguintes métricas são exibidas:

- **Meus projetos ativos**: número de projetos ativos nos quais você está trabalhando no momento.
- **Solicitações de movimentação**: número de solicitações de movimentação ativas associadas aos projetos de movimentação ativos.
- **Tarefas de movimentação**: número de tarefas de movimentação ativas criadas para atender às solicitações de movimentação ativas.
- **Solicitações planejadas versus não planejadas**: representação visual de solicitações de movimentação planejadas e não planejadas em um gráfico de pizza. Solicitações não planejadas são aquelas que não têm um **Início esperado** ou uma **Data de vencimento** especificada.
- **Solicitações de movimentação (gráfico de pizza)**: representação visual dos estados da solicitação de movimentação em um gráfico de pizza.
- **Meus projetos ativos**: representação visual de cada projeto de movimentação e o número de casos associados a cada projeto.

## Detalhes do projeto de movimentação

Na seção Detalhes do gerenciamento de movimentação, você pode exibir os detalhes de todos os projetos de movimentação criados na organização. Você pode exibir detalhes do projeto, como o nome do projeto, o estado atual, o início planejado e a data de término e o usuário atribuído. Você pode selecionar um projeto de movimentação e trabalhar nele separadamente em uma guia diferente.

O espaço exibe até cinco projetos de movimentação de cada vez. Para exibir todos os projetos de movimentação, selecione **Exibir tudo** no final da lista.

- Quando você seleciona **Exibir tudo**, a lista é aberta em uma guia separada na qual você pode exibir todos os projetos de movimentação criados em sua organização com seus detalhes.
- Você também pode executar as seguintes ações na lista:
  - **Criar**: crie um projeto de movimentação.
  - **Excluir**: exclua um ou mais projetos de movimentação se eles não forem mais necessários.

    **⚠ Aviso:**
    A exclusão de um projeto removerá somente o projeto e não excluirá as solicitações de movimentação associadas a ele. Ele desvincula as solicitações de movimentação do projeto de movimentação excluído.

  - **Atualize** a lista.
  - **Edite** a coluna.
  - Adicione ou remova filtros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Você pode selecionar um projeto de movimentação para exibir os detalhes em uma guia separada. Na seleção, o projeto de movimentação do local de trabalho é aberto, onde você pode exibir os detalhes do projeto e também editar qualquer informação, como o estado, se necessário.

## Mover detalhes da solicitação

Na seção Detalhes do gerenciamento de movimentação, você pode exibir os detalhes de todas as solicitações de movimentação criadas na organização. Você pode exibir os detalhes, como o número da solicitação, o estado, o solicitado para o usuário, a data de movimentação da solicitação, a data de início e vencimento esperadas e o projeto ao qual a solicitação está associada. Você pode selecionar uma solicitação de movimentação para abri-la em uma guia diferente.

O espaço exibe até cinco solicitações de movimentação por vez. Para exibir todas as solicitações de movimentação, selecione **Exibir tudo** no final da lista.

- Quando você seleciona **Exibir tudo**, a lista é aberta em uma guia separada na qual você pode exibir todas as solicitações de movimentação criadas em sua organização com seus detalhes.
- Você também pode executar as seguintes ações na lista:
  - **Atualize** a lista.
  - **Edite** a coluna.
  - Adicione ou remova filtros.
- Você pode selecionar uma solicitação de movimentação para exibir os detalhes em uma guia separada. Quando selecionado, o registro de caso de movimentação do local de trabalho é aberto, e você pode exibir os detalhes da solicitação e editar qualquer informação, se necessário.

### Mover exibições, ações e estados do projeto

Como gerente de movimentação, crie, rastreie e trabalhe em projetos de movimentação para atender a várias solicitações de movimentação de uma só vez. O projeto de movimentação permite que você trabalhe usando uma exibição de programação e ajuda a economizar muito tempo ao abrir cada solicitação de movimentação individualmente.

Um projeto de movimentação permite agrupar logicamente solicitações de movimentação que correspondam às condições especificadas por você. Você pode exibir todas essas solicitações de movimentação em um único projeto de movimentação.

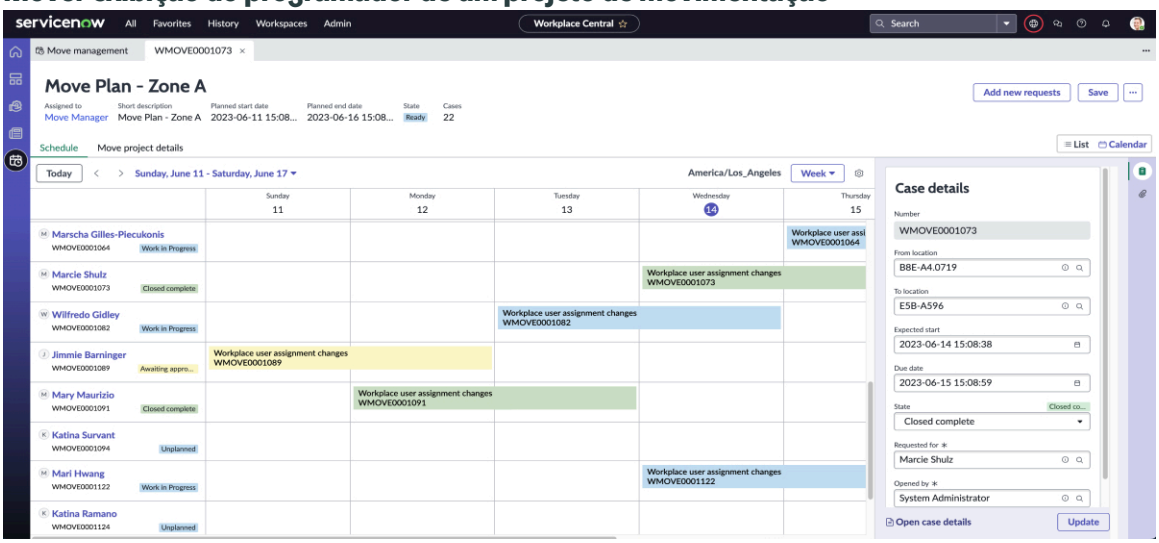
Usando a exibição de programação do projeto Mover, você pode:

- Conheça o usuário que gerou a solicitação de movimentação.
- Exiba o estado atual dessa solicitação de movimentação.
- Exiba e edite o início esperado e a data de vencimento em que a solicitação deve ser atendida. As datas são exibidas em um calendário.
- Verifique o número de solicitações de movimentação a serem atendidas por dia.
- Programe uma solicitação de movimentação para outra data simplesmente arrastando a barra da solicitação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Mover exibição do programador de um projeto de movimentação




## Criar um projeto de movimentação

O Espaço de gestão de movimentação permite que você exiba todas as solicitações de movimentação criadas na aplicação e também trabalhe em projetos de movimentação ativos. Você pode criar um projeto de movimentação de qualquer um dos seguintes locais:

- No Espaço de gestão de movimentação, selecione a opção **Criar projeto** diretamente.
- Selecione o bloco Meus projetos ativos e selecione **Criar** na exibição de lista.
- Na seção Todos os projetos de movimentação, selecione **Exibir tudo**. Na exibição de lista, selecione **Criar.**

## Datas de movimentação

É muito importante entender como as datas de início e término de um projeto de movimentação são calculadas. O processo a seguir explica como as datas são determinadas:

1. Um funcionário ou um gerente de movimentação gera uma solicitação de movimentação. Eles especificam uma data no campo Data de **movimentação solicitada**.
2. Dependendo da **data de movimentação solicitada**, o gerenciador de movimentação especifica o**início esperado** e a **data de vencimento**.
3. Quando as solicitações de movimentação acima são agrupadas no espaço do Move Management, elas são exibidas com a **Data de movimentação solicitada**, **Início esperado**e **Data de vencimento**.
4. Quando você cria um projeto de movimentação, o sistema considera a data de **início esperada** mínima de todas as solicitações de movimentação associadas ao projeto como a **data de início planejada** do projeto e a **data de vencimento** máxima de todas as solicitações de movimentação associadas ao projeto como o **término planejado data** do projeto.

## Mover exibições do projeto

Quando você seleciona um projeto de movimentação para o trabalho, ele é aberto em uma guia separada. Ele é aberto na exibição de programação por padrão. Você pode editar e exibir os detalhes do projeto de movimentação em diferentes exibições.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Programação**

Esta é a exibição padrão quando você abre um projeto de movimentação. A exibição de programação é uma exibição de calendário interativa com exibido de acordo com o fuso horário local. Você também pode alternar de uma exibição de calendário para uma exibição de lista usando o ícone de calendário

colocado na parte superior direita do calendário.

A exibição é categorizada com base no seguinte:

- **Solicitações de movimentação**: a coluna esquerda da exibição mostra os detalhes da solicitação de movimentação, como o nome do solicitante, o número da solicitação de movimentação e seu estado atual.
- **Calendário**: a exibição principal da exibição contém os detalhes do evento em uma exibição de calendário classificada em um conjunto de datas. Ao analisar todas as solicitações de movimentação, o calendário escolhe a data de início mínima planejada como a primeira data do calendário e a data de término planejada máxima como a data de término do calendário.
  - Cada dia do calendário é exibido com o número de casos de movimentação que devem ser atendidos.
  - O calendário exibe a solicitação de movimentação como barra no calendário. Você pode mover a barra de solicitação de movimentação para uma data diferente arrastando e soltando se quiser programá-la para outro dia.
  - O calendário exibe as datas com base na data local atual. Ele exibe a data e a hora com base no fuso horário.
  - Se uma solicitação de movimentação não tiver um **Início esperado** ou **Data de vencimento** especificada, o calendário não exibirá nenhuma barra para a solicitação.
  - Você pode alternar entre uma exibição semanal e uma exibição mensal. Por padrão, o calendário é exibido em uma exibição semanal.
  - Quando você clica em uma barra de solicitação de movimentação no calendário, um painel de detalhes do caso é exibido à direita. Você pode exibir detalhes do caso, como **Local**de destino, **Início esperado**, **Data de vencimento**, **Estado**e **Solicitação para**.
- **Lista**: você pode mudar a exibição de calendário para exibição de lista usando o ícone de

. Ao selecionar esta exibição, você pode exibir todas as solicitações de movimentação no projeto de movimentação como uma lista.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Você pode exibir os detalhes, como o número da solicitação de movimentação, estado, solicitado para, descrição resumida, data solicitada, início esperado, data de vencimento e o projeto de movimentação.
- Você pode remover uma ou várias solicitações de movimentação selecionando-as na lista.
- Você também pode atribuir uma ou mais solicitações de movimentação a si mesmo usando a opção **Editar**.

**Detalhes do projeto de movimentação**

A guia Mover detalhes do projeto contém detalhes como o nome do projeto, o gerente de movimentação que está atribuído ao projeto e o estado do projeto.

- Você pode mudar o estado do projeto a qualquer momento se ele for atribuído a você.
- Você pode reatribuir o projeto a si mesmo alterando o campo **Atribuído a**.
- Você pode rastrear as atividades, como mudanças de estado e mudanças de atribuição de usuário realizadas no projeto na seção Atividade.
- Você pode adicionar anotações de trabalho no projeto usando a seção Compor. Você pode digitar seus nomes e selecionar **Publicar anotações de trabalho (privado)**.

**Anexos**

Você pode exibir anexos se houver algum na seção **Anexos**.

## Adicionar solicitações de mudança

A qualquer momento, você pode adicionar mais solicitações de movimentação a um projeto de movimentação enquanto o projeto ainda está no estado Trabalho em andamento. Selecione **Adicionar novas solicitações** para adicionar solicitações de movimentação. Você pode adicionar várias solicitações de movimentação a um projeto.

## Mover estados do projeto

Um projeto de movimentação passa pelas seguintes mudanças de estado:

**Inicialização**

Quando o projeto de movimentação é criado durante a implantação de um cenário, o estado é definido como **Inicializando**. Este estado é definido quando um projeto de movimentação é criado e as solicitações de movimentação ainda estão sendo criadas nele.

**Pronto**

Quando um projeto de movimentação está pronto com todas as solicitações de movimentação que corresponderam às condições, o estado do projeto é definido como **Pronto**.

**Trabalho em andamento**

Ao começar a trabalhar no projeto, você pode definir o estado como **Trabalho em andamento**.

**Encerrado totalmente**

Depois de atender a todas as solicitações de movimentação do projeto de movimentação, você pode alterar o estado para **Encerrado concluído**. Você pode defini-lo como **Encerrado concluído** somente se todas as solicitações de movimentação atribuídas ao projeto estiverem definidas como **Inativas**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você não poderá editar o projeto se o estado estiver definido como **Encerrado concluído**. Você só pode editar os campos **Atribuído a** e **Estado**.

**Encerrado incompleto**

Se você quiser fechar um projeto de movimentação por alguns motivos, independentemente do status das solicitações de movimentação atribuídas a ele, poderá alterar o estado para **Encerrado incompleto**. Alterar o estado do projeto não afetará o estado das solicitações de movimentação atribuídas ao projeto.

Você não poderá editar o projeto se o estado estiver definido como **Encerrado incompleto**. Você só pode editar os campos **Atribuído a** e **Estado**.

**Cancelado**

Você pode cancelar um projeto de movimentação a qualquer momento, alterando o estado para **Cancelado**. Alterar o estado do projeto não afetará o estado das solicitações de movimentação atribuídas ao projeto.

Você não poderá editar o projeto se o estado estiver definido como **Cancelado**. Você só pode editar os campos **Atribuído a** e **Estado**.

### Planejador de eventos - principais recursos, ações, exibições

O Workplace Central planejador de eventos é um espaço completo onde você pode verificar todas as reservas solicitadas em sua organização de uma só vez.

## Capacidades do planejador de eventos

Você pode exibir todas as reservas da sua organização neste único espaço. Você pode monitorar quantos locais de trabalho são comprometidos pelos funcionários. Usando o planejador, você pode executar as seguintes ações:

- Você pode acessar o planejador de eventos como um planejador de reserva e um visualizador de reserva.
- Exiba várias reservas, como reservas de ocorrência únicas, recorrentes, ou seja, várias secundárias, de grupo e muito mais.
- Verifique os espaços disponíveis e indisponíveis a qualquer momento.
- Exiba ou edite diretamente as reservas solicitadas em qualquer campus, edifício ou andar, quando necessário.
- Exiba o planejador em uma exibição programada.
- Preparar ou adiar uma reserva para outro momento.
- Exiba informações detalhadas de cada reserva solicitada no passado, no dia atual ou que estão por vir.
- Exiba detalhes como o solicitante, o estado atual da reserva, o status de check-in e check-out, os convidados, o número de pessoas presentes e muito mais.
- Crie uma reserva.
- Como planejador de reservas, você pode executar as seguintes ações:
  - Arraste uma reserva para outra data e hora para reprogramar.
  - Alterar os horários de reserva,
  - Altere o local da reserva.
  - Cancelar uma reserva
  - Abrir uma reserva, fazer mudanças avançadas e adicionar serviços

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Como planejador de reservas, você pode gerenciar detalhes de reservas únicas ou de ocorrências. Você também pode editar os detalhes da reserva, como a finalidade reservável, o número de participantes e o centro de custos diretamente nas páginas de detalhes da reserva.

**Nota:**
Você pode gerenciar uma reserva de vários locais ou de grupo somente abrindo os detalhes da reserva e não com a exibição de programação.

**Importante:**
As reservas criadas usando um provedor de calendário só podem ser gerenciadas usando o provedor de calendário.

## Página inicial

A página principal do planejador de eventos consiste nas seguintes seções:

**Reservas**

As métricas das reservas são exibidas na seção. As métricas da reserva planejada do dia atual, serviços extras solicitados, reservas canceladas e reservas com aprovação pendente.

**Reservas ativas**

Esta seção exibe a lista detalhada de todas as reservas solicitadas na organização e as reservas solicitadas por você. Você também pode exibir as reservas em uma exibição de programação usando a opção **Abrir exibição de programação**.

## Métricas de reserva

Na página inicial do planejador de eventos, você pode exibir as métricas de reserva na seção **Reservas**. Os cartões de métrica a seguir são exibidos. Você pode selecionar o cartão de métrica para exibir as respectivas reservas em uma lista.

**Reservas planejadas para hoje**

Número de reservas programadas para o dia atual (hoje).

**Reservas com serviços extras para hoje**

Número de reservas que têm solicitações de serviço extra para o dia atual (hoje).

**Reservas canceladas de hoje**

Número de reservas que foram canceladas para o dia atual (hoje).

**Reservas com aprovação pendente**

Número de reservas que aguardam aprovação.

## Exibição da lista de reservas

A seção **Reservas ativas** na página principal exibe uma lista de reservas. Você pode exibir todas as reservas e reservas solicitadas por você. A seção **Reservas ativas** exibe o seguinte:

**Todas as reservas**

A seção **Todas as reservas** exibe a lista de reservas criadas em em toda a organização. A lista exibe dez reservas por vez. Selecione a opção **Exibir tudo** para exibir todas as reservas. Você pode exibir os seguintes detalhes:

- O solicitante de reservas.
- O local em que a reserva é criada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O edifício e o campus onde reside o local.
- A finalidade da reserva.
- Os tipos de reserva, como única, ocorrência, vários secundários, grupo e outros.
- A hora de início e término da reserva.
- O estado atual da reserva.

Você pode atualizar a lista sempre que necessário. Você também pode editar as colunas da lista com base em como deseja exibir a lista.

**Minhas reservas**

A seção **Minhas reservas** exibe a lista de reservas que você criou para você ou para outras pessoas. A lista exibe 10 reservas por vez. Selecione a opção **Exibir tudo** para exibir todas as reservas.

Você pode atualizar a lista sempre que necessário. Você também pode editar as colunas da lista com base em como deseja exibir a lista. Você pode configurar para exibir até 10 colunas por vez.

## Exibição da programação de reservas

O planejador de eventos permite que você exiba todas as reservas em uma exibição de programação usando a **exibição Abrir programação**.

A exibição de programação abre uma exibição de linha do tempo mostrando todos os locais de trabalho da sua organização, como campi, edifícios, andares e espaços nesse andar. A exibição de programação tem os seguintes recursos:

**Seleção de campus**

No canto superior direito da exibição de programação, você pode especificar o campus para o qual deseja exibir as reservas usando a opção **Campus**. Depois de especificar o campus, os filtros **Edifícios** e **Pisos** são gerados automaticamente. Você pode especificar o edifício e a cheia que deseja exibir, respectivamente. Como administrador, você pode configurar o número de campi que devem ser exibidos na seleção suspensa. Você pode especificar o número na propriedade *`Maximum number of items that can appear in filter drop down of campus, buildings and floors in Event Planner Experience.`*.

Depois de especificar seu campus, a seleção será mantida e exibida por padrão na próxima vez em que você abrir a exibição de programação.

**Finalidade da reserva**

Você pode usar a opção de **finalidade** reservável para filtrar os espaços do campus com base nas finalidades reserváveis configuradas em sua organização.

**Data**

Você pode exibir as reservas de qualquer data selecionando uma data no calendário. Você pode selecionar **Hoje** para exibir o dia atual no calendário.

**Fuso horário**

A linha do tempo de exibição de programação é definida com base no fuso horário do planejador de reservas.

**Período de tempo**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode especificar o intervalo de tempo da exibição de programação usando o local suspenso no canto superior direito da exibição. Por padrão, o intervalo de tempo é definido como **Exibição diária de 30 minutos**. Você pode optar por exibir a hora em uma janela de uma hora ou em uma exibição de semana.

**Atualizar**

Você pode atualizar a exibição a qualquer momento, selecionando o ícone de atualização ( ).

**Legenda**

Você pode exibir a legenda de cor com base na qual as reservas são exibidas. A legenda exibe as cores associadas a cada estado. Como administrador, você pode modificar as cores associadas a cada estado nas propriedades Workplace Reservation Management. Navegar até **Todos** > **Workplace Reservation Management** > **Administração** > **Propriedades** para modificar as propriedades. Você pode editar as seguintes propriedades e especificar suas cores:

- Cor das reservas de rascunho no Event Planner Experience
- Cor das reservas em andamento no Event Planner Experience.
- Cor das reservas que aguardam confirmação no Event Planner Experience.
- Cor das reservas confirmadas no Event Planner Experience.
- Cor das reservas concluídas no Event Planner Experience.
- Cor das reservas que aguardam aprovação no Event Planner Experience.
- Cor das reservas aprovadas no Event Planner Experience.
- Cor das reservas rejeitadas no Event Planner Experience.
- Cor das reservas em conflito no Event Planner Experience.
- Cor das reservas apenas leitura no Event Planner Experience.

Especifique o código hexadecimal da cor.

**Pesquisar espaços**

Você pode pesquisar diretamente um espaço usando a opção **Pesquisar espaços**.

**Reservas**

As reservas criadas em um espaço são exibidas como uma barra expandida entre a hora de início e a hora de término. As reservas são exibidas em cores com base em seu estado atual. Você pode exibir a legenda da cor para saber o estado.

Você pode selecionar a reserva para exibir detalhes como a hora de início e término da reserva, duração, subtipo, status e serviços solicitados, se houver.

- Você também pode exibir mais detalhes das reservas no painel lateral, selecionando o ícone Abrir painel lateral ( ).
- Para abrir a reserva e exibi-la no portal, você pode selecionar a opção **Abrir reserva**. A reserva é exibida em Central do funcionário por padrão. Se você quiser que a reserva seja aberta em um portal personalizado em vez da Central do funcionário, execute as seguintes ações:

  1. Navegar até **Definições do sistema** > **Script Includes**.
  2. Pesquise e abra **WPCoreUtils**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. No campo **Script**, substitua a função getCommonPortalSuffix para obter o sufixo comum do portal.
4. Clique em **Atualizar**.

- Você também pode selecionar a opção Mostrar ( ) para obter uma exibição detalhada da reserva. O painel lateral exibe os detalhes relacionados à reserva, como local, hora de início e término, estado atual, estado de sincronização, assunto da reserva e serviços solicitados. Como planejador de reservas, você também pode cancelar a reserva usando a opção **Cancelar reserva**.
- Você também pode mover a reserva para outro horário ou local arrastando a barra da reserva.

## Exibição de detalhes da reserva

Quando você seleciona uma reserva no planejador de evento, a reserva é aberta em uma nova guia exibindo todos os detalhes relacionados à reserva. A página exibe os detalhes do solicitante, o estado atual e o campus onde a reserva é solicitada na exibição de nível superior.

Os detalhes da reserva são exibidos nas seguintes guias:

**Detalhes**

A guia **Detalhes** exibe os detalhes da reserva especificados pelo solicitante no formulário de reserva ao fazer a reserva. Como planejador de reservas, você pode editar o **Número de participantes**, a **Finalidade reservável** e o campo **Centro de custos**.

**Reservas do bloqueador**

A guia exibe as reservas de bloqueador criadas junto com a reserva. As reservas de bloqueador serão criadas para limpeza e preparação se algum serviço extra for solicitado com a reserva.

**Casos**

A guia exibe os casos de local de trabalho criados para atender aos serviços extras solicitados com a reserva. Se houver alguma tarefa do local de trabalho criada, uma guia **Tarefas** será exibida.

**Itens de serviço solicitados**

A guia exibe os itens de serviço solicitados com a reserva.

**Aprovadores**

A guia exibe os detalhes dos aprovadores da reserva.

**Convidados**

A guia exibe os detalhes dos convidados para a reserva.

**Registros da reserva**

A guia exibirá os detalhes da gravação se a reserva incluir um link de reunião virtual.

Na página de detalhes da reserva, você também pode abrir a reserva para exibi-la no portal Central do funcionário usando a opção **Abrir reserva**. Se você quiser que a reserva seja aberta em um portal personalizado em vez da Central do funcionário, execute as seguintes ações:

1. Navegar até **Definições do sistema** > **Script Includes**.
2. Pesquise e abra **WPCoreUtils**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. No campo **Script**, substitua a função getCommonPortalSuffix para obter o sufixo comum do portal.
4. Clique em **Atualizar**.

Como planejador de reservas, você pode cancelar uma reserva, se necessário, usando a opção **Cancelar reserva**.

## Conectores do Workplace

Conectores para local de trabalho é uma estrutura genérica que usa os dados do sistema de crachá que podem ser importados para aplicações Workplace Service Delivery por meio dos respectivos spokes.

### Iniciar

| | | |
|---|---|---|
| **Explorar**<br> <br>Saiba mais sobre Conectores para local de trabalho conceitos e recursos | **Configurar**<br> <br>Configurar conectores para local de trabalho | **Configuração**<br> <br>Configure os Conectores para local de trabalho. |
| **Referência**<br> <br>Veja os detalhes sobre componentes como campos, tabelas e propriedades | | |

### Como explorar os conectores para local de trabalho

Conectores para local de trabalho é uma estrutura para integrar diferentes tipos de sistemas de crachá.

### Principais recursos

Conectores para local de trabalho também é usado para obter os dados de crachá do local de trabalho e Now Platform para diferentes casos de uso no Workplace Maintenance Management.

**Nota:**
Para obter mais informações sobre como implementar a estrutura Conectores para local de trabalho e os spokes, consulte o Guia de implementação do Workplace Connectors V1.0 de agosto de 2023 no ServiceNow Community.

Conectores para local de trabalho fornece os seguintes recursos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Configura vários provedores de dados de hardware ou sensor (por exemplo, vários fornecedores de crachá, sensores de ocupação e assim por diante).
- Cria pontos de extensão para transformar dados do hardware ou sensor do local de trabalho em um formato independente de fornecedor. Para obter mais informações, consulte Creating and adding a scripted extension point .
- Fornece informações do painel de ocupação de espaço com base em métricas e análises de dados de crachá de funcionário.

## Benefícios

Os benefícios desta aplicação incluem:

- Uma maneira padronizada de buscar dados de hardware ou sensores do local de trabalho em Workplace Service Delivery.
- Painel de informações de ocupação de espaço para exibir análises com base no número de funcionários e no uso de espaço de escritório.

## Configurar Conectores para local de trabalho.

Configure Conectores para local de trabalho para concluir as tarefas de instalação e configuração.

### Instalar conectores para local de trabalho

Instale a aplicação Workplace Connectors da ServiceNow Store.

**Antes de Iniciar**

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os apps lançados, consulte as notas da versão de histórico de versões da ServiceNow Store .

Certifique-se de ter os seguintes plug-ins:

- Conectores para local de trabalho
- Workplace Central
- Workplace Core

Conclua as seguintes instruções de configuração:

1. Navegar até **Gestão de assinaturas** > **Assinaturas** em sua instância.

   A lista exibe as assinaturas que sua organização comprou.

Use os seguintes detalhes quando necessário:

- Nome da aplicação: Conectores para local de trabalho
- ID da aplicação: sn_wsd_wc

Função necessária: administrador

**Procedimento**

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre a aplicação usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pesquise a aplicação pelo nome (Conectores do local de trabalho ou ID (sn_wsd_wc). Se você não conseguir encontrar a aplicação, talvez precise solicitá-la ao ServiceNow Store.

3. Selecione **Instalar**.
4. Na caixa de diálogo de instalação da aplicação, revise as dependências da aplicação.
   Uma lista de plug-ins e aplicações dependentes é exibida. Se houver algum plug-in ou aplicativo que precise ser instalado, será necessário fazer isso antes de instalar o Workplace Space Management.
5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, selecione **Carregar dados de demonstração**.

   (Optional) Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   **Importante:**
   Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

6. Selecione **Instalar**.

### Configurar conectores para local de trabalho

Como administrador Conectores para local de trabalho, configure Conectores para local de trabalho para importar dados de registros de dados de crachá do local de trabalho. Por exemplo, dados de participação de funcionários de leitores de crachá.

### Configurar fontes de dados e programar importações

Configure a fonte de dados para a estrutura de integração (por exemplo, dados de spoke de crachá) e programe o trabalho de importação para recuperar dados da fonte de dados periodicamente.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_wc.admin

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Conjuntos de importação do sistema** > **Fontes de dados**.
2. Abra o formulário de fonte de dados selecionando **Criar novo**.
3. Importe o registro de dados de crachá dos funcionários para Conectores para local de trabalho selecionando o arquivo importado (por exemplo, o arquivo de crachá CSV).
4. No formulário, preencha os campos.

### Formulário de fontes de dados

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome da fonte de dados. |
| Rótulo da tabela de conjunto de importação | Rótulo da tabela do conjunto de importação. Por exemplo, Badging Data. |
| Nome da tabela de conjunto de importação | Nome da tabela do conjunto de importação. Por exemplo, Badging_data. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tipo | Opção para selecionar o tipo de conexão da origem para a tabela de dados de crachá. Por exemplo, selecione Arquivo. |
| Método de recuperação de arquivo | Opção para selecionar o método apropriado na lista suspensa para importar o arquivo.<br>Por exemplo, SFTP, FTP e assim por diante. |
| Formato | Opção para indicar o tipo de formato de dados. Por exemplo, CSV. |

5. Selecione **Salvar**.
6. Navegar até **Todos** > **Conjuntos de importação programada** > **Importações programadas**.
7. Selecione **Criar novo**.
8. Configure o trabalho programado de acordo com seus requisitos, incluindo a frequência de execução e o mapeamento para a fonte de dados.
9. No formulário, preencha os campos.

**Formulário de importação de dados programados**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome do hardware instalado no local de trabalho, do provedor de dados do sensor ou do spoke.<br>Por exemplo, sensor de ocupação, dados de spoke de crachá e assim por diante. |
| Fonte de Dados | A tabela de dados de origem (tabela de dados de crachá) e a tabela de destino (tabela de dados de participação do funcionário). |
| Executar como | Usuário que executa o trabalho programado. Por exemplo: **Administrador do sistema**. |
| Executar | Frequência de importação desejada para o trabalho programado. Por exemplo, **Diariamente**. |
| Diariamente | A hora em que o trabalho programado deve ser importado. Por exemplo: 10:30:00 |

10. Selecione **Executar agora**.

### Configuração do provedor

Para registrar detalhes de um novo provedor, configure um provedor para importar dados de uma tabela de crachá ou use as APIs do webhook. Os dados de crachá são compartilhados com Conectores para local de trabalho por fornecedores de crachá. Os dados de crachá são processados e transformados para derivar métricas de ocupação de espaço em sua organização.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Configurar dados da tabela de crachá

Registre detalhes de um novo provedor, configure uma tabela de crachá e importe dados da tabela de origem para a tabela de destino para integrar com o sistema de crachá.

## Antes de Iniciar

A tabela de dados de crachá é a tabela de origem e a tabela de dados de participação do funcionário é a tabela de destino. Os dados de crachá da tabela de origem são importados de um provedor de crachá (por exemplo, os dados de presença de leitores de crachá).

Função necessária: sn_wsd_wc.admin

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Conectores do Workplace** > **Configurações do Provedor**.
2. No menu, selecione o ícone de escopo da aplicação ( ícone ).
3. Selecione **Criar novo**.

No formulário, preencha os campos.

**Formulário Configuração do provedor**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome da configuração do provedor. |
| Tipo de origem | Origem de onde os dados de crachá são coletados e carregados na tabela de participação do funcionário de destino.<br><br>Na lista suspensa, selecione **Tabela**.<br><br>**Nota:** Se você for um usuário existente e tiver selecionado a opção **Importar da tabela** em uma versão anterior para recuperar dados de crachá em sua instância Conectores para local de trabalho, o campo **Tipo de origem** será padronizado como **Tabela**. Se a opção **Importar da tabela** não tiver sido selecionada na sua instância Conectores para local de trabalho, o campo **Tipo de origem** será padronizado como **Externo**. A opção **Importar da tabela** não é compatível com a versão de novembro ServiceNow Store. |
| Frequência de execução | Frequência de dia e hora para importar dados do sistema do local de trabalho. Por exemplo: 5 minutos.<br><br>O registro de dados do provedor de processo seleciona os registros da tabela de dados de crachá e preenche a tabela de participação do funcionário com base na frequência de execução. |
| Ativo | Opção para indicar que a configuração do provedor está ativa. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Configuração do Conector | Selecione o ícone da lista de pesquisa (ícone da ) e selecione **Selo**.<br><br>Para obter mais informações, consulte Configurar um conector de spoke. |

4. Selecione **Enviar**.
5. Na seção da tabela Execuções do provedor, filtre por Hora da **última consulta**.

   A tabela de execução do provedor [sn_wsd_wc_provider_execution] armazena todos os carimbos de data/hora de execução do trabalho programado. Toda vez que o registro **de dados do provedor de processo** do trabalho programado é executado, esta tabela mostra uma entrada na coluna Hora da última consulta. O tempo para importar dados da tabela de origem (Dados de crachá) para a tabela de destino (Dados de participação do funcionário) é atualizado na coluna Hora da última consulta.
6. Selecione **Salvar**.
7. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos programados**.
8. No campo **Nome dos trabalhos programados**, filtre os dados por **registros de dados do provedor de processo** e selecione-os.
   Os registros de dados do provedor de processo leem dados de crachá do fornecedor (tabela de origem). Depois de processar os dados de crachá, ele os carrega na tabela Dados de participação do funcionário (tabela de destino).
9. Selecione e abra Programar execução de script para registros de dados de processo do provedor no modo de edição.
10. Revise o formulário de registros de dados do provedor de processo.
    Se necessário, altere ou atualize as temporizações do **intervalo de repetição** do trabalho programado.
11. Selecione **Executar agora**.
    O trabalho programado obtém os dados de origem da tabela de dados de crachá para transformar os dados no formato necessário e os coloca na tabela de dados de participação do funcionário de destino.

### Configurar um evento de webhook

Configure um evento de API de webhook na tabela de configuração do provedor para permitir que os fornecedores de crachá compartilhem os dados de crachá coletados de tabelas de crachá usando o evento de webhook.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os dados de crachá (JSON) são processados usando o explorador de REST APIs ServiceNow. Um ou vários registros de dados de crachá brutos (carga útil) podem ser compartilhados e processados usando o explorador de REST APIs. O evento de webhook para crachá de dados é carregado na tabela Eventos do conector em um ou vários registros JSON. Vários registros são enviados como uma matriz. Para obter mais informações, consulte Análise de participação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Conectores do Workplace** > **Configurações do Provedor**.
2. Selecione **Criar novo**.

   No formulário, preencha os campos.

**Formulário Configuração do provedor**

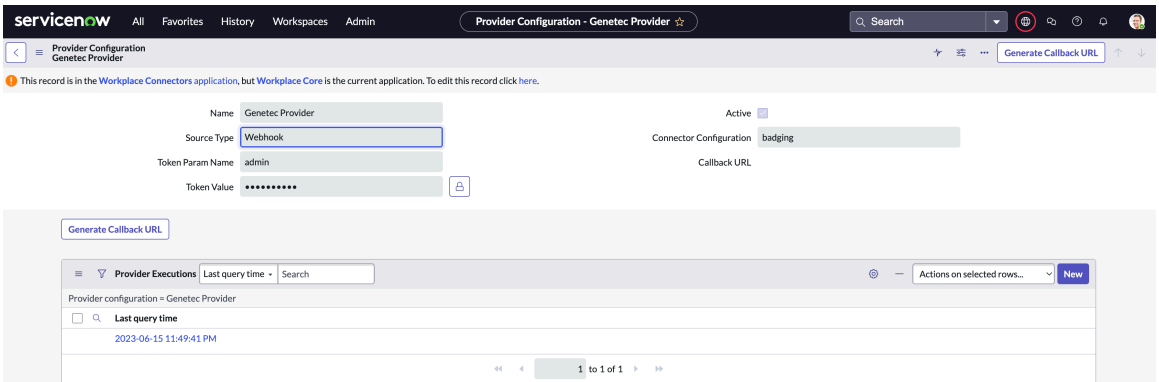
| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome da configuração do provedor. |
| Tipo de origem | Origem de onde os dados de crachá são coletados e carregados na tabela de participação do funcionário de destino.<br><br>Selecione **Webhook** para configurar o evento de webhook. |
| Nome do parâmetro do token | O **nome do parâmetro dotoken e o valor** do token são um par de chave-valor secreto, que é usado para autenticar a chamada de API do sistema de crachá do fornecedor para a aplicação Conectores para local de trabalho. Ambos os sistemas têm o valor de nome de token. Usando o nome do token, a aplicação autentica a solicitação de API. |
| Valor do token | O valor do token é a chave secreta usada pelo fornecedor do crachá ao chamar o evento de API para permitir que o servidor autentique a solicitação de API. |
| Ativo | Opção para indicar que a configuração do provedor está Ativa. |
| Configuração do Conector | Opção para pesquisar e selecionar o ícone da lista de pesquisa ( Ícone da ) para selecionar **Identificação**.<br><br>Para obter mais informações, consulte Configurar um conector de spoke. |
| URL do Retorno de Chamada | Opção para selecionar o ícone do URL de retorno de chamada ( do URL de retorno de chamada) para bloquear ou editar o URL de retorno de chamada. |

3. Selecione **Atualizar**.
4. Selecione o evento de webhook recém-criado.

   O botão Gerar URL de retorno de chamada está disponível para gerar um URL de retorno de chamada para a solicitação de REST API.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




5. Como fornecedor de crachá, compartilhe os dados de crachá no formato JSON navegando até **Todos** > **Serviços web do sistema** > **REST** > **Explorador de REST API**.
6. Na página do Explorador de REST API, selecione o seguinte:
   - Namespace: na lista suspensa, selecione **sn_wsd_wc**
   - Nome da API: webhook do conector do local de trabalho
   - Versão da API: v1
7. Na página de evento do webhook do conector do local de trabalho, forneça os seguintes valores:
   - token_name: nome do parâmetro de token usado na etapa 2. O valor do nome do token é usado por fornecedores de crachá para compartilhar os dados de crachá (JSON) com Conectores para local de trabalho. Os dados brutos (carga útil ou dados de crachá) são processados e carregados na tabela Eventos do conector.
   - ni.nolog.id: copie o ID do sistema do webhook criado na etapa 2 e cole-o. Selecione o ícone de menu de ≡) no painel.
   - token_value: valor de token fornecido na etapa 2. O valor de token é a chave secreta usada pelo fornecedor de crachá ao chamar o evento de API para permitir que o servidor autentique a solicitação de API.

   a. No corpo da solicitação de API, selecione **Bruto** e copie os dados de crachá (carga útil) no formato JSON. Esses dados de crachá são coletados de sensores de crachá.

   b. Selecione **"Enviar"**.
   Se o Código de resposta for **200 OK** e o resultado da resposta for **Success**, os dados de crachá serão carregados na tabela Eventos do conector.

   - A tabela Eventos do conector (sn_wsd_wc_connector_events) carrega os dados de crachá compartilhados pelos fornecedores de crachá. O Estado dos dados de crachá é **Novo** quando é carregado pelo Explorador de REST APIs.
   - Os **registros de dados do provedor de webhook do processo de** trabalho programado são executados a cada minuto para carregar os dados de crachá da tabela de eventos do conector (dados com o estado **Novo**) para a tabela de dados de participação do funcionário.

   O trabalho programado obtém os dados de origem do evento do **Webhook** para transformar os dados no formato necessário e, em seguida, colocá-los na tabela de dados de participação do funcionário de destino.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:**
Para acessar os Conectores para local de trabalho trabalhos programados, navegue até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos programados**. Pesquise **conectores para local** de trabalho na coluna Aplicação. Dois trabalhos programados estão disponíveis para Conectores para local de trabalho.

- **Registros de dados do provedor de processo**: lê dados de dados de crachá do fornecedor (tabela de origem). Depois de processar os dados de crachá, o registro os carrega na tabela Dados de participação do funcionário (tabela de destino). Para obter mais informações, consulte Configurar dados da tabela de crachá.
- **Processar registros de dados do provedor de webhook**: lê dados da tabela Eventos do conector. Processa os dados de evento do webhook e os carrega na tabela Dados de participação do funcionário (tabela de destino).
- Os dados são carregados na tabela Dados de participação do funcionário. O estado dos dados de crachá na tabela Eventos do conector muda para **Processado**.
- Na tabela Dados de participação do funcionário, os dados são carregados na tabela Análise de participação.

**Nota:**
Os registros de dados de crachá na tabela Eventos do conector com o estado Processado são limpos após dois dias a partir da data de criação ou da data atual pela tabela Eventos do conector [sn_wsd_wc_connector_events]. Os dados no estado Erro são limpos após sete dias a partir da data de criação. Os dados no estado Novo não são limpos.

### Configurar um conector de spoke

Configure um novo conector de spoke e defina como os dados devem ser processados.

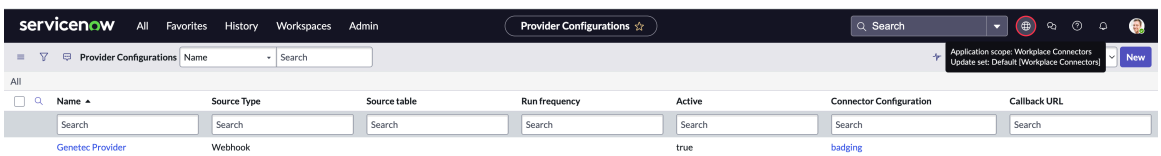
### Antes de Iniciar

Como administrador Conectores para local de trabalho, configure um conector para se conectar à estrutura de integração de crachá. Esta configuração busca os dados de crachá dos funcionários da integração para aplicações do local de trabalho.

Função necessária: sn_wsd_wc.admin

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Conectores do Workplace** > **Configuração do Conector**.
2. No painel, selecione o Escopo da aplicação como **Conectores para local**de trabalho.




3. Selecione **Novo**.
4. No campo **Tabela de destino**, selecione a tabela de destino em que o conector armazena os dados. Nesse caso, é a tabela Dados de participação do funcionário. Para obter mais informações, consulte Dados de participação do funcionário.
5. No campo **Tipo**, selecione o tipo de dados que o conector processa na lista suspensa.

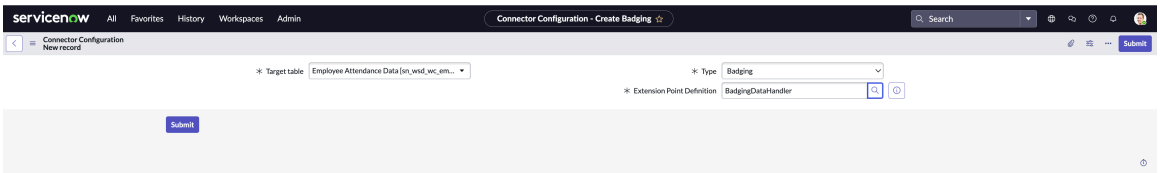
   Por exemplo, dados de crachá ou dados de ocupação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. No campo **Definição de ponto de extensão**, selecione o ícone da lista de pesquisa ( Ícone da ) e selecione **BadgingDataHandler** como o ponto de extensão para integração.

   **Nota:**
   O ponto de extensão é usado para processar dados de crachá do provedor e convertê-los para o formato padrão a ser implementado por cada provedor. É apenas uma interface. Cada provedor deve ter uma implementação separada.




   Para obter mais informações, consulte Creating and adding a scripted extension point .

7. Selecione **Enviar** para salvar a configuração do conector.

### Dados de participação do funcionário

A tabela de dados de participação do funcionário contém os dados de crachá do funcionário e os registros de acesso do funcionário.

#### Antes de Iniciar

O trabalho de registro de dados do provedor de processo é executado periodicamente (a cada cinco minutos) e carrega os dados de crachá na tabela de participação do funcionário. Ele coleta os dados da tabela de origem (dados de crachá) e os transforma no formato necessário para colocá-los na tabela de destino (Dados de participação do funcionário).

Função necessária: sn_wsd_wc.admin

#### Procedimento

Navegar até **Todos** > **Conectores do Workplace** > **Dados de participação do funcionário**. Verifique se a coluna Tipo de evento está definida como **Deslizar** e a coluna Estado está definida como **Acesso concedido**. No perfil do local de trabalho do usuário, o campo **Local** deve ser atualizado com o local correto e a coluna **Entidade do local** de trabalho é mapeada para o perfil do local de trabalho do usuário. Os dados da tabela Participação do funcionário são carregados na tabela Análise de participação para gerar métricas de ocupação em Workplace Central. Para obter mais informações, consulte Análise de participação.

### Análise de participação

A tabela de análise de participação calcula os dados de crachá com base na contagem de funcionários no nível de região, local, campus e edifício. Ele deriva os dados de ocupação da tabela Dados de participação do funcionário.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_wc.admin

#### Procedimento

1. **Opcional:** Navegar até **Todos** > **Dados de participação do funcionário**.

   (Optional) Verifique se a coluna Tipo de evento está definida como **Deslizar** e a coluna Estado está definida como **Acesso concedido**.

2. **Opcional:** Navegar até **Todos** > **Workplace Core** > **Administração** > **Perfis de local de trabalho**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Verifique se o campo **Local** está atualizado com o local correto. Para obter mais informações, consulte Definir o local primário de um perfil do local de trabalho.
- Verifique se a coluna **Entidade do local** de trabalho está mapeada para o perfil do local de trabalho do usuário. Para obter mais informações, consulte Mapear espaços designados para perfis de usuário e Configurar entidade do local de trabalho e tipos de entidade.

3. Navegue até **Todos** e, no menu de contexto da aplicação, pesquise por **sn_wsd_central_attendance_analytics.list**.

   A página Análise de participação é exibida.

   **Nota:**
   Os registros de dados de participação com carimbo de data/hora N-2 são processados pelo trabalho programado. Aqui, N é a data atual ou o dia anterior a ontem.

   As métricas do painel de ocupação podem ser exibidas em Workplace Central. As seguintes funções podem acessar os relatórios:

   - sn_wsd_central.workplace_analytics_user
   - sn_wsd_wc.manager
   - sn_wsd_wc.usuário

4. **Opcional:** Navegar até **Todos** > **Central do local de trabalho** > **Painel de ocupação**.

   (Optional) Em Workplace Central, filtre os dados por **entidade do local** de trabalho nos dados do painel de ocupação.

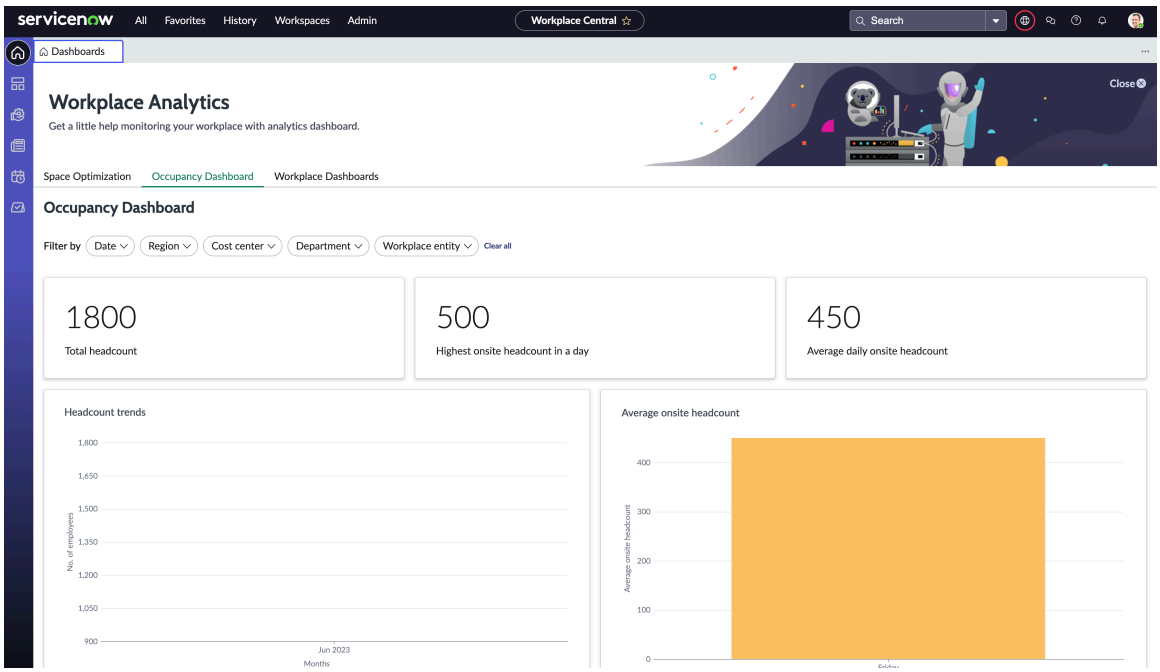
   - O trabalho programado **WSDHeadCount Daily Job** em Workplace Central é executado diariamente e recupera dados da tabela de participação do funcionário e os carrega na tabela de análise de participação.

   - (Optional) O trabalho programado WSDHeadCount verifica os valores mapeados da entidade do local de trabalho. Ele preenche os dados de ocupação do espaço do

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

funcionário com base na contagem de efetivos nos níveis de região, local, campus e edifício para uma entidade de local de trabalho.




Para obter mais informações, consulte Exibir painel de ocupação.

## referências de Conectores para local de trabalho

Saiba mais sobre as funções e tabelas que são instaladas com Conectores para local de trabalho.

### Componentes instalados com o Workplace Connectors

Vários tipos de componentes são instalados com a instalação da aplicação Conectores para local de trabalho, incluindo funções de usuário e tabelas.

**Nota:**
A tabela Arquivos do Aplicativo lista os componentes que são instalados com este aplicativo.

## Funções instaladas com Conectores para local de trabalho

| Título da função [name] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| sn_wsd_wc.manager | Fornece acesso de leitura a todos os dados, incluindo o painel de ocupação e outros painéis. | sn_wsd_wc.usuário |
| sn_wsd_wc.admin | Fornece acesso de administrador para configurar a aplicação Conectores para local de trabalho. | sn_wsd_wc.manager |
| sn_wsd_wc.usuário | Fornece acesso de leitura a apenas algumas colunas e campos. O acesso de leitura é configurado pelos administradores. | Nenhum |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Tabelas instaladas com Conectores para local de trabalho

| Tabela | Descrição |
|---|---|
| Configuração do Conector<br><br>[sn_wsd_wc_connector_config] | Configura um conector para se conectar com a estrutura de integração. Esta configuração busca os dados da integração para aplicações do local de trabalho.<br><br>Esta tabela contém informações sobre os conectores do local de trabalho que são definidos na aplicação. Por exemplo, Dados de crachá, Sensores de ocupação e assim por diante. Esta tabela também pode processar dados para cada um dos conectores por meio de pontos de extensão. |
| Dados de participação do funcionário [sn_wsd_wc_employee_attendance_data] | A tabela de dados de participação do funcionário é a tabela de destino para a qual os dados são importados da tabela de origem (tabela de dados de crachá).<br><br>Esta tabela contém informações de dados de crachá de funcionários, como ID do usuário, hora de crachá junto com qualquer outro evento definido nos conectores. |
| Execução do provedor<br><br>[sn_wsd_wc_provider_execution] | Armazena todos os carimbos de data/hora de execução de trabalho programado. Toda vez que o registro **de dados do provedor de processo** do trabalho programado é executado, esta tabela tem uma entrada para a hora da última consulta. O tempo necessário para importar dados da tabela de origem (Dados de crachá) para a tabela de destino (Dados de participação do funcionário) é atualizado na **hora da última consulta**.<br><br>t |
| Configuração do provedor<br><br>[sn_wsd_wc_provider_config] | Configura um provedor para importar dados da tabela de origem para a tabela de destino. A tabela de origem são os **dados de crachá** e a tabela de destino são os **dados de participação do funcionário**. |
| Eventos do conector<br><br>[sn_wsd_wc_connector_events] | A tabela Eventos do conector (sn_wsd_wc_connector_events) carrega os dados de crachá compartilhados pelos fornecedores de crachá.<br><br>Os **registros de dados do provedor de webhook do Processo de** trabalho programado são executados a cada minuto para carregar os dados de crachá da tabela Eventos do conector (dados com Estado **Novo**) para a tabela Dados de participação do funcionário. Para obter mais informações, consulte Configurar um evento de webhook. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Trabalho programado

Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos programados**. Pesquise conectores para local de trabalho na coluna Aplicação:

- Processar registros de dados do provedor de webhook
- Processar registros de dados do provedor

## Emergency Response Management

ServiceNow® Emergency Response Management As aplicações ajudam sua organização a mobilizar seus esforços de continuidade de negócios durante desastres naturais e pandemias como a COVID-19. Simplifique e automatize atividades em várias frentes para manter todos informados e conectados conforme você antecipa ou enfrenta emergências.

Vídeo que descreve os apps Emergency Response Management e como eles funcionam juntos

Emergency Response Management As aplicações do incluem:

**Emergency Outreach**

Fique conectado com os usuários por e-mail ou notificações por push móveis. Compartilhe informações importantes sobre medidas de emergência e segurança e peça aos usuários para relatar seu status e localização. Com a instalação de Employee Readiness Surveys, você usará Emergency Outreach para enviar um link de pesquisa para ajudá-lo a avaliar se os usuários estão prontos para retornar ao local de trabalho.

**Emergency Self Report**

Permita que seus usuários relatem seu estado de saúde. Se os usuários relatarem que estão entrando em quarentena, um fluxo de trabalho os ajudará a retornar ao trabalho com segurança quando estiverem prontos. Funções como RH também podem ser alertadas.

**Emergency Exposure Management**

Identifique usuários que podem ter sido expostos a uma doença infecciosa analisando as reuniões de um usuário afetado, locais, turnos e reservas e verificações de crachá.

**Emergency Response Management for Now Mobile**

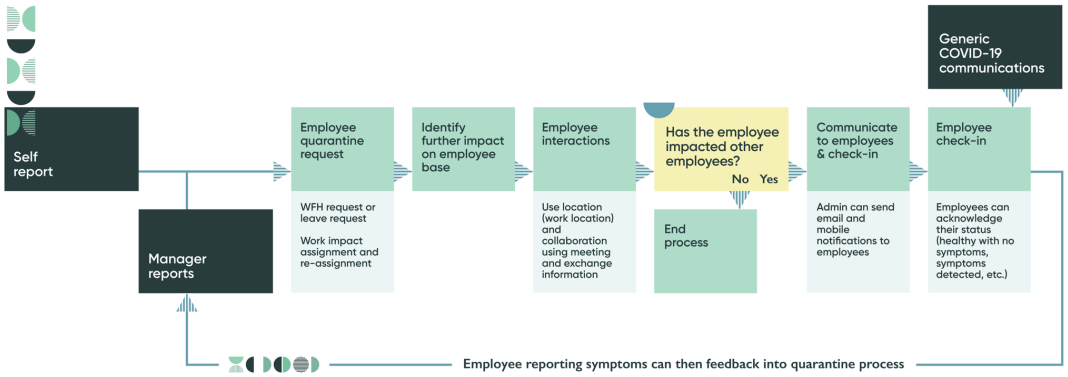
Permita que os usuários que usam o app Now Mobile respondam a Emergency Outreach mensagens por push e também autorrelatem seu estado de saúde.

Use as aplicações Emergency Response Management juntas para automatizar fluxos de trabalho para compartilhar informações com usuários, avaliar o impacto em sua equipe e responder ao evento de emergência.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Fluxo de trabalho do app de resposta de emergência, desde o autorrelato até a avaliação da exposição e a solicitação do check-in do estado de saúde do usuário**




## Emergency Response Management para clientes federais

Os clientes federais que usam ambientes IL4 ou FedRAMP verão as aplicações Emergency Response Management prontas e disponíveis para instalação em suas instâncias sem precisar fazer solicitações especiais. Os clientes são responsáveis por configurar os aplicativos para atender às regulamentações e diretrizes federais dos EUA.

### Instruções de instalação para ambientes federais e auto-hospedados

| Tipo | Instruções |
|---|---|
| Comercial no local | Visite o ServiceNow® Store para baixar e instalar a aplicação. |
| Federal hospedado | Veja o Downloads federais para o Emergency Response Management e Safe Workplace Suite Aplicativos [KB0030260] artigo no Help Center da Store para obter mais informações. |
| Federal no local | Se você é um cliente federal no local e deseja instalar esta aplicação, entre em contato com seu representante de vendas ou abra um Now Support ou tíquete HIWAVE. No tíquete, solicite que seja roteado para a equipe SHOT.<br><br>Veja o Downloads federais para o Emergency Response Management e Safe Workplace Suite Aplicativos [KB0030260] artigo no Help Center da Store para obter mais informações. |
| No local | Veja o Downloads comerciais para o Emergency Response Management e Safe Workplace Suite Aplicativos [KB0030258] artigo no Help Center da Store para obter mais informações. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Suporte à separação de domínio para aplicações Emergency Response Management

Você pode aprender sobre o suporte à separação de domínio para casos de uso do provedor de serviços no tópico de cada aplicação Emergency Response Management.

## Aviso sobre o uso por organizações

Todas as decisões relacionadas à implementação desta aplicação são de responsabilidade exclusiva da organização que utiliza este aplicativo. As organizações concordam que o uso da aplicação não é uma representação pela ServiceNow em relação à conformidade da aplicação com qualquer lei ou regulamentação e qualquer linguagem sugerida fornecida pronta para uso com a aplicação não constitui aconselhamento jurídico pela ServiceNow.

As organizações permanecem as únicas responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com a lei aplicável, incluindo (mas não se limitando a) leis trabalhistas e de proteção de dados, e devem modificar qualquer linguagem nos modelos fornecidos para atender aos requisitos específicos das organizações.

## Aviso sobre o uso por agências governamentais

A ServiceNow está oferecendo este aplicativo para agências governamentais e seus usuários autorizados, não para funcionários do governo em suas capacidades individuais. O uso desta aplicação está sendo oferecido gratuitamente por um período limitado ou estendido e sem expectativa de pagamento da agência governamental para ServiceNow para uso durante esse período, tampouco o uso cria uma obrigação futura real ou implícita em nome do governo. ServiceNow nega expressamente quaisquer reivindicações futuras de pagamento da agência em conexão com o uso da aplicação. Os clientes do governo são os únicos responsáveis por confirmar com o Departamento de Ética da agência ou seu representante autorizado que a aceitação e o uso da aplicação são permitidos.

Todas as decisões relacionadas à implementação desta aplicação são de responsabilidade exclusiva da agência do governo que utiliza este aplicativo. As organizações permanecem as únicas responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com as leis e regulamentações aplicáveis, incluindo (mas não se limitando a) leis trabalhistas e de proteção de dados, e devem modificar qualquer linguagem nos modelos fornecidos para atender aos requisitos específicos da agência.

## Emergency Outreach

Notifique os usuários sobre informações importantes sobre situações de emergência antecipadas ou em andamento. Envie uma notificação de divulgação por e-mail, mensagem por push de dispositivos móveis ou mensagem SMS para solicitar uma resposta do usuário. Você também pode configurar outros canais de comunicação preferenciais.

O Emergency Outreach foi desenvolvido com outros aplicativos ServiceNow® Emergency Response Management para monitorar e ajudar a impedir a propagação de doenças infecciosas na comunidade, como a COVID-19 entre os usuários. Com o lançamento de aplicativos ServiceNow® Safe Workplace Suite adicionais, as empresas podem gerenciar uma situação de emergência desde o surto até a reabertura do local de trabalho.

Alguns dos aplicativos Safe Workplace Suite aproveitam o recurso de notificação Emergency Outreach para se comunicar com os usuários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Employee Readiness Surveys fornece uma notificação de divulgação com um link para uma pesquisa para avaliar a prontidão do usuário para retornar ao local de trabalho. Personalize a notificação e a pesquisa para atender às preocupações da sua empresa.
- Employee Health Screening O usa notificações de alcance para solicitar que os usuários enviem sua verificação do estado de saúde todos os dias antes de retornarem ao local de trabalho.
- Contact Tracing O usa as seguintes notificações de alcance:
  - Uma notificação de divulgação para solicitar que os usuários no local de trabalho forneçam uma lista de usuários com os quais entraram em contato ao longo do dia. A notificação de log diária pode ser programada e enviada em um determinado horário todos os dias úteis ou conforme necessário. Manter logs diários permite que os rastreadores de contato façam o acompanhamento dos usuários afetados quando um usuário for afetado.
  - Uma notificação de divulgação para solicitar que os usuários revisem a política de privacidade da organização e forneçam seu consentimento para usar seus dados para rastreamento de contato.
  - Uma notificação de divulgação para contatos potencialmente expostos em um caso de exposição para notificá-los de que eles podem ter sido potencialmente expostos a um usuário afetado no local de trabalho.

**Nota:**
Safe Workplace Suite  Os aplicativos exigem uma assinatura. Instale Emergency Outreach primeiro e, em seguida, instale o app  Safe Workplace Suite  .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Usar com outras aplicações Emergency Response Management

As aplicações Emergency Response Management, criadas no Now Platform®, ajudam as organizações em seus esforços de resposta de emergência. Com a aplicação Emergency Exposure Management, você pode identificar usuários que podem ter sido expostos a usuários afetados. Por meio da aplicação Emergency Self Report, os usuários podem relatar seu estado de saúde por conta própria. Os gerentes podem rastrear o status de integridade de seus relatórios diretos para que o trabalho possa ser reatribuído e as equipes de resposta possam monitorar os dados e as tendências gerais. Ambos os aplicativos estão disponíveis na ServiceNow Store .

## Emergency Response Management para clientes federais

Os clientes federais que usam ambientes IL4 ou FedRAMP verão as aplicações Emergency Response Management prontas e disponíveis para instalação em suas instâncias sem precisar fazer solicitações especiais. Os clientes são responsáveis por configurar os aplicativos para atender às regulamentações e diretrizes federais dos EUA.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Instruções de instalação para ambientes federais e auto-hospedados**

| Tipo | Instruções |
|---|---|
| Comercial no local | Visite o ServiceNow® Store para baixar e instalar a aplicação. |
| Federal hospedado | Veja o Downloads federais para o Emergency Response Management e Safe Workplace Suite Aplicativos [KB0030260] artigo no Help Center da Store para obter mais informações. |
| Federal no local | Se você é um cliente federal no local e deseja instalar esta aplicação, entre em contato com seu representante de vendas ou abra um Now Support ou tíquete HIWAVE. No tíquete, solicite que seja roteado para a equipe SHOT.<br><br>Veja o Downloads federais para o Emergency Response Management e Safe Workplace Suite Aplicativos [KB0030260] artigo no Help Center da Store para obter mais informações. |
| No local | Veja o Downloads comerciais para o Emergency Response Management e Safe Workplace Suite Aplicativos [KB0030258] artigo no Help Center da Store para obter mais informações. |

## Aviso sobre o uso por organizações

Todas as decisões relacionadas à implementação desta aplicação são de responsabilidade exclusiva da organização que utiliza este aplicativo. As organizações concordam que o uso da aplicação não é uma representação pela ServiceNow em relação à conformidade da aplicação com qualquer lei ou regulamentação e qualquer linguagem sugerida fornecida pronta para uso com a aplicação não constitui aconselhamento jurídico pela ServiceNow.

As organizações permanecem as únicas responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com a lei aplicável, incluindo (mas não se limitando a) leis trabalhistas e de proteção de dados, e devem modificar qualquer linguagem nos modelos fornecidos para atender aos requisitos específicos das organizações.

## Aviso sobre o uso por agências governamentais

A ServiceNow está oferecendo este aplicativo para agências governamentais e seus usuários autorizados, não para funcionários do governo em suas capacidades individuais. O uso desta aplicação está sendo oferecido gratuitamente por um período limitado ou estendido e sem expectativa de pagamento da agência governamental para ServiceNow para uso durante esse período, tampouco o uso cria uma obrigação futura real ou implícita em nome do governo. ServiceNow nega expressamente quaisquer reivindicações futuras de pagamento da agência em conexão com o uso da aplicação. Os clientes do governo são os únicos responsáveis por confirmar com o Departamento de Ética da agência ou seu representante autorizado que a aceitação e o uso da aplicação são permitidos.

Todas as decisões relacionadas à implementação desta aplicação são de responsabilidade exclusiva da agência do governo que utiliza este aplicativo. As organizações permanecem as únicas responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com as

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

leis e regulamentações aplicáveis, incluindo (mas não se limitando a) leis trabalhistas e de proteção de dados, e devem modificar qualquer linguagem nos modelos fornecidos para atender aos requisitos específicos da agência.

### Como instalar Emergency Outreach

Você pode instalar o Emergency Outreach se tiver a função de administrador.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Instruções de instalação para ambientes federais e auto-hospedados

| Tipo | Instruções |
|---|---|
| Comercial no local | Visite o ServiceNow® Store para baixar e instalar a aplicação. |
| Federal hospedado | Veja o Downloads federais para o Emergency Response Management e Safe Workplace Suite Aplicativos [KB0030260] artigo no Help Center da Store para obter mais informações. |
| Federal no local | Se você é um cliente federal no local e deseja instalar esta aplicação, entre em contato com seu representante de vendas ou abra um Now Support ou tíquete HIWAVE. No tíquete, solicite que seja roteado para a equipe SHOT.<br><br>Veja o Downloads federais para o Emergency Response Management e Safe Workplace Suite Aplicativos [KB0030260] artigo no Help Center da Store para obter mais informações. |
| No local | Veja o Downloads comerciais para o Emergency Response Management e Safe Workplace Suite Aplicativos [KB0030258] artigo no Help Center da Store para obter mais informações. |

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois de instalar o Emergency Outreach, nenhuma configuração de administração adicional é necessária. Opcionalmente, você pode configurar notificações e mensagens de resposta.

## Procedimento

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Pesquise o Emergency Outreach.
3. Clique **em instalar**.

   A caixa de diálogo de instalação da aplicação é aberta.
4. **Opcional:** Carregue os dados de demonstração marcando a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.

   (Optional) Para obter informações sobre como instalar ou reinstalar dados de demonstração após a instalação inicial, consulte o artigo Solução alternativa para instalar dados

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

de demonstração se a aplicação já estiver instalada [KB0722909] na Base de conhecimento Now Support.

5. Clique **em instalar**.
6. Quando a instalação estiver concluída, clique em **Fechar**.

### Resultado
Emergency Outreach está instalado em sua instância.

### O que Fazer Depois
Opcionalmente, instale Employee Readiness Surveys para usar com Emergency Outreach. O app Employee Readiness Surveys permite que você avalie a prontidão de seus funcionários para retornar ao local de trabalho usando notificações Emergency Outreach.

#### Instalar Employee Readiness Surveys para usar com Emergency Outreach

Você pode instalar o Employee Readiness Surveys se tiver a função de administrador. A instalação de Employee Readiness Surveys adiciona opções de notificação ao aplicativo Emergency Outreach. Uma pesquisa de prontidão de integridade padrão é fornecida como exemplo.

### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

#### Instruções de instalação para ambientes federais e auto-hospedados

| Tipo | Instruções |
|---|---|
| Comercial no local | Visite o ServiceNow® Store para baixar e instalar a aplicação. |
| Federal hospedado | Veja o Downloads federais para o Emergency Response Management e Safe Workplace Suite Aplicativos [KB0030260] artigo no Help Center da Store para obter mais informações. |
| Federal no local | Se você é um cliente federal no local e deseja instalar esta aplicação, entre em contato com seu representante de vendas ou abra um Now Support ou tíquete HIWAVE. No tíquete, solicite que seja roteado para a equipe SHOT.<br><br>Veja o Downloads federais para o Emergency Response Management e Safe Workplace Suite Aplicativos [KB0030260] artigo no Help Center da Store para obter mais informações. |
| No local | Veja o Downloads comerciais para o Emergency Response Management e Safe Workplace Suite Aplicativos [KB0030258] artigo no Help Center da Store para obter mais informações. |

Se você assinou Safe Workplace Suite e já tem alguns dos aplicativos instalados, consulte a seguinte ordem de instalação para os aplicativos restantes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Emergency Outreach (sn_imt_checkin)
- Employee Health Screening (sn_imt_monitoring)
- Gestão de inventário de EPI no local de trabalho (sn_imt_ppe)
- Employee Readiness Surveys (sn_imt_readiness)
- Conjunto de dados de saúde global da COVID-19 (sn_imt_c19datafeed)
- Contact Tracing (sn_imt_tracing)
- Emergency Self Report (sn_imt_quarantine)
- Workplace Core (sn_wsd_core)
- Painel do Safe Workplace (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)
- Employee Travel Safety (sn_imt_travel)
- Testes de saúde e segurança (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O formulário Enviar Outreach em Emergency Outreach tem uma opção para enviar uma pesquisa em vez de uma solicitação de status de integridade. Usuários com a função sn_imt_checkin.checkin_admin se tornam proprietários da pesquisa de prontidão de integridade de exemplo.

### Procedimento

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Pesquise Pesquisas de preparação do funcionário.
3. Selecione **Instalar**.

   A caixa de diálogo de instalação da aplicação é aberta.
4. **Opcional:** Carregue os dados de demonstração marcando a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.

   (Optional) Para obter informações sobre como instalar ou reinstalar dados de demonstração após a instalação inicial, consulte o artigo Solução alternativa para instalar dados de demonstração se a aplicação já estiver instalada [KB0722909] na Base de conhecimento Now Support.
5. Selecione **Instalar**.
6. Quando a instalação estiver concluída, selecione **Fechar**.

### Resultado

Employee Readiness Surveys está instalado em sua instância. Use-o navegando até o app Emergency Outreach.

#### Componentes instalados com Emergency Outreach

Vários tipos de componentes são instalados com Emergency Outreach, incluindo tabelas e funções de usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:**
A tabela Arquivos da Aplicação lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

## Funções instaladas

| Título da função [nome] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| Emergency Outreach administrador<br>[sn_imt_checkin.checkin_admin] | Pode criar uma nova notificação do Emergency Outreach e exibir as respostas recebidas do usuário. Pode criar e gerenciar Safe Workplace públicos. O app Employee Readiness Core deve ser instalado. | survey_creator |

## Tabelas instaladas

### Emergency Outreach Tabelas

| Tabela | Descrição |
|---|---|
| Emergency Outreach<br>[sn_imt_checkin_employee_check_in] | Defina o público e o conteúdo da notificação a serem enviados aos usuários. |
| Confirmações do Outreach<br>[sn_imt_checkin_check_in_acknowledgement] | Defina o registro de confirmação de divulgação e a resposta recebida de um usuário. |
| Opções de resposta<br>[sn_imt_checkin_response_option] | Defina as respostas que aparecem na mensagem de notificação para os usuários. |
| Emergency Outreach Canais<br>[sn_imt_checkin_channels] | Crie canais de notificação usando um script ou subfluxo, como para Slack ou plataformas de colaboração do Facebook. |
| Confirmações de verificação de integridade<br>[sn_imt_checkin_health_verification_acknowledgement] | Defina o registro de confirmação de verificação de integridade diário e a resposta recebida de um usuário.<br>A tabela estará disponível para uso somente se você também assinar ServiceNow® Employee Health Screening. Os dados desta tabela são exibidos na lista relacionada Confirmações de verificação de integridade quando você envia a notificação de divulgação de verificação de integridade diária para os funcionários. |
| Emergency Outreach Canais de notificação | Contém registros que conectam Emergency Outreach notificações ao |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Emergency Outreach Tabelas

| Tabela | Descrição |
|---|---|
| [sn_imt_checkin_m2m_channel_employee_check_in] | canal de notificação usado quando ele foi enviado. |
| Script do Sysauto do Outreach<br>[sn_imt_checkin_outreach_sysauto_script] | Contém trabalhos programados para enviar notificações de divulgação, como para logs de contato diários do app Contact Tracing. |
| Instâncias de Pesquisa<br>[sn_imt_m2m_asmt_assessment_instance_checkin] | Associa registros de pesquisa de alcance a instâncias de pesquisa para obter melhores relatórios. |
| Critérios de resposta<br>[sn_imt_checkin_response_criteria] | Conjunto de perguntas que determinam se o script de resposta é executado quando um funcionário conclui uma pesquisa com base nas respostas do funcionário a essas perguntas. |
| Script de resposta<br>[sn_imt_checkin_response_script] | Lista de todos os scripts de resposta. Os scripts de resposta são usados para executar ações automaticamente com base nas respostas dos funcionários às perguntas da pesquisa. |
| Exibir logs de instância do Outreach<br>[sn_imt_checkin_employee_check_in_log] | Lista de pesquisas de alcance com informações sobre sua criação e o status de suas instâncias de pesquisa. |

### Configurar Emergency Outreach notificações

Um usuário com a função de administrador pode adicionar notificações por e-mail para usar para qualquer um dos aplicativos que se comunicam usando Emergency Outreach. Cada app fornece uma notificação por e-mail padrão como um exemplo para ajudar no planejamento de uma nova notificação.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: admin e sn_imt_checkin.checkin_admin

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O recurso de notificação Emergency Outreach é compatível com os seguintes aplicativos e notificações de alcance do sistema de base.

- Emergency Outreach: solicitar resposta do funcionário indicando o status de integridade.
- Employee Readiness Surveys: envie um link de pesquisa com perguntas para determinar a prontidão do funcionário para retornar ao local de trabalho.
- Employee Health Screening: solicite que os funcionários confirmem a verificação do estado de saúde todos os dias antes de retornarem ao local de trabalho.
- Contact Tracing:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Programe uma notificação por e-mail para solicitar que os funcionários do local de trabalho listem outros funcionários com os quais tiveram contato.
- Programe uma notificação por e-mail para solicitar que os funcionários revisem a política de privacidade da organização e forneçam seu consentimento para usar seus dados para rastreamento de contato.
- Envie uma notificação por e-mail para contatos potencialmente expostos em um caso de exposição para notificá-los de que eles podem ter sido potencialmente expostos a um funcionário afetado no local de trabalho.

### Procedimento

1. Adicione uma notificação por e-mail para personalizar as condições de envio e o conteúdo da notificação para um contato.
2. Atualize a notificação por e-mail usada na notificação de divulgação.
3. Adicione um público do Safe Workplace para os funcionários para os quais você deseja enviar a notificação.
4. Configure as opções de resposta se uma divulgação exigir.
5. **Opcional:** Crie canais de notificação adicionais, como Slack ou Microsoft Teams por meio dos quais você deseja enviar notificações.
6. **Opcional:** Adicione uma pesquisa, como a pesquisa de prontidão do funcionário, a ser enviada com a notificação de divulgação.

   (Optional) Para obter informações sobre como selecionar a pesquisa, consulte .

   Para obter informações sobre como criar uma pesquisa, consulte Administração de pesquisa e Designer de pesquisa.
7. Configure e envie notificações por e-mail, dispositivos móveis e SMS de divulgação para seus funcionários.

   **Nota:**
   As notificações por SMS estão disponíveis somente para confirmações de divulgação e verificações de integridade diárias.

## Adicionar notificações por e-mail para uso com Emergency Outreach

Adicione uma notificação por e-mail para personalizar as condições de envio e a notificação para seus funcionários e use-a no lugar da notificação padrão para uma notificação Emergency Outreach.

### Antes de Iniciar

Revise a notificação por e-mail padrão para se familiarizar com a forma como a notificação é apresentada e com script. Use os detalhes de notificação padrão para preparar as informações a serem usadas para a notificação que você está adicionando.

#### Notificações de e-mail padrão por aplicação

| Aplicação | Nome da notificação |
|---|---|
| Emergency Outreach | Check-ins do funcionário |
| Employee Readiness Surveys | Pesquisas de alcance |
| Employee Health Screening | Verificação diária de integridade |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Notificações de e-mail padrão por aplicação**

| Aplicação | Nome da notificação |
|---|---|
| Contact Tracing | • Alerta de log diário do funcionário<br>• Consentimento de privacidade do usuário<br>• Contato exposto do Notify |

Função necessária: administrador

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Notificações do Sistema** > **E-mail** > **Notificações**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

**Formulário de notificação**

| Notificação do Outreach | Campos obrigatórios para configurar a notificação por e-mail |
|---|---|
| Check-in voluntário de saúde | Campo**da tabela** : Confirmações do Outreach [sn_imt_checkin_check_in_acknowledgement]<br>**Quando enviar a** guia:<br>○ **Enviar quando**: selecione **o registro inserido ou atualize**<br>○ **Condições**:<br>**[User.Active][is][true]**<br>**[Contagem de notificações][mudanças]** e<br>**[ID do sistema] [inicia com]** |
| Pesquisas de alcance | Campo**de tabela** : Instância de avaliação [asmt_assessment_instance]<br>**Quando enviar a** guia:<br>○ Campo**Enviar quando** : selecionar o **evento é acionado**<br>○ Campo**de nome do evento** : selecione **sn_imt_checkin.survey_instance_notify**<br>○ **Condições**:<br>**[Atribuído a.Ativo][é][verdadeiro]** |
| Log de contato diário | Campo**da tabela** : Confirmações de log diário [sn_imt_tracing_daily_log_acknowledgement]<br>**Quando enviar a** guia:<br>○ **Enviar quando**: selecione **o registro inserido ou atualize**<br>○ **Condições**: |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Notificação do Outreach | Campos obrigatórios para configurar a notificação por e-mail |
|---|---|
| | **[User.Active][is][true]** e<br>**[Status da confirmação] [não é] [Reconhecido]** |
| Consentimento de privacidade do usuário | Campo**de tabela** : aviso de privacidade do usuário e consentimentos [sn_imt_tracing_user_privacy_consent]<br>**Quando enviar a** guia:<br>○ **Enviar quando**: selecione **o registro inserido ou atualize**<br>○ **Condições**:<br>**[Consentimento primário][está vazio]** e<br>**[Status de consentimento] [é] [Não reconhecido]** e<br>**[Contagem de notificações][mudanças]** e<br>**[Contagem de notificações][maior que ou é][1]** e<br>**[User.Active][is][true]** e<br>**[Emergency Outreach.Notificação por e-mail][é][verdadeiro]** |
| Contato exposto do Notify | Campo**da tabela** : Aviso de exposição [sn_imt_tracing_exposure_novice]<br>**Quando enviar a** guia:<br>○ **Enviar quando**: selecione **o registro inserido ou atualize**<br>○ **Condições**:<br>**[User.Active][is][true]** e<br>**[Contagem de notificações][mudanças]** |
| Alcance de verificação diária de saúde | Campo da**tabela** : Confirmações de verificação de integridade [sn_imt_checkin_health_verification_acknowledgement]<br>**Quando enviar a** guia:<br>○ **Enviar quando**: selecione **o registro inserido ou atualize**<br>○ **Condições**:<br>**[User.Active][is][true]** e<br>**[Status da confirmação] [não é] [Reconhecido]** |

4. No campo **Condição avançada**, insira o código para associar a notificação por e-mail à notificação de divulgação correspondente.
   - Para a notificação de pesquisas de divulgação:

```
var checkInSysId = event.getValue('parm1');
var checkInGr = new GlideRecord('sn_imt_checkin_employee_check_in');
checkInGr.get(checkInSysId);
var thisNotificationSysId = '<your-sys_id>';
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
answer = checkInGr.getValue('notification') === thisNotificationSysId &&
 checkInGr.email_notification;
```

- Para outras notificações de divulgação:

```
var thisNotificationSysId = '<your-sys_id>'
answer = current.employee_check_in.notification = thisNotificationSysId;
```

Substituir o<your-sys_id> variável com o sys_id da notificação que você está adicionando. Para fazer isso, clique com o botão direito do mouse no cabeçalho, selecione a opção **Copiar sys_id** e cole o sys_id na linha de código.

5. Na guia **Quem receberá**, selecione o público para o qual a notificação será enviada.
   Você também pode selecionar o público-alvo ao configurar ou enviar a notificação de divulgação associada. Para obter mais informações, consulte Enviar notificações de emergência.
6. Na guia **O que conterá**, insira o assunto e o texto da mensagem de e-mail.
   Limpe o modelo de e-mail se ele não se aplicar à sua notificação de divulgação ou se você tiver definido o conteúdo do e-mail na notificação de divulgação correspondente.
7. Clique em **Enviar**.
8. Na lista Notificações, abra a notificação que você adicionou e clique em **Visualizar notificação**.
9. Revise a notificação e modifique conforme necessário.
10. Clique em **Atualizar**.

### Notificações de modificação usadas com Emergency Outreach

O administrador pode modificar notificações por e-mail usadas com Emergency Outreach.

## Antes de Iniciar

Revise os detalhes sobre como planejar, criar e modificar notificações do sistema começando com Criar uma notificação por e-mail .

Função necessária: administrador

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Emergency Outreach** > **Enviar Outreach**e selecione a guia Configuração de conteúdo.
2. No campo **Modo de resposta**, selecione o modo da notificação de divulgação a ser alterado.
   A notificação padrão para esse modo de resposta é exibida. Se ele não aparecer, pesquise a notificação por nome e selecione-a.

### Notificações de e-mail padrão por aplicação

| Aplicação | Nome da notificação |
|---|---|
| Emergency Outreach | Check-ins do funcionário |
| Employee Readiness Surveys | Pesquisas de alcance |
| Employee Health Screening | Verificação diária de integridade |
| Contact Tracing | ◦ Alerta de log diário do funcionário<br>◦ Consentimento de privacidade do usuário<br>◦ Contato exposto do Notify |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Clique no ícone de visualização (ícone de ) ao lado do campo **Notificação** e clique em **Abrir registro**.
4. No registro de notificação, modifique os detalhes da notificação.
   Siga os requisitos para a notificação específica da aplicação. Para revisar os requisitos de cada aplicação, consulte Adicionar notificações por e-mail para uso com Emergency Outreach.
5. Clique em **Visualizar notificação** e verifique as mudanças.
   Certifique-se de que as informações necessárias na notificação estejam corretas e que os links sejam válidos.
6. Ao terminar, clique em **Atualizar**.

### Resultado
A notificação modificada é usada para notificações de divulgação futuras para o aplicativo correspondente.

## Adicionar um público [ Safe Workplace para Emergency Outreach

Adicione uma coleção de usuários para Emergency Outreach notificações. Direcione usuários específicos com base em critérios como local, departamento ou grupo.

### Antes de Iniciar
O recurso de público Safe Workplace está disponível se você comprou Employee Readiness Core.

Função necessária: sn_imt_checkin.checkin_admin ou admin

### Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Emergency Outreach** > **Público do Safe Workplace** e clique em **Novo**.
2. No campo **Nome**, insira um nome descritivo para o público.

   **Example**
   Por exemplo, funcionários do Grupo de rede do edifício C ou de Instalações que se reportam a Bo.
3. Indique os usuários que devem receber notificações.
4. Selecione **Enviar**.

## Configurar Emergency Outreach opções de resposta

Configure as opções de resposta que os funcionários escolhem para responder a uma solicitação de status de saúde Emergency Outreach. Você pode modificar as respostas do sistema de base, adicionar novas respostas e desativar respostas que não são mais usadas.

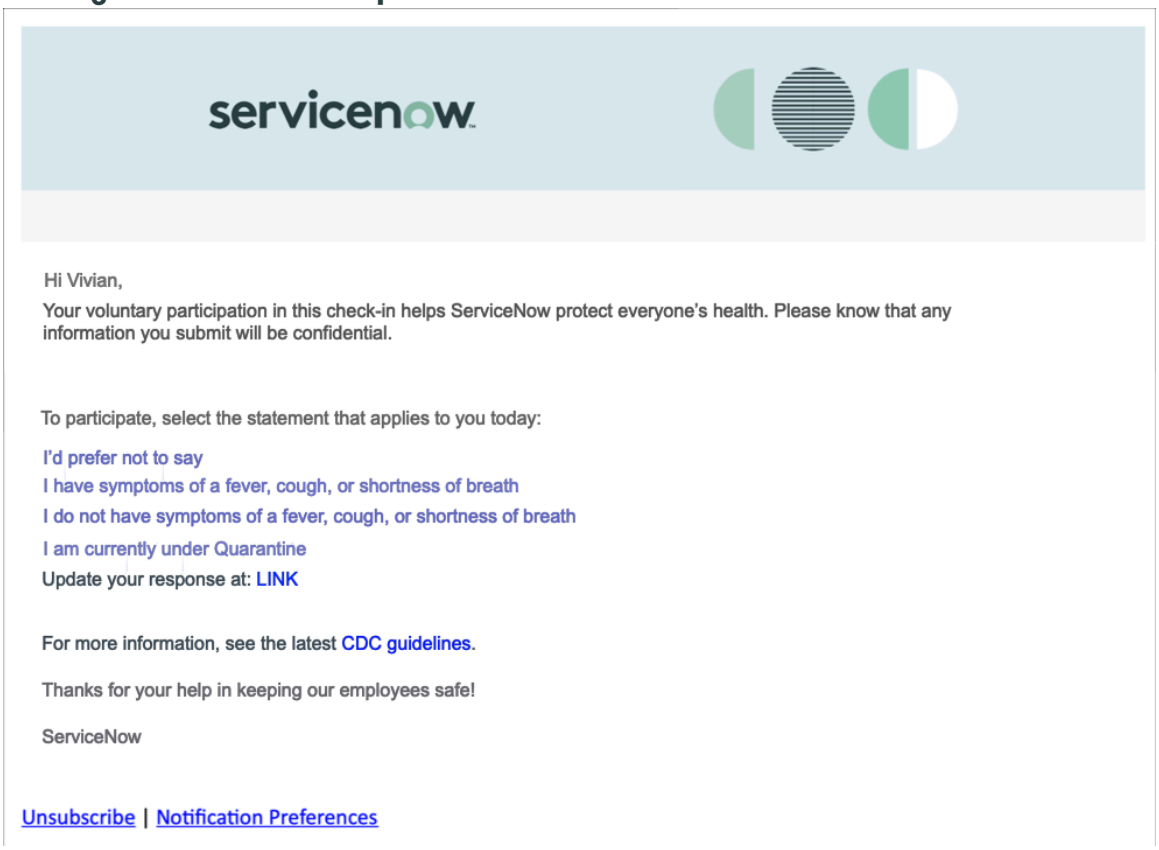
### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_imt_checkin.checkin_admin ou admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As opções de resposta aparecem na notificação por e-mail Emergency Outreach que os funcionários recebem.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

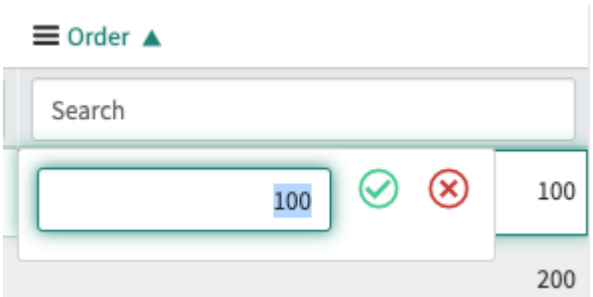
**Mensagem de e-mail com respostas**




## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Emergency Outreach** > **Opções de resposta**.
2. **Opcional:** Altere o texto de uma opção de resposta.
   a. Abra a opção de resposta.
   b. Edite o texto no campo **Texto de resposta**.
   c. Clique em **Atualizar**.
3. **Opcional:** Mude a ordem em que as opções de resposta aparecem.
   A maneira mais fácil de mudar a ordem é usar o recurso de edição de lista na lista de opções de resposta. Você também pode abrir cada opção para atualizar o número do pedido. As respostas aparecem em ordem numérica.

   a. Na lista **Pedido**, clique duas vezes no valor do pedido a ser atualizado.




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**b.** Insira o número e clique no ícone da marca de seleção verde.

**c.** Verifique se as respostas aparecem na ordem apropriada clicando no cabeçalho da coluna **Ordem** até que ela seja classificada em ordem decrescente.

4. **Opcional:** Adicione uma opção de resposta.

**a.** Na lista Opções de resposta, clique em **Novo.**

**b.** Preencha os campos.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Texto da resposta | O texto que o usuário pode selecionar como resposta. |
| Ordem | O número que especifica a posição desta resposta na lista. Para colocar a nova resposta:<br>▪ Primeiro, atribua o menor número.<br>▪ No meio, dê um número entre os números das respostas acima e abaixo.<br>▪ No final, forneça o número mais recente. |
| Valor da resposta | Valor exclusivo somente leitura com base no texto da resposta. |
| Ativo | Opção para garantir que esta opção de resposta apareça na notificação. |
| Opção de SMS | O número que um usuário seleciona para responder a uma notificação por SMS com esta resposta. Cada opção de SMS deve ter um número exclusivo.<br>**Nota:**<br>Atribua um número se sua empresa usará essa resposta em notificações por SMS. |
| Modo de resposta | O modo da notificação de divulgação, como Confirmações de divulgação. |

**c.** Clique em **Enviar**.

5. **Opcional:** Desative uma opção de resposta desmarcando a caixa de seleção **Ativa** e clicando em **Atualizar**.

### Criar um Emergency Outreach canal de notificação

Crie um canal de notificação para enviar solicitações de status de integridade usando o método de comunicação preferencial da sua empresa, como as plataformas de colaboração Slack ou Microsoft Teams. Crie o canal de notificação usando um script ou um subfluxo.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_checkin.checkin_admin ou admin

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois de criar um canal de notificação, você pode selecionar o canal ao enviar uma notificação. O canal usa o assunto e o corpo especificados e envia notificações para os usuários que você seleciona ao enviar a solicitação de status de integridade.

Tradução automática

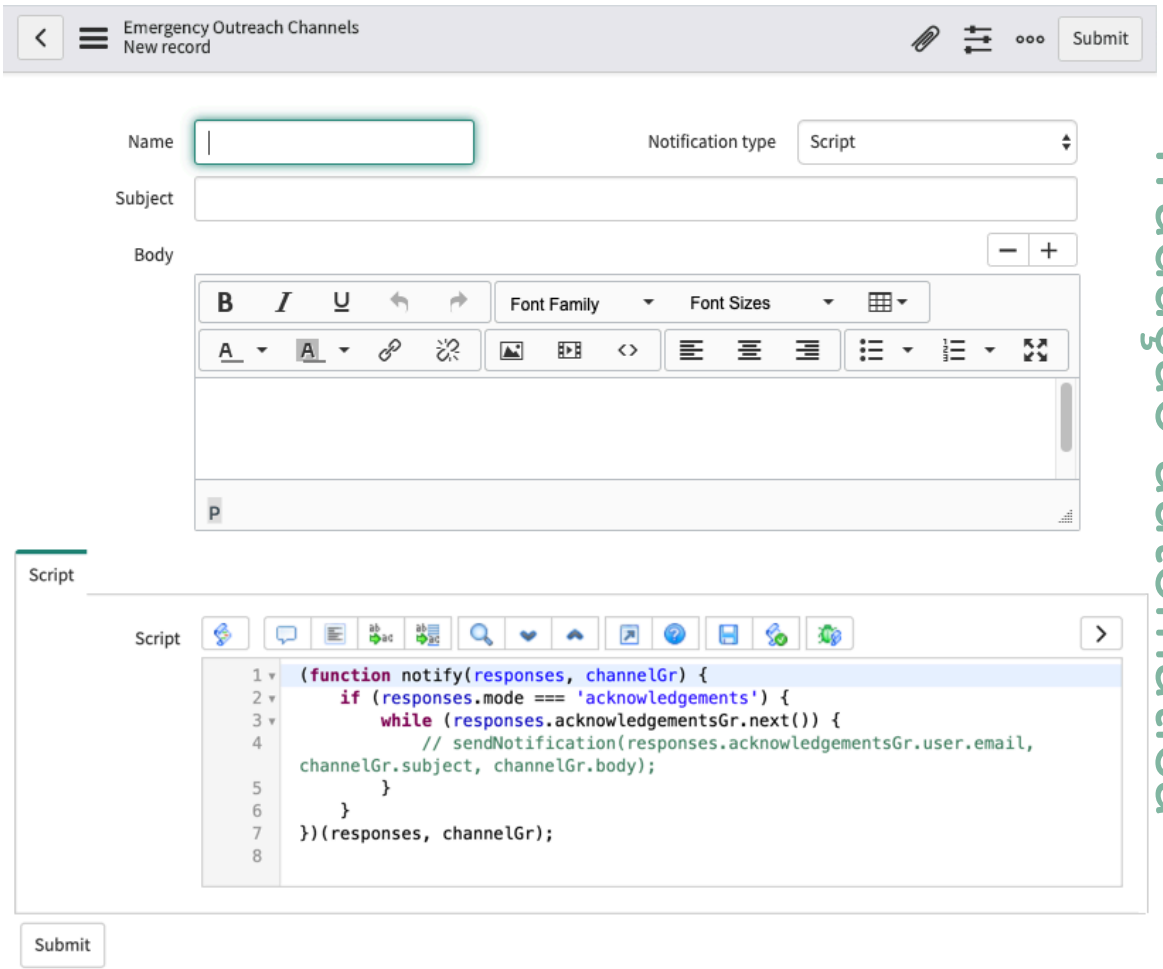
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por exemplo, o grupo de rede de TI da sua empresa tem um canal Slack que eles monitoram mais de perto do que o e-mail. Crie um canal de notificação Slack. Para se comunicar com membros do grupo de rede de TI, selecione o grupo como público-alvo e selecione o canal de notificação Slack.

Se as caixas de seleção Notificação por e **-mail e Notificação porpush do Now Mobile** estiverem marcadas, todas as três notificações serão enviadas. Para usar somente o canal de notificação Slack, desmarque essas duas caixas de seleção.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Emergency Outreach** > **Canais**.
2. Clique em **Nova**.




3. Insira o nome do seu canal de notificação.
   Use um nome curto que indique o método de comunicação para facilitar para o solicitante escolher o canal correto.
4. No campo **Assunto**, insira o assunto do seu canal de notificação.
5. No campo **Corpo**, insira a mensagem do corpo.
6. Crie um canal de notificação de script.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**a.** No campo **Tipo de notificação**, deixe o tipo de notificação padrão de **Script**.

**b.** No campo **Script**, substitua o código no comentário pelo script para se conectar ao seu canal.

**Example**

```
{
        // sendNotification(responses.acknowledgementsGr.user.email,
channelGr.subject, channelGr.body);
    }
```

Para obter informações sobre APIs JavaScript para GlideRecord, consulte GlideRecord - Scoped .

**c.** Clique em **Enviar**.

**Example**

O exemplo a seguir inclui o código para contar o número de confirmações e instâncias de pesquisa geradas quando a notificação é enviada. Exibe o número de confirmações e instâncias de pesquisa que foram bem-sucedidas. Use essas informações para revisar e lidar com erros que aparecem na lista relacionada Log de entrega no registro do Outreach.

```
(function notify(responses, channelGr) {
   var record = responses.mode === 'acknowledgements'
      ? responses.acknowledgementsGr
      : responses.surveyInstancesGr;
   var totalCount = record.getRowCount();
   var numSent = 0;
   while (record.next()) {
      try {
         // sendNotification(record.user.email, channelGr.subject, channelGr.body)
         numSent += 1;
      } catch (err) {
         gs.error('Error occurred: ' + err.message);
      }
   }
   return { total_count: totalCount, sent_count: numSent };
})(responses, channelGr);
```

**7.** Crie um canal de notificação de subfluxo.

**a.** Crie um subfluxo para usar na notificação de divulgação.
Para obter informações sobre como criar, publicar e testar subfluxos, consulte Subfluxos .

Use as seguintes entradas no subfluxo que você criar:

- *modo* (cadeia de caracteres)
- *akcnowledgements* (registros de sn_imt_checkin_check_in_acknowledgement)

  Se o modo for *confirmações*, as confirmações serão definidas como um GlideRecord válido e *survey_instances* será nulo.

- *survey_instances* (registros de asmt_assessment_instance)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se o modo for *survey_instances*, survey_instances será definido como um GlideRecord válido e as *confirmações* serão nulas.

- *canal* (referência de sn_imt_checkin_channels)

As saídas a seguir são opcionais:

- *total_count* (inteiro)
- *sent_count* (inteiro)

Para revisar essas saídas, inclua o número total de confirmações ou pesquisas em relação às confirmações ou pesquisas bem-sucedidas.

**b.** Selecione o tipo de notificação **Subfluxo**.
A seção Script muda para Fluxo e o campo de referência **Subfluxo** é exibido.

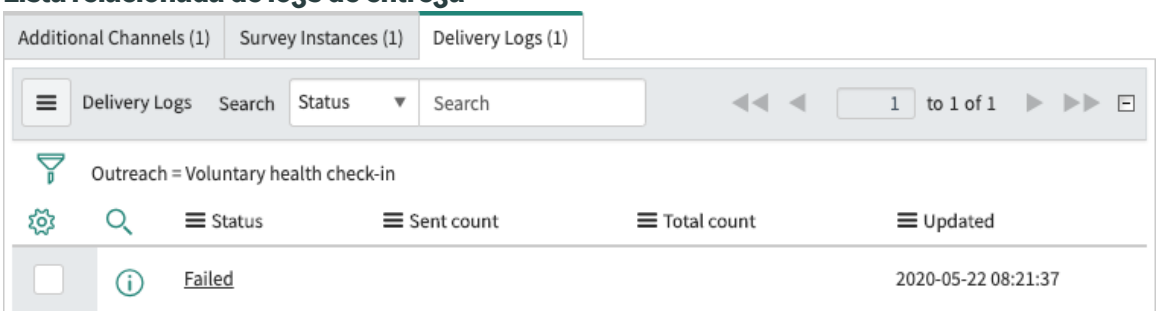
**c.** Selecione o subfluxo que você criou.

**8.** Clique em **Enviar**.

**Trouble?**

Quando uma divulgação é enviada usando um canal de notificação personalizado, uma lista relacionada de logs de entrega aparece na mensagem de divulgação.

**Lista relacionada de logs de entrega**




**1.** Teste o canal de notificação para uma mensagem de divulgação e abra o registro com falha para revisar a mensagem de erro.

**2.** Corrija erros que causaram a falha da notificação.

**3.** Continue testando o canal de notificação até que ele não falhe mais.

## Example: Slack script de canal

**Nota:**
O script a seguir é apenas para referência. Consulte-o ao desenvolver um script de canal de notificação para o seu ambiente.

```
(function notify(responses, channelGr) {
   var createClient = function () {
      var client = new sn_ws.RESTMessageV2();
      client.setRequestHeader('Authorization', 'Bearer
 xoxb-222222222222-1111111111111-00000000000000000000000');
      client.setRequestHeader("Accept", "application/json");
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
    client.setRequestHeader('Content-type', 'application/json');
    return client;
};

var getEmailToSlackIdMap = function (users) {
    var emailToSlackIdMap = {};
    for (var i = 0; i < users.length; i++) {
        var email = users[i].profile.email;
        if (email) {
            emailToSlackIdMap[email] = users[i].id;
        }
    }
    return emailToSlackIdMap;
};

var runSlackCommand = function (method, params) {
    var client = createClient();
    client.setHttpMethod('post');
    client.setEndpoint('https://slack.com/api/' + method);
    client.setRequestBody(JSON.stringify(params));
    var response = client.execute();
    if (response.getStatusCode() < 200 || response.getStatusCode() > 299) {
        throw new Error('Failure running ' + method + ':\n' + response.getBody());
    }

    var body = JSON.parse(response.getBody());
    if (!body.ok) {
        throw new Error(body.error);
    }

    return body;
};

var sendMessage = function (userId, message) {
    var openConversationResponse = runSlackCommand('conversations.open', { users:
userId });
    var channel = openConversationResponse.channel.id;
    runSlackCommand('chat.postMessage', { channel: channel, text: message });
};

var users = runSlackCommand('users.list').members;
var emailToSlackIdMap = getEmailToSlackIdMap(users);
var body = channelGr.getValue('body') || '<p></p>';
var record = responses.mode === 'acknowledgements' ? responses.acknowledgementsGr :
responses.surveyInstancesGr;
var numSent = 0;

while (record.next()) {
    var email = record.user.email + '';

    var link = responses.mode === 'acknowledgements'
        ? gs.getProperty('glide.servlet.uri') + record.getLink(true)
        : gs.getProperty('glide.servlet.uri') + 'sp?id=take_survey&instance_id=' +
record.getUniqueValue();

    var message = body + '\n' + link;
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
        var slackId = emailToSlackIdMap[email];
        if (slackId) {
            sendMessage(slackId, message);
            numSent += 1;
        }
    }

    return { sent_count: numSent };
})(responses, channelGr);
```

### Modificar ou adicionar Employee Readiness Surveys

Revise a pesquisa de prontidão do local de trabalho do funcionário que é instalada com o app Employee Readiness Surveys. Modifique a pesquisa ou crie uma ou mais pesquisas para usar com base nas preocupações de prontidão que você deseja abordar e em quaisquer obrigações jurídicas de acordo com a lei aplicável, incluindo leis de proteção de dados.

## Antes de Iniciar

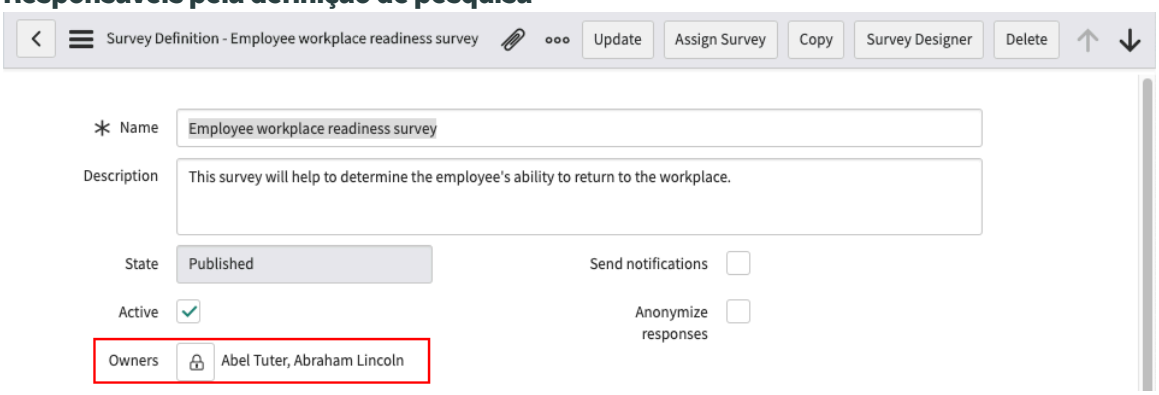
Familiarize-se com a administração de pesquisa . Em seguida, reúna-se com outras partes interessadas da equipe de resposta de emergência para planejar as mudanças na pesquisa. Decida se deseja editar a pesquisa existente antes de enviá-la aos funcionários ou criar uma ou mais pesquisas novas.

Função necessária: sn_imt_checkin.checkin_admin, survey_creator, survey_admin ou admin

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Usuários com a função sn_imt_checkin.checkin_admin têm a função survey_creator e se tornam proprietários da pesquisa de prontidão padrão. Usuários com a função survey_creator podem editar ou copiar a pesquisa padrão. Esses usuários também podem adicionar outra pesquisa de prontidão e adicionar outros usuários como proprietários para colaborar com eles.

**Responsáveis pela definição de pesquisa**

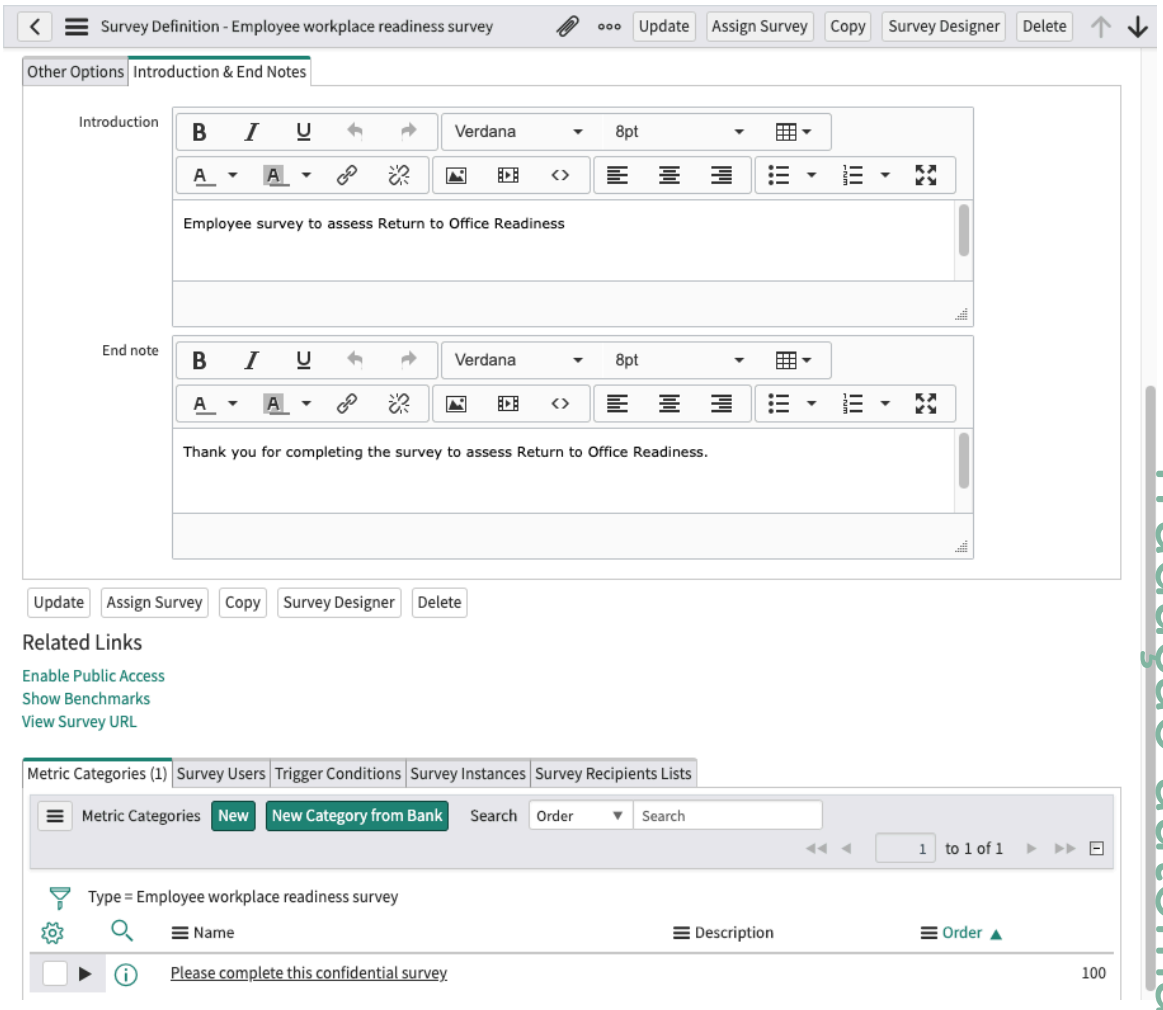



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Pesquisas** > **Exibir Pesquisas** e abra a **pesquisa de prontidão do local de trabalho do funcionário**.




2. Usando o plano que você fez para mudar a pesquisa, atualize qualquer um dos seguintes elementos de pesquisa.

3. Conclua todas as outras mudanças nas opções de pesquisa e selecione **Atualizar**.

## Resultado

A pesquisa modificada é usada para futuras pesquisas de alcance.

### Adicionar adicional Employee Readiness Surveys

Crie uma ou mais pesquisas para usar em diferentes locais de trabalho ou para avaliar outras áreas de interesse. Comece planejando as pesquisas com cuidado para coletar os melhores dados para sua avaliação da prontidão para retornar ao local de trabalho.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_checkin.checkin_admin, survey_creator, survey_admin ou admin

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Considere como você deseja começar a reabrir seu local de trabalho e o que você precisa entender sobre os funcionários antes de começar. Trabalhe com um usuário com a função

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

survey_admin em sua empresa para planejar os tipos de perguntas e respostas para a pesquisa. Para obter informações sobre como adicionar pesquisas, consulte Administração de pesquisa e Designer de pesquisa.

### Procedimento

- Para criar uma pesquisa, navegue até **Pesquisas** > **Exibir Pesquisas**.
- Selecione **Novo** ou **Designer de pesquisa** e insira as informações para concluir a pesquisa do plano que você fez.
  Decida sobre uma convenção de nomenclatura a ser usada para pesquisas, para que um usuário com a função sn_imt_checkin.checkin_admin saiba qual selecionar ao enviar pesquisas de divulgação. Por exemplo, **Pesquisa de prontidão Índia** ou **Funcionários do atendimento ao cliente retornam prontidão**.

#### Tópicos relacionados

Como enviar uma pesquisa de prontidão no Emergency Outreach

## Enviar notificações de emergência

Use Emergency Outreach para notificar os usuários para relatar seu estado de saúde. Use Emergency Outreach também para notificar rapidamente os usuários sobre informações importantes se houver uma emergência.

### Antes de Iniciar

Os usuários devem ter o aplicativo Now® Mobile instalado em seus telefones para receber notificações por push móveis. Para obter mais informações, consulte Aplicativo Now Mobile.

Observe os seguintes requisitos para enviar e receber notificações por SMS:

- Sua empresa deve ter uma assinatura [ Safe Workplace Suite e Employee Readiness Core instalado.
- Sua empresa deve ter uma conta do Twilio e um número de telefone.
- O plug-in Notify e o driver Notify-Twilio Direct devem estar habilitados.
- O Rótulo do seu número no **Notify** > **Mensagens** deve ser definido como **Outreach**.

Para obter mais informações sobre como configurar o Notify e o driver Notify-Twilio Direct, consulte Notify .

Função necessária: sn_imt_checkin.checkin_admin ou admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Emergency Outreach está disponível no ServiceNow Store sem uma assinatura. O sistema de base fornece uma notificação que solicita uma resposta do destinatário sobre seu estado de integridade. As respostas são armazenadas como registros de divulgação e o status de integridade é atualizado sempre que o usuário responde com uma mudança.

Alguns dos aplicativos Safe Workplace Suite aproveitam o recurso de notificação Emergency Outreach para se comunicar com os usuários. As aplicações Safe Workplace Suite fornecem funções mais flexíveis do que usar Emergency Outreach como uma aplicação autônoma.

- Employee Readiness Surveys fornece notificação com um link de pesquisa para avaliar a prontidão do usuário para retornar ao local de trabalho.
- Employee Readiness Core fornece a capacidade de usar Safe Workplace públicos para simplificar a seleção de destinatários para um alcance.
- Employee Health Screening: solicitar que os usuários confirmem a verificação do estado de saúde todos os dias antes de retornarem ao local de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Contact Tracing oferece suporte a estas necessidades de notificação de alcance:
  - Uma notificação programada para que os usuários que retornam preencham um log de contato diário.
  - Uma solicitação para revisar a política de privacidade da organização e fornecer consentimento para usar seus dados de rastreamento de contato.

O procedimento a seguir é aplicável ao uso de Emergency Outreach como um app autônomo ou com Safe Workplace Suite aplicações.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Emergency Outreach** > **Enviar Outreach**.
2. Insira um nome que descreva a finalidade da notificação de divulgação.

   **Example**
   Por exemplo, Check-in do status de integridade global ou Check-indo status de integridade do escritório em Londres.
3. **Opcional:** No campo **Descrição**, descreva a finalidade do envio da divulgação.
4. Na guia **Quando executar**, especifique quando a divulgação deve ser enviada.

   **Nota:**

   Em versões anteriores do Emergency Outreach, a programação de notificação era configurada selecionando **Programação** e inserindo detalhes em uma janela pop-up. A programação agora está configurada na guia **Quando executar**.

   Os alcances programados que você enviou antes da atualização fornecem a função de programação anterior se você precisar reenviá-la. Esta funcionalidade fornece a flexibilidade para configurar novos alcances programados e para reenviar alcances programados anteriores.
5. Para identificar quem receberá a divulgação, execute uma das ações a seguir.
6. Clique em **Salvar**.
   Os detalhes de divulgação são salvos e as listas relacionadas são exibidas. A lista relacionada Canais adicionais é usada para especificar canais personalizados adicionais a serem usados ao enviar a notificação. Outras listas relacionadas são preenchidas com os destinatários de divulgação e seus status depois que você envia a notificação.
7. Clique na guia **Configuração de conteúdo** e deixe o modo de resposta padrão **Confirmações do Outreach**.
8. Na guia **Configuração de conteúdo**, especifique como enviar a notificação de divulgação.
9. Clique **em Enviar notificação**.
   A notificação é enviada imediatamente ou no horário especificado na guia **Quando executar**. Conforme as respostas são recebidas, elas aparecem na lista relacionada de Confirmações do Outreach.

### O que Fazer Depois

Revise as confirmações Emergency Outreach.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Tópicos relacionados**

- Adicionar um público [ Safe Workplace para Emergency Outreach
- Enviar uma notificação do Outreach para o log de contato diário
- Enviar uma notificação Emergency Outreach para consentimentos de privacidade do funcionário em Contact Tracing
- Enviar uma pesquisa de prontidão e exibir respostas
- Enviar notificações para verificação de integridade diária

## Revisar Emergency Outreach confirmações

Analise a lista de confirmações de uma notificação de divulgação para ver o status de cada funcionário. Reenvie a notificação de divulgação para os funcionários que não responderam.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_checkin.checkin_admin ou admin

## Procedimento

1. Navegar até **Emergency Outreach** > **Exibir alcances** e abra a notificação de divulgação para exibir. As respostas são listadas na lista relacionada de confirmações do Outreach. Conforme os funcionários respondem à notificação, seus registros são atualizados com o status e se eles responderam por e-mail, celular ou SMS.

Se os funcionários ainda não responderam, clique em **Reenviar notificação**. A notificação é enviada novamente somente para os funcionários que ainda não responderam.

**Nota:**
Se os funcionários atualizarem seu status em um e-mail subsequente, o registro do funcionário será atualizado no evento original e no painel. Os funcionários não podem mudar seu status por meio de notificações por push móveis.

### Trouble?

Quando uma divulgação é enviada usando um canal de notificação personalizado, uma lista relacionada de Logs de entrega aparece no registro de divulgação. Ele lista os registros de log bem-sucedidos e com falha para a notificação que você enviou.

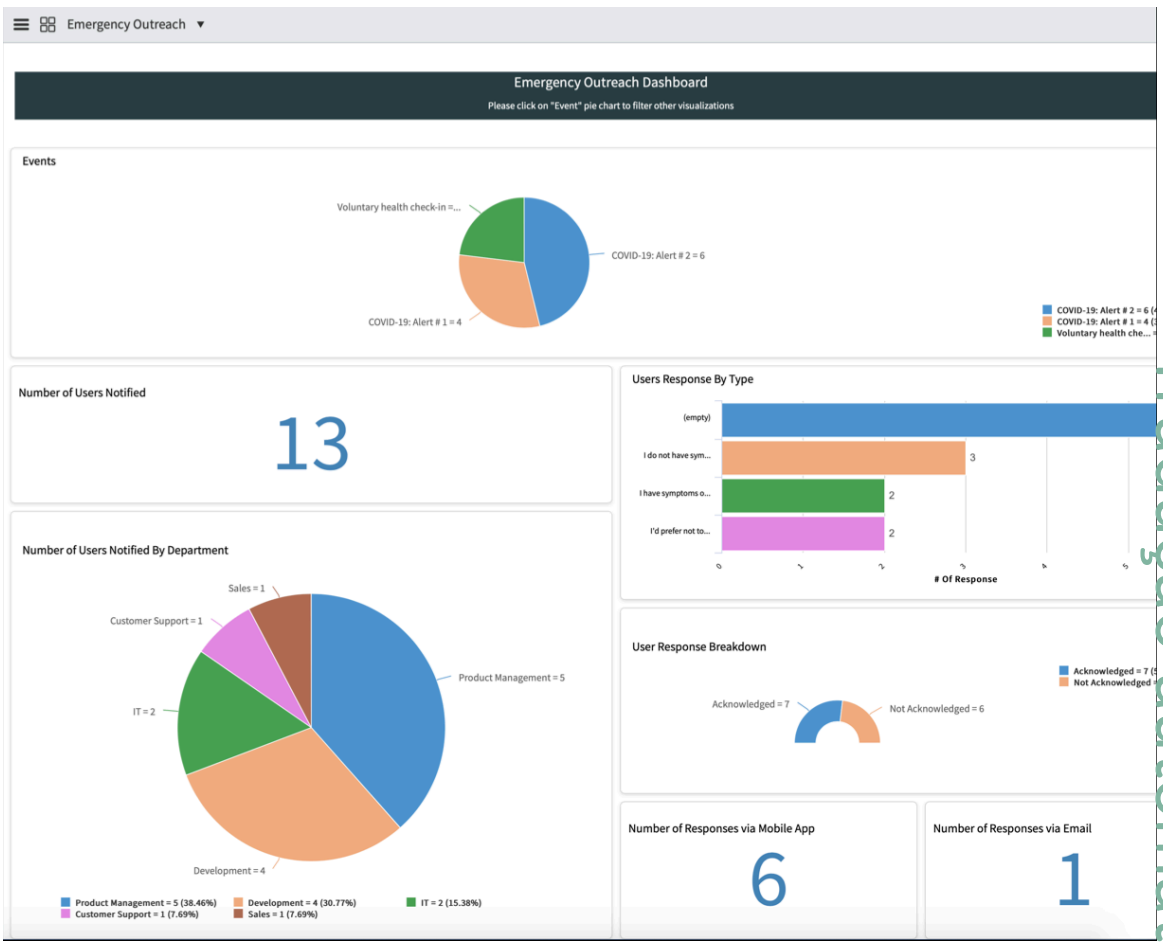
Dependendo de como o canal de notificação foi criado, as mensagens de sucesso podem mostrar o número de notificações que foram enviadas com sucesso e o número total de notificações que foram solicitadas. Se a contagem total for maior do que a contagem enviada, a diferença será o número de notificações com falha.

Abra o registro e investigue a causa dos erros. Corrija a causa das falhas ou use outro método de notificação para os usuários cuja notificação não foi enviada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. **Opcional:** Exiba o painel Emergency Outreach, que resume os dados de eventos de notificação do funcionário.
   a. Navegar até **Emergency Outreach** > **Exibir Painel**.
   b. Revise os dados de notificação acumulados e a tendência.
   c. Clique em um evento no gráfico de pizza **Eventos** para mostrar seus dados.




Tradução automática

## Enviar notificações para verificação de integridade diária

Use Emergency Outreach para notificar os usuários para relatar seu status de integridade diário.

### Antes de Iniciar

Os usuários devem ter o aplicativo Now® Mobile instalado em seus telefones para receber notificações por push móveis. Para obter mais informações, consulte Aplicativo Now Mobile.

Observe os seguintes requisitos para enviar e receber notificações por SMS:

- Sua empresa deve ter uma assinatura [ Safe Workplace Suite e Employee Readiness Core instalado.
- Sua empresa deve ter uma conta do Twilio e um número de telefone.
- O plug-in Notify e o driver Notify-Twilio Direct devem estar habilitados.
- O Rótulo do seu número no **Notify** > **Mensagens** deve ser definido como **Outreach**.

Para obter mais informações sobre como configurar o Notify e o driver Notify-Twilio Direct, consulte Notify .

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função necessária: sn_imt_checkin.checkin_admin ou admin

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Emergency Outreach** > **Enviar Outreach**.
2. Insira um nome que descreva a finalidade da notificação de divulgação.

   **Example**
   Por exemplo, Verificação de integridade diária global ou Verificaçãode integridade diária do escritório de Londres.
3. **Opcional:** No campo **Descrição**, descreva a finalidade do envio da divulgação.
4. Na guia **Quando executar**, especifique quando a divulgação deve ser enviada.

   **Nota:**

   Em versões anteriores do Emergency Outreach, a programação de notificação era configurada selecionando **Programação** e inserindo detalhes em uma janela pop-up. A programação agora está configurada na guia **Quando executar**.

   Os alcances programados que você enviou antes da atualização fornecem a função de programação anterior se você precisar reenviá-la. Esta funcionalidade fornece a flexibilidade para configurar novos alcances programados e para reenviar alcances programados anteriores.
5. Identifique quem receberá a notificação de divulgação por meio da aplicação Emergency Outreach ou Safe Workplace.
6. Clique em **Salvar**.
   Os detalhes de divulgação são salvos e as listas relacionadas são exibidas. Você pode usar a lista relacionada Canais adicionais para especificar canais personalizados adicionais a serem usados ao enviar a notificação. Outras listas relacionadas são preenchidas com destinatários de divulgação e seus status depois que você envia a notificação.
7. Clique na guia **Configuração de conteúdo** e selecione o modo de resposta **Verificação de integridade diária**.
8. Na guia **Configuração de conteúdo**, especifique como enviar a notificação de divulgação.
9. Clique **em Enviar notificação**.
   A notificação é enviada imediatamente ou no horário especificado na guia **Quando executar**. Conforme as respostas são recebidas, elas aparecem na lista relacionada Confirmações de verificação de integridade. Novos registros são criados para cada dia na lista relacionada de Confirmações de verificação de integridade para cada usuário incluído no público-alvo.

### O que Fazer Depois

Revise as confirmações de verificação de integridade diárias. Reenvie a notificação para os usuários que não responderam no dia. Se um usuário enviar uma resposta por meio de uma notificação do dia anterior, o status será atualizado para a notificação da data mais recente enviada ao usuário.
Por exemplo, digamos que você envie a notificação de integridade diária para o Zane de 1º a 10 de agosto. Se o Zane usar o link na notificação enviada em 4 de agosto, o status de confirmação dele será atualizado na notificação enviada em 10 de agosto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Tópicos relacionados**

- Adicionar um público [ Safe Workplace para Emergency Outreach
- Enviar uma notificação do Outreach para o log de contato diário
- Enviar uma notificação Emergency Outreach para consentimentos de privacidade do funcionário em Contact Tracing
- Enviar uma pesquisa de prontidão e exibir respostas

### Revisar confirmações diárias de verificação de integridade

Revise a lista de confirmações da notificação de verificação de integridade diária para ver o status de cada usuário. Reenvie a notificação de divulgação para os usuários que não responderam.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_checkin.checkin_admin ou admin

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Emergency Outreach** > **Exibir alcances**.
2. Abra a notificação de alcance da Verificação diária de integridade.
   As respostas são listadas na lista relacionada Confirmações de verificação de integridade. Conforme os usuários respondem à notificação, seus registros são atualizados com seus status de confirmação.

   Se os usuários ainda não responderam, clique em **Reenviar notificação**. A notificação é enviada novamente somente para usuários que ainda não responderam.

   **Nota:**
   Se os usuários enviarem seu status em um e-mail subsequente, o registro do usuário será atualizado no evento original do dia.

   Novos registros são criados na lista relacionada Confirmações de verificação de integridade para cada usuário incluído no público-alvo. Se um usuário enviar uma resposta por meio de notificação do dia anterior, a resposta será atualizada para a data mais recente em que a notificação foi enviada ao usuário.

### Enviar uma pesquisa de prontidão e exibir respostas

Use Emergency Outreach para enviar uma pesquisa de prontidão no local de trabalho. Revise as respostas da pesquisa para ajudar nos seus planos de reabrir seu local de trabalho.

#### Antes de Iniciar

Para enviar uma pesquisa, você deve ter a aplicação Employee Readiness Surveys instalada.

Os funcionários devem ter o app Now® Mobile instalado em seus telefones para receber notificações por push móveis. Para obter mais informações, consulte Aplicativo Now Mobile.

Função necessária: sn_imt_checkin.checkin_admin ou admin

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Emergency Outreach** > **Enviar Outreach**.
2. Insira um nome que descreva a finalidade da pesquisa.

   **Example**
   Por exemplo, "Pesquisa de prontidão de San Diego" ou "Prontidão dos funcionários na Europa".
3. **Opcional:** No campo **Descrição**, descreva a finalidade do envio da pesquisa de divulgação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Na guia **Quando executar**, especifique quando a divulgação deve ser enviada.

   **Nota:**

   Em versões anteriores do Emergency Outreach, a programação de notificação era configurada selecionando **Programação** e inserindo detalhes em uma janela pop-up. A programação agora está configurada na guia **Quando executar**.

   Os alcances programados que você enviou antes da atualização fornecem a função de programação anterior se você precisar reenviá-la. Esta funcionalidade fornece a flexibilidade para configurar novos alcances programados e para reenviar alcances programados anteriores.

5. Identifique quem receberá a notificação de divulgação por meio da aplicação Emergency Outreach ou Safe Workplace.

6. Clique em **Salvar**.
   Os detalhes de divulgação da pesquisa são salvos e as listas relacionadas são exibidas. A lista relacionada Canais adicionais é usada para especificar canais personalizados adicionais a serem usados ao enviar a notificação de pesquisa. A lista relacionada Instâncias de pesquisa é preenchida com os destinatários do alcance e o status da pesquisa deles depois que você envia a notificação.
7. Clique na guia **Configuração de conteúdo** e, no campo **Modo de resposta**, selecione **Pesquisa**.
   Use o campo **Status** que aparece no formulário de divulgação para confirmar o status de criação de suas instâncias de pesquisa ao enviar a notificação.
8. Selecione a pesquisa para usar ou manter a **pesquisa de prontidão do local de trabalho do funcionário**padrão.
9. Para definir uma data de vencimento para a pesquisa, insira um valor no campo **Duração**.

   O campo **Duração** define a quantidade de tempo permitida para concluir as instâncias de pesquisa atribuídas, começando a partir do momento em que a instância de pesquisa é gerada. As instâncias de pesquisa criadas para o alcance usam o campo **Duração** como prazo em vez do campo **Duração da avaliação** na pesquisa.

10. Especifique como enviar a notificação de divulgação.

11. Clique **em Enviar notificação**.
    A notificação e o link da pesquisa são enviados para o público-alvo. Uma instância de pesquisa é criada para cada destinatário, com o status **Pronto para realizar**.

    Quando você envia a notificação de pesquisa de alcance, todas as instâncias de pesquisa abertas para os destinatários são canceladas. Quando você reenvia uma notificação para um alcance, as instâncias de pesquisa abertas não são canceladas.

    Se você tiver um alcance programado recorrente, como uma pesquisa que é enviada diariamente ou semanalmente, sempre que o contato for enviado, as pesquisas abertas do dia ou da semana anterior serão canceladas.

    Você não pode criar uma notificação de pesquisa de alcance se a pesquisa estiver sendo usada em uma notificação de alcance programado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Depois que a notificação é enviada, a lista relacionada Logs de instância do Emergency Outreach é exibida. Os valores do campo de **status de criação da instância** correspondem ao status no formulário de divulgação.

- Sucesso: uma instância foi criada para cada destinatário no público-alvo. O número de instâncias de avaliação criadas deve corresponder ao número de instâncias de avaliação de destino ou de destinatários da pesquisa.

- Sucesso parcial: uma instância foi criada para alguns destinatários no público-alvo, mas não para todos. O número de instâncias de avaliação de destino e de instâncias de avaliação criadas não corresponde.

  Envie as notificações para usuários que não receberam uma notificação ou instância clicando **em Enviar para o restante**.

- Falha: nenhuma instância foi criada e nenhuma pesquisa foi enviada.

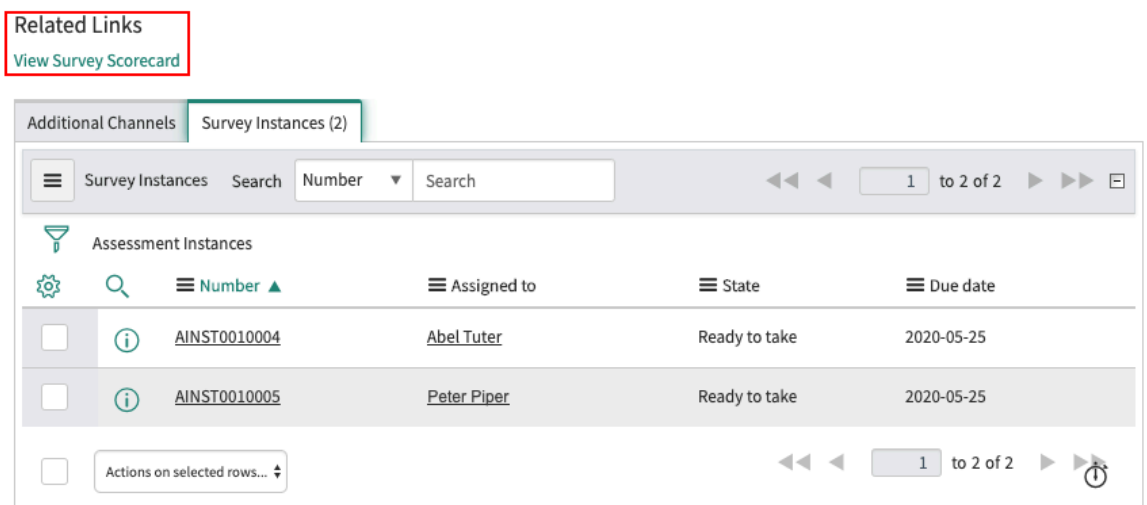
  Reenvie a notificação para todos os usuários clicando em **Enviar notificação** novamente.

**12.** Para exibir instâncias de pesquisa, navegue até **Emergency Outreach** > **Exibir alcances** e abra a notificação da pesquisa para exibir.

**Nota:**
Usuários com a função sn_imt_checkin.checkin_admin podem ver todas as instâncias de pesquisa. Os usuários que foram atribuídos à pesquisa podem ver somente suas próprias instâncias de pesquisa.

Conforme os funcionários concluem a pesquisa, o status é atualizado na instância de pesquisa.

Se os funcionários ainda não responderam e as instâncias foram criadas com sucesso para todos os usuários, clique em **Reenviar notificação**. A notificação é enviada novamente somente para os funcionários que ainda não responderam.




**Trouble?**

Quando uma divulgação é enviada usando um canal de notificação personalizado, uma lista relacionada de Logs de entrega aparece no registro de divulgação. Ele lista os registros de log bem-sucedidos e com falha para a notificação que você enviou.

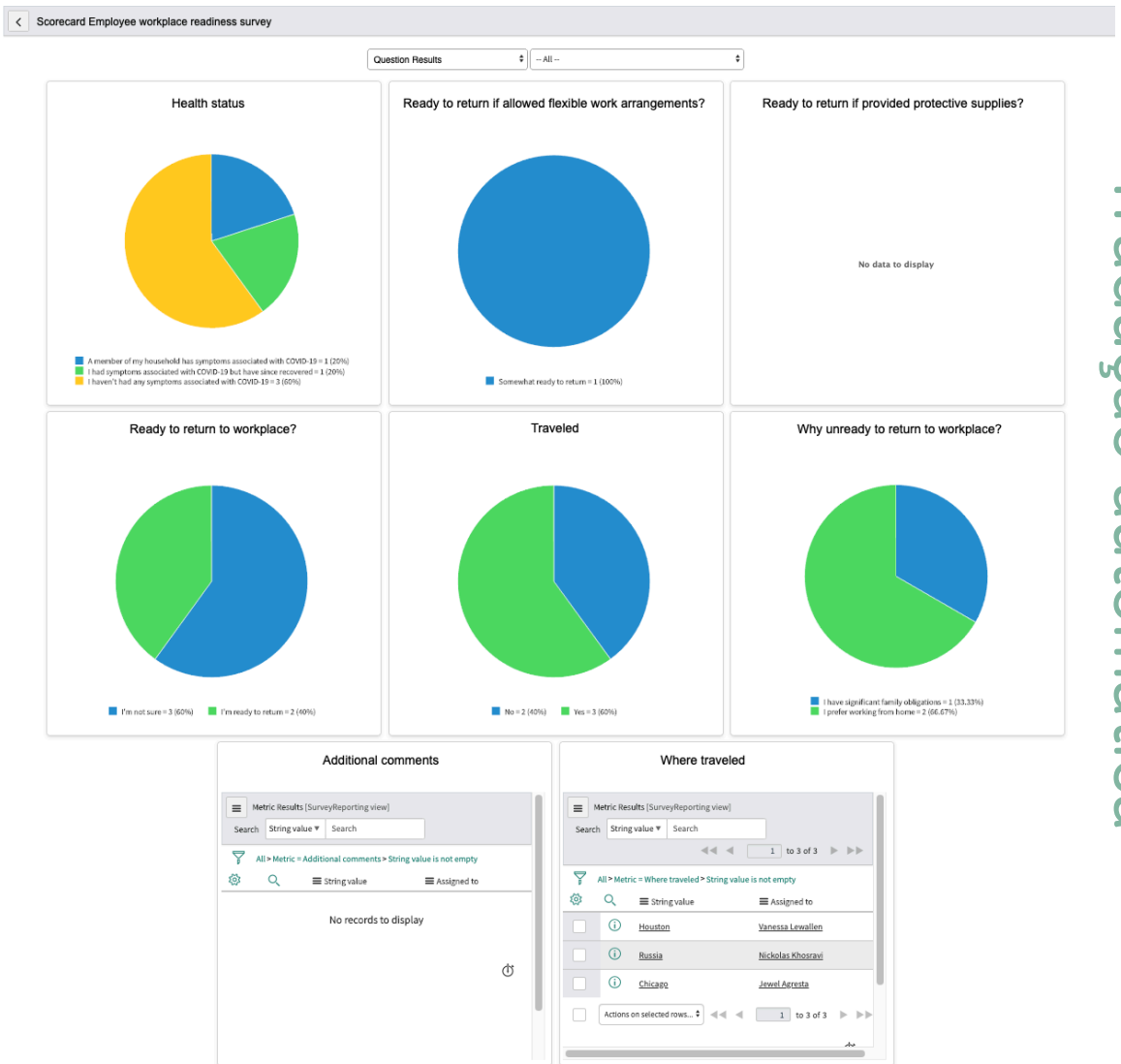
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Dependendo de como o canal de notificação foi criado, as mensagens de sucesso podem mostrar o número de notificações que foram enviadas com sucesso e o número total de notificações que foram solicitadas. Se a contagem total for maior do que a contagem enviada, a diferença será o número de notificações com falha.

Abra o registro e investigue a causa dos erros. Corrija a causa das falhas ou use outro método de notificação para os usuários cuja notificação não foi enviada.

13. Para exibir o status das instâncias do Outreach, navegue até **Emergency Outreach** > **Exibir logs de instância do Outreach**.
14. Para exibir o cartão de pontuação interativo mostrando todas as respostas e os resultados, clique no link relacionado **Exibir cartão de pontuação de pesquisa**.




Clique em qualquer área de um gráfico para ver os registros correspondentes.

### Relatar seu estado de saúde

Se você receber um e-mail, uma notificação por push móvel ou uma notificação por SMS para relatar seu estado de saúde, poderá atualizar seu status a partir da mensagem.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar

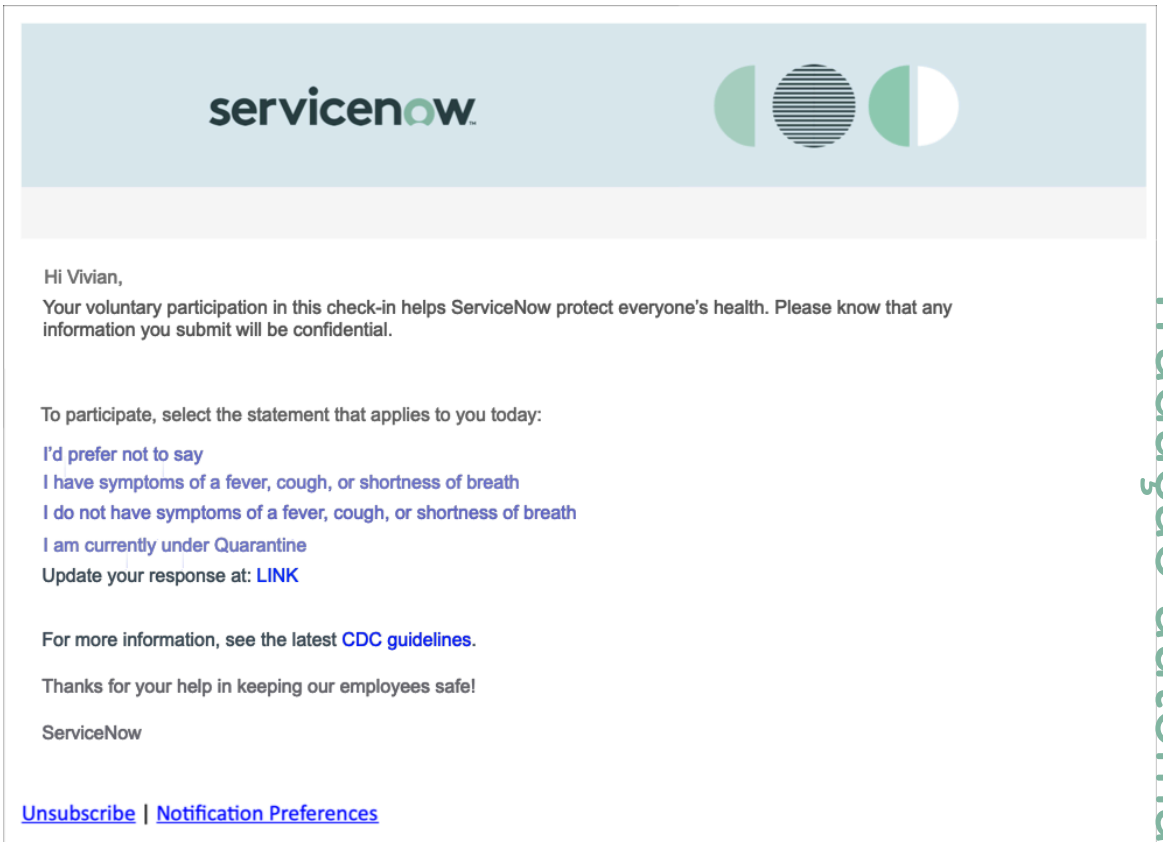
Para receber notificações por push móveis, você deve ter o Now® Mobile app.

Função necessária: none

### Procedimento

- Para responder a uma notificação por e-mail, selecione uma resposta da mensagem e envie-a por e-mail.

**Example**



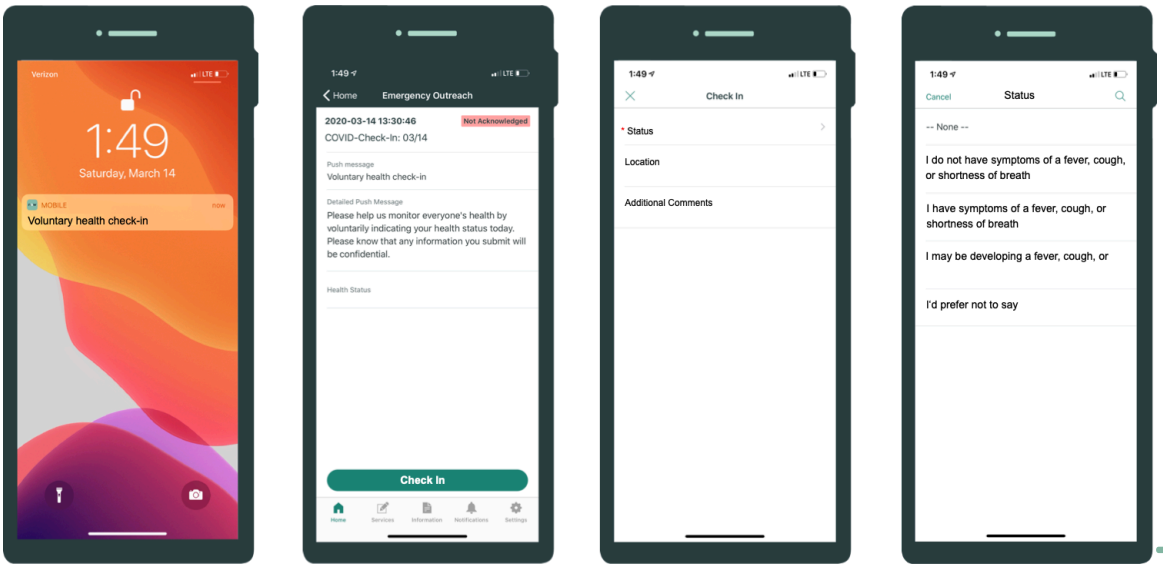

- Para responder a uma notificação por push móvel:

1. Toque na notificação para abrir a mensagem.
2. Na mensagem, toque em Fazer **check-in**.
3. **Opcional:** Na tela Fazer check-in, forneça seu local e comentários adicionais.
4. Toque em **Status** e selecione uma resposta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Example**




- Para responder a uma notificação por SMS:

1. Abra a mensagem SMS no seu telefone.
2. Responda com o número da sua resposta.

## Resultado

Depois de responder à notificação, sua resposta será enviada para você e seu empregador. Um registro para sua resposta também será atualizado. Suas informações pessoais estão seguras. Somente a equipe que gerencia a situação de saúde tem acesso à sua resposta.

### Scripts de resposta

Use scripts de resposta para executar ações automaticamente com base nas respostas do usuário às perguntas da pesquisa. Os scripts de resposta podem ser usados para criar ou atualizar registros em qualquer um dos aplicativos Emergency Response Management e Safe Workplace Suite.

Cada script de resposta está associado a uma pesquisa. O script de resposta será executado se um usuário concluir a pesquisa associada e suas respostas corresponderem aos critérios de resposta.

**Nota:**
O aplicativo Employee Readiness Surveys deve ser instalado para usar scripts de resposta.

### Scripts de resposta incluídos

Emergency Outreach fornece o script de resposta Solicitar EPI pré-criado.

O script de resposta Solicitar EPI requer o app Gestão de inventário de EPI no local de trabalho. Este script de resposta cria uma solicitação de EPI para funcionários que concluem a pesquisa de prontidão do local de trabalho do funcionário e atendem aos critérios de resposta para as perguntas sobre estado de saúde, viagem e pronto para retornar ao local de trabalho.

O script de resposta Solicitar EPI não está ativo por padrão e deve ser ativado manualmente. Ele está pronto para ser ativado sem modificações, mas você pode optar por editar o script para atender às necessidades da sua empresa. Para ativar o script de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

resposta Solicitar EPI, navegue até **Emergency Outreach** > **Scripts de resposta** e clique no registro Solicitar EPI. Marque a caixa de seleção **Ativo** e clique em **Atualizar**.

Se você precisar executar ações adicionais com base nas respostas da pesquisa, poderá criar scripts de resposta adicionais. Use o script de resposta Solicitar EPI incluído como um exemplo para ajudar a criar seus próprios scripts de resposta.

### Criar um script de resposta

Crie um script de resposta para criar ou atualizar automaticamente registros com base nas respostas do usuário às perguntas da pesquisa.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_imt_checkin.checkin_admin

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os scripts de resposta podem ser usados para criar ou atualizar registros em qualquer um dos aplicativos Emergency Response Management e Safe Workplace Suite. Por exemplo, você pode criar um script de resposta para reservar um espaço para um usuário que está pronto para retornar ao local de trabalho.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Emergency Outreach** > **Scripts de resposta** e clique em **Novo**.
2. No formulário, preencha os campos.

**Formulário de script de resposta**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Ativo | Selecionado. |
| Nome | Nome do script. |
| Pesquisa | Pesquisa que faz com que o script seja executado.<br><br>Quando uma instância de pesquisa é concluída por um usuário, o script é executado se as respostas do usuário às perguntas da pesquisa corresponderem aos critérios de resposta. |
| Script | Script para inserir ou atualizar um registro.<br><br>O script deve executar as etapas a seguir.<br>○ Obtenha o sys_id do usuário que enviou a pesquisa.<br>`var userSysId = userGr.getUniqueValue();`<br><br>**Nota:**<br>A variável `userGr` é definida na ação Executar scripts de resposta. Esta ação é usada pelo fluxo Ações de script de resposta, que executa os scripts de resposta quando um usuário conclui uma pesquisa e atende aos critérios de resposta. A variável `userGr` é um GlideRecord do usuário, portanto, você pode usá-la para obter campos adicionais do usuário conforme necessário. Por exemplo, `userGr.getValue('location')` obtém a localização do usuário.<br><br>○ Se o plug-in que instala a tabela na qual você deseja gravar estiver ativo, insira ou atualize um registro para o usuário. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | **Nota:**<br>O código a seguir é fornecido apenas como exemplo. Você deve fornecer os nomes corretos de plug-in, tabela e campo em seu script e fazer as modificações adicionais necessárias.<br><br>`//example code to insert a record`<br>`if (GlidePluginManager.isActive('plugin_name')) {`<br>`  var now_GR = new GlideRecord('table_name');`<br>`  now_GR.initialize();`<br>`  now_GR.user_field = userSysId;`<br>`  now_GR.field = 'value';`<br>`  //update additional fields here as needed`<br>`  now_GR.insert();`<br>`}`<br><br>`//example code to update an existing record associated with the user`<br>`if (GlidePluginManager.isActive('plugin_name')) {`<br>`  var now_GR = new GlideRecord('table_name');`<br>`  now_GR.get('user_field', userSysId);`<br>`  now_GR.field_to_update = 'value';`<br>`  //update additional fields here as needed`<br>`  now_GR.update();`<br>`}`<br><br>`//example code to update multiple existing records associated with the user`<br>`if (GlidePluginManager.isActive('plugin_name')) {`<br>`  var now_GR = new GlideRecord('table_name');`<br>`  now_GR.addQuery('user_field', userSysId);`<br>`  now_GR.setValue('field_to_update', 'value');`<br>`  //update additional fields here as needed`<br>`  now_GR.updateMultiple();`<br>`}` |

3. Salve o registro do script de resposta usando o menu de contexto do formulário.
   A lista relacionada Critérios de resposta é preenchida automaticamente com todas as perguntas da pesquisa associada.
4. Edite os critérios de resposta para definir as respostas que um usuário deve fornecer para que o script de resposta seja executado.
   a. Defina a resposta necessária nos critérios de resposta para perguntas relevantes.
   b. Exclua os critérios de resposta para todas as perguntas que não exijam uma resposta específica.
5. Clique em **Atualizar**.

### Domain Separation para Emergency Outreach

Esta aplicação oferece suporte total a casos de uso de provedor de serviços (SP) de separação de domínio. A tabela a seguir lista os casos de uso do Domain Separation para provedores de serviço (SPs) que usam esta aplicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Casos de uso do Domain Separation

| Caso de uso | Funções | Limitações |
|---|---|---|
| SP interno - O administrador de check-in do SP usa o aplicativo para entrar em contato com os funcionários internos por e-mail ou por meio do aplicativo Now Mobile. | Sim | Nenhum |
| SP externo - O administrador de check-in do SP usa a aplicação para entrar em contato com os funcionários do locatário por e-mail ou por meio do aplicativo Now Mobile. | Sim | Nenhum |
| Locatário - O administrador de check-in do locatário usa a aplicação para entrar em contato com seus funcionários (somente em seu domínio) por e-mail ou por meio do aplicativo Now Mobile. | Sim | Nenhum |

Alguns módulos na aplicação Emergency Outreach são afetados pela separação de domínio.

**Módulo ENVIAR DE SAÍDA (Criar nova para tabela de check-in do funcionário)**

- A notificação pode ser configurada para direcionar usuários, grupos, departamentos, locais ou personalizada para critérios condicionais
- O e-mail é HTML padrão
- A coluna domínio existe

**Módulo OPÇÕES DE RESPONSA (tabela de respostas de notificação)**

- A coluna domínio existe
- Mostra links de resposta que aparecem em notificações

**Módulo EXIBIR DE SAÍDA (tabela de check-in do funcionário)**

- A coluna domínio existe
- Mostra a estrutura de notificação e uma lista relacionada que contém todas as respostas (Tabela: Confirmação de check-in); a tabela de resposta tem linhas de coluna de domínio e proteções de lógica de negócios
- Pode gerar uma planilha do Excel que exibe as respostas e o status atuais

**Módulo PAINEL**

Painel de relatórios, mostra o agregado de todas as notificações e seu status de confirmação.

## Emergency Self Report

Durante uma crise, a aplicação ServiceNow® Emergency Self Report oferece aos usuários uma maneira de notificar a organização sobre seu estado de saúde. Ele também fornece um fluxo de trabalho para que usuários qualificados retornem ao trabalho com segurança. Gerentes e equipes de resposta podem rastrear os relatórios do usuário.

Em contraste com os relatórios de e-mail ou telefone e a consolidação manual de dados, Emergency Self Report fornece um fluxo de trabalho digital que captura e acumula automaticamente dados de relatórios do usuário para análise e ação. A aplicação oferece benefícios para várias pessoas na organização, com diferentes exibições para várias funções.

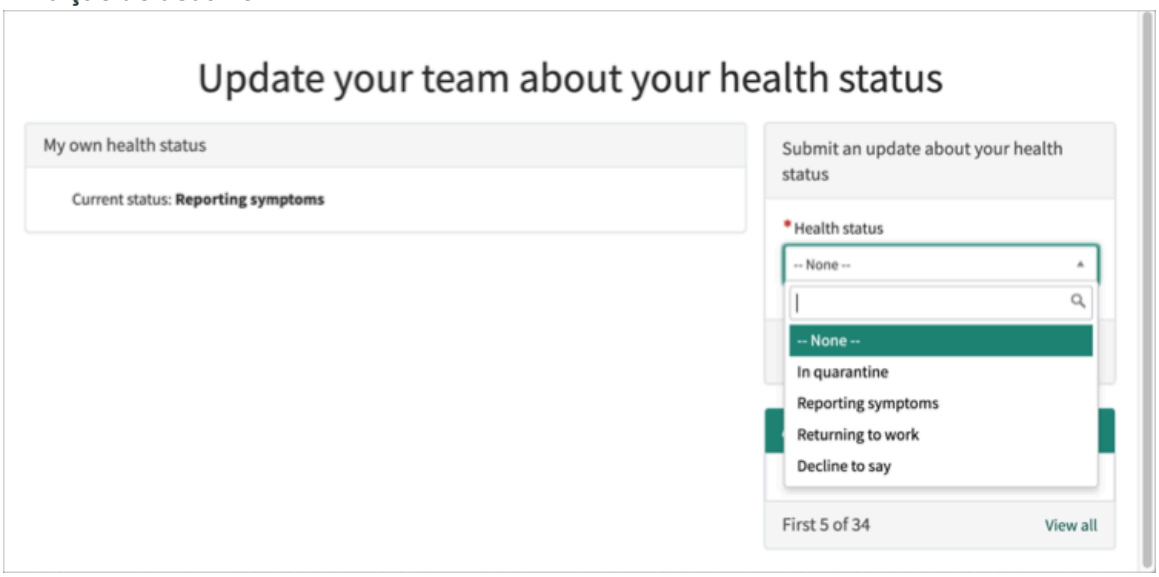
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Os usuários podem relatar seu status

Uma interface orientada por menus permite que os usuários relatem seu status aos gerentes. Os usuários podem usar a mesma interface para atualizar o gerente e a equipe de resposta global quando estiverem prontos para retornar ao trabalho. Os gerentes podem notificar os usuários quando eles podem retornar.

**Exibição do usuário**




Se ServiceNow® Contact Tracing estiver instalado, um caso será criado automaticamente para um usuário que se autodeclara estar em quarentena. Se houver um caso ativo para o usuário no momento do relatório, uma anotação será adicionada ao caso para o autorrelato.

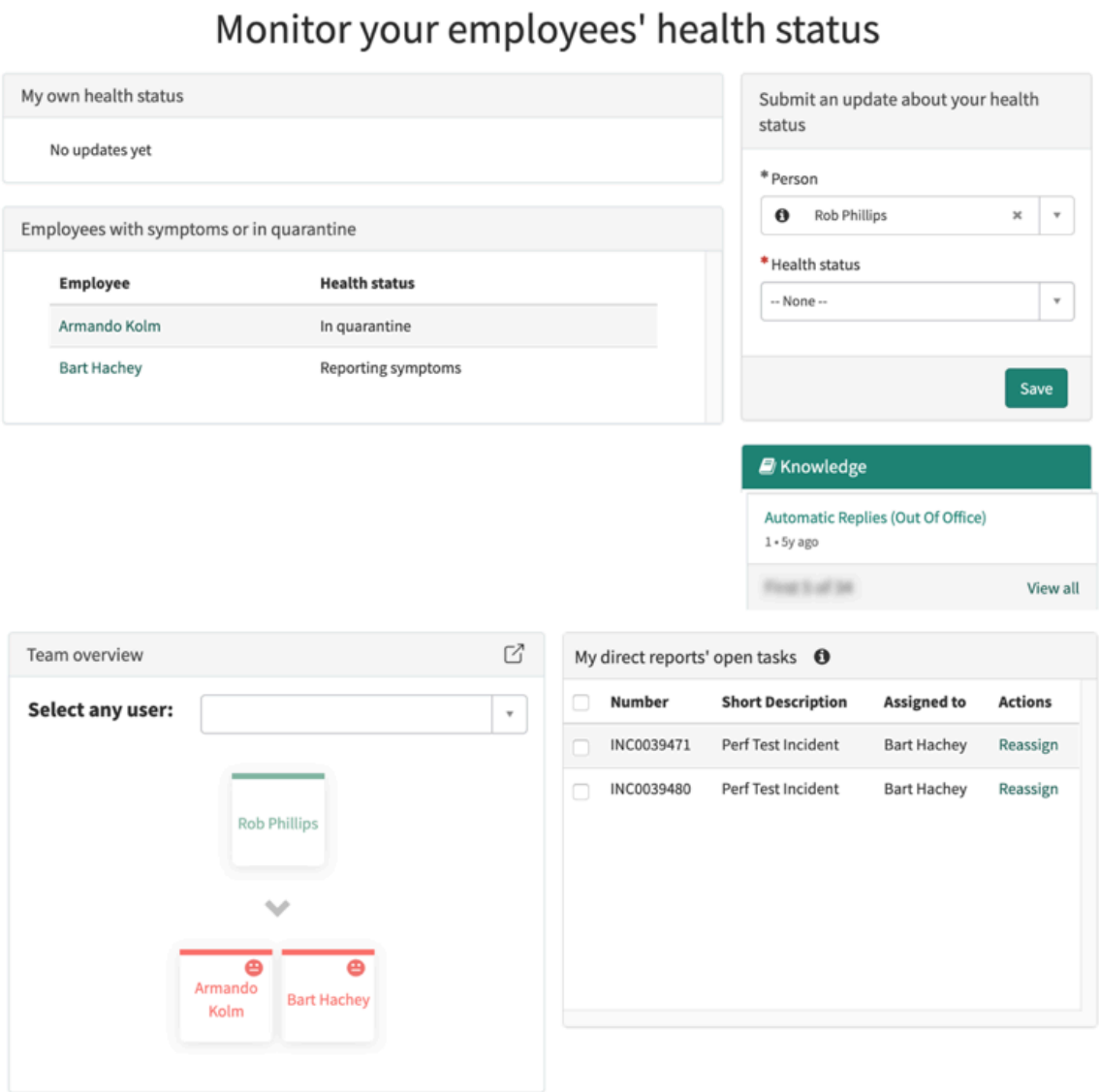
## Os gerentes podem monitorar o status de suas equipes

Os gerentes podem exibir um resumo do status relatado de sua equipe e os detalhes de uma pessoa individual. Eles podem reatribuir o trabalho de um usuário afetado a outras pessoas da equipe se o trabalho for rastreado na instância ServiceNow. Se os usuários não tiverem acesso à aplicação, o gerente poderá enviar um relatório em nome deles.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Exibição do gerente



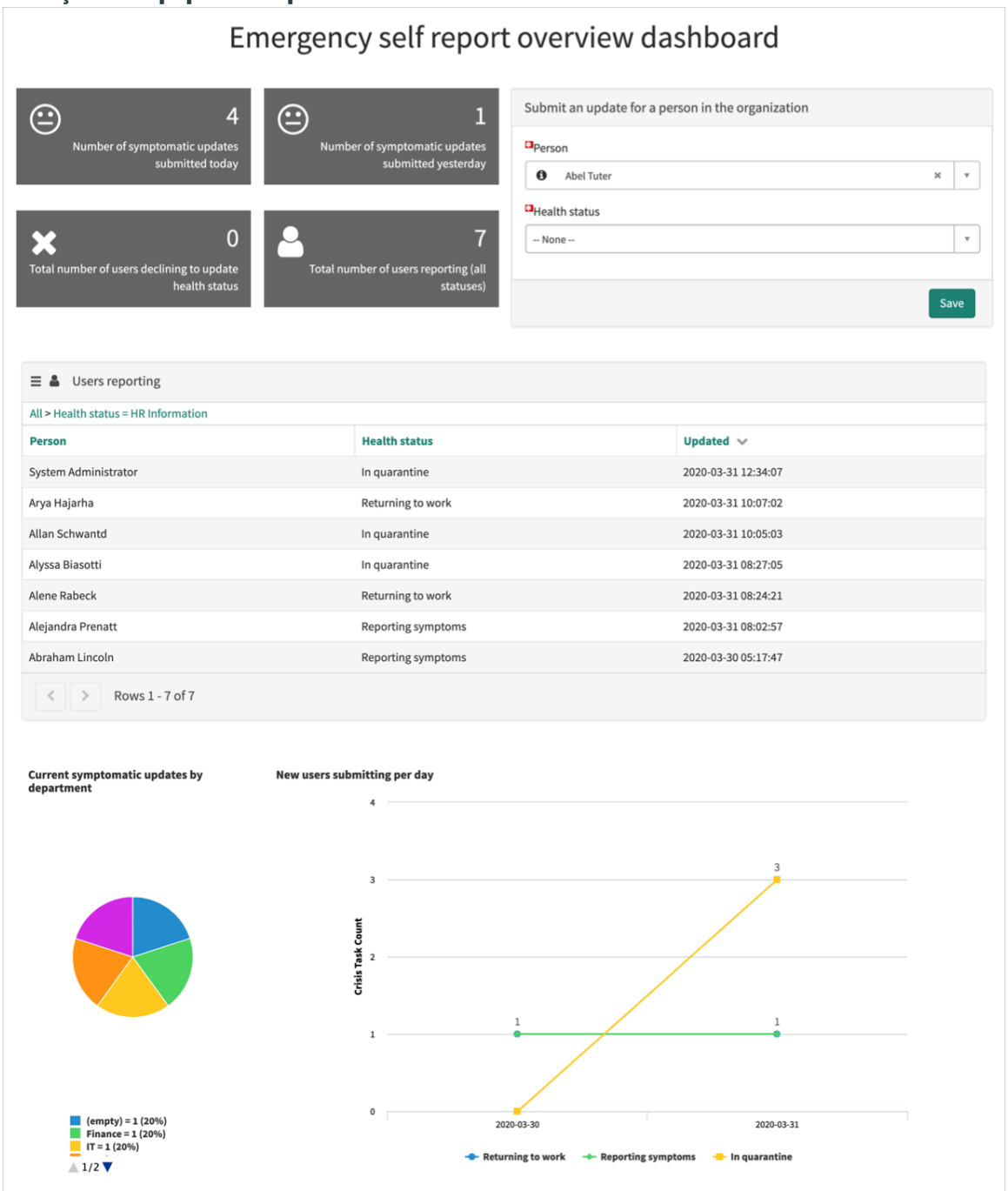

## As equipes de resposta podem exibir o status de todas as equipes

As equipes de resposta podem exibir um painel de visão geral que resume o status de todos os usuários autorrelatados. Os dados podem ser exibidos e classificados de várias maneiras para análise e ação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Exibição da equipe de resposta



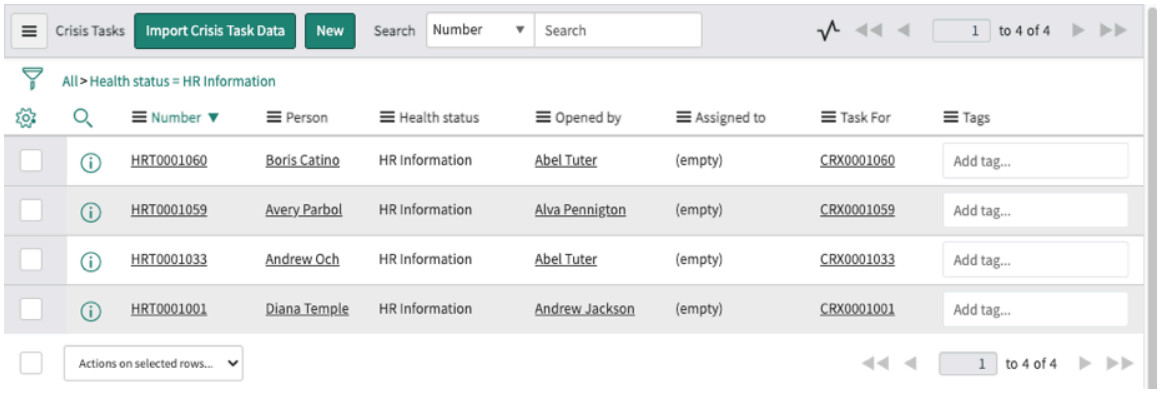

## A equipe de resposta pode trabalhar com tarefas de RH

Tarefas de RH são criadas quando um usuário se autodeclara. Cada tarefa de RH está associada a uma tarefa de crise autorrelatada. O membro da equipe de resposta pode navegar até **Resposta automática de emergência** > **Tarefas de RH** para exibir a lista.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Tarefas de RH**




As tarefas de RH não têm um fluxo de trabalho específico associado a elas. Eles são criados no estado Aberto e o fechamento da tarefa de crise associada não afeta a tarefa de RH. Sua organização pode determinar como usar ou gerenciar tarefas de RH, se houver. Revise o formulário de tarefa de RH para determinar se ele pode ser útil em sua estratégia de resposta.

## Usar com outras aplicações Emergency Response Management

Emergency Self Report foi originalmente desenvolvido para monitorar e ajudar a impedir a propagação da comunidade da COVID-19 entre os usuários. Faz parte do pacote de aplicações ServiceNow® Emergency Response Management criado no Now Platform® para ajudar as empresas em seus esforços de resposta de emergência. Com a aplicação Emergency Exposure Management, você pode identificar usuários que podem ter sido expostos. Você pode entrar em contato com os usuários afetados por meio da aplicação Emergency Outreach. Ambos os aplicativos estão disponíveis na ServiceNow Store .

## Emergency Response Management para clientes federais

Os clientes federais que usam ambientes IL4 ou FedRAMP verão as aplicações Emergency Response Management prontas e disponíveis para instalação em suas instâncias sem precisar fazer solicitações especiais. Os clientes são responsáveis por configurar os aplicativos para atender às regulamentações e diretrizes federais dos EUA.

**Instruções de instalação para ambientes federais e auto-hospedados**

| Tipo | Instruções |
|---|---|
| Comercial no local | Visite o ServiceNow® Store para baixar e instalar a aplicação. |
| Federal hospedado | Veja o Downloads federais para o Emergency Response Management e Safe Workplace Suite Aplicativos [KB0030260] artigo no Help Center da Store para obter mais informações. |
| Federal no local | Se você é um cliente federal no local e deseja instalar esta aplicação, entre em contato com seu representante de vendas ou abra um Now Support ou tíquete HIWAVE. No tíquete, solicite que seja roteado para a equipe SHOT. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Instruções de instalação para ambientes federais e auto-hospedados**

| Tipo | Instruções |
|---|---|
| | Veja o Downloads federais para o Emergency Response Management e Safe Workplace Suite Aplicativos [KB0030260] artigo no Help Center da Store para obter mais informações. |
| No local | Veja o Downloads comerciais para o Emergency Response Management e Safe Workplace Suite Aplicativos [KB0030258] artigo no Help Center da Store para obter mais informações. |

## Aviso sobre o uso por organizações

Todas as decisões relacionadas à implementação desta aplicação são de responsabilidade exclusiva da organização que utiliza este aplicativo. As organizações concordam que o uso da aplicação não é uma representação pela ServiceNow em relação à conformidade da aplicação com qualquer lei ou regulamentação e qualquer linguagem sugerida fornecida pronta para uso com a aplicação não constitui aconselhamento jurídico pela ServiceNow.

As organizações permanecem as únicas responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com a lei aplicável, incluindo (mas não se limitando a) leis trabalhistas e de proteção de dados, e devem modificar qualquer linguagem nos modelos fornecidos para atender aos requisitos específicos das organizações.

## Aviso sobre o uso por agências governamentais

A ServiceNow está oferecendo este aplicativo para agências governamentais e seus usuários autorizados, não para funcionários do governo em suas capacidades individuais. O uso desta aplicação está sendo oferecido gratuitamente por um período limitado ou estendido e sem expectativa de pagamento da agência governamental para ServiceNow para uso durante esse período, tampouco o uso cria uma obrigação futura real ou implícita em nome do governo. ServiceNow nega expressamente quaisquer reivindicações futuras de pagamento da agência em conexão com o uso da aplicação. Os clientes do governo são os únicos responsáveis por confirmar com o Departamento de Ética da agência ou seu representante autorizado que a aceitação e o uso da aplicação são permitidos.

Todas as decisões relacionadas à implementação desta aplicação são de responsabilidade exclusiva da agência do governo que utiliza este aplicativo. As organizações permanecem as únicas responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com as leis e regulamentações aplicáveis, incluindo (mas não se limitando a) leis trabalhistas e de proteção de dados, e devem modificar qualquer linguagem nos modelos fornecidos para atender aos requisitos específicos da agência.

### Configurar Emergency Self Report.

Para configurar Emergency Self Report, instale a aplicação. Em seguida, configure o acesso do usuário, uma base de conhecimento dedicada e as propriedades do sistema.

### Como instalar Emergency Self Report

Você pode instalar o Emergency Self Report se tiver a função de administrador.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Instruções de instalação para ambientes federais e auto-hospedados**

| Tipo | Instruções |
|---|---|
| Comercial no local | Visite o ServiceNow® Store para baixar e instalar a aplicação. |
| Federal hospedado | Veja o Downloads federais para o Emergency Response Management e Safe Workplace Suite Aplicativos [KB0030260] artigo no Help Center da Store para obter mais informações. |
| Federal no local | Se você é um cliente federal no local e deseja instalar esta aplicação, entre em contato com seu representante de vendas ou abra um Now Support ou tíquete HIWAVE. No tíquete, solicite que seja roteado para a equipe SHOT.<br><br>Veja o Downloads federais para o Emergency Response Management e Safe Workplace Suite Aplicativos [KB0030260] artigo no Help Center da Store para obter mais informações. |
| No local | Veja o Downloads comerciais para o Emergency Response Management e Safe Workplace Suite Aplicativos [KB0030258] artigo no Help Center da Store para obter mais informações. |

Se você assinou Safe Workplace Suite e já tem alguns dos aplicativos instalados, consulte a seguinte ordem de instalação para os aplicativos restantes.

- Emergency Outreach (sn_imt_checkin)
- Employee Health Screening (sn_imt_monitoring)
- Gestão de inventário de EPI no local de trabalho (sn_imt_ppe)
- Employee Readiness Surveys (sn_imt_readiness)
- Conjunto de dados de saúde global da COVID-19 (sn_imt_c19datafeed)
- Contact Tracing (sn_imt_tracing)
- Emergency Self Report (sn_imt_quarantine)
- Workplace Core (sn_wsd_core)
- Painel do Safe Workplace (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)
- Employee Travel Safety (sn_imt_travel)
- Testes de saúde e segurança (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

## Procedimento

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Pesquise por Autoatendimento de emergência.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Clique em **Instalar**.

   A caixa de diálogo de instalação da aplicação é aberta.

4. **Opcional:** Carregue os dados de demonstração marcando a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.

   (Optional) Para obter informações sobre como instalar ou reinstalar dados de demonstração após a instalação inicial, consulte o artigo Solução alternativa para instalar dados de demonstração se a aplicação já estiver instalada [KB0722909] na Base de conhecimento Now Support.

5. Clique em **Instalar**.

6. Quando a instalação estiver concluída, clique em **Fechar**.

### Resultado

A aplicação Emergency Self Report está instalada em sua instância.

### Componentes instalados com Emergency Self Report

Vários tipos de componentes são instalados com Emergency Self Report, incluindo tabelas e funções de usuário.

**Nota:**
A tabela Arquivos da Aplicação lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

## Funções instaladas

| Título da função [nome] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| Usuário de autodeclaração<br><br>[sn_imt_quarantine.crisis_task_user] | Acesse o painel de autorrelatório de emergência para relatar o status de integridade. | notification_view |
| Usuários da tarefa de crise<br><br>[sn_imt_quarantine.<br>HumanResourceTeam] | Exiba e gerencie tarefas de RH, envie atualizações para outros usuários e importe tarefas de crise.<br><br>Conceda também a função de usuário de autodeclaração. | notification_view |

## Tabelas instaladas

| Tabela | Descrição |
|---|---|
| Tarefa de crise<br><br>[sn_imt_quarantine_crisis_task] | Contém todas as tarefas de crise de autorrelato, incluindo tarefas de crise de RH. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Tabela | Descrição |
|---|---|
| Log de status de tarefa de crise<br><br>[sn_imt_quarantine_crisis_task_status_log] | Contém um histórico de todos os status de integridade relatados para cada usuário. Esta tabela só é preenchida quando a propriedade *sn_imt_quarantine.enable.health.status.log* é definida como verdadeiro. |
| Tarefas de crise de importação em massa<br><br>[sn_imt_quarantine_bulk_load_crisis_task] | A tabela Import Set para importar status de integridade relatados de uma planilha do Excel para criar tarefas de crise em massa. Quando você carrega dados do arquivo do Excel na aplicação, os registros importados são salvos primeiro nesta tabela de conjunto de importação. Depois de executar a transformação ou o script de importação programada, os registros são copiados para a tabela de tarefas de crise. |

### Configurar Emergency Self Report.

Configure Emergency Self Report para se alinhar com suas necessidades de negócios.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Conclua as configurações a seguir conforme necessário.

- Conceda acesso ao app aos membros da equipe de resposta apropriados.
- Especifique mensagens do sistema personalizadas para ajudar seus usuários e membros da equipe de resposta.
- Defina as propriedades do sistema para controlar como você usa Emergency Self Report.
- Configure as opções de status de integridade do usuário.
- Crie uma base de conhecimento dedicada e adicione-a ao seu Portal de serviços.

## Procedimento

1. Adicione as funções de usuário da aplicação padrão aos grupos apropriados.

   A aplicação fornece as seguintes funções padrão na tabela sys_user_role:

   **sn_imt_quarantine.crisis_task_user**

   Permite que membros do grupo ou indivíduos enviem um alerta de integridade para eles próprios. Os gerentes também podem enviar e monitorar alertas para seus relatórios diretos.

   **sn_imt_quarantine. HumanResourceTeam**

   Permite que membros do grupo, como membros da equipe de RH ou Segurança Global, gerenciem os alertas de integridade relatados.

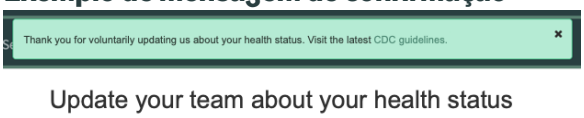
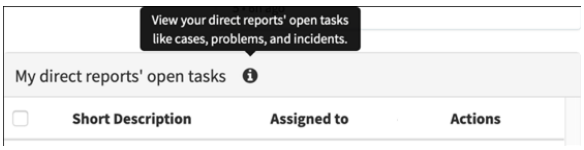
   Para obter informações sobre como atribuir funções a grupos, consulte Funções.

2. Navegar até **Emergency Self Report** > **Configuração de IU**, defina os valores de mensagem desejados e clique em **Atualizar**.

| Nome da propriedade | Descrição |
|---|---|
| sn_imt_quarantine.crisisSubmitMessage | Configure a mensagem que é exibida para os usuários depois que eles enviam um status de integridade. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Nome da propriedade | Descrição |
|---|---|
| | **Exemplo de mensagem de confirmação**<br>  |
| sn_imt_quarantine.openTasksInfoMessage | Configure uma dica de ferramenta para gerentes que estão exibindo tarefas em aberto para seus relatórios diretos.<br>**Exemplo de mensagem para tarefas em aberto**<br>  |

3. Navegar até **Emergency Self Report** > **Propriedades de autoatendimento de emergência**, defina os valores de propriedade desejados e clique em **Atualizar**.

| Nome da propriedade | Descrição |
|---|---|
| sn_imt_quarantine.enable.health.status.log | Quando esta propriedade é definida como verdadeiro, um novo registro é criado na tabela Log de status de tarefa de crise [sn_imt_quarantine_crisis_task_status_log] sempre que uma atualização de status de integridade do usuário é enviada. Os registros de tarefa de crise têm uma lista relacionada de Logs de status de tarefa de crise que mostra todas as atualizações de status de integridade para essa tarefa de crise. Quando esta propriedade é definida como falsa, a tabela Log de status de tarefa de crise não é preenchida.<br>O valor padrão é falso. |
| sn_imt_quarantine.data.retention.period | Define o número de dias que os registros são armazenados na tabela Log de status de tarefa de crise [sn_imt_quarantine_crisis_task_status_log] antes de serem excluídos.<br>O valor padrão é 30 dias. |
| sn_imt_quarantine.fetchTaskQuery | Determina os dados visíveis no painel Emergency Self Report na seção de tarefas em aberto dos meus subordinados diretos.<br>O valor padrão é mostrar somente solicitações P1 e P2, incidentes do último mês e aqueles atribuídos aos subordinados diretos do gerente: |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Nome da propriedade | Descrição |
| --- | --- |
| | sys_created_on>=javascript:gs.beginningOfLastMonth()^active=true^assigned_to.managerDYNAMIC90d1921e5f510100a9ad2572f2b477fe^sys_class_name=incident^ORsys_class_name=sc_task^ORsys_class_name=sc_request^priorityIN1,2 |
| sn_imt_quarantine.healthStatusChangeTaskBehavior | Define o comportamento das tarefas de crise para usuários que atualizam seu status de integridade após o encerramento da tarefa de crise mais recente. Quando o valor é atualizar, a tarefa de crise de RH mais recente do usuário é reaberta e seu status de saúde é atualizado com o novo status relatado. Quando o valor for create, uma nova tarefa de crise de RH será criada se ainda não existir uma em aberto para o status recém-relatado do usuário.<br><br>O valor padrão é atualizar. |
| sn_imt_quarantine.healthStatusToTriggerTaskReopen | Define os status de integridade que reabrem tarefas ou criam novas tarefas se relatados por um usuário após o encerramento da tarefa de crise mais recente. Por padrão, os status que reabrem ou criam novas tarefas são **Em quarentena** e **Relatando sintomas**. |
| sn_imt_quarantine.hrGrupo | Membros da equipe de resposta global, que terão acesso aos registros de usuário da sua equipe. Você pode adicionar uma função a um grupo para atuar como uma equipe de resposta global ou pode adicionar a função diretamente aos usuários. |
| sn_imt_quarantine.MaxOrgLevelLimit | Número de níveis na estrutura da sua organização.<br><br>Por exemplo, se você tiver CEO, VP, Diretor, Gerente e Colaboradores individuais, terá cinco níveis na estrutura da organização. |
| sn_imt_quarantine.outDoenteDuration | O intervalo de tempo (em dias) após o qual os usuários estão seguros para retornar ao trabalho se estiverem doente.<br><br>O valor padrão é 20 dias. |
| sn_imt_quarantine.quarantineDuration | O intervalo de tempo (em dias) após o qual os usuários estão seguros para retornar ao trabalho se estiverem em quarentena. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Nome da propriedade | Descrição |
| --- | --- |
| | O valor padrão é 14 dias. |

4. Configure as opções de check-in que o usuário pode selecionar.
   a. Navegar até **Definição do Sistema** > **Listas de Seleção**.
   b. Defina um filtro de pesquisa com as seguintes condições:
      - **[Tabela] [é] [sn_imt_quarantine_crisis_task]**
      - **[Elemento] [é] [request_type]**
   c. Altere o rótulo ou o valor das opções na lista ou adicione novos valores.
   d. Clique em **Atualizar**.
5. Configure artigos de conhecimento sobre o evento de emergência.

   Por exemplo, forneça regulamentações locais, políticas da organização e informações de instruções.

   a. Crie uma base de conhecimento para conter os artigos da aplicação.
   b. Navegar até **Portal de serviços** > **Páginas**.
   c. Pesquise o ID self_report_dashboard e clique no registro.
   d. Clique no link **Autorrelatório de emergência - Contêiner 2**.
   e. Na coluna 2, clique em **Instância de lista simples**.
   f. Na guia Tabela e filtro, nomeie a base de conhecimento definindo a seguinte condição de filtro: **[Knowledge Base] [is] [**<name> ] .
   g. Associe artigos de aplicação à base de conhecimento da aplicação.

### Relatar e rastrear status de integridade durante uma emergência

Emergency Self Report é usado por usuários para relatar seu estado de saúde por conta própria, por gerentes para rastrear o estado de saúde de seus usuários e por equipes de resposta para exibir o status de todos os usuários e classificar os dados para análise e ação.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_quarantine.crisis_task_user ou sn_imt_quarantine.humanResourceTeam

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O fluxo de trabalho para Emergency Self Report começa com os usuários relatando seu estado de saúde, os gerentes determinando as ações que devem ser realizadas relacionadas ao status do usuário e uma equipe de resposta avaliando uma exibição unificada do status de todos os usuários de relatório.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Procedimento

- Para relatar seu estado de saúde:

1. Navegar até **Emergency Self Report** > **Painel de autoatendimento de emergência**.

   **Nota:**
   Para relatar seu status de saúde no app Now Mobile, navegue até a guia **Saúde** e toque no ícone de ação rápida (ícone de ) no canto superior direito.

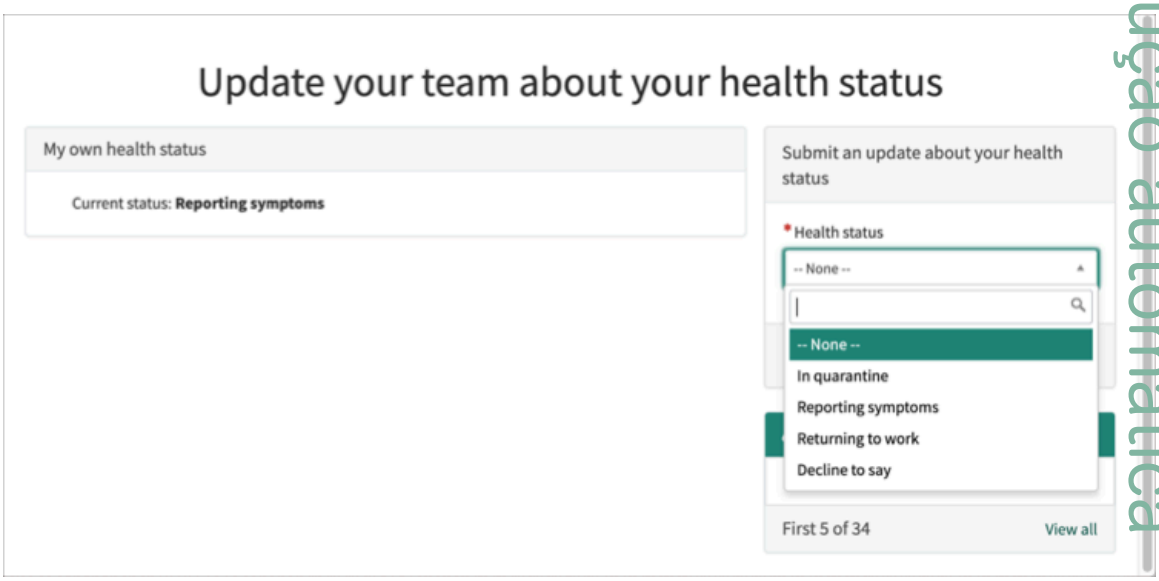
   Se você for um gerente, seu nome será selecionado automaticamente no campo **Pessoa** para que você possa relatar seu próprio estado de saúde. Se você estiver relatando o status de um relatório direto, selecione o nome do usuário no campo **Pessoa**.

   Se você não for um gerente, poderá relatar somente seu próprio status e o campo **Pessoa** não será exibido.

2. Escolha uma opção na lista **Status** de integridade.

   Os administradores do sistema podem configurar essas opções.

   **Example**

3. Clique em **Salvar**.
   O status de integridade é atualizado no lado esquerdo da tela. Uma mensagem é enviada ao seu gerente e uma tarefa de crise é gerada para a equipe de resposta. A tarefa de crise pode ser atribuída a um aprovador e as tarefas atribuídas ao usuário do relatório podem ser revisadas.

   Se Contact Tracing estiver instalado e você tiver selecionado a opção **Em quarentena**, um caso será criado automaticamente para o usuário. Se houver um caso ativo para o usuário no momento do relatório, uma anotação será adicionada ao caso sobre o autorrelato. Para obter mais informações, consulte ServiceNow® Contact Tracing.

4. **Opcional:** Quando estiver pronto para retornar ao trabalho, atualize seu estado de saúde para **Retornar ao trabalho**.
   Uma tarefa de Recursos Humanos é criada para que o RH possa coordenar com você. A tarefa de RH é para obter informações e não é atualizada automaticamente quando outras tarefas são atualizadas. Na exibição do gerente, seu status muda para verde.

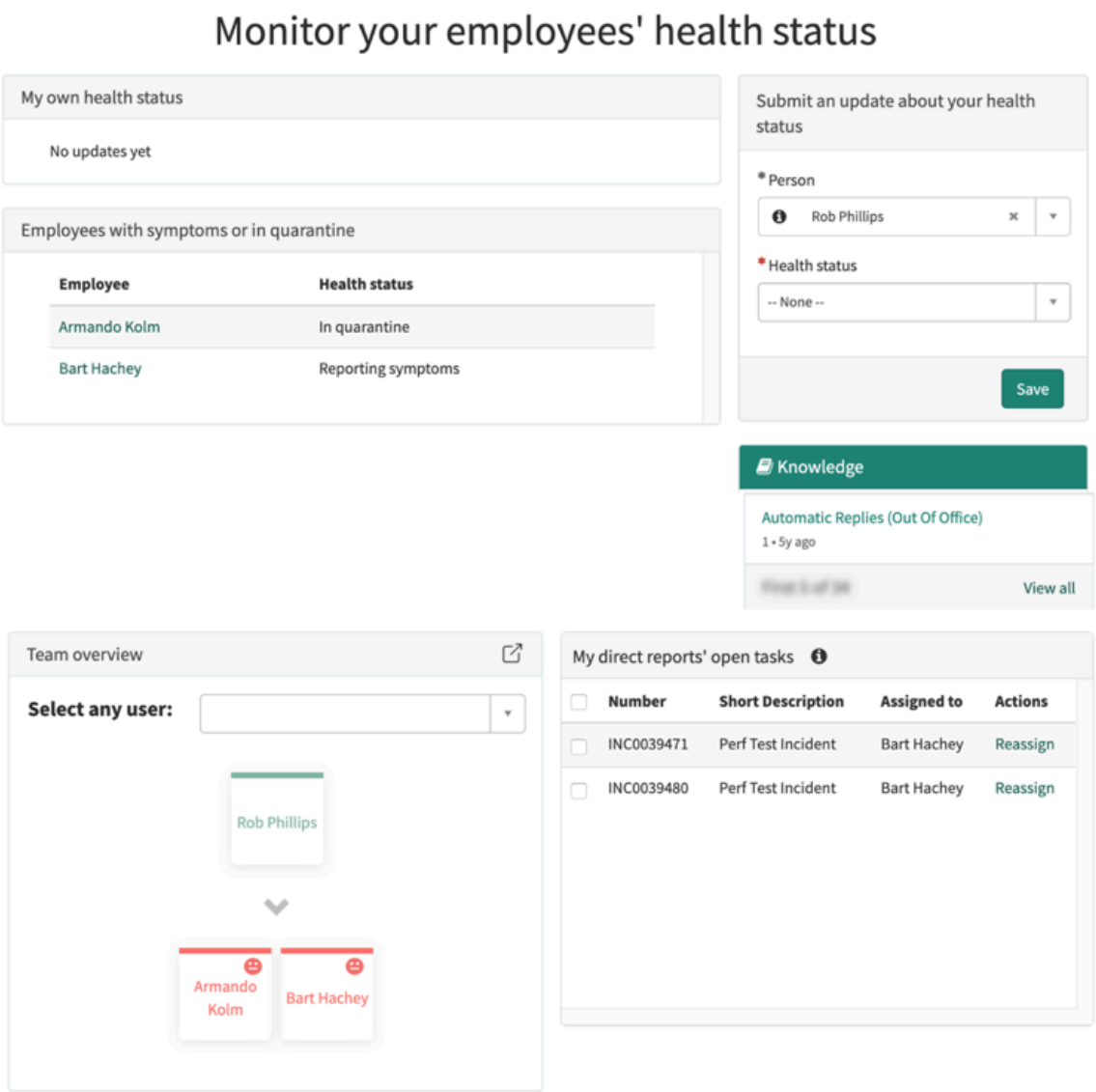
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para avaliar o status de integridade de seus subordinados diretos se você for um gerente:

1. Navegar até **Emergency Self Report** > **Painel de autoatendimento de emergência**.

   Você vê uma exibição de tela única do status e das tarefas da sua equipe direta e pode selecionar registros de usuário individuais. Blocos verdes indicam que o usuário não forneceu informações. Os blocos dos membros da equipe afetados são vermelhos e exibem um ícone.




2. Para exibir as tarefas atribuídas a um usuário, clique em um bloco.

3. Para reatribuir tarefas para o usuário, clique no link **Reatribuir** na linha da tarefa, atribua a tarefa a outro usuário e clique em **Enviar**.

**Tópicos relacionados**

Exibir um painel de todos os relatórios de usuário se você for um membro da equipe de resposta

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Exibir tarefas de RH do usuário autorrelatadas

Os membros da equipe de resposta de emergência podem exibir todos os relatórios do usuário e as tarefas de RH associadas no Emergency Self Report painel de visão geral.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_quarantine.humanResourceTeam

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

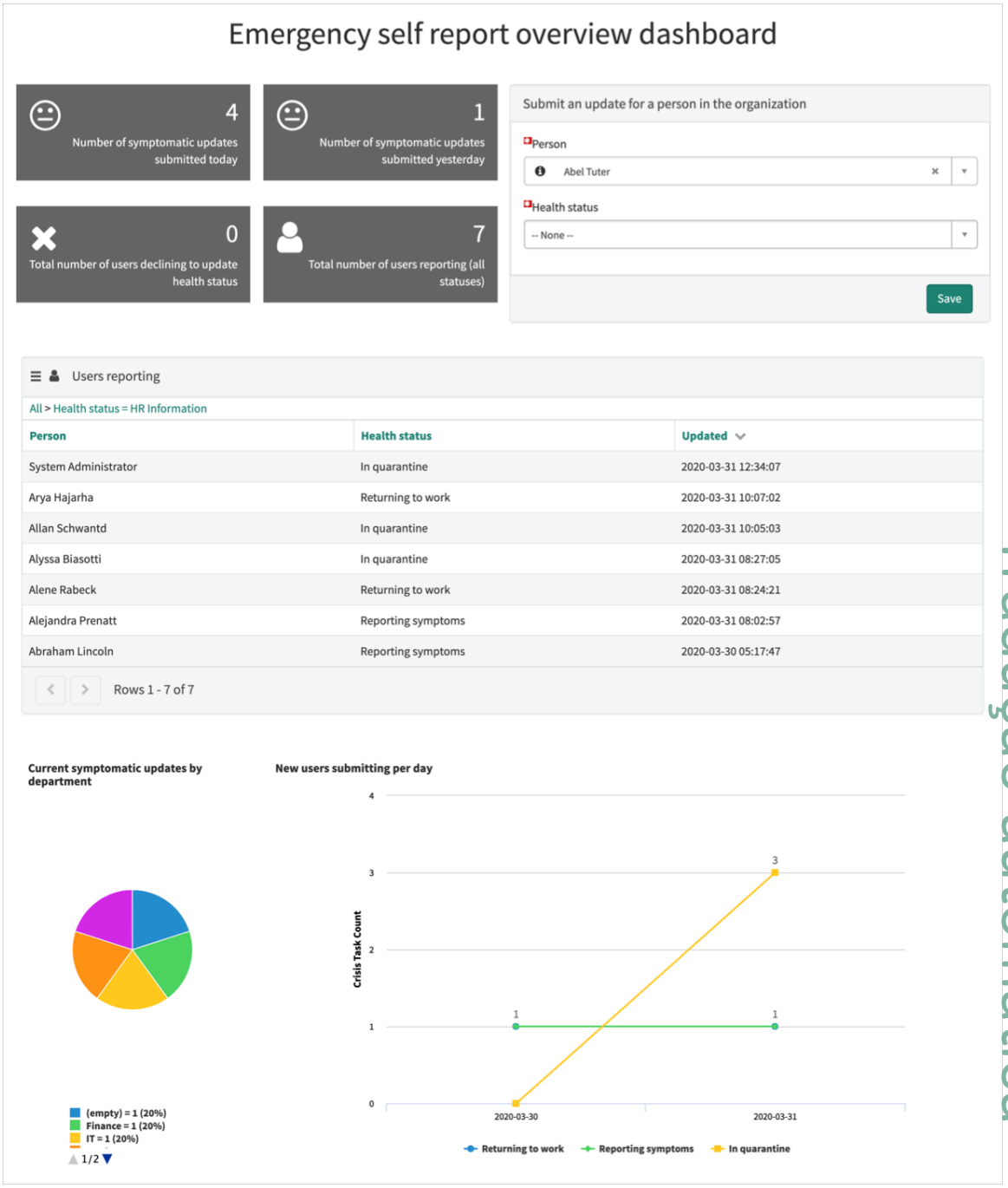
O painel Emergency Self Report permite o monitoramento por e tarefas da equipe de resposta de emergência. Usuários com a função de resposta de emergência de RH também podem relatar em nome de qualquer pessoa em sua organização e podem atualizar registros facilmente conforme necessário.

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Emergency Self Report** > **Painel de visão geral**.
   Você também pode acessar o painel como uma página do portal de serviços.
2. Analise o número de relatórios e atualizações ocorridos hoje e clique em qualquer cartão para ver os dados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




Tradução automática

3. **Opcional:** Para adicionar alguém que não tenha acesso de autorrelato, selecione o nome do usuário no campo **Pessoa** e selecione um status na lista **Status de saúde**.
4. **Opcional:** Para exibir uma tarefa de RH para um usuário de relatório, clique no nome do **usuário na lista de relatórios Usuários**.
5. **Opcional:** Exporte a lista de usuários de relatório em formato PDF, Excel ou CSV clicando no ícone na faixa da lista.
6. Analise os gráficos para ver rapidamente como a organização é afetada.
   Clique em qualquer elemento de um gráfico, como uma fatia de pizza ou marcador, para ver os dados correspondentes.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Importar dados de tarefa de crise

Como administrador de tarefas de crise, carregue uma planilha de status de integridade autorreferidos para criar tarefas de crise em massa.

#### Antes de Iniciar

Você precisa de uma planilha (arquivo .csv ou .xlsx) com dados nas seguintes colunas: Pessoa, Nome de usuário e Estado de saúde. Você pode baixar um modelo do registro da fonte de dados Importar dados de crise.

Função necessária: sn_imt_quarantine.humanResourceTeam

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O trabalho programado de dados de tarefa de crise de importação em massa é instalado com a aplicação Emergency Self Report. Ao carregar a planilha, você pode executar manualmente o trabalho para importar dados para a tabela Tarefa de crise. As tarefas de RH e suas tarefas de crise associadas são criadas para cada usuário com base em seu estado de saúde relatado.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Emergency Self Report** > **Tarefas de RH**.
2. Clique no botão **Importar dados da tarefa de crise**.
3. Na lista Importações de dados programadas, abra o trabalho de importação de dados programada de dados **de tarefa de crise de importação em massa**.
4. No campo **Fonte de dados**, abra o registro **Importar dados da tarefa de crise**.
   a. Clique no ícone de anexos (ícone ).
   b. Clique **em Escolher arquivo** e selecione o arquivo Excel de origem.
   c. Feche a janela Anexos.
5. Clique em **Atualizar**.
   O registro de importação de dados programada aparece com o anexo.
6. Clique em **Executar agora**.
   O processo é executado em segundo plano para copiar dados da tabela Tarefas de crise de importação em massa para a tabela Tarefa de crise.

**Nota:**
O número de registros no arquivo Excel de origem afeta o tempo necessário antes que os dados importados estejam disponíveis na tabela de tarefas de crise.

#### Resultado

Os registros são importados para a tabela Tarefas de crise de importação em massa e copiados para a tabela Tarefa de crise. Novas tarefas de RH são criadas com suas tarefas de crise associadas. Os registros não são copiados para a tabela Tarefa de crise nas seguintes situações:

- O nome de usuário é inválido ou está em branco.
- O status de integridade é inválido ou está em branco.
- O usuário tem um caso ativo.
- O usuário é uma duplicata.

### Domain Separation para Emergency Self Report

A tabela a seguir lista os casos de uso do Domain Separation para provedores de serviço (SPs) que usam esta aplicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Casos de uso do Domain Separation

| Caso de uso | Funções | Limitações |
|---|---|---|
| Interno de SP - O SP usa o aplicativo para que os funcionários internos relatem seu status por meio de um portal de serviço dedicado ou página da web. | Sim | Nenhum |
| SP externo - O SP usa a aplicação para que os funcionários do locatário relatem seu status por meio de um portal de serviço dedicado ou página da web. | Sim | Nenhum |
| Locatário: o locatário usa a aplicação para seu subdomínio para que seus funcionários relatem seu status por meio de um portal de serviço dedicado ou página da Web. | Sim | Nenhum |

Alguns módulos na aplicação Emergency Self Report são afetados pela separação de domínio. Esses módulos podem ser usados por SPs e locatários.

**Módulo do PAINEL DE AUTORELATÓRIO DE EMERGÊNCIA**

- Uma página da Web em que os usuários podem relatar seu status atual. Quando eles enviam seu status, um registro de integridade é criado. (Tabela: tarefa de crise)
- Uma lista de artigos da base de conhecimento.

**Módulo TODOS OS REGISTROS DE SAÚDE E TAREFAS DE RH (tarefas de crise)**

- Existem proteções de linha de coluna de domínio.
- Estendido da tabela de tarefas e, portanto, contém a lógica de negócios separada por domínio necessária.
- Lista relacionada, Aprovadores (Tabela: Aprovação) é uma tabela separada por domínio estabelecida.
- Lista relacionada, Tarefas (Tabela: Tarefa) é uma tabela separada por domínio estabelecida.

## Emergency Exposure Management

A aplicação ServiceNow® Emergency Exposure Management ajuda a identificar usuários que podem ter sido expostos a doenças infecciosas, analisando várias fontes de dados, como reuniões, local, turnos, logs de acesso Wi-Fi e verificações de crachá de usuários afetados.

Emergency Exposure Management fornece sistemas de rastreamento para usar as seguintes fontes de dados para gerar uma lista de usuários potencialmente expostos:

- Microsoft Office 365 convite de reunião
- Localização do perfil de usuário ServiceNow
- Reserva de espaço
- Log de verificação do crachá
- Log de acesso Wi-Fi
- Log diário do funcionário
- Tarefa de serviço de campo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Log de visitantes
- Dados de detecção de proximidade de dispositivo portátil ou vestível

**Nota:**
Alguns dos sistemas de rastreamento exigem que você instale outras aplicações Safe Workplace Suite e Emergency Response Management. Para obter mais informações, consulte Sistemas de rastreamento no Emergency Exposure Management.

Você também pode adicionar manualmente usuários que você sabe que podem ter sido potencialmente expostos a um usuário afetado.

Além de usar os sistemas de rastreamento do sistema de base, você pode configurar um sistema de rastreamento que usa sua própria fonte de dados para identificar usuários potencialmente expostos. Para obter mais informações, consulte Configurar um sistema de rastreamento para uma fonte de dados de exposição.

## Usar com outras aplicações Emergency Response Management

Emergency Exposure Management foi originalmente desenvolvido para monitorar e ajudar a impedir a propagação de doenças infecciosas na comunidade, como a COVID-19 entre os usuários. Ele faz parte de um pacote de aplicações ServiceNow® Emergency Response Management criado no Now Platform® para ajudar as empresas em seus esforços de resposta de emergência. Você também pode permitir que os usuários relatem seu estado de saúde por meio das aplicações Emergency Outreach e Emergency Self Report, que estão disponíveis na ServiceNow Store .

## Emergency Response Management para clientes federais

Os clientes federais que usam ambientes IL4 ou FedRAMP verão as aplicações Emergency Response Management prontas e disponíveis para instalação em suas instâncias sem precisar fazer solicitações especiais. Os clientes são responsáveis por configurar os aplicativos para atender às regulamentações e diretrizes federais dos EUA.

### Instruções de instalação para ambientes federais e auto-hospedados

| Tipo | Instruções |
|---|---|
| Comercial no local | Visite o ServiceNow® Store para baixar e instalar a aplicação. |
| Federal hospedado | Veja o Downloads federais para o Emergency Response Management e Safe Workplace Suite Aplicativos [KB0030260] artigo no Help Center da Store para obter mais informações. |
| Federal no local | Se você é um cliente federal no local e deseja instalar esta aplicação, entre em contato com seu representante de vendas ou abra um Now Support ou tíquete HIWAVE. No tíquete, solicite que seja roteado para a equipe SHOT.<br><br>Veja o Downloads federais para o Emergency Response Management e Safe Workplace Suite Aplicativos [KB0030260] artigo no Help Center da Store para obter mais informações. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Instruções de instalação para ambientes federais e auto-hospedados**

| Tipo | Instruções |
| --- | --- |
| No local | Veja o Downloads comerciais para o Emergency Response Management e Safe Workplace Suite Aplicativos [KB0030258] artigo no Help Center da Store para obter mais informações. |

## Aviso sobre o uso por organizações

Todas as decisões relacionadas à implementação desta aplicação são de responsabilidade exclusiva da organização que utiliza este aplicativo. As organizações concordam que o uso da aplicação não é uma representação pela ServiceNow em relação à conformidade da aplicação com qualquer lei ou regulamentação e qualquer linguagem sugerida fornecida pronta para uso com a aplicação não constitui aconselhamento jurídico pela ServiceNow.

As organizações permanecem as únicas responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com a lei aplicável, incluindo (mas não se limitando a) leis trabalhistas e de proteção de dados, e devem modificar qualquer linguagem nos modelos fornecidos para atender aos requisitos específicos das organizações.

## Aviso sobre o uso por agências governamentais

A ServiceNow está oferecendo este aplicativo para agências governamentais e seus usuários autorizados, não para funcionários do governo em suas capacidades individuais. O uso desta aplicação está sendo oferecido gratuitamente por um período limitado ou estendido e sem expectativa de pagamento da agência governamental para ServiceNow para uso durante esse período, tampouco o uso cria uma obrigação futura real ou implícita em nome do governo. ServiceNow nega expressamente quaisquer reivindicações futuras de pagamento da agência em conexão com o uso da aplicação. Os clientes do governo são os únicos responsáveis por confirmar com o Departamento de Ética da agência ou seu representante autorizado que a aceitação e o uso da aplicação são permitidos.

Todas as decisões relacionadas à implementação desta aplicação são de responsabilidade exclusiva da agência do governo que utiliza este aplicativo. As organizações permanecem as únicas responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com as leis e regulamentações aplicáveis, incluindo (mas não se limitando a) leis trabalhistas e de proteção de dados, e devem modificar qualquer linguagem nos modelos fornecidos para atender aos requisitos específicos da agência.

### Como instalar Emergency Exposure Management

Você pode instalar o Emergency Exposure Management se tiver a função de administrador.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: administrador

**Instruções de instalação para ambientes federais e auto-hospedados**

| Tipo | Instruções |
| --- | --- |
| Comercial no local | Visite o ServiceNow® Store para baixar e instalar a aplicação. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Instruções de instalação para ambientes federais e auto-hospedados**

| Tipo | Instruções |
|---|---|
| Federal hospedado | Veja o Downloads federais para o Emergency Response Management e Safe Workplace Suite Aplicativos [KB0030260] artigo no Help Center da Store para obter mais informações. |
| Federal no local | Se você é um cliente federal no local e deseja instalar esta aplicação, entre em contato com seu representante de vendas ou abra um Now Support ou tíquete HIWAVE. No tíquete, solicite que seja roteado para a equipe SHOT.<br><br>Veja o Downloads federais para o Emergency Response Management e Safe Workplace Suite Aplicativos [KB0030260] artigo no Help Center da Store para obter mais informações. |
| No local | Veja o Downloads comerciais para o Emergency Response Management e Safe Workplace Suite Aplicativos [KB0030258] artigo no Help Center da Store para obter mais informações. |

Se você assinou Safe Workplace Suite e já tem alguns dos aplicativos instalados, consulte a seguinte ordem de instalação para os aplicativos restantes.

- Emergency Outreach (sn_imt_checkin)
- Employee Health Screening (sn_imt_monitoring)
- Gestão de inventário de EPI no local de trabalho (sn_imt_ppe)
- Employee Readiness Surveys (sn_imt_readiness)
- Conjunto de dados de saúde global da COVID-19 (sn_imt_c19datafeed)
- Contact Tracing (sn_imt_tracing)
- Emergency Self Report (sn_imt_quarantine)
- Workplace Core (sn_wsd_core)
- Painel do Safe Workplace (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)
- Employee Travel Safety (sn_imt_travel)
- Testes de saúde e segurança (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

## Procedimento

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Pesquise por Gestão de exposição de emergência.
3. Clique em **Instalar**.
4. Na caixa de diálogo de instalação da aplicação, clique em **Instalar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Quando a instalação estiver concluída, clique em **Fechar**.

   A aplicação Emergency Exposure Management está instalada em sua instância.

6. **Opcional:** Controle o acesso à aplicação criando um grupo e atribuindo funções ao grupo ou a usuários individuais.

   (Optional) Para obter mais informações, consulte Funções.

### Componentes instalados com Emergency Exposure Management

Vários tipos de componentes são instalados com Emergency Exposure Management, incluindo tabelas e funções de usuário.

**Nota:**
A tabela Arquivos da Aplicação lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

## Funções instaladas

| Título da função [nome] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| Administrador de exposição de emergência<br><br>[sn_imt_diagnosis.diagnostics_admin] | Pode criar uma nova solicitação de diagnóstico e exibir ou baixar a lista de usuários afetados. | • sn_imt_diagnosis.workplace_exposure_<br>• sn_imt_monitoring.monitoring_user |
| Analista de exposição do local de trabalho<br><br>[sn_imt_diagnosis.workplace_exposure_analyst] | Identifica funcionários potencialmente expostos usando reservas de local de trabalho da aplicação ServiceNow® Workplace Core. | Nenhum |

## Trabalhos programados instalados

| Trabalho programado | Descrição |
|---|---|
| Executar eventos de diagnóstico do funcionário | Pesquisa eventos pendentes na tabela Eventos de diagnóstico [sn_imt_diagnosis_diagnostics_event] e os processa para preencher a tabela Usuários afetados [sn_imt_diagnosis_impacted_users]. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Tabelas instaladas

| Tabela | Descrição |
|---|---|
| Solicitação de diagnóstico [sn_imt_diagnosis_diagnostic_request] | Permite que um usuário crie uma solicitação de diagnóstico para o usuário afetado. |
| Eventos de Diagnóstico [sn_imt_diagnosis_diagnostics_event] | Subtarefas geradas para solicitações de diagnóstico. Um trabalho programado processa as tarefas para identificar a lista de funcionários potencialmente afetados. |
| Tarefa de solicitação de diagnóstico [sn_imt_diagnosis_diagnostic_request_task] | Tarefas de solicitação de diagnóstico criadas automaticamente para solicitações de diagnóstico para identificar a lista de funcionários potencialmente afetados. A tarefa é criada com base na fonte de dados selecionada em uma solicitação de diagnóstico. |
| Configuração de tarefa de solicitação de diagnóstico [sn_imt_diagnosis_diagnostic_request_task_config] | Configuração de uma tarefa de solicitação de diagnóstico. Para uma fonte de dados selecionada em uma solicitação de diagnóstico, a tarefa de solicitação de diagnóstico correspondente quando criada corresponde ao tipo de configuração de tarefa. |
| Usuários afetados [sn_imt_diagnosis_impacted_users] | Funcionários que podem ter sido expostos a doenças infecciosas por meio de um funcionário afetado. Preenchido pela análise das várias fontes de dados de dos funcionários afetados. |
| Visitantes afetados [sn_imt_diagnosis_impacted_visitor] | Visitantes que podem ter sido expostos a infecções. Preenchido pela análise dos registros de entrada de solicitação de visitantes convidados pelos funcionários afetados.<br><br>A tabela estará disponível para uso somente se você também assinar ServiceNow® Contact Tracing e ServiceNow® Employee Health Screening. Os dados desta tabela são exibidos na lista relacionada Visitantes afetados no formulário Relatório de diagnóstico. |
| Possível exposição no local de trabalho [sn_imt_diagnosis_potential_workplace_exposure] | Funcionários potencialmente expostos que tinham reservas para os mesmos turnos que o funcionário afetado durante o período especificado.<br><br>A tabela estará disponível para uso somente se você também assinar Workplace Core. |
| Sistema de rastreamento [sn_imt_diagnosis_tracing_system] | Configuração de fonte de dados para identificar funcionários potencialmente expostos usando solicitações de diagnóstico. |
| Propriedades do sistema de rastreamento [sn_imt_diagnosis_m2m_tracing_system_properties] | Propriedades do sistema para configuração adicional de sistemas de rastreamento. |

### Configurar Emergency Exposure Management.

Depois de instalar a aplicação Emergency Exposure Management, configure o sistema de rastreamento para suas fontes de dados, configuração de tarefa de solicitação de diagnóstico e registre aplicações Microsoft.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_diagnosis.diagnostics_admin ou admin

### Procedimento

1. Configurar Microsoft Office 365 para Emergency Exposure Management.
   Emergency Exposure Management usa dados Microsoft Office 365 para analisar as reuniões de funcionários afetados para identificar outros funcionários potencialmente expostos.
2. Configurar um sistema de rastreamento para uma fonte de dados de exposição.
   Um sistema de rastreamento corresponde a uma fonte de dados de rastreamento de contato que você pode selecionar em uma solicitação de diagnóstico para identificar possível exposição de um funcionário afetado.
3. Criar ou modificar uma configuração de tarefa de solicitação de diagnóstico.
   Uma tarefa de solicitação de diagnóstico permite que você execute algumas tarefas manuais para buscar funcionários potencialmente expostos em um relatório de solicitação de diagnóstico para um funcionário afetado.

## Configurar Microsoft Office 365 para Emergency Exposure Management

Configure Emergency Exposure Management definindo as propriedades do sistema da aplicação. Se você quiser pesquisar por Microsoft informações de reunião do Office 365, também deverá registrar a aplicação Microsoft e configurá-la.

### Antes de Iniciar

**Importante:**

Se você é um cliente local com Microsoft Office 365 e precisa de assistência na configuração de Emergency Exposure Management, entre em contato com seu representante de vendas ou entre em contato com Suporte e atendimento ao cliente em `https://support.servicenow.com/now?draw=case`.

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Registre a aplicação Microsoft.
   a. Entre no portal do Azure.
   b. No painel de navegação esquerdo, selecione **Azure Active Directory**.
   c. Em **Criar**, selecione **Registro do app**.
   d. No formulário, preencha os seguintes campos.

| Campo | Valor |
|---|---|
| Nome | O nome da aplicação. |
| Tipos de conta compatíveis | Selecione a primeira opção: Contas somente neste diretório organizacional |

   O app é criado com credenciais exclusivas para uso.
2. Adicione permissões à aplicação Microsoft para ler os calendários do funcionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. No painel de navegação esquerdo, selecione **Permissões de API**.

b. Clique **em Adicionar uma permissão**.

c. No painel Solicitar permissões de API, em **APIs da Microsoft usadas com frequência**, selecione **Microsoft Graph**.

d. Clique **em Permissões da aplicação**.

e. Em **Calendários**, selecione **Calendários. Leitura**de calendários .

f. Clique **em Adicionar permissões**.

g. Clique **em Permissões delegadas**.

h. Em **Calendários**, selecione **Calendários. Leitura**de calendários .

i. Clique **em Adicionar permissões**.

j. Na tela Permissões configuradas, clique em **Conceder consentimento do administrador**.

3. Obtenha um certificado SSL confiável seguindo o procedimento da sua empresa.
   Para obter informações sobre como adicionar um certificado TLS/SSL no serviço de app Microsoft Azure, consulte Adicionar certificado SSL no guia de documentação do serviço de app Microsoft Azure.
4. No portal do Azure, carregue o certificado.
   a. Acesse o portal do Azure.
   b. No painel de navegação esquerdo, selecione **Certificados e segredos**.
   c. Selecione **Carregar certificado** e carregue o certificado criado na etapa 3.
5. Crie um certificado Java Key Store na sua instância ServiceNow.
   a. Navegar até **Definição do Sistema** > **Certificados**.
   b. Clique em **Novo** e crie um novo certificado com um valor de **Tipo** de *`Java Key Store`*.
   c. Defina o Texto de **descrição resumida** como o alias usado em 3.
   d. Defina a **Senha** do Armazenamento de Chaves como a senha usada na etapa 3.
   e. Anexe o certificado `keystore.jks` exportado na etapa 3.
6. Na instância ServiceNow, defina as propriedades do sistema para Emergency Exposure Management.

   a. Navegar até **Emergency Exposure Management** > **Propriedades**.

   b. Verifique os valores ou modifique-os para o seu ambiente.

   c. Adicione essas propriedades necessárias.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- ID de cliente
- ID de locatário
- Certificado – O sys_id do certificado criado na Etapa 5.
- Chave privada: use a senha usada para gerar o armazenamento de chaves na Etapa 3.
- (Opcional) Local – local acessível a partir de tabelas, como um piso ou um edifício.

**d.** Verifique se o URL da Microsoft para geração de token está correto para sua organização.

**e.** Clique em **Salvar**.

### Sistemas de rastreamento no Emergency Exposure Management

Um sistema de rastreamento configurado para uma fonte de dados de rastreamento de contato permite identificar funcionários potencialmente expostos executando uma solicitação de diagnóstico.

A solicitação de diagnóstico de um funcionário afetado consulta os dados de rastreamento de contato para identificar pessoas que podem ter interagido com o funcionário afetado. Você pode selecionar vários sistemas de rastreamento em uma solicitação de diagnóstico para usar várias fontes de dados para ampliar a cobertura usada para encontrar possível exposição.

Um sistema de rastreamento pode ser um grupo de outros sistemas de rastreamento com um tipo semelhante de fonte de dados de entrada. Por exemplo, digamos que você tenha integração de dados de acesso Wi-Fi com vários sistemas, como Cisco ADN Spaces e Mist Systems. Você pode ter um sistema de rastreamento chamado log de acesso Wi-Fi e torná-lo o sistema de rastreamento primário de outros sistemas de rastreamento usando as fontes de dados de entrada de Wi-Fi.

Você pode personalizar os sistemas de rastreamento para fontes de dados disponíveis em Emergency Exposure Management ou configurar um novo sistema de rastreamento. Para obter mais informações, consulte Configurar um sistema de rastreamento para uma fonte de dados de exposição.

Para que alguns sistemas de rastreamento estejam disponíveis em Emergency Exposure Management, você deve instalar outras aplicações Safe Workplace Suite e Emergency Response Operations.

## Sistemas de rastreamento instalados com Emergency Exposure Management

Esses sistemas de rastreamento estão ativos por padrão.

| Sistema de rastreamento | Consulta |
|---|---|
| **Local** | Funcionários co-localizados com o funcionário afetado, por exemplo, no mesmo andar ou edifício. |
| **Reuniões do Outlook**<br><br>Microsoft Office 365 | Funcionários que aceitaram as mesmas reuniões que o funcionário afetado durante o período especificado. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Sistema de rastreamento instalado com Workplace Core

Este sistema de rastreamento não está ativo por padrão. Para usar este sistema de rastreamento para identificar funcionários potencialmente expostos, ative-o e configure a fonte de dados correspondente em Workplace Core.

Para obter mais informações, consulte Instalar Workplace Safety Management.

| Sistema de rastreamento | Consulta |
|---|---|
| **Reservas de local de trabalho** | Funcionários que tinham reservas para os mesmos turnos que o funcionário afetado durante o período especificado. |

## Sistemas de rastreamento instalados com Contact Tracing

Esses sistemas de rastreamento não estão ativos por padrão. Para usar esses sistemas de rastreamento para identificar funcionários potencialmente expostos, ative-os e configure as fontes de dados correspondentes em Contact Tracing.

Para obter mais informações, consulte Configuração do Contact Tracing.

| Sistema de rastreamento | Consulta |
|---|---|
| **Leitor de crachá** | Consulta a tabela Registro de acesso de crachá [sn_imt_tracing_badge_access_register] para buscar funcionários que passaram seus crachás nos mesmos dispositivos leitores de crachá que o funcionário afetado durante o período especificado. |
| **Log diário do funcionário** | Consulta a tabela Logs de contato diário [sn_imt_tracing_daily_contact_log] para buscar funcionários com quem o funcionário afetado interagiu durante o período especificado. |
| **Log de visitante** | Consulta a tabela Solicitação de visitante para entrada [sn_imt_monitoring_visitor_request_for_entry] para buscar visitantes que interagiram com o funcionário afetado durante o período especificado. Os visitantes que visitaram o local de trabalho a convite do funcionário afetado e foram rastreados e autorizados a entrar são consultados.<br><br>Certifique-se de ter instalado Employee Health Screening para usar este sistema de rastreamento. |
| **Log de acesso Wi-Fi** | Consulta a tabela de registro de acesso Wi-Fi [sn_imt_tracing_wifi_access_register] para buscar funcionários que usaram os mesmos pontos de acesso Wi-Fi que o funcionário afetado durante as datas especificadas.<br><br>Os dados do log de acesso ao Wi-Fi usados para identificar funcionários potencialmente afetados dependem das preferências de local do Wi-Fi e das integrações disponíveis. O sistema de rastreamento tem os seguintes sistemas de rastreamento secundários com base na fonte de dados:<br>• Sistemas de Névoa<br>• Cisco Espaços de ADN |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Sistema de rastreamento | Consulta |
|---|---|
| | Para obter mais informações, consulte Recuperando dados do log de acesso Wi-Fi.<br><br>**Nota:**<br>O período para o qual você pode obter os dados por meio de uma API em tempo real depende da política de retenção de dados do seu provedor de serviços Wi-Fi. |
| **Portáteis/Usáveis** | Consulta a tabela de registro de acesso de dispositivos vestíveis [sn_imt_tracing_userable_access_register] para buscar funcionários com dispositivos portáteis ou vestíveis que estavam próximos do funcionário afetado durante o período especificado.<br><br>O sistema de rastreamento de dispositivos portáteis/vestíveis tem o sistema de rastreamento de Proximidade do Zebra Security adicionado como um sistema de rastreamento secundário. |
| **Zona segura do Kinexon** | Usa uma integração com a API KINEXON SafeZone para identificar usuários potencialmente expostos com KINEXON dispositivos vestíveis que estavam próximos do usuário KINEXON afetado durante as datas especificadas.<br><br>Para obter mais informações, consulte Configurar integração KINEXON. |

### Sistema de rastreamento instalado com Gestão de serviços de campo

Este sistema de rastreamento não está ativo por padrão. Para usar este sistema de rastreamento para identificar funcionários potencialmente expostos, ative-o e configure a fonte de dados correspondente em Gestão de serviços de campo.

Para obter mais informações, consulte Emergency Exposure Management para agentes de serviço de campo .

| Sistema de rastreamento | Consulta |
|---|---|
| **Serviço de campo** | Clientes atendidos por um agente de campo afetado durante o período especificado. Também consulta outros agentes de campo que interagiram com o agente afetado ou visitaram o mesmo cliente que o agente afetado durante o período especificado. |

### Configurar um sistema de rastreamento para uma fonte de dados de exposição

Configure um sistema de rastreamento para sua fonte de dados de exposição para identificar funcionários potencialmente expostos executando as solicitações de diagnóstico de um funcionário afetado.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: administrador

**Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa**
Para obter mais informações sobre os sistemas de rastreamento disponíveis, consulte Sistemas de rastreamento no Emergency Exposure Management.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Emergency Exposure Management** > **Administração** > **Sistemas de rastreamento**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

### Formulário Sistema de rastreamento

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Título | Título do sistema de rastreamento.<br><br>O título é exibido como uma opção para seleção na lista **Sistema de rastreamento** no formulário de solicitação de diagnóstico. |
| Nome | Nome do sistema de rastreamento. |
| Primário | Sistema de rastreamento para um grupo de outros sistemas de rastreamento que têm o tipo semelhante de fonte de dados de entrada. Se os sistemas de rastreamento estiverem em um grupo, somente o sistema de rastreamento primário será exibido na lista **Sistema de rastreamento** no formulário de solicitação de diagnóstico. |
| Ativo | Opção para ativar o sistema de rastreamento. Somente sistemas de rastreamento ativos estão disponíveis para seleção como fonte de dados para as solicitações de diagnóstico. |
| Requer datas | Opção para habilitar as datas de início e término para especificar um período para consultar a fonte de dados do sistema de rastreamento.<br><br>Se selecionado, os campos Data de **início e Data** de **término** serão exibidos quando você selecionar este sistema de rastreamento no formulário de solicitação de diagnóstico. |
| Guia de script de processamento | |
| Condição | Condição para determinar os dados do sistema de rastreamento para a solicitação de diagnóstico ao selecionar um sistema de rastreamento primário.<br><br>Por exemplo, se dois sistemas de rastreamento A1 e A2 tiverem o mesmo sistema de rastreamento primário chamado A. Em uma solicitação de diagnóstico, se você selecionar A como a origem de rastreamento, a condição determinará se os dados de A1 ou A2 serão consultados.<br><br>Para referência, você pode revisar os scripts de condição dos sistemas de |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | rastreamento de base Cisco ADN Spaces e Mist System que têm o sistema de rastreamento primário como log de acesso Wi-Fi.<br><br>Este campo é exibido somente quando um sistema de rastreamento é selecionado em **Primário**. |
| Usar script de processamento primário | Opção para executar o script de processamento do sistema de rastreamento primário. O script de processamento do sistema de rastreamento primário preenche os dados dos funcionários potencialmente expostos na lista relacionada correspondente no formulário de solicitação de diagnóstico. Se você selecionar esta opção, o script de processamento do sistema de rastreamento atual não será processado.<br><br>Este campo é exibido somente quando um sistema de rastreamento é selecionado em **Primário**. |
| Script de processamento | Script para preencher os dados de funcionários potencialmente expostos na lista relacionada correspondente no formulário de solicitação de diagnóstico. |
| Guia do gráfico de contato | |
| Ícone de legenda | Ícone que representa o sistema de rastreamento como fonte de dados para o contato potencialmente exposto na visualização de contatos potencialmente expostos no formulário de caso.<br><br>Para obter mais informações, consulte Como trabalhar em um caso por meio da visualização de rastreamento de contato. |
| Dica da ferramenta de legenda | Texto de dica de ferramenta que aparece quando você aponta para o ícone de legenda. |
| Ordem | Ordem na qual os ícones aparecem na seção Motivo da exposição. |

4. Clique em **Enviar**.

### Resultado

O sistema de rastreamento é criado. O sistema de rastreamento aparece como uma das opções no campo **Sistema de rastreamento** no formulário de solicitação de diagnóstico.

### O que Fazer Depois

- Associar uma propriedade do sistema a um sistema de rastreamento.
- Criar ou modificar uma configuração de tarefa de solicitação de diagnóstico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Associar uma propriedade do sistema a um sistema de rastreamento

Associe uma propriedade do sistema a um sistema de rastreamento para habilitar o controle adicional sobre o uso da fonte de dados do sistema de rastreamento.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para obter uma lista de propriedades do sistema associadas a vários sistemas de rastreamento, consulte Propriedades do sistema para rastrear sistemas no Emergency Exposure Management.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Emergency Exposure Management** > **Administração** > **Sistemas de rastreamento**.
2. Abra um sistema de rastreamento para associar uma propriedade do sistema.
   Para associar uma nova propriedade do sistema ao sistema de rastreamento, crie-a clicando em **Novo** na lista relacionada Propriedades do sistema e preenchendo o formulário Propriedade do sistema.

   Para obter mais informações sobre os campos de formulário de propriedade do sistema, consulte Adicionar uma propriedade do sistema .
3. Associe uma propriedade do sistema ao sistema de rastreamento.
   a. Na lista relacionada Propriedades do sistema, clique em **Editar**.
   b. No formulário Editar membros, mova as propriedades do sistema necessárias da coluna **Coleção** para a coluna**Lista de propriedades do sistema**.
   c. Clique em **Salvar**.

### Propriedades do sistema para rastrear sistemas no Emergency Exposure Management

Propriedades do sistema associadas aos sistemas de rastreamento que estão disponíveis na aplicação Emergency Exposure Management.

Para configurar as propriedades do sistema disponíveis para um sistema de rastreamento, navegue até **Emergency Exposure Management** > **Administração** > **Sistemas de rastreamento** e abra o registro do sistema de rastreamento.

Para obter mais informações sobre como configurar ou modificar um sistema de rastreamento, consulte Configurar um sistema de rastreamento para uma fonte de dados de exposição.

## Propriedades do sistema para rastrear sistemas instalados com Contact Tracing

Para obter mais informações, consulte Configuração do Contact Tracing.

### Propriedades do Contact Tracing

| Propriedade | Descrição |
|---|---|
| Sistema de rastreamento: leitor de crachá | |
| *sn_imt_tracing.badge_data_page_size* | Número de registros a serem processados p do leitor de crachá. O valor padrão é 500. |
| *sn_imt_tracing.badge_reader_location* | O campo na tabela Registro de acesso de c [sn_imt_tracing_badge_access_register] qu |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Propriedades do Contact Tracing

| Propriedade | Descrição |
|---|---|
| | do leitor de crachá quando a opção **Usar l** selecionada no formulário de solicitação d também pode especificar um campo de ref por exemplo, andar.chão_nome. O valor pa andares_name na tabela [sn_imt_tracing_b |
| *sn_imt_tracing.badge_owner_field* | O campo na tabela Registro de acesso de c [sn_imt_tracing_badge_access_register] qu proprietário do crachá quando a opção **Usa crachá** é selecionada no formulário de so diagnóstico. Você também pode especifica de referência com pontos, por exemplo, us O valor padrão é o campo de usuário na tal [sn_imt_tracing_user_badge]. |
| Sistema de rastreamento: log de acesso Wi-Fi | |
| *sn_imt_tracing.wifi_client_table* | A tabela de Classe do CMDB a ser pesquis identificar o dispositivo e o proprietário qu ao cliente Wi-Fi em logs de acesso Wi-Fi. cmdb_ci_computer. |
| *sn_imt_tracing.wifi_client_mac_field* | O campo na tabela Classe do CMDB [cmd armazena o endereço mac do cliente Wi-Fi mac_address. |
| *sn_imt_tracing.wifi_client_owner_field* | O campo na tabela Classe do CMDB [cmd identifica o proprietário do cliente Wi-Fi d Wi-Fi. O valor padrão é assigned_to. |
| *sn_imt_tracing.wifi_client_identification_fields* | Os campos na tabela Classe do CMDB [cm que identificam o cliente Wi-Fi que corres Fi no log de acesso Wi-Fi. Os valores padr name. |
| *sn_imt_tracing.wifi_ble_client_table* | A tabela de Classe do CMDB a ser pesquis o dispositivo e o proprietário que correspo Wi-Fi Bluetooth LE (BLE) nos logs de ace padrão é cmdb_ci_Wearable.<br><br>**Nota:**<br>A tabela Tecnologia vestível [cmdb_c instalada com a aplicação CMDB CI ( disponível por meio de ServiceNow S mais informações, consulte CMDB C |
| *sn_imt_tracing.wifi_ble_client_mac_field* | O campo na tabela Classe do CMDB [cmd que armazena o endereço MAC do cliente padrão é mac_address. |
| *sn_imt_tracing.wifi_ble_client_owner_field* | O campo na tabela Classe do CMDB [cmd que identifica o proprietário do cliente Wi- acesso Wi-Fi. O valor padrão é assigned_t |
| *sn_imt_tracing.wifi_ble_client_identification_fields* | Os campos na tabela Classe do CMDB [cm que identificam o ativo Wi-Fi corresponde |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Propriedades do Contact Tracing

| Propriedade | Descrição |
|---|---|
| | Wi-Fi BLE no log de acesso Wi-Fi. Os val mac_address,asset_tag. |
| Sistema de rastreamento: sistemas Mist | |
| *sn_imt_tracing.mist_api* | API que acessa os logs de acesso Wi-Fi da valor padrão é https://api.mist.com/api/v1. **Nota:** Esta propriedade se aplica somente se de acesso Wi-Fi usando a Mist Syster |
| *sn_imt_tracing.mist_visits_page_size* | Número máximo de registros a serem proc chamadas de API da Mist Systems. O valo **Nota:** Esta propriedade se aplica somente se de acesso Wi-Fi usando a Mist Syster |
| Sistema de rastreamento: Cisco Espaços de ADN | |
| *sn_imt_tracing.wifi_proximity_preference* | Nível de proximidade para considerar a int funcionário com um funcionário afetado co exposição. As opções disponíveis são 30 p Edifícios. O valor padrão é 30 pés. **Nota:** Esta propriedade se aplica somente se relatórios de proximidade usando o C |
| Propriedades que se aplicam somente se você coletar dados brutos de Wi-Fi do Cisco ADN Spaces usando arquivos de dados brut | |
| *sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_server* | URL ou endereço IP (por exemplo, 192.16 FTP protegido (SFTP) do qual acessar os a brutos de Wi-Fi importados para a tabela d Wi-Fi [sn_imt_tracing_wifi_access_registe |
| *sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_port* | Porta no servidor SFTP para permitir que u acesse os arquivos. |
| *sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_file_path* | Caminho do arquivo no servidor SFTP em dados de acesso Wi-Fi dos Espaços Cisco Por exemplo, no caminho do arquiv Data/Daily/ServiceNow_Daily_Visits_ • /upload/Visit Data/Daily/ é o loca no servidor SFTP em que os arq armazenados. • ServiceNow_Daily_Visits_ é a prim do nome do arquivo padrão que Spaces usa, seguida pela data e |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Propriedades do Contact Tracing

| Propriedade | Descrição |
|---|---|
| | Por exemplo, o nome do arquivo pa<br>para os dados de acesso Wi-Fi de<br>de agosto de 2020 às 0100 UCT s<br>ServiceNow_Daily_Visits_2020-08-19<br>• ServiceNow_Daily_Visits_ é um va<br>• 19/08/2020 é a data em que os d<br>Wi-Fi foram capturados<br>• 0100 UTC é a hora programada p<br>Cisco Dna Spaces carregar o arq<br>**Nota:**<br>Certifique-se de que somente um núm<br>usuários tenha acesso de leitura e grav |
| *sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_load_time* | Hora no formato HH:mm em que o sistema<br>Spaces carrega os arquivos de dados de ac<br>servidor SFTP. Este carimbo de data/hora<br>nome do arquivo de dados de acesso Wi-F |
| *sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_username* | Nome de usuário necessário para fazer log<br>SFTP.<br>**Nota:**<br>Certifique-se de que o usuário SFTP<br>usuário privilegiado, como um admin<br>Atribua o privilégio mínimo necessár<br>os arquivos no diretório definido na p<br>*sn_imt_tracing.wifi_log_s* |
| *sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_password* | Senha necessária para fazer login no servic |
| *sn_imt_tracing.wifi_log_cisco_tier* | Camada de integração com Cisco AND Sp<br>buscar dados de acesso Wi-Fi. As opções<br>proximidade_report e wi-fi_log_report.<br>**Nota:**<br>Esta propriedade se aplica somente se<br>usando a integração com o Cisco AD<br>obter os dados de acesso Wi-Fi. |
| Sistema de rastreamento: Kinexon SafeZone | |
| *sn_imt_tracing.kinexon_api_endpoint* | Endpoint de API usado para fazer login na<br>KINEXON SafeZone e acessar dados KIN<br>endpoint da API também é usado para busc<br>necessárias para Contact Tracing. Substitu<br>pelo endpoint da sua instância. |
| *sn_imt_tracing.kinexon_api_username* | KINEXON nome de usuário do administra |
| *sn_imt_tracing.kinexon_api_password* | KINEXON senha do administrador. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Propriedades do Contact Tracing

| Propriedade | Descrição |
|---|---|
| *sn_imt_tracing.kinexon_api_param_min_duration* | A duração mínima do contato (em segundo KINEXON sensores necessária para deter é um contato potencialmente exposto. A c os registros com valores abaixo dessa dura é 300. |
| *sn_imt_tracing.kinexon_api_param_min_acc_duration* | A duração total mínima (em segundos) de entre dois KINEXON sensores no interval consultado. Se a duração total for menor q consulta omitirá todos os registros de cont sensores. O valor padrão é 300. |
| *sn_imt_tracing.kinexon_api_param_max_distance* | A distância máxima (em metros) entre dois KINEXON que determina se os usuários e A consulta omite todas as instâncias de co distância. O valor padrão é 2. |
| *sn_imt_tracing.kinexon_api_param_max_time_gap_in_sequence* | Determina a quantidade de tempo que pod segundos) entre duas instâncias consecutiv que a possível exposição seja considerada exposições. O valor padrão é 15. |

### Criar ou modificar uma configuração de tarefa de solicitação de diagnóstico

Crie ou modifique uma configuração de tarefa de solicitação de diagnóstico para criar automaticamente uma tarefa de solicitação de diagnóstico em uma solicitação de diagnóstico. Com base no do sistema de rastreamento selecionado na solicitação de diagnóstico, a configuração de tarefa correspondente cria uma tarefa de solicitação de diagnóstico para identificar funcionários potencialmente afetados.

#### Antes de Iniciar

O módulo **Configurações de tarefa de solicitação de diagnóstico** no navegador de aplicativos estará disponível somente se você tiver a aplicação Contact Tracing instalada.

Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma configuração de tarefa de solicitação de diagnóstico é necessária somente quando um sistema de rastreamento requer trabalho adicional a ser realizado para gerar o relatório de solicitação de diagnóstico. Por exemplo, digamos que você selecione o sistema de rastreamento de log de acesso Wi-Fi em uma solicitação de diagnóstico e o Cisco ADN Spaces seja a fonte de dados de entrada Wi-Fi. Você deve trabalhar em uma tarefa de solicitação de diagnóstico para buscar funcionários potencialmente expostos anexando um arquivo de dados de acesso Wi-Fi ou gerando um relatório de proximidade no portal Cisco AND Spaces.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Emergency Exposure Management** > **Configurações da tarefa de solicitação de diagnóstico**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Formulário de configuração de tarefa de solicitação de diagnóstico**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome da configuração da tarefa de solicitação de diagnóstico. |
| Tabela do conjunto de importação | Tabela de preparação na qual os registros são importados de uma fonte de dados antes de transformar esses registros. |
| Mapa de transformação | Um conjunto de mapas de campo que definem os relacionamentos entre os campos em um conjunto de importação e os campos na tabela de destino.<br><br>Por exemplo, a tabela de destino para mapear campos para dados de acesso Wi-Fi é o Registro de acesso Wi-Fi [sn_imt_tracing_wifi_access_register].<br><br>Durante a transformação, os dados são copiados da tabela Import Set para a tabela de destino com base no mapa de transformação.<br><br>Um único campo de conjunto de importação pode ser mapeado para vários campos em outras tabelas. |
| Tipo | Tipo de fonte de dados que é consultado para identificar os funcionários potencialmente afetados. |
| Ativo | Opção para ativar a configuração. Somente configurações ativas podem criar uma tarefa de solicitação de diagnóstico. |
| Instruções | Conjunto de instruções para processar e concluir a tarefa de solicitação de diagnóstico atribuída. |
| Guia Condições | |
| Tabela | Tabela Solicitação de diagnóstico [sn_imt_diagnosis_diagnostic_request] para verificar qual fonte de dados está selecionada. |
| Condição | Condições para obter a fonte de dados selecionada na solicitação de diagnóstico. |
| Condição de script | Condição de script que avalia parâmetros adicionais. |
| Guia de pós-processamento | |
| Script de processamento | Script a ser executado após a conclusão da importação de dados. |

4. Clique em **Enviar**.

### Resultado

Uma configuração de tarefa de solicitação de diagnóstico para um tipo de fonte de dados é criada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Identificar usuários potencialmente expostos

Quando um usuário indicar um problema de saúde em um autorrelato, use Emergency Exposure Management para identificar outros usuários que podem ter entrado em contato com o usuário afetado. Você pode analisar várias fontes de dados, como local, reuniões, reservas de espaço, verificações de crachá e dados de acesso Wi-Fi do usuário afetado para identificar usuários potencialmente expostos.

## Antes de Iniciar

Para consultar por meio de várias fontes de dados, o Emergency Exposure Management requer as seguintes aplicações, plug-ins e configurações disponíveis em sua instância.

**Microsoft Office 365**

Registre e configure para verificar Microsoft dados de reunião do Outlook.

**Contact Tracing**

Verificação do leitor de crachá, log de contato diário do usuário , logde acesso Wi-Fi, dados de proximidade de dispositivo portátil ou vestível e dados do visitante.

**Employee Health Screening and Contact Tracing**

Verifica os dados do visitante.

**Gestão de serviços de campo (com.snc.work_management)**

Verifica os dados da tarefa de serviço de campo.

**Importante:**

Se você é um cliente local com Microsoft Office 365 e precisa de assistência na configuração de Emergency Exposure Management, entre em contato com seu representante de vendas ou entre em contato com Suporte e atendimento ao cliente em *https://support.servicenow.com/now?draw=case*.

Função necessária: sn_imt_diagnosis.diagnostics_admin ou admin

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

**Nota:**

Você não pode criar ou executar uma solicitação de diagnóstico para usuários afetados que não consentiram em usar seus dados para rastreamento de contato. Para obter mais informações, consulte Consentimento de privacidade do usuário para Contact Tracing.

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Emergency Exposure Management** > **Criar novo**.
   O campo **Status de geração de relatório** é definido como **Não iniciado** e a caixa de seleção **Ativo** é marcada.
2. No campo **Usuário afetado**, selecione o nome do usuário.
3. Clique no ícone de ) no campo **Sistema de rastreamento** e selecione uma ou mais opções do sistema de rastreamento para consultar as fontes de dados correspondentes.
   Você pode selecionar várias origens juntas para melhor identificação de usuários potencialmente afetados.

| Sistema de rastreamento (Aplicação/plug-in necessários) | Consulta |
|---|---|
| **Local** | Usuários colocalizados com o usuário afetado, por exemplo, no mesmo andar ou edifício. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Sistema de rastreamento<br>(Aplicação/plug-in necessários) | Consulta |
|---|---|
| **Reuniões do Outlook**<br>( Microsoft Office 365) | Usuários que aceitaram as mesmas reuniões que o usuário afetado durante o período especificado. |
| **Reservas de local de trabalho**<br>( Workplace Core) | Usuários que tinham reservas para os mesmos turnos que o usuário afetado durante o período especificado. |
| **Leitor de crachá**<br>( Contact Tracing) | Usuários que passaram o crachá nos mesmos dispositivos leitores de crachá que o usuário afetado, durante o período especificado. |
| **Log diário do funcionário**<br>( Contact Tracing) | A lista de usuários com quem os usuários afetados interagiram durante o período especificado. |
| **Log de visitante**<br>( Contact Tracing e Employee Health Screening) | A lista de visitantes que interagiram com o usuário afetado durante o período especificado. Os visitantes que são convidados pelo usuário afetado e foram selecionados e deixados entrar são consultados. |
| **Log de acesso Wi-Fi**<br>( Contact Tracing) | Usuários que usaram os mesmos pontos de acesso Wi-Fi que o usuário afetado durante as datas especificadas.<br>Os dados do log de acesso Wi-Fi usados para identificar usuários potencialmente afetados dependem das preferências de local do Wi-Fi e das integrações disponíveis.<br>Para obter mais informações, consulte Recuperando dados do log de acesso Wi-Fi.<br>**Nota:**<br>Os dados recebidos por meio de uma API em tempo real serão para um período baseado na política de retenção de dados do seu provedor de serviços Wi-Fi. |
| **Portáteis/Usáveis**<br>( Contact Tracing) | Usuários que usam dispositivos portáteis ou vestíveis próximos ao usuário afetado por mais tempo do que o permitido durante o período especificado. |
| **Zona segura do Kinexon**<br>( Contact Tracing) | Usuários com KINEXON vestíveis que estavam próximos de outros KINEXON usuários durante as datas especificadas. Dados adquiridos da API KINEXON SafeZone. Requer uma integração KINEXON ativa.<br>Para obter mais informações, consulte Configurar integração KINEXON.<br>**Nota:**<br>Os usuários que precisam concordar com um consentimento de privacidade, mas não o fizeram, são excluídos, mesmo que sejam contatos potencialmente expostos. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Sistema de rastreamento<br>(Aplicação/plug-in necessários) | Consulta |
|---|---|
| **Serviço de campo**<br>( Gestão de serviços de campo) | Clientes atendidos por um agente de campo afetado durante o período especificado. Também consulta outros agentes de campo que interagiram com o agente afetado ou visitaram o mesmo cliente que o agente afetado durante o período especificado. |

4. Quando necessário para um sistema de rastreamento selecionado, forneça as datas de início e término.
   a. No campo **Data** de início, forneça a data estimada da doença.

      Como a janela de infeção que o preocupa pode variar, escolha uma data de início como 14 dias antes da data dos sintomas relatados.

   b. No campo **Data de término**, forneça a data dos sintomas relatados, pelo menos um dia antes de hoje.
5. Clique em **Salvar**.
   As listas relacionadas aparecem preenchidas depois de executar um relatório de diagnóstico.
6. Clique **em Executar diagnóstico**.
   Um trabalho programado busca dados de usuários potencialmente afetados das origens selecionadas e carrega os dados nas listas relacionadas correspondentes. Atualize uma lista para ver os usuários potencialmente afetados imediatamente.

   Se você selecionou a opção **Handheld/Wearables**, uma tarefa de solicitação de diagnóstico será criada. Siga as instruções na tarefa para buscar os usuários potencialmente expostos.

   Se você selecionou a opção **de log de acesso** Wi-Fi, os dados de Wi-Fi consultados serão baseados na preferência de local definida para o local do usuário afetado. As opções disponíveis são:
   - Integração da Mist Systems: os dados de Wi-Fi são obtidos da Mist Systems quando você executa a solicitação de diagnóstico.

     Se a rede do local for habilitada para Bluetooth LE e a organização tiver fornecido aos usuários um dispositivo BLE, o acesso Wi-Fi usando os dispositivos BLE será usado para identificar usuários potencialmente expostos.
   - Integração do Cisco AND Spaces: os dados de Wi-Fi estão disponíveis com base no valor de camada Cisco definido na propriedade *`sn_imt_tracing.wifi_log_cisco_tier`* :
     - Se o valor *`wifi_log_report`* estiver definido, os dados serão importados dos arquivos de dados de acesso Wi-Fi para os dias especificados do servidor SFTP e consultados pelo caminho do local para identificar usuários potencialmente expostos.
     - Se o valor *`proximity_report`* estiver definido, uma tarefa de solicitação de diagnóstico será criada para buscar os usuários potencialmente expostos. Siga as instruções da tarefa para buscar dados sobre usuários potencialmente afetados da fonte de dados selecionada. Para obter mais informações, consulte Buscar dados de usuário potencialmente expostos de uma fonte de dados.
   - Importação manual: os dados de Wi-Fi são importados de uma planilha do Microsoft Excel para a tabela de registro de acesso Wi-Fi.
7. **Opcional:** Adicione manualmente os usuários potencialmente afetados, por exemplo, usuários que visitaram um local com um usuário afetado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**a.** Na lista Usuários afetados adicionados manualmente, clique em **Novo**.

**b.** Selecione o usuário potencialmente afetado.

**c.** **Opcional:** Adicione comentários sobre o motivo pelo qual você adicionou o usuário.
Inserir comentários ajuda a identificar outros usuários que podem ser afetados por este usuário se ele começar a apresentar sintomas.

**d.** Clique em **Enviar**.

O usuário aparece na lista relacionada Usuários afetados adicionados manualmente.

### Resultado

As listas relacionadas exibem usuários potencialmente afetados. As listas relacionadas a Visitantes afetados, Clientes afetados e Agentes de campo afetados serão exibidas somente se houver usuários relevantes.

**Nota:**
Os usuários que não consentiram o uso de seus dados são filtrados da lista de usuários potencialmente afetados. No entanto, você pode adicioná-los à lista de usuários potencialmente afetados manualmente.

| Lista relacionada | Descrição |
|---|---|
| Todos os usuários afetados | Todos os usuários que podem ter sido potencialmente expostos. Esta lista é uma combinação de todos os registros em outras listas relacionadas.<br><br>Na coluna **Sistema de rastreamento**, você pode ver a origem da exposição de um usuário. |
| Usuários afetados adicionados manualmente | Esta lista está vazia, a menos que um usuário com a função sn_imt_diagnosis.diagnostics_admin adicione manualmente outros usuários potencialmente afetados. |
| Visitantes afetados | Visitantes convidados pelo usuário afetado que limpou a triagem de saúde e interagiu com o usuário afetado durante o período especificado. |
| Clientes afetados | Clientes adicionados a partir da análise da ordem de serviço do serviço de campo. Os clientes potencialmente afetados são determinados pelos pedidos de trabalho atendidos por um agente de campo afetado entre as datas especificadas. |
| Agentes de campo afetados | Agentes de campo adicionados da análise da ordem de serviço do serviço de campo. Os agentes de campo potencialmente afetados são determinados se eles interagiram com um agente afetado ou visitaram o mesmo cliente que o agente afetado entre as datas especificadas. |

### Trouble?

Se o diagnóstico falhar, clique no link **Mostrar trabalhos** relacionados para verificar o status de todos os trabalhos que foram iniciados. Você pode exibir os detalhes, incluindo a mensagem de log, para determinar o motivo da falha.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:**
Os trabalhos com falha são repetidos automaticamente três vezes, a configuração padrão nas propriedades Emergency Exposure Management. Para tentar novamente o trabalho depois de corrigir o problema, clique em **Reprocessar**.

### O que Fazer Depois

Dependendo dos aplicativos e plug-ins instalados, você pode realizar as seguintes ações:

- Clique em **Baixar relatório** para baixar uma planilha que lista todos os usuários afetados. O relatório inclui o endereço de e-mail e a localização de cada usuário e a origem da identificação, como localização, reserva do local de trabalho, colaboração, dados do leitor de crachá ou ordens de serviço de serviço de campo. Para usuários adicionados manualmente, o comentário é incluído.
- Clique em **Baixar relatório de visitante** para baixar uma planilha listando todos os visitantes potencialmente expostos que conheceram o usuário afetado. O relatório inclui o endereço de e-mail e o nome de cada visitante.

  **Nota:**

  O botão está disponível somente quando você selecionou o sistema de rastreamento **de log de visitante**.

- O gerente de caso pode criar um caso para o usuário afetado e adicionar usuários potencialmente afetados da lista relacionada ao caso para acompanhar seu estado de saúde. Para obter mais informações, consulte Criar um caso para um funcionário afetado.
- O gerente dos agentes de campo afetados pode realizar outras ações, como bloquear suas futuras atribuições de ordem de serviço. Para obter mais informações, consulte Emergency Exposure Management para agentes de serviço de campo .

## Buscar dados de usuário potencialmente expostos de uma fonte de dados

Trabalhe na tarefa de solicitação de diagnóstico para obter informações sobre usuários potencialmente afetados de uma fonte de dados selecionada e preencha as listas relacionadas correspondentes no formulário de solicitação de diagnóstico.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_diagnosis.diagnostics_admin ou admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A tarefa de solicitação de diagnóstico é criada a partir da configuração da tarefa de solicitação de diagnóstico para o tipo de fonte de dados selecionado no formulário de solicitação de diagnóstico. Para obter mais informações, consulte Criar ou modificar uma configuração de tarefa de solicitação de diagnóstico.

### Procedimento

1. Navegar até **Emergency Exposure Management** > **Todos**.
2. Abra uma solicitação de diagnóstico na lista.
3. Na lista relacionada Tarefas de solicitação de diagnóstico, abra uma tarefa de solicitação de diagnóstico.
4. Siga as instruções da tarefa para buscar dados sobre usuários potencialmente afetados da fonte de dados selecionada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Se a configuração da tarefa exigir que você feche a tarefa manualmente, selecione **Encerrado** na lista Estado.
6. Clique em **Atualizar**.

### Resultado
O estado da tarefa de solicitação de diagnóstico é atualizado para Fechar. Os usuários potencialmente expostos da fonte de dados são adicionados à lista relacionada correspondente no formulário de solicitação de diagnóstico.

#### Buscar dados de usuários potencialmente expostos dos Espaços de Cisco

Busque informações de usuários potencialmente expostos nos dados do log de acesso Wi-Fi da Cisco e preencha as listas relacionadas correspondentes no formulário de solicitação de diagnóstico.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_imt_diagnosis.diagnostics_admin ou admin

### Procedimento

Acesse as informações do usuário potencialmente expostas por meio de um anexo que tenha os dados do log de acesso ao Wi-Fi da Cisco ou gerando um relatório por meio do portal Cisco AND Spaces.

### Resultado
Os dados do log de acesso ao Wi-Fi da Cisco incluem o nível de proximidade dos usuários conectados à rede Wi-Fi da Cisco no local de trabalho. Com base nas opções de nível de proximidade definidas pela propriedade `sn_imt_tracing.wifi_proximity_preference` (a menos de 30 pés do roteador, no mesmo andar ou no mesmo prédio), os usuários potencialmente afetados são identificados nos logs de acesso Wi-Fi da Cisco. As informações sobre esses usuários potencialmente expostos preenchem a lista relacionada correspondente no formulário de solicitação de diagnóstico.

#### Buscar dados de usuários potencialmente expostos do relatório de proximidade do ZebraMotionWorks

Carregue uma planilha que contém os dados de proximidade do ZebraMotionWorks para buscar uma lista de usuários potencialmente expostos e preencha as listas relacionadas correspondentes no formulário de solicitação de diagnóstico.

### Antes de Iniciar
Você deve ter baixado o arquivo do Microsoft Excel do Portal do ZebraMotionWorks.
Função necessária: sn_imt_diagnosis.diagnostics_admin ou admin

### Procedimento

1. Clique no ícone gerenciar anexos ( ícone ).
2. Na janela Anexos, clique em **Escolher arquivo** e selecione uma planilha de relatório de proximidade do ZebraMotionWorks.
3. Selecione **Encerrado** na lista Estado.
4. Clique em **Atualizar**.

### Resultado
O relatório de proximidade do ZebraMotionWorks contém uma lista de usuários com dispositivos portáteis ou vestíveis que estavam próximos do usuário afetado. Os usuários que permaneceram próximos por mais tempo do que o permitido com o usuário afetado durante as datas especificadas são identificados a partir deste relatório

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

de proximidade. As informações sobre esses usuários potencialmente expostos preenchem a lista relacionada correspondente no formulário de solicitação de diagnóstico.

### Domain Separation para Emergency Exposure Management

A tabela a seguir lista os casos de uso do Domain Separation para provedores de serviço (SPs) que usam esta aplicação.

**Nota:**
Essas informações estão sujeitas a mudança: limite o uso somente a SPs.

| Caso de uso | Funções | Limitações |
|---|---|---|
| Interno de SP - O SP usa o aplicativo para funcionários internos que podem ter colaborado com um funcionário interno afetado. | Sim | Nenhum |
| SP externo - O SP usa a aplicação para identificar funcionários (SP ou locatário) que podem ter colaborado com um funcionário afetado (SP ou locatário). | Não | Sem a coluna de domínio, não há segurança de plataforma do sistema de base que impeça que um usuário do SP que tenha acesso à aplicação veja as informações do locatário que, de outra forma, seriam impedidas de ver. "Limitando" Propriedades da aplicação para configurações do Outlook. |
| Locatário: o locatário usa a aplicação para identificar funcionários que podem ter colaborado com um funcionário afetado. | Não | Sem a coluna de domínio, não há segurança de plataforma do sistema de base que impeça que um usuário locatário com acesso à aplicação veja outras informações de locatário que, de outra forma, estariam impedidos de ver. "Limitando" Propriedades da aplicação para configurações do Outlook. |

Alguns módulos na aplicação Emergency Exposure Management são afetados pela separação de domínio.

**Módulo CRIAR NOVO E TODOS (Solicitação de diagnóstico)**

- Não existem proteções de linha de coluna de domínio ou lógica de negócios.
- Cria um evento de diagnóstico com base em reuniões do Outlook, exposição a um usuário afetado ou na localização do usuário, para identificar usuários que podem ter sido potencialmente expostos por meio da colaboração.
- Os resultados do evento de diagnóstico retornam para a solicitação de diagnóstico ou podem ser adicionados manualmente.

**Nota:**
Como o registro de solicitação de diagnóstico contém os campos Usuário (Tabela: Sys_User) e Local (Tabela: Cmn_Location), a visibilidade desses campos de referência é afetada pela separação de domínio. Se um usuário estiver em um domínio que não tenha as visibilidades apropriadas concedidas, esses campos aparecerão vazios na solicitação de diagnóstico, mesmo que contenham dados.

**Módulo PROPRIEDADES**

Página de propriedades da aplicação padrão, todas as configurações são globais para a aplicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

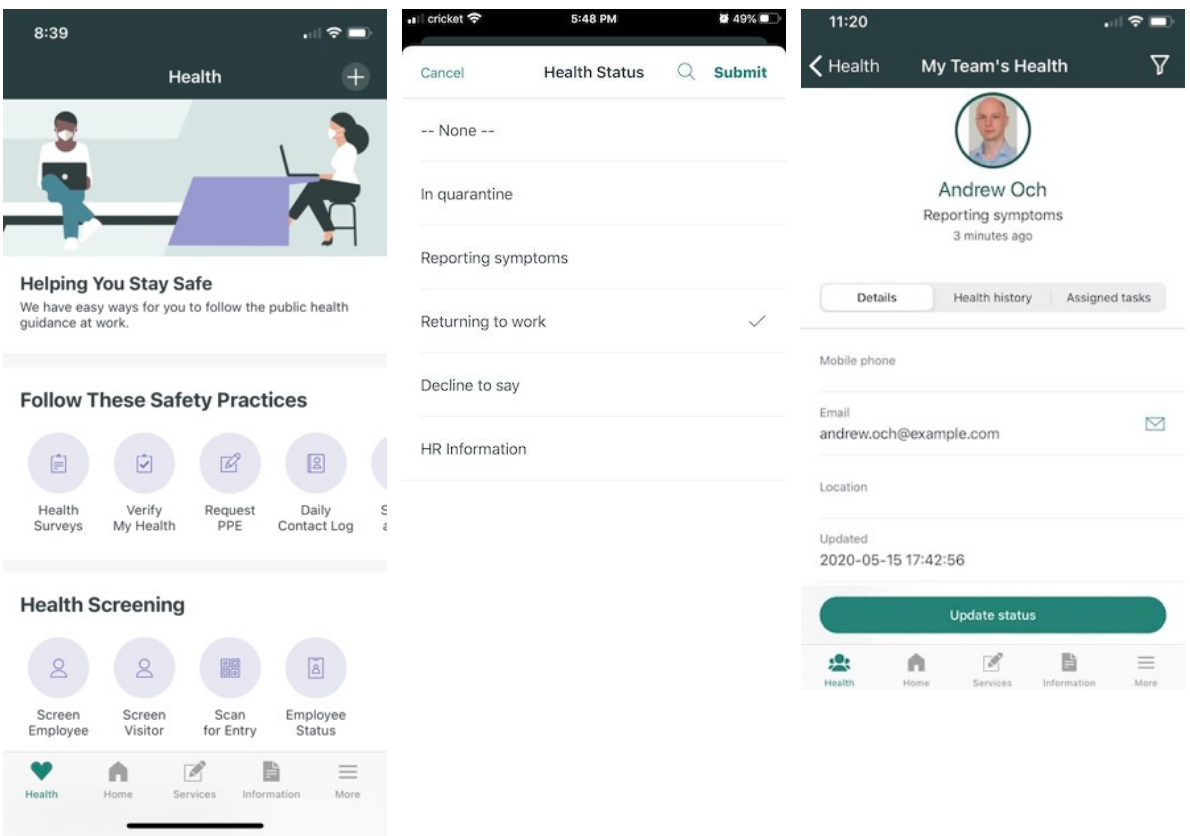
**Nota:**
Esta propriedade limita a capacidade do suporte do Outlook em um ambiente separado por domínio porque os locatários têm configurações diferentes do provedor de serviços.

- Não existem proteções de linha de coluna de domínio ou lógica de negócios.
- Captura as respostas do Outlook ou do local e as envia de volta para a solicitação de diagnóstico.
- Puramente uma função de administrador.

## Safe Workplace for Mobile

Gerencie as etapas essenciais para o retorno ao local de trabalho em qualquer lugar usando o app Safe Workplace for Mobile.

A experiência móvel ServiceNow® Safe Workplace permite que as empresas gerenciem as etapas essenciais para o retorno dos funcionários ao local de trabalho de qualquer lugar com o aplicativo Now Mobile. Com um design móvel intuitivo e interface amigável, as organizações podem oferecer um retorno perfeito à experiência do local de trabalho, permitindo que os usuários concluam exames e pesquisas de saúde, marquem visitas, façam reservas, solicitem EPI e muito mais para apoiar sua saúde e segurança.




## Acessar outras aplicações de Safe Workplace for Mobile

No aplicativo Safe Workplace for Mobile, os usuários podem acessar aplicações dos pacotes de produtos Emergency Response Management e Safe Workplace.

**Nota:**
O app Emergency Response Management para Now® Mobile foi renomeado para Safe Workplace for Mobile.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Emergency Response Management aplicações | Safe Workplace aplicações |
| --- | --- |
| • Emergency Outreach<br>• Emergency Self Report<br>• Emergency Exposure Management | • Employee Readiness Surveys<br>• Employee Health Screening<br>• Workplace Core<br>• Gestão de inventário de EPI no local de trabalho<br>• Painel do Safe Workplace<br>• Contact Tracing<br>• Testes de saúde e segurança<br>• Employee Readiness Core<br>• Enterprise Employee Experience Pack<br>• Employee Travel Safety<br>• Vaccination Status |

## Safe Workplace for Mobile recursos

**Receber e responder a notificações de divulgação**

Receba notificações importantes geradas na aplicação Emergency Outreach em seu dispositivo móvel. Você também pode relatar seu estado de saúde por meio dessas notificações.

Para obter mais informações sobre Emergency Outreach, consulte Emergency Outreach.

Para obter informações sobre como relatar seu estado de saúde por meio de notificações por push, consulte Relatar seu estado de saúde.

**Relatar seu status de integridade no painel de resposta do serviço**

Em Meu estado de saúde atual, clique no seu nome para relatar seu estado de saúde. Para obter mais informações, consulte Relatar seu estado de saúde no Now Mobile.

**Exibir o status de seus subordinados diretos**

Como gerente, você pode exibir **a Integridade** da minha equipe na seção **Minha equipe** para ter uma visão geral da integridade de seus subordinados diretos. Para obter mais informações, consulte Gerencie o status de seus subordinados diretos no Now Mobile.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Reatribua tarefas críticas aos seus funcionários ativos**

Como gerente, você pode tocar em **Minhas tarefas abertas de subordinados diretos** na seção **Minha equipe** para ver o trabalho atribuído a seus subordinados diretos. Nessa lista, você pode reatribuir tarefas, conforme necessário, aos seus subordinados diretos. Para obter mais informações, consulte Reatribuir tarefas aos membros da sua equipe no Now Mobile.

## Seções móveis

Se você assinou Safe Workplace Suite, verá as seções Móveis disponíveis para a experiência Móvel para Emergency Response Management. Cada seção tem várias aplicações. Para ver todas as aplicações em um tópico, role para a esquerda.

### Tópicos da seção Mobile

| Siga estas práticas de segurança | Triagem de saúde | Gerenciar inventário de EPI |
|---|---|---|
| Pesquisas de saúde<br><br>Para obter mais informações, consulte Employee Readiness Surveys. | Filtrar funcionário<br><br>Para obter mais informações, consulte Realizar uma triagem de integridade para entrada na triagem de. | Atribuir consumível<br><br>Para obter mais informações, consulte Atribuir EPI aos funcionários. |
| Verificar minha integridade<br><br>Para obter mais informações, consulte Verificar seu status de integridade e conformidade. | Visitante da tela<br><br>Para obter mais informações, consulte Filtrar um visitante para entrada no local de trabalho. | Atribuir hardware<br><br>Para obter mais informações, consulte Atribuir EPI aos funcionários. |
| Solicitar EPI<br><br>Para obter mais informações, consulte Solicitar EPI. | Verificar entrada<br><br>Para obter mais informações, consulte Coletando dados do crachá do usuário. | Adicionar consumível<br><br>Para obter mais informações, consulte Adicionar estoque de EPI. |
| Log de contato diário<br><br>Para obter mais informações, consulte Como rastrear contatos de funcionários usando logs diários. | Status do funcionário<br><br>Para obter mais informações, consulte Exibir seu status de saúde e segurança. | Adicionar hardware<br><br>Para obter mais informações, consulte Adicionar estoque de EPI. |
| Consentimento<br><br>Para obter mais informações, consulte Consentimento de privacidade do usuário para Contact Tracing. | | Adicionar modelo<br><br>Para obter mais informações, consulte Criar modelos para itens de EPI. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Tópicos da seção Mobile

| Siga estas práticas de segurança | Triagem de saúde | Gerenciar inventário de EPI |
|---|---|---|
| Configurar uma visita<br><br>Para obter mais informações, consulte Convidar um visitante para o local de trabalho. | | |
| Teste de COVID-19<br><br>Para obter mais informações, consulte Solicitar um teste de diagnóstico de COVID-19. | | |
| Solicitar permissão de viagem<br><br>Para obter mais informações, consulte Solicitar permissão para viajar. | | |
| Relatar vacina<br><br>Para obter mais informações, consulte Relatar o status de vacinação para sua organização. | | |
| Solicitar isenção de vacina<br><br>Para obter mais informações, consulte Solicitar uma isenção de vacina. | | |
| Solicitações de isenção de vacina<br><br>Para obter mais informações, consulte Solicitar uma isenção de vacina. | | |

### Tópicos de seção (continuação)

| Meu estado de saúde atual | Preparar para chegada | Minha equipe |
|---|---|---|
| Para obter mais informações, consulte Exibir seu estado de saúde no Now Mobile. | Minha check-list de prontidão<br><br>Fornece uma check-list de tarefas a serem concluídas antes de chegar ao local de trabalho. | Integridade da minha equipe<br><br>Mostra uma lista de seus subordinados diretos e o status de integridade deles. |
| | Código de entrada do meu escritório | Tarefas em aberto dos meus subordinados diretos |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Tópicos de seção (continuação)**

| Meu estado de saúde atual | Preparar para chegada | Minha equipe |
|---|---|---|
| | Fornece um código QR que permite fazer check-in em um local de trabalho. | Mostra todas as tarefas em aberto atribuídas aos seus relatórios diretos que devem ser concluídas antes de chegar a um local de trabalho. |

## Safe Workplace Suite para clientes federais

Os clientes federais que usam ambientes IL4 ou FedRAMP verão as aplicações Safe Workplace Suite prontas e disponíveis para instalação em suas instâncias de não produção sem precisar fazer solicitações especiais. As licenças são necessárias para usar aplicações Safe Workplace Suite em instâncias de produção. Os clientes são responsáveis por configurar os aplicativos para atender às regulamentações e diretrizes federais dos EUA.

**Instruções de instalação para ambientes federais e auto-hospedados**

| Tipo | Instruções |
|---|---|
| Comercial no local | Visite o ServiceNow® Store para baixar e instalar a aplicação. |
| Federal hospedado | Veja o Downloads federais para o Emergency Response Management e Safe Workplace Suite Aplicativos [KB0030260] artigo no Help Center da Store para obter mais informações. |
| Federal no local | Se você é um cliente federal no local e deseja instalar esta aplicação, entre em contato com seu representante de vendas ou abra um Now Support ou tíquete HIWAVE. No tíquete, solicite que seja roteado para a equipe SHOT.<br><br>Veja o Downloads federais para o Emergency Response Management e Safe Workplace Suite Aplicativos [KB0030260] artigo no Help Center da Store para obter mais informações. |
| No local | Veja o Downloads comerciais para o Emergency Response Management e Safe Workplace Suite Aplicativos [KB0030258] artigo no Help Center da Store para obter mais informações. |

Se você assinou Safe Workplace Suite e já tem alguns dos aplicativos instalados, consulte a seguinte ordem de instalação para os aplicativos restantes.

- Emergency Outreach (sn_imt_checkin)
- Employee Health Screening (sn_imt_monitoring)
- Gestão de inventário de EPI no local de trabalho (sn_imt_ppe)
- Employee Readiness Surveys (sn_imt_readiness)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Conjunto de dados de saúde global da COVID-19 (sn_imt_c19datafeed)
- Contact Tracing (sn_imt_tracing)
- Emergency Self Report (sn_imt_quarantine)
- Workplace Core (sn_wsd_core)
- Painel do Safe Workplace (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)
- Employee Travel Safety (sn_imt_travel)
- Testes de saúde e segurança (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

## Aviso sobre o uso por organizações

Todas as decisões relacionadas à implementação desta aplicação são de responsabilidade exclusiva da organização que utiliza este aplicativo. As organizações concordam que o uso da aplicação não é uma representação pela ServiceNow em relação à conformidade da aplicação com qualquer lei ou regulamentação e qualquer linguagem sugerida fornecida pronta para uso com a aplicação não constitui aconselhamento jurídico pela ServiceNow.

As organizações permanecem as únicas responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com a lei aplicável, incluindo (mas não se limitando a) leis trabalhistas e de proteção de dados, e devem modificar qualquer linguagem nos modelos fornecidos para atender aos requisitos específicos das organizações.

## Aviso sobre o uso por agências governamentais

A ServiceNow está oferecendo este aplicativo para agências governamentais e seus usuários autorizados, não para funcionários do governo em suas capacidades individuais. O uso desta aplicação está sendo oferecido gratuitamente por um período limitado ou estendido e sem expectativa de pagamento da agência governamental para ServiceNow para uso durante esse período, tampouco o uso cria uma obrigação futura real ou implícita em nome do governo. ServiceNow nega expressamente quaisquer reivindicações futuras de pagamento da agência em conexão com o uso da aplicação. Os clientes do governo são os únicos responsáveis por confirmar com o Departamento de Ética da agência ou seu representante autorizado que a aceitação e o uso da aplicação são permitidos.

Todas as decisões relacionadas à implementação desta aplicação são de responsabilidade exclusiva da agência do governo que utiliza este aplicativo. As organizações permanecem as únicas responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com as leis e regulamentações aplicáveis, incluindo (mas não se limitando a) leis trabalhistas e de proteção de dados, e devem modificar qualquer linguagem nos modelos fornecidos para atender aos requisitos específicos da agência.

### Como instalar Safe Workplace for Mobile

Instale o aplicativo [ Now® Mobile e o aplicativo Safe Workplace for Mobile.

### Antes de Iniciar

O app Safe Workplace for Mobile (sn_imt_mobile) depende do plug-in com.sn_imt_quarantine.

A aplicação Safe Workplace for Mobile também tem uma dependência opcional em outras aplicações Safe Workplace. Se você tiver algum desses plug-ins instalados, as aplicações correspondentes aparecerão na sua aplicação Safe Workplace for Mobile :

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- sn_imt_check-in
- sn_imt_core
- sn_imt_monitoring
- sn_imt_ppe
- sn_imt_tracing
- sn_imt_travel
- sn_imt_health_testing

Função necessária: administrador

**Instruções de instalação para ambientes federais e auto-hospedados**

| Tipo | Instruções |
|---|---|
| Comercial no local | Visite o ServiceNow® Store para baixar e instalar a aplicação. |
| Federal hospedado | Veja o Downloads federais para o Emergency Response Management e Safe Workplace Suite Aplicativos [KB0030260] artigo no Help Center da Store para obter mais informações. |
| Federal no local | Se você é um cliente federal no local e deseja instalar esta aplicação, entre em contato com seu representante de vendas ou abra um Now Support ou tíquete HIWAVE. No tíquete, solicite que seja roteado para a equipe SHOT.<br><br>Veja o Downloads federais para o Emergency Response Management e Safe Workplace Suite Aplicativos [KB0030260] artigo no Help Center da Store para obter mais informações. |
| No local | Veja o Downloads comerciais para o Emergency Response Management e Safe Workplace Suite Aplicativos [KB0030258] artigo no Help Center da Store para obter mais informações. |

Tradução automática

## Procedimento

1. No seu dispositivo móvel, baixe o aplicativo [ Now Mobile para Apple iOS ou Google Android na Apple App Store ou na Google Play Store.
2. Em sua instância, navegue até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
3. Pesquise o Safe Workplace for mobile.
4. Clique em **Instalar**.
5. Na caixa de diálogo de instalação da aplicação, clique em **Instalar**.
6. Quando a instalação estiver concluída, clique em **Fechar**.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. **Opcional:** Controle o acesso à aplicação criando um grupo e atribuindo funções ao grupo ou a usuários individuais.

   (Optional) Para obter mais informações, consulte Funções.

### Relatar seu estado de saúde no Now Mobile

Use o app Now® Mobile para relatar seu estado de saúde.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_quarantine.crisis_task_user

Para acessar este conteúdo, você deve ter o Now Mobile app. Sua instância deve ter a aplicação Emergency Self Report instalada.

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

No aplicativo Safe Workplace for Mobile, os usuários podem acessar aplicações dos pacotes de produtos Emergency Response Management e Safe Workplace.

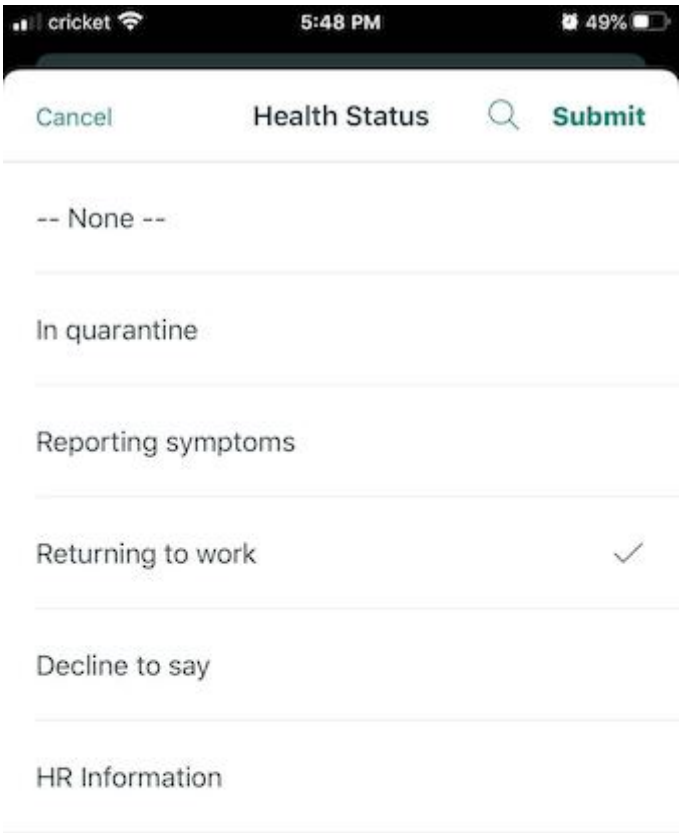
**Nota:**
O app Emergency Response Management para Now® Mobile foi renomeado para Safe Workplace for Mobile.

## Procedimento

1. Abra o app Now Mobile.
2. Na parte superior da página Integridade, clique no ícone de ação para abrir o applet de autodeclaração.
3. Selecione seu estado de saúde na lista e toque no ícone de verificação (ícone de ) para confirmar seu status.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




Tradução automática

4. Clique em **Enviar**.

### Exibir seu estado de saúde no Now Mobile

Use o app Now Mobile para exibir seu registro de estado de saúde.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: none

Para acessar este conteúdo, você deve ter o Now Mobile app. Sua instância deve ter a aplicação Emergency Self Report instalada.

**Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa**
No aplicativo Safe Workplace for Mobile, os usuários podem acessar aplicações dos pacotes de produtos Emergency Response Management e Safe Workplace.

**Nota:**
O app Emergency Response Management para Now® Mobile foi renomeado para Safe Workplace for Mobile.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

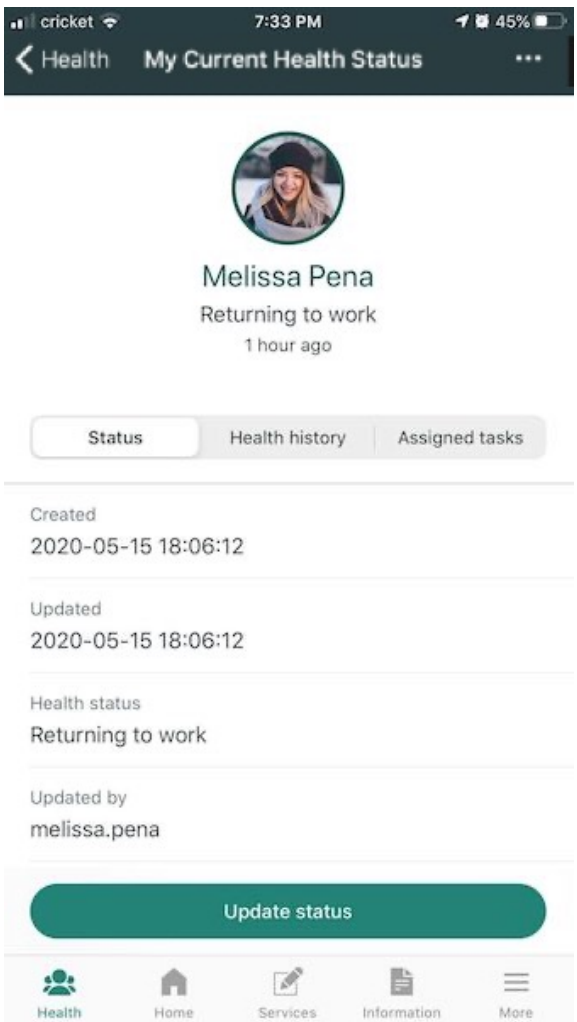
### Procedimento

1. Abra o app Now Mobile.
2. Role para baixo até **Meu status de integridade atual** e clique no link **Ver tudo**.
3. Clique no seu nome.

#### Tela Meu status de integridade atual

A tela **Meu status de integridade atual** exibe as seguintes informações:

- Use a guia **Status** para ver seu status relatado atual.
- Use a guia **Histórico** de integridade para ver um histórico de suas atualizações de status de integridade.
- Use a guia **Tarefas atribuídas** para ver as tarefas atribuídas a você.
- Use o botão **Atualizar status** para mudar seu status de saúde.
- Se você for um gerente, use a ação **Reatribuir tudo** no ícone do menu superior Ícone ··· para reatribuir todas as suas tarefas.




### Gerencie o status de seus subordinados diretos no Now Mobile

Use o app Now Mobile para exibir o status de integridade de seus subordinados diretos.

### Antes de Iniciar

Para acessar este conteúdo, você deve ter o Now Mobile app. Sua instância deve ter a aplicação Emergency Self Report instalada.

Função necessária: none

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

No aplicativo Safe Workplace for Mobile, os usuários podem acessar aplicações dos pacotes de produtos Emergency Response Management e Safe Workplace.

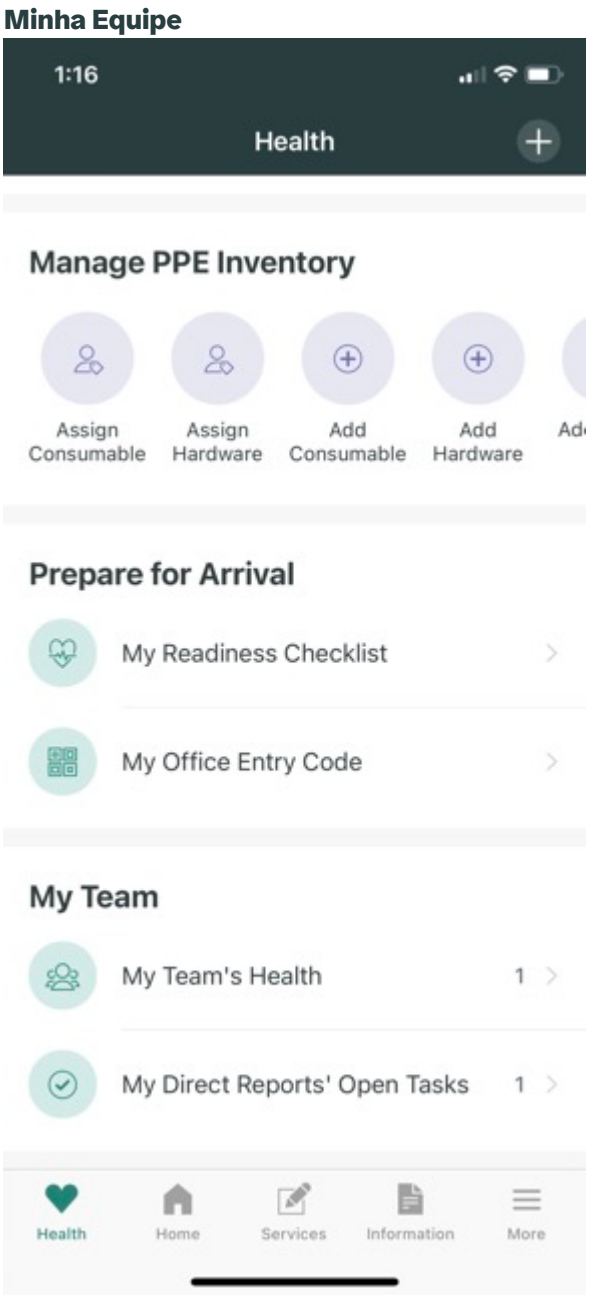
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:**
O app Emergency Response Management para Now® Mobile foi renomeado para Safe Workplace for Mobile.

### Procedimento

1. Abra o app Now Mobile.
2. Role para baixo até a seção Minha equipe e clique no link **Integridade** da minha equipe.
   Na seção Integridade da minha equipe, você pode ver uma lista de todos os seus usuários.

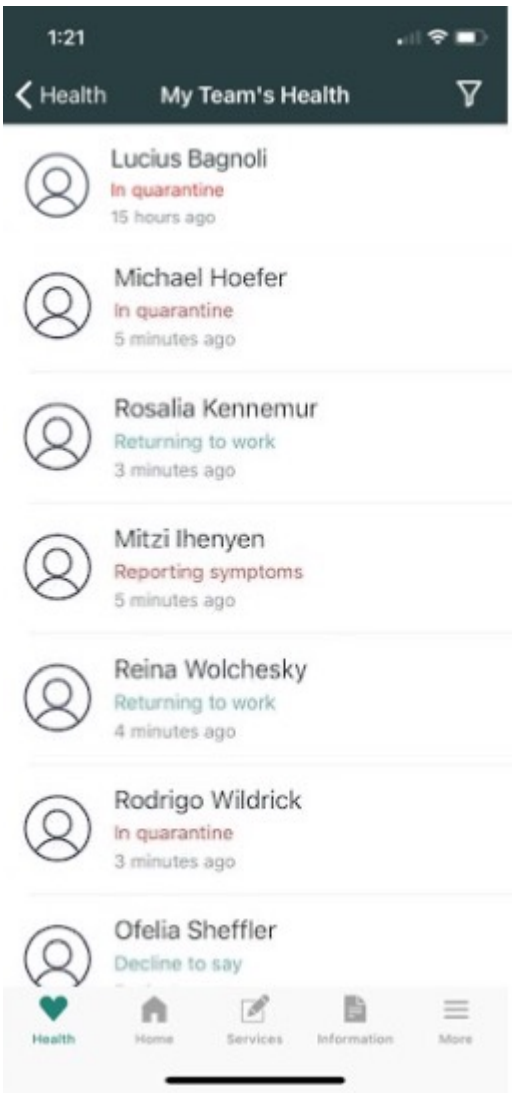



3. Na seção Integridade da minha equipe, uma lista de todos os usuários e o status deles é exibida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Lista de usuários e seus status**




4. **Opcional:** Atualize o status de um usuário.
   - Deslize para a esquerda em uma entrada na lista para atualizar o status do usuário.
   - Toque em um registro na lista e clique em **Atualizar status** na parte inferior do formulário de tarefa.

Tradução automática

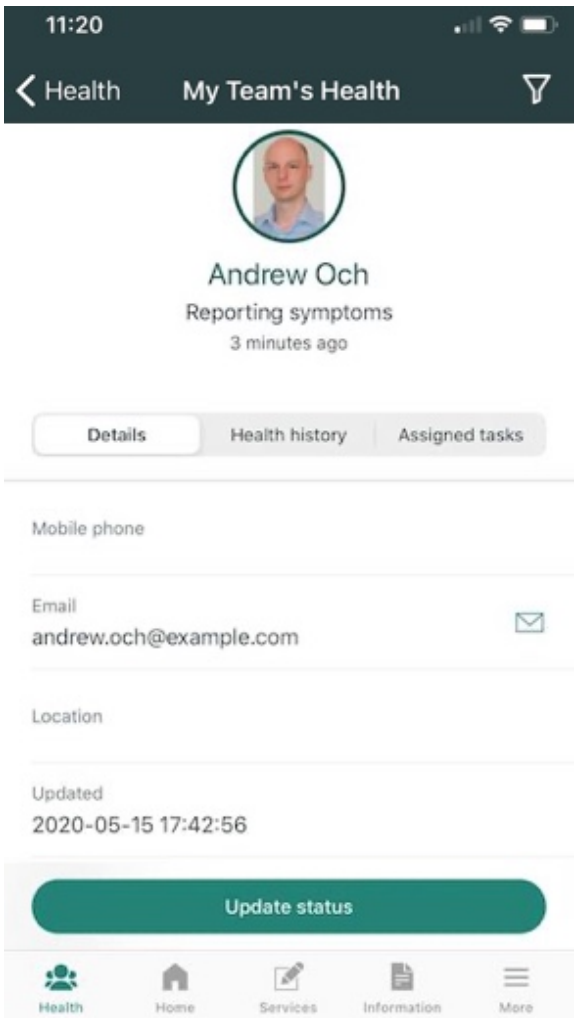
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**5.** Toque em uma entrada na lista para exibir a tela de registro do funcionário.

**Tela de registro do funcionário**

A tela de registro do funcionário exibe as seguintes informações:

- Use as informações de contato e local na tela Detalhes para manter contato com suas contratações diretas.
- Use a guia **Histórico** de integridade para ver um histórico das atualizações do status de integridade do usuário.
- Use a guia **Tarefas atribuídas** para ver as tarefas atribuídas ao usuário.
- Clique no botão **Atualizar status** para mudar o estado de saúde do usuário.




## Reatribuir tarefas aos membros da sua equipe no Now Mobile

Como gerente, exiba uma lista de tarefas atribuídas aos membros da sua equipe e reatribua as tarefas a outros membros da equipe.

### Antes de Iniciar

Para acessar este conteúdo, você deve ter o Now® Mobile app. Sua instância deve ter a aplicação Emergency Self Report instalada.

Função necessária: none

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

No aplicativo Safe Workplace for Mobile, os usuários podem acessar aplicações dos pacotes de produtos Emergency Response Management e Safe Workplace.

**Nota:**
O app Emergency Response Management para Now® Mobile foi renomeado para Safe Workplace for Mobile.

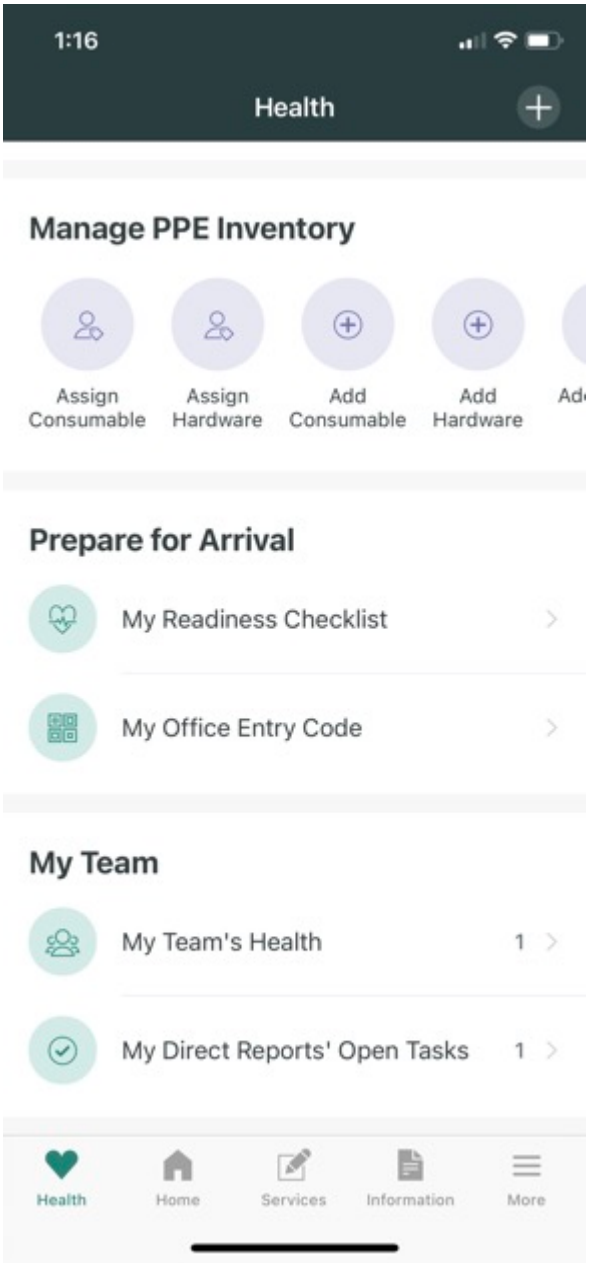
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Abra o app Now Mobile.
2. Role para baixo até a seção Minha equipe e clique em **Meus subordinados diretos Abrir tarefas**.

**Link de Tarefas em aberto dos meus subordinados diretos**




Uma lista de todas as tarefas em aberto atribuídas aos seus relatórios diretos é exibida.

3. Para exibir detalhes sobre a tarefa, clique na tarefa aberta.
4. Para reatribuir uma tarefa, deslize para a esquerda e clique em **Reatribuir**.
5. Pesquise um usuário ao qual você deseja reatribuir a tarefa e selecione o nome do usuário.
6. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

# Concierge do local de trabalho

A aplicação Workplace Concierge é uma aplicação Workplace Service Delivery projetada para fornecer aos funcionários informações em tempo real para otimizar a experiência no local de trabalho.

## Iniciar

| | | |
|---|---|---|
| **Explorar**<br> <br>Saiba mais sobre os conceitos e recursos do Workplace Concierge. | **Configurar**<br> <br>Instale o Workplace Concierge para começar. | **Usar**<br> <br>Use o Workplace Concierge - Presença do funcionário para permitir que os funcionários definam rotinas. |
| **Gerenciar**<br> <br>Gerencie rotinas de funcionários e colaboradores. | **Componentes**<br> <br>Veja os detalhes sobre os componentes instalados e os principais recursos do Workplace Concierge. | |

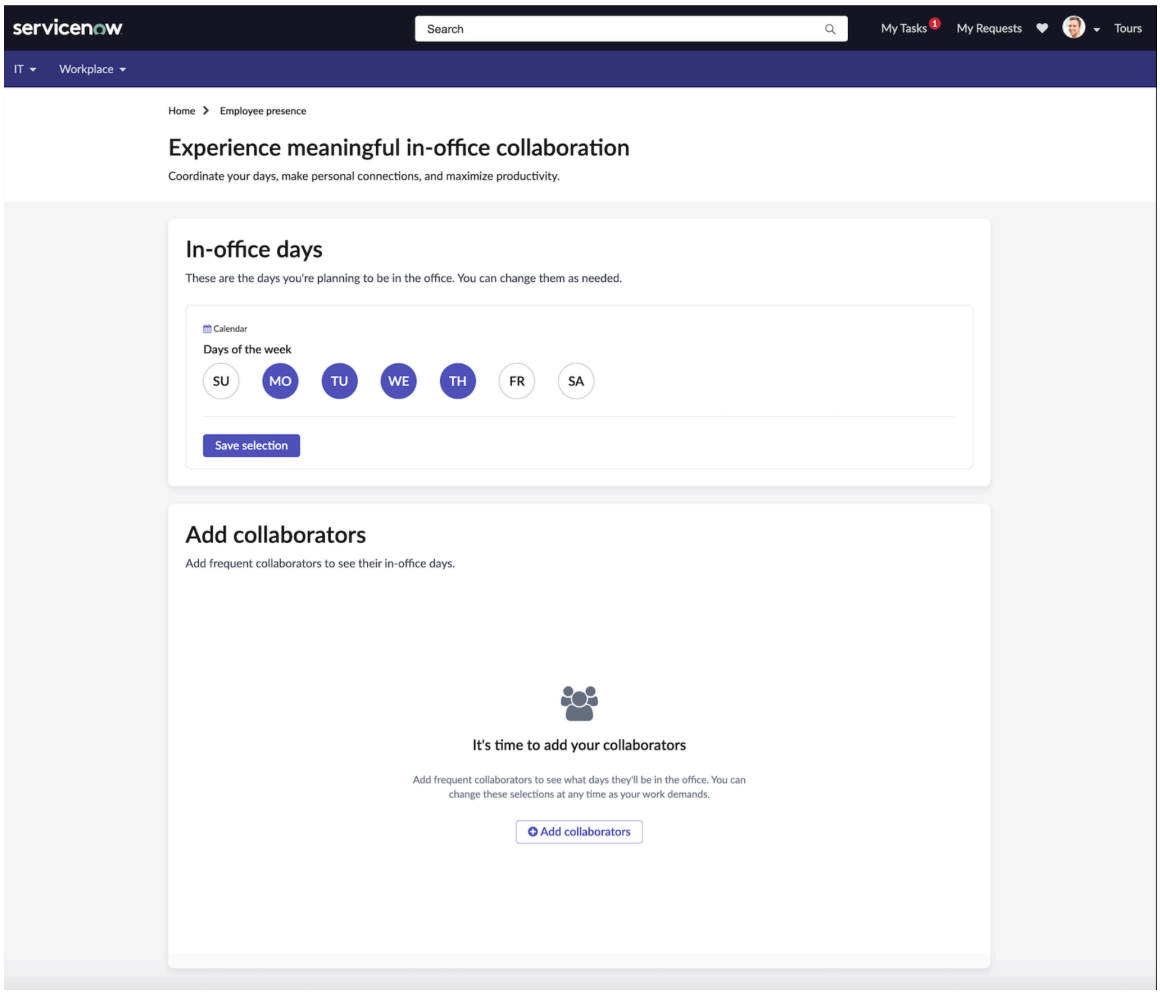
## Explorar o Workplace Concierge

A aplicação Workplace Concierge é uma aplicação Workplace Service Delivery projetada para fornecer aos funcionários informações em tempo real para otimizar a experiência no local de trabalho.

A aplicação pretende ajudar os funcionários a planejar sua presença no local e melhorar suas interações presenciais com sua equipe colaborando. A experiência do Concierge, ou seja, o módulo de Presença do funcionário está disponível no Portal de serviços do Workplace, Central do funcionárioe também no Aplicativo Now Mobile usando o qual os funcionários podem definir sua rotina.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




## Painel de presença do funcionário

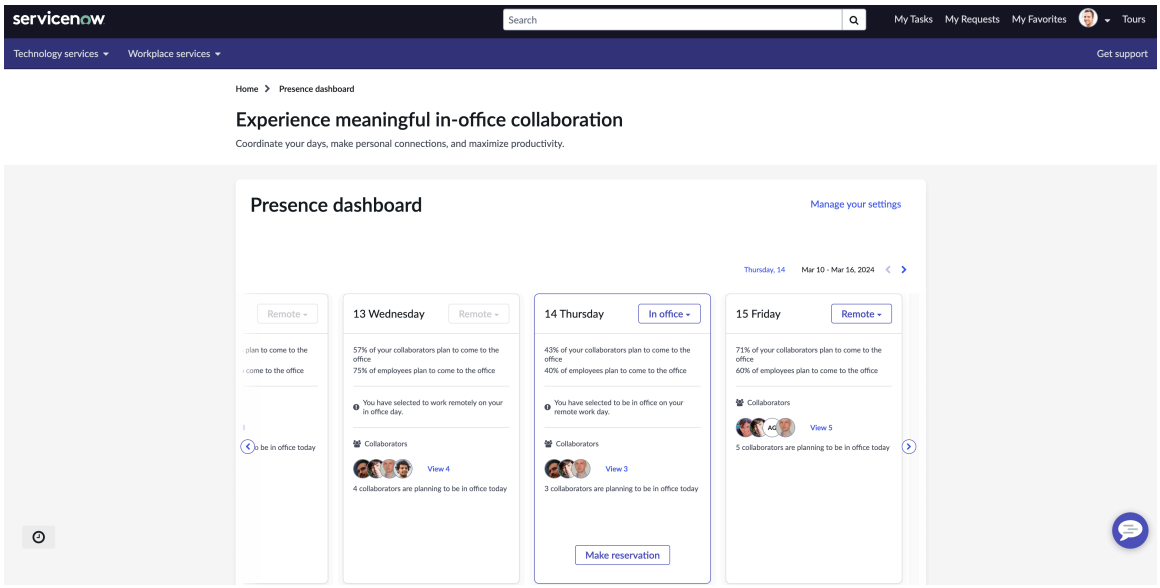
O painel de presença do funcionário pode ser usado para exibir e otimizar a presença do funcionário no local de trabalho. Os funcionários podem definir ou cancelar seus dias de escritório sem mudar a rotina e criar reservas nos dias em que planejam visitar o escritório. Os gerentes de instalação podem usar dados dos painéis para planejar o espaço de escritório que oferece suporte às necessidades de trabalho da empresa.

O painel contém uma exibição semanal personalizada para os funcionários com as seguintes informações:

- Rotina do funcionário
- Exceções de rotina
- Exceções de rotina em um local alternativo
- Colaboradores que planejam estar no escritório
- Informações sobre eventos no escritório
- Percentual de colaboradores e funcionários que trabalham no escritório

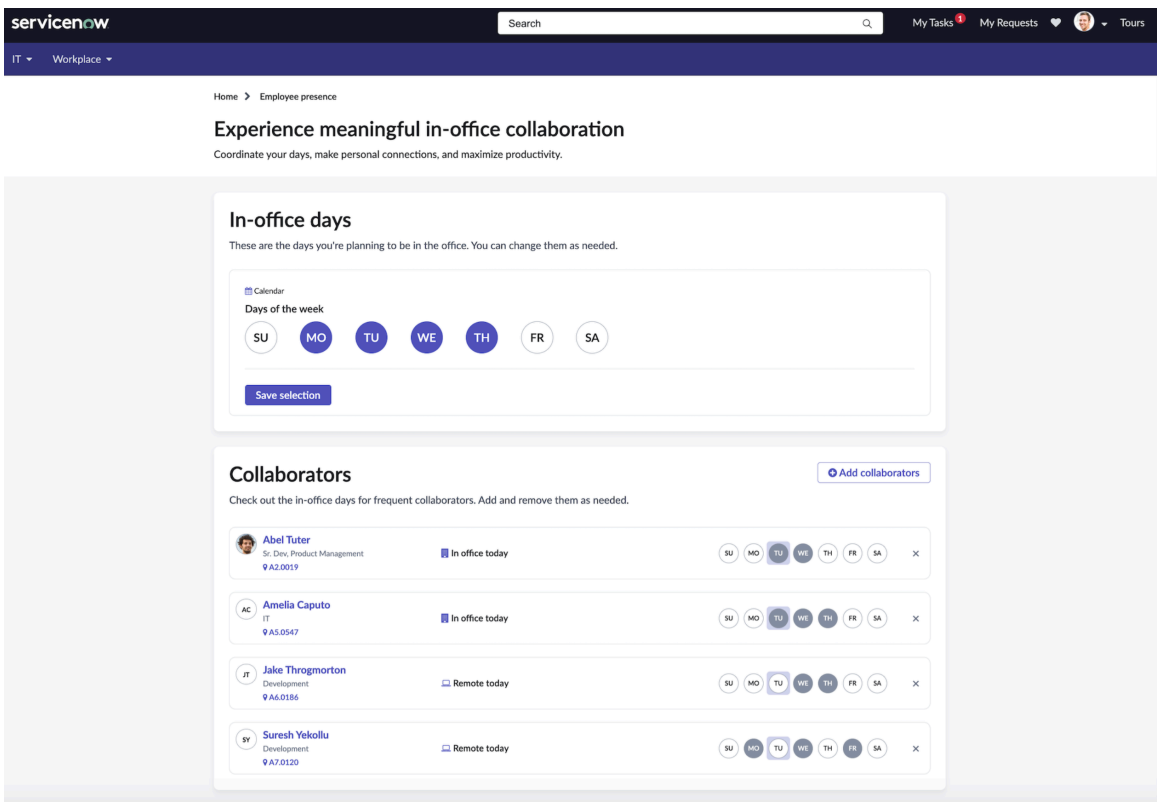
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




## Rotina de presença do funcionário

A aplicação Workplace Concierge permite que os funcionários definam a presença esperada no escritório. Um funcionário pode definir em que dias da semana ele estará presente no escritório. Um funcionário também pode adicionar seus colegas, gerentes ou partes interessadas como colaboradores para saber sua presença esperada no escritório durante a semana. Ao adicionar, o funcionário pode coordenar sua correspondência de presença no escritório com seus colaboradores para melhor interação, planejamento de uma reunião ou para socialização.




Com a ajuda da colaboração, os funcionários podem adicionar uns aos outros como colaboradores e saber os dias de escritório esperados um do outro. Eles podem planejar suas rotinas com base no andamento do trabalho, nas reuniões, nos planejamentos e muito

Tradução automática

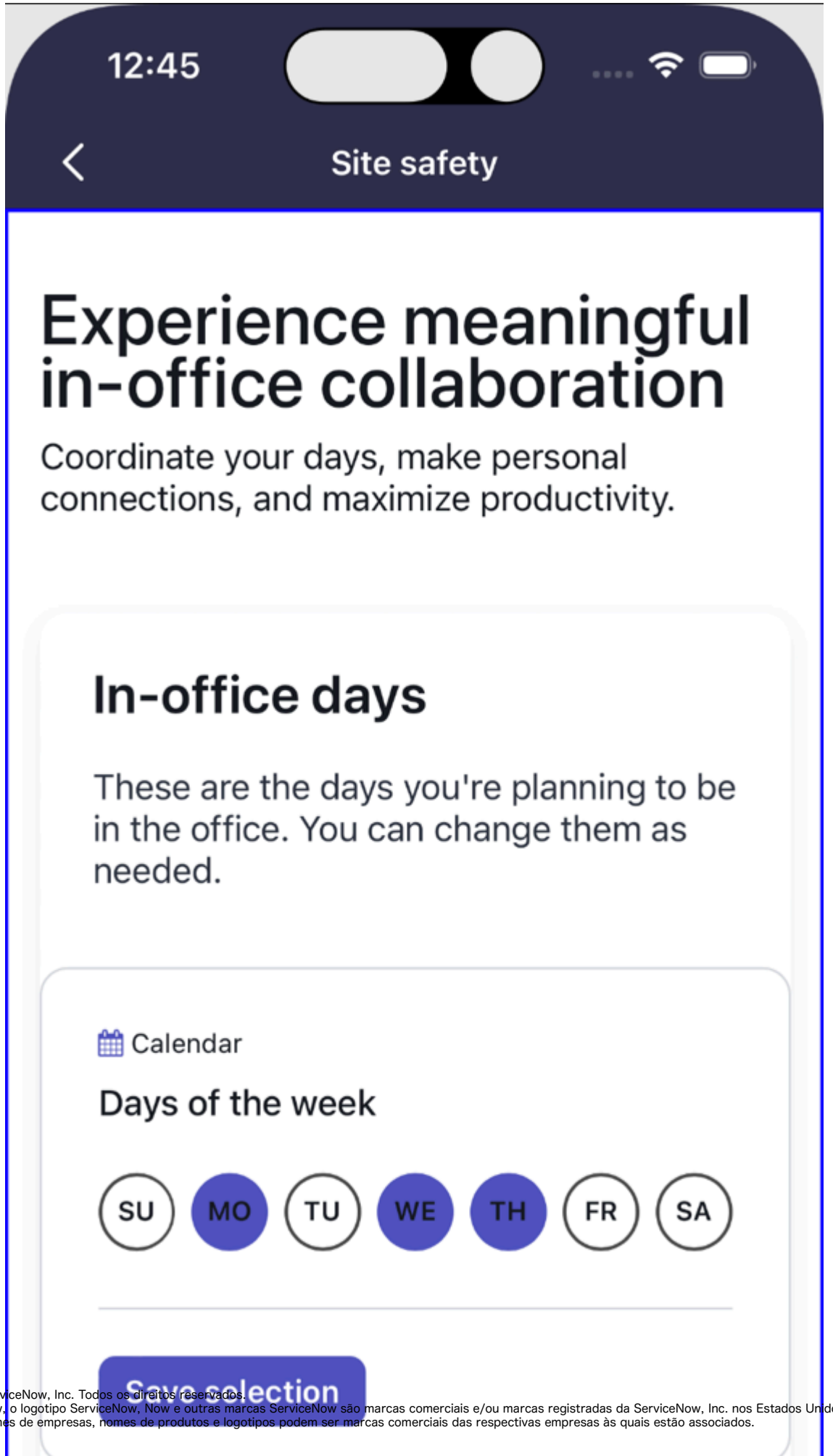
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

mais. A qualquer momento, um funcionário pode modificar sua rotina no escritório para melhorar a interação com os colaboradores e, portanto, melhorar as interações presenciais e o desempenho.

Um funcionário pode definir seus dias de escritório usando o Portal de serviços do Workplace, o Central do funcionário e também o Aplicativo Now Mobile.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como administrador, usando o módulo de **Presença do funcionário** na aplicação Workplace Concierge, você pode fazer o seguinte:

- Você pode fazer atualizações a qualquer momento, se necessário.
- Exibir os colaboradores adicionados para um funcionário. Você pode exibir os detalhes do funcionário a quem o colaborador foi adicionado.
- Exibir detalhes relacionados à rotina, como a data de início da rotina e a data de término da rotina. A qualquer momento, apenas uma rotina de um funcionário está ativa. Portanto, quando o funcionário atualiza sua rotina, um novo registro é criado e o registro antigo se torna inválido e é gerado com uma data de término.
- Exibir exceções de rotina geradas por funcionários.
- Adicione ou remova seções exibidas no painel de presença do funcionário.
- Defina o primeiro dia da semana nas seções do calendário usando a propriedade do sistema `glide.ui.date_picker.first_day_of_week`.
- Aplique o filtro em colaboradores usando a propriedade do sistema `sn_wsd_concierge.collaborators_filter`. Com base no filtro, os colaboradores são exibidos para os funcionários ao adicionar um colaborador. Para obter mais informações sobre como definir a propriedade, consulte Propriedades instaladas com o Workplace Concierge.

## Configurar Concierge do local de trabalho

Instale a aplicação Workplace Concierge.

### Instalar o Workplace Concierge

Instale a aplicação Workplace Concierge do ServiceNow Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

#### Antes de Iniciar

Conclua as seguintes instruções de configuração:

1. Navegar até **Gestão de assinaturas** > **Assinaturas** em sua instância.

   A lista exibe as assinaturas que sua organização comprou.

2. Verifique se o plug-in Workplace Core está ativado:

Use os seguintes detalhes quando necessário:

- Nome da aplicação: Workplace Concierge
- ID da aplicação: sn_wsd_concierge

Função necessária: administrador

#### Procedimento

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre a aplicação usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.
   Pesquise a aplicação pelo nome (Workplace Concierge ou ID (sn_wsd_concierge). Se você não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la ao ServiceNow Store.
3. Clique em **Instalar**.
4. Na caixa de diálogo de instalação da aplicação, revise as dependências da aplicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Uma lista de plug-ins e aplicativos dependentes será exibida se eles forem instalados, estiverem instalados ou precisarem ser instalados. Se houver algum plug-in ou aplicativo que precise ser instalado, será necessário fazer isso antes de instalar o Workplace Concierge.

5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, clique em **Carregar dados de demonstração**.

   (Optional) Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   **Importante:**
   Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

6. Clique em **Instalar**.

### Configurar as seções do painel de presença

Como administrador, adicione ou remova seções de widget do painel de presença.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_concierge.admin

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Presença do funcionário** > **Seções do calendário**.
   As seções padrão são as seguintes:
   - Seção de colaboração de presença do WSD
   - Seção de exceção de presença do WSD
   - Seção de informações de presença do WSD
   - Seção de reserva de presença do WSD

   **Nota:**
   A seção de reserva de presença do WSD está disponível se você instalou Workplace Reservation Management.

2. Edite os valores na coluna **Ordem** para mudar a ordem de aparência das seções.
3. **Opcional:** Adicione uma seção ao calendário.

   **Importante:**
   Adicionar um widget que não esteja otimizado para o painel de presença pode levar a resultados inesperados na IU. Se você quiser criar um widget, certifique-se de copiar e modificar um widget padrão.

   a. Na tabela Widgets de calendário de presença do funcionário, selecione **Novo**.

   b. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Formulário Widget de calendário de presença do funcionário**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome da seção. |
| Ordem | Ordem na qual a seção deve ser exibida no painel de presença. |
| Descrição | Descrição da seção. |
| Widget | Widget que deve ser exibido na seção. |
| Critérios do usuário | Critérios do usuário para decidir quais usuários podem ver a seção. |
| Parâmetros de widget | Parâmetros que devem ser passados para o widget. |
| Ativo | Opção para ativar a seção no painel de presença. |

**c.** Selecione **Enviar**.

4. **Opcional:** Remova uma seção do calendário.

**a.** Na tabela Widgets de calendário de presença do funcionário, selecione uma seção de calendário.

**b.** Se você não puder editar o registro no escopo da aplicação, selecione a palavra **aqui** na mensagem exibida na parte superior da página.

**c.** Na página Widget de calendário de presença do funcionário, selecione **Excluir**.

**Nota:**
Como alternativa, você pode desmarcar a caixa de seleção **Ativo** para remover a seção de calendário sem excluir o registro.

## Gerenciar o Concierge do local de trabalho - Presença do funcionário

Gerenciar rotinas de funcionários e colaboradores. Monitore as rotinas e os colaboradores criados pelos funcionários.

### Exibir rotinas de funcionários, exceções e colaboradores

Rastreie as rotinas e exceções criadas por funcionários e os colaboradores adicionados por funcionários.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: sn_wsd_concierge.admin

**Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa**
Usando o módulo de Presença do funcionário, você pode fazer o seguinte:

- Adicione ou exiba detalhes da rotina, como perfil do local de trabalho associado à rotina, hora de início e término da rotina e os dias de escritório definidos na rotina.
- Adicione ou exiba as exceções de presença dos dias de escritório ou remotos de um funcionário.
- Adicione ou exiba colaboradores adicionados por funcionários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Presença do funcionário**.
2. Para exibir as rotinas do funcionário, selecione o módulo **Rotinas**.
   Uma lista de rotinas criadas na aplicação é exibida.
3. Para exibir as exceções de presença, selecione o módulo **Exceções**.
   Uma lista de exceções criadas por funcionários é exibida.

   **Nota:**
   Os registros com mais de seis meses são removidos da lista.

4. Para exibir os colaboradores dos funcionários, selecione o módulo **Colaboradores**.
   Uma lista de colaboradores e funcionários para os quais eles foram adicionados é exibida.

## Definir presença do funcionário

Defina seus dias de escritório. Colabore com seus colegas de trabalho e planeje reuniões e colaborações no escritório com eficiência.

### Definir dias de escritório

Como funcionário, usando o Portal de serviços do Workplace e o Central do funcionário, você pode definir sua presença no escritório.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

### Procedimento

1. Você pode definir sua presença em um dos seguintes locais.

2. Na seção Dias de escritório, selecione os dias da semana em que você planeja estar no escritório.
   Por exemplo, se você planeja estar no escritório na segunda e na quarta-feira, selecione **MO** e **WE**.
3. Depois de definir os dias, selecione **Salvar**.
   A seleção é salva.
4. **Opcional:** Você também pode adicionar um colega de trabalho como colaborador e exibir em que dias ele está presente no escritório.
   Para obter mais informações, consulte Adicionar um colaborador.

### Resultado
Você definiu seus dias de escritório. A qualquer momento, você pode modificar sua seleção. Para obter mais informações, consulte Atualize seus dias de escritório.

### Adicionar um colaborador

Coordene seus dias no escritório com seus colegas de trabalho. Adicione-os como seus colaboradores e veja em que dias eles estão presentes no escritório.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

### Procedimento

1. Você pode adicionar um colaborador de um dos seguintes locais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. **Opcional:** Adicione colaboradores da seção Colaboradores sugeridos.
3. Na seção Colaboradores, pesquise o funcionário que você deseja adicionar como colaborador.
4. Selecione o funcionário nos resultados da pesquisa.

### Resultado

Os funcionários selecionados são adicionados como seus colaboradores. Você pode exibir a rotina no escritório na página Presença do funcionário.

A qualquer momento, você também pode remover um colaborador. Para obter mais informações, consulte Remover um colaborador.

## Atualize seus dias de escritório

Modifique seus dias de escritório a qualquer momento. Altere os dias de escritório já definidos, se quiser.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

### Procedimento

1. Você pode modificar seus dias de escritório em um dos seguintes locais.
   O formulário de presença do funcionário é aberto.
2. Na seção Dias de escritório, altere as seleções existentes de acordo.
   Desmarque a seleção a ser alterada.
3. Depois de definir os dias, selecione **Salvar seleção**.
   A seleção é atualizada.

## Remover um colaborador

Remova um colaborador existente se você não quiser mais saber sua rotina.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

### Procedimento

1. Você pode remover um colaborador de um dos seguintes locais.
2. Na seção Colaboradores, em Colaboradores selecionados, remova um colaborador selecionando o ícone Remover colaborador (✕).
3. Na janela de confirmação, selecione **Sim, remover**.

### Resultado

O colaborador é removido da sua rotina.

## Atualize seus dias de escritório como exceções

Como funcionário, use o painel de presença para atualizar seus dias de escritório sem mudar sua rotina.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

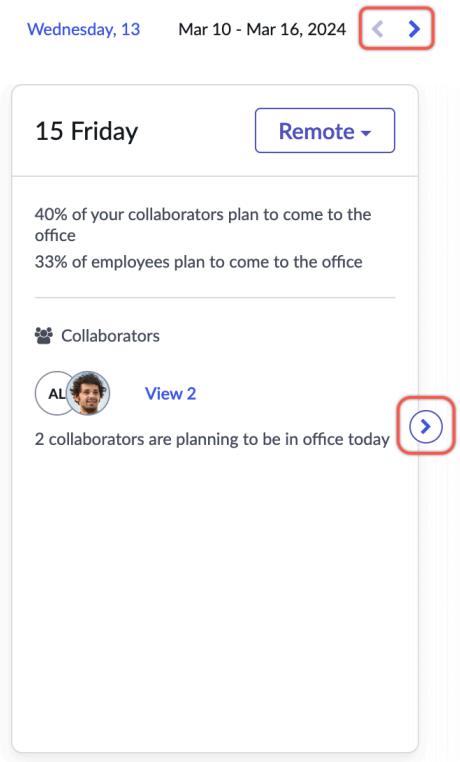
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Abra o painel de presença do funcionário em um dos locais a seguir.

2. Navegue até o dia que você deseja atualizar.
   - Use as setas de navegação para mudar o dia e a semana do calendário.




   - Navegue até o dia atual selecionando o link de data.

3. Na lista suspensa do cartão de calendário, selecione uma das opções a seguir.
   - Selecione **Remoto** para mudar sua presença para remota.
   - Selecione **No escritório** para mudar sua presença para o escritório atribuído.
   - Selecione **Visitar outro escritório** para mudar sua presença para um escritório diferente do escritório atribuído e selecione o escritório que você visitará.

   Uma exceção é criada para o dia selecionado e sua presença é atualizada.

4. **Opcional:** Selecione **Fazer uma reserva** para reservar um espaço para o dia em que você visitará o escritório.
   Para obter informações sobre como fazer uma reserva, consulte Criar uma reserva.

## Concierge do local de trabalho - Componentes

Saiba mais sobre os componentes e as propriedades instalados com a aplicação Workplace Concierge.

### Componentes instalados com o Workplace Concierge

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação da aplicação Workplace Concierge, incluindo tabelas, funções de usuário e regras de negócios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:**
A tabela Arquivos da Aplicação lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

### Funções instaladas com o Workplace Concierge

| Título da função [nome] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| sn_wsd_concierge.admin | Tem acesso completo à aplicação. | sn_wsd_core.profile_writer |

### Tabelas instaladas com o Workplace Concierge

| Tabela | Descrição |
|---|---|
| Rotina de presença do funcionário<br>[sn_wsd_concierge_employee_presence_routine] | Armazena informações sobre todas as rotinas de presença do funcionário criadas na aplicação. |

#### Propriedades instaladas com o Workplace Concierge

Personalize as propriedades disponíveis com o Workplace Concierge.

Essas propriedades estão disponíveis para o Workplace Concierge.

**Nota:**
Todas essas propriedades estão localizadas na tabela Propriedades do sistema [sys_properties]. Para acessar a tabela, insira sys_properties.list no filtro de navegação.

##### Propriedades do Workplace Concierge

| Propriedade | Descrição |
|---|---|
| sn_wsd_concierge.collaborators_filter | Use esta propriedade para aplicar um filtro em usuários (derivados da tabela [sys_user]) que aparecem quando um funcionário deseja adicionar um colaborador. Você pode adicionar um filtro de condição. Especifique uma consulta codificada na tabela [sys_user]). Com base no filtro especificado, os usuários são exibidos como colaboradores do funcionário.<br>• Tipo: cadeia de caracteres<br>• Valor padrão: active=true |

# Gestão de contratos Pro

Gestão de contratos Pro é uma solução de gestão de ciclo de vida de contratos fácil de usar e adotar. Você pode usá-lo para configurar modelos de documento de contrato, cláusulas, variações de cláusula e iniciar solicitações de contrato. Ele também oferece suporte a assinaturas eletrônicas e sistemas de armazenamento externo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Primeiros passos

| Explorar | Configurar | Usar |
|---|---|---|
| Saiba mais sobre os recursos e benefícios do Gestão de contratos Pro. | Instale e configure o Gestão de contratos Pro. | Use Gestão de contratos Pro para enviar solicitação de contrato, gerenciar modelos de documento e cláusulas, solicitar assinatura e usar armazenamento externo. |
| **Gerenciar** | **Referência** | |
| Gerenciar modelos de contrato e contratos | Obtenha detalhes sobre componentes como funções, tabelas, plug-ins e aplicações da Store que estão instalados. | |

## Solucionar problemas e obter ajuda

- Pesquise artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Saiba mais sobre como criar seus próprios apps no site do desenvolvedor.
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

# Explorar Gestão de contratos Pro

Saiba mais sobre Gestão de contratos Pro por meio de um fluxo de trabalho de amostra e analise os benefícios que ele pode oferecer.

## Visão geral Gestão de contratos Pro

Gestão de contratos Pro é uma solução de gestão de ciclo de vida de contratos fácil de usar e adotar. Você pode usá-lo para configurar modelos de documento de contrato, cláusulas, variações de cláusula e iniciar solicitações de contrato. Ele também oferece suporte a assinaturas eletrônicas e sistemas de armazenamento externo.

Os componentes de Gestão de contratos Pro são:

- Componentes principais para contratos
- Microsoft Word add-in para ServiceNow Contracts
- Solicitações de contrato com e sem autoatendimento

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Benefícios das Gestão de contratos Pro

| Benefício | Recurso | Usuários |
|---|---|---|
| Gerencie com eficácia uma biblioteca de variações de cláusula. | Gestão de cláusulas | Configurador de contrato |
| Crie modelos de contrato ou cartas padrão usados para gerar contratos ou documentos de acordo com uma solicitação enviada. | Modelos de documentos do Word | Configurador de contrato |
| Adicione controles de conteúdo que atuam como espaço reservado para o conteúdo em documentos macOSMicrosoft Word em sistemas Windows [] e sistemas usando um add-in. Os controles de conteúdo podem ser adicionados manualmente somente em um sistema Windows. | Microsoft Word add-in para ServiceNow Contracts | Configurador de contrato |
| Inicie autoatendimento ou não autoatendido solicitações de contrato. | Solicitações de contrato com e sem autoatendimento | Usuário do contrato |
| Atendimento da solicitação de contrato de autoatendimento | Usar solicitação de contrato de autoatendimento | Usuário do contrato, executante do contrato |
| Revisões, aprovações e assinatura para solicitação de contrato sem autoatendimento | Usar solicitação de contrato sem autoatendimento | Usuário do contrato, executante do contrato |

## Fluxo de trabalho do Gestão de contratos Pro

O exemplo de fluxo de trabalho de ponta a ponta a seguir mostra como diferentes usuários podem trabalhar juntos para configurar os dados básicos e enviar, revisar e finalizar solicitações de contrato.

Como configurador Gestão de contratos Pro, execute as seguintes ações para configurar o fluxo de trabalho de ponta a ponta.

1. O configurador de contrato cria um tipo de contrato e o associa a um modelo de contrato.
2. O configurador de contrato cria cláusulas e suas variações para serem usadas nos modelos de documento.
3. O configurador de contratos cria modelos de documento usados para gerar o documento do contrato.
4. O configurador de contrato configura espaços reservados para os signatários.
5. O configurador de contrato conclui o mapeamento do modelo para preencher automaticamente as informações usadas no modelo de contrato.
6. O configurador de contrato publica o modelo de documento para disponibilizá-lo.
7. O configurador de contrato cria uma regra de seleção de modelo para identificar o modelo de contrato a ser usado para gerar o documento de contrato para a solicitação de contrato.
8. O configurador de contrato cria uma regra de signatário interno para mapear o signatário para um modelo usando mapeamentos de signatário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

9. O configurador de contratos define o repositório de contratos onde os contratos são armazenados e mapeia os dados adicionados ao documento do contrato.
10. O configurador de contratos cria uma regra de repositório de contratos para configurar lembretes para contratos expirando.
11. O configurador de contratos configura o armazenamento externo para armazenar documentos de contrato assinados e suas revisões.
12. O configurador de contratos configura provedores de assinatura eletrônica para permitir que os signatários assinem documentos do contrato eletronicamente.

### Fluxo de trabalho de solicitação de contrato em papel próprio (autoatendimento)

Um exemplo de fluxo de trabalho para solicitação de contrato de autoatendimento (papel próprio) pode progredir da seguinte forma:

1. O usuário do contrato inicia uma solicitação de contrato. Para obter mais informações, consulte Iniciar uma solicitação de contrato
   - Quando não há erros de validação, a solicitação de contrato é criada no estado de trabalho em andamento.
   - Quando há erros de validação do signatário, o solicitante do contrato resolve o problema e reenvia a solicitação de contrato.
2. O documento do contrato é gerado a partir de um modelo de contrato e os metadados, as cláusulas e os signatários são adicionados dinamicamente de acordo com as condições predefinidas.
3. A solicitação de contrato é atribuída automaticamente (usando a regra de atribuição) ou manualmente a um executante do contrato.
4. [store-future: BEGIN review]O solicitante do contrato envia uma solicitação de mudança se alguma mudança for necessária no documento do contrato. A solicitação de mudança é enviada ao executante do contrato.[End]
5. [store-future: BEGIN review]O executante do contrato atualiza o documento do contrato, cria uma revisão de documento e envia o contrato de volta para o solicitante.[End]
6. [store-future: BEGIN review]O solicitante inicia uma revisão ad hoc. Se a revisão revelar alguma mudança necessária, as mudanças serão feitas e uma nova revisão de documento será criada.[End]
7. O usuário do contrato edita as solicitações de mudanças e gera novamente o documento do contrato.
8. O solicitante do contrato visualiza o contrato gerado e, se nenhuma mudança for necessária, o envia para os signatários.
9. O documento do contrato é armazenado na instância ServiceNow ou no armazenamento externo de acordo com a configuração.
10. Todos os signatários enviam as assinaturas necessárias. Se o signatário recusar o documento, ele será enviado de volta ao solicitante para ser retrabalhado e enviado novamente para assinatura.
11. Se a assinatura for recusada, o usuário que está trabalhando na solicitação de contrato gerará um novo documento e o reenviará para assinatura.
12. O contrato assinado é anexado ao registro de solicitação de contrato.
13. O contrato assinado é armazenado na instância ServiceNow ou em um sistema de armazenamento externo e referenciado no repositório de contratos. O solicitante e

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

os membros do departamento podem acessar o documento do contrato assinado no repositório de contratos.

14. O solicitante do contrato pode cancelar uma solicitação de contrato quando o estado for Rascunho, Novo, Aguardando aprovação, Aguardando assinatura e Trabalho em andamento.

## Fluxo de trabalho de solicitação de contrato de revisão de contrato em papel de terceiros (sem autoatendimento)

Um exemplo de fluxo de trabalho para solicitação de contrato em papel de terceiros (não autoatendimento) pode progredir da seguinte forma:

- O solicitante do contrato inicia uma solicitação de contrato no espaço de trabalho. Para obter mais informações, consulte Iniciar uma solicitação de contrato.
- A solicitação de contrato é criada no estado Rascunho.
- O usuário do contrato carrega um único contrato ou vários contratos e seus documentos de suporte e os classifica.
- O executante do contrato revisa o documento do contrato anexado à solicitação de contrato.
- Se necessário, o executante do contrato reclassifica o contrato e os documentos de suporte.
- O executante do contrato faz as mudanças necessárias nos documentos do contrato.
- O executante do contrato carrega o contrato revisado na solicitação de contrato.
- O executante do contrato envia por e-mail o documento do contrato revisado para os contatos do terceiro.
- O solicitante inicia uma aprovação ad hoc.
- Se forem necessárias mudanças, elas serão feitas e uma nova revisão de documento será criada.
- Exiba respostas de contatos de terceiros no fluxo de atividades da solicitação de contrato.

  Várias iterações de revisões entre sua empresa e o terceiro podem ser necessárias antes que o documento do contrato seja finalizado por todas as partes.

- O executante do contrato se prepara para assinaturas especificando a ordem em caso de vários documentos do contrato, adicionando campos exigidos pelo sistema de assinatura eletrônica configurado e envia o documento do contrato para assinatura.
- Todos os signatários enviam as assinaturas necessárias.
- Se a assinatura for recusada, o usuário que está trabalhando na solicitação de contrato gerará um novo documento e o reenviará para assinatura.
- O contrato assinado é armazenado na instância ServiceNow ou em um sistema de armazenamento externo e referenciado no repositório de contratos. O solicitante e os membros do departamento podem acessar o documento do contrato assinado no repositório de contratos.

## Componentes principais para contratos

Saiba mais sobre Componentes principais para contratos por meio de um fluxo de trabalho de amostra e analise os benefícios que ele pode oferecer.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Visão geral Componentes principais para contratos

Componentes principais para contratos O permite que você gerencie com eficácia uma biblioteca de variações de cláusula, solicitações de assinatura eletrônica, receba notificações e integre-se a um sistema de armazenamento externo.

## Variações da cláusula

Uma variação da cláusula é um bloco de conteúdo que pode ser adicionado dinamicamente ao documento do contrato, eliminando a necessidade de vários modelos para o mesmo tipo de solicitação. Por exemplo, digamos que, para um documento de contrato de acordo de não divulgação, apenas uma seção precise ser alterada com base na região geográfica da entidade de assinatura. Você criaria vários modelos de documento com conteúdo idêntico, sendo a única diferença o conteúdo relacionado ao local. Agora você pode usar as variações de cláusula baseadas em condição para criar apenas um modelo de contrato que pode gerar documentos para diferentes locais.

## Cláusula

Uma cláusula é uma coleção de variações de cláusula, que contêm um bloco de conteúdo.

As cláusulas são armazenadas em uma biblioteca de cláusulas, a partir da qual você pode inseri-las em modelos de contrato. Você pode criar e adicionar variações de cláusula ao criar um modelo de contrato ou adicioná-las mais tarde.

## Modelos de documento do Word

Economize tempo e o trabalho manual de preencher documentos de contrato ou letras padrão do zero para cada solicitação usando modelos de contrato ou documento para gerá-los. Os modelos de documento do Word podem ser usados por unidades de negócios para gerar um documento de contrato com conteúdo predefinido quando um funcionário envia uma solicitação de contrato. Por exemplo, você pode criar um modelo de contrato para o acordo de não divulgação para gerar um documento de contrato de acordo de não divulgação.

## Benefícios das Componentes principais para contratos

| Benefício | Recurso | Usuários |
|---|---|---|
| Gerencie com eficácia uma biblioteca de cláusulas e variações de cláusula. | Gestão de cláusulas | Configurador de contrato |
| Crie um modelo de documento do Word para gerar documentos de contrato ou cartas padrão de acordo com a solicitação enviada. | Modelos de documentos do Word | Configurador de contrato |

### Gestão de cláusulas

A gestão de cláusulas permite que você gerencie com eficácia uma biblioteca de cláusulas, variações de cláusula e modelos de documento do Word.

## Recursos do Clause Management

Gestão de cláusula e variação de cláusula.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Benefícios do Clause Management

- Gerencie com eficácia uma biblioteca de variações de cláusula usando o Clause Management.
- Use variações de cláusula para colocar conteúdo dinamicamente em um contrato, dependendo das condições especificadas.
- Use modelos de contrato para gerar contratos dinamicamente para diferentes condições em vez de criar contratos para diferentes circunstâncias manualmente.

### Modelos de documentos do Word

Modelos de documentos do Word, parte de Componentes principais para contratos, permite criar modelos ou letras padrão que são usados para gerar contratos ou documentos de acordo com uma solicitação enviada.

## Modelos de documentos do Word recursos

- Suporte para modelos de contrato no formato Microsoft Word para documentos de contrato padrão, como acordos de não divulgação (NDA).
- Suporte para controles de conteúdo de campo, cláusula e signatários que atuam como espaços reservados para o conteúdo no modelo de documento.

## Benefícios das Modelos de documentos do Word

- Os modelos de documento em Microsoft Word são mais fáceis de revisar, marcar e modificar do que os modelos PDF e HTML.
- Os modelos de documento reduzem a necessidade de retrabalho e mantêm a padronização entre os documentos.
- Capacidade de configurar a geração de conteúdo dinâmico por meio de mapeamentos e condições para cláusulas.

## Microsoft Word add-in para ServiceNow Contracts

Microsoft Word add-in para ServiceNow Contracts permite que você adicione controles de conteúdo em um documento Microsoft Word nos sistemas Windows e macOS. Os controles de conteúdo atuam como espaços reservados para o conteúdo em um modelo de documento

## Microsoft Word add-in para ServiceNow recursos de contratos

- Suporte para adicionar controles de conteúdo para campos, cláusulas e signatários que atuam como espaços reservados para o conteúdo no modelo de documento.
- Suporte para adicionar controles de conteúdo nos sistemas Windows e macOS usando versões para desktop ou online de Microsoft Word.

## Microsoft Word add-in para ServiceNow benefícios de contratos

O add-in Microsoft Word permite que você adicione controles de conteúdo nos sistemas macOS e nos sistemas Windows, enquanto a adição manual de controles de conteúdo funciona somente no sistema Windows.

Para obter mais informações sobre controles de conteúdo, consulte Adicionar controles de conteúdo de documento usando o suplemento [ Microsoft Word para ServiceNow Contratos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Solicitações de contrato com e sem autoatendimento

Gestão de contratos Pro oferece suporte ao início de autoatendimento e não autoatendido solicitações de contrato.

A principal diferença entre autoatendimento e não autoatendido solicitações de contrato é o uso de modelos em papel próprios ou de terceiros.

### Solicitações de contrato com autoatendimento

As solicitações de contrato com autoatendimento são atendidas usando os modelos de contrato baseados nos próprios modelos da empresa. Usando modelos de contrato, você economiza tempo e o trabalho manual de preencher documentos de contrato ou cartas padrão do zero para cada solicitação. Além disso, os modelos de contrato garantem que as diretrizes de contrato da empresa sejam seguidas mantendo a consistência. Por exemplo, você pode criar um modelo de contrato para um acordo de não divulgação para gerar um documento de contrato de acordo de não divulgação. Para obter mais informações, consulte Usar solicitação de contrato de autoatendimento.

### Solicitações de contrato sem autoatendimento

As solicitações de contrato sem autoatendimento são solicitações para revisar os documentos do contrato com base em papel de terceiros. Você não precisa criar e configurar nenhum modelo de contrato para solicitações de contrato em papel de terceiros. As solicitações de contrato sem autoatendimento oferecem suporte à revisão de vários contratos e documentos de suporte de uma única solicitação. Para obter mais informações, consulte Usar solicitação de contrato sem autoatendimento.

## Configurar Gestão de contratos Pro.

Instale Gestão de contratos Pro, configure os requisitos para gerenciar solicitações de contrato.

### Como instalar Gestão de contratos Pro

Instale a aplicação Gestão de contratos Pro. A aplicação instala aplicações relacionadas ServiceNow® Store e plug-ins se eles ainda não estiverem instalados.

**Antes de Iniciar**
Revise a lista de aplicações Gestão de contratos Pro (sn_cm_pro) no ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de lançamento.

Função necessária: administrador

**Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa**
Os itens a seguir são instalados com Gestão de contratos Pro:

- Aplicativos da Store
- Funções
- Trabalhos programados
- Tabelas

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Gestão de contratos Pro

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre a aplicação Gestão de contratos Pro (sn_cm_pro) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la ao ServiceNow Store.

   As versões disponíveis são exibidas.
3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Instalar exibida, todas as dependências instaladas junto com a aplicação são listadas.
4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
5. Selecione **Instalar**.

## Configurar o Microsoft Word add-in para ServiceNow Contracts

Como administrador, configure o Microsoft Word add-in para ServiceNow Contracts.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Microsoft Word add-in para ServiceNow Contracts será instalado quando você instalar Gestão de contratos Pro. Você precisa configurá-lo para estar disponível no Microsoft Word como um add-in.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Suplementos da ServiceNow para o Office** > **Manifestos do Suplemento do Office**.
2. Na lista Manifestos do escritório, selecione **Contratos da ServiceNow**.
3. Selecione **Baixar manifesto** para baixar o arquivo.
4. Configure o add-in.

### Resultado

O add-in **Contratos da ServiceNow** está disponível na faixa de opções Início.

## Configurar Componentes principais para contratos.

Como um configurador de contrato, crie e gerencie uma biblioteca de cláusulas, variações de cláusula e modelos de contrato que serão usados para gerar um documento de contrato quando uma solicitação de contrato for enviada.

Execute as tarefas a seguir para criar e gerenciar as cláusulas, variações de cláusula e modelos de contrato que serão usados para gerar um documento de contrato.

**Criar um tipo de contrato**

Crie um tipo de contrato para definir diferentes tipos de solicitações de contrato e associá-lo a um modelo de contrato.

**Configurar um signatário interno**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Defina um usuário como um signatário interno para que o signatário possa ser adicionado a um modelo de contrato para adicionar automaticamente ao documento do contrato para uma solicitação.

### Criar categorias de modelo de documento

Crie categorias de modelo de documento para identificar facilmente documentos semelhantes e encontrar o modelo de documento correto com mais facilidade.

### Configurar modelos de contrato para uma solicitação de contrato

Crie um modelo de contrato do tipo .docx que possa ser usado ao enviar uma solicitação de contrato para gerar um contrato padrão com conteúdo predefinido.

### Configurar cláusulas dinâmicas para modelos de contrato

Habilite conteúdo personalizado dinâmico em modelos de contrato por meio de cláusulas que contenham variações de cláusula para condições predefinidas.

### Ativar uma propriedade do sistema para gerar um certificado de conclusão

Ative uma propriedade do sistema para gerar um certificado de conclusão para contratos assinados eletronicamente.

## Configurar modelos para solicitações de contrato

### Configurar modelos de contrato para uma solicitação de contrato

Crie modelos de contrato para gerar facilmente Microsoft Word documentos de contrato com base em tipos de solicitação.

## Configurar modelos para documentos e cartas padrão

### Configurar modelos de documento para letras ou documentos padrão

Crie Modelos de documentos do Word para criar cartas ou documentos padrão que podem ser assinados por participantes configurados.

### Criar um tipo de contrato

Como um configurador de contrato, crie um tipo de contrato para definir diferentes tipos de solicitações de contrato e associá-lo a um modelo de contrato.

#### Antes de Iniciar

Certifique-se de que a aplicação esteja no escopo Global.

Função necessária: sn_cm_core.contract_config

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Componentes principais para contratos** > **Administração de contratos** > **Tipos de Contrato**.
2. Crie ou modifique um tipo de contrato.
   - Para criar um tipo de contrato, selecione **Novo**.
   - Para modificar um tipo de contrato existente, abra o tipo de contrato na lista.
3. No campo **Nome**, insira um nome exclusivo para o tipo de contrato.
4. No campo **Descrição**, insira uma descrição para o tipo de contrato.
5. Selecione **Ativo** para habilitar este tipo de contrato.
   Somente tipos de contrato ativos estão disponíveis para uso em modelos de documento, repositório de contratos e solicitações de contrato.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Adicionar modelo de contrato.

   a. Na lista integrada Modelo de contrato, clique duas vezes em **Inserir uma nova linha**.

   b. Selecione o ícone Pesquisar usando a lista (Ícone ).
   A lista de modelos de contrato é exibida.

   c. Selecione o modelo de contrato na lista ou crie um novo.

   **Nota:**
   Mapeie apenas um modelo de contrato para um tipo de contrato. Um erro será exibido ao tentar salvar o registro do tipo de contrato depois de adicionar mais de um modelo de contrato.

7. Salve o tipo de contrato.
   - Para salvar um novo tipo de contrato, selecione **Enviar**.
   - Para salvar as mudanças em um tipo de contrato existente, selecione **Atualizar**.

### Configurar um signatário interno

Como um configurador de contrato, defina um usuário como um signatário interno para que o signatário possa ser adicionado ao modelo de contrato. O signatário também será adicionado ao documento de contrato gerado a partir do modelo.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cm_core.contract_config

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Componentes principais para contratos** > **Administração de contrato** > **Signatários internos**.
2. Defina ou modifique um signatário interno.
   - Para definir um novo signatário interno, selecione **Novo**.
   - Para modificar um signatário interno existente, abra o signatário interno na lista.
3. No formulário, preencha os campos.

#### Novo registro do signatário

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Signatário interno | Usuário designado como signatário interno.<br><br>A lista mostra os usuários da tabela Usuários [sys_user]. Você pode selecionar o usuário na lista de pesquisa. |
| Nome do signatário autorizado | Nome jurídico do usuário selecionado. |
| Título do signatário | Título oficial do usuário selecionado. |
| E-mail do signatário | ID do e-mail do usuário selecionado. |

4. Salve o signatário interno.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para salvar um signatário interno, selecione **Enviar**.
- Para salvar as mudanças em um signatário interno existente, selecione **Atualizar**.

### Criar categorias de modelo de documento

Como um configurador de contrato, crie categorias de modelo de documento para identificar facilmente documentos semelhantes e encontrar o modelo de documento correto com mais facilidade. Por exemplo, uma categoria de modelo de documento de NDA-Japão pode agrupar acordos de não divulgação para o Japão.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cm_core.contract_config

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Modelos de documento** > **Categorias do modelo de documento**.
2. No campo **Nome**, insira o nome da categoria.
3. Selecione **Ativo** para ativar a categoria.
4. Selecione **Enviar** para salvar a categoria.

### Permitir que os usuários exibam detalhes do e-mail no fluxo de atividades

Como um configurador de contrato, permite que os usuários exibam os detalhes do e-mail enviado no fluxo de atividades.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cm_core.contract_config

#### Procedimento

Adicione as funções à propriedade.

### Ativar uma propriedade do sistema para gerar um certificado de conclusão

Como um configurador de contrato, ative uma propriedade do sistema para gerar um certificado de conclusão para contratos assinados eletronicamente.

#### Antes de Iniciar

Você deve ter configurado um provedor de assinatura eletrônica. Para obter mais informações, consulte Configurar um provedor de assinatura eletrônica.

Função necessária: sn_cm_core.contract_config

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

**Nota:**
Este recurso é aplicável somente a contratos assinados eletronicamente.

O certificado de conclusão fornecido por DocuSign ou Adobe Sign inclui a trilha de auditoria com os detalhes do carimbo de data/hora sobre cada ação do signatário durante uma assinatura eletrônica. A trilha de auditoria garante o não repúdio e resolve quaisquer objeções.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. No navegador de filtros, insira `sys_properties.list`.
2. Na coluna **Nome**, pesquise a propriedade `sn_cm_core.enable_executed_contract_audit_certificate`.
3. Selecione a propriedade.
4. Se você não conseguir editar a propriedade no escopo da aplicação atual, selecione a palavra **aqui** na mensagem na parte superior da página.
5. Atualize o campo **Valor** para `verdadeiro`.
6. Selecione **Atualizar**.

### Resultado

Um certificado de conclusão será emitido para o contrato assinado eletronicamente.

## Configurar lembretes para contratos expirando

Configure lembretes para contratos expirando que cada unidade de negócios pode usar sem a necessidade de criar seus próprios.

### Antes de Iniciar

Certifique-se de que Gestão de contratos Pro esteja instalado:

Função necessária: sn_cm_core.contract_admin

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Componentes principais para contratos** > **Administração de contratos** > **Regras de repositório de contratos**.
2. Defina a condição para que a notificação seja enviada.
   As condições disponíveis são:
   - Expirado – o lembrete de notificação por e-mail não é enviado e o nível de expiração no contrato é definido como **Expirado**.
   - em 7 dias - o lembrete de notificação por e-mail é enviado sete dias antes da expiração do contrato.
   - em 15 dias: o lembrete de notificação por e-mail é enviado 15 dias antes do vencimento do contrato.
   - em 30 dias: o lembrete de notificação por e-mail é enviado 30 dias antes do vencimento do contrato.

   a. Na página Verificações de condição, localize a entrada cujo valor do campo **Tabela** seja Repositório de contratos jurídicos (sn_lg_cnt_repository) e o valor do **campo Condição** seja Expiration_level e selecione **Contrato** no campo **Categoria**.

   b. Na seção Condições, selecione **Novo** para criar uma condição.

   c. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre campos, consulte Campos de formulário de condição de contratos expirando.

   d. Selecione **Enviar**.
3. **Opcional:** Personalize o conteúdo da mensagem no modelo de notificação por e-mail padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**a.** Selecionar **Todos** > **Notificação do Sistema** > **E-mail** > **Notificações**.

**b.** Pesquise e selecione **Lembrete de vencimento do contrato jurídico**.

(Optional) Se uma mensagem sobre o escopo da aplicação atual for exibida, selecione **aqui**.

**c.** Na janela Lembrete de expiração do contrato jurídico, selecione a guia **O que conterá**.

**d.** Insira o conteúdo da mensagem de notificação por e-mail no campo **Mensagem HTML**.

**e.** Selecione **Atualizar**.

### Resultado

Depois que as configurações forem concluídas, as notificações por e-mail poderão ser enviadas. Para as quatro condições existentes, o recurso de notificação por e-mail é fornecido pronto para uso e é habilitado automaticamente para os seguintes usuários:

- Solicitação de contrato.Solicitado para
- Solicitação de contrato.Aberto por
- Solicitação de contrato.Atribuído a

### Configuração de aplicações externas para Gestão de contratos Pro

Configure aplicações externas que fornecem serviços como assinatura eletrônica de documentos de contrato e salvamento de contratos assinados ou documentos relacionados a solicitações em um sistema de armazenamento externo.

A aplicação Gestão de contratos Pro usa spokes de IntegrationHub para integrar com aplicações externas. O configurador de contrato (sn_cm_core.contract_config) pode concluir a configuração desses aplicativos externos depois que o administrador concluir a instalação e a configuração desses spokes.

## Integração com sistemas de armazenamento externo

#### Configurar spokes do provedor de armazenamento externo

O administrador pode usar o IntegrationHub para instalar e configurar os seguintes spokes de provedor de armazenamento externo para salvar documentos anexados a solicitações de contrato e documentos de contrato assinados:

- Google Drive spoke
- Microsoft OneDrive spoke

#### Configurar um provedor de armazenamento externo

O configurador de contrato pode configurar as integrações de aplicativos de armazenamento externo de Integrações de **contrato**. Para obter mais informações, consulte Configurar um sistema de armazenamento externo.

## Integração com provedores de assinatura eletrônica

#### Configurar spokes do provedor de assinatura eletrônica

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O administrador pode usar o IntegrationHub para instalar e configurar os seguintes spokes de provedor de assinatura eletrônica para documentos de contrato:

- Adobe Sign spoke
- DocuSign spoke

**Configurar o app do provedor de assinatura eletrônica**

O configurador pode configurar as integrações do aplicativo de assinatura eletrônica em Integrações de **contrato**. Para obter mais informações, consulte Configurar um provedor de assinatura eletrônica.

### Configurar um sistema de armazenamento externo

Como um configurador de contrato, configure um sistema de armazenamento externo para armazenar documentos de contrato assinados.

## Antes de Iniciar

Certifique-se de que o administrador tenha instalado e configurado spokes para o sistema de armazenamento externo que você deseja configurar.

**Google Drive spoke v1.3.0 ou versão posterior**

Para obter mais informações sobre como configurar e criar a conta Google Drive, consulte Configurar Google Drive spoke .

**Microsoft OneDrive spoke v2.1.0 ou versão posterior**

Para obter mais informações sobre como configurar e criar a conta Google Drive, consulte Configurar Microsoft OneDrive spoke .

Função necessária: sn_cm_core.contract_config

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao configurar o armazenamento externo, as permissões de acesso são concedidas aos usuários associados à solicitação de contrato, dependendo do estado da solicitação de contrato e do status do documento do contrato. As permissões são concedidas no nível de solicitação. Todas as pastas de documentos e os documentos na pasta de solicitação herdam as permissões da ] pasta primária .

Todas as funções de usuário têm automaticamente a permissão de leitura.

Usuários com as funções Atribuído a, Gerente de grupo de atribuição e Colaborador têm permissão de gravação para os seguintes estados de solicitação de contrato:

- Novo, exceto se o status do documento do contrato também for Novo
- Trabalho em andamento

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Componentes principais para contratos** > **Integrações de contratos** > **Integrações**.
2. Crie ou modifique uma configuração de app externo.
   - Para criar uma configuração de app externa, clique em **Novo**.
   - Para modificar uma configuração de app externo existente, abra a configuração de app externo existente na lista.
3. Na página Tipo de integração de contrato, clique no link **Armazenamento externo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Formulário Armazenamento externo

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome da configuração do app externo. |
| Descrição | Descrição da configuração do app externo. |
| Ativo | Opção para marcar a configuração de armazenamento externo como ativa. |
| Tabela | Tabela na qual as informações dos contratos assinados são armazenadas.<br><br>Por exemplo, selecione a tabela **Solicitação de contrato [sn_cm_core_contract_request]**. Da mesma forma, selecione a tabela **[ast_contract]** para o repositório de contratos.<br><br>**Nota:**<br>Se você selecionar uma tabela diferente, deverá associar um fluxo correspondente. |
| Condição | Filtrar condições para determinar qual app de integração usar.<br><br>Por exemplo, digamos que você já configurou a integração de armazenamento externo Google Drive e deseja armazenar somente contratos de NDA. Você pode definir a condição da seguinte forma:<br><br>**[Categoria] [é] [NDA]** e selecione Google Drive.<br><br>Da mesma forma, você pode definir condições com base na região, por exemplo, **[Location] [is] [United State]** e, em seguida, selecionar Google Drive ou **[Location] [is] [Índia]** e selecionar Microsoft OneDrive para uma melhor descoberta. |
| Ordem de execução | Ordem na qual um sistema de armazenamento externo é usado para armazenar documentos do contrato. O sistema com o valor de ordem inferior é escolhido primeiro. |
| App | Sistema de armazenamento externo, como Google Drive ou Microsoft OneDrive. |
| Estrutura de pastas | Caminho de arquivo para armazenar os documentos do contrato assinados no sistema de armazenamento externo.<br><br>Defina uma estrutura de pastas usando uma combinação de texto estático e texto gerado dinamicamente a partir dos campos selecionados. Por exemplo, a estrutura de pastas `Legal/${company}/Contracts/${number}`, em que,<br>○ `Jurídico` e `Contratos` são os textos estáticos<br>○ `${company}` e `${number}` são os campos escolhidos na lista **Selecionar variáveis**.<br><br>Essas variáveis de campo são substituídas dinamicamente pelos valores em cada campo ao salvar um documento. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Salve a configuração do app externo.
   - Salve uma nova configuração de app externa clicando em **Enviar**.
   - Salve as mudanças em uma configuração de app externa existente clicando em **Atualizar**.

### Resultado
A configuração do sistema de armazenamento externo está pronta para ser usada para armazenar documentos do contrato.

**Nota:**
(Opcional) Você pode exibir, editar e excluir o registro.

## Configurar um provedor de assinatura eletrônica

Configure um provedor de assinatura eletrônica para permitir que os usuários assinem documentos de contrato eletronicamente.

### Antes de Iniciar
Certifique-se de que o administrador tenha instalado e configurado spokes em IntegrationHub para os provedores de assinatura eletrônica que você deseja configurar.

**Spoke do Adobe Sign v2.1.0 ou versão posterior**

Para obter mais informações sobre a configuração e sincronização do grupo Adobe Sign, consulte Sincronizar Adobe Sign grupo com ServiceNow.

**Spoke do DocuSign v2.2.0 ou versão posterior**

Para obter mais informações sobre a configuração e a criação da conta DocuSign, consulte Set up Docusign eSignature spoke using authorization code grant.

**Nota:**
Ao adicionar a configuração de webhook no DocuSign, verifique se você selecionou **Legado** como o **Formato de dados** em **Configurações de evento**.

Função necessária: sn_cm_core.contract_config

### Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Componentes principais para contratos** > **Integrações de contratos** > **Integrações**.
2. Crie ou modifique uma configuração de app externo.
   - Para criar uma configuração de app externa, clique em **Novo**.
   - Para modificar uma configuração de app externo existente, abra a configuração de app externo na lista.
3. Na página Tipo de integração de contrato, clique no link **Assinatura eletrônica**.
4. No formulário, preencha os campos.

**Formulário Assinatura eletrônica**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome da configuração do app externo. |
| Descrição | Descrição da configuração do app externo. |
| Ativo | Opção para marcar a configuração do app externo como ativa. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Tabela | Tabela na qual os dados dos contratos são armazenados.<br><br>Por exemplo, selecione a tabela **Solicitação de contrato [sn_cm_core_contract_request]**.<br><br>**Nota:**<br>Se você selecionar uma tabela diferente, deverá associar um fluxo correspondente. |
| Condição | Filtrar condições para determinar qual conta de integração usar.<br><br>Por exemplo, digamos que você já configurou a conta de assinatura eletrônica DocuSign e deseja que somente os contratos de NDA usem essa conta para assinaturas. Você pode definir a condição da seguinte forma:<br><br>**[Categoria] [é] [NDA]** e selecione o DocuSign no **provedor de integração** e sua conta associada em **Conta**. |
| Ordem de execução | Pedido no qual uma conta de integração é usada para assinatura eletrônica de documentos do contrato. A conta de integração com o valor de ordem inferior é escolhida primeiro. |
| App | Provedor de assinatura eletrônica, como Adobe Sign ou DocuSign. |
| Conta | Número da conta associada ao provedor de assinatura eletrônica.<br><br>Este campo é exibido somente quando **DocuSign** é selecionado em **Provedor de integração**. |
| Grupo | Grupo associado ao provedor de assinatura eletrônica.<br><br>Este campo é exibido somente quando **Adobe Sign** é selecionado em **Provedor de integração**. |
| Atributos | Itens de configuração adicionais com base no seu provedor de assinatura eletrônica. Forneça os seguintes detalhes:<br><br>**URL do host**: adicione a URL do provedor de assinatura eletrônica selecionado que permite finalizar ou atualizar o documento do contrato antes de enviá-lo aos signatários. Por exemplo, use o URL da IU da Web para **Adobe Sign** ou use a IU **DocuSign** para DocuSign. |

5. Salve a configuração do app externo.
   - Salve uma nova configuração de app externa clicando em **Enviar**.
   - Salve as mudanças em uma configuração de app externa existente clicando em **Atualizar**.

### Resultado

A configuração do sistema de armazenamento externo está pronta para ser usada para armazenar documentos do contrato.

**Nota:**
(Opcional) Você pode exibir, editar e excluir o registro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Configurar modelos de contrato para uma solicitação de contrato

Crie modelos de contrato para gerar facilmente Microsoft Word documentos de contrato com base em tipos de solicitação.

O modelo de contrato usa um documento Microsoft Word que contém controles de conteúdo como entrada. O conteúdo marcado pelos controles de conteúdo é analisado e usado para criar cláusulas e variações de cláusula.

Você pode adicionar controles de conteúdo manualmente ou usando o Microsoft Word add-in para ServiceNow Contracts. Use apenas um método para um único modelo de contrato.

**Nota:**

Ao usar o Microsoft Word add-in, você pode adicionar controles de conteúdo em macOS, bem como Windows. O método manual permite adicionar controles de conteúdo somente em sistemas Windows.

Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos:

- Criar modelo de contrato usando o suplemento [ Microsoft Word para ServiceNow Contratos.
- Criar modelo de contrato adicionando manualmente controles de conteúdo.

### Criar modelo de contrato usando o suplemento [ Microsoft Word para ServiceNow Contratos

Crie modelos de contrato usando o suplemento Microsoft Word ] para ServiceNow Contratos para adicionar controles de conteúdo.

#### Criar um modelo de contrato para conter controles de conteúdo

Crie um modelo de contrato usando o Microsoft Word add-in para ServiceNow Contratos aos quais você pode adicionar controles de conteúdo.

**Antes de Iniciar**

Verifique se o escopo da aplicação está definido como **Global** acessando a página inicial e selecionando o ícone Escopo da aplicação ( ) no cabeçalho. Caso contrário, selecione esse escopo no item da lista Escopo da aplicação.

Função necessária: sn_cm_core.contract_config

**Procedimento**

1. Navegar até **Todos** > **Componentes principais para contratos** > **Administração de contrato** > **Modelos de contrato**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

**Formulário de novo registro de modelo do Word**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome exclusivo para o modelo de contrato. |
| Tabela | Tabela à qual você deseja associar o modelo de contrato. |
| Categoria | Categoria de documento à qual você deseja associar o modelo de contrato. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Documento | Carregar um Microsoft Word documento do tipo .docx. Este documento será substituído por uma versão atualizada que contém controles de conteúdo para metadados, signatário e cláusulas usando o Microsoft Word add-in para ServiceNow Contratos. |
| Estado | O estado inicial é definido automaticamente como Rascunho. |
| Aplicação | Aplicação à qual o modelo de contrato pertence.<br><br>Este campo é definido automaticamente como o escopo da aplicação no qual você está criando o modelo de contrato. |
| Ativo | Opção para tornar o modelo ativo e disponível para uso. |
| Data de início | Data em que o modelo de documento do Word se torna válido. Fornecer uma data de início ajuda ao manter várias versões do mesmo modelo. |
| Data de término | Data até a qual o modelo de documento do Word é válido. Fornecer uma data de término ajuda ao manter várias versões do mesmo modelo.<br><br>Se os valores nos campos Data de **início e Data** de **término** estiverem vazios, o modelo será sempre válido.<br><br>**Nota:**<br><br>Se você especificar uma data de término, também deverá especificar uma data de início. |

4. No campo **Tipo de contrato**, selecione apenas uma categoria do tipo de contrato.
   Por exemplo, se você estiver criando um modelo para um acordo de não divulgação, selecione **Acordo de não divulgação** como o tipo de contrato.
5. Selecione **Salvar**.

### Resultado
O modelo de contrato é salvo no estado Rascunho.

### O que Fazer Depois
Adicionar controles de conteúdo de documento usando o suplemento [ Microsoft Word para ServiceNow Contratos

#### Adicionar controles de conteúdo de documento usando o suplemento [ Microsoft Word para ServiceNow Contratos

Como um configurador de contrato, adicione controles de conteúdo usando o Microsoft Word add-in para ServiceNow Contracts. Os controles de conteúdo atuam como espaços reservados em modelos de contrato.

#### Adicionar e configurar metadados para campos, variáveis e conjuntos de variáveis em um documento de contrato

Como um configurador de contrato, adicione e configure metadados para campos, variáveis e conjuntos de variáveis para preencher previamente as informações no documento do contrato.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar

O Microsoft Word add-in para ServiceNow Contracts deve ter sido configurado. Para obter mais informações, consulte Configurar o Microsoft Word add-in para ServiceNow Contracts.

Deve existir um modelo de contrato que esteja ativo e no estado Rascunho ou Edição. Para obter mais informações, consulte Criar um modelo de contrato para conter controles de conteúdo.

Função necessária: sn_cm_core.contract_config e canvas_user

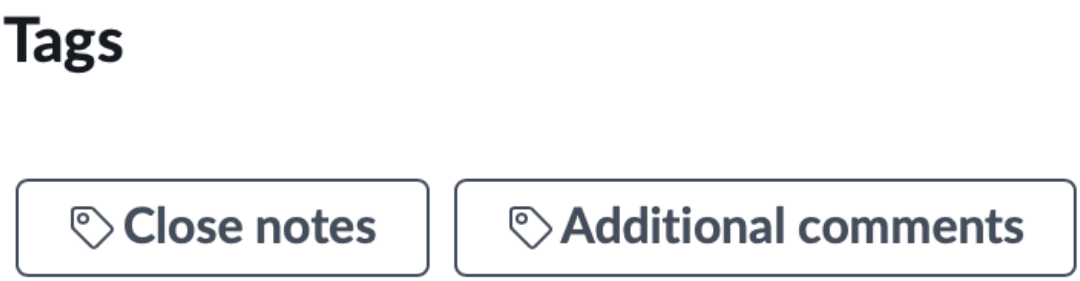
### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os metadados adicionados para campos, variáveis e conjuntos de variáveis atuam como espaços reservados para valores que serão usados no documento do contrato.

- Os metadados do tipo mapeamento de campo obtêm seu valor da tabela à qual o modelo de contrato está associado.
- Os metadados do tipo Variáveis obtêm seu valor do produtor de registro

### Procedimento

1. Abra o documento no qual você deseja marcar os controles de conteúdo em Microsoft Word.
2. Na faixa de opções Microsoft Word, selecione o add-in ServiceNow Contracts.
3. Na tela de login, insira as credenciais da instância ServiceNow da qual você baixou o arquivo de manifesto. Para obter mais informações, consulte Configurar o Microsoft Word add-in para ServiceNow Contracts
4. Na tela do add-in na guia **Modelos**, selecione o modelo de contrato ao qual você deseja adicionar os metadados.
   Somente os modelos que foram criados no escopo da aplicação global estão visíveis.
5. No documento Microsoft Word, coloque o cursor onde deseja adicionar os metadados.
6. Na guia **Metadados**, selecione **Criar mapeamento de metadados**.
7. No formulário Criar mapeamento no campo **Tipo**, selecione o tipo de metadados que você deseja adicionar, mapeamento de campo ou variáveis.
8. Selecione **Criar**.
   - Os metadados são adicionados e exibidos como um bloco com o nome do campo como título.




   - Os metadados são sincronizados com a instância ServiceNow.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:**

Se você incluiu a variável sys_id, será necessário ajustar este script para exibi-lo corretamente. Para obter mais informações, consulte Exibir o valor de exibição do sys_id nos documentos do contrato gerados.

9. **Opcional:** Adicione os metadados a outros locais no documento ou ao cabeçalho ou rodapé do documento do Word selecionando o bloco e movendo-o para o local desejado.
10. **Opcional:** Exiba os metadados fazendo login na sua instância ServiceNow e navegando até a lista relacionada **Mapeamentos** de modelo do modelo de contrato.

### Adicionar e configurar um signatário para um contrato usando o Microsoft Word add-in para ServiceNow® Contracts

Como um configurador de contrato, adicione e configure signatários usando o Microsoft Word add-in para ServiceNow® Contracts.

#### Antes de Iniciar

O Microsoft Word add-in para ServiceNow Contracts deve ter sido configurado. Para obter mais informações, consulte Configurar o Microsoft Word add-in para ServiceNow Contracts.

Deve existir um modelo de contrato que esteja ativo e no estado Rascunho ou Edição. Para obter mais informações, consulte Criar um modelo de contrato para conter controles de conteúdo.

Função necessária: sn_cm_core.contract_config e canvas_user

#### Procedimento

1. Abra o documento no qual você deseja marcar os controles de conteúdo em Microsoft Word.
2. Na faixa de opções Microsoft Word, selecione o add-in ServiceNow Contracts.
3. Na tela de login, insira as credenciais da instância ServiceNow da qual você baixou o arquivo de manifesto. Para obter mais informações, consulte Configurar o Microsoft Word add-in para ServiceNow Contracts
4. Na tela do add-in na guia **Modelos**, selecione o modelo de contrato ao qual você deseja adicionar os metadados.
5. Na guia **Signatário**, selecione **Adicionar signatário**.
6. Adicione e configure o participante como um usuário interno ou externo.
7. Selecione **Criar**.
   - O signatário é adicionado e o cartão do signatário é exibido.
   - O signatário é marcado como interno ou externo, dependendo dos valores fornecidos.
   - O signatário adicionado tem Assinatura, Data de assinatura, metadados.
8. Insira os metadados de **assinatura** no documento.
   a. Coloque o cursor onde deseja que a assinatura seja adicionada.
   b. Selecione o marcador Assinar para inserir os metadados.
9. Conclua as etapas para os seguintes metadados:
   - **data_sinal**
   - **signatory_name**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **signatário_e-mail**
- **signatário_título**

Para obter uma lista completa de controles de conteúdo, consulte Adicionar controles de conteúdo em um documento Microsoft Word.

10. **Opcional:** Exiba os detalhes do signatário fazendo login na instância ServiceNow e navegando até a lista relacionada **Participantes** do modelo de contrato.

### Resultado

Os detalhes do signatário e os metadados são sincronizados com a instância ServiceNow.

## Mapear cláusulas e variações de cláusula usando o Microsoft Word add-in para ServiceNow Contratos

Como um configurador de contrato, adicione cláusula e variações de cláusula a um contrato usando o Microsoft Word add-in para ServiceNow Contratos.

### Antes de Iniciar

O Microsoft Word add-in para ServiceNow Contracts deve ter sido configurado. Para obter mais informações, consulte Configurar o Microsoft Word add-in para ServiceNow Contracts.

Deve existir um modelo de contrato ativo e no estado Rascunho ou Edição. Para obter mais informações, consulte Criar um modelo de contrato para conter controles de conteúdo.

Função necessária: sn_cm_core.contract_config e canvas_user

### Procedimento

1. Abra o documento no qual você deseja marcar os controles de conteúdo em Microsoft Word.
2. Na faixa de opções Microsoft Word, selecione o add-in ServiceNow Contracts.
3. Na tela de login, insira as credenciais da instância ServiceNow da qual você baixou o arquivo de manifesto. Para obter mais informações, consulte Configurar o Microsoft Word add-in para ServiceNow Contracts
4. Na guia **Modelos**, selecione o modelo de contrato no qual você deseja adicionar ou modificar cláusulas.
5. Navegue até a guia **Cláusulas**.
   Uma lista de cláusulas ativas associadas à tabela selecionada no modelo de contrato é exibida.
6. Na faixa de opções Início Microsoft Word, selecione o ícone Mostrar/Ocultar marcas de formatação ( Ícone ¶ ) para ver os símbolos de formatação.
7. No documento Microsoft Word, selecione o conteúdo a ser marcado junto com o símbolo de final de parágrafo ( Símbolo de ¶ ).
8. Mapeie o conteúdo para as cláusulas usando uma variação de cláusula existente, criando uma cláusula ou criando uma variação de cláusula.
   Uma cláusula não pode ser mapeada para mais de um conteúdo.
9. **Opcional:** Selecione o botão de alternância **Exibir cláusulas mapeadas** para ver as cláusulas mapeadas,

### Resultado

- O conteúdo selecionado é marcado com a cláusula.
- Os detalhes da cláusula são sincronizados com a instância ServiceNow. Você pode acessar os detalhes da cláusula fazendo login na instância ServiceNow e navegando até a lista relacionada **Cláusulas importadas** do modelo de contrato.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## O que Fazer Depois

Carregar e analisar um documento Microsoft Word que inclui controles de conteúdo

### Carregar e analisar um documento Microsoft Word que inclui controles de conteúdo

Como um configurador de contrato, depois de adicionar os controles de conteúdo ao documento Microsoft Word a ser usado para o modelo de contrato usando o Microsoft Word Suplemento para ServiceNow Contratos, carregue o documento para a instância ServiceNow.

## Antes de Iniciar

Adicione metadados, detalhes do signatário e controles de conteúdo para as cláusulas antes de carregar o documento. O documento carregado é analisado quanto aos controles de conteúdo e aos dados preenchidos na instância ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Adicionar controles de conteúdo de documento usando o suplemento [ Microsoft Word para ServiceNow Contratos.

Função necessária: sn_cm_core.contract_config e canvas_user

## Procedimento

1. Abra o documento no qual você incluiu controles de conteúdo em Microsoft Word.
2. Na faixa de opções Microsoft Word, selecione o add-in ServiceNow Contracts.
3. Na tela de login do add-in, insira as credenciais da instância ServiceNow da qual você baixou o arquivo de manifesto.
4. Selecione **Prosseguir para selecionar um documento**.
5. Na tela Selecionar anexo, selecione **Anexar arquivo** e selecione o mesmo arquivo que inclui os controles de conteúdo.
   Se o nome do arquivo do documento que você está carregando e o carregado no modelo de contrato forem diferentes, será solicitado que você confirme se continua com o upload.
6. Selecione **Carregar e analisar documento** para substituir o documento existente no modelo de contrato por aquele que você está carregando e analise os controles de conteúdo na instância ServiceNow.

## O que Fazer Depois

Conclua o mapeamento de cláusula para criar uma biblioteca de cláusulas.

### Conclua o mapeamento de cláusula para criar uma biblioteca de cláusulas

Como um configurador de contrato, conclua o mapeamento de cláusula para criar uma biblioteca de cláusulas de variações de cláusula que contenham o conteúdo marcado no documento Microsoft Word usando o Microsoft Word Suplemento para ServiceNow Contratos.

## Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o escopo da aplicação esteja definido como **Global**. Caso contrário, faça o seguinte:
  1. Selecione o ícone Escopo da aplicação ( ) no canto superior direito.
  2. Na lista suspensa, selecione a opção que consiste em **Escopo da aplicação**.
  3. No navegador de filtros, pesquise e selecione **Global**.
- Mapeie a cláusula e as variações da cláusula no documento Microsoft Word usando o Microsoft Word Suplemento para ServiceNow Contratos. Para obter mais informações,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

consulte Mapear cláusulas e variações de cláusula usando o Microsoft Word add-in para ServiceNow Contratos

- Carregue e analise o documento com os controles de conteúdo. Para obter mais informações, consulte Carregar e analisar um documento Microsoft Word que inclui controles de conteúdo.

Função necessária: sn_cm_core.contract_config

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As cláusulas que são importadas do documento Microsoft Word são usadas para criar uma biblioteca de cláusulas de variações de cláusula.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Componentes principais para contratos** > **Administração de contrato** > **Modelos de contrato**.
2. Na lista, abra o modelo de contrato para o qual você deseja concluir o mapeamento de cláusula.
3. Navegue até a lista relacionada Cláusulas importadas.
4. Selecione **Mapeamento de cláusula completo**.
   - Se o mapeamento for bem-sucedido, a lista relacionada Mapeamentos de cláusula exibirá os detalhes das cláusulas mapeadas com seu tipo de contrato.
   - Se o mapeamento não for bem-sucedido, será exibida uma mensagem de erro. As possíveis causas podem incluir:
     - Nenhum tipo de contrato foi selecionado.
     - Nenhuma classificação foi atribuída a todas as cláusulas.
     - As cláusulas classificadas como Nova cláusula foram mapeadas para uma cláusula em vez de ficarem vazias.
     - As cláusulas classificadas como Cláusula existente ou Sem mudança não têm uma cláusula mapeada para elas.
5. Selecione **Atualizar** para salvar o modelo de contrato.
6. **Opcional:** Exiba as variações de cláusula associadas a uma cláusula selecionando o ícone Exibir/ocultar listas hierárquicas ( ▸ ) para a cláusula.

## Criar modelo de contrato adicionando manualmente controles de conteúdo

Crie modelos de contrato adicionando controles de conteúdo manualmente.

### Adicionar controles de conteúdo em um documento Microsoft Word

Como configurador de contrato, prepare um documento Microsoft Word que você deseja importar como modelo de contrato marcando o conteúdo com controles de conteúdo para que ele possa ser analisado e reutilizado com eficiência.

### Antes de Iniciar

Verifique se você está em um sistema Windows para adicionar controles de conteúdo em um documento Microsoft Word.

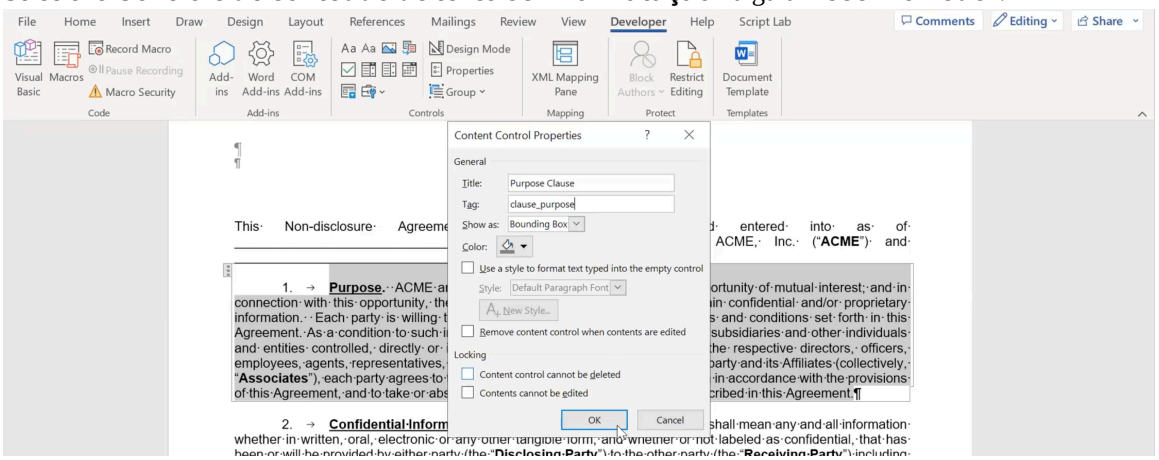
Função necessária: sn_cm_core.contract_config

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Procedimento

1. Em Microsoft Word, abra o documento que você deseja importar como modelo de contrato.
2. Na faixa de opções Início Microsoft Word, selecione o ícone Mostrar/Ocultar marcas de formatação ( Ícone ¶ ) para ver os símbolos de formatação.
3. Exiba a guia **Desenvolvedor** em Microsoft Word.
   Para obter mais informações, consulte o tópico Mostrar a guia Desenvolvedor na documentação Microsoft Office 365.
4. Selecione o conteúdo a ser marcado.
5. Selecione **Controle de conteúdo de texto sem formatação** na guia **Desenvolvedor**.




6. Selecione a opção **Propriedades** na guia **Desenvolvedor**.
7. Na caixa de diálogo **Propriedades do controle de conteúdo**, insira um título para o controle de conteúdo.
8. Insira um valor de marcador.

**Nota:**

- Os nomes de marcador não fazem distinção entre maiúsculas e minúsculas. Se houver dois nomes de marcador como cláusula_PURPOSE e cláusula_propósito, ambos serão tratados da mesma forma.
- O limite máximo de caracteres para o marcador é 200.

Os nomes de marcador contêm um prefixo com o tipo de controle de conteúdo.

### Tipos de controle de conteúdo compatíveis

| Tipo de controle de conteúdo | Descrição |
|---|---|
| campo_ | Indica metadados. |
| cláusula_ | Indica uma cláusula. |
| assinatura_ | Indica uma assinatura. |
| data_assinatura_ | Indica a data de assinatura. |
| signatory_name | Este controle de conteúdo indica o nome do signatário (disponível somente para modelos relacionados ao contrato). |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Tipo de controle de conteúdo | Descrição |
|---|---|
| signatário_e-mail | Este controle de conteúdo indica o e-mail do signatário (disponível somente para modelos relacionados a contratos). |
| signatário_título | Este controle de conteúdo indica o título do signatário (disponível somente para modelos relacionados ao contrato). |

9. Selecione **OK**.

### Criar um modelo de contrato

Crie um modelo de contrato que possa ser usado para gerar um contrato padrão com conteúdo predefinido quando um funcionário enviar uma solicitação de contrato.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cm_core.contract_config

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Componentes principais para contratos** > **Administração de contrato** > **Modelos de contrato**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

**Formulário de novo registro de modelo do Word**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome exclusivo para o modelo de contrato. |
| Tabela | Tabela à qual você deseja associar o modelo de contrato. |
| Categoria | Categoria de documento à qual você deseja associar o modelo de contrato. |
| Documento | O documento do qual você deseja importar cláusulas e mapeamento de campo de modelo. O documento selecionado deve ser um documento Microsoft Word (.docx) e deve ter controladores de conteúdo válidos. Para obter mais informações, consulte Adicionar controles de conteúdo em um documento Microsoft Word. |
| Estado | Estado atual do modelo de documento.<br>○ **Rascunho**: indica que o modelo de documento ainda não foi publicado.<br>○ **Edição**: indica que o modelo de documento está sendo editado depois de publicado.<br>○ **Publicado**: indica que o modelo de documento pode ser consumido por serviços e casos. |
| Aplicação | Aplicação à qual o modelo de contrato pertence.<br>Este campo é definido automaticamente como o escopo da aplicação no qual você está criando o modelo de contrato. |
| Ativo | Opção para tornar o modelo ativo e disponível para uso. |

Quando o documento é selecionado, as listas relacionadas Participantes, Cláusulas importadas, Mapeamentos de cláusula e Mapeamentos de modelo são exibidas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. No campo **Tipo de contrato**, selecione apenas uma categoria do tipo de contrato.
   Se você estiver criando um modelo para acordo de não divulgação, selecione **Acordo de não divulgação** como o tipo de contrato.
5. Selecione **Analisar documento** para extrair o conteúdo marcado pelo controle de conteúdo do documento importado.
   - Os controles de conteúdo que têm *clause_* como prefixo são derivados do documento e listados na lista relacionada Cláusulas importadas.
   - Os controles de conteúdo que têm *field_*. *signature_*e *sign_* como prefixo são derivados do documento e listados na lista relacionada Mapeamentos de modelo.
6. Selecione **Salvar**.

### Resultado
O modelo de contrato é salvo no estado Rascunho.

### O que Fazer Depois
1. Para adicionar participantes com os quais você deve obter assinaturas, consulte Criar e configurar participantes.
2. Para inserir assinaturas, abra um registro **Signature_** na lista relacionada **Mapeamentos de modelo**. Para obter mais informações, consulte Atualizar mapeamentos de modelo de contrato
   a. Em **Tipo de campo Documento**, especifique Assinatura.
   b. No campo **Participante**, especifique o participante com quem você deseja a assinatura.
   c. Clique em **Atualizar**.
   Da mesma forma, atualize os registros a seguir.
   - Assinar
   - Data de assinatura
   - Assunto:
   - Nome do signatário
   - E-mail do signatário
   - Título do signatário

   Para obter uma lista completa, consulte Controles de conteúdo em Modelos de documentos do Word
3. Selecione **Publicar**.

## Criar e configurar participantes

Adicione e configure participantes que atuam como espaço reservado para usuários que serão atribuídos como signatários de um documento de contrato.

### Antes de Iniciar
Um documento Microsoft Word deve ter sido carregado e analisado para fornecer cláusulas para o modelo de contrato. Para obter mais informações, consulte Criar um modelo de contrato.

Função necessária: sn_cm_core.contract_config

### Antes de Iniciar
- Função necessária: sn_cm_core.contract_config

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Componentes principais para contratos** > **Administração de contrato** > **Modelos de contrato**.
2. Abra um modelo de contrato.
3. Na lista relacionada **Participantes**, clique em **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos:

   Para obter mais informações sobre controles de conteúdo, consulte Adicionar controles de conteúdo em um documento Microsoft Word.

5. Clique em **Enviar**.

### Resultado
O participante é adicionado ao modelo de documento.

## Classificar e mapear cláusulas importadas

Classifique e mapeie cláusulas importadas para usar o conteúdo das cláusulas em um modelo de contrato.

### Antes de Iniciar
Um documento Microsoft Word deve ter sido carregado e analisado para fornecer cláusulas para o modelo de contrato. Para obter mais informações, consulte Criar um modelo de contrato.

Função necessária: sn_cm_core.contract_config

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As cláusulas importadas contêm conteúdo que foi extraído do documento Microsoft Word que está marcado pelos controles de conteúdo. Classificar e mapear as cláusulas importadas cria uma biblioteca de cláusulas de variações de cláusula que contêm o conteúdo disponível nas cláusulas importadas.

Para obter mais informações sobre variações da cláusula, consulte Criar uma variação de cláusula.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Componentes principais para contratos** > **Administração de contrato** > **Modelos de contrato**.
2. Abra um modelo de contrato.
3. Navegue até a lista relacionada Cláusulas importadas.
4. Atualize uma variação de cláusula existente com o conteúdo disponível na cláusula importada ou crie uma nova cláusula ou variação de cláusula com esse conteúdo.
5. Selecione **Mapeamento de cláusula completo**.
   - Se o mapeamento for bem-sucedido, a lista relacionada Mapeamentos de cláusula exibirá os detalhes das cláusulas mapeadas com seu tipo de contrato.
   - Se o mapeamento não for bem-sucedido, será exibida uma mensagem de erro. As possíveis causas podem incluir:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Nenhum tipo de contrato foi selecionado.
- Nenhuma classificação foi atribuída a todas as cláusulas.
- As cláusulas com a classificação de Nova cláusula foram mapeadas para uma cláusula em vez de ficarem vazias.
- Cláusulas com as classificações de Cláusula existente ou Sem mudança não têm uma cláusula mapeada para elas.

6. **Opcional:** Exiba as variações de cláusula associadas a uma cláusula selecionando o ícone Exibir/ocultar listas hierárquicas ( ) de uma cláusula.

### Atualizar mapeamentos de modelo de contrato

Atualize os mapeamentos do modelo para preencher previamente as informações que são colocadas no documento do contrato.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cm_core.contract_config

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Componentes principais para contratos** > **Administração de contrato** > **Modelos de contrato**.
2. Abra um modelo de contrato.
3. Navegue até a lista relacionada Mapeamento de modelo.
4. Selecione o campo a ser atualizado.
5. No formulário, preencha os campos.

**Formulário Mapeamento de modelo**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome do campo | Este campo é preenchido automaticamente com o título do controle de conteúdo. Por exemplo: Empresa |
| Campo de documento | Este campo é preenchido automaticamente com o marcador do controle de conteúdo. O campo tem o tipo de campo prefixado ao nome. Por exemplo: field_companyName. |
| Tipo de campo de documento | O tipo de campo que está sendo mapeado. As opções são:<br>○ Campo de texto: metadados descritivos.<br>○ Assinatura: assinaturas durante o processo de assinatura eletrônica.<br>○ Data da assinatura: data da assinatura.<br>○ Nome do signatário: o nome do signatário.<br>○ E-mail do signatário: e-mail do signatário.<br>○ Título do signatário: título do signatário.<br>**Nota:** Essas opções estão disponíveis quando o modelo é relacionado a contratos para Gestão de contratos Pro. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Valor de visualização | Um valor de mapeamento de campo usado em vez do espaço reservado ao testar o modelo. Este campo é exibido somente quando **o campo Texto** é selecionado no **tipo de campo Documento**. |
| Formato | Formato no qual os valores devem ser inseridos pelo participante. Se o participante não inserir um valor no formato especificado, um erro de validação será exibido para o participante. |
| Somente Leitura | Opção para habilitar a edição do campo pelo participante selecionado. |
| Ativo | Opção para ativar o mapeamento do modelo. |
| Tabela de mapeamento | Este campo é definido automaticamente para a tabela à qual o modelo de documento está associado. |
| Campo de mapeamento | Campo de mapeamento usado para mapear os valores do campo da tabela que é inserido quando este modelo é usado em um contrato. Este campo é exibido somente quando **o campo Texto** é selecionado no **tipo de campo Documento**. |
| Participante | Selecione o participante associado ao modelo de contrato.<br>Ao criar de participantes,<br>○ Para criar um signatário interno, mapeie a referência do usuário para o registro do participante, por exemplo, P1.<br>○ Para criar um signatário externo, mapeie os campos Nome do participante, E-mail do participante e Título do participante no registro do participante.<br>Quando você mapeia um participante para os campos de nome, e-mail e cargo do signatário nos mapeamentos de modelo, o registro do participante mapeou o valor para os campos de nome, e-mail e cargo do participante nas tarefas do signatário.<br>**Nota:** Quando o modelo tem uma regra de signatário, o mapeamento do signatário na regra do signatário tem precedência sobre o mapeamento do usuário no registro do participante. |
| Script avançado | Opção para exibir o editor de script. |
| Script | O script que configura o mapeamento entre campos e variáveis do produtor de registro. Este campo é habilitado somente quando o campo **Script avançado** é selecionado. |

6. Selecione **Atualizar**.

### Publicar um modelo de contrato

Publique o modelo de contrato para disponibilizá-lo para gerar um documento de contrato padrão com conteúdo predefinido quando um usuário do contrato enviar uma solicitação.

#### Antes de Iniciar

Certifique-se de que o mapeamento de cláusula tenha sido concluído antes de publicar um modelo de contrato com cláusulas. Para obter mais informações, consulte Conclua o mapeamento de cláusula para criar uma biblioteca de cláusulas e Classificar e mapear cláusulas importadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função necessária: sn_cm_core.contract_config

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Componentes principais para contratos** > **Modelo de contratos**.
2. Abra um modelo de contrato.
3. **Opcional:** Revise o documento do contrato.
   a. Gere e visualize o documento do contrato.
   Para obter mais informações, consulte Gerar e visualizar um documento de contrato a partir de um modelo.
   b. Se alguma mudança for necessária, atualize o documento e salve-o.
4. Ao finalizar o conteúdo do documento do contrato, selecione **Publicar**.

### Resultado
O modelo de contrato é publicado.

## Configurar regras de modelo de contrato

Configure uma regra para identificar o modelo de documento de contrato usado para gerar o documento de contrato para o solicitante.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_cm_core.contract_config

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Componentes principais para contratos** > **Administração de contratos** > **Regras de modelo de contrato**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

**Formulário Regra de modelo de contrato**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome exclusivo da regra de modelo de contrato. |
| Descrição | Descrição da regra de modelo de contrato. |
| Tabela solicitada | Tabela na qual as solicitações de contrato são salvas. |
| Categoria | Categoria do modelo de documento. |
| Modelo | O modelo de contrato publicado e ativo que será usado para gerar o documento do contrato. |
| Aplica-se a | Condições sob as quais o modelo de contrato é selecionado.<br><br>Por exemplo, para aplicar uma regra quando uma solicitação de contrato é enviada em uma categoria de NDA, você deve inserir a condição **[Categoria][é][NDA]**. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Ordem | Ordem na qual a regra de seleção é executada.<br><br>Se várias regras atenderem às condições de uma solicitação de contrato, a regra de modelo com o número de ordem mais baixo será executada para selecionar o modelo. |
| Ativo | Opção para marcar a regra como ativa. Somente regras ativas são consideradas ao enviar uma solicitação e identificar o modelo apropriado |

4. Selecione **Enviar**.

## O que Fazer Depois

Criar configuração de contrato

### Definir uma regra de signatário interno

Defina uma regra de signatário interno para mapear o signatário para um modelo usando mapeamentos de signatário.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cm_core.contract_config

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Componentes principais para contratos** > **Administração de contratos** > **Regras de signatário interno**.
2. Clique em **Novo** ou edite uma regra de signatário interno existente.
3. No formulário, preencha os campos.

### Formulário de regra de signatário interno

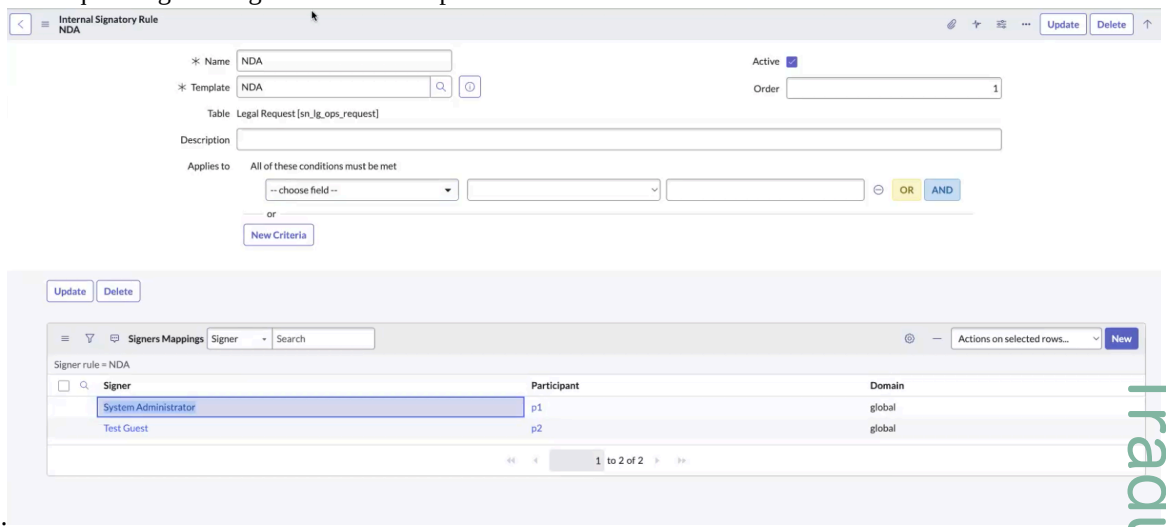
| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome de exibição da regra de signatário interno. |
| Modelo | Modelo selecionado na lista de modelos ativos e publicados. |
| Tabela | Tabela à qual o modelo selecionado está associado. Isso é preenchido automaticamente na seleção do modelo. |
| Descrição | Descrição da regra de signatário interno. |
| Ativo | Opção para indicar que a regra do signatário está ativa e disponível para uso. |
| Ordem | Ordem na qual a regra do signatário é usada. |
| Aplica-se a | Condições nas quais a regra de signatário interno é selecionada.<br><br>Por exemplo, para um grupo de atribuição, você pode mapear o participante e o |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | signatário para um signatário interno específico. |

4. Clique **em Enviar** ou **Atualizar** a regra de signatário interno.
   Certifique-se de que a regra de signatário tenha mapeamentos de signatário.




5. Na lista relacionada **Mapeamentos de signatários**, clique em **Novo**.

   a. Selecione um **Participante** na lista de signatários internos.

   b. Selecione **Signatário** na lista.

> **Nota:**
> Quando mais de uma regra de signatário for aplicável, a regra de signatário com a ordem mais baixa será selecionada.

## Resultado

A regra de signatário interno é criada para mapear um participante como um signatário interno para o modelo correspondente.

> **Nota:**
> Durante a atribuição de signatário para contrato com base em próprio papel, a regra de signatário interno tem precedência.

- Um participante dos **mapeamentos de Signatários** é selecionado como signatário.
- Quando um participante não está disponível na **regra de signatário interno**, o signatário é selecionado no mapeamento de campo do usuário da lista de participantes no modelo.
- Ao criar a tarefa de signatário para o usuário interno, verifique se o nome jurídico dos usuários está disponível no perfil do funcionário e use o nome jurídico ou o nome de usuário da tabela sys_user.
- Quando nenhum dado for encontrado, um registro de signatário em branco será criado e o executante poderá atualizar com os detalhes corretos do signatário.

### Criar configuração de contrato

Defina o repositório de contratos onde os contratos serão armazenados e mapeie os dados a serem adicionados ao documento do contrato.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar

Devem existir um modelo de contrato e uma regra de modelo que selecionarão o modelo quando o usuário enviar uma solicitação de contrato.

- Para obter informações sobre como criar um modelo de contrato, consulte Configurar modelos de contrato para uma solicitação de contrato
- Para obter informações sobre como criar regras de modelo, consulte Configurar regras de modelo de contrato

Função necessária: sn_cm_core.contract_config

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para adicionar dados aos documentos do contrato, você precisa mapear os campos da tabela de solicitação para os campos do repositório.

Uma configuração de contrato para contratos de terceiros está prontamente disponível no sistema de base.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Componentes principais para contratos** > **Administração de contrato** > **Configuração do contrato**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

**Formulário Novo registro da configuração do contrato**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome exclusivo para a configuração do contrato. |
| Tabela de solicitação | Tabela à qual você deseja associar a configuração do contrato. |
| Repositório de contratos | O repositório em que os registros do contrato devem ser criados. |
| Tipo de documento | Os tipos de documento. Os valores disponíveis são:<br>○ Modelo do Word: quando a configuração do contrato deve escolher um modelo de contrato para uma solicitação de contrato.<br>○ Contrato de terceiros: quando a configuração é para solicitação de contrato de terceiros |
| Modelo | O modelo de contrato a ser usado para gerar um contrato padrão com conteúdo predefinido. Este campo é exibido somente quando o modelo do Word tiver sido definido como o tipo de documento. |
| Aplicação | Este campo é definido automaticamente de acordo com a configuração do escopo da aplicação. |
| Ativo | Opção para a configuração do contrato. |
| Ordem | Ordem na qual a regra de seleção é executada.<br>Se várias regras atenderem às condições de uma solicitação de contrato, a regra com o número de ordem mais baixo será executada para selecionar a configuração. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Aplica-se a | Condições sob as quais a configuração do contrato é aplicada.<br><br>Por exemplo, para aplicar uma configuração quando uma solicitação de contrato é enviada na categoria Acordo de não divulgação, você deve inserir a seguinte condição: **[Categoria][é][Acordo de não divulgação]**. |

4. Selecione **Salvar**.
5. Na lista relacionada Mapeamentos de repositório de contratos, selecione **Novo**.
6. Em **Tipo de mapeamento**, selecione o tipo de mapeamento que você deseja fazer.
   Os campos no formulário mudam dependendo da seleção.
7. Selecione **Enviar** para salvar o mapeamento do repositório.
8. Selecione **Atualizar** para salvar a configuração do contrato.

### Habilitar pesquisa de palavra-chave para modelos de contrato

Habilite a pesquisa de palavra-chave em modelos de contrato.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cm_core.contract_config

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Configuração do índice de texto**.
2. Na lista, selecione o registro com o valor da tabela **Modelo do Word [sn_doc_word_template]**.
3. Selecione **Gerar índice de texto** nos links relacionados
4. Selecione **Ok** na caixa de diálogo Gerar índice de texto.

#### Resultado

A tabela será indexada. Para obter mais informações sobre como pesquisar uma palavra-chave em um modelo de contrato, consulte Pesquisar palavras-chave em modelos de contrato

### Configurar cláusulas dinâmicas para modelos de contrato

Habilite conteúdo personalizado dinâmico em modelos de contrato por meio de cláusulas que contenham variações de cláusula para condições predefinidas.

Uma cláusula é uma coleção de variações de cláusula, que contêm um bloco de conteúdo. Por exemplo, digamos que apenas uma seção em um documento de contrato de acordo de não divulgação precise ser alterada com base na região geográfica da entidade jurídica signatária. Você criaria vários modelos de documento com o conteúdo idêntico, sendo a única diferença o conteúdo relacionado ao local. Você pode usar as variações de cláusula baseadas em condição para criar apenas um modelo de contrato que pode gerar documentos para diferentes locais.

As cláusulas são armazenadas em uma biblioteca de cláusulas, a partir da qual você pode inseri-las em modelos de contrato. Você pode criar e adicionar variações de cláusula ao criar um modelo de contrato ou adicioná-las mais tarde.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Benefícios das variações da cláusula

Os benefícios do uso de variações de cláusula em modelos de documento são:

- Uso eficiente de um único modelo de contrato para produzir contratos com diferentes detalhes personalizados.
- Inclusão de uma única variação de cláusula em vários modelos de contrato.
- Capacidade de definir condições e definir a prioridade de execução para que uma variação de conteúdo apropriada seja selecionada dinamicamente no documento gerado.

## Informações relacionadas

- Criar ou editar uma cláusula de contrato
- Criar uma variação de cláusula
- Adicionar metadados a uma cláusula usando o add-in

### Criar ou editar uma cláusula de contrato

Como um configurador de contrato, crie ou modifique cláusulas que gerenciam variações de cláusula que são mapeadas para modelos de contrato.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cm_core.contract_config

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Componentes principais para contratos** > **Administração de contratos** > **Gestão de cláusulas**.
2. Escolha se você está criando uma nova cláusula ou modificando uma cláusula existente.
   - Para criar uma cláusula, selecione **Novo**.
   - Para modificar uma cláusula existente, abra uma cláusula na lista.
3. No formulário, preencha os campos.

**Formulário de novo registro de cláusula**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Número | Este campo é preenchido automaticamente com um número exclusivo. |
| Nome | Nome exclusivo da cláusula. |
| Tipo de Contrato | Tipo de contrato para o qual você deseja associar a cláusula. |
| Tabela | Tabela à qual você deseja associar a cláusula. |
| Descrição | Informações sobre a cláusula. |
| Aplicação | Aplicação à qual a cláusula pertence.<br><br>Este campo é definido automaticamente como o escopo da aplicação no qual você está criando a cláusula. |
| Ativo | Opção para tornar a cláusula ativa e disponível para uso. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | **Nota:**<br>Ao editar uma cláusula existente, você não pode definir a cláusula como inativa se uma variação de cláusula ativa estiver presente. |

4. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.
   A cláusula é salva e as listas relacionadas a Variações da cláusula e Modelos são exibidas.
5. Salve a cláusula.
   - Para salvar uma nova cláusula, selecione **Enviar**.
   - Para salvar as mudanças em uma cláusula existente, selecione **Atualizar**.

## O que Fazer Depois

Crie variações de cláusula para usá-las no modelo de documento para uma condição predefinida. Para obter mais informações, consulte Criar uma variação de cláusula.

### Criar uma variação de cláusula

Como um configurador de contrato, crie uma variação de cláusula para usar em um modelo de contrato para condição predefinida.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cm_core.contract_config

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Componentes principais para contratos** > **Administração de contrato** > **Gestão de cláusulas**.
2. Selecione uma cláusula.
3. Na lista relacionada **Variações da cláusula**, selecione **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

### Novo registro de variação da cláusula

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Número | Este campo contém um número de variação de cláusula exclusivo gerado automaticamente. |
| Nome | Nome exclusivo para a variação da cláusula. |
| Cláusula | Este campo é definido automaticamente como o nome da cláusula. |
| Ordem | Ordem na qual a variação da cláusula é usada.<br>Se várias cláusulas atenderem a uma condição, a cláusula com o valor de ordem inferior será escolhida primeiro. |
| Aplicação | Este campo é definido automaticamente como o escopo da aplicação no qual você está criando a variação da cláusula. |
| Ativo | Opção para indicar que a variação da cláusula está ativa e disponível para uso. |
| Aplica-se quando | Filtre as condições aplicadas ao campo da tabela selecionado e às variáveis do produtor de registro para determinar qual variação da cláusula usar. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Aplica-se a | Critérios para determinar os usuários aos quais a variação da cláusula é aplicável.<br><br>Por exemplo, para uma variação da cláusula aplicável a funcionários de um local específico, associe a variação da cláusula aos critérios do usuário que definem somente os funcionários dessa região. |
| Aplica-se ao usuário | Usuário ao qual os critérios do usuário selecionados são aplicáveis.<br><br>**Nota:**<br><br>Se nenhum valor for selecionado nos campos Aplica- **se quando** e **Aplica-se a**, a variação da cláusula será aplicável ao modelo de contrato, independentemente do usuário e da tabela selecionada. |
| Documento | O documento do qual você deseja importar o conteúdo. O documento selecionado deve estar no formato de arquivo Microsoft Word (.docx). O documento pode ter controles de conteúdo válidos do tipo Campo. Para obter mais informações, consulte Adicionar controles de conteúdo em um documento Microsoft Word. |
| Idioma | Configuração de idioma para variação da cláusula. |

5. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.
   - A lista relacionada Campos de variação da cláusula é exibida.
   - O documento importado é analisado e os controles de conteúdo do tipo Campo são extraídos e exibidos na lista relacionada Campos de variação da cláusula.
   - Se você estiver editando uma variação de cláusula associada a um modelo de contrato publicado e tiver importado um documento que tenha controles de conteúdo adicionais, os controles de conteúdo não mapeados serão listados na lista relacionada de metadados não mapeados
6. Na lista relacionada Campos de variação da cláusula, selecione um campo de variação da cláusula.
7. No formulário, exiba os detalhes a seguir.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Variação da cláusula | Este campo é definido automaticamente como o nome da variação da cláusula. |
| Título de campo do documento | Bloco do controle de conteúdo. |
| Marcador de campo do documento | Marcador do controle de conteúdo. |
| Somente Leitura | Opção para impedir que este campo seja editado. |

8. No formulário Campo de variação da cláusula, salve os metadados selecionando **Atualizar**.
9. No formulário Variação da cláusula, salve a variação da cláusula selecionando **Atualizar**.

### Adicionar metadados a uma cláusula usando o add-in

Como um configurador de contrato, adicione metadados para preencher previamente as informações que serão colocadas no documento do contrato.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

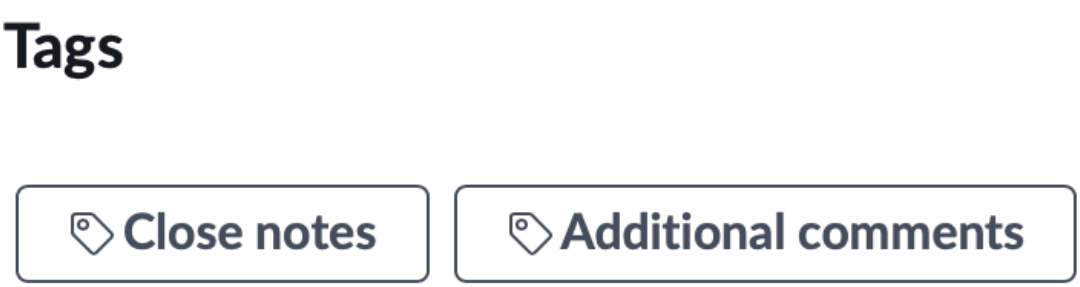
### Antes de Iniciar

Certifique-se de ter configurado o add-in do Word. Para obter mais informações, consulte Configurar o Microsoft Word add-in para ServiceNow Contracts.

Função necessária: sn_cm_core.contract_config e canvas_user

### Procedimento

1. Abra um documento em que você deseja marcar os controles de conteúdo em Microsoft Word.
2. Na faixa de opções [ Microsoft Word, selecione ServiceNow add-in Contracts.
   A tela de login do add-in é exibida.
3. Insira as credenciais da instância ServiceNow de onde você baixou o arquivo de manifesto.
   A tela do add-in é exibida com as guias Modelos e Cláusulas.
4. Na guia Cláusulas, selecione uma cláusula.
   Os detalhes da variação da cláusula são exibidos.
5. Selecione a variação da cláusula para a qual você deseja adicionar metadados.
6. Em Microsoft Word, coloque o cursor no local onde deseja adicionar os metadados.
7. Selecione **Criar mapeamento de metadados**.
   O formulário de criação de mapeamento é exibido.
8. No **campo Nome** do campo, insira um nome exclusivo para os metadados.
9. Selecione **Criar**.
   - Os metadados são adicionados e exibidos como um bloco com o nome do campo como título.




   - Os metadados são sincronizados com a instância ServiceNow. Você pode exibir os metadados fazendo login na instância ServiceNow e navegando até a lista relacionada de **mapeamento de campo** de uma variação de cláusula.
10. **Opcional:** Adicione os metadados criados a outros locais no documento clicando no marcador.
11. Carregue o documento na instância ServiceNow.
    a. Selecione **Prosseguir para selecionar um documento**.
    b. Na tela Selecionar anexo, selecione **Anexar arquivo** e selecione o mesmo arquivo em que você marcou os controles de conteúdo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Uma mensagem de confirmação solicitando que você prossiga com o carregamento será mostrada se o nome do arquivo do documento que você está carregando e o associado no modelo de contrato forem diferentes.

c. Selecione **Carregar e analisar documento** para analisar os controles de conteúdo e adicionar os dados à instância ServiceNow.

O arquivo será carregado. Se a variação da cláusula for mapeada para vários modelos e a variação tiver metadados, os metadados não mapeados serão exibidos e você deverá mapeá-los para cada um dos modelos.

## Configurar modelos de documento para letras ou documentos padrão

Crie Modelos de documentos do Word para criar cartas ou documentos padrão que podem ser assinados por participantes configurados.

## Fluxo de modelo de documento

Os modelos de documento podem ser usados por unidades de negócios que não sejam jurídicas para gerar documentos padrão. Por exemplo, você pode usar o recurso Modelos de documentos do Word para gerar um modelo de resposta padrão.

O fluxo a seguir descreve como você pode usar um modelo de documento Microsoft Word desde a configuração do modelo até a anexação do documento Microsoft Word assinado a um caso.

- Definir Controles de conteúdo em Modelos de documentos do Word.
- Configurar um modelo de documento Microsoft Word.
- Criar participantes para modelos de documento
- Inserir assinaturas.
- Publique o modelo de documento Microsoft Word.
- Geração de tarefas de documento.
  - Um usuário interno da ServiceNow recebe uma tarefa de documento para assinar o documento Microsoft Word. Um usuário externo recebe o documento Microsoft Word para assinatura por e-mail.
  - Depois que todas as tarefas de documento forem concluídas, as anotações de trabalho serão atualizadas e o documento PDF assinado será adicionado como um anexo ao caso.

### Controles de conteúdo em Modelos de documentos do Word

Modelos de documentos do Word O oferece suporte a controles de conteúdo que atuam como espaço reservado para o conteúdo.

**Nota:**
Você deve adicionar controles de conteúdo no documento Microsoft Word antes de Configurar modelos de documento para letras ou documentos padrão. Os controles de conteúdo devem ser adicionados usando somente um sistema Windows.

Os seguintes tipos de controles de conteúdo são compatíveis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Controles de conteúdo**

| Tipo de controle de conteúdo | Descrição |
|---|---|
| Campo_ | Este controle de conteúdo é usado para indicar metadados. |
| Assinatura_ | Este controle de conteúdo é um espaço reservado para assinatura eletrônica. |
| Assinar_Data_ | Este controle de conteúdo é usado para indicar a data em que o signatário assina o documento eletronicamente. |

Ao criar o controle de conteúdo no modelo de documento do Word, você pode prefixar o marcador com o tipo de controle de conteúdo apropriado. Por exemplo, se você quiser incluir o nome da empresa, poderá especificar como Field_CompanyName. As configurações de bloqueio podem ser definidas para impedir que o controle de conteúdo seja excluído e editado.

Para obter mais informações sobre como trabalhar com controles de conteúdo, consulte o site de suporte da Microsoft .

### Configurar um modelo de documento Microsoft Word

Carregue um documento do Word e adicione participantes de quem você precisa de assinaturas.

## Antes de Iniciar

- Função necessária: sn_cm_core.contract_config
- Defina controles de conteúdo em um documento Microsoft Word.

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Modelos de documento**.
2. Selecione **Novo**.
3. Selecione **Modelo de documento do Word**.
4. No formulário, preencha os campos:

**Formulário de modelo do Word**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome do modelo de documento do Word. |
| Tabela | As tabelas aparecem com base no escopo da aplicação selecionado. |
| Categoria | Categoria de documento na qual o modelo é adicionado. |
| Aplicação | Escopo da aplicação no qual o modelo de documento é criado. |
| Estado | Estado atual do modelo de documento.<br>○ **Rascunho**: indica que o modelo de documento ainda não foi publicado.<br>○ **Edição**: indica que o modelo de documento está sendo editado depois de publicado.<br>○ **Publicado**: indica que o modelo de documento pode ser consumido por serviços e casos. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Ativo | Opção para habilitar o modelo de documento do Word para uso. |
| Critérios do usuário | Critérios de público para este documento. Por exemplo, você pode criar uma carta destinada somente a funcionários canadenses.<br><br>**Nota:**<br>Ao definir condições como diferenciação de maiúsculas e minúsculas ou valores nulos, consulte API GlideFilter - Scoped, Global . |
| Tipo de assinatura | Opção para especificar o aplicativo usado para assinar o documento.<br><br>○ O valor padrão é nenhum. Se não houver nenhum, o documento não será acionado para assinatura. Se DocuSign ou AdobeSign for selecionado, o documento será acionado para assinatura eletrônica por meio de casos.<br><br>○ Você pode alterar o tipo de assinatura de Nenhum para DocuSign ou Adobe Sign ou vice-versa, quando o modelo estiver no estado Rascunho ou edição.<br><br>**Nota:**<br>Os tipos de assinatura estão disponíveis somente quando os respectivos plug-ins de integração estão instalados. |
| Documento | Opção para carregar somente o anexo de arquivos de uma palavra (.docx). |
| Formato de data do modelo | Formato no qual você deseja que a data apareça quando um agente visualizar o documento, gerar o anexo ou iniciar tarefas de documento para os participantes.<br><br>**Nota:**<br>○ Ao assinar usando uma aplicação ServiceNow ou a aplicação AdobeSign: se nenhum valor for selecionado no **formato de data do modelo**, o valor especificado na propriedade do sistema **template_date_format** será considerado. Se o **formato de data** do modelo e a propriedade do sistema **template_date_format** estiverem vazios, o valor no campo Formato de data do perfil de usuário do agente será considerado.<br><br>○ Ao assinar usando uma aplicação DocuSign: o formato de data selecionado nas Configurações de assinatura na aplicação DocuSign é considerado no **formato de data** do modelo no modelo do Word configurado em uma instância da ServiceNow. |
| Idioma do modelo | Idioma no qual você deseja que os tokens dinâmicos sejam traduzidos quando um agente visualiza o documento, gera o anexo ou inicia tarefas de documento para os participantes. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | **Nota:**<br>◦ O idioma do modelo é um campo obrigatório. O idioma padrão é nenhum.<br>◦ O recurso de tradução está disponível somente quando os plug-ins de idioma estão instalados na instância ServiceNow. |
| Modelo de origem | Modelo de origem a partir do qual você criou uma cópia do modelo atual. |
| Data de início | Data em que o modelo de documento do Word se torna válido. Fornecer uma data de início ajuda ao manter várias versões do mesmo modelo. |
| Data de término | Data até a qual o modelo de documento do Word é válido. Fornecer uma data de término ajuda ao manter várias versões do mesmo modelo.<br>Se os valores nos campos Data de **início e Data** de **término** estiverem vazios, o modelo será sempre válido.<br>**Nota:**<br>Se você especificar uma data de término, também deverá especificar uma data de início. |

5. Selecione **Enviar**.

### O que Fazer Depois

1. Para adicionar participantes com os quais você deve obter assinaturas, consulte Criar participantes para modelos de documento.
2. Para criar mapeamentos de modelo, clique em **Analisar documento do Word**.
3. Para inserir assinaturas, abra um registro **Signature_** na lista relacionada **Mapeamentos de modelo**.
   a. Em **Tipo de campo de documento**, especifique Assinatura.
   b. No campo **Participante**, especifique o participante com quem você deseja a assinatura.
   c. Clique em **Atualizar**.
   Da mesma forma, atualize os registros a seguir.
   - Assinar
   - Data de assinatura
   - Assunto:
   - Nome do signatário
   - E-mail do signatário
   - Título do signatário

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter uma lista completa, consulte Controles de conteúdo em Modelos de documentos do Word

4. Selecione **Publicar**.

### Criar participantes para modelos de documento

Defina ações e a ordem das ações para os participantes. O tipo de ação e a ordem são considerados ao iniciar as tarefas de documento.

#### Antes de Iniciar

- Você precisa definir os participantes somente quando quiser usar o fluxo de modelo de documento. Se você quiser gerar apenas um documento PDF, a definição de participantes não será obrigatória.
- Este conteúdo se aplica somente aos modelos de documento criados na aplicação Modelos de documento (sn_doc). Modelos de documento é diferente de Modelos de documento de RH. Para obter modelos de documento de RH, consulte Modelos de documento de RH.
- Função necessária: sn_cm_core.contract_config

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Modelo de documento** > **Todos os modelos de documento**.
2. Selecione o modelo que você deseja usar.
3. Configure o modelo necessário e clique em **Enviar**.
4. Na lista relacionada **Participantes**, clique em **Novo**.
5. No formulário, preencha os campos:
6. Clique em **Enviar**.

#### Resultado

O participante é adicionado ao modelo de documento.

## Configurar e adicionar um botão de ação para iniciar uma solicitação de contrato

Como administrador de contrato, defina e adicione a ação de iniciar contrato ao seu espaço para permitir que você inicie solicitações de contrato.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A aplicação Gestão de contratos Pro inclui um recurso interno para iniciar solicitações de contrato. Depois de instalar a aplicação, você deve definir uma ação declarativa para iniciar a funcionalidade de solicitação de contrato e adicioná-la ao seu espaço.

#### Procedimento

1. Defina a ação declarativa.

   a. Navegar até **Todos** > **Estrutura do Now Experience** > **Ações declarativas** > **Ações de formulário**

   b. Selecione **Novo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. No campo **Implementado como**, selecione **Ação do cliente UFX**.

d. No campo **Especificar ação do cliente**, selecione **Iniciar contrato**.

e. No formulário, preencha os outros campos.
Para obter detalhes, consulte Formulário de atribuição de ação

f. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.

2. Crie um mapeamento de evento para a ação declarativa definida.

a. Selecione **a exibição Avançada** listada em Links relacionados.

b. Navegue até a lista relacionada Mapeamentos de eventos do complemento de UX.

a. Selecione **Novo**.

b. No formulário, preencha os campos.

Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Complemento do UFX no formulário de mapeamento de evento.

c. Insira o seguinte no campo Mapeamento de carga de destino.

```
{
  "container": {
    "fields": {
      "binding": {
        "address": [
          "fields"
        ]
      },
      "type": "EVENT_PAYLOAD_BINDING"
    },
    "params": {
      "binding": {
        "address": [
          "params"
        ]
      },
      "type": "EVENT_PAYLOAD_BINDING"
    },
    "route": {
      "binding": {
        "address": [
          "route"
        ]
      },
      "type": "EVENT_PAYLOAD_BINDING"
    }
  },
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
  "type": "MAP_CONTAINER"
}
```

**d.** Selecione **Enviar**

### Resultado

Um botão de ação para a funcionalidade Iniciar contrato é configurado e adicionado ao seu espaço.

## Adicionar lista relacionada de solicitação de contrato ao seu formulário

Como administrador de contrato, adicione a lista relacionada de solicitação de contrato ao seu formulário.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegue até a exibição de formulário.
2. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho.
3. Navegar até **Configurar** > **Listas relacionadas**.
4. Selecione **Solicitação de contrato** relacionada no menu Disponível e mova-a para o menu Selecionado usando a opção Adicionar (seta para frente).
5. Selecione **Salvar**.

## Adicionar lista relacionada de documentos de contrato ao seu repositório de contratos

Como administrador de contrato, adicione a lista relacionada ao documento do contrato ao seu formulário.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegue até o repositório de contratos que foi definido nas configurações do contrato.
2. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho.
3. Navegar até **Configurar** > **Listas relacionadas**.
4. Selecione **Documento do contrato** relacionado no menu Disponível e mova-o para o menu Selecionado usando a opção Adicionar (seta para frente).
5. Selecione **Salvar**.

## Mapear cabeçalhos relacionados ao contrato para o seu espaço

Como administrador de contrato, mapeie os cabeçalhos do formulário relacionados ao contrato para o cabeçalho dos espaços.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Estrutura do Now Experience** > **Definições de Configuração** > **Cabeçalho do formulário de UX**.
2. Pesquise e selecione **sn_cm_core_contract_request**.
3. Navegue até **Configurações de cabeçalho de UX**.
4. Selecione **Editar**.
5. Selecione seu espaço no menu Disponível e mova-o para o menu Selecionado usando a opção Adicionar (seta para frente)
6. Selecione **Salvar**.
7. Repita as etapas acima para mapear os seguintes cabeçalhos de formulário.
   - sn_cm_core_signer_task
   - sn_cm_core_document

## Configurar agrupamento de documentos de contrato por tipo de contrato

Como administrador de contrato, configure o agrupamento de documentos do contrato por tipo de contrato.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegue até o seu espaço no Construtor de IU.
2. Navegue até o seu **Registro** > **Registro SRP**.
3. No painel esquerdo, selecione a **lista relacionada**.
4. No painel direito, selecione **Agrupar por**
5. Selecione a opção **Usar script** e insira o script a seguir no editor de script.

```
function evaluateProperty({api, helpers}) {
  var isContractRequestForm = api.item.value.parentTable
 =="sn_cm_core_contract_request";
  var isContractRevisionTab = api.item.value.table == "sn_cm_core_document_revision";
  if( isContractRequestForm && isContractRevisionTab){
    return 'document';
  }
return '';
}
```

6. Selecione **Aplicar**.

### Resultado

O documento do contrato será agrupado de acordo com o tipo de contrato.

## Configurar ponto de extensão para notificações

Adicione ou modifique uma Ação e sua funcionalidade na página de tíquete padrão de uma solicitação de contrato.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

- Revise a configuração da inclusão de script, dos pontos de extensão com script e dos widgets.
- Para obter mais informações sobre como usar e personalizar as inclusões de script, consulte Inclusões de script .
- Certifique-se de ter definido o escopo da aplicação para esta aplicação.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O script ApprovalNotificationWorkspaceURLExt do sistema de base fornece a configuração de ações comuns para todos os tipos de solicitação. Você pode substituir essas ações comuns para um tipo de solicitação específico ou adicionar mais ações.

### Procedimento

Adicione ou modifique uma ação no ponto de extensão com script.

**a.** Navegar até **Todos** > **Pontos de Extensão do Sistema** > **Pontos de extensão com script**.

**b.** Pesquise e selecione o ponto de extensão **ApprovalNotificationWorkspaceURLExt**.

**c.** Adicione ou modifique uma implementação para uma área de prática.

- Para adicionar uma nova implementação para uma área de prática, clique no link relacionado **Criar implementação**.

  No formulário Inclusão de script, atualize o script conforme necessário.

  **i.** Para restringir esta implementação à área de prática, adicione o seguinte código ao parâmetro *canHandle* :

```
appliesTo(parentRecord) {
      return <tablename of the parent record>;
   },
   /**
   * @return {String} workspace to which the user can be navigated to view the contract request from notification
   * The navigation URL is formed in runtime as '/now/' + (getWorkspaceURL return value/output)  + '/record/' + table '/' + sysID.
   *
   * For example:
   * getWorkspaceURL output is  "legal/counsel-center"
   * URL formed in runtime is '/now/legal/counsel-center/record/' + table + '/' + sysId
   */
   getWorkspaceURL: function() {
      return "legal/counsel-center";

   },
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

ii. Para adicionar uma nova ação, atualize o método *process*.

Para referência, consulte um método *process* existente da inclusão de script DefaultLegalTicketActions ou a implementação de outra área de prática.

**d.** Clique em **Atualizar**.

### Resultado

Para ver uma lista de notificações por e-mail padrão disponíveis, vá para **Todos** > **Notificação do Sistema** > **Notificações** e pesquise a categoria **Suporte de contratos**.

## Usar notificações de e-mail padrão

Use as notificações por e-mail padrão para comunicar o andamento da solicitação.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode configurar as notificações por e-mail para cada uma de suas ações para compartilhar o status de suas aprovações. Use as notificações por e-mail predefinidas ao

- A aprovação foi iniciada.
- A aprovação foi cancelada.
- A aprovação foi aprovada.
- A aprovação foi rejeitada.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Notificação do Sistema** > **Notificações**.
2. No campo Categoria, pesquise os itens de **Suporte de contratos**.
3. Navegue até as notificações da plataforma existente.
4. Adicione uma condição em que a Tabela de origem não seja *sn_cm_core_document_revision*.
5. Você deve ativar manualmente atualizando o campo Ativo para verdadeiro.

**Nota:**
Essas notificações por e-mail estão inativas por padrão.

6. Certifique-se de especificar o valor de **getWorkspaceURL** apropriado para sua unidade de negócios. Por exemplo, o Legal Counsel Center getWorkspaceURL:

```
getWorkspaceURL: function() {
      return "legal/counsel-center";
```

. Para obter mais informações, consulte Configurar ponto de extensão para notificações

### Resultado

Agora você pode usar a lista de notificações por e-mail padrão disponíveis.
Para criar novas notificações por e-mail, siga as instruções disponíveis em Criar uma notificação por e-mail .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

# Usar Gestão de contratos Pro

Use Gestão de contratos Pro para iniciar a solicitação de contrato para contratos de autoatendimento e não autoatendimento.

## Iniciar uma solicitação de contrato

Como responsável pelo caso ou executante, inicie um contrato de autoatendimento ou não para o caso em que você está trabalhando.

### Iniciar uma solicitação de contrato de autoatendimento

Inicie um autoatendimento para o caso em que você está trabalhando. Os contratos de autoatendimento são enviados quando você deseja que os próprios documentos de contrato em papel sejam enviados para revisão.

### Iniciar uma solicitação de contrato sem autoatendimento

Inicie um não autoatendimento para o caso em que você está trabalhando. Contratos que não sejam de autoatendimento são enviados quando você deseja que os documentos do contrato em papel de terceiros sejam enviados para revisão.

### Iniciar uma solicitação de contrato de autoatendimento

Como responsável pelo caso ou executante, inicie um autoatendimento para o caso em que está trabalhando. Os contratos de autoatendimento são enviados quando você deseja que os próprios documentos de contrato em papel sejam enviados para revisão.

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- Você não pode iniciar uma solicitação de contrato quando há uma solicitação de contrato ativa presente.
- O contrato iniciado é atribuído de acordo com uma regra de atribuição ou manualmente por um executante de contrato ou um gerente de grupo. O administrador do contrato pode modificar a regra de atribuição para especificar o grupo ao qual a solicitação de contrato deve ser atribuída.

#### Antes de Iniciar

Certifique-se de ter configurado a opção de iniciar contrato no seu espaço. Para obter mais informações, consulte Configurar e adicionar um botão de ação para iniciar uma solicitação de contrato.

Função necessária: sn_cm_core.contract_user, sn_cm_core.contract_fulfiller

#### Procedimento

1. Navegue até o seu espaço.
2. Abra o caso para o qual você deseja iniciar um contrato.
3. Selecione **Iniciar contrato**.
4. Na lista suspensa **Tipo de papel**, selecione Papel próprio.
5. Na lista suspensa **Tipo** de contrato, selecione o tipo de contrato que você deseja enviar para revisão.
   Se não houver nenhum modelo válido para o tipo de contrato ou se as configurações do repositório de contratos estiverem ausentes, será exibido um erro e a iniciação da solicitação de contrato falhará.
6. Selecione **Iniciar**.

#### Resultado

Uma solicitação de contrato é iniciada e os valores de campo são preenchidos conforme descrito na tabela:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Valores |
| --- | --- |
| Estado | • Se não houver erros de validação, uma solicitação de contrato será criada no estado Trabalho em andamento.<br>• Se houver um erro de validação devido a informações incorretas do signatário, uma solicitação de contrato será criada no estado Rascunho. |
| Status do contrato | O status do contrato é o mesmo valor que o Estado. |
| Primário | Número da solicitação primária que iniciou a solicitação de contrato. |
| Solicitado para | Usuário que foi atribuído à solicitação primária. |
| Aberto por | Usuário que inicia a solicitação de contrato. |
| Grupo de atribuição | De acordo com a regra de atribuição. |

## O que Fazer Depois

As próximas etapas dependem do Estado da solicitação de contrato de autoatendimento:

- Estado de rascunho: preencha os detalhes do signatário e reenvie a solicitação de contrato. Para obter mais informações, consulte Atualizar e sincronizar signatários.
- Estado de trabalho em andamento: trabalhe na solicitação de contrato. Para obter mais informações, consulte Trabalhar em solicitações de contrato de autoatendimento como um usuário de contrato e Trabalhar em solicitações de contrato de autoatendimento como um executante de contrato.

### Iniciar uma solicitação de contrato sem autoatendimento

Como responsável pelo caso ou executante, inicie um contrato de autoatendimento ou não para o caso em que você está trabalhando. Contratos que não sejam de autoatendimento são enviados quando você deseja que os documentos do contrato em papel de terceiros sejam enviados para revisão.

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- Você não pode iniciar uma solicitação de contrato quando há uma solicitação de contrato ativa presente.
- O contrato iniciado é atribuído de acordo com uma regra de atribuição ou manualmente por um executante de contrato ou um gerente de grupo. O administrador do contrato pode modificar a regra de atribuição para especificar o grupo ao qual a solicitação de contrato deve ser atribuída.

## Antes de Iniciar

Certifique-se de ter configurado a opção de iniciar contrato no seu espaço. Para obter mais informações, consulte Configurar e adicionar um botão de ação para iniciar uma solicitação de contrato.

Função necessária: sn_cm_core.contract_user, sn_cm_core.contract_fulfiller

## Procedimento

1. Navegue até o seu espaço.
2. Abra o caso para o qual você deseja iniciar um contrato.
3. Selecione **Iniciar contrato**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Na lista suspensa **Tipo de papel**, selecione Papel de terceiros.
5. Selecione **Iniciar**.

### Resultado
Uma solicitação de contrato é iniciada e os valores de campo são preenchidos conforme descrito na tabela:

| Campo | Valores |
|---|---|
| Estado | Uma solicitação de contrato é criada no estado Rascunho. |
| Status do contrato | O status do contrato é definido como Rascunho. |
| Primário | Número da solicitação primária que iniciou a solicitação de contrato. |
| Solicitado para | Usuário que foi atribuído à solicitação primária. |
| Aberto por | Usuário que inicia a solicitação de contrato. |
| Grupo de atribuição | De acordo com a regra de atribuição. |

### O que Fazer Depois
Adicione documentos do contrato e envie a solicitação de contrato. Para obter mais informações, consulte Adicionar documentos do contrato à solicitação de contrato sem autoatendimento.

## Exibir e rastrear detalhes da solicitação de contrato

Como um usuário do contrato, exiba os detalhes e rastreie as atividades da solicitação de contrato.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_cm_core.contract_user

### Procedimento
1. Navegue até o seu espaço.
2. Abra a solicitação de contrato.
3. Exiba os detalhes da solicitação de contrato.
   - Revise os detalhes da solicitação acessando a guia **Detalhes**.
   - Estado exibe o estado da solicitação de contrato.
   - O status do contrato exibe o status do documento do contrato.
   - Revise o documento do contrato acessando a guia **Documentos do contrato**.
     - Se a solicitação usar armazenamento interno para anexos, acesse o documento selecionando-o.
     - Se a solicitação usar armazenamento externo, acesse o documento selecionando o link.
   - Exiba a lista de documentos de suporte acessando a guia **Documentos de suporte**. Esta lista relacionada está disponível somente para solicitações de contrato sem autoatendimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Exiba uma lista de signatários e seus detalhes acessando a guia **Signatários**.
- Exiba o documento do contrato final acessando a guia **Repositório de contratos**. Quando vários documentos de contrato são anexados em uma solicitação de contrato sem autoatendimento, um registro separado é criado para cada tipo de contrato.

4. Rastreie as atividades da solicitação e publique mensagens para o executante que está trabalhando nela acessando a guia **Atividade**.

## Atribuir uma solicitação de contrato

Atribua uma solicitação de contrato a você ou a alguém do seu grupo de atribuição.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cm_core.contract_fulfiller

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando um usuário de contrato envia uma solicitação, ela é atribuída automaticamente a um grupo ou usuário de acordo com a regra de atribuição padrão. Se a solicitação for atribuída a um grupo de suporte de contrato, qualquer membro do grupo poderá atribuir a solicitação de contrato a si mesmo ou atribuí-la a outro membro do grupo.

### Procedimento

1. Navegue até o seu espaço.
2. Abra a solicitação de contrato.
3. Na lista de solicitações não atribuídas, abra uma solicitação clicando no número da solicitação.
4. Atribua a solicitação a você ou a outro membro do grupo atribuído.
   - Para atribuir a solicitação a você mesmo, clique em **Atribuir a mim**.
   - Para atribuir a solicitação a outro membro, na guia **Detalhes**, selecione um usuário no campo **Atribuído a** e clique em **Salvar**.

## Usar solicitação de contrato de autoatendimento

Envie solicitações de contrato que gerarão documentos de contrato usando um modelo de contrato predefinido e regras de modelo.

## Recursos

- Modelos de contrato com metadados e regras de negócios para selecionar o modelo mais relevante para uma solicitação.
- Microsoft Word formate modelos de contrato para facilitar a revisão e a edição do contrato para o executante do contrato.
- Integrações de assinatura eletrônica com Adobe Sign e DocuSign.
- [store-future: BEGIN review]Suporte de assinatura Wet para assinatura manual.[End]
- Integrações de armazenamento externo com Google Drive e Microsoft OneDrive para armazenar documentos de contrato assinados.
- Repositório de contratos centralizado que contém os metadados de documentos de contrato assinados.
- Propriedade do sistema para gerar uma certificação de conclusão para um contrato assinado eletronicamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Fluxo de trabalho de contratos com autoatendimento

Quando um solicitante envia uma solicitação de contrato de autoatendimento, um documento de contrato é criado usando um modelo de contrato padrão com base nas informações da solicitação. As informações da solicitação são inseridas nos locais apropriados do modelo.

[store-future: BEGIN review]Se necessário, os solicitantes podem solicitar mudanças específicas no documento de contrato gerado. O executante pode gerenciar e processar essas mudanças solicitadas para fazer as revisões necessárias no documento do contrato a partir de um local centralizado. [End]Como os documentos do contrato estão no formato Microsoft Word, revisar, editar e finalizar os documentos do contrato é mais fácil do que documentos no formato PDF ou HTML.

Se o documento do contrato gerado não exigir mudanças, o solicitante poderá enviá-lo aos signatários para uma assinatura eletrônica. Depois que todos os signatários assinaram o documento do contrato, ele é armazenado na instância ServiceNow ou em um sistema de armazenamento externo com base na configuração. O solicitante e os membros do departamento de contratos podem acessar o documento do contrato assinado no repositório de contratos.

Um exemplo de fluxo de trabalho para solicitação de contrato de autoatendimento (papel próprio) pode progredir da seguinte forma:

1. O usuário do contrato inicia uma solicitação de contrato. Para obter mais informações, consulte Iniciar uma solicitação de contrato
   - Quando não há erros de validação, a solicitação de contrato é criada no estado de trabalho em andamento.
   - Quando há erros de validação do signatário, o solicitante do contrato resolve o problema e reenvia a solicitação de contrato.
2. O documento do contrato é gerado a partir de um modelo de contrato e os metadados, as cláusulas e os signatários são adicionados dinamicamente de acordo com as condições predefinidas.
3. A solicitação de contrato é atribuída automaticamente (usando a regra de atribuição) ou manualmente a um executante do contrato.
4. [store-future: BEGIN review]O solicitante do contrato envia uma solicitação de mudança se alguma mudança for necessária no documento do contrato. A solicitação de mudança é enviada ao executante do contrato.[End]
5. [store-future: BEGIN review]O executante do contrato atualiza o documento do contrato, cria uma revisão de documento e envia o contrato de volta para o solicitante.[End]
6. [store-future: BEGIN review]O solicitante inicia uma revisão ad hoc. Se a revisão revelar alguma mudança necessária, as mudanças serão feitas e uma nova revisão de documento será criada.[End]
7. O usuário do contrato edita as solicitações de mudanças e gera novamente o documento do contrato.
8. O solicitante do contrato visualiza o contrato gerado e, se nenhuma mudança for necessária, o envia para os signatários.
9. O documento do contrato é armazenado na instância ServiceNow ou no armazenamento externo de acordo com a configuração.
10. Todos os signatários enviam as assinaturas necessárias. Se o signatário recusar o documento, ele será enviado de volta ao solicitante para ser retrabalhado e enviado novamente para assinatura.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

11. Se a assinatura for recusada, o usuário que está trabalhando na solicitação de contrato gerará um novo documento e o reenviará para assinatura.
12. O contrato assinado é anexado ao registro de solicitação de contrato.
13. O contrato assinado é armazenado na instância ServiceNow ou em um sistema de armazenamento externo e referenciado no repositório de contratos. O solicitante e os membros do departamento podem acessar o documento do contrato assinado no repositório de contratos.
14. O solicitante do contrato pode cancelar uma solicitação de contrato quando o estado for Rascunho, Novo, Aguardando aprovação, Aguardando assinatura e Trabalho em andamento.

### Trabalhar em solicitações de contrato de autoatendimento como um usuário de contrato

Como um usuário do contrato, edite a solicitação, gere novamente o documento do contrato e envie para assinatura.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_cnt.contract_user

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

#### Procedimento

1. Navegue até o seu espaço.
2. Abra a solicitação de contrato.
3. Trabalhe na solicitação de contrato.

### Trabalhar em solicitações de contrato de autoatendimento como um executante de contrato

Como membro da equipe de suporte de contratos, revise e finalize um documento de contrato de acordo com a solicitação de contrato.

#### Antes de Iniciar
Uma solicitação de contrato de autoatendimento pode ser trabalhada por um usuário de contrato. No entanto, um executante de contrato pode ser atribuído à solicitação por uma regra de atribuição ou por um gerente de grupo. Um executante do contrato pode trabalhar na solicitação de contrato de forma semelhante a um usuário do contrato, mas também pode iniciar aprovações ad hoc e criar revisões manualmente.

Função necessária: sn_lg_cnt.contract_fulfiller

#### Procedimento

1. Navegue até o seu espaço.
2. Abra a solicitação de contrato atribuída a você ou a você é um colaborador.
3. Trabalhe na solicitação de contrato.

### Gerar novamente o documento do contrato após modificar a solicitação

Como usuário do contrato ou executante do contrato, gere novamente o documento do contrato para solicitações de autoatendimento quando a solicitação primária tiver sido modificada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando uma solicitação primária é modificada, o documento do contrato não é atualizado automaticamente com os valores mais recentes. Use a opção **Gerar** Novamente para gerar uma nova revisão de documento de contrato com os valores mais recentes. Você pode regerar um documento de contrato somente quando o Estado for Rascunho ou Trabalho em andamento.

Ao regenerar o documento do contrato, as regras do modelo de contrato são resolvidas novamente e o documento do contrato é criado de acordo com o modelo de contrato. Quaisquer mudanças feitas nas informações do signatário na solicitação de contrato podem ser substituídas pelas informações do signatário do modelo de contrato. Todos os erros encontrados para os signatários após a regeneração podem ser resolvidos usando a opção **Sincronizar signatários**. Para obter mais informações, consulte Atualizar e sincronizar signatários.

O documento do contrato não é atualizado automaticamente com os valores mais recentes quando uma solicitação primária é modificada. Para atualizar o documento do contrato com os valores mais recentes, use a funcionalidade de regeneração.

Depois de gerar novamente o documento, se você vir um erro ao enviar o documento para, atualize os detalhes do signatário e sincronize-os. Para obter mais informações, consulte Atualizar e sincronizar signatários.

Você pode gerar novamente um documento de contrato somente quando o Estado for Rascunho ou Trabalho em andamento.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cm_core.contract_fulfiller ou sn_cm_core.contract_user

### Procedimento

1. Navegue até o seu espaço.
2. Abra a solicitação de contrato.
3. Selecione o ícone Mais ações (ícone ) e selecione **Gerar novamente**.

### Resultado

Os resultados da regeneração dependem do estado inicial do documento:

- Rascunho: Rsubstitui a revisão do documento do contrato existente.
- Trabalho em andamento: Creage uma nova revisão de documento de contrato e todas as mudanças feitas em a revisão anterior são descartadas.

Observe que, embora os executantes do contrato possam ver todas as revisões do documento do contrato, um usuário do contrato pode ver somente a revisão mais recente.

#### Atualizar e sincronizar signatários

Como usuário do contrato ou executante, atualize e sincronize os detalhes do signatário quando o envio do contrato falhar ou o documento do contrato não puder ser enviado devido a informações incompletas do signatário.

**Resolver falha ao enviar o contrato de autoatendimento**

Reenvie uma solicitação de contrato que não foi enviada devido a informações incompletas do signatário, atualizando e sincronizando as informações do signatário.

**Resolver erro durante o envio para assinatura**

atualizar e sincronizar detalhes do signatário quando o envio para assinatura falhar

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Resolver falha ao enviar o contrato de autoatendimento

Como usuário do contrato, reenvie uma solicitação de contrato que não foi enviada devido a informações incompletas do signatário, atualizando e sincronizando as informações do signatário.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_cm_core.contract_user

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se as informações do signatário estiverem ausentes, a solicitação de contrato será salva como rascunho e não será enviada. Atualize os signatários e sincronize-os para resolver a falha.

#### Procedimento

1. Navegue até o seu espaço.
2. Abra a solicitação de contrato.
3. Navegue até Fluxo de **atividades** para saber o erro de validação.
4. Navegue até a guia **Signatários**.
5. Selecione o signatário e atualize as informações.
6. Selecione **Salvar** para salvar os detalhes do signatário.
7. Navegue de volta para a guia **Signatários**.
8. Selecione **Sincronizar signatários**.
   O documento do contrato é atualizado com os detalhes do signatário.
9. Selecione **Salvar** para salvar a solicitação de contrato.
10. Selecione **Reenviar**

#### Resultado
A solicitação de contrato é reenviada e o Estado muda de Rascunho para Trabalho em andamento.

### Resolver erro durante o envio para assinatura

Como um usuário do contrato ou executante, atualize e sincronize os detalhes do signatário quando o envio para assinatura falhar.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_cm_core.contract_user, sn_cm_core.contract_fulfiller

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O envio de documento para assinatura falha quando há uma incompatibilidade entre as informações do signatário na solicitação de contrato e no documento do contrato. Atualize e sincronize as informações de assinatura para enviar o documento para assinatura.

#### Procedimento

1. Navegue até o seu espaço.
2. Abra a solicitação de contrato.
3. Navegue até o Fluxo de **atividades** para aprender o erro de validação.
4. Navegue até a guia **Signatários**.
5. Selecione o signatário e atualize as informações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Selecione **Salvar** para salvar os detalhes do signatário.
7. Navegue de volta para a guia **Signatários**.
8. Selecione **Sincronizar signatários**.
   O documento do contrato é atualizado com os detalhes do signatário.
9. Selecione **Salvar** para salvar a solicitação de contrato.
10. Selecione **Enviar para assinatura**

### Resultado

Uma nova revisão de documento do contrato é criada com os detalhes do signatário mais recente e é enviada para assinatura.

## Enviar um documento para assinatura

Como um usuário ou executante do contrato, revise o documento do contrato e envie-o para assinatura.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cm_core.contract_user ou sn_cm_core.contract_fulfiller

### Procedimento

1. Navegue até o seu espaço.
2. Selecione uma solicitação de contrato .
3. Navegue até **Documentos do contrato**.
4. Abra o documento selecionando o nome.
5. [store-future: BEGIN review] Selecione a guia **Visualizar** e revise o documento do contrato. [End]
6. **Opcional:** [store-future: BEGIN review] Se alguma mudança precisar ser feita no documento do contrato, envie uma solicitação de mudança.

   a. Na lista suspensa **Ações**, selecione **Solicitar mudanças**.

   b. Na caixa de diálogo Solicitar mudanças, insira os detalhes que você deseja atualizar.

   c. Selecione **Enviar**.
   A solicitação de mudança é enviada ao departamento jurídico para revisão no documento do contrato e seu status é atualizado para Trabalho em andamento. O status do documento do contrato é atualizado para Revisão jurídica interna.

   Qualquer pessoa do departamento jurídico pode fazer as mudanças solicitadas no documento e enviar o documento atualizado de volta para você.

   **Nota:**
   Você não pode acessar a revisão mais recente do documento, a menos que o executante jurídico envie de volta o documento revisado.

   [End]
7. Se o documento do contrato for aceitável, envie-o para assinaturas selecionando **Enviar para assinatura**.

### Resultado

O documento é enviado para assinatura aos usuários configurados. O estado da solicitação de contrato e o status do contrato mudam para Aguardando assinatura.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:**

Se você vir uma mensagem informando que os signatários não estão sincronizados, atualize e sincronize-os antes de enviar mais informações para a assinatura. Consulte Resolver erro durante o envio para assinatura.

| | |
|---|---|
| | |
| | |

### O que Fazer Depois

Se você vir uma mensagem informando que os signatários não estão sincronizados, atualize e sincronize-os antes de enviar para assinatura mais informações, consulte Resolver erro durante o envio para assinatura.

#### Fluxo de trabalho de assinatura para uma solicitação de contrato

Você pode solicitar uma assinatura eletrônica [store-future: BEGIN review]ou digital (manual)[End] para uma solicitação de contrato.

- Assinatura eletrônica: permite que os usuários assinem o documento do contrato eletronicamente. Para obter mais informações, consulte Configurar um provedor de assinatura eletrônica.

  Observe que você deve selecionar a Assinatura eletrônica como tipo de assinatura se quiser gerar um certificado de conclusão. Para obter mais informações, consulte Ativar uma propriedade do sistema para gerar um certificado de conclusão.

- [store-future: BEGIN review]Assinatura eletrônica: permite a finalização do contrato manualmente, em vez de eletronicamente. Você pode carregar o documento finalizado. Para obter mais informações, consulte Adicionar um contrato assinado manualmente a um registro. [End]

### Fluxo de trabalho de assinatura eletrônica

- Envie o documento finalizado aos signatários para assinatura.
  - O estado e o status do contrato são atualizados para Aguardando assinatura e o fluxo de assinatura eletrônica é acionado conforme configurado em Configurar um provedor de assinatura eletrônica.
  - Uma notificação por e-mail de que o documento do contrato está disponível para assinatura é enviada ao primeiro signatário. O e-mail contém um link para o documento do contrato que o signatário pode abrir e assinar o documento por meio do provedor de assinatura eletrônica DocuSign ou Adobe Sign conforme configurado na integração de assinatura eletrônica.

    O primeiro signatário é aquele cujo valor de pedido na lista de signatários é definido como o mais baixo na regra de modelo de contrato. Para obter mais informações, consulte Configurar regras de modelo de contrato.

    Um e-mail é enviado ao próximo signatário na ordem depois que o primeiro assinou o contrato para solicitar sua assinatura.

- Os signatários podem aceitar ou recusar a solicitação de assinatura.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O documento é assinado por um signatário.
  - Se houver mais signatários para assinar o documento do contrato, ele será enviado para o próximo signatário no pedido.

    O status do signatário atual na solicitação é atualizado de Assinatura pendente para Assinado. O status do próximo signatário é atualizado de Não iniciado para Assinatura pendente.

  - Se o último signatário tiver assinado o documento, o registro do repositório de contratos será criado automaticamente e o documento assinado será anexado a ele.

    O acesso a um documento de contrato é baseado nas seguintes funções e condições do usuário:
    - Um executante de contratos pode exibir e atualizar documentos do contrato
    - Somente um administrador de contratos pode excluir documentos do contrato.
    - Os solicitantes podem exibir somente os documentos do contrato para os quais enviaram a solicitação de contrato.
    - Os usuários adicionados à lista de observação podem exibir somente os documentos de contrato das solicitações de contrato aos quais foram adicionados.

    Ao gerar o registro do repositório de contratos, os campos mapeados e seus valores são validados quanto ao tipo de dados e à exatidão. Se forem encontrados erros de validação, uma notificação por e-mail será enviada ao executante do contrato com a lista de campos que não foram copiados para o documento final do contrato e o link para o registro do repositório de contratos. O executante abre o registro usando o link e corrige os valores para resolver os erros de validação.

    O status do documento é atualizado para Contrato assinado.

  - Se a propriedade do sistema *sn_cm_core.enable_executed_contract_audit_certificate* estiver definida como *true*, o certificado de conclusão será gerado e anexado ao documento do contrato finalizado.
- O documento foi recusado pelo signatário.
  - Uma notificação por e-mail de que o signatário se recusou a assinar o documento é enviada ao solicitante.
    - Para solicitação de contrato atendida pelo usuário do contrato: o usuário do contrato criará uma nova revisão de documento usando a opção de regeneração após editar a solicitação de contrato e a reenviará para assinatura.
    - Para solicitação de contrato atendida pelo executante do contrato: o executante do contrato criará uma nova revisão de documento manualmente ou usando a opção de regeneração e reenviará o documento para assinatura.

    O status do signatário na solicitação é atualizado para Recusado.

  - O Estado muda para Trabalho em andamento e o Status do contrato muda para Assinatura recusada.

[store-future: BEGIN review]

## Fluxo de trabalho de assinatura eletrônica

Envie o documento aos signatários para assinatura.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O status do documento é atualizado para Assinatura pendente.
- Uma notificação por e-mail é enviada aos signatários com o documento do contrato anexado.
- Os signatários imprimem o documento, assinam e devolvem ao solicitante do contrato.
- O solicitante do contrato carrega o documento do contrato em formato PDF para a solicitação. Para obter mais informações, consulte Adicionar um contrato assinado manualmente a um registro.

[End]

[store-future: BEGIN review]

### Adicionar um contrato assinado manualmente a um registro

Como usuário do contrato, ao receber o documento do contrato assinado pelos signatários, adicione a versão digital ao registro de solicitação de contrato.

**Antes de Iniciar**
Você deve ter uma versão PDF do contrato assinado.

Função necessária: sn_cm_core.contract_user

**Procedimento**

1. Navegue até o seu espaço.
2. Abra a solicitação de contrato.
3. Selecione **Carregar contrato** e navegue até o arquivo.
4. Selecione **Abrir** e escolha o documento do contrato.
   O status do documento é atualizado para Contrato assinado e o registro do repositório de contratos é criado automaticamente, e o documento assinado é anexado a ele.
5. Se você carregou um arquivo incorreto, carregue o documento correto selecionando **Recarregar contrato** na lista suspensa **Ações**.
6. Selecione **Encerrar concluído** para fechar a solicitação de contrato.

**Nota:**
Você não pode fazer mudanças na solicitação de contrato depois que a solicitação de contrato é encerrada.

**Resultado**
Quando a solicitação de contrato é encerrada, um e-mail com o documento final do contrato anexado é enviado aos signatários.

[End]

## Usar solicitação de contrato sem autoatendimento

Envie solicitações de contrato sem autoatendimento para revisão de contratos com base em modelos de terceiros.

## Recursos

As solicitações de contrato sem autoatendimento incluem os seguintes recursos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Capacidade de enviar um documento de terceiros para revisão.
- Capacidade de carregar vários contratos e documentos de suporte para revisão.
- Integrações de assinatura eletrônica com Adobe Sign e DocuSign.
- Suporte para armazenar documentos de contrato em sua instância ServiceNow ou sistemas de armazenamento externo, como Microsoft OneDrive e Google Drive.
- Repositório de contratos que contém os metadados de documentos de contrato assinados.
- Suporte para uma propriedade do sistema configurável para gerar uma certificação de conclusão.

## Fluxo de trabalho de solicitação de contratos sem autoatendimento

Um exemplo de fluxo de trabalho para solicitação de contrato em papel de terceiros (não autoatendimento) pode progredir da seguinte forma:

- O solicitante do contrato inicia uma solicitação de contrato no espaço de trabalho. Para obter mais informações, consulte Iniciar uma solicitação de contrato.
- A solicitação de contrato é criada no estado Rascunho.
- O usuário do contrato carrega um único contrato ou vários contratos e seus documentos de suporte e os classifica.
- O executante do contrato revisa o documento do contrato anexado à solicitação de contrato.
- Se necessário, o executante do contrato reclassifica o contrato e os documentos de suporte.
- O executante do contrato faz as mudanças necessárias nos documentos do contrato.
- O executante do contrato carrega o contrato revisado na solicitação de contrato.
- O executante do contrato envia por e-mail o documento do contrato revisado para os contatos do terceiro.
- O solicitante inicia uma aprovação ad hoc.
- Se forem necessárias mudanças, elas serão feitas e uma nova revisão de documento será criada.
- Exiba respostas de contatos de terceiros no fluxo de atividades da solicitação de contrato.

  Várias iterações de revisões entre sua empresa e o terceiro podem ser necessárias antes que o documento do contrato seja finalizado por todas as partes.

- O executante do contrato se prepara para assinaturas especificando a ordem em caso de vários documentos do contrato, adicionando campos exigidos pelo sistema de assinatura eletrônica configurado e envia o documento do contrato para assinatura.
- Todos os signatários enviam as assinaturas necessárias.
- Se a assinatura for recusada, o usuário que está trabalhando na solicitação de contrato gerará um novo documento e o reenviará para assinatura.
- O contrato assinado é armazenado na instância ServiceNow ou em um sistema de armazenamento externo e referenciado no repositório de contratos. O solicitante e os membros do departamento podem acessar o documento do contrato assinado no repositório de contratos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Modificar uma solicitação de contrato sem autoatendimento

Como solicitante, modifique a solicitação de contrato para atualizar os detalhes da solicitação ou substitua o documento do contrato anexado por uma versão atualizada.

#### Antes de Iniciar

Você pode modificar uma solicitação até que ela esteja no estado Novo.

Função necessária: sn_cm_core.contract_user

#### Procedimento

1. Navegue até o espaço do contrato e selecione a solicitação de contrato.
2. Modifique a solicitação.
3. Selecione **Salvar** para atualizar o registro.

### Como trabalhar em uma solicitação de revisão de contrato sem autoatendimento

Como membro da equipe de suporte de contratos, analise e revise um documento de contrato que não seja de autoatendimento. Você pode enviar por e-mail o documento revisado para as partes interessadas para verificar as revisões e, em seguida, enviar o documento pronto para assinatura eletrônica de dentro da solicitação de contrato.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cm_core.contract_fulfiller

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como um colaborador adicionado a uma solicitação, você pode acessar e trabalhar na solicitação da mesma forma que os designados. No entanto, você não pode modificar os campos **Atribuído a** e **Grupo de atribuição**.

#### Procedimento

1. Navegue até o seu espaço.
2. Na guia **Listas**, abra uma solicitação de contrato selecionando uma opção em **Solicitações de contrato**.
3. **Opcional:** Se você precisar da ajuda de outros executantes para trabalhar na solicitação de contrato, adicione-os no campo **Colaboradores**.

   **Nota:**
   Usuários com a função sn_cm_core.contract_fulfiller são listados no campo **Colaboradores**.

   Os colaboradores são notificados por e-mail de que foram adicionados como colaboradores a uma solicitação de contrato.
4. **Opcional:** Reclassifique o contrato ou os documentos de suporte enviados para revisão.
   Para obter mais informações, consulte Reclassificar documentos do contrato em solicitação de contrato sem autoatendimento e Reclassificar documentos de suporte na solicitação de contrato.
5. Abra uma revisão existente de um documento de contrato.
   - Para armazenamento interno: na guia **Documentos do contrato**, selecione o nome do documento para abrir o registro de revisão do documento.
   - Para armazenamento externo: na guia **Documentos do contrato**, clique no link na guia **URL** para exibir o documento online.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Revise os documentos do contrato.
7. Crie revisões de documento.
   Para obter mais informações, consulte Criar revisão de documento.
8. Se for necessária uma aprovação de outras partes interessadas, envie o documento para aprovação ad hoc.
   Para obter mais informações, consulte Iniciar uma aprovação ad hoc para uma revisão de documento de contrato.
9. Configure um e-mail para as partes interessadas para que o documento do contrato concluído seja revisado e as mudanças confirmadas.
   Para obter mais informações, consulte Enviar e-mail para as partes interessadas.
10. Na guia **Signatários**, adicione os signatários para os quais o contrato será enviado para uma assinatura eletrônica selecionando **Adicionar**.
11. Quando todas as partes interessadas tiverem concordado com uma revisão do documento do contrato, selecione **Preparar para assinatura** para preparar e enviar o documento aos signatários para assinatura eletrônica.

    a. **Nota:**
       A opção para reordenar é vista somente quando vários documentos são anexados.

       No pop-up Reordenar o documento, arraste e coloque os documentos para definir a ordem.

    b. Selecione **Preparar para assinatura**.
    O status do documento é atualizado para Preparando para assinatura. Os documentos do contrato enviados na solicitação de contrato sem autoatendimento serão combinados em um único documento e enviados para Preparar assinatura.
12. Preencha o documento no sistema de assinatura eletrônica configurado e envie-o para assinatura.
    a. Faça login no portal de assinatura eletrônica.
    b. Visualize o documento para garantir que o conteúdo esteja correto.
    c. Adicione os campos obrigatórios, incluindo o campo Assinatura.
    d. Selecione **"Enviar"**.
    Um envelope de assinatura eletrônica é criado e enviado a todos os signatários. Se o sistema receber uma notificação de sucesso do provedor de assinatura eletrônica, o status do estado e do contrato será atualizado para Aguardando assinatura.
13. **Opcional:** Se você precisar cancelar a solicitação de assinatura antes que todos os signatários concluam a assinatura do documento, selecione **Cancelar assinatura**.
    O Estado da solicitação de contrato é atualizado para Trabalho em andamento e o Status do documento de contrato é atualizado para Assinatura cancelada.

### O que Fazer Depois

- Os signatários podem assinar ou recusar a assinatura do contrato.

  Para obter mais informações, consulte Fluxo de trabalho de assinatura para uma solicitação de contrato.

- Verifique o estado da solicitação de contrato e o status do documento do contrato na solicitação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se todos os signatários assinarem o documento do contrato, o status do documento do contrato será atualizado para Contrato assinado. Na guia **Signatários**, o status de todos os signatários é atualizado para Assinado. Você pode acessar o registro do repositório de **contratos na guia Repositório** de contratos.
- Se algum signatário se recusar a assinar o documento do contrato, o Status do contrato será atualizado para Assinatura recusada. Se forem necessárias mais mudanças no documento do contrato, atualize-o e reenvie-o aos signatários para assinatura.
- Depois que todos os signatários assinarem o documento, um e-mail será enviado aos signatários com o documento do contrato finalizado anexado.

- Se o contrato for assinado por todos os signatários, você poderá fechar a solicitação selecionando **Encerrar concluído**.

### Iniciar uma aprovação ad hoc para uma revisão de documento de contrato

Inicie uma aprovação ad hoc para uma revisão de documento de contrato de um usuário ou grupo de usuários.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_cm_core.contract_fulfiller

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode solicitar a aprovação de uma revisão de documentos de contrato das partes interessadas. Veja como o fluxo funciona:

- Você pode atribuir as aprovações a um usuário ou grupo de usuários em sua organização. Usuários com as funções de gerente de grupo ou executante de contrato que estão nos campos **atribuído a** ou **colaborador** podem gerar a aprovação para a revisão.
- Quando você inicia uma aprovação, os aprovadores recebem uma notificação por e-mail e podem agir na aprovação.
- Um aprovador que não tem acesso à revisão do contrato recebe acesso somente leitura ao registro até que o registro de aprovação atribuído seja concluído.

**Nota:**
Somente a revisão mais recente do tipo de contrato específico é enviada para aprovação. Se uma aprovação de revisão específica estiver pendente, você não poderá iniciar outra aprovação para o mesmo.

#### Procedimento

1. Navegue até o seu espaço.
2. Clique no ícone de lista ( ícone de ).
3. Na guia **Listas**, abra uma solicitação selecionando uma opção em **Solicitações de contrato**.
4. Na guia **Aprovadores**, clique em **Iniciar aprovação**.

   Você também pode iniciar uma aprovação clicando no botão mais ações ( ) e selecionando **Iniciar aprovação**.
5. Na caixa de diálogo Iniciar aprovação, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Caixa de diálogo Iniciar aprovação

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Tipo de contrato | Na lista suspensa, selecione apenas uma categoria do tipo de contrato, por exemplo, **Formulário de pedido**.<br>**Nota:** Quando você tem apenas um tipo de contrato, ele é preenchido automaticamente. |
| Revisão de documentos | A revisão mais recente do documento. Por exemplo, Formulário de pedido - 1.0. O número reflete a revisão mais recente do documento. O número da revisão fica visível no campo Aprovação.<br>**Nota:** O número da revisão do documento mais recente é um número maior do que o número da revisão anterior. |
| Aprovação por | Aprovação necessária no nível do usuário ou no nível do grupo de usuários.<br>○ **Usuário**: obtenha aprovação de um usuário individual.<br>○ **Grupo de usuários**: obtenha aprovação de um conjunto de usuários. O campo **Selecionar usuário** foi substituído pelo campo **Selecionar grupo de usuários**. |
| Selecionar usuário | Usuário ou grupo de usuários que deve aprovar o item. Se você selecionou **Usuário** no campo **Aprovação por**, selecione um usuário de quem a aprovação é necessária.<br>**Nota:** Se você selecionou **Usuário** no campo **Aprovação por**, um registro de aprovação será criado para o usuário selecionado. |
| Selecionar grupo de usuários | Usuário ou grupo de usuários que deve aprovar o item. Se você selecionou **Grupo de usuários** no campo **Aprovação por**, selecione um grupo de usuários do qual a aprovação é necessária.<br>**Nota:** Se você selecionou **Grupo de usuários** no campo **Aprovação por**, será criado um registro de aprovação para cada usuário no grupo de usuários selecionado. Qualquer pessoa do grupo pode aprovar. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Observação da aprovação | Anotação para o usuário ou grupo de usuários selecionado. |

6. Clique **em Iniciar**.
   Todos os registros de aprovação são listados e o status de aprovação muda para **Solicitado**.

   **Nota:**
   Para obter mais informações sobre o status e o estado do contrato, consulte Gestão de contratos Pro estados e status.

### Resultado
Os aprovadores atribuídos são adicionados na guia **Aprovadores** com outros detalhes de aprovação. Os aprovadores atribuídos recebem uma notificação por e-mail com um link para abrir o registro para ação.

**Nota:**
O número de revisão do tipo de contrato fica visível no campo Aprovação da guia **Aprovadores**.

### O que Fazer Depois
Os aprovadores podem exibir e Aprovar ou rejeitar um documento de contrato.

#### Aprovar ou rejeitar um documento de contrato

Revise uma solicitação de contrato ou anexo e aprove ou rejeite.

### Antes de Iniciar
Você deve ter recebido uma notificação por e-mail com um link para a solicitação de aprovação.
Função necessária: approver_user

### Procedimento

1. Abra o registro de aprovação da notificação por e-mail, do Autoatendimento ou do portal Central do funcionário.

2. Revise o registro e aprove ou rejeite:
   - Para aprovar o registro, clique em **Aprovar**.
   - Para rejeitar o registro, insira comentários para rejeição no campo **Comentários** e clique em **Rejeitar**.

   **Nota:**
   Exiba o documento de revisão de contrato disponível como anexo no armazenamento interno ou com o acesso de exibição no armazenamento externo.

### Resultado
A tabela a seguir mostra o resultado das ações de aprovação e rejeição no registro de aprovação. O executante do contrato e os colaboradores recebem uma notificação por e-mail sobre a aprovação ou rejeição.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Resultado da aprovação ou rejeição de um item**

| Aprovar | Rejeitar |
| --- | --- |
| • O estado do registro de aprovação é atualizado de Solicitado para Aprovado.<br><br>Se o item solicitado foi atribuído a um grupo de usuários para aprovação, o estado dos registros de aprovação dos usuários restantes será atualizado de Solicitado para Não é mais necessário.<br><br>• Qualquer aprovador que não seja adicionado à **Lista** de observação na solicitação perde o acesso ao documento do contrato aprovado. | • O estado do registro de aprovação é atualizado de Solicitado para Rejeitado.<br><br>Se o item solicitado foi atribuído a um grupo de usuários para aprovação, o estado dos registros de aprovação dos usuários restantes será atualizado de Solicitado para Não é mais necessário.<br><br>• Os comentários de rejeição publicados pelo aprovador são adicionados à seção Atividades de solicitações.<br>• Qualquer aprovador que não seja adicionado à **Lista** de observação na solicitação perde o acesso ao documento do contrato rejeitado. |

### Cancelar uma aprovação ad hoc para uma revisão de documento de contrato

Cancele uma aprovação ad hoc para uma revisão de documento de contrato se ela não precisar mais de nenhuma ação.

#### Antes de Iniciar

Você só pode cancelar uma aprovação ad hoc que esteja no estado Solicitado.

Função necessária: sn_cm_core.contract_fulfiller

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

#### Procedimento

1. Navegue até o seu espaço e abra a solicitação de contrato.
2. Na guia **Aprovadores**, clique em **Cancelar aprovação**.
3. Na caixa de diálogo Cancelar aprovação, selecione o registro de aprovação no campo **Aprovação para** que você deseja cancelar.

   **Nota:**
   Quando você tem apenas um documento de contrato, ele é preenchido automaticamente.

4. Insira comentários para cancelar o registro de aprovação e clique em **Confirmar cancelamento**.

#### Resultado

O registro de aprovação é cancelado, seu estado é atualizado para Cancelado e os comentários são adicionados ao registro de aprovação. Se a aprovação foi solicitada de um grupo de usuários, os registros de aprovação correspondentes para todos os usuários no grupo de usuários serão cancelados.

### Adicionar documentos do contrato à solicitação de contrato sem autoatendimento

Como um usuário do contrato ou a pessoa para quem o contrato foi solicitado, adicione um ou vários contratos e classifique-os.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_cm_core.contract_user

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- A solicitação de contrato sem autoatendimento oferece suporte ao upload de contratos e documentos de suporte. Somente os documentos do contrato são enviados para assinatura.
- Você pode anexar vários documentos, um de cada vez.
- Você pode anexar documentos do contrato quando a solicitação de contrato estiver no estado Rascunho.

### Procedimento

1. Navegue até o seu espaço.
2. Selecione uma solicitação de contrato.
3. Na guia Documento do contrato, selecione **Anexar documento**.
4. No menu suspenso Selecionar tipo de contrato, selecione o tipo de contrato.
5. Selecione **Anexar link do arquivo**.
6. Selecione o arquivo a ser anexado.
7. Selecione **Anexar**.
   O arquivo selecionado é anexado e listado na lista relacionada Documentos do contrato.

## Reclassificar documentos do contrato em solicitação de contrato sem autoatendimento

Como executante do contrato, reclassifique os documentos enviados em uma solicitação de revisão de contrato de terceiros. Por exemplo, você precisa alterar o tipo de documento do contrato de Acordo de não divulgação para Acordo de parceria.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_cm_core.contract_fulfiller

### Procedimento

1. Navegue até o espaço do contrato e selecione a solicitação de contrato.
2. Na lista relacionada **Documentos do contrato**, selecione **Reclassificar**.
3. Na lista suspensa **Tipo de contrato existente**, selecione o tipo de contrato que você deseja reclassificar.
4. Na lista suspensa **Reclassificar para**, selecione o tipo de contrato para o qual você deseja reclassificar.
5. **Opcional:** Adicione mais informações sobre o documento no campo **Anotações de trabalho**.
6. Selecione **Reclassificar** para atualizar a classificação.
7. Selecione **Salvar** para salvar o registro.

## Modificar documentos de suporte na solicitação de contrato

Como executante do contrato, adicione, classifique ou remova os documentos de suporte enviados na solicitação de contrato.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_cm_core.contract_fulfiller

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegue até o seu espaço e selecione a solicitação de contrato para a qual você deseja modificar os documentos.
2. Navegue até a guia **Documentos de suporte**.
3. Modifique os documentos de suporte.
4. Selecione **Salvar** para salvar o registro.

## Adicionar documentos de suporte à solicitação de contrato

Como um usuário ou executante do contrato, adicione um ou vários documentos de suporte à solicitação de contrato e classifique-os.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cm_core.contract_user, sn_cm_core.contract_fulfiller

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- As solicitações de contrato oferecem suporte ao carregamento de contratos únicos ou de vários contratos e documentos de suporte. Somente os documentos do contrato são enviados para assinatura.
- Você pode anexar vários documentos, um de cada vez.
- Você não pode anexar vários documentos de suporte com o mesmo nome.
- Um usuário do contrato pode anexar um documento de suporte quando o estado é Rascunho.
- Um executante do contrato pode anexar um documento de suporte quando o estado é Trabalho em andamento,

Você pode anexar documentos de suporte somente quando o Estado for Rascunho ou Trabalho em andamento.

### Procedimento

1. Navegue até o seu espaço.
2. Abra a solicitação de contrato.
3. Na guia Documento de suporte, selecione **Anexar documento**.
4. No menu suspenso Carregar de, selecione um tipo de armazenamento e carregue um novo documento.
   - **Computador**: selecione **Anexar arquivo** e carregue um documento.
   - E-**mail de entrada**: no campo Documento, selecione o documento exibido com base em um anexo no fluxo de atividades.
5. **Opcional:** Adicione mais informações sobre o documento no campo **Anotações de trabalho**.
6. Selecione **Carregar**.
   O arquivo selecionado é anexado e listado na lista relacionada Documentos de suporte.

## Reclassificar documentos de suporte na solicitação de contrato

Como executante do contrato, reclassifique os documentos de suporte enviados na solicitação de contrato. Por exemplo, você pode reclassificar o documento de suporte como um documento de contrato.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_cm_core.contract_fulfiller

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode reclassificar documentos de suporte somente quando o Estado for Trabalho em andamento.

### Procedimento

1. Navegue até o seu espaço e abra a solicitação de contrato para a qual você deseja reclassificar os documentos.
2. Na guia **Documentos de suporte**, selecione **Reclassificar**.
3. No menu suspenso **Selecionar documento**, selecione o documento que você deseja reclassificar.
4. Na lista suspensa **Reclassificar para**, selecione o novo tipo de contrato.
5. **Opcional:** Adicione mais informações sobre o documento no campo **Anotações de trabalho**.
6. Selecione **Reclassificar** para atualizar a classificação.
7. Selecione **Salvar** para salvar o registro.

## Criar revisão de documento

Como executante do contrato, crie uma revisão de documento dependendo do solicitante de mudanças por um terceiro.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_cm_core.contract_fulfiller

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode criar revisões de documento somente quando o Estado for Trabalho em andamento.

### Procedimento

1. Navegue até o seu espaço.
2. Abra a solicitação de contrato.
3. Na guia **Documentos do contrato**, selecione **Criar revisão**.
4. Na caixa de diálogo Carregar revisão, selecione um tipo de armazenamento e carregue uma nova revisão de documento.
   Os tipos de armazenamento disponíveis são:
   - **Computador**- Selecione **Anexar arquivo** e carregue o documento revisado.
   - E-**mail de entrada**: no campo Documento, selecione o documento exibido com base em um anexo no fluxo de atividades.
   - **Armazenamento externo**- No campo Documento, selecione o documento. Esta opção será exibida somente se o armazenamento externo estiver configurado.

   Depois de anexar o arquivo, na caixa de diálogo Criar revisão, você pode baixar, editar o nome do anexo ou excluir o arquivo.
5. Selecione **Criar**.

   O documento é adicionado à solicitação. O número da revisão do documento mais recente é um número maior do que o número da revisão do documento anterior. A revisão do documento é listada na guia **Documentos do contrato**.
6. Selecione **Salvar** para salvar a solicitação de contrato.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Enviar e-mail para as partes interessadas

Como executante do contrato, configure um e-mail para as partes interessadas para solicitar a revisão do documento do contrato revisado e confirmar as mudanças.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cm_core.contract_fulfiller

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A opção de compor um e-mail está disponível somente quando o Estado é Aguardando aprovação, Aguardando assinatura, Contrato assinado ou Trabalho em andamento.

### Procedimento

1. Navegue até o seu espaço.
2. Abra a solicitação de contrato.
3. Selecione o ⋯.
4. Selecione **Compor e-mail**.
5. No pop-up Compor e-mail, selecione os documentos a serem anexados
6. Na guia **Novo rascunho de e-mail**, adicione os endereços de e-mail dos destinatários nos campos **Para**, **Cc**e **Cco** conforme apropriado.
7. Insira o assunto do e-mail no campo **Assunto**.
   Por padrão, a descrição resumida da solicitação é preenchida no campo Assunto.
8. Compor um corpo de e-mail.
9. Envie o e-mail imediatamente ou mais tarde ou descarte-o.

   Para obter mais informações, consulte Comunicação por e-mail .

### Resultado

Depois que o e-mail é enviado, ele é adicionado ao fluxo de atividades no formulário de solicitação. Os e-mails que você recebe de outras pessoas também são adicionados ao fluxo de atividades.
Para ver uma lista de notificações por e-mail padrão disponíveis, vá para **Todos** > **Notificações do Sistema** > **Notificações** e pesquise a categoria **Suporte de contratos**.

Para obter mais informações, consulte Criar uma notificação por e-mail .

## Cancelar uma solicitação de contrato

Cancele uma solicitação de contrato se ela não for mais necessária.

### Antes de Iniciar

**Importante:**
O cancelamento de uma solicitação de contrato depois que ela foi enviada para assinatura interrompe o processo em seu estado atual.

Função necessária: sn_cm_core.contract_user

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode cancelar uma solicitação de contrato quando o estado da solicitação de contrato estiver em Rascunho, Novo, Aguardando aprovação, Aguardando assinatura e Trabalho em andamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegue até o seu espaço.
2. Abra a solicitação de contrato.
3. Na página Tíquete padrão, no menu Ações, selecione **Cancelar solicitação**.
4. Selecione **Cancelar solicitação** para confirmar o cancelamento.

### Resultado

- A solicitação é cancelada e os fluxos ativos associados são encerrados. Os comentários de cancelamento aparecem na guia **Atividade** da solicitação.
- O Estado da solicitação de contrato é atualizado para Cancelado e o status do contrato é atualizado para Contrato cancelado.
- A assinatura do documento enviada aos signatários é cancelada para bloquear novas assinaturas. Os signatários recebem uma notificação por e-mail de que a solicitação de contrato foi cancelada.

## Visualizar e baixar um documento de contrato assinado

Exibir e baixar um documento de contrato assinado.

### Antes de Iniciar

**Importante:**
O cancelamento de uma solicitação de contrato depois que ela foi enviada para assinatura interrompe o processo em seu estado atual.

Função necessária: sn_cm_core.contract_user

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando todos os signatários assinaram um documento do contrato, ele é considerado o documento do contrato final e é armazenado na tabela Repositórios de solicitação de contrato [sn_cm_core_contract_request_m2m_contract_repository].
O acesso a um documento de contrato é baseado nas seguintes funções e condições do usuário:

- O gerente do grupo, atribuído ao usuário e colaborador, tem acesso de edição ao repositório de contratos.
- O executante do contrato que pertence ao mesmo grupo de atribuição tem acesso de exibição ao repositório de contratos.
- O executante do contrato que não está no grupo de atribuição não tem acesso ao repositório de contratos.
- Somente um administrador de contratos pode excluir documentos do contrato.
- Os solicitantes podem exibir somente os documentos do contrato para os quais enviaram a solicitação de contrato.
- Os usuários podem exibir somente os documentos do contrato para os quais foram adicionados à lista de observação das solicitações de contrato correspondentes.

Quando vários documentos de contrato são anexados, um registro de repositório de contratos separado é criado para cada tipo de contrato.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegue até o seu espaço.
2. Selecione uma solicitação de contrato.
3. Navegue até **Repositório de contratos**.
4. Selecione o número do contrato.
5. Navegue até a guia **Documentos do contrato**.
6. Exiba o documento do contrato.

## Pesquisar palavras-chave em modelos de contrato

Pesquise palavras-chave em modelos de contrato com facilidade.

### Antes de Iniciar

Certifique-se de ter habilitado a funcionalidade de pesquisa para a pesquisa de palavra-chave. Para obter mais informações, consulte Habilitar pesquisa de palavra-chave para modelos de contrato.

Função necessária: sn_cm_core.contract_config

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Componentes principais para contratos** > **Modelos de contrato**.
2. Na lista de modelos de contrato, selecione o ícone de filtro Ícone de .
3. Pesquise uma ou várias palavras-chave.
   - Para pesquisar uma única palavra-chave, defina a condição do filtro como **[Keywords] [are][**<your-search-term> ] . Por exemplo, defina a condição do filtro como [Keywords] [are][procurement]
   - Para pesquisar várias palavras-chave, defina a condição do filtro como **[Keywords][are] ["**<your-search-term1> " | "<your-search-term2> "] . Por exemplo, defina a condição do filtro como [Keywords][are]["procurement" | "Acme"].
4. Selecione **Executar**.

### Resultado

Qualquer modelo de contrato que tenha a palavra-chave será listado.

## Pesquisar no Microsoft Word add-in para ServiceNow Contratos

Como um configurador de contrato, pesquise modelos e cláusulas no Microsoft Word add-in para ServiceNow Contratos.

### Antes de Iniciar

Certifique-se de ter configurado o Microsoft Word add-in para ServiceNow add-in Contracts. Para obter mais informações, consulte Configurar o Microsoft Word add-in para ServiceNow Contracts.

Função necessária: sn_cm_core.contract_config e canvas_user

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Abra um documento em que você deseja marcar os controles de conteúdo em Microsoft Word.
2. Na faixa de opções [ Microsoft Word, selecione ServiceNow add-in Contracts.
3. Na tela de login do add-in, insira as credenciais da instância ServiceNow de onde você baixou o arquivo de manifesto.
   Para obter mais informações, consulte Configurar o Microsoft Word add-in para ServiceNow Contracts
4. Na guia **Modelos**, pesquise modelos com um nome ou estado específico inserindo o texto de pesquisa no campo **Pesquisar modelos**.
   Os modelos ativos no estado Rascunho ou Edição que correspondem aos critérios de pesquisa serão exibidos.
5. Pesquise cláusulas ique estejam no modelo ou somente na biblioteca de cláusulas.
6. Pesquise variações da cláusula por nome selecionando uma cláusula com variações e inserindo o nome da variação da cláusula no campo de pesquisa **Pesquisar variações da cláusula**.
   As cláusulas ativas que correspondem aos critérios de pesquisa serão exibidas.

## Gerenciamento de Gestão de contratos Pro

Como administrador, trabalhe na gestão dos contratos e dos modelos de documento do Word.

### Gerenciar cláusulas e modelos de contrato

Como administrador, gerencie cláusulas e modelos de contrato.

#### Editar uma variação de cláusula de contrato

Edite uma variação de cláusula para modificar o conteúdo que será usado em um modelo de contrato.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cm_core.contract_config

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Componentes principais para contratos** > **Administração de contrato** > **Gestão de cláusulas**.
2. Selecione uma cláusula.
3. Na lista relacionada Variações da cláusula, selecione a variação da cláusula.
4. No formulário Variação da cláusula, edite os campos que você deseja modificar.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de variação da cláusula.
5. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.
   O documento importado é analisado e os controles de conteúdo extraídos são listados na lista relacionada Campos de variação da cláusula.
6. Selecione **Atualizar**.

### Resultado

Se a variação da cláusula atualizada estiver associada a um modelo de contrato publicado e novos campos estiverem disponíveis após a análise, a lista relacionada de Metadados não mapeados será exibida com a listagem de campos não mapeados. Para obter instruções

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

sobre como concluir o mapeamento do modelo, consulte Atualizar mapeamentos de modelo de contrato.

### Editar um modelo de contrato adicionando manualmente controles de conteúdo

Edite um modelo de contrato para refletir quaisquer modificações que devam ser incluídas no modelo para gerar um contrato padrão quando um funcionário enviar uma solicitação de contrato.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cm_core.contract_config

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Componentes principais para contratos** > **Administração de contrato** > **Modelos de contrato**.
2. Abra um modelo de contrato na lista.
3. No formulário, modifique os campos.

**Formulário de novo registro de modelo do Word**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome exclusivo para o modelo de contrato. |
| Tabela | Tabela à qual você deseja associar o modelo de contrato. |
| Categoria | Categoria de documento à qual você deseja associar o modelo de contrato. |
| Documento | O documento do qual você deseja importar cláusulas e mapeamento de campo de modelo. O documento selecionado deve ser um documento Microsoft Word (.docx) e deve ter controladores de conteúdo válidos. Para obter mais informações, consulte Adicionar controles de conteúdo em um documento Microsoft Word. |
| Estado | ◦ Se você editar um modelo de contrato no estado Rascunho, ele permanecerá no estado Rascunho.<br>◦ Se você editar um modelo de contrato no estado Publicado, o estado mudará para Edição. |
| Aplicação | Aplicação à qual o modelo de contrato pertence.<br>Este campo é definido automaticamente como o escopo da aplicação no qual você está criando o modelo de contrato. |
| Ativo | Opção para tornar o modelo ativo e disponível para uso. |

4. Selecione **Analisar documento** para extrair qualquer conteúdo modificado marcado pelo controle de conteúdo do documento importado.
   - As cláusulas importadas existentes sem mudança serão retidas junto com sua cláusula de classificação e mapeamento.
   - As cláusulas importadas para as quais os controles de conteúdo são excluídos no documento importado serão excluídas da lista.
   - Todos os novos controles de conteúdo adicionados serão listados em Cláusulas importadas, Mapeamento de cláusula ou Mapeamentos de modelo.
5. Classifique e mapeie as cláusulas importadas recém-adicionadas.
   Para obter mais informações, consulte Classificar e mapear cláusulas importadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Selecione **Atualizar** para salvar as modificações.
7. Ao finalizar o conteúdo do documento do contrato, selecione **Publicar**.

### Editar um modelo de contrato usando o suplemento [ Microsoft Word para ServiceNow Contratos

Edite os metadados, os signatários ou as cláusulas em um modelo de contrato que deve ser incluído no modelo de contrato para gerar um contrato padrão quando um funcionário enviar uma solicitação de contrato usando o Microsoft Word add-in para ServiceNow Contratos.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cm_core.contract_config e canvas_user

## Procedimento

1. Abra um documento Microsoft Word que contenha controles de conteúdo.
2. Na faixa de opções [ Microsoft Word, selecione ServiceNow add-in Contracts.
3. Insira as credenciais da instância ServiceNow de onde você baixou o arquivo de manifesto.
4. Na guia Modelo, selecione o modelo de contrato que você deseja modificar.
   O modelo de contrato associado deve estar ativo e no estado Rascunho ou Edição.
5. Modifique o documento.

**Modificações do modelo de contrato**

| Modificação | Instruções |
|---|---|
| Modifique os metadados, os signatários ou as cláusulas usando o Microsoft Word add-in para ServiceNow Contratos. | Adicionar controles de conteúdo de documento usando o suplemento [ Microsoft Word para ServiceNow Contratos |
| Editar ou excluir signatários. | Editar ou excluir signatário usando o add-in |
| Excluir controles de conteúdo | Clique com o botão direito do mouse no controle de conteúdo e selecione **Remover controle de conteúdo**.<br><br>O controle de conteúdo é excluído do documento Microsoft Word. No entanto, você deve carregar e analisar o documento para que os controles de conteúdo sejam excluídos da instância ServiceNow. |

6. Ao finalizar os controles de conteúdo, carregue o documento para os modelos de contrato.
   a. Selecione **Prosseguir para selecionar um documento**.
   b. Na tela Selecionar anexo, selecione **Anexar arquivo** e selecione o documento modificado.
      Se o nome do arquivo do documento que você está carregando e o carregado no modelo de contrato forem diferentes, será solicitado que você confirme o upload.
   c. Selecione **Carregar e analisar documento** para analisar os controles de conteúdo e adicionar os dados à instância ServiceNow.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Conclua o mapeamento de cláusula na instância ServiceNow.
   Para obter mais informações, consulte Conclua o mapeamento de cláusula para criar uma biblioteca de cláusulas.
   - Metadados, signatários e cláusulas existentes não modificados são retidos junto com seus detalhes.
   - Metadados, signatários e cláusulas excluídos são excluídos das listas relacionadas a Mapeamentos de modelo, Participantes e Cláusulas importadas do modelo de contrato.
   - Todos os controles de conteúdo adicionados são listados em Participantes, Cláusulas importadas ou Mapeamentos de modelo.
8. Selecione **Atualizar**.
9. Ao finalizar o conteúdo do documento do contrato, selecione **Publicar**.

### Editar ou excluir signatário usando o add-in

Como um configurador de contrato, edite ou exclua um signatário de um documento Microsoft Word usando o Microsoft Word add-in para ServiceNow Contratos.

#### Antes de Iniciar

Um documento Microsoft Word com controles de conteúdo deve ter sido carregado no modelo de contrato.

Função necessária: sn_cm_core.contract_config e canvas_user

#### Procedimento

1. Abra o documento Microsoft Word com controles de conteúdo.
2. Na faixa de opções [ Microsoft Word, selecione ServiceNow add-in Contracts.
3. Na tela de login do add-in, insira as credenciais da instância ServiceNow de onde você baixou o arquivo de manifesto.
   Para obter mais informações, consulte Configurar o Microsoft Word add-in para ServiceNow Contracts
4. Na guia **Modelo**, selecione o modelo de contrato.
5. Navegue até a guia **Signatário**.
6. Selecione o ícone ⋮ ).
7. Edite ou exclua o signatário.

#### Resultado

As mudanças feitas nos signatários são sincronizadas com a instância ServiceNow na lista relacionada Participantes.

### Criar um modelo de contrato a partir de um modelo existente

Crie um novo modelo de contrato a partir de um modelo existente se precisar apenas de uma pequena variação no conteúdo de um modelo existente.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cm_core.contract_config

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Componentes principais para contratos** > **Administração de contrato** > **Modelos de contrato**.
2. Abra o modelo de contrato na lista.
3. Selecione **Criar revisão**.

   Selecione a opção **Copiar** ao criar o modelo na Exibição padrão.

   Uma revisão de modelo é criada com os dados relacionados a participantes, cláusulas importadas e mapeamentos de modelo.
4. **Opcional:** Importe cláusulas e mapeamentos de campo de modelo de um documento Microsoft Word com controles de conteúdo.
   Para obter mais informações, consulte Adicionar controles de conteúdo em um documento Microsoft Word.

   a. No campo **Documento**, selecione **Atualizar**.

   b. Selecione **"Escolher arquivo"**.

   c. Escolha um arquivo e selecione **Ok**.

   d. Selecionar **Analisar documento**
      - O documento é analisado.
      - Os metadados que já estavam presentes são retidos.
      - Os metadados que estavam presentes anteriormente, mas não encontrados na análise recente, são excluídos.
      - Os metadados novos são adicionados.
      - Os marcadores de cláusula que já estavam presentes são retidos.
      - As cláusulas que estavam presentes anteriormente, mas não encontradas na análise recente, são excluídas.
      - Os marcadores de cláusula que são novos são adicionados.

   Um novo arquivo é carregado no modelo de contrato.

### O que Fazer Depois

- Mapeie todos os novos metadados encontrados durante a análise. Para obter mais informações, consulte Atualizar mapeamentos de modelo de contrato.
- Classifique novas cláusulas encontradas durante a análise. Para obter mais informações, consulte Classificar e mapear cláusulas importadas

#### Gerar e visualizar um documento de contrato a partir de um modelo

Exiba o formulário final de um documento de contrato com os controles de conteúdo substituídos pelos valores das variáveis ou valores de retorno dos scripts.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cm_core.contract_config

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Componentes principais para contratos** > **Administração de contrato** > **Modelos de contrato**.
2. Abra um modelo de contrato.
3. Selecionar **Exibição**.
4. Na janela Visualizar documento, selecione o ícone Pesquisar usando o ícone de lista
5. Selecione uma solicitação de contrato na lista para a qual você deseja gerar um documento de contrato de amostra.
6. Selecione **Gerar visualização** e feche a janela pop-up Visualizar documento.
7. No campo **Gerenciar anexos**, selecione **Exibir** para exibir o documento.
8. **Opcional:** Selecione o link do documento para baixá-lo.
9. **Opcional:** Modifique o modelo de contrato se quiser fazer mudanças.

#### Excluir um modelo de contrato

Exclua o modelo de contrato quando não precisar mais dele.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cm_core.contract_config

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Componentes principais para contratos** > **Administração de contrato** > **Modelos de contrato**.
2. Abra um modelo de contrato na lista.
3. Selecione **Excluir**.
4. No pop-up Confirmação, selecione **Excluir**.

## Gerenciar registros de contrato

Como administrador, gerencie registros de contrato.

#### Exibir um registro de contrato

Exiba o histórico de uma solicitação de contrato para rastrear mudanças, revisar a trilha de auditoria e atualizar campos. Veja facilmente a data em que um contrato foi modificado e quem o modificou.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_cnt.contract_fulfiller

### Procedimento

1. Navegue até o seu espaço.
2. Abra a solicitação de contrato.
3. Exibir todos os contratos navegando até **Solicitações de contrato** > **Todos os Contratos**.
4. **Opcional:** Exibir contratos expirados ou contratos que expirarão em breve.
   - Para exibir os contratos que expirarão em 30 dias, selecione **Contratos expirando**.
   - Para exibir contratos expirados, selecione **Contratos expirados**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. **Opcional:** Exibir uma versão anterior do contrato.
   a. Selecione o contrato na lista.
   b. Na lista relacionada **Histórico do contrato**, selecione uma data na coluna **Início do contrato** para exibir a versão anterior.

### Modificar um registro de contrato

Depois que um registro de contrato é criado, você pode alterar a data de término, o contrato primário e o modelo de contrato.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_cnt.contract_fulfiller

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se forem feitas mudanças na data de término de um contrato ou em seus termos e condições, uma cópia do contrato será salva automaticamente e colocada no histórico do contrato.

#### Procedimento
1. Navegue até o seu espaço.
2. Abra a solicitação de contrato.
3. Selecione um contrato.
4. **Opcional:** Modifique a data de término do contrato.
   a. No campo **Data de término**, selecione o ícone de calendário Mostrar data de término (ícone de calendário ).
   b. No pop-up do calendário, selecione uma data.
   c. Selecione **OK**.
5. **Opcional:** Modifique o contrato primário.
   a. No campo **Contrato** primário, selecione o ícone Pesquisar registro ( ícone ).
   b. Na lista pop-up Contrato primário, selecione um registro de contrato para atribuir como o contrato primário.
6. **Opcional:** Mudar o modelo de contrato.
   a. No campo **Modelo de contrato**, selecione o ícone Pesquisar registro ( ícone ).
   b. Na lista pop-up Modelo de contrato, selecione o modelo.
7. Selecione **Salvar**.

### Exibir o valor de exibição do sys_id nos documentos do contrato gerados

Como um configurador de contrato, atualize um script avançado para imprimir o valor de exibição correto das variáveis sys_id no documento de contrato gerado.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_cm_core.contract_config

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como o script para mapeamento de variáveis usando o Microsoft Word add-in para ServiceNow Contracts usa a função `toString()` para a variável sys_id, seu valor de exibição não é substituído corretamente nos documentos de contrato gerados,

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Componentes principais para contratos** > **Administração de contrato** > **Modelos de contrato**.
2. Abra um modelo de contrato.
3. Navegue até a lista relacionada Mapeamento de modelo.
4. Selecione o campo para o qual o script avançado está habilitado e o valor de exibição não é mostrado corretamente.
   Os detalhes do campo são exibidos junto com o script avançado.
5. No script, substitua as ocorrências de `toString()` por `getDisplayValue()`.
6. Selecione **Atualizar**.

## Modificar regra de atribuição para solicitações de contrato

Como um configurador de contratos, modifique a regra de atribuição disponível no sistema de base para quaisquer mudanças necessárias no usuário ou grupo ao qual a solicitação de contrato deve ser atribuída.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cm_core.contract_config

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Política do Sistema** > **Regras** > **Atribuição**.
2. Abrir a regra de atribuição Grupo de atribuição padrão para solicitação de CLM
3. No formulário, modifique os campos.

**Formulário de Regra de Atribuição**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome exclusivo da regra de atribuição. |
| Ativo | Opção para marcar a regra de atribuição como ativa.<br><br>A solicitação de contrato é atribuída a um grupo ou usuário com base somente em regras de atribuição ativas. |
| Guia Aplica-se a | |
| Tabela | Nome da tabela à qual a regra de atribuição se aplica. |
| Condições | Condições sob as quais a regra de atribuição se aplica.<br><br>Por exemplo, para aplicar uma regra quando uma solicitação de contrato for |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | enviada para papel do tipo Próprio, você deve inserir a condição a seguir.<br><br>**[Tipo de papel][é][Papel próprio]** |
| Guia Atribuir a | |
| Usuário | Usuário a quem a solicitação de contrato é atribuída. |
| Grupo | Grupo de usuários ao qual a solicitação de contrato é atribuída. |

4. Clique em **Enviar**.

## Referência do Gestão de contratos Pro

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre Gestão de contratos Pro.

### Componentes instalados com Gestão de contratos Pro

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação da aplicação Componentes principais para contratos, que inclui os componentes para Modelos de documentos do Word, incluindo tabelas e funções do usuário.

**Nota:**
A tabela Arquivos da Aplicação lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

### Funções instaladas

| Título da função [nome] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| Usuário Componentes principais para contratos<br><br>[sn_cm_core.contract_user] | Esta função é necessária para iniciar e rastrear a execução do contrato. | Nenhum |
| Administrador do Componentes principais para contratos<br><br>[sn_cm_core.contract_admin] | Fornece acesso administrativo a Componentes principais para contratos e aos dados subjacentes. | • [sn_cm_core.contract_fulfiller]<br>• [sn_cm_core.contract_config<br>• uso_admin |
| Componentes principais para contratos configurador<br><br>[sn_cm_core.contract_config] | Fornece acesso para configurar dados para modelos de contrato e configurações de contrato. Ele não fornece acesso aos dados transacionais de Componentes principais para contratos. | • user_criteria_admin<br>• [sn_cm_core.contract_fulfiller]<br>• view_changer<br>• [sn_doc.writer<br>• contract_manager |
| Componentes principais para contratos executante | Esta função é necessária para iniciar ações enquanto executa uma execução de | [sn_cm_core.contract_user] |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Título da função [nome] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| [sn_cm_core.contract_fulfiller] | Contrato atribuída. Exemplo: Criar revisões, Adicionar signatários, Cancelar signatário. | |

## Tabelas instaladas

| Tabela | Descrição |
|---|---|
| Componentes principais para contratos | |
| Cláusula<br>[sn_cm_core_clause] | Armazena os detalhes dos campos de cláusula. |
| Cláusula importada<br>[sn_cm_core_imported_clause] | Armazena dados relacionados a cláusulas importadas |
| Mapeamento de cláusula<br>[sn_cm_core_m2m_clause_word_template] | Armazena os detalhes dos mapeamentos de cláusula. |
| Variação da cláusula<br>[sn_cm_core_clause_variation] | Armazena os detalhes das variações da cláusula. |
| Campo de variação da cláusula<br>([sn_cm_core_clause_variation_field) | Armazena os detalhes dos campos de variação da cláusula. |
| Tipo de Contrato<br>[sn_cm_core_contract_type] | Armazena os detalhes dos tipos de contrato. |
| Documento de contrato<br>[sn_cm_core_document] | Armazena os detalhes dos documentos do contrato. |
| Revisão de documento de contrato<br>[sn_cm_core_document_revision] | Armazena os detalhes da revisão do contrato. |
| Associação de tipo de contrato<br>[sn_cm_core_m2m_contract_type_template] | Armazena os detalhes das associações de tipo de contrato. |
| Configuração do contrato<br>[sn_cm_core_contract_configuration] | Armazena detalhes dos dados mapeados que serão adicionados ao documento do contrato e ao repositório de contratos onde os contratos serão armazenados. |
| Execução de contrato<br>[sn_cm_core_contract_execution] | Armazena os detalhes da execução do contrato. |
| Mapeamento de repositório de contrato<br>[sn_cm_core_contract_repository_mapping] | Armazena os dados relacionados ao mapeamento entre campos de solicitação de contrato e campos de repositório de contratos. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Tabela | Descrição |
|---|---|
| Regra de signatário interno<br>[sn_cm_core_Signer_Rule] | Armazena a regra do signatário interno. |
| Signatário<br>[sn_cm_core_signer_task] | Armazena detalhes e o status da tarefa atribuída aos signatários. |
| Tipo de contrato – Mapeamento do modelo de contrato<br>[sn_cm_core_contract_type_m2m_contract_model] | Armazene detalhes do mapeamento do modelo de contrato. |
| Referências de documento de contrato<br>[sn_cm_core_document_reference] | Armazene detalhes de referências de documento. |
| Regra de modelo de contrato<br>[sn_cm_core_contract_template_rule] | Armazene detalhes das regras de modelo de contrato. |
| Arquivo de suporte<br>[sn_cm_core_supporting_file] | Armazene detalhes de arquivos de suporte anexados à solicitação de revisão do contrato de terceiros. |
| [sn_cm_core_Integration_Core]<br>Integração de contrato | Armazene detalhes para integração configurada para contratos. |
| [sn_cm_core_Integration_Esignature]<br>Assinatura eletrônica | Armazene detalhes das integrações de assinatura eletrônica configuradas. |
| Mapeamento de signatários<br>[sn_cm_core_Signer_M2m_Participant_Mapping] | Armazene detalhes de mapeamentos de signatário. |
| Integração de contrato<br>[sn_cm_core_Integration_External_Storage] | Armazene detalhes das integrações de armazenamento externo configuradas. |
| Solicitação de contrato<br>[sn_cm_core_Contract_Request] | Armazenar detalhes das solicitações de contrato |
| Permissão de armazenamento externo<br>[sn_cm_core_external_storage_permission] | Armazene detalhes dos usuários e suas permissões de armazenamento externo. |

## Trabalhos programados instalados

Existem várias propriedades que você pode usar para configurar integrações para Gestão de contratos Pro. Essas propriedades serão usadas durante a execução dos seguintes trabalhos programados. Para obter mais informações, consulte Propriedades instaladas para configurar integrações de contratos.

| Trabalho programado | Dados sincronizados com a tabela | Ativo | Descrição |
|---|---|---|---|

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| | | | |
|---|---|---|---|
| Processar permissões de armazenamento externo para contratos | Permissão de armazenamento externo [sn_cm_core_external_storage_permission] | Verdadeiro | Processe permissões de armazenamento externo para os usuários. |

## Formulário de variação da cláusula

Use o formulário de novo registro de variação da cláusula para criar ou modificar uma variação da cláusula.

### Variação da cláusula

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Número | Este campo contém um número de variação de cláusula exclusivo gerado automaticamente. |
| Nome | Nome exclusivo para a variação da cláusula. |
| Cláusula | Este campo é definido automaticamente como o nome da cláusula. |
| Ordem | Ordem na qual a variação da cláusula é usada.<br>Se várias cláusulas atenderem a uma condição, a cláusula com o valor de ordem inferior será escolhida primeiro. |
| Aplicação | Este campo é definido automaticamente de acordo com a configuração do escopo da aplicação. |
| Ativo | Opção para indicar que a variação da cláusula está ativa e disponível para uso. |
| Aplica-se quando | Condições de filtro aplicadas ao campo da tabela selecionado e às variáveis do produtor de registro para determinar qual variação de cláusula usar. |
| Aplica-se a | Critérios para determinar os usuários aos quais a variação da cláusula é aplicável.<br>Por exemplo, se uma variação da cláusula for aplicável a funcionários de um local específico, associe a variação da cláusula aos critérios do usuário que definem somente os funcionários dessa região. |
| Aplica-se ao usuário | Usuário ao qual os critérios do usuário selecionados são aplicáveis.<br>**Nota:**<br>Se nenhum valor for selecionado nos campos Aplica- **se quando** e **Aplica-se a**, a variação da cláusula será aplicável ao modelo de contrato, independentemente do usuário e da tabela selecionada. |
| Documento | Selecione **Atualizar** link para carregar o documento que tem o conteúdo modificado. O documento selecionado deve estar no formato de arquivo .docx e deve ter controles de conteúdo válidos. Para obter mais informações, consulte Adicionar controles de conteúdo em um documento Microsoft Word. |
| Idioma | Este campo é definido automaticamente com o idioma padrão. |

## Propriedades instaladas para configurar notificações de expiração

Existem várias propriedades relacionadas a Componentes principais para contratos que podem ser usadas para configurar o número de dias antes dos quais a notificação de expiração deve ser enviada e a geração de certificado de auditoria.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:**
Essas propriedades estão localizadas na tabela Propriedades do sistema [sys_properties]. Para acessar a tabela, insira sys_properties.list no filtro de navegação.

### Propriedades do Componentes principais para contratos

| Propriedade | Descrição |
|---|---|
| sn_cm_core.contrat_expiring_days | Indica o número de dias antes do qual uma notificação por e-mail de expiração é enviada às partes interessadas.<br>• Tipo: inteiro<br>• Valor padrão: 30 |
| sn_cm_core.enable_executed_contract_audit_certificate | Especifica se o usuário precisa de um certificado de auditoria para acompanhar o contrato assinado.<br>• Tipo: verdadeiro\|falso<br>• Valor padrão: falso |

## Propriedades instaladas para configurar integrações de contratos

Existem várias propriedades que você pode usar para configurar integrações para Gestão de contratos Pro.

Essas propriedades estão disponíveis para Gestão de contratos Pro.

**Nota:**
Para configurar essas propriedades, navegue até Navegar até **Todos** > **Componentes principais para contratos** > **Integrações de contratos** > **Propriedades**.

### Propriedades

| Propriedade | Descrição |
|---|---|
| Seção de armazenamento externo | |
| Número máximo de tentativas antes de remover os registros de permissão com erros<br>sn_cm_core.external_storage_clear_errored_records_after | O número de novas tentativas permitidas antes de remover todas as entradas de permissão com erro da fila de execução do trabalho.<br>• Tipo: inteiro<br>• Valor padrão:5 |
| Número máximo de registros de permissão a serem incluídos em uma execução de trabalho<br>sn_cm_core.external_storage_job_batch_limit | O número de registros de permissão que podem ser incluídos em uma única execução de trabalho. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Propriedades

| Propriedade | Descrição |
|---|---|
| | • Tipo: inteiro<br>• Valor padrão: 30 |
| Tempo em minutos para tentar novamente a execução de registros de permissão<br><br>sn_cm_core.external_storage_apis_retry_after | A quantidade de tempo que o sistema espera em minutos antes de tentar executar novamente os registros de permissão.<br>• Tipo: inteiro<br>• Valor padrão: 60 |
| Número máximo de chamadas com falha antes de marcar o status do fluxo como com erro<br><br>sn_cm_core.external_storage_mark_flow_status_errored | O número máximo de chamadas de execução de trabalho com falha permitidas antes que o status do fluxo seja marcado como com erro.<br>• Tipo: inteiro<br>• Valor padrão:5 |
| Seção Assinatura eletrônica | |
| Especifica se o usuário precisa do certificado de auditoria junto com o contrato assinado<br><br>sn_cm_core.enable_executed_contract_audit_certificate | Gere um certificado de conclusão para contratos assinados eletronicamente. |

## Campos de formulário de condição de contratos expirando

O formulário de Condição de contratos expirando é usado para criar uma regra ou atualizar uma regra existente.

### Campos de formulário de condição de contratos expirando

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome da condição. |
| Aplicação | A aplicação em que a condição é criada e usada. |
| Estado de conformidade | Campo do sistema. Não use. |
| Ordem | Ordem na qual as condições são avaliadas. |
| Nome do evento | Nome do evento que esta condição aciona. |
| Condição de expiração | Condição que deve ser verdadeira para o campo de **Verificação de condição** ser definido com este |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Campos de formulário de condição de contratos expirando**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | valor. Adicione quantas condições forem necessárias. Para obter mais informações sobre a verificação de condição, consulte Definir uma verificação de condição . |
| Domínio | Domínio da condição. |
| Checagem de condição | Verificação de condição associada para a condição de expiração. |
| Tabela | Tabela associada à verificação de condição. |

## Permissões de armazenamento externo

Ao configurar o armazenamento externo, as permissões de acesso são concedidas aos usuários associados à solicitação de contrato, dependendo do estado da solicitação de contrato e do status do documento do contrato.

As permissões são concedidas no nível de solicitação. Todas as pastas de documentos e os documentos na pasta de solicitação herdam as permissões da ] pasta primária .

Todas as funções de usuário têm automaticamente a permissão de leitura.

Usuários com as funções Atribuído a, Gerente de grupo de atribuição e Colaborador têm permissão de gravação para os seguintes estados de solicitação de contrato:

- Novo, exceto se o status do documento do contrato também for Novo
- Trabalho em andamento

## Gestão de contratos Pro estados e status

Gestão de contratos Pro As solicitações do seguem um ciclo de vida específico e passam por uma série de estados.

Os valores de campo a seguir mudam com base no andamento da aprovação.

- **Estado**: estado da solicitação de contrato.
- **Status do contrato**: informações adicionais que descrevem o status com base na ação anterior.

## Estado

**Estado**: quando uma aprovação está no estado Solicitado, o estado da solicitação de contrato é **Aguardando aprovação**.

Quando uma aprovação é acionada, o estado da solicitação de contrato é em **Trabalho em andamento**.

## Status do contrato

**Status do contrato** (para a revisão mais recente do TPC) Em caso de cenário de aprovação de vários documentos, quando a revisão de tipo de contrato mais recente ou mais de uma revisão de tipo de contrato é enviada para aprovação:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Quando o status de aprovação de revisão de pelo menos um documento (versão mais recente) for **Solicitado**, o status do contrato será acumulado como **Aguardando aprovação**.
- Quando nenhuma das aprovações está no status **Solicitado**, com
  - Pelo menos uma aprovação está no estado **rejeitado**, o status do contrato é **Aprovação do documento rejeitada**.
  - Nenhuma das aprovações está no estado rejeitado com pelo menos uma aprovação no estado **Aprovado** e, em seguida, o status do contrato é **Documento aprovado**.
  - Nenhuma das aprovações está no estado **rejeitado** ou **aprovado**, com uma aprovação no estado **Cancelado**, então o status do contrato é **Aprovação do documento cancelada**
  - Nenhuma das aprovações está no estado **rejeitado**, **cancelado**ou **aprovado** sem novas aprovações, então o status do contrato é **Trabalho em andamento**

**Nota:**
Para o cenário de documento único, o mesmo status é aplicável.

**Nota:**
Para aprovações cumulativas no cenário de vários documentos, o status de aprovação da revisão mais recente é considerado para preencher o status do contrato.

## Formulário de atribuição de ação

O formulário de atribuição de ação é usado para definir uma ação em sua aplicação.

### Novo registro de atribuição de ação

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Rótulo da ação | Rótulo que aparece no botão criado por meio da ação. Por exemplo: Iniciar contrato |
| Nome da ação | Nome da ação que aparece na lista de atribuições de ação. Por exemplo, identify_contract. |
| Implementados como | Implementação da ação. |
| Especificar ação do cliente | Funcionalidade que será acionada ao selecionar a ação. |
| Aplicação | Aplicação para a atribuição de ação. |
| Tabela | Campo para limitar esta ação a atividades com esta tabela associada. |
| Exibição | Exibição do formulário em que o botão de ação é exibido. |
| Habilitar para todas as experiências configuráveis | Determina se uma ação deve aparecer em todas as experiências ou somente em experiências especificadas. Se for verdadeiro, a ação aparecerá em qualquer formulário aplicável, independentemente da experiência. |
| Ativo | Opção para ativar a ação. |
| Ordem | Inteiro que determina a precedência desta ação em relação às ações correspondentes com o mesmo nome. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Novo registro de atribuição de ação

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | Quanto menor o número, maior a probabilidade de ele ser selecionado em relação a outras ações. Essa ordem permite que você substitua outras ações pelas suas próprias. |
| Dica da ferramenta | Texto exibido quando um agente aponta o cursor sobre um botão ou ícone. |
| Descrição | Descrição da ação exibida na lista Atribuições de ação. |

## Complemento do UFX no formulário de mapeamento de evento

O formulário de mapeamento de adição de evento no UFX para configurar a exibição da ação declarativa em sua aplicação.

### Complemento do UFX no formulário de mapeamento de evento

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome do mapeamento de evento | Nome do seu mapa. Por exemplo: Iniciar contrato |
| Ativo | Opção para ativar o mapeamento. |
| Descrição | Descrição da ação exibida na lista Atribuições de ação. |
| Componente de origem | O componente emite o evento de origem. Por exemplo, a barra de ações. |
| Ação declarativa de origem | Ação declarativa usada como evento de origem. Por exemplo: identify_contract. |
| Controlador | Controlador que manipula o evento de destino. Por exemplo, formulário. |
| Evento de meta | Evento manipulado para o qual o mapeamento no mapeamento de carga de destino se destina. |

Tradução automática

# Legal Service Delivery

ServiceNow® Legal Service Delivery O fornece uma experiência unificada entre os funcionários que solicitam suporte jurídico e as equipes jurídicas que os atendem.

Os funcionários podem solicitar serviços jurídicos de uma interface com fluxo de trabalho inteligente guiado. Os departamentos jurídicos podem automatizar ou simplificar as solicitações jurídicas de rotina para que possam se concentrar em um trabalho de maior valor.

As equipes jurídicas podem usar o ServiceNow® Legal Counsel Center que fornece a visibilidade da solicitação, a fila de trabalho priorizada e as ferramentas específicas da prática para gerenciar assuntos jurídicos complexos.

Este vídeo fornece uma visão geral da Legal Service Delivery. Vídeo que fornece uma visão geral do Legal Service Delivery. Duração aproximada de cinco minutos.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Benefícios

Legal Service Delivery aprimora o advogado interno da sua organização e os processos das equipes jurídicas, permitindo o autoatendimento para os funcionários, gerando eficiências operacionais e fornecendo informações acionáveis.

- Ofereça aos funcionários experiências de autoatendimento e resolução mais rápida de solicitações jurídicas
- Permita que o departamento jurídico se concentre e priorize o tempo em assuntos de negócios mais complexos
- Obtenha informações sobre as operações e aumente a eficiência por meio dos painéis Performance Analytics Executivo jurídico e Operações jurídicas.

## Legal Service Delivery aplicações

Legal Service Delivery inclui as seguintes aplicações principais:

**Base para apps de prática jurídica**

O app Base para apps de prática jurídica é um aplicativo necessário para usar todos os aplicativos de prática jurídica.

### Gestão de solicitações jurídicas

A aplicação ServiceNow® Gestão de solicitações jurídicas fornece um mecanismo único e unificado para que os funcionários obtenham todas as informações, serviços e ajuda de que precisam do departamento jurídico. Os funcionários podem enviar solicitações jurídicas, monitorar o andamento e ler artigos da base de conhecimento jurídico, tudo por meio de uma experiência omnicanal no portal, no dispositivo móvel e no agente virtual.

Gestão de solicitações jurídicas é a aplicação principal e necessária no pacote Legal Service Delivery. Todas as outras aplicações que você optar por instalar dependem de Gestão de solicitações jurídicas.

### Legal Matter Management

A aplicação ServiceNow® Legal Matter Management permite que você conclua solicitações jurídicas que precisam de tarefas e fluxos de trabalho entre departamentos com um mecanismo para armazenar documentos e rastrear marcos importantes. Com sua segurança de nível de registro integrada, você pode manter as informações confidenciais de cada registro.

Os modelos de assunto ajudam você com o processo padronizado e o fluxo de trabalho para vários tipos de assunto.

## Legal Practice Applications

As aplicações de prática jurídica no pacote Legal Service Delivery fornecem soluções para as necessidades específicas de diferentes áreas de prática jurídica.

### Legal Conflict of Interest

A aplicação ServiceNow® Legal Conflict of Interest permite que você gerencie a divulgação, a aprovação e o registro de conflitos de interesse que podem surgir de funcionários com interesses ou lealdades conflitantes.

### Revisão de conteúdo jurídico

O ServiceNow® Revisão de conteúdo pelo Jurídico fornece um mecanismo para gerar uma solicitação de revisão jurídica de qualquer material de marketing, garantias ou conteúdo de apresentação e resolver os problemas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Legal Digital Forensics

A aplicação ServiceNow® Legal Digital Forensics permite que você lide com solicitações de perícia digital para descoberta de dados relacionados a fontes de dados de custódia e não de custódia que estão sujeitas a investigações ou litígios.

### Legal Investigations

A aplicação ServiceNow® Legal Investigations permite que o departamento jurídico da sua organização aceite reclamações internas por meio de um processo de admissão simples. Os funcionários podem enviar reclamações pelo nome ou anonimamente por meio do portal da Central de denúncias anônimas. A equipe jurídica pode conduzir investigações jurídicas, incluindo entrevistas, coleta de evidências e preparação de relatórios finais com ações recomendadas para lidar com essas reclamações.

### Legal Simple Contracts

A aplicação ServiceNow® Legal Simple Contracts permite que os funcionários enviem solicitações jurídicas para obter suporte jurídico e orientação para contratos. Por exemplo, eles podem enviar solicitações jurídicas para a criação de documentos de acordo de não divulgação (NDA) com terceiros ou a revisão de contratos de vendas ou contratos de terceiros. O departamento jurídico pode gerenciá-los e processá-los em um local centralizado.

### Privacidade simplificada para jurídico

O ServiceNow® Legal Simple Privacy fornece um mecanismo para gerar uma solicitação de avaliação de privacidade para resolver problemas relacionados à privacidade.

### Legal Stock Preclearance

A aplicação ServiceNow® Legal Stock Preclearance permite que você gerencie solicitações de pré-autorização de ações em conformidade com a política de pré-autorização de ações da empresa. Você pode configurar janelas de negociação, gerenciar uma lista de pessoas de acesso e aprovar ou rejeitar solicitações de pré-autorização de ações.

## Legal Counsel Center

A aplicação ServiceNow® Legal Counsel Center permite que os advogados resolvam problemas mais rapidamente com um espaço criado para facilitar as resoluções. Em uma única exibição, obtenha o contexto completo dos problemas jurídicos para resolvê-los rapidamente.

## Performance Analytics Content Pack for Legal Service Delivery

### Performance Analytics Content Pack for Legal Service Delivery Performance Analytics Painel executivo jurídico

Use o Performance Analytics painel Jurídico executivo para obter informações sobre o desempenho de sua equipe e negócios na resolução de solicitações de serviço jurídico. O diretor jurídico e os líderes da área de prática podem tomar decisões orientadas por dados por meio de informações sobre operações jurídicas usando vários relatórios e métricas pré-configurados. Você pode exibir os detalhes das principais categorias de solicitação, solicitações por locais do usuário, área de prática e departamento solicitante, conformidade com ANS de solicitações jurídicas e assuntos jurídicos, número médio de solicitações tratadas por advogado e tempo médio para encerrar solicitações jurídicas e assuntos jurídicos em tempo.

## Virtual Agent para Legal Service Delivery

### Legal Virtual Agent Conversations

A aplicação ServiceNow® Legal Virtual Agent Conversations fornece tópicos de conversa predefinidos para permitir bate-papos automatizados com funcionários que buscam serviços jurídicos. Você pode criar novos tópicos ou personalizar os tópicos predefinidos para lidar com solicitações jurídicas comuns de funcionários ou orientá-los nas tarefas de autoatendimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Experiência de dispositivos móveis Legal Service Delivery

Você pode usar as seguintes aplicações ServiceNow® mobile para trabalhar nas aplicações Legal Service Delivery.

**aplicativo Now Mobile**

O app Now Mobile permite que seus funcionários obtenham informações jurídicas e suporte por meio do dispositivo móvel. Eles podem enviar solicitações jurídicas, rastrear o status das solicitações e ler artigos de conhecimento usando o app Now Mobile.

**aplicativo Mobile Agent**

O app Mobile Agent permite que os usuários do departamento jurídico resolvam solicitações jurídicas e assuntos jurídicos atribuídos a eles usando o app Mobile Agent.

Para obter mais informações, consulte Legal: Mobile.

### Domain Separation para aplicações Legal Service Delivery

As aplicações Legal Service Delivery oferecem suporte à separação de domínio no nível Básico. Para obter mais informações, consulte Domain Separation e Legal Service Delivery. Para obter uma compreensão mais profunda dos níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

## Gestão de solicitações jurídicas

A aplicação ServiceNow® Gestão de solicitações jurídicas fornece um mecanismo unificado para que os funcionários obtenham todas as informações, serviços e ajuda de que precisam do departamento jurídico e um processo simplificado e colaborativo para o departamento jurídico resolver rapidamente essas solicitações.

Os funcionários podem enviar solicitações jurídicas, monitorar o andamento e ler artigos da base de conhecimento jurídico em um portal da Web, plataforma móvel e Virtual Agent.

As equipes jurídicas podem colaborar em um Legal Counsel Center centralizado para gerenciar o volume de admissão jurídica, resolver solicitações jurídicas e monitorar análises de trabalho.

| Explorar | Configurar | Solicitação |
| --- | --- | --- |
| Saiba mais sobre como funcionários, equipe paralegal e advogados usam Gestão de solicitações jurídicas. | Configure áreas de prática, formulários de admissão e outras configurações. | Envie e rastreie solicitações jurídicas. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Gerenciar | Análise e relatório | Referência |
| --- | --- | --- |
| Gerenciar solicitações jurídicas. | Coordene o trabalho e melhore os processos com painéis pré-configurados. | Obtenha detalhes sobre componentes como funções, tabelas, plug-ins e aplicações da Store que estão instalados. |

## Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

## Solucionar problemas e obter ajuda

- Faça ou responda perguntas no Legal Service Delivery fórum da comunidade
- Pesquise artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

## Explorar o Gestão de solicitações jurídicas

Gestão de solicitações jurídicas O permite que os funcionários autorizados na organização enviem solicitações jurídicas e acompanhem seu andamento, enquanto os usuários do departamento jurídico com as funções apropriadas podem trabalhar para resolver essas solicitações.

Os funcionários podem ler artigos da base de conhecimento jurídico, enviar solicitações jurídicas, monitorar o andamento das solicitações enviadas e interagir por meio de Virtual Agent.

**Legal Service Delivery**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Recursos

Os recursos desta aplicação incluem:

- Como enviar uma solicitação jurídica em um portal de serviços, dispositivo móvel e Virtual Agent
- Gerenciamento de solicitações jurídicas resolvendo o problema ou respondendo a consultas
- Promover solicitação jurídica para assuntos jurídicos que precisam de fluxo de trabalho e tarefas entre departamentos

## Benefícios

Os benefícios desta aplicação incluem:

- Remova processos e tarefas de e-mail manuais e não estruturados com uma experiência de autoatendimento de fácil acesso
- Automatizar respostas para solicitações jurídicas comuns com agentes virtuais
- Tome decisões significativas com visibilidade em tempo real das demandas de serviço jurídico
- Rastreie, priorize e trabalhe em várias solicitações simultaneamente com um otimizado Legal Counsel Center

## Configuração do Gestão de solicitações jurídicas

Configure os dados básicos para fornecer serviços de solicitação jurídica aos funcionários que podem usar esses serviços para enviar solicitações ao departamento jurídico.

Como administrador, revise os componentes instalados e modifique-os ou adicione novos, conforme aplicável.

### Áreas de prática

Configure as áreas de prática específicas para práticas jurídicas, como Propriedade Intelectual, Privacidade ou Conformidade. Associe categorias à área de prática e atribua um usuário do departamento jurídico como líder da área de prática.

### Categorias do catálogo

Crie categorias de catálogo para agrupar serviços jurídicos que os funcionários podem usar para encontrar uma solicitação de serviço jurídico específica no Portal de serviços jurídicos.

### Produtores de registro

Crie produtores de registro para definir os formulários de admissão para serviços de solicitação jurídica. Esses produtores de registro estão disponíveis no Catálogo de operações jurídicas em Portal de serviços jurídicos. Os funcionários podem usá-los para enviar solicitações de serviço jurídico.

### Sistema de armazenamento externo

Configure um sistema de armazenamento externo para armazenar documentos anexados a solicitações jurídicas e assuntos jurídicos . A integração com um sistema de armazenamento externo permite que as organizações tenham uma gestão de documentação centralizada e uma política de retenção.

### Modelos de resposta

Configure um modelo de resposta com uma mensagem reutilizável que os executantes jurídicos podem usar para enviar aos usuários mensagens rápidas e consistentes por meio de anotações de trabalho, comentários, e-mails ou conversas de bate-papo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cada modelo de resposta está associado a uma tabela e pode ser configurado para incluir variáveis de campo dessa tabela. Você pode usar um construtor de condição para especificar as condições que uma solicitação ou assunto jurídico deve atender para que o modelo seja utilizável por meio dos canais configurados. Por exemplo, você pode definir uma condição para habilitar modelos de resposta somente para solicitações jurídicas do tipo perícia digital.

Além disso, para modelos de resposta de bate-papo, você pode especificar um nome curto que pode ser usado como atalho com o comando de barra para apresentar a mensagem de resposta a um usuário rapidamente.

### Notificações por e-mail

Crie ou modifique notificações por e-mail que são enviadas quando ocorrem eventos específicos. Alguns gatilhos de evento possíveis podem ser: quando uma solicitação é atribuída a um membro do departamento jurídico para trabalhar, uma solicitação é fechada ou cancelada ou uma mensagem é publicada para obter informações adicionais.

Novos modelos de notificação por e-mail estão disponíveis para aplicações [ Legal Service Delivery da versão Gestão de solicitações jurídicas 4.2.2 em diante quando você também tem o Central do funcionário instalado. Você pode diferenciá-los dos existentes pelo prefixo *EC:* em seus nomes.

- Essas notificações por e-mail estão ativas por padrão para novas instalações da versão Gestão de solicitações jurídicas 5.0 e versões posteriores.
- Essas notificações por e-mail estão inativas por padrão quando você atualiza da Gestão de solicitações jurídicas versão anterior à 5.0. Você deve ativá-los manualmente ao desativar as notificações existentes.

  Para ativar as notificações por e-mail com base nas aplicações instaladas, o administrador pode executar os seguintes scripts:

  - Ativar modelo de e-mail do EC para solicitação jurídica: ativa notificações por e-mail para Gestão de solicitações jurídicas.
  - Ativar modelo de e-mail do EC para assunto lg: ativa notificações por e-mail para Legal Matter Management.
  - Ativar contratos lg de modelo de e-mail do EC: ativa notificações por e-mail para Legal Simple Contracts.
  - Ativar modelo de e-mail do EC para COI jurídico: ativa notificações por e-mail para Legal Conflict of Interest.
  - Ativar modelo de e-mail do EC para lg stock: ativa notificações por e-mail para Legal Stock Preclearance.

**Nota:**
Os links nas novas notificações por e-mail navegam para Central do funcionário ou Legal Counsel Center com base na função do usuário:

- Para os solicitantes, o link no e-mail abre a página Tíquete padrão no portal Central do funcionário.
- Para executantes jurídicos, o link no e-mail abre o formulário de registro no Legal Counsel Center.

### Disposições jurídicas de solicitação jurídica ou assunto jurídico

Adicione a tabela Disposição jurídica [sn_lg_ops_legal_disposition], que armazena disposições de solicitações jurídicas e assuntos jurídicos, como uma lista relacionada a qualquer formulário

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

de solicitação jurídica ou assunto jurídico. Para obter mais informações sobre como adicionar uma lista relacionada a um formulário, consulte Como adicionar uma lista relacionada a um formulário .

### Como instalar Gestão de solicitações jurídicas

Você pode instalar a aplicação Gestão de solicitações jurídicas (sn_lg_ops) se tiver a função de administrador. O aplicativo inclui dados de demonstração e instala aplicativos ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

### Antes de Iniciar

- Certifique-se de que a aplicação e todas as suas aplicações da store relacionadas tenham direitos ServiceNow válidos. Para obter mais informações, consulte Obter direito de um ServiceNow produto ou aplicação .
- Se a aplicação exigir plug-ins ou outras aplicações da loja, instale-os primeiro, caso ainda não estejam instalados.
- Analise o Gestão de solicitações jurídicas listagem de aplicações no ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de lançamento.

Ative os seguintes plug-ins ServiceNow em sua instância antes de instalar a aplicação Gestão de solicitações jurídicas :

- Espaço principal (com.workspace_core)
- Check-list (com.glide.ui.checklist)

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os componentes a seguir são instalados com a instalação da aplicação Gestão de solicitações jurídicas :

- Plug-ins
- Aplicações da Store
- Funções
- Tabelas
- Tabelas específicas para áreas de prática
- Regras de negócios

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Gestão de solicitações jurídicas.

Você também pode instalar as seguintes aplicações:

**Legal Counsel Center (sn_lg_workspace)**

A aplicação ServiceNow® Legal Counsel Center permite que os advogados resolvam problemas mais rapidamente com um espaço criado para facilitar as resoluções. Em uma única exibição, obtenha o contexto completo dos problemas jurídicos para resolvê-los rapidamente.

**Legal Counsel Center Componentes (sn_lg_ws_comps)**

A aplicação Componentes ServiceNow® Legal Counsel Center aprimora a experiência do espaço de trabalho para o Legal Counsel Center desacoplando os componentes no Legal Counsel Center para oferecer melhor desempenho.

**Legal Mobile (sn_lg_mobile)**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A aplicação ServiceNow® Legal Mobile (sn_lg_mobile) permite que você encontre informações jurídicas, envie e rastreie solicitações jurídicas e trabalhe nessas solicitações em dispositivos móveis. Para obter mais informações, consulte Legal: Mobile.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre a aplicação Gestão de solicitações jurídicas (sn_lg_ops) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão.
3. Na caixa de diálogo de instalação do aplicativo, revise as dependências do aplicativo.

   Os plug-ins e aplicativos dependentes serão listados se forem, estiverem ou precisarem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicativo precisar ser instalado, será necessário fazer isso antes de instalar o Gestão de solicitações jurídicas.
4. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   **Importante:**
   Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.
5. Selecione **Instalar**.

### O que Fazer Depois

Use a Configuração assistida Legal Service Delivery para configurar a aplicação em sua instância.

Para acessar a Legal Service Delivery Configuração assistida, navegue até **Administração Jurídica** > **Configuração assistida do jurídico**. Para obter mais informações sobre como usar a interface de configuração assistida, consulte Como usar a configuração assistida.

## Configurar uma tabela de área de prática

Configure uma tabela de área de prática para que você possa usar campos de solicitações jurídicas e tabelas de assuntos jurídicos para incluir na seção Listas de Legal Counsel Center.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O produtor de registro usa variáveis para armazenar informações de campo enviadas por meio de formulários de admissão para uma solicitação jurídica ou assunto jurídico. Se você precisar usar qualquer uma dessas variáveis como colunas na exibição de lista em Legal Counsel Center, deverá adicioná-las como colunas nas respectivas tabelas da área de prática. Essas tabelas da área de prática estendem a tabela Solicitação jurídica [sn_lgs_ops_request] para solicitações jurídicas e a tabela Assunto jurídico

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

[sn_lg_matter_matter] para assuntos jurídicos. Para obter mais informações, consulte Tabelas da área de prática para solicitações jurídicas e Tabelas da área de prática para assuntos jurídicos.

**Nota:**
Para usar tabelas da área de prática para assuntos jurídicos, você deve ter o Legal Matter Management instalado.

### Procedimento

1. Adicione novas colunas em uma tabela de área de prática que você deseja usar para criar relatórios para solicitações jurídicas ou assuntos jurídicos enviados para a área de prática.
   Para obter mais informações, consulte Adicionar e personalizar um campo em uma tabela .
2. Crie ou modifique um produtor de registro para uma solicitação jurídica ou assunto jurídico para a área de prática associada.
   Para obter mais informações, consulte Criar ou modificar um produtor de registro para serviços jurídicos por meio do ambiente Clássico.
3. Atualize a regra de negócios para sincronizar variáveis com as colunas da tabela mapeadas quando os usuários modificarem os dados do formulário de admissão depois de enviarem uma solicitação ou um assunto jurídico.

   a. Navegar até **Definição do Sistema** > **Regras de negócios**.

   b. Abra a regra de negócios *`Sync variable with mapped columns`*.

   c. Na guia **Quando executar**, adicione uma nova condição OU para a categoria.
      Por exemplo, para sincronizar as variáveis de um formulário de admissão de conformidade com as colunas mapeadas da tabela de conformidade [sn_lg_ops_compliance], você deve inserir a seguinte condição OU:

      **[Categoria] [é] [Conformidade [sn_lg_ops_compliance]]**

   Para obter mais informações, consulte Criar uma regra de negócio .

## Criar ou modificar uma categoria do catálogo jurídico

Crie ou modifique uma categoria do catálogo para organizar os itens do catálogo jurídico em grupos lógicos no Catálogo de operações jurídicas.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_ops.legal_catalog_admin

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração Jurídica** > **Catálogo Jurídico** > **Gerenciar Categorias**.
2. Crie ou modifique uma categoria do catálogo.
   - Para criar uma categoria de catálogo, clique em **Novo**.
   - Para modificar uma categoria de catálogo existente, abra a categoria de catálogo na lista.
3. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Formulário de categoria

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Título | Nome exclusivo da categoria do catálogo. |
| Catálogo | Nome do catálogo ao qual a categoria pertence.<br><br>Selecione **Catálogo de operações jurídicas**. |
| Local | Local relevante para a categoria. |
| Descrição | Descrição sobre a categoria.<br><br>A descrição aparece sob o nome da categoria do catálogo quando você seleciona a categoria no Portal de serviços jurídicos. |
| Aplicação | Escopo da aplicação no qual a categoria é aplicável. |
| Ativo | Opção para disponibilizar a categoria no portal. |
| Primário | Categoria do catálogo jurídico que é primária para esta categoria. |
| Imagem da área de trabalho | Imagem grande que aparece com a categoria no portal. |
| Ícone | Pequeno ícone que aparece ao lado do nome da categoria quando a categoria é listada como uma subcategoria. |
| Cabeçalho de ícone | Ícone que aparece ao lado do cabeçalho da categoria quando a categoria é de nível superior. |

4. Clique em **Enviar**.

## Resultado

A categoria do catálogo de serviços é criada. As categorias do catálogo são listadas no campo **Categoria do catálogo de serviços** no formulário Área de prática.

## O que Fazer Depois

- Associe um produtor de registro à categoria usando a lista relacionada Item do catálogo.
- Associe a categoria do catálogo a uma área de prática para mapear a área de prática, o produtor de registro e a categoria do catálogo juntos. Este mapeamento ajuda os funcionários a usar as categorias relevantes para enviar solicitações jurídicas. Por sua vez, essas solicitações são atribuídas aos grupos ou usuários corretos por meio da área de prática associada.

  Para obter mais informações, consulte Criar ou modificar uma área de prática.

### Criar ou modificar uma área de prática

Crie ou modifique áreas de prática para áreas específicas da prática jurídica, como Propriedade Intelectual, Privacidade ou Conformidade.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_config

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração Jurídica** > **Áreas de prática**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

### Formulário Área de prática

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome exclusivo da área de prática. |
| Ativo | Opção para ativar a área de prática. As solicitações jurídicas podem ser enviadas somente para áreas de prática ativas. |
| Categoria do catálogo de serviços | Nome da categoria do catálogo na qual os novos formulários de admissão para a área de prática são organizados no Portal de serviços jurídicos.<br>**Nota:**<br>Este campo será aplicável somente se você usar o Portal de serviços jurídicos para serviços jurídicos. Para habilitar serviços jurídicos no Central do funcionário, use o mapeamento de taxonomia. Para obter mais informações, consulte Serviços jurídicos no portal Central do funcionário. |
| Descrição | Descrição da área de prática. |

4. Clique em **Enviar**.
   A área de prática é criada e as listas relacionadas a Formulários de admissão e Leads da área de prática são exibidas.
5. Adicione um ou mais usuários como lead da área de prática.

   Um líder da área de prática pode exibir todas as solicitações não atribuídas relacionadas à área de prática e atribuí-las a membros da área de prática.

   a. Na lista relacionada Leads da área de prática, clique em **Editar**.

   b. No formulário Editar membros, selecione um ou mais usuários na lista **Coleção** e clique em **Adicionar** para adicioná-los à **Lista de líderes da área de prática**.
   Somente os usuários do grupo **Líderes da área de prática jurídica** são listados na lista de **Coleção**.

   c. Clique em **Salvar**.
   Os usuários selecionados são adicionados à lista relacionada de Leads da área de prática.

## O que Fazer Depois

Adicionar um formulário de admissão a uma área de prática na lista relacionada Formulários de admissão.

### Adicionar um formulário de admissão a uma área de prática

Adicione um formulário de admissão a uma área de prática para associá-lo a um produtor de registro e defina regras de atribuição e acordos de nível de serviço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_config

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração Jurídica** > **Áreas de prática**.
2. Abra uma área de prática à qual você deseja adicionar um formulário de admissão.
3. Na lista relacionada Formulários de admissão, clique em **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

**Formulário de formulário de admissão**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome exclusivo do formulário de admissão. |
| Subcategoria padrão | Subcategoria padrão a ser associada ao formulário de admissão. |
| Área de prática | Área de prática à qual o formulário de admissão pertence. |
| Descrição resumida | Breve descrição do formulário de admissão. |
| Seção Produtor de registro | |
| Tipo | Tipo de produtores de registro a serem associados ao formulário de admissão. Você pode selecionar uma das seguintes opções:<br>○ **Solicitação**: o líder da área de prática não pode promover solicitações enviadas nesta área de prática para um assunto jurídico.<br>○ **Assunto**: os usuários do departamento jurídico podem enviar um assunto nesta área de prática.<br>○ **Solicitação e assunto**: o líder da área de prática pode promover solicitações enviadas nessa área de prática para um assunto jurídico. Durante a promoção, os valores de campos do registro da solicitação jurídica são copiados para o registro do assunto. |
| Solicitar produtor de registro | Produtor de registro para enviar solicitações na área de prática associada.<br><br>Selecione um produtor de registro de solicitação existente ou use o link relacionado **Criar produtor de registro de solicitação** para criar um. O produtor de registro de solicitação recém-criado contém valores padrão para alguns campos que serão preenchidos previamente no formulário de solicitação. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | **Nota:** O link relacionado ao **produtor de registro Criar solicitação** aparece somente quando este campo está vazio.<br><br>Este campo é exibido somente quando **Solicitação** ou **Solicitação e assunto** é selecionado como o valor de Tipo. |
| Produtor de registro do assunto | Produtor de registro para criar um assunto jurídico.<br><br>Se um assunto puder ser criado diretamente, associe um produtor de registro de assunto existente. Para criar e associar um novo produtor de registro de assunto, clique no link relacionado **Criar produtor de registro de assunto**.<br><br>**Nota:** O link relacionado ao **produtor de registro Criar assunto** está disponível quando este campo está vazio.<br><br>Este campo é exibido somente quando **Assunto** é selecionado como o valor de Tipo. |
| Modelo do assunto padrão | Modelo de assunto selecionado por padrão ao promover a solicitação jurídica associada a um assunto.<br><br>Este campo é exibido somente quando o **assunto** ou a **solicitação e o assunto** são selecionados como o valor de tipo. |
| Opções | Opções para mudar o comportamento padrão ou o fluxo de solicitações jurídicas, assuntos jurídicos ou ambos de acordo com suas necessidades de negócios. Você pode selecionar uma das seguintes opções predefinidas:<br><br>○ **Campo Atribuído a não obrigatório**: o campo **Atribuído a** no formulário de solicitação jurídica se torna um campo opcional.<br><br>○ **Desabilitar solicitações de aprovações**ad hoc : o executante jurídico que está trabalhando na solicitação jurídica não pode iniciar uma aprovação ad hoc para solicitações ou anexos. O botão **Iniciar aprovação** não estará disponível no formulário de solicitação jurídica.<br><br>○ **Desabilitar**solicitação de reabertura: o solicitante não pode reabrir uma |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | solicitação jurídica que foi encerrada. O botão **Reabrir solicitação** não está disponível na página Tíquete padrão.<br>○ **Grupo de atribuição editável na solicitação**: o líder da área de prática, o gerente do grupo e o executante jurídico (usuário no campo **Atribuído a** ) podem mudar o grupo de atribuição em uma solicitação jurídica.<br>**Nota:** Ao mudar o grupo de atribuição, um membro do grupo existente que não está no grupo de atribuição atualizado pode perder o acesso à solicitação. O campo **Atribuído a** também é limpo.<br>○ **Grupo de atribuição editável no assunto**: o líder da área de prática, o gerente do grupo e o executante jurídico (usuário no campo **Atribuído a** ) podem mudar o grupo de atribuição em um assunto jurídico.<br>**Nota:** Ao mudar o grupo de atribuição, um membro do grupo existente que não está no grupo de atribuição atualizado pode perder o acesso ao assunto. O campo **Proprietário do assunto** também é limpo.<br>○ **Habilitar armazenamento externo para anexo**: os documentos anexados a solicitações e assuntos jurídicos são carregados em um sistema de armazenamento externo configurado.<br>**Importante:** Somente um provedor de armazenamento externo pode ser configurado para um formulário de admissão.<br>○ **Habilitar a criação de solicitação jurídica a partir da Universal Request**: as solicitações jurídicas podem ser criadas a partir de uma solicitação universal para obter o suporte do departamento jurídico para a resolução da solicitação universal.<br>○ **Tornar o executante da solicitação como proprietário do assunto**: quando uma |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | solicitação jurídica é promovida a um assunto jurídico, esse assunto jurídico é atribuído automaticamente ao executante da solicitação jurídica.<br>○ **Gerar documento a partir de modelo**: quando uma solicitação jurídica de revisão de contrato é enviada, esta opção determina se o documento será gerado usando um modelo de documento. Se esta opção não for selecionada, o solicitante deverá enviar o contrato para revisão.<br>**Nota:** A opção está disponível somente para a tabela sn_lg_ops_contract_request. |

5. Clique em **Enviar**.
   Um formulário de admissão é adicionado à área de prática. A seção de check-list e as listas relacionadas para gerenciar subcategorias, definições de acordo de nível de serviço, regras de atribuição e modelos de assunto são exibidas.
6. **Opcional:** Adicione itens de tarefa pendentes na seção Check-list para fornecer uma lista de atividades para o executante da solicitação.
   Quando um funcionário envia uma nova solicitação jurídica por meio do formulário de admissão, essa check-list predefinida aparece como os itens pendentes padrão na solicitação correspondente.
   a. Clique no ícone mais ações (ícone ) ao lado da check- **list**.
   b. Clique em **Criar novo**.
   c. Insira uma descrição para o item pendente e pressione a tecla Enter.

## O que Fazer Depois

- Na lista relacionada Subcategorias, adicione uma nova subcategoria para associá-la ao formulário de admissão.
- Na lista relacionada Definições de ANS, crie uma definição de acordos de nível de serviço (ANS), se necessário.
- Na lista relacionada Regras de atribuições, crie uma regra de atribuição para um formulário de admissão.
- Clique no link relacionado **Editar no construtor de catálogo** para atualizar o produtor de registro para uma solicitação jurídica ou assunto ou ambos com base no valor do campo **Tipo**. Para obter mais informações, consulte Criar ou modificar um produtor de registro para serviços jurídicos por meio do Construtor de Catálogo.

  O administrador também pode criar ou modificar produtores de registro para serviços jurídicos.
- Na lista relacionada Modelos de assunto, associe um modelo de assunto ao formulário de admissão se um produtor de registro de assunto estiver selecionado.

### Adicionar uma subcategoria para o formulário de admissão

Adicione uma subcategoria a um formulário de admissão de uma área de prática para organizar solicitações e atribuições jurídicas por meio do formulário de admissão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_ops.legal_config

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

**Nota:**
Você pode associar uma subcategoria com o mesmo nome a vários formulários de admissão. No entanto, um formulário de admissão não pode ter várias subcategorias com o mesmo nome.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração Jurídica** > **Áreas de prática**.
2. Abra uma área de prática.
3. Na lista relacionada Formulários de admissão, abra um formulário de admissão no qual você deseja adicionar uma subcategoria.
4. Na lista relacionada Subcategorias, clique em **Novo**.
5. No campo **Subcategorias**, insira um nome exclusivo da subcategoria
6. Marque a caixa de seleção **Ativa** para indicar se a subcategoria está ativa.
7. Clique em **Enviar**.

## Criar uma regra para atribuir automaticamente solicitações ou assuntos jurídicos

Crie uma regra de atribuição para um formulário de admissão para atribuir a solicitação jurídica ou o assunto associado a um usuário ou grupo.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_ops.legal_config ou sn_lg_matter.matter_config

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração Jurídica** > **Áreas de prática**.
2. Abra o formulário de admissão na lista relacionada Formulário de admissão.
3. Na lista relacionada Regras de atribuição, clique em **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

#### Formulário de Regra de Atribuição

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome exclusivo da regra de atribuição. |
| Ativo | Opção para marcar a regra de atribuição como ativa.<br><br>Uma solicitação jurídica é atribuída a um grupo ou usuário com base somente nas regras de atribuição ativas. |
| Guia Aplica-se a | |
| Tabela | Nome da tabela à qual a regra de atribuição se aplica. |
| Condições | Condições sob as quais a regra de atribuição se aplica. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | Por exemplo, para aplicar uma regra quando uma solicitação jurídica é enviada em uma categoria de privacidade, você deve inserir a seguinte condição:<br><br>**[Categoria][é][Privacidade]**. |
| Guia Atribuir a | |
| Usuário | Usuário a quem a solicitação jurídica é atribuída. |
| Grupo | Grupo de usuários ao qual a solicitação jurídica é atribuída. |

5. Clique em **Enviar**.

### Resultado
Uma regra de atribuição com condições é criada. Qualquer solicitação jurídica ou assunto que atenda às condições da regra é atribuído ao grupo ou usuário especificado.

## Associar um modelo de assunto a um formulário de admissão

Associe um modelo de assunto a um formulário de admissão que pode ser usado ao promover uma solicitação jurídica a um assunto jurídico para incluir dados predefinidos.

### Antes de Iniciar

**Nota:**
A lista relacionada Modelo de assunto está disponível no formulário de admissão somente quando você seleciona o **assunto** ou a **solicitação e o assunto** como o valor do **tipo**.

Função necessária: sn_lg_ops.legal_config ou sn_lg_matter.matter_config

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando um modelo de assunto existente é atualizado e publicado, o formulário de admissão reflete a versão mais recente do modelo de assunto associado.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração Jurídica** > **Áreas de prática**.
2. Abra uma área de prática.
3. Abra o formulário de admissão da lista relacionada Formulário de admissão ao qual você deseja associar um modelo de assunto.
4. Na lista relacionada Modelo de assunto, associe um modelo de assunto existente ou crie e associe um novo modelo de assunto.

### Resultado
O modelo de assunto selecionado está associado ao formulário de admissão.

## Ativar uma propriedade do sistema para fechar uma solicitação jurídica de longa execução

Como administrador, ative a propriedade do sistema sn_lg_ops.allow_request_closure_with_open_matters para fechar solicitações jurídicas, mesmo quando elas estiverem vinculadas a solicitações de longa execução.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_ops.legal_admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
sn_lg_ops.allow_request_closure_with_open_matters é uma propriedade do sistema configurável que é usada para configurar uma solicitação jurídica para fechar, mesmo que ela esteja vinculada a solicitações de longa execução. A propriedade não tem dependência de nenhum outro recurso. Por padrão, a propriedade é definida como **Falso** e as solicitações jurídicas não podem ser fechadas quando estão abertas. Para fechar solicitações jurídicas mesmo que a solicitação jurídica primária esteja aberta, ative a propriedade alterando-a para **Verdadeiro**.

### Procedimento
1. No navegador de filtros, insira sys_properties.list.
2. Na coluna **Nome**, pesquise a propriedade sn_lg_ops.allow_request_closure_with_open_matters.
3. Selecione a propriedade.
4. Se você não conseguir editar a propriedade no escopo da aplicação atual, selecione a palavra **aqui** na mensagem na parte superior da página.
5. Atualize o campo **Valor** para verdadeiro.
6. Selecione **Atualizar**.

### Resultado
A propriedade do sistema sn_lg_ops.allow_request_closure_with_open_matters está ativada e as solicitações jurídicas relacionadas podem ser encerradas mesmo se a solicitação jurídica primária estiver aberta.

## Gerenciamento de produtores de registro para serviços jurídicos

Um produtor de registro ajuda a configurar um formulário de admissão jurídica contendo os campos que um solicitante deve preencher e iniciar uma solicitação jurídica.

Um produtor de registro para um serviço jurídico está associado a uma área de prática e aparece em uma categoria do catálogo de serviços definida na área de prática. A área de prática também tem o acordo de nível de serviço e as regras de atribuição configuradas. Com base nas regras de atribuição, a solicitação é atribuída a um grupo jurídico apropriado ou usuário jurídico para resolver.

## Criar ou modificar um produtor de registro para serviços jurídicos por meio do ambiente Clássico

Crie ou modifique um produtor de registro para definir um formulário de admissão para uma solicitação jurídica. Os funcionários podem usar esses formulários de admissão no Portal de serviços jurídicos para enviar solicitações jurídicas.

### Antes de Iniciar
Verifique se o escopo da aplicação Gestão de solicitações jurídicas está selecionado.

Função necessária: sn_lg_ops.legal_catalog_admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para gerenciar produtores de registro usando o Construtor de Catálogo, consulte criar ou modificar um produtor de registro para serviços jurídicos por meio do Construtor de Catálogo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração Jurídica** > **Catálogo Jurídico** > **Produtores de Registros**.
2. Crie ou modifique um produtor de registro.
   - Para criar um produtor de registro, clique em **Novo**.
   - Para modificar um produtor de registro existente, abra o produtor de registro na lista.
3. No formulário, preencha os campos.

### Formulário do produtor de registro

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome exclusivo do produtor de registro. |
| Nome da tabela | Nome da tabela que armazena os dados coletados por meio do produtor de registro.<br>○ Selecione **Solicitação jurídica [sn_lg_ops_request]** se estiver criando o produtor de registro para solicitações jurídicas.<br>○ Selecione **Assunto jurídico [sn_lg_matter_matter]** se você estiver criando o produtor de registro para assuntos jurídicos.<br>**Nota:** Você deve ter instalado o app Legal Matter Management para usar esta opção.<br>○ Selecione uma tabela específica para uma área de prática se quiser usar os dados coletados do produtor de registro para relatórios. Para obter mais informações, consulte Configurar uma tabela de área de prática. |
| Aplicação | Aplicação à qual o produtor de registro pertence.<br>Este campo é definido automaticamente como o escopo da aplicação no qual você está criando o produtor de registro. |
| Ativo | Opção para marcar o produtor de registro como ativo.<br>Somente produtores de registro ativos estão disponíveis como formulários de admissão jurídica no Portal de serviços jurídicos. |
| Guia Conteúdo | |
| Descrição resumida | Breve descrição do produtor de registro. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Descrição | Descrição completa do produtor de registro. |
| Script | Script que atribui valores dinamicamente a campos específicos no registro criado. |
| Guia Acessibilidade | |
| Catálogos | Nome do catálogo de serviços ao qual o produtor de registro pertence.<br><br>Selecione **Catálogo de operações jurídicas**. |
| Categoria | Nome da categoria do catálogo de serviços na qual o formulário de admissão deve aparecer no Portal de serviços jurídicos. |

4. Salve o produtor de registro.
   - Salve um novo produtor de registro clicando em **Enviar**.
   - Salve as mudanças em um produtor de registro existente clicando em **Atualizar**.
5. Na lista relacionada Variáveis, adicione ou modifique variáveis.
   As variáveis em um produtor de registro aparecem como campos no formulário de admissão jurídica para coletar informações dos funcionários quando eles enviam uma solicitação jurídica.

   **Importante:**
   Se você estiver configurando o produtor de registro para uma tabela de área de prática, deverá mapear a variável com um nome de coluna da tabela selecionada. No formulário Variável, marque a caixa de seleção **Mapear para o campo** e o nome da coluna da tabela da área de prática selecionada no **Campo**. Somente as variáveis mapeadas são copiadas para as colunas da tabela selecionada.

   Para obter mais informações sobre como criar variáveis, consulte Criar uma variável do Catálogo de serviços .
6. Na lista relacionada Tópicos atribuídos, atribua o item do catálogo a um tópico em uma taxonomia para que o item do catálogo seja adicionado ao portal Central do funcionário.
   Para obter mais informações sobre tópicos atribuídos e taxonomia, consulte Taxonomia unificada para Central do funcionário.
7. Nas listas relacionadas Aplicável para e Não aplicável para, aplique os critérios do usuário para controlar o acesso do produtor de registro.
   Os critérios do usuário definem condições para registros de usuário que permitem conceder ou negar acesso ao produtor de registro para usuários que correspondam a essas condições. Para obter mais informações sobre como criar critérios do usuário, consulte Configurar os critérios do usuário .
8. Se você habilitou a opção de salvar documentos anexados para uma solicitação jurídica em um armazenamento externo, poderá adicionar o script para validar os documentos anexados a uma solicitação jurídica durante o envio.

   a. Na lista relacionada Scripts do cliente do catálogo, clique em **Novo**.

   b. No formulário Client scripts de catálogo, preencha os campos.
   Para obter mais informações, consulte Criar um client script do Catálogo de serviços .

   c. No campo **Script**, copie o seguinte client script que é executado no item do catálogo para determinar se:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O tamanho do arquivo do documento que está sendo carregado está dentro dos limites permitidos.

  Esta verificação se aplica ao Microsoft OneDrive armazenamento externo.

- Já existe um arquivo com o mesmo nome na pasta.

```
var status = true;
      var uniqueNames = [];
      var duplicateNames = [];
      var largeFileNames = [];
      var attachments = this.angular.element("#sc_cat_item").scope().attachments;
      attachments.forEach(function(attachment) {
         var name = attachment['file_name'];
         var size = getSizeInBytes(attachment['size']);
         if (uniqueNames.indexOf(name) != -1) {
            duplicateNames.push(name);
         } else if (size > 4000000) {
            largeFileNames.push(name);
         }
         uniqueNames.push(name);
      });
      if (largeFileNames.length > 0) {
         g_form.addErrorMessage("Size of file should be less than or equal to 4Mb");
         largeFileNames.forEach(function(name) {
            g_form.addErrorMessage(name + " is more than 4Mb");
         });
         status = false;
      }
      if (duplicateNames.length > 0) {
         g_form.addErrorMessage("File names should be unique");
         duplicateNames.forEach(function(name) {
            g_form.addErrorMessage(name + " found with a duplicate name");
         });
         status = false;
      }
      return status;
   }
}
function getSizeInBytes(size) {
   var unit = size.split(" ")[1];
   var value = parseFloat(size.split(" ")[0]);
   switch (unit) {
      case "MB":
         value = value * 1000000;
         break;
      case "KB":
         value = value * 1000;
         break;
   }
   return value;
}
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Criar ou modificar um produtor de registro para serviços jurídicos por meio do Construtor de Catálogo

Crie ou modifique um produtor de registro usando um modelo de catálogo para definir um formulário de admissão para um serviço jurídico. Os funcionários podem usar esses formulários de admissão no Portal de serviços jurídicos para enviar uma solicitação jurídica ou um assunto jurídico.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.request_config ou sn_lg_matter.matter_config

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use os seguintes modelos de item do catálogo do sistema de base instalados com Gestão de solicitações jurídicas para criar um produtor de registro para serviços jurídicos:

- **Modelo de formulário de admissão de solicitação jurídica**: Para criar um produtor de registro para solicitações jurídicas
- **Modelo de formulário de admissão de assuntos jurídicos**: para criar um produtor de registro para assuntos jurídicos

Para obter mais informações sobre modelos de item do catálogo e itens do catálogo, consulte Construtor de catálogo .

#### Procedimento

1. Abra o Construtor de catálogo no navegador de aplicações ou em um formulário de admissão.

2. Com base em como cada etapa é definida no modelo, especifique as informações necessárias. Para obter mais informações, consulte Criar um item do catálogo usando um modelo .

   Além de inserir outros detalhes, certifique-se de fornecer as seguintes informações para um produtor de registro para um serviço jurídico:

| Etapa | Campo e valores padrão do modelo |
|---|---|
| Destino | **Tabela**:<br>○ Para solicitações jurídicas: o padrão é **Solicitação jurídica [sn_lg_ops_request]**.<br>Você pode selecionar uma tabela de área de prática para solicitações jurídicas, conforme necessário.<br>○ Para assuntos jurídicos: o padrão é **Assunto jurídico [sn_lg_matter_matter]**.<br>Você pode selecionar uma tabela de área de prática para assuntos jurídicos, conforme necessário. |
| Local | ○ **Catálogos**: o padrão é **Catálogo de operações jurídicas**.<br>○ **Categorias**: Solicitação jurídica para solicitações jurídicas e Assunto jurídico para assuntos jurídicos.<br>Você pode selecionar um catálogo e uma categoria diferentes com base em seus requisitos. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Etapa | Campo e valores padrão do modelo |
| --- | --- |
| Acesso | ○ **Disponível para**:<br>▪ Para solicitações jurídicas: o padrão é **Usuários com a função legal_user**.<br>▪ Para assuntos jurídicos: o padrão é **Catálogo de assuntos jurídicos**.<br>Selecione usuários com funções específicas que tenham acesso ao produtor de registro.<br>○ **Não disponível para**: selecione usuários com funções específicas que têm acesso negado ao produtor de registro.<br>**Nota:**<br>Se você não especificar um critério de usuário em nenhuma opção, o acesso será concedido a todos.<br>Para obter mais informações sobre como criar critérios do usuário, consulte Configurar os critérios do usuário. |

3. Para salvar suas mudanças em cada etapa, clique em **Salvar**.
   Todas as edições nos atributos do item são salvas automaticamente quando você navega para a próxima etapa.
4. Para visualizar o produtor de registro, clique em **Visualizar**.
5. Na etapa **Revisar e Enviar**, revise o produtor de registro e clique em **Enviar** para publicar o produtor de registro no catálogo selecionado.

### Configurar um sistema de armazenamento externo para solicitações jurídicas e assuntos jurídicos

Configure um sistema de armazenamento externo para armazenar documentos anexados a solicitações jurídicas e assuntos jurídicos.

#### Antes de Iniciar

Verifique se o administrador instalou e configurou spokes para o sistema de armazenamento externo que você deseja configurar para aplicativos jurídicos.

**Box spoke v3.1.0 ou versão posterior**

Para obter mais informações sobre como configurar e criar a conta Box, consulte Configuração do spoke do Box.

**Google Drive spoke v1.3.0 ou versão posterior**

Para obter mais informações sobre como configurar e criar a conta Google Drive, consulte Configurar Google Drive spoke.

**Microsoft OneDrive spoke v2.1.0 ou versão posterior**

Para obter mais informações sobre como configurar e criar a conta Microsoft OneDrive, consulte Configurar Microsoft OneDrive spoke.

**Microsoft SharePoint spoke v2.2.0 ou versão posterior**

Para obter mais informações sobre como configurar Microsoft SharePoint, consulte .

**iManage Spoke spoke v1.0.0**

Para obter mais informações sobre como configurar e criar a conta do iManage, consulte Configurar o iManage spoke.

Função necessária: sn_lg_ops.request_config

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração Jurídica** > **Integrações jurídicas** > **Integrações**.
2. Crie ou modifique uma configuração de app externo.
3. No formulário, preencha os campos.

### Formulário Armazenamento externo

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome da configuração do app externo. |
| Descrição | Descrição da configuração do app externo. |
| Ativo | Opção para marcar a configuração de armazenamento externo como ativa. |
| Tabela | Tabela na qual a solicitação jurídica ou as informações do assunto jurídico são armazenadas. Por exemplo,<br>○ Para armazenar documentos de uma solicitação jurídica, selecione a tabela **Solicitação jurídica [sn_lg_ops_request]**.<br>○ Para armazenar documentos de um assunto jurídico, selecione a tabela **Assunto jurídico [sn_lg_matter_matter]**.<br>○ Para armazenar documentos de uma solicitação de contrato, selecione a tabela **Contrato jurídico [sn_lg_contracts_repository]**.<br>[store-future: BEGIN review]**Nota:** O armazenamento externo das aplicações Componentes principais para contratos e Gestão de contratos Pro não é compatível com iManage. [End]<br>A tabela selecionada determina as variáveis disponíveis no campo **Selecionar variáveis**. |
| Condição | Filtrar condições para determinar o salvamento de documentos para uma categoria de solicitação específica.<br>Por exemplo, digamos que você já configurou a integração de armazenamento externo Box e deseja que somente os documentos de contrato de NDA sejam armazenados lá. Você pode definir a condição como **[Categoria] [is] [NDA]**.<br>Em seguida, selecione o nome do armazenamento externo no campo **App**. |
| Ordem de execução | Ordem na qual um sistema de armazenamento externo é usado para armazenar documentos. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | Quando vários sistemas de armazenamento externo correspondem às condições, aquele com o valor de ordem inferior é escolhido para armazenar os documentos. |
| App | Sistema de armazenamento externo no qual os documentos são armazenados.<br><br>**Nota:**<br>A lista mostra somente os sistemas de armazenamento externo para os quais os spokes foram instalados e configurados. |
| Estrutura de pastas | Caminho de arquivo para armazenar documentos anexados a uma solicitação jurídica ou assunto jurídico no sistema de armazenamento externo.<br><br>Defina uma estrutura de pastas usando uma combinação de texto estático e texto gerado dinamicamente a partir das variáveis de campo selecionadas na lista **Selecionar variáveis**.<br><br>Por exemplo, na estrutura de pastas `Legal/${company}/Contracts/${number}`,<br>○ `Jurídico` e `Contratos` são textos estáticos<br>○ `${company}` e `${number}` são as variáveis de campo escolhidas na lista **Selecionar variáveis**.<br><br>Essas variáveis de campo são substituídas dinamicamente pelos valores em cada campo ao salvar um documento no armazenamento externo. |
| Selecionar variáveis | Lista de variáveis que podem ser usadas na estrutura de pastas. As variáveis extraem informações da tabela selecionada para personalizar a estrutura de pastas. |
| Atributos | Itens de configuração adicionais com base na configuração de Microsoft SharePoint e iManage. Adicione os seguintes detalhes:<br><br>*`Microsoft SharePoint`*<br><br>○ **Locatário**: adicione o sys_id de Microsoft SharePoint registro de locatário.<br>○ **Site_Name**: adicione o nome do site no locatário.<br>○ **Biblioteca de documentos**: adicione a biblioteca de documentos configurada no site onde todos os documentos relacionados a solicitações jurídicas e assuntos jurídicos são armazenados.<br><br>Para obter mais informações sobre como gerenciar Microsoft SharePoint locatários, sites e bibliotecas de documentos, consulte a documentação Microsoft.<br><br>Esses campos aparecem somente quando **SharePoint** é selecionado no campo **Aplicativo**. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | *iManage*<br><br>○ **Biblioteca**: quando um valor é especificado, a aplicação carrega documentos usando a biblioteca designada. Isso também pode incluir a criação ou o uso de espaços, pastas e assim por diante. Este atributo é opcional, portanto, se a biblioteca não for fornecida, a biblioteca preferencial do usuário da conta de serviço iManage será usada.<br>○ **Workspace_type**: captura o tipo de espaço para oferecer suporte aos vários casos de uso. Por exemplo:<br>▪ **Compartilhado**: use um espaço existente para carregar documentos.<br>▪ **Independente**: crie um espaço separado para cada solicitação e assunto. Isso ajuda a organizar e rastrear os documentos com eficácia. O espaço independente pode ou não usar um modelo.<br>○ **Template_ID**: identificador exclusivo do modelo de iManage. A aplicação usa o identificador para criar objetos iManage, como espaços, pastas e subpastas usando as configurações do modelo ao carregar os documentos. Este atributo é usado quando o Workspace_type é Independente. Você pode usar modelos para manter nomes e estrutura de pastas consistentes para espaços criados em iManage.<br>○ **Folder_path**: usado para identificar as pastas ou subpastas nas quais o documento é carregado. Este atributo é usado quando o Workspace_type é Independente.<br>○ **Shared_workspace_ID**: identificador exclusivo do espaço compartilhado. Isso é usado para identificar o espaço para carregar os documentos quando o tipo de espaço é compartilhado.<br><br>Para obter mais informações sobre iManage, consulte a documentação do iManage.<br><br>**Nota:**<br>iManage credenciais de login são necessárias para acessar a documentação. |

4. Salve a configuração do app externo.
   - Salve uma nova configuração de app externa selecionando **Enviar**.
   - Salve as mudanças em uma configuração de app externa existente selecionando **Atualizar**.

   A configuração de armazenamento externo é salva.
5. Selecione **Publicar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Resultado
A integração do sistema de armazenamento externo foi publicada e está pronta para armazenar documentos anexados a solicitações jurídicas.

### O que Fazer Depois
Adicione a opção **Habilitar armazenamento externo para anexo** nos formulários de admissão para que os documentos anexados a essas solicitações ou assuntos jurídicos sejam armazenados no armazenamento externo configurado. Para obter mais informações, consulte Adicionar um formulário de admissão a uma área de prática.

Configure as propriedades do sistema para aplicações Legal Service Delivery para administrar a integração com o provedor de armazenamento externo. Para obter mais informações, consulte propriedades de Legal Service Delivery.

#### Integração de aplicações [ Legal Service Delivery com armazenamento iManage

Integre o armazenamento [ iManage com Legal Service Delivery aplicações para fornecer mais segurança aos arquivos.

Você pode integrar o armazenamento [ iManage com Legal Service Delivery aplicações. Os três tipos de integrações são:

- Espaço compartilhado - Para usar um espaço e uma pasta existentes para carregar documentos, uselecione o espaço compartilhado quando necessário. Por exemplo, talvez você queira organizar os documentos por áreas de prática. Portanto, você seguiria um cenário de espaço compartilhado em que as pastas relacionadas ao assunto jurídico ou jurídico são criadas dentro do espaço existente e os documentos são carregados para as pastas.
- Espaço independente usando um modelo - Para rastrear cada solicitação ou assunto separadamente e carregar documentos, use o Espaço independente quando necessário. Usar um modelo predefinido iManage ajuda a manter nomes e estrutura de pastas consistentes para o espaço em iManage. Os documentos são carregados usando a pasta mencionada no campo Folder_path.
- Espaço independente sem um modelo - Wuando você quiser rastrear cada solicitação ou assunto separadamente e carregar documentos respectivamente usando a pasta mencionada no campo Folder_path, use o Espaço independente.

## Espaço compartilhado

No espaço compartilhado, os espaços são compartilhados entre os ServiceNow® usuários registrados no armazenamento iManage e iManage.

**Detalhes do atributo do espaço compartilhado**

| Atributo | Opcional/Obrigatório | Valores de amostra (entrada manual) |
|---|---|---|
| Biblioteca | Opcional | Nenhum |
| Workspace_type | Obrigatório | Compartilhado |
| Template_ID | Não aplicável | Não aplicável |
| Folder_path | Não aplicável | Não aplicável |
| Shared_workspace_ID | Obrigatório | Legal!123 |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Estrutura de pastas**:<folder> /${number}.
- **Como funciona**: quando um documento é carregado, a aplicação usa um espaço existente (jurídico) e reutiliza a pasta primária. A aplicação cria a pasta nesta hierarquia de pastas usando a solicitação jurídica ou o número do assunto jurídico e carrega o documento neste caminho.

  O exemplo [ a seguir mostra que o documento foi carregado na pasta específica .

  **Nota:**
  Se alguma das pastas não existir, o aplicativo as criará primeiro e, posteriormente, as usará. Neste exemplo, é ${number}.

  *`Legal (Workspace) > Folder > LR001.`*

## Espaço independente usando um modelo

### Detalhes de atributo do espaço independente usando um modelo

| Atributo | Opcional/Obrigatório | Valores de amostra |
|---|---|---|
| Biblioteca | Opcional | Nenhum |
| Workspace_type | Obrigatório | Independente |
| Template_ID | Obrigatório | LegalTemplate!120 |
| Folder_path | Obrigatório | Documentos |
| Shared_workspace_ID | Não aplicável | Não aplicável |

- **Estrutura de pastas**: ${number}.
- **Como funciona**: a aplicação cria um espaço usando o valor fornecido no campo de estrutura de pasta como o nome do espaço e cria as pastas conforme definido no modelo. Neste exemplo, LegalTemplate!123 é o Template_ID usado como modelo. Em seguida, use o caminho da pasta fornecido no campo Folder_path para carregar o documento na pasta no caminho. Neste exemplo, o arquivo de documento é carregado para a pasta Documentos.

  O exemplo [ a seguir mostra que o documento foi carregado na pasta [ específica :

  *`LR001 (Workspace) > Documents (Folder).`*

## Espaço independente sem um modelo

### Espaço independente sem detalhes de atributo de modelo

| Atributo | Opcional/Obrigatório | Valores de amostra (entrada manual) |
|---|---|---|
| Biblioteca | Opcional | Nenhum |
| Workspace_type | Obrigatório | Independente |
| Template_ID | Não aplicável | Não aplicável |
| Folder_path | Obrigatório | Documentos |
| Shared_workspace_ID | Não aplicável | Não aplicável |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Estrutura de pastas**: ${number}.
- **Como funciona**: a aplicação cria um espaço usando o valor fornecido no campo de estrutura de pasta como o nome do espaço. A aplicação então cria uma pasta usando as informações do campo Folder_path e carrega o documento para a última pasta.

  O exemplo [ a seguir mostra que o documento foi carregado na pasta específica:

  *LR001 (Workspace) > Documents (Folder).*

### Criar implementação [ em Ponto de extensão com script

Crie a implementação no o Ponto de extensão com script, fornecido pronto para uso, por colocandoing it no script include [] no código da aplicação base.

#### Antes de Iniciar

O escopo da aplicação deve ser alterado para a aplicação específica para a qual a implementação no Ponto de extensão com script é direcionada.

Função necessária: você deve ter a função específica para o desenvolvedor ou administrador da aplicação, ou deve ter a função de administrador.

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se você quiser enviar informações adicionais ao carregar o documento, você deve criar a implementação no o Ponto de extensão com script e armazená-lo em campos personalizados no o iManage Espaço. Os campos personalizados são predefinidos em iManage e devem ser habilitados para mapeamento. Por exemplo, <custom field 1> está mapeado para Área de prática, <custom field 2> está mapeado para Categoria, <custom field 3> está mapeado para Solicitado por e assim por diante.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Pontos de Extensão do Sistema** > **Pontos de extensão com script**.
2. Pesquise por **sn_lg_ops.iManageCustomFieldHelperExtension** no campo Nome da API, no escopo da aplicação Gestão de solicitações jurídicas.
3. Selecione o registro a ser aberto.
4. Selecione **Criar implementação** no link relacionado seção.
5. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações, consulte Campos de formulário de Ponto de extensão com script.

#### Resultado

A implementação é criada no Ponto de extensão com script. Para obter mais informações sobre como usar a inclusão de script para Ponto de extensão [] com script, consulte Use a inclusão de script para Com script Ponto de extensão.

### Use a inclusão de script para Com script Ponto de extensão

Use a inclusão de script para Ponto de extensão com script para atualizar os campos personalizados no armazenamento iManage com base no mapeamento fornecido nas funções.

Os processos abaixo explicam como implementar a inclusão de script para o Ponto de extensão com script.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- No formulário de inclusão de script, o campo de script é preenchido automaticamente com a estrutura das definições de função esperadas. Para obter mais informações sobre o formulário de inclusão de script, consulte Script includes .
- Na inclusão de script, a função tem entradas que é disponível quando a implementação é chamada.
- No caso de iManage Ponto de extensão (sn_lg_ops.iManageCustomFieldHelperExtension), a seguir estão a definição da função, a expectativa e as saídas possíveis:

**Função nomes, resultados esperadosede saídas possíveis**

| Nome da função | Informações de uso | Saída |
|---|---|---|
| podeManipular | Entrada:<br><br>TableName: nome da tabela cujo registro atual está sendo processado.<br><br>Uso: esta função é usada para identificar se esta implementação deve ser executada se o TableName que você está passando for usando o suma condição [me que é definido na função.<br><br>Exemplo: em Gestão de solicitações jurídicas, você tem a entrada como tableName para identificar se esta implementação é para a mesma tabela.<br><br>O script possível seria o seguinte:<br><br>`canHandle: function(tableName) { return tableName == "A tabela de destino da implementação "; },` | Verdadeiro/Falso<br><br>Verdadeiro: a execução atual deve ser executada.<br><br>Falso: a execução atual não deve ser executada. |
| Processo | Entrada:<br><br>requestRecord: objeto GlideRecord do registro jurídico atual que está sendo processado.<br><br>Uso: esta função é usada para criar mapeamento entre os campos iManage e os campos do registro jurídico. | `{ custom1: requestRecord.getDisplayValue(“practice_area” custom2: requestRecord.getValue("description") }` |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Nome da função | Informações de uso | Saída |
|---|---|---|
| | Exemplo: em Gestão de solicitações jurídicas, você tem o objeto GlideRecord do registro de tabela jurídica atual em questão, que é usado para obter os valores dos campos de registro e mapear para os campos personalizados na função de processo.<br><br>O script possível seria o seguinte:<br><br>`processo: função (requestRecord) { return { custom1: requestRecord.getDisplayValue("practice_area"), custom2: dados, custom4: requestRecord.requested_for.country, descrição: requestRecord.description }; },` | |

### Campos de formulário de Ponto de extensão com script

Lista de campos no Ponto de extensão com script.

#### Campos de formulário de Ponto de extensão com script

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome exclusivo para o ponto de extensão. O nome pode ter até 100 caracteres alfanuméricos, incluindo caracteres especiais. |
| Nome da API | Nome da API do ponto de extensão que é anexado ao escopo da aplicação ao qual se aplica. Este é um nome atribuído pelo sistema e não pode ser alterado. |
| Aplicação | Aplicação à qual o ponto de extensão está atribuído. Isso é atribuído pelo sistema e não pode ser alterado. |
| Acessível de | Aplicação que pode acessar este ponto de extensão com script. Os valores disponíveis são:<br>• Todos os escopos da aplicação — Pode ser acessado de qualquer escopo da aplicação.<br>• Este escopo da aplicação — Pode ser acessado a partir do escopo da aplicação atual. |
| Ativo | Opção para habilitar o ponto de extensão com script. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Campos de formulário de Ponto de extensão com script

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Descrição | Conteúdo descritivo sobre o ponto de extensão com script. |
| Script | O script do lado do servidor a ser executado quando chamado de outros scripts.<br><br>O script deve definir uma única classe JavaScript ou uma função global. O nome da classe ou da função deve corresponder ao campo **Nome**. |
| Cliente chamável | Opções para disponibilizar o ponto de extensão com script para scripts de cliente, filtros de lista/relatório, qualificadores de referência ou, se especificado, como parte do URL. |

## Criar ou modificar um modelo de resposta para serviços jurídicos

Crie ou modifique um modelo de resposta com uma mensagem reutilizável que os executantes jurídicos possam usar para enviar aos usuários mensagens rápidas e consistentes. Eles podem usar essas mensagens reutilizáveis em solicitações jurídicas atribuídas ou formulários de assuntos jurídicos, bem como em sessões de bate-papo ou e-mails.

### Antes de Iniciar

Certifique-se de que o plug-in Templated Response (com.sn_templated_snip) esteja instalado.

Função necessária: sn_lg_ops.legal_config

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Modelos de resposta são mensagens reutilizáveis que podem ser usadas pelos executantes jurídicos para responder às partes interessadas de uma solicitação ou assunto jurídico. Para obter mais informações, consulte Modelos de resposta .

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração Jurídica** > **Configuração do modelo de resposta**.
2. Crie ou modifique um modelo de resposta.
   - Para criar um modelo de resposta, clique em **Novo**.
   - Para modificar um modelo de resposta existente, abra-o na lista.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter descrições de campo, consulte Formulário de modelo de resposta.
4. Salve o modelo de resposta.
   - Salve um novo modelo de resposta clicando em **Enviar**.
   - Salve as mudanças em um modelo de resposta existente clicando em **Atualizar**.

   O modelo de resposta é criado e a lista relacionada Canais é exibida.
5. Associe um ou mais canais pelos quais o modelo de resposta pode ser usado.
   Um modelo de resposta só está disponível por meio dos canais selecionados. Você pode fornecer mensagens diferentes criando modelos de resposta para cada canal, como bate-papo, e-mail ou formulário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**a.** Na lista relacionada Canais, clique em **Editar**.

**b.** No formulário Editar membros, selecione um ou mais canais na lista **Coleção** e clique em **>** para adicioná-los à **Lista de canais**.

**c.** Clique em **Salvar**.
Os canais selecionados são adicionados à lista relacionada Canais.

### Resultado
O modelo de resposta está pronto para ser usado pelo executante jurídico por meio dos canais configurados.

## Configurar uma ação para serviços jurídicos na página de tíquete padrão

Adicione ou modifique uma Ação e sua funcionalidade na página de tíquete padrão de uma solicitação jurídica.

### Antes de Iniciar
- Revise a configuração da inclusão de script, dos pontos de extensão com script e dos widgets do portal de serviços para serviços jurídicos instalados com os aplicativos Legal Service Delivery.
- As Ações é uma das seções de uma página de tíquete padrão do Portal de serviços, portanto, familiarize-se com a página de tíquete padrão e Portal de serviços.
- Para obter mais informações sobre como configurar widgets do Portal de serviços, consulte Widgets do Portal de serviços.
- Para obter mais informações sobre como usar e personalizar as inclusões de script, consulte Inclusões de script.
- Certifique-se de ter definido o escopo da aplicação como Gestão de solicitações jurídicas.

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O script DefaultLegalTicketActions do sistema de base fornece a configuração de ações comuns para todos os tipos de solicitação jurídica. Você pode substituir essas ações comuns para um tipo de solicitação jurídica específico ou adicionar mais ações.

### Procedimento
**1.** Adicione ou modifique uma ação no ponto de extensão com script.

**a.** Navegar até **Todos** > **Pontos de Extensão do Sistema** > **Pontos de extensão com script**.

**b.** Pesquise e selecione o ponto de extensão **LegalTicketAction**.

**c.** Adicione ou modifique uma implementação para uma área de prática.

- Para adicionar uma nova implementação para uma área de prática, clique no link relacionado **Criar implementação**.

  No formulário Inclusão de script, atualize o script conforme necessário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

i. Para restringir esta implementação à área de prática, adicione o seguinte código ao parâmetro *canHandle* :

```
canHandle: function(tableName) {
      return tableName == '<TableName>'; //Replace TableName with a practice area table
name
  },
```

ii. Para adicionar uma nova ação, atualize o método *process*.

Para referência, consulte um método *process* existente da inclusão de script DefaultLegalTicketActions ou a implementação de outra área de prática.

- Para modificar uma implementação existente, abra uma classe da lista relacionada Implementações.

  No formulário Inclusão de script, atualize o script conforme necessário.

  - Para modificar uma ação existente, atualize o parâmetro *name* no objeto JSON para corresponder ao do script DefaultLegalTicketActions.

    Por exemplo, para mudar o comportamento padrão da ação Cancelar em uma área de prática específica, abra sua implementação de ponto de extensão, mantenha o parâmetro *name* como cancelar enquanto modifica outros parâmetros no objeto JSON conforme necessário.

  - Para adicionar uma nova ação, crie um objeto JSON e altere o nome e outros parâmetros conforme necessário.

d. Clique em **Atualizar**.

2. **Opcional:** Configure widgets de ações na página de tíquete padrão para serviços jurídicos.

a. Navegar até **Todos** > **Portal de serviços** > **Widgets**.

b. Pesquise e selecione o widget **Ações de tíquete jurídico**.

c. Revise o script existente e o modelo angular ng para referência e adicione ou modifique-os conforme necessário.

d. Clique em **Atualizar**.

### Habilitar e configurar Pesquisa com IA em Portal de serviços jurídicos

A aplicação ServiceNow® Pesquisa com IA fornece um mecanismo de pesquisa moderno de nível de consumidor para o Portal de serviços jurídicos.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

**Importante:**
Se Pesquisa com IA não estiver habilitado em sua instância ServiceNow, entre em contato com Now Support para obter assistência.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Adicione o sys_id do registro Portal de serviços jurídicos à propriedade do sistema que inclui os portais compatíveis.
   a. Navegar até **Todos** > **Portal de serviços** > **Portais**.
   b. Abra o registro Portal de serviços jurídicos e copie seu sys_id.
   c. Abra a tabela Propriedades do sistema [sys_properties], pesquise e abra `glide.service_portal.enable_ais_portal.allow_list`.
   d. No campo **Valor**, anexe o sys_id do registro Portal de serviços jurídicos.
   e. Clique em **Atualizar**.
2. Atualize o registro Portal de serviços jurídicos.
   a. Navegar até **Todos** > **Portal de serviços** > **Portais**.
   b. Abra o registro Portal de serviços jurídicos.
   c. Marque a caixa de seleção **Habilitar o AI Search**.
   d. No campo **Aplicação de pesquisa**, selecione **Aplicação de pesquisa padrão do Portal de serviços jurídicos**.
   Uma configuração de aplicação de pesquisa define as configurações da experiência de pesquisa, como o mecanismo, o limite de resultados de busca e limite de sugestões. Uma configuração de aplicação de pesquisa é selecionada por padrão, mas você pode alterá-la conforme necessário. Para obter mais informações sobre como definir uma configuração de aplicação de pesquisa, consulte Configurações da aplicação de pesquisa.
   e. No campo **Configuração dos resultados da pesquisa**, selecione **Pesquisa do portal jurídico**.
   Uma configuração de resultados de pesquisa define como os resultados da pesquisa são exibidos. Uma configuração de resultados de pesquisa é selecionada por padrão, mas você pode alterá-la conforme necessário. Para obter informações sobre como definir a configuração dos resultados de pesquisa, consulte Criar uma definição do EVAM .
   f. Clique em **Atualizar**.

## Solicitação de serviços jurídicos

Os funcionários podem enviar uma solicitação jurídica para buscar serviços do departamento jurídico e acompanhar seu status.

### Enviar uma solicitação jurídica

Envie uma solicitação jurídica para você ou em nome de outro usuário para buscar serviços do departamento jurídico.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_user

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você também pode enviar uma solicitação jurídica por meio do seu dispositivo móvel ou do bate-papo Virtual Agent.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para obter mais informações sobre como enviar uma solicitação jurídica por meio de um dispositivo móvel, consulte Enviar uma solicitação jurídica por meio de Now Mobile.
- Para enviar uma solicitação jurídica por meio do bate-papo Virtual Agent, você deve ter a aplicação Legal Virtual Agent Conversations instalada em sua instância. Para obter mais informações, consulte Legal Virtual Agent Conversations.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Solicitação jurídica** > **Portal de serviços jurídicos**.

   **Nota:**
   Se você estiver usando Central do funcionário, poderá enviar uma solicitação jurídica navegando até o portal Central do funcionário e selecionando uma solicitação no menu **Jurídico**.

2. Pesquise uma solicitação de serviço jurídico ou clique em **Catálogo** de serviços para exibir todas as categorias de solicitação disponíveis.
3. Filtrar e pesquisar nas categorias da solicitação de serviço jurídico.
4. Clique em um item de serviço jurídico para o qual você deseja enviar uma solicitação.
   Se você não tiver certeza de qual item de serviço jurídico escolher para enviar sua solicitação, selecione **Solicitação jurídica geral**.
5. No formulário, preencha os campos.

   **Nota:**
   Cada formulário de solicitação de serviço jurídico tem um conjunto diferente de campos com base no item de serviço jurídico selecionado.

6. Clique em **Enviar**.

### Resultado

- Uma solicitação jurídica é criada no estado Novo.
- A solicitação é atribuída a um grupo ou usuário no departamento jurídico com base na regra de atribuição definida na área de prática associada.
- A página Tíquete padrão é exibida e tem as seguintes guias para executar tarefas diferentes:
  - Atividade: rastreie o histórico de atividades da solicitação e publique mensagens para o executante que está trabalhando na solicitação.
  - Anexos ou documentos: carregue e gerencie os documentos na solicitação jurídica.

    **Nota:**
    Se a opção de armazenamento externo estiver habilitada, a guia **Documentos** será exibida. Caso contrário, a guia **Anexos** será exibida.

  - Detalhes da solicitação: revise os detalhes da solicitação.
- Se o administrador tiver configurado notificações, você receberá notificações sobre o andamento da solicitação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Exibição e acompanhamento de detalhes da solicitação jurídica

Exiba os detalhes de uma solicitação jurídica após o envio e rastreie as atividades da solicitação.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_user

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Solicitação jurídica** > **Portal de serviços jurídicos**.
2. Exiba os detalhes da solicitação jurídica.
   - Revise os detalhes da solicitação acessando a guia **Detalhes** da solicitação.
   - Revise o documento do contrato.
     - Se a solicitação usar armazenamento interno para anexos, acesse a guia **Visualização**.
     - Se a solicitação usar armazenamento externo, como Microsoft OneDrive Google Driveou algo semelhante, acesse a guia **Revisão de documento**.
   - Exiba uma lista de signatários e seus detalhes acessando a guia **Signatários**.
   - Exiba detalhes do SLA de tarefa acessando a guia **SLAs de tarefa**.
   - Exiba os níveis de acesso a documentos para várias personas acessando a guia **Acesso ao documento**.
3. **Opcional:** Rastreie as atividades da solicitação e publique mensagens para o executante que está trabalhando nela acessando a guia **Atividade**.

### Atualizar uma solicitação jurídica enviada

Atualize os detalhes da solicitação, adicione comentários ou carregue documentos em uma solicitação jurídica que você enviou enquanto ela ainda está no estado Novo ou Atribuído. Você pode cancelar uma solicitação enviada independentemente do estado dela.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_user

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Solicitação jurídica** > **Portal de serviços jurídicos**.
2. Abra sua solicitação jurídica enviada na opção **Minhas solicitações** no menu do cabeçalho.
3. Na página Tíquete padrão, revise e edite os detalhes da solicitação, gerencie anexos ou cancele a solicitação.
4. **Opcional:** Na guia **Atividade**, forneça comentários ou mais informações sobre sua solicitação para o executante da solicitação.
5. **Opcional:** Gerencie os documentos que dão suporte à sua solicitação.
6. **Opcional:** Na guia **Aprovações**, exiba os detalhes da aprovação associados à solicitação jurídica.

**Nota:**
A guia **Aprovações** aparece somente quando a solicitação jurídica ou seu anexo tem registros de aprovação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. **Opcional:** Na guia **Assuntos jurídicos**, exiba qualquer assunto jurídico associado à solicitação jurídica.

> **Nota:**
> A guia **Assuntos jurídicos** aparece somente quando a solicitação jurídica está associada a um assunto jurídico e você tem permissão para exibir assuntos jurídicos.

### Reabrir uma solicitação jurídica encerrada

Reabra uma solicitação se você não estiver satisfeito com a resolução fornecida pela equipe jurídica.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_ops.legal_user

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Como solicitante, você só pode reabrir suas solicitações que foram encerradas (Encerrar concluído ou Encerrar incompleto). Você não pode reabrir uma solicitação que foi cancelada.

> **Nota:**
> A opção de reabrir não está disponível para solicitações jurídicas de fluxo de trabalho baseado em aprovação, como aprovação de pré-autorização de ações, divulgação de conflito de interesses e acordo de não divulgação com terceiros.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Solicitação jurídica** > **Portal de serviços jurídicos**.
2. Abra sua solicitação jurídica enviada na opção **Minhas solicitações** no menu do cabeçalho.
3. Na página Tíquete padrão, clique em **Reabrir solicitação** para abrir a solicitação.
4. Na caixa de diálogo, insira comentários para explicar por que você está reabrindo a solicitação no campo **Motivo**.
5. Clique **em Reabrir solicitação**.

#### Resultado
A solicitação é reaberta e seu estado muda para Trabalho em andamento. A solicitação é reatribuída ao mesmo membro da equipe jurídica a quem foi atribuída anteriormente.
Se o administrador tiver configurado notificações por e-mail, o usuário atribuído, o líder da área de prática, o gerente do grupo de atribuição e todos os colaboradores adicionados à solicitação receberão notificações sobre a reabertura da solicitação pelo solicitante. Se as permissões do grupo de atribuição da solicitação jurídica não forem Sem acesso, todos os membros do grupo de atribuição também serão notificados.

## Gerenciamento de solicitações jurídicas

Como membro do departamento jurídico, você trabalha em solicitações jurídicas enviadas por funcionários para resolver seus problemas ou responder a suas consultas.

Quando um funcionário envia uma solicitação jurídica, ela é atribuída automaticamente a um grupo ou usuário no departamento jurídico. A atribuição é feita com base nas regras de atribuição configuradas no formulário de admissão da área de prática associada. Se a solicitação for atribuída a um grupo jurídico, o líder do grupo poderá fazer a triagem da solicitação para si mesmo ou para qualquer membro do grupo de atribuição.

Quando um solicitante cria uma solicitação jurídica na área de prática e na categoria incorretas, o executante jurídico pode transferir a solicitação para a área de prática e a

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

categoria corretas. A solicitação transferida contém todos os detalhes relevantes copiados da solicitação antiga, incluindo os anexos. O executante pode enviar a solicitação ou devolvê-la ao solicitante para conclusão.

**Nota:**
As opções de armazenamento externo que oferecem suporte a anexos em uma solicitação transferida são Microsoft OneDrive e Google Drive.

Use o Legal Counsel Center para trabalhar em solicitações jurídicas atribuídas a você.

### Atribuir uma solicitação jurídica

Atribua uma solicitação jurídica a você ou a alguém do seu grupo de atribuição.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: sn_lg_ops.legal_fulfiller

**Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa**
Quando um funcionário envia uma solicitação jurídica, ela é atribuída automaticamente a um grupo ou usuário no departamento jurídico. A atribuição é feita com base nas regras de atribuição configuradas para o formulário de admissão da área de prática associada. Se a solicitação for atribuída a um grupo jurídico, qualquer membro do grupo poderá fazer a triagem da solicitação ou atribuí-la a outro membro do grupo.

**Procedimento**

1. Navegar até **Todos** > **Solicitação jurídica** > **Legal Counsel Center**.
2. Clique no ícone de lista ( ícone de ).
3. Em **Solicitações jurídicas**, clique em **Não atribuído**.
4. Na lista de solicitações não atribuídas, abra uma solicitação clicando no número da solicitação.
5. **Opcional:** Atualize a **permissão do grupo de atribuição** para mudar o nível de permissão da solicitação jurídica para os usuários.
   - **Sem acesso**: somente o líder da área de prática, o gerente do grupo e o usuário no campo **Atribuído a** podem acessar a solicitação jurídica e atribuí-la a um dos membros do grupo de atribuição. O usuário atribuído pode trabalhar na solicitação jurídica.
   - **Ler**: todos os membros do grupo de atribuição podem exibir somente a solicitação jurídica. Esta opção é o nível de permissão padrão.
   - **Editar**: todos os membros do grupo de atribuição podem exibir e trabalhar na solicitação jurídica. O campo Atribuído a se torna opcional se esta opção estiver definida.

   O campo Permissão do grupo de atribuição de um registro de solicitação jurídica ativo pode ser editado por:
   - Líder da área de prática, gerente do grupo de atribuição, usuários atribuídos e delegados.
   - Qualquer membro do grupo de atribuição, se o registro estiver no estado Novo ou a permissão do grupo de atribuição for editar ou as opções configuradas tiverem assigned_to_field_not_mandatory.
6. Com base na opção de permissão, atribua a solicitação a você ou a outro membro do grupo atribuído.
   - Para atribuir a solicitação a você mesmo, clique em **Atribuir a mim**.
   - Para atribuir a solicitação a outro membro, na guia **Detalhes**, selecione um usuário no campo **Atribuído a** e clique em **Salvar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Resultado
O estado da solicitação é atualizado para Atribuído.

### O que Fazer Depois
O usuário atribuído pode começar a trabalhar na solicitação jurídica.

#### Como trabalhar em uma solicitação jurídica

Trabalhe em solicitações jurídicas atribuídas a você ou como colaborador para resolver problemas ou responder a consultas.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_ops.legal_fulfiller

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Como um colaborador adicionado a uma solicitação, você pode acessar e trabalhar na solicitação da mesma forma que os designados. No entanto, você não pode modificar os campos **Atribuído a** e **Grupo de atribuição**.

**Nota:**
Durante os períodos em que você estiver indisponível, você pode delegar suas obrigações jurídicas a outros usuários.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Solicitação jurídica** > **Legal Counsel Center**.
2. Na guia Legal Counsel Center, selecione o ícone de lista (ícone de ).
3. Na guia **Listas**, abra uma solicitação jurídica selecionando uma opção em **Solicitações jurídicas**.
4. **Opcional:** Atualize a **permissão do grupo de atribuição** para mudar o nível de permissão da solicitação jurídica para os usuários.
   - **Sem acesso**: somente o líder da área de prática, o gerente do grupo e o usuário no campo **Atribuído a** podem acessar a solicitação jurídica e atribuí-la a um dos membros do grupo de atribuição. O usuário atribuído pode trabalhar na solicitação jurídica.
   - **Ler**: todos os membros do grupo de atribuição podem exibir somente a solicitação jurídica. Esta opção é o nível de permissão padrão.
   - **Editar**: todos os membros do grupo de atribuição podem exibir e trabalhar na solicitação jurídica. O campo Atribuído a se torna opcional se esta opção estiver definida.

   O campo Permissão do grupo de atribuição de um registro de solicitação jurídica ativo pode ser editado por:
   - Líder da área de prática, gerente do grupo de atribuição, usuários atribuídos e delegados.
   - Qualquer membro do grupo de atribuição, se o registro estiver no estado Novo ou a permissão do grupo de atribuição for editar ou as opções configuradas tiverem assigned_to_field_not_mandatory.
5. **Opcional:** Se a solicitação precisar ser reatribuída a um novo grupo de atribuição devido a necessidades de negócios, selecione um novo grupo de atribuição no campo **Grupo** de atribuição.

**Nota:**
A edição do campo **Grupo de atribuição** está disponível somente quando a opção **Grupo de atribuição editável na solicitação** está configurada no formulário de admissão associado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quando o grupo de atribuição é alterado, os usuários do grupo existentes que não estão no grupo de atribuição atualizado podem perder o acesso à solicitação. O campo **Atribuído a** também é limpoe o usuário atribuído é notificado por e-mail.

6. **Opcional:** Se você precisar da ajuda de outros executantes para trabalhar na solicitação jurídica, adicione-os no campo **Colaboradores**.

   **Nota:**
   Usuários com a função sn_lg_cnt.contract_fulfiller são listados no campo **Colaboradores**.

   Os colaboradores são notificados por e-mail de que foram adicionados como colaboradores a uma solicitação jurídica.

7. Trabalhe na solicitação jurídica para atender aos serviços ou informações solicitados.
   Se a solicitação precisar de investigação detalhada, você poderá promovê-la a um assunto jurídico.

   **Nota:**
   Para promover uma solicitação jurídica a um assunto jurídico, você deve ter o aplicativo Legal Matter Management instalado e o tipo de produtor de registro do formulário de admissão associado deve ser definido como **Solicitação e assunto**. Para obter mais informações sobre como definir um tipo de produtor de registro, consulte Como adicionar um formulário de admissão a uma área de prática.

8. Gerencie documentos que fazem parte da resolução da solicitação jurídica.
9. **Opcional:** Inicie uma aprovação ad hoc para a solicitação jurídica ou seus anexos quando uma aprovação de outras partes interessadas for necessária.
10. **Opcional:** Comunique-se com o solicitante ou outras partes interessadas usando e-mails, bate-papos, anotações de trabalho ou comentários.
    - Usando e-mails: comunique-se com todas as partes interessadas usando e-mails. Para obter mais informações, consulte Comunicação usando e-mails.
    - Usando bate-papos ao vivo: comunique-se com todas as partes interessadas usando bate-papos. Para obter mais informações, consulte Iniciar uma sessão de bate-papo por meio da Legal Counsel Center Caixa de entrada.
    - Usando comentários: para se comunicar com o solicitante ou outras partes interessadas, na seção Escrever, insira sua mensagem no campo **Comentários** e clique em **Publicar comentários**.
    - Usando anotações de trabalho: comunique-se com os outros membros do departamento jurídico, na seção Escrever, insira sua mensagem no campo **Anotações de trabalho** e clique em **Publicar anotações de trabalho**.

      Usando modelos de resposta, você pode inserir conteúdo predefinido em e-mails, bate-papos e campos de formulário de solicitação jurídica e assunto jurídico, como **Comentários** e **Anotações de trabalho**. Selecione o ícone do modelo de resposta ( ícone do ) e encontre um modelo de resposta apropriado com base no assunto do seu e-mail. Copie e cole o conteúdo do modelo no campo obrigatório.

      **Nota:**
      Os modelos de resposta configurados para serviços jurídicos só estão disponíveis para uso.

11. Feche a solicitação ou cancele-a.
    - Depois de resolver a solicitação, você pode fechar a solicitação.
    - Se você identificar que a solicitação não precisa de nenhuma ação, poderá cancelá-la.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Gerenciar anexos para uma solicitação jurídica

Carregue a documentação de suporte, como documentos, cópias de e-mail, imagens ou qualquer outro arquivo em uma solicitação jurídica enquanto você estiver trabalhando nela.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_fulfiller

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você também pode usar esses artefatos como material de referência para resolver solicitações semelhantes no futuro.

Se a opção de armazenamento externo estiver habilitada, você poderá gerenciar o acesso ao documento para que os usuários vejam esses anexos. Para obter mais informações, consulte Acesso ao documento em uma solicitação jurídica.

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Solicitação jurídica** > **Legal Counsel Center**.
2. Clique no ícone de lista ( ícone de ).
3. Na guia **Listas**, abra uma solicitação jurídica selecionando uma opção em **Solicitações jurídicas**.
4. **Opcional:** Gerencie documentos na solicitação jurídica.

### Acesso ao documento em uma solicitação jurídica

Os documentos anexados a solicitações jurídicas são carregados no sistema de armazenamento externo configurado quando a opção de armazenamento externo está habilitada no formulário de admissão de solicitação jurídica. O acesso desses documentos a várias personas é controlado em tempo real, por meio de um trabalho programado ou sob demanda.

## Acesso ao documento para várias personas

A tabela a seguir mostra o tipo de acesso a documentos e quando ele é concedido a várias personas.

**Acesso ao documento em uma solicitação jurídica**

| Persona | Tipo de acesso | Quando |
|---|---|---|
| Solicitante, solicitado para | Ler, Gravar, Excluir — em seus próprios documentos<br>Somente leitura — em documentos anexados pelo executante da solicitação jurídica | A solicitação foi enviada |
| Gerente do grupo | Ler, gravar, excluir | A solicitação foi enviada |
| Executante de solicitação | Ler, gravar, excluir | A solicitação foi atribuída |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Acesso ao documento em uma solicitação jurídica

| Persona | Tipo de acesso | Quando |
|---|---|---|
| jurídica (atribuído a) | | |
| Colaboradores | Ler, gravar, excluir | Adicionado à lista de **colaboradores** |
| Aprovadores ad hoc | Somente leitura, sem exclusão | A aprovação ad hoc foi iniciada |
| Líder da área de prática | Somente leitura, sem exclusão | O trabalho programado é executado ou sob demanda |
| Membros do grupo de atribuição | Depende do campo de **permissão do grupo de atribuição** | O trabalho programado é executado ou sob demanda |
| Usuários da lista de observação | Somente leitura, sem exclusão | Adicionado à **lista**de observação |
| Delegados | Ler, gravar, excluir | *`Resolve platform delegation permissions for legal request`* o trabalho é executado conforme programado ou sob demanda |
| Delegações por meio de delegação granular | Somente leitura, sem exclusão | O usuário foi delegado |

O trabalho programado *`Process External Storage Permissions`* é executado nos intervalos definidos para sincronizar o acesso a todas as permissões não processadas em documentos para solicitações jurídicas armazenadas em armazenamento externo.

- Os solicitantes podem acessar documentos anexados às solicitações jurídicas na guia **Documentos** na página Tíquete padrão.

  **Nota:**
  Os solicitantes podem excluir somente os documentos da solicitação que anexaram.

- O executante jurídico atribuído à solicitação jurídica pode acessar documentos na guia **Documentos** do registro da solicitação no Legal Counsel Center.
- Os usuários adicionados ao assunto podem solicitar acesso sob demanda a documentos se precisarem de acesso antes da execução do trabalho programado.
- O executante jurídico pode revogar o acesso de um usuário aos documentos.
- Os aprovadores ad hoc perderão o acesso ao documento depois de aprovar ou rejeitar o item solicitado.
- Os delegados perderão o acesso depois que o período de delegação expirar.

### Solicitar acesso ao documento para uma solicitação jurídica

Solicite acesso a documentos anexados a uma solicitação jurídica à qual você não tem acesso no momento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_ops.legal_user ou sn_lg_ops.legal_fulfiller

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Solicitação jurídica** > **Legal Counsel Center**.
2. Clique no ícone de lista ( ícone de ).
3. Na guia **Listas**, em **Solicitações jurídicas**, clique em **Todos**.
4. Abra uma solicitação jurídica que você deseja solicitar acesso para ver os documentos anexados a ela.
5. Na guia **Documentos**, clique em **Solicitar acesso**.

### Resultado
O sistema processa as permissões do usuário e concede acesso aos documentos na solicitação jurídica.

#### Remover o acesso de usuários ao documento em uma solicitação jurídica

Remova o acesso dos usuários existentes aos documentos anexados a uma solicitação jurídica quando eles não precisarem mais exibir esses documentos.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_ops.request_admin

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Solicitação jurídica** > **Legal Counsel Center**.
2. Clique no ícone de lista ( ícone de ).
3. Na guia **Listas**, em **Solicitações jurídicas**, clique em **Todos**.
4. Abra uma solicitação jurídica para remover o acesso dos usuários aos documentos anexados a ela.
5. Na guia **Acesso aos documentos**, selecione os usuários para os quais você deseja remover o acesso ao documento.

   **Nota:**
   A guia **Acesso ao documento** só fica visível para o líder da área de prática, o gerente do grupo de atribuição atual e a pessoa atribuída.

6. Clique **em Remover acesso**.

### Resultado
O acesso ao documento dos usuários selecionados é removido, e eles também são removidos da lista. O usuário não poderá mais exibir os documentos da solicitação.

#### Iniciar uma aprovação ad hoc para uma solicitação jurídica ou seu anexo

Inicie uma aprovação ad hoc para uma solicitação jurídica ou seus anexos de um usuário ou grupo de usuários.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_ops.legal_fulfiller

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como um colaborador adicionado a uma solicitação, você pode acessar e trabalhar na solicitação da mesma forma que os designados. No entanto, você não pode modificar os campos **Atribuído a** e **Grupo de atribuição**.

Alguns casos em que as aprovações podem ser solicitadas para uma solicitação jurídica ou seu anexo incluem:

- Aprovação de documentos de contrato jurídico das partes interessadas.
- Aprovação ad hoc para uma solicitação jurídica que precisa de uma autorização da equipe de privacidade antes de ser processada.

Você pode atribuir essas aprovações a qualquer usuário ou grupo de usuários em sua organização que tenha a função legal_user. Quando você inicia uma aprovação, os aprovadores recebem uma notificação por e-mail e podem revisar e agir na aprovação.

**Nota:**
Se uma solicitação jurídica ou anexo já tiver um registro de aprovação pendente, você não poderá iniciar outra aprovação para o mesmo item.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Solicitação jurídica** > **Legal Counsel Center**.
2. Clique no ícone de lista ( ícone de ).
3. Na guia **Listas**, abra uma solicitação jurídica selecionando uma opção em **Solicitações jurídicas**.
4. Na guia **Aprovadores**, clique em **Iniciar aprovação**.

   Você também pode iniciar uma aprovação clicando no botão mais ações ( ) e selecionando **Iniciar aprovação**.
5. Na caixa de diálogo Iniciar aprovação, preencha os campos.

**Caixa de diálogo Iniciar aprovação**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Aprovação para | Item que precisa de aprovação.<br>○ **Solicitação**: obtenha aprovação para toda a solicitação jurídica.<br>○ **Anexo**: obtenha aprovação para um anexo na solicitação jurídica. |
| Selecionar anexo | Anexo na solicitação jurídica para o qual a aprovação é necessária.<br>Este campo é exibido somente quando **Anexo** é selecionado em **Aprovação para**. |
| Selecionar documento | Documentos anexados à solicitação jurídica para a qual a aprovação é necessária.<br>Este campo é exibido somente quando **Documento** é selecionado em **Aprovação para**. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | **Nota:** A opção Documento na lista aparece somente quando a opção de armazenamento externo está habilitada no formulário de admissão do tipo de solicitação. |
| Aprovação por | Aprovação necessária no nível do usuário ou no nível do grupo de usuários.<br>○ **Usuário**: obtenha aprovação de um usuário individual.<br>○ **Grupo de usuários**: obtenha aprovação de um conjunto de usuários. O campo **Selecionar usuário** foi substituído pelo campo **Selecionar grupo de usuários**. |
| Selecionar usuário | Usuário ou grupo de usuários que deve aprovar o item.<br>**Nota:** Usuários ou grupos de usuários com a função legal_user são listados.<br>○ Se você selecionou **Usuário** no campo **Aprovação por**, selecione um usuário de quem a aprovação é necessária.<br>○ Se você selecionou **Grupo de usuários** no campo **Aprovação por**, selecione um grupo de usuários do qual a aprovação é necessária. |
| Observação da aprovação | Anotação para o usuário ou grupo de usuários selecionado. |

6. Clique **em Iniciar**.

### Resultado

Os aprovadores atribuídos são adicionados na guia **Aprovadores** com base nas seguintes condições:

- Se você selecionou **Usuário** no campo **Aprovação por**, um registro de aprovação será criado para o usuário selecionado.
- Se você selecionou **Grupo de usuários** no campo **Aprovação por**, será criado um registro de aprovação para cada usuário no grupo de usuários selecionado. Qualquer pessoa do grupo pode aprovar.

Os aprovadores atribuídos recebem uma notificação por e-mail com um link para abrir o registro para revisão e ação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:**

- Um anexo não pode ser excluído depois que uma aprovação ad hoc é iniciada e está no estado Solicitado. Para remover esses anexos, cancele a solicitação de aprovação ad hoc ou obtenha a aprovação primeiro.
- Quando você remove um anexo de uma solicitação jurídica, ele também exclui os registros de aprovação ad hoc associados. Uma anotação de trabalho é publicada com os detalhes da exclusão no fluxo de atividades da solicitação jurídica.

Os detalhes da aprovação aparecem na guia **Aprovações** na página Tíquete padrão.

### O que Fazer Depois

Os aprovadores podem revisar e aprovar ou rejeitar o item solicitado.

## Cancelar uma aprovação ad hoc para uma solicitação jurídica

Cancele uma aprovação ad hoc para uma solicitação jurídica se ela não precisar mais de nenhuma ação.

### Antes de Iniciar

Você só pode cancelar uma aprovação ad hoc que esteja no estado Solicitado.

Função necessária: sn_lg_ops.legal_fulfiller

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como um colaborador adicionado a uma solicitação, você pode acessar e trabalhar na solicitação da mesma forma que os designados. No entanto, você não pode modificar os campos **Atribuído a** e **Grupo de atribuição**.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Solicitação jurídica** > **Legal Counsel Center**.
2. Clique no ícone de lista ( ícone de ).
3. Na guia **Listas**, abra uma solicitação jurídica selecionando uma opção em **Solicitações jurídicas**.
4. Na guia **Aprovadores**, clique em **Cancelar aprovação**.
5. Na caixa de diálogo Cancelar aprovação, selecione o registro de aprovação no campo **Aprovação para** que você deseja cancelar.
6. Insira comentários para cancelar o registro de aprovação e clique em **Confirmar cancelamento**.

### Resultado

O registro de aprovação é cancelado, seu estado é atualizado para Cancelado e os comentários são adicionados ao registro de aprovação. Se a aprovação foi solicitada de um grupo de usuários, os registros de aprovação correspondentes para todos os usuários no grupo de usuários serão cancelados.

## Aprovar ou rejeitar uma solicitação jurídica ou seu anexo

Revise uma solicitação jurídica ou um anexo e aprove ou rejeite-o.

### Antes de Iniciar

Você deve ter recebido uma notificação por e-mail com um link para o item jurídico para aprovação.
Função necessária: approver_user e legal_user

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Abra o registro de aprovação da notificação por e-mail, portal Legal Counsel Center, Autoatendimentoou Central do funcionário.

2. Revise o registro e aprove ou rejeite:
   - Para aprovar o registro, clique em **Aprovar**.
   - Para rejeitar o registro, insira comentários para rejeição no campo **Comentários** e clique em **Rejeitar**.

### Resultado

A tabela a seguir mostra o resultado das ações de aprovação e rejeição no registro de aprovação.

**Resultado da aprovação ou rejeição de um item jurídico**

| Aprovar | Rejeitar |
|---|---|
| • O estado do registro de aprovação é atualizado de Solicitado para Aprovado.<br><br>Se o item solicitado foi atribuído a um grupo de usuários para aprovação, o estado dos registros de aprovação dos usuários restantes será atualizado de Solicitado para Não é mais necessário.<br><br>**Nota:** Se a aprovação for para um anexo de uma solicitação jurídica, o anexo não poderá ser excluído da solicitação jurídica.<br><br>• Qualquer aprovador que não seja adicionado à **lista** de observação na solicitação jurídica perderá o acesso ao item aprovado. | • O estado do registro de aprovação é atualizado de Solicitado para Rejeitado.<br><br>Se o item solicitado foi atribuído a um grupo de usuários para aprovação, o estado dos registros de aprovação dos usuários restantes será atualizado de Solicitado para Não é mais necessário.<br><br>• Os comentários de rejeição publicados pelo aprovador são adicionados à seção Atividades da solicitação jurídica.<br>• Qualquer aprovador que não seja adicionado à **lista** de observação na solicitação jurídica perderá o acesso ao item aprovado. |

- Qualquer aprovador que não seja adicionado à **lista** de observação na solicitação jurídica perderá o acesso ao item aprovado.
- O executante da solicitação e os colaboradores recebem uma notificação por e-mail sobre a aprovação ou rejeição.

## Comunicação usando e-mails de Legal Counsel Center

Redija e envie e-mails diretamente do formulário de registro de solicitação jurídica no Legal Counsel Center. Você também pode salvar o e-mail como rascunho para enviá-lo mais tarde.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_fulfiller

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Solicitação jurídica** > **Legal Counsel Center**.
2. Clique no ícone de lista ( ícone de ).
3. Na guia **Listas**, em **Solicitações jurídicas**, clique em **Atribuído a mim**.
4. Abra uma solicitação jurídica.
5. Clique no botão mais ações ( ) e selecione **Compor e-mail**.
   O botão **Compor e-mail** está disponível somente quando a solicitação jurídica está no estado Atribuído ou Trabalho em andamento.
6. Na guia **Novo rascunho de e-mail**, escreva um novo e-mail ou responda ao e-mail recebido.

   Usando modelos de resposta, você pode inserir conteúdo predefinido no corpo do e-mail. Selecione o ícone do modelo de resposta ( ícone do ) e encontre um modelo de resposta apropriado com base no assunto do seu e-mail. Copie e cole o conteúdo do modelo no corpo do e-mail.

   **Nota:**
   Somente modelos de resposta configurados para o canal de e-mail estão disponíveis para uso. Para obter mais informações, consulte Modelos de resposta configurados para o canal de e-mail.

   Para obter mais informações, consulte Comunicação por e-mail .
7. Envie-o imediatamente ou salve-o como rascunho para enviar mais tarde.
   - Para enviar o e-mail instantaneamente, clique em **Enviar e-mail**.
   - Para salvar o e-mail como rascunho, clique em **Salvar como rascunho**.

   **Nota:**
   Você pode exibir os e-mails de rascunho clicando no ícone de lista (ícone de ), selecionando o item da lista **Rascunhos** na categoria E- **mail** e abrindo um e-mail de rascunho.

### Resultado

Depois que o e-mail é enviado, ele é adicionado ao fluxo de atividades no formulário de solicitação jurídica. Os e-mails que você recebe de outras pessoas também são adicionados ao fluxo de atividades.

## Promover uma solicitação jurídica a um assunto jurídico

Promova uma solicitação jurídica a um assunto jurídico quando a solicitação precisar de investigação adicional e colaboração entre departamentos que possa levar mais tempo para ser resolvida.

### Antes de Iniciar

Certifique-se de ter o aplicativo Legal Matter Management instalado e o tipo de produtor de registro no formulário de admissão associado definido como **Solicitação e Assunto**. Para obter mais informações, consulte Como adicionar um formulário de admissão a uma área de prática.

Função necessária: sn_lg_ops.legal_fulfiller

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como um colaborador adicionado a uma solicitação, você pode acessar e trabalhar na solicitação da mesma forma que os designados. No entanto, você não pode modificar os campos **Atribuído a** e **Grupo de atribuição**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Solicitação jurídica** > **Legal Counsel Center**.
2. Clique no ícone de lista ( ícone de ).
3. Na guia **Listas**, abra uma solicitação jurídica selecionando uma opção em **Solicitações jurídicas**.
4. Para promover a solicitação jurídica a um assunto jurídico, clique em **Criar assunto**.
5. Na caixa de diálogo Criar assunto, indique se um modelo deve ser usado para criar um assunto jurídico.
   - Para criar um registro de assunto jurídico com dados predefinidos, como fases e tarefas, selecione um nome de **modelo na lista Modelo de assunto** e clique em **OK**.
   - Para criar um registro de assunto jurídico sem dados predefinidos, deixe o campo **Modelo de assunto** em branco e clique em **OK**.

### Resultado

- Um assunto jurídico é criado com detalhes copiados da solicitação jurídica.
- Você (um executante jurídico ou colaborador) será adicionado à **lista de observação** do assunto jurídico para acessá-lo.
- Se você selecionou um modelo de assunto, o assunto terá fases, tarefas e atributos predefinidos do modelo.
- Se a opção de armazenamento externo estiver habilitada, os documentos anexados à solicitação jurídica e armazenados no armazenamento externo configurado serão listados na guia **Documentos**do registro de artefato do assunto jurídico.

**Nota:**
Como os documentos no artefato criado a partir das solicitações são compartilhados, a adição ou a exclusão de qualquer documento nesse artefato compartilhado se reflete na solicitação e no assunto. Além disso, a permissão do documento para este artefato compartilhado é gerenciada no nível de solicitação jurídica e não no nível de assunto jurídico.

## Transferir uma solicitação jurídica

Transfira uma solicitação jurídica para uma nova área de prática ou categoria se a solicitação tiver sido enviada com uma área de prática ou categoria inadequada.

### Antes de Iniciar

A ação de solicitação de transferência está disponível para os usuários com acesso de gravação à solicitação, como líderes da área de prática, gerentes de grupo e usuários com funções de gerente de solicitações no estado Novo. Também está disponível para os respectivos executantes a quem a solicitação é atribuída no estado Atribuído.

Função necessária: sn_lg_ops.request_fulfiller

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Solicitação jurídica** > **Legal Counsel Center**.
2. Selecione o ícone de Lista ( ).
3. Selecione **Atribuído a mim** em **Solicitações jurídicas**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:**
Líderes de área de prática e gerentes de grupo podem transferir uma solicitação jurídica sem atribuir a solicitação a ninguém.

4. Abra a solicitação jurídica que você deseja transferir.
5. Selecione o ícone Mais ações (ícone ...) e selecione **Solicitação de transferência**.
6. Na caixa de diálogo, preencha os campos.

**Caixa de diálogo Solicitação de transferência**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Área de prática | Área de prática para a qual você deseja transferir a solicitação. |
| Categoria | Categoria associada à área de prática. |
| Subcategoria | Subcategoria associada à categoria. |
| Comentários adicionais | Quaisquer comentários que sejam úteis em relação à transferência da solicitação jurídica. |

7. Selecione **Transferência**.
As informações na seção Variáveis devem ser completas.
   - Se você tiver as informações da variável, atualize os Detalhes das variáveis e selecione **Enviar**.

     Uma notificação por e-mail é enviada ao solicitante, ao executante e a qualquer pessoa na Lista de observação.
   - Se você não tiver as informações de variável completas, selecione **Enviar ao solicitante** para enviar a solicitação de volta ao solicitante.

     Uma notificação por e-mail é enviada ao solicitante e solicitada para. Para obter mais informações, consulte Atualizar uma solicitação jurídica por solicitante.

## Resultado

- A solicitação jurídica é transferida para a área de prática selecionada.
- Uma nova solicitação é criada e a solicitação antiga é cancelada.
- O estado da nova solicitação é Rascunho.
- O executante se torna o colaborador. Colaboradores são designados que têm privilégios semelhantes aos da pessoa a quem a solicitação jurídica foi atribuída.
- Todos os anexos no armazenamento ServiceNow® ou armazenamento externo como Google Drive e Microsoft OneDrive são transferidos para a nova solicitação.
- Depois que a solicitação é enviada ao solicitante, o nome do executante é movido do campo Colaboradores para a Lista de observação.
- O estado da solicitação é alterado para Novo depois que as variáveis são atualizadas e enviadas pelo executante ou pelo solicitante.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Atualizar uma solicitação jurídica por solicitante

Atualize as variáveis nos campos de formulário e envie a solicitação jurídica pelo solicitante depois que a solicitação for enviada de volta pelo executante.

#### Antes de Iniciar
Certifique-se de que o portal Central do funcionário esteja instalado.

Função necessária: sn_lg_ops.legal_user

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Depois que a solicitação jurídica é transferida e o executante envia a solicitação de volta ao solicitante, uma notificação por e-mail é enviada ao solicitante. Para obter mais informações sobre a transferência de uma solicitação jurídica, consulte Transferir uma solicitação jurídica.

**Nota:**
Se a solicitação jurídica for criada por um usuário diferente em nome do solicitante, os dois usuários receberão a notificação por e-mail e poderão atualizar a solicitação.

#### Procedimento
1. Selecione o link **Revisar e enviar** no e-mail.
2. Na página Minhas tarefas em Central do funcionário, selecione a tarefa de solicitação necessária.
3. A tarefa solicitada é aberta em Central do funcionário.
4. Preencha os campos na guia **Detalhes**.
   Os campos na guia Detalhes variam de acordo com a área de prática ou a categoria da solicitação.
5. Selecione **Enviar**.

#### Resultado
A solicitação jurídica é atualizada com as novas informações de variável.

Uma mensagem de confirmação de sucesso será exibida.

### Fechar uma solicitação jurídica

Você pode fechar uma solicitação jurídica atribuída a você depois de resolvê-la.

#### Antes de Iniciar
Se você instalou Legal Matter Management e tem uma solicitação jurídica promovida a um assunto jurídico, o sistema fecha as solicitações jurídicas automaticamente quando o proprietário do assunto opta por fechar as solicitações relacionadas ao fechar o assunto.

**Nota:**
Uma solicitação jurídica não pode ser encerrada se houver algum registro de aprovação ad hoc em aberto para ela ou seus anexos.

Função necessária: sn_lg_ops.legal_fulfiller

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Como um colaborador adicionado a uma solicitação, você pode acessar e trabalhar na solicitação da mesma forma que os designados. No entanto, você não pode modificar os campos **Atribuído a** e **Grupo de atribuição**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Solicitação jurídica** > **Legal Counsel Center**.
2. Clique no ícone de lista ( ícone de ).
3. Na guia **Listas**, abra uma solicitação jurídica selecionando uma opção em **Solicitações jurídicas**.
4. **Opcional:** Anexe arquivos que sejam uma solução para a solicitação ou um link para o artigo da base de conhecimento como material de referência para o solicitante.
5. Feche a solicitação com base no trabalho realizado na solicitação:
   - Se o seu trabalho na solicitação resolveu a solicitação, clique em **Encerrar concluído**.
   - Se você fez algum trabalho na solicitação, mas não conseguiu resolver a solicitação, clique em **Encerrar incompleto**.
6. Na caixa de diálogo, insira comentários para explicar por que a solicitação foi encerrada no campo **Comentários adicionais**.
7. Clique em **OK**.

### Resultado

A solicitação jurídica é encerrada com base na propriedade do sistema `sn_lg_ops.allow_request_closure_with_open_matters` e se há ou não um assunto jurídico associado à solicitação.

- Se a propriedade estiver definida como falsa e houver um assunto jurídico em aberto associado, a solicitação será encerrada somente após o encerramento do assunto jurídico.
- Se a propriedade for definida como verdadeira, a solicitação será encerrada independentemente do estado dos assuntos jurídicos associados.

O estado da solicitação muda para Encerrado concluído ou Encerrado incompleto, dependendo da opção selecionada.

## Referência do Gestão de solicitações jurídicas

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre as listas e os formulários que você usa em Gestão de solicitações jurídicas.

### propriedades de Legal Service Delivery

Existem várias propriedades que você pode usar para configurar integrações para aplicações Legal Service Delivery.

Essas propriedades estão disponíveis para Legal Service Delivery.

**Nota:**
Para configurar essas propriedades, navegue até **Todos** > **Administração Jurídica** > **Integrações jurídicas** > **Propriedades**.

#### Propriedades do Legal Service Delivery

| Propriedade | Descrição |
|---|---|
| Seção de armazenamento externo | |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Propriedades do Legal Service Delivery

| Propriedade | Descrição |
| --- | --- |
| Número máximo de tentativas antes de remover os registros de permissão com erros<br><br>sn_lg_ops.external_storage_clear_errored_records_after | O número de novas tentativas permitidas antes de remover todas as entradas de permissão com erro da fila de execução do trabalho.<br><br>• Tipo: inteiro<br>• Valor padrão:5<br>• Saiba mais: Configurar um sistema de armazenamento externo para solicitações jurídicas e assuntos jurídicos |
| Tempo em minutos para tentar novamente a execução de registros de permissão<br><br>sn_lg_ops.integration_retry_after | A quantidade de tempo que o sistema espera em minutos antes de tentar executar novamente os registros de permissão.<br><br>• Tipo: inteiro<br>• Valor padrão: 20<br>• Saiba mais: Configurar um sistema de armazenamento externo para solicitações jurídicas e assuntos jurídicos |
| Número máximo de registros de permissão a serem incluídos em uma execução de trabalho<br><br>sn_lg_ops.integration_external_storage_job_batch_limit | O número de registros de permissão que podem ser incluídos em uma única execução de trabalho.<br><br>• Tipo: inteiro<br>• Valor padrão: 30<br>• Saiba mais: Configurar um sistema de armazenamento externo para solicitações jurídicas e assuntos jurídicos |
| Número máximo de chamadas com falha antes de marcar o status do fluxo como com erro<br><br>sn_lg_ops.integration_retry_record_threshold | O número máximo de chamadas de execução de trabalho com falha permitidas antes que o status do fluxo seja marcado como com erro. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Propriedades do Legal Service Delivery

| Propriedade | Descrição |
| --- | --- |
| | • Tipo: inteiro<br>• Valor padrão:5<br>• Saiba mais: Configurar um sistema de armazenamento externo para solicitações jurídicas e assuntos jurídicos |
| Seção Núcleo de integração jurídica | |
| Substituição de esquema de script IntegrationCore<br>sn_lg_ops.integration_schema_overrides | Sua estrutura de esquema personalizada, que tem precedência sobre o esquema no script IntegrationCore. Você pode usar uma estrutura de esquema existente do script IntegrationCore como ponto de partida para criar sua estrutura de esquema.<br>• Tipo: cadeia de caracteres<br>• Valor padrão: {} |

A propriedade está disponível para Gestão de solicitações jurídicas.

**Nota:**
Para configurar a propriedade, navegue até **Todos** > **Administração Jurídica** > **Gestão de solicitações jurídicas** > **Propriedades**.

### Propriedades do Gestão de solicitações jurídicas

| Propriedade | Descrição |
| --- | --- |
| sn_lg_ops.allow_request_closure_with_open_matters | A propriedade permite o fechamento de uma solicitação jurídica, mesmo que ela tenha assuntos em aberto associados.<br>• Tipo: booliano<br>• Valor padrão: falso |

### Componentes instalados com Gestão de solicitações jurídicas

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação da aplicação Gestão de solicitações jurídicas, incluindo tabelas e funções de usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:**
A tabela Arquivos da Aplicação lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

## Funções instaladas

**Nota:**
Algumas funções na coluna **Contém funções** estão disponíveis com a instalação da respectiva aplicação Legal Service Delivery. Por exemplo, funções com um prefixo sn_lg_matter são adicionadas quando você instala a aplicação Legal Matter Management.

| Título da função [nome] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| Administrador jurídico<br>[sn_lg_ops.legal_admin] | Fornece acesso administrativo a todos os aplicativos jurídicos e aos dados subjacentes. | • sn_lg_coi.coi_admin<br>• sn_lg_contracts.contracts_admin<br>• sn_lg_forensics.forensics_admin<br>• sn_lg_investigate.admin<br>• sn_lg_ops.request_admin<br>• sn_lg_pa.pa_admin<br>• sn_lg_matter.matter_admin<br>• sn_lg_stock_cp.stock_config<br>• sn_lg_cf_workspace.admin |
| Administrador de regras de atribuição jurídica<br>[sn_lg_ops.legal_assignment_rules_admin] | Fornece acesso administrativo ao módulo Regras de atribuição em aplicativos jurídicos. | • assign_rule_admin<br>• sn_lg_ops.legal_user |
| Administrador do catálogo jurídico<br>[sn_lg_ops.legal_catalog_admin] | Fornece acesso administrativo ao módulo de administração do catálogo em aplicativos jurídicos. | • catalog_admin<br>• catalog_editor<br>• sn_lg_ops.legal_user |
| Configurador jurídico<br>[sn_lg_ops.legal_config] | Fornece acesso para configurar dados como área de prática, categoria e modelos de assuntos jurídicos. Ele não fornece acesso aos dados transacionais de solicitações e assuntos jurídicos. | • sn_lg_contracts.contracts_config<br>• sn_lg_forensics.forensics_config<br>• sn_lg_investigate.config<br>• sn_lg_ops.request_config<br>• sn_lg_matter.matter_config |
| Administrador de evento jurídico<br>[sn_lg_ops.legal_event_manager] | Fornece acesso somente leitura ao módulo Eventos em aplicativos jurídicos. | sn_lg_ops.legal_user |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Título da função [nome] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| Executante jurídico<br><br>[sn_lg_ops.legal_fulfiller] | Fornece acesso de executante para trabalhar em solicitações e assuntos jurídicos atribuídos. | • awa_agent<br>• sn_lg_contracts.contracts_fulfiller<br>• sn_lg_forensics.forensics_fulfiller<br>• sn_lg_investigate.fulfiller<br>• sn_lg_ops.request_fulfiller<br>• sn_lg_matter.matter_fulfiller |
| Gerente jurídico<br><br>[sn_lg_ops.legal_manager] | Fornece acesso a todos os dados transacionais de solicitações e assuntos jurídicos e permissão para atribuir proprietários para solicitações e assuntos. | • sn_lg_coi.coi_fulfiller<br>• sn_lg_ops.legal_event_manager<br>• sn_lg_ops.request_manager<br>• sn_lg_matter.matter_manager |
| Administrador de notificação jurídica<br><br>[sn_lg_ops.legal_notification_admin] | Fornece acesso administrativo ao módulo Notificações em aplicativos jurídicos para configurar notificações por e-mail.<br>**Importante:**<br>Para adicionar ou modificar notificações, você precisa da função de administrador. | • sn_lg_ops.legal_user<br>• uso_admin |
| Fornecedor do relatório jurídico<br><br>[sn_lg_ops.legal_report_publisher] | Fornece acesso restrito a solicitações jurídicas e dados de assuntos jurídicos para publicar os relatórios relacionados. | • report_publisher<br>• sn_lg_ops.legal_report_viewer<br>• sn_lg_ops.legal_user<br>• pa_power_user<br>• pa_data_collector |
| Visualizador de relatórios jurídicos<br><br>[sn_lg_ops.legal_report_viewer] | Fornece acesso restrito a usuários para exibir relatórios de solicitações e assuntos jurídicos nos painéis Operações jurídicas e Executivo jurídico. | • report_user<br>• sn_lg_ops.legal_user<br>• pa_viewer |
| Executante de solicitação jurídica<br><br>[sn_lg_ops.request_fulfiller] | Fornece acesso de executante para trabalhar em solicitações atribuídas. | • approver_user<br>• e-mail_composer<br>• conhecimento<br>• sn_lg_ops.legal_report_viewer<br>• sn_lg_ops.legal_sla_read<br>• sn_lg_ops.legal_user<br>• sn_templated_snip.template_snippet_rea |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Título da função [nome] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| | | • task_editor<br>• workspace_user<br><br>**Importante:** sn_lg_cf_workspace.legal_workspace_user herda workspace_user que fornece acesso ao espaço do Next Experience. |
| Leitura de ANS jurídico<br><br>[sn_lg_ops.legal_sla_read] | Fornece acesso para exibir SLAs criados em solicitações. | sn_lg_ops.legal_user |
| Usuário jurídico<br><br>[sn_lg_ops.legal_user] | Fornece acesso para enviar solicitações jurídicas e acompanhar seu andamento. Pode trabalhar em tarefas atribuídas relacionadas a assuntos. | sn_interview_temp.reader |
| Solicitar administrador<br><br>[sn_lg_ops.request_admin] | Fornece acesso administrativo ao módulo Solicitação jurídica com acesso total aos dados. | • sn_lg_ops.legal_catalog_admin<br>• sn_lg_ops.request_config<br>• sn_lg_ops.request_manager |
| Configurador de solicitação<br><br>[sn_lg_ops.request_config] | Fornece acesso para configurar dados, como uma área de prática e categoria, e gerenciar produtores de registro por meio do Construtor de Catálogo. Ele não fornece acesso aos dados transacionais de solicitações jurídicas. | • construtor_catálogo_editor<br>• catalog_editor<br>• connection_admin<br>• e-mail_client_quick_message_author<br>• sla_manager<br>• sn_lg_ops.legal_assignment_rules_admin<br>• sn_lg_ops.legal_notification_admin<br>• sn_lg_ops.legal_user<br>• sn_lg_stock_cp.stock_config<br>• sn_templated_snip.template_snippet_wri |
| Gerenciador de solicitações<br><br>[sn_lg_ops.request_manager] | Fornece acesso a todos os dados transacionais de solicitações jurídicas e permissão para atribuir solicitações. | sn_lg_ops.request_fulfiller |

## Trabalhos programados instalados

**Nota:**
Os trabalhos programados a seguir são aplicáveis quando a opção **Habilitar armazenamento externo para anexo** é adicionada a um formulário de admissão. Para obter mais informações, consulte Adicionar um formulário de admissão a uma área de prática.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Trabalho programado | Descrição |
|---|---|
| Processar permissões de armazenamento externo | O trabalho seleciona e executa todos os registros de permissão programados em documentos para solicitações jurídicas armazenadas em armazenamento externo. |
| Falha ao tentar novamente o documento externo | O trabalho é executado sob demanda pelo administrador para tentar novamente uploads de documentos com falha para armazenamento externo. |

## Tabelas instaladas

**Nota:**
Além das tabelas a seguir, tabelas específicas para áreas de prática são instaladas com Gestão de solicitações jurídicas. Para obter mais informações, consulte Tabelas da área de prática para solicitações jurídicas.

| Tabela | Descrição |
|---|---|
| Padrões do catálogo<br><br>[sn_lg_ops_catalog_default] | Armazena padrões do catálogo de serviços, como qualquer conteúdo de declarações ou modelos para solicitação jurídica específica.<br><br>Estende a tabela Arquivos de aplicativo [sys_metadata]. |
| Categoria<br><br>[sn_lg_ops_category] | Armazena formulários de admissão de uma área de prática. Esses formulários de admissão categorizam as solicitações jurídicas em grupos relevantes.<br><br>Estende a tabela Arquivos de aplicativo [sys_metadata]. |
| CRM<br><br>[sn_lg_ops_integration_crm] | Armazena detalhes de configuração para aplicativos de Customer Relationship Management (CRM), como Microsoft Dynamics CRM.<br><br>Estende a tabela de integração jurídica. |
| Documento<br><br>(sn_lg_ops_external_document) | Armazena os detalhes dos documentos das solicitações jurídicas armazenadas em um armazenamento externo.<br><br>Esta tabela é aplicável quando a opção **Habilitar armazenamento externo para anexo** é adicionada a um formulário de admissão. Para obter mais informações, consulte Adicionar um formulário de admissão a uma área de prática. |
| Assinatura eletrônica<br><br>[sn_lg_ops_integration_esignature] | Armazena detalhes de configuração para assinatura eletrônica externa, como Adobe Sign ou DocuSign.<br><br>Esta tabela estende a tabela de integração jurídica. |
| Configuração de aplicações externas (obsoleto)<br><br>[sn_lg_ops_external_configuration] | A tabela foi descontinuada. Em vez disso, use as tabelas Integração jurídica, Assinatura eletrônica e Armazenamento externo. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Tabela | Descrição |
| --- | --- |
| Armazenamento externo<br><br>[sn_lg_ops_integration_external_storage] | Armazena detalhes de configuração para sistemas de armazenamento externo, como Google Drive ou Box.<br><br>Estende a tabela de integração jurídica. |
| Provedor de integração<br><br>[sn_lg_ops_integration_provider] | Armazena os detalhes de aplicações externas usadas por Legal Service Delivery aplicações.<br><br>Estende a tabela Arquivos de aplicativo [sys_metadata]. |
| Dispositivo jurídico<br><br>[sn_lg_ops_legal_disposition] | Armazena detalhes de disposição para solicitações jurídicas, como patentes, contratos e lobby. |
| Entrada da programação do evento jurídico<br><br>[sn_lg_ops_schedule_span] | Armazena itens programados, como reuniões ou compromissos, para um usuário do departamento jurídico. |
| Pasta jurídica externa<br><br>(sn_lg_ops_external_folder) | Armazena URLs e detalhes de pastas criadas no sistema de armazenamento externo para salvar documentos para cada solicitação jurídica.<br><br>Esta tabela é aplicável quando a opção **Habilitar armazenamento externo para anexo** é adicionada a um formulário de admissão. Para obter mais informações, consulte Adicionar um formulário de admissão a uma área de prática. |
| Integração jurídica<br><br>[sn_lg_ops_integration_core] | Armazena detalhes de configuração de aplicações externas para armazenamento e assinaturas eletrônicas. |
| Perfil jurídico<br><br>[sn_lg_ops_legal_profile] | Armazena todos os dados jurídicos associados a um funcionário, como retenções jurídicas ativas, nome jurídico completo e informações de cidadania que podem ser usadas para aplicações de prática jurídica (LPAs) específicas. |
| Associação de perfil jurídico<br><br>[sn_lg_ops_legal_profile_association] | Armazena a associação entre um perfil jurídico e solicitações ou assuntos jurídicos. |
| Solicitação jurídica<br><br>[sn_lg_ops_request] | Armazena solicitações jurídicas enviadas por um usuário. |
| Programações jurídicas<br><br>[sn_lg_ops_schedule] | Armazena a programação de um usuário do departamento jurídico. |
| Tipos jurídicos<br><br>[sn_lg_ops_legal_type_mapping] | Armazena o tipo de solicitação jurídica: solicitação jurídica, assunto ou tarefa de assunto. |
| Marcos | Armazena os marcos relacionados a uma solicitação jurídica. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Tabela | Descrição |
| --- | --- |
| [sn_lg_ops_milstone_schedule_span] | |
| Opção<br><br>[sn_lg_ops_option] | Armazena as opções predefinidas para mudar o comportamento padrão de solicitações jurídicas e assuntos jurídicos. Você pode definir essas opções ao configurar o formulário de admissão de uma área de prática. Para obter mais informações, consulte Adicionar um formulário de admissão a uma área de prática.<br><br>Estende a tabela Arquivos de aplicativo [sys_metadata]. |
| Área de prática<br><br>[sn_lg_ops_practice_area] | Armazena detalhes da área de prática.<br><br>Estende a tabela Arquivos de aplicativo [sys_metadata]. |
| Líder da área de prática<br><br>[sn_lg_ops_m2m_practice_area_lead] | Armazena leads de área de prática para diferentes áreas de prática. |
| Subcategoria<br><br>[sn_lg_ops_subcategory] | Armazena as subcategorias associadas a um formulário de admissão de uma área de prática.<br><br>Estende a tabela Arquivos de aplicativo [sys_metadata]. |

### Tabelas da área de prática para solicitações jurídicas

Tabelas específicas para áreas de prática são instaladas com a aplicação Gestão de solicitações jurídicas.

Essas tabelas da área de prática estendem a tabela Solicitação jurídica [sn_lg_ops_request].

Se você adicionar colunas em uma tabela de área de prática, poderá configurar a tabela para adicionar essas colunas na seção Listas de Legal Counsel Center. Você também pode usar essas tabelas em outra configuração.

Para obter mais informações, consulte Configurar uma tabela de área de prática.

- Conformidade [sn_lg_ops_compliance]
- Suporte corporativo [sn_lg_ops_corporate_support]
- Criminoso [sn_lg_ops_crime]
- Perícia digital [sn_lg_ops_digital_forensics]
- Ética [sn_lg_ops_ethics]
- Suporte geral de contrato [sn_lg_ops_general_contract_support]
- Jurídico geral [sn_lg_ops_general_legal]
- Assuntos governamentais [sn_lg_ops_government_affairs]
- Saúde, segurança e meio ambiente [sn_lg_ops_health_safety_and_environment]
- Trabalho e emprego [sn_lg_ops_labor_and_employment]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Operações jurídicas [sn_lg_ops_legal_operations]
- Transações de licenciamento e tecnologia [sn_lg_ops_licensing_and_tech_transactions]
- Litígio [sn_lg_ops_litigation]
- Suporte de marketing [sn_lg_ops_marketing_support]
- Fusões e aquisições [sn_lg_ops_mergers_and_acquisitions]
- Patentes, marcas registradas e segredos comerciais [sn_lg_ops_patents_trademark_and_trade_secrets]
- Privacidade e segurança de dados [sn_lg_ops_privacy_and_data_security]
- Suporte ao contrato de compras [sn_lg_ops_procurement_contract_support]
- Imobiliária [sn_lg_ops_real_estate]
- Suporte ao contrato de vendas [sn_lg_ops_sales_contract_support]
- Suporte do plano de ações [sn_lg_ops_stock_plan_support]

### Registro de solicitação jurídica - guia Detalhes

Lista de campos na guia **Detalhes** de uma solicitação jurídica no Legal Counsel Center.

Um registro de solicitação jurídica no Legal Counsel Center contém as informações completas sobre a solicitação. A guia **Detalhes** contém campos do formulário de admissão jurídica e outros campos exigidos pelos usuários do departamento jurídico.

**Campos da guia de detalhes para uma solicitação jurídica**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Número | Número gerado pelo sistema para a solicitação jurídica. |
| Área de prática | Área de prática à qual a solicitação pertence. |
| Categoria | Categoria da solicitação jurídica associada à área de prática selecionada. |
| Subcategoria | Subcategoria da solicitação jurídica associada à categoria. |
| Prioridade | Nível de prioridade para atender à solicitação jurídica. Uma prioridade mais alta significa que o usuário atribuído deve agir na solicitação jurídica antes. |
| Lista de observação | Usuários com acesso somente leitura que podem revisar a solicitação jurídica e publicar comentários adicionais na solicitação.<br><br>A lista mostra todos os usuários que têm a função sn_legal_user.<br><br>O executante da solicitação pode adicionar qualquer usuário da lista ou inserir o endereço de e-mail de um usuário que não está na lista. |
| Colaboradores | Usuários adicionados à solicitação para ajudar o executante jurídico a resolver a solicitação.<br><br>Os colaboradores têm acesso total à solicitação para trabalhar. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Campos da guia de detalhes para uma solicitação jurídica

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | **Nota:** A lista mostra todos os usuários que têm a função request_fulfiller. |
| Aberto | Data em que a solicitação jurídica foi enviada. |
| Aberto por | Usuário que enviou a solicitação jurídica. |
| Solicitado para | Usuário para o qual o solicitante enviou a solicitação jurídica. |
| Estado | Estado atual da solicitação jurídica. |
| Grupo de atribuição | Grupo jurídico ao qual a solicitação jurídica é atribuída. |
| Permissão do grupo de atribuição | Nível de permissão da solicitação jurídica para os membros do grupo de atribuição.<br>• **Sem acesso**: somente o líder da área de prática e o gerente do grupo podem acessar a solicitação jurídica e atribuí-la a um dos membros do grupo de atribuição. O usuário atribuído pode trabalhar na solicitação jurídica.<br>• **Ler**: todos os membros do grupo de atribuição podem exibir somente a solicitação jurídica. Esta opção é o nível de permissão padrão.<br>• **Editar**: todos os membros do grupo de atribuição podem exibir e trabalhar na solicitação jurídica. |
| Atribuído a | Usuário do grupo de atribuição ao qual a solicitação jurídica foi atribuída. |
| Descrição resumida | Breve descrição da solicitação jurídica. |
| Anotações de trabalho | Comentários ou anotações para os usuários internos do departamento jurídico que têm acesso para exibir a solicitação jurídica. |
| Comentários adicionais | Comentários ou anotações para o solicitante ou usuários no campo **Lista** de observação que têm acesso para exibir a solicitação. |

## Formulário de modelo de resposta

O configurador jurídico pode usar o formulário de modelo de resposta para criar ou modificar um modelo de resposta para mensagens reutilizáveis.

Crie ou modifique um modelo de resposta navegando até **Todos** > **Administração Jurídica** > **Configuração do modelo de resposta**.

### Formulário de modelo de resposta

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome do modelo de resposta. |
| Nome Curto | Descrição resumida que identifica o modelo de resposta ao usar o bate-papo em Legal Counsel Center. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Formulário de modelo de resposta

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | Use o nome curto com um comando rápido (/) para mostrar o texto do corpo do modelo do modelo de resposta durante o bate-papo. Este recurso fornece uma maneira rápida e consistente de preencher texto durante o bate-papo.<br><br>Por exemplo, o nome curto `gm` identifica o modelo de resposta do bate-papo para uma saudação de bom dia. Insira **/ gm** em uma janela de bate-papo para mostrar o texto deste modelo de resposta. |
| Tabela | Nome da tabela à qual o modelo de resposta está associado.<br><br>**Nota:**<br>Se você estiver criando um modelo de resposta para o bate-papo Legal Counsel Center, deverá selecionar a tabela Interação [interaction]. Para outros modelos de resposta, você deve selecionar uma tabela nas aplicações Legal Service Delivery. |
| Condição | Condições para determinar quando o modelo de resposta está disponível para uso.<br><br>Ao definir condições como diferenciação entre maiúsculas e minúsculas ou valores nulos, consulte o API GlideFilter - Scoped, Global .<br><br>**Nota:**<br>As condições disponíveis dependem da tabela selecionada. Para modelos de resposta de bate-papo, especifique a condição: **[Type] [is] [Chat]** |
| Aplicação | A aplicação que criou o modelo de resposta. |
| Visibilidade do grupo | Grupos de usuários que têm acesso ao modelo de resposta.<br><br>**Nota:**<br>Deixar este campo em branco disponibiliza o modelo de resposta para todos os grupos jurídicos. |
| Corpo do modelo | Texto do modelo de resposta que fornece instruções aos executantes jurídicos sobre como responder a uma solicitação jurídica atribuída ou a um assunto jurídico atribuído. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Formulário de modelo de resposta**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | Você pode fazer referência a valores de campo selecionando variáveis na lista **Variáveis** com base na tabela selecionada.<br><br>Posicione o cursor onde deseja que a referência de variável personalizada apareça e clique em **Inserir usuário atual** para inserir a variável de usuário atual (${current_user}) ou em **Inserir data atual** para inserir a variável de data atual (${Date}). |
| Selecionar variáveis | Campos da tabela selecionada que você pode incluir no corpo do modelo como variáveis.<br><br>Por exemplo, digamos que você selecionou a tabela Solicitação jurídica [sn_lg_ops_request] no campo **Tabela** e inseriu a variável do campo **Solicitado para** no corpo do modelo. Quando o modelo de resposta for usado, essa variável de campo será substituída pelo nome real do usuário para o qual a solicitação jurídica foi enviada. |

## Legal Matter Management

A aplicação ServiceNow® Legal Matter Management permite que você conclua solicitações jurídicas que precisam de tarefas entre departamentos e um fluxo de trabalho com um mecanismo para armazenar documentos de suporte e rastrear marcos importantes.

- Com sua segurança de nível de registro integrada, mantenha as informações confidenciais de cada registro. Defina um processo e fluxo de trabalho padronizados para vários tipos de assunto usando modelos de assunto.
- Com o fluxo de trabalho de compromisso de advogado externo, resolva assuntos jurídicos usando a experiência e os serviços de um advogado externo.

| Explorar | Configurar | Atribuir |
|---|---|---|
| Saiba mais sobre como funcionários, equipe paralegal e advogados usam Legal Matter Management. | Configure modelos de assuntos jurídicos e conclua outras configurações. | Atribua assuntos jurídicos aos responsáveis pelo assunto. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Gerenciar | Análise e relatório | Referência |
| --- | --- | --- |
| Gerenciar solicitações de contrato. | Coordene o trabalho e melhore os processos com painéis pré-configurados. | Obtenha detalhes sobre componentes como funções, tabelas, plug-ins e aplicações da Store que estão instalados. |

## Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

## Solucionar problemas e obter ajuda

- Faça ou responda perguntas no Legal Service Delivery fórum da comunidade
- Pesquise artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

## Explorar o Legal Matter Management

Legal Matter Management permite que você gerencie assuntos jurídicos e tarefas multifuncionais para concluir com eficácia o trabalho jurídico. Você pode armazenar documentos relevantes e rastrear marcos importantes desses assuntos jurídicos em um único local.

## Criação de um assunto jurídico

Você pode criar um assunto jurídico de duas maneiras:

- Uma equipe de paralegais ou advogado pode promover uma solicitação jurídica para um assunto jurídico se a solicitação precisar de investigação adicional e tempo substancial para trabalhar.
- Um líder de área de prática pode criar um assunto jurídico diretamente. Esses assuntos não têm nenhuma solicitação jurídica primária, embora solicitações relacionadas possam ser adicionadas a eles.

## Recursos

Os recursos desta aplicação incluem:

- Modelos de assunto para diferentes áreas de prática com fases e tarefas predefinidas
- Privacidade e confidencialidade no nível de registro de um assunto jurídico para proteger as informações confidenciais
- Artefatos no registro do assunto para gerenciar melhor os documentos jurídicos relevantes a um assunto jurídico
- Marcos para rastrear o andamento de um assunto jurídico
- Integre o assunto jurídico à aplicação de terceiros Acompanhamento jurídico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Benefícios

Os benefícios desta aplicação incluem:

- Gerenciar e rastrear todos os aspectos de um assunto jurídico
- Remover processos e tarefas de e-mail manuais e não estruturados
- Rastreie e conclua tarefas e marcos por meio de notificações
- Tome decisões significativas com visibilidade em tempo real sobre assuntos jurídicos
- Rastreie, priorize e trabalhe em vários assuntos jurídicos simultaneamente com um otimizado Legal Counsel Center
- Interaja com empresas e advogados externos integrando assuntos jurídicos com a aplicação Acompanhamento jurídico para rastrear áreas ou assuntos tratados por advogados externos e rastrear gastos com o compromisso de advogado externo.

### Integrar Legal Matter Management com a aplicação Acompanhamento jurídico

Saiba mais sobre a integração por meio de um fluxo de trabalho de amostra e analise os benefícios que ela pode oferecer.

Acompanhamento jurídico é um aplicativo de terceiros para operações jurídicas, incluindo gestão de assuntos e faturamento eletrônico.

Ao integrar Legal Matter Management com Acompanhamento jurídico, você pode interagir com um advogado externo criando automaticamente um assunto no Rastreador jurídico. Você também pode rastrear os gastos com o compromisso de advogado externo.

## Benefícios da integração com Acompanhamento jurídico

Os benefícios da integração são:

- Envolva-se e rastreie o compromisso do advogado externo.
- Criação automática de assuntos em Acompanhamento jurídico na aprovação de compromissos de advogado externo.
- O assunto criado no Acompanhamento jurídico pode ser acessado e atualizado pelo advogado externo.
- Interface única para rastrear e exibir as atualizações do Rastreador jurídico para as solicitações de compromisso do advogado externo.
- Rastreie as despesas com o compromisso de advogado externo.

## Fluxo de trabalho de amostra para compromisso de advogado externo usando Acompanhamento jurídico

1. O executante do assunto jurídico revisa um assunto jurídico.
2. O executante do assunto jurídico decide se envolver com um advogado externo.
3. O executante do assunto jurídico inicia uma solicitação de compromisso de advogado externo.
4. O executante do assunto jurídico insere Acompanhamento jurídico detalhes ou opta por criar uma tarefa para as informações a serem preenchidas posteriormente.
5. O executante do assunto jurídico envia a solicitação de advogado externo para aprovação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Os líderes da área de prática recebem uma solicitação de aprovação.
7. O líder da área de prática revisa e aprova a solicitação de compromisso de advogado externo. Se houver mais de um lead de área de prática, a aprovação de qualquer um será necessária para marcar a solicitação como aprovada.
   a. Se os detalhes do Rastreador jurídico já estiverem preenchidos, uma integração com o Rastreador jurídico será iniciada automaticamente.
   b. Nos casos em que uma tarefa é criada para preencher os detalhes do rastreador jurídico, o executante da tarefa deve iniciar a integração manualmente após preencher os detalhes.
8. Na integração bem-sucedida, o assunto é criado em Acompanhamento jurídico.
9. Os detalhes do assunto são sincronizados com Legal Matter Management e podem ser exibidos na lista relacionada de assuntos externos.
10. O advogado externo pode acessar e atualizar o assunto em Acompanhamento jurídico.

## Ações de integração

Para integrar Legal Matter Management com Acompanhamento jurídico, conclua as seguintes ações:

- Instale o spoke Acompanhamento jurídico. Para obter mais informações, consulte Spoke do rastreador jurídico .
- Configure a integração Acompanhamento jurídico. Para obter mais informações, consulte Configurar Legal Matter Management para interagir com um advogado externo usando o Rastreador jurídico.

## Configuração do Legal Matter Management

Configure os dados básicos para assuntos jurídicos por meio de Legal Matter Management para fornecer serviços jurídicos aos funcionários.

Como administrador, revise os componentes instalados e modifique-os ou adicione novos, conforme aplicável.

**Legal Matter Templates**

Crie modelos de assuntos jurídicos para padronizar procedimentos jurídicos para lidar com assuntos jurídicos.

**Notificações por e-mail**

Configure notificações por e-mail a serem enviadas quando ocorrerem eventos específicos, como quando um assunto jurídico é atribuído a um proprietário de assunto ou quando um assunto é encerrado ou cancelado.

**Configurar Legal Matter Management para interagir com um advogado externo usando o Rastreador jurídico**

Configure os requisitos para habilitar o engajamento de advogado externo e a criação de assuntos no Rastreador jurídico.

### Como instalar Legal Matter Management

Você pode instalar a aplicação Legal Matter Management (sn_lg_matter) se tiver a função de administrador. O aplicativo inclui dados de demonstração e instala aplicativos ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar

- Certifique-se de que a aplicação e todas as suas aplicações da store relacionadas tenham direitos ServiceNow válidos. Para obter mais informações, consulte Obter direito de um ServiceNow produto ou aplicação .
- Se a aplicação exigir plug-ins ou outras aplicações da loja, instale-os primeiro, caso ainda não estejam instalados.
- Analise o Legal Matter Management listagem de aplicações no ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de lançamento.

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os componentes a seguir são instalados com a instalação da aplicação Legal Matter Management :

- Plug-ins
- Aplicações da Store
- Funções
- Tabelas
- Tabelas específicas para áreas de prática
- Regras de negócios

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Legal Matter Management.

Você também pode instalar as seguintes aplicações:

**Legal Counsel Center (sn_lg_workspace)**

A aplicação ServiceNow® Legal Counsel Center permite que os advogados resolvam problemas mais rapidamente com um espaço criado para facilitar as resoluções. Em uma única exibição, obtenha o contexto completo dos problemas jurídicos para resolvê-los rapidamente.

**Legal Counsel Center Componentes (sn_lg_ws_comps)**

A aplicação Componentes ServiceNow® Legal Counsel Center aprimora a experiência do espaço de trabalho para o Legal Counsel Center desacoplando os componentes no Legal Counsel Center para oferecer melhor desempenho.

**Legal Mobile (sn_lg_mobile)**

A aplicação ServiceNow® Legal Mobile (sn_lg_mobile) permite que você encontre informações jurídicas, envie e rastreie solicitações jurídicas e trabalhe nessas solicitações em dispositivos móveis. Para obter mais informações, consulte Legal: Mobile.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre a aplicação Legal Matter Management (sn_lg_matter) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

3. Na caixa de diálogo de instalação do aplicativo, revise as dependências do aplicativo.

   Os plug-ins e aplicativos dependentes serão listados se forem, estiverem ou precisarem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicativo precisar ser instalado, será necessário fazer isso antes de instalar o Legal Matter Management.

4. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   **Importante:**
   Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

5. Selecione **Instalar**.

### O que Fazer Depois
Use a Configuração assistida Legal Service Delivery para configurar a aplicação em sua instância.

Para acessar a Legal Service Delivery Configuração assistida, navegue até **Administração Jurídica** > **Configuração assistida do jurídico**. Para obter mais informações sobre como usar a interface de configuração assistida, consulte Como usar a configuração assistida .

## Legal Matter Templates

Os modelos de assunto jurídico ajudam a padronizar procedimentos jurídicos, políticas e fluxos de trabalho para vários tipos de assunto.

## Criar um modelo de assunto jurídico

Crie um modelo de assunto jurídico que você pode aplicar a um assunto jurídico ao promover a partir de uma solicitação jurídica. O assunto jurídico criado usando o modelo contém dados predefinidos, como fases, tarefas, propriedade e aprovações.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_matter.matter_config

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você também pode reutilizar um modelo de assunto existente para criar um modelo de assunto. Para fazer isso, você pode abrir um modelo existente e copiá-lo usando o link relacionado **Copiar modelo**. Você pode modificar o modelo recém-criado conforme necessário.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Assunto jurídico** > **Modelos** > **Todos**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Formulário de modelo de assunto**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Número | Número do modelo gerado pelo sistema. |
| Nome | Nome exclusivo para o modelo de assunto. |
| Fluxo | Fluxo de trabalho associado ao assunto. |
| Estado | Estado do modelo de assunto. O valor padrão ao criar um modelo de assunto é Rascunho. |
| Ativo | Opção para marcar o modelo de assunto como ativo.<br>Somente modelos de assunto ativos estão disponíveis para seleção ao criar um assunto. |
| Mapeamento do formulário de admissão | O formulário de admissão para o qual o assunto é mapeado. Ao promover uma solicitação jurídica para um assunto, o mapeamento do formulário de admissão permite que o modelo de assunto associado fique disponível para que os executantes jurídicos selecionem e apliquem ao assunto promovido. |
| Seção Padrões de assunto | |
| Modelo | Valores padrão que preenchem previamente os campos de um formulário de assunto jurídico criado usando o modelo.<br>Selecione um campo na lista e insira um valor padrão. |

4. Clique em **Enviar**.
   Um modelo de assunto jurídico é criado no estado Rascunho. As listas relacionadas Fases, Tarefas, Aprovações e Grupos de aprovadores são exibidas.
5. Na lista relacionada Fases, crie modelos de fase.
6. Na lista relacionada Tarefas, crie modelos de tarefa.
   Você também pode criar modelos de tarefa de assunto na lista relacionada Tarefas no formulário Modelo de fase de assunto.
7. Na lista relacionada Grupos de aprovadores, adicione grupos de usuários para os quais o modelo de assunto será enviado para aprovação.
   a. Na lista relacionada Grupos de aprovadores, clique em **Editar**.
   b. No formulário Editar membros, selecione um grupo de usuários na lista **Coleção** e clique em **Adicionar** para adicioná-lo à **Lista de grupos**de aprovadores.
      Somente os grupos de usuários do departamento jurídico são listados na lista **Coleção**.
   c. Clique em **Salvar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os grupos de aprovadores selecionados são adicionados à lista relacionada Grupos de aprovadores. Os membros desses grupos estão listados na lista relacionada Aprovações. Uma notificação por e-mail é enviada a esses membros para aprovação do modelo de assunto.

**Nota:**
Qualquer usuário que pertença a vários grupos receberá apenas uma notificação e aparecerá apenas uma vez na lista de aprovações.

8. Clique **em Enviar para aprovação**.
   - Se um grupo de aprovadores for selecionado, o modelo será enviado ao grupo para aprovação. O estado do modelo de assunto é atualizado para Aguardando aprovação. Qualquer pessoa do grupo de aprovadores pode revisar e aprovar o modelo de assunto para publicá-lo.
   - Se um grupo de aprovadores não for selecionado, o assunto será publicado diretamente e seu estado será Publicado.

**Nota:**
Quando um modelo de assunto existente é atualizado e publicado, todos os formulários de admissão associados refletem a versão mais recente do modelo.

### Criar um modelo de fase para um modelo de assunto

Crie um modelo de fase para um modelo de assunto para resolver o assunto de forma organizada. Quando você aplica um modelo de assunto jurídico ao criar um assunto, as fases associadas do modelo são adicionadas ao assunto por padrão.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_matter.matter_config

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Assunto jurídico** > **Modelos** > **Todos**.
2. Abra um modelo de assunto.
3. Na lista relacionada Fases, clique em **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

**Formulário de modelo de fase do assunto**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Número | Número do modelo de fase gerado pelo sistema. |
| Nome | Nome exclusivo para o modelo de fase. |
| Assunto principal | Modelo de assunto ao qual o modelo de fase pertence. |
| Ordem | Número que determina a ordem na qual a fase deve ser trabalhada para resolver o assunto. Um modelo de fase com um número de ordem inferior é superior na fila a ser trabalhado. |

5. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## O que Fazer Depois

Crie modelos de tarefa em um modelo de fase.

### Criar um modelo de tarefa em um modelo de fase

Crie um modelo de tarefa em um modelo de fase de um modelo de assunto jurídico. Quando você aplica um modelo de assunto jurídico ao criar um assunto, as fases e tarefas associadas do modelo são adicionadas ao assunto por padrão.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_matter.matter_config

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Assunto jurídico** > **Modelos** > **Todos**.
2. Abra um modelo de assunto.
3. Na lista relacionada Fases, abra um modelo de fase ao qual você deseja adicionar um modelo de tarefa.
4. Na lista relacionada Modelos de tarefa de assunto, clique em **Novo**.
5. No formulário, preencha os campos.

**Formulário de modelo de tarefa de assunto**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Número | Número do modelo de tarefa gerado pelo sistema. |
| Nome | Nome exclusivo para o modelo de tarefa. |
| Primário | Modelo de fase ao qual o modelo de tarefa pertence. |
| Ordem | Número que determina a ordem na qual a tarefa deve ser trabalhada para resolver o assunto. Um modelo de tarefa com um número de ordem inferior é superior na fila a ser trabalhado. |
| Seção Padrões de tarefa | |
| Modelo | Valores padrão preenchidos em campos em um formulário de tarefa no assunto jurídico criado usando o modelo de assunto.<br>Selecione um campo na lista e insira um valor para ele. |

6. Clique em **Enviar**.
   Um modelo de tarefa é criado. A seção **Check** -list é exibida.
7. **Opcional:** Adicione itens pendentes na seção **Check** -list para fornecer uma lista de atividades para o executante da tarefa.
   a. Clique no ícone mais ações (ícone ) ao lado da check- **list**.
   b. Clique em **Criar novo**.
   c. Insira uma descrição para o item pendente e pressione a tecla Enter.
   Esta check-list aparece como os itens pendentes padrão na tarefa.
8. Clique em **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Aprovar ou rejeitar um modelo de assunto

Revise e aprove ou rejeite um modelo de assunto atribuído a um grupo de usuários do qual você é membro. Um modelo de assunto aprovado é publicado e está disponível para uso ao promover solicitações jurídicas para assuntos jurídicos.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: approver_user

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Autoatendimento** > **Minhas aprovações**.
2. Abra um modelo de assunto para revisão que tenha um estado **Solicitado**.
3. Na seção Resumo do item que está sendo aprovado, revise os detalhes do modelo de assunto.
4. Aprove ou rejeite o modelo de assunto.
   - Para aprovar o modelo de assunto para publicação, clique em **Aprovar**.

     O estado da solicitação de aprovação é atualizado para **Aprovado**.
   - Para rejeitar o modelo de assunto, clique em **Rejeitar**.

     O estado da solicitação de aprovação é atualizado para **Rejeitado**.

#### Resultado

- Se você aprovar, o modelo de assunto será publicado. O estado do registro do modelo de assunto é atualizado para Publicado.
- Se você rejeitar, o estado do modelo de assunto será atualizado para Rascunho. O usuário que criou o modelo de assunto pode trabalhar no modelo novamente para concluir as informações necessárias e reenviar para aprovação.

### Configurar Legal Matter Management para interagir com um advogado externo usando o Rastreador jurídico

Configure os requisitos para habilitar o engajamento de advogado externo e a criação de assuntos no Rastreador jurídico.

### Habilitar a opção de interagir com um advogado externo para um assunto

Permitir que o executante jurídico envie solicitações de compromissos de advogado externo para um assunto.

#### Antes de Iniciar

Certifique-se de ter instalado e ativado o spoke do Rastreador jurídico. Para obter mais informações, consulte Rastreador jurídico .

Você deve selecionar os formulários de admissão de Áreas de prática em que o tipo de registro é um dos seguintes:

- Assunto
- Solicitação e assunto

Função necessária: sn_lg_ops.legal_config

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao trabalhar em assuntos, convém envolver um advogado externo para obter serviços adicionais. Você pode enviar uma solicitação para interagir com o advogado externo. Para

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

exibir a opção **Adicionar advogado externo para rastreador jurídico** em um assunto jurídico, você deve habilitar o advogado externo no assunto para as áreas de prática.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração Jurídica** > **Áreas de prática**.
2. Selecione um registro na lista de Áreas de prática.
3. Selecione o formulário de **admissão na guia Formulários** de admissão.
4. Na mensagem de informações na parte superior da página sobre a aplicação atual, selecione **aqui** para poder editar o formulário.
5. Selecione o ícone de opções de no campo **Opções** na seção Produtor de registro.
6. Insira Habilitar no campo **Selecionar registro de destino**.
7. Selecione **Habilitar advogado externo no assunto** na lista.
8. Selecione **Atualizar**.

### Resultado

O botão **Adicionar advogado externo para rastreador jurídico** está disponível na guia **Advogado externo** de um assunto. Usuários com a função de executante do assunto e acesso para atualizar assuntos podem enviar o compromisso do advogado externo para Acompanhamento jurídico. Esta opção é aplicável somente para assunto e não para solicitações.

## Configurar URL da instância Acompanhamento jurídico

Atualize as propriedades do sistema para gerar o URL específico do assunto externo que é exibido no campo de link do assunto do rastreador jurídico. Ao selecionar o URL, o usuário pode abrir o assunto diretamente na aplicação Acompanhamento jurídico.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. No filtro de navegação, insira sys_properties.list.
2. Na página Propriedades do sistema, no campo de pesquisa Nome, insira sn_lg_matter.legal_tracker_host_url.
3. Selecione a propriedade do sistema.
4. **Opcional:** Na mensagem de informações na parte superior da página sobre a aplicação atual, selecione **aqui** para poder editar o formulário.
5. No campo **Valor**, insira o URL da instância da aplicação Acompanhamento jurídico.
6. Selecione **Atualizar**.

### Resultado

A propriedade do sistema foi atualizada para adicionar o novo URL para abrir assuntos externos diretamente para a aplicação Acompanhamento jurídico que será integrada com Legal Matter Management.

## Configurar o registro do webhook

Configure um URL de retorno de chamada para comunicação entre as aplicações Legal Matter Management e Acompanhamento jurídico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar
Função necessária: admin, sn_lg_ops.legal_fulfiller

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A configuração do registro do webhook é necessária para sincronizar atualizações no registro de assunto externo no Legal Matter Management da aplicação Acompanhamento jurídico. Após a configuração bem-sucedida, o status de integridade da configuração deve ser Saudável. Se o status for Quebrado, a sincronização das atualizações falhará.

### Procedimento
1. Defina o escopo da aplicação como Legal Matter Management.
2. **Opcional:** Se o escopo da aplicação não estiver definido corretamente, execute o seguinte:
   a. Selecione o ícone Escopo da aplicação ( ).
   b. Selecione a opção **Escopo da aplicação**.
   c. No navegador de filtros, pesquise e selecione Legal Matter Management.
   d. Atualize a página.
3. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Tabelas**.
4. Selecione **Rótulo** para o Escopo de pesquisa e insira webhook.
5. Selecione **Registro do webhook do rastreador jurídico** na lista.
6. Selecione **Mostrar formulário** na seção Links relacionados.
7. No campo Descrição, insira a descrição do webhook.
8. No campo Token, preencha os detalhes.
   a. Selecione o ícone .
   b. Selecione **Novo**.
   c. Preencha os detalhes no formulário **de novo registro de verificação de token**.

**Formulário de novo registro de verificação de token**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome do token. |
| Descrição | Descrição do token. |
| Token | Senha para acessar o token. |

   d. Selecione **Enviar**.
9. No campo Nome, insira o nome do webhook.
10. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho da página e selecione **Salvar**.
11. Selecione o **URL de retorno de chamada**.
    Na mensagem de informações que aparece, o URL de retorno de chamada é exibido. Copie este URL para usar no campo URL de retorno de chamada na plataforma Acompanhamento jurídico.
12. Faça login na sua instância Acompanhamento jurídico e selecione o ícone de configurações (ícone de ).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

13. Na seção Integrações, selecione **Webhooks**.
14. Na seção Assuntos da página Webhooks, selecione **Adicionar um novo webhook**.
15. No formulário, preencha os campos.

**Criar formulário de webhook**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| URL do Retorno de Chamada | As informações de URL de retorno de chamada copiadas da página Verificação de token. |
| Eventos | Eventos para os quais informações automatizadas estão disponíveis no caso jurídico. As opções disponíveis são:<br><br>A caixa de seleção **Criar** e **atualizar** deve ser marcada para receber as informações no assunto jurídico associado para qualquer modificação nova feita na plataforma Acompanhamento jurídico. |
| Chave secreta | Senha para acessar as informações do webhook. |

16. Selecione **Salvar e fechar**.

### Resultado

O webhook da aplicação Acompanhamento jurídico foi configurado com sucesso e as atualizações de assunto no Rastreador jurídico serão sincronizadas com a Gestão de assuntos jurídicos, e os detalhes poderão ser vistos em registros de assunto externos. Para uma configuração de webhook em funcionamento, o status de Integridade deve ser Saudável. Para configurações incorretas, o status de Integridade é mostrado como Quebrado.

## Configurar dados para habilitar a criação de assuntos no Acompanhamento jurídico

Configure os dados necessários para criar um assunto em Acompanhamento jurídico.

O modelo de tipo de assunto em Acompanhamento jurídico ajuda a definir os campos e as opções padrão que são rastreados para cada tipo de assunto. Isso permite que os administradores determinem quais dados serão rastreados em Acompanhamento jurídico assuntos. A integração atual oferece suporte aos campos mínimos exigidos pelo Acompanhamento jurídico para criar assuntos. Os administradores devem identificar os modelos de tipo de assunto com os campos obrigatórios adicionais necessários para a criação do assunto e criar os registros para eles na tabela Acompanhamento jurídico Modelo de assunto [sn_lg_matter_legal_tracker_matter_template].

Os dados configurados em tabelas servem como valores, que os remetentes selecionam ao enviar um formulário de solicitação de compromisso externo. Os valores são usados no Rastreador jurídico para gerar um assunto.

Para evitar falhas ao criar assuntos no Rastreador jurídico, os administradores devem manter os mesmos dados do Rastreador jurídico nas tabelas a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Tabelas do rastreador jurídico

| Nome | Tabela |
|---|---|
| Empresa externa | sn_lg_matter_outside_firm |
| Advogado externo | sn_lg_matter_outside_counsel |
| Rota de aprovação de fatura | sn_lg_matter_legal_tracker_invoice_approval_route |
| Modelo do assunto do rastreador jurídico | sn_lg_matter_legal_tracker_matter_template |

São instalados trabalhos programados que sincronizarão os dados do Rastreador jurídico para a Gestão de assuntos jurídicos. Para obter mais informações, consulte Trabalhos programados instalados para buscar dados do rastreador jurídico.

### Configurar o símbolo da moeda para o fluxo de atividades

Configure a moeda a ser exibida no fluxo de atividades.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_ops.legal_config

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por padrão, o fluxo de atividades exibe campos de moeda e preço convertidos na localidade da sessão do usuário. Configure a propriedade do sistema `glide.sys.audit_currency_value` para exibir os campos de moeda e preço como no campo de valor.

#### Procedimento

1. No navegador de filtros, insira `sys_properties.list`.
2. Na coluna **Nome**, pesquise a propriedade `glide.sys.audit_currency_value`.
3. Selecione a propriedade.
4. Atualize o campo **Valor** para `verdadeiro`.
5. Selecione **Atualizar**.

## Atribuir um assunto jurídico a um usuário do grupo jurídico

Atribua um assunto jurídico a você ou a alguém do grupo de atribuição para começar a trabalhar no assunto.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_matter.matter_manager

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Durante a criação de um assunto jurídico, seja diretamente ou por meio da promoção de uma solicitação jurídica, ele é atribuído a um grupo de atribuição. O líder da área de prática ou o gerente do grupo podem atribuir o assunto jurídico a si próprios ou a outro membro do grupo.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Solicitação jurídica** > **Legal Counsel Center**.
2. Na guia Legal Counsel Center, selecione o ícone de lista (ícone de ).
3. Na guia **Listas**, em **Assuntos jurídicos**, clique em **Não atribuído**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Na lista de assuntos não atribuídos, clique em um número de assunto para abrir.
5. Na guia **Detalhes**, selecione seu nome ou o nome de outro usuário no campo **Proprietário do assunto** para trabalhar no assunto.
6. **Opcional:** Atualize a **Permissão do grupo de atribuição** para mudar o nível de permissão do assunto jurídico do grupo de usuários atribuído.
   - **Sem acesso**: somente o líder da área de prática, o gerente do grupo e o proprietário do assunto (usuário no campo Responsável pelo **assunto** ) podem acessar e trabalhar no assunto jurídico.
   - **Ler**: todos os membros do grupo de atribuição podem exibir somente o assunto jurídico.
   - **Editar**: todos os membros do grupo de atribuição podem exibir e editar o assunto jurídico.

   **Nota:**
   O proprietário do assunto, o líder da área de prática ou o gerente do grupo pode definir as permissões do grupo de atribuição no assunto jurídico.
7. Clique em **Salvar**.

### Resultado
O assunto jurídico é atribuído ao membro selecionado do grupo de usuários. O estado do assunto é atualizado para Atribuído.

### O que Fazer Depois
O membro atribuído pode começar a trabalhar no assunto jurídico.

## Trabalhar em um assunto jurídico

Como proprietário do assunto, trabalhe em um assunto jurídico atribuído a você para resolver problemas ou responder a consultas.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_matter.matter_fulfiller

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Como colaborador adicionado a um assunto jurídico, você pode acessar e trabalhar no assunto jurídico da mesma forma que os proprietários do assunto. No entanto, você não pode modificar os campos **Proprietário do assunto**, **Grupo**de atribuição e **Permissão do grupo de atribuição**.

**Nota:**
Durante os períodos em que você estiver indisponível, você pode delegar suas obrigações jurídicas a outros usuários.

### Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Solicitação jurídica** > **Legal Counsel Center**.
2. Na guia Legal Counsel Center, selecione o ícone de lista (ícone de ).
3. Na guia **Listas**, abra um assunto jurídico selecionando uma opção em **Assuntos**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. **Opcional:** Atualize a **Permissão do grupo de atribuição** para mudar o nível de permissão do assunto jurídico do grupo de usuários atribuído.
   - **Sem acesso**: somente o líder da área de prática, o gerente do grupo e o proprietário do assunto (usuário no campo Responsável pelo **assunto** ) podem acessar e trabalhar no assunto jurídico.
   - **Ler**: todos os membros do grupo de atribuição podem exibir somente o assunto jurídico.
   - **Editar**: todos os membros do grupo de atribuição podem exibir e editar o assunto jurídico.

   **Nota:**
   O proprietário do assunto, o líder da área de prática ou o gerente do grupo pode definir as permissões do grupo de atribuição no assunto jurídico.

5. Crie artefatos (pastas) e anexe arquivos a um artefato de assunto jurídico para armazenar os documentos de suporte coletados no assunto.
6. **Opcional:** Se a solicitação precisar ser reatribuída a um novo grupo de atribuição devido a necessidades de negócios, selecione um novo grupo de atribuição no campo **Grupo** de atribuição.

   **Nota:**
   A edição do campo **Grupo de atribuição** está disponível somente quando a opção **Grupo de atribuição editável no assunto** está configurada no formulário de admissão associado.

   Quando o grupo de atribuição é alterado, os membros do grupo existentes que não estão no grupo de atribuição atualizado podem perder o acesso ao assunto. O campo **Proprietário do assunto** também é limpoe o proprietário do assunto é notificado por e-mail.
7. **Opcional:** Se você precisar da ajuda de outros executantes para trabalhar no assunto jurídico, adicione-os no campo **Colaboradores**.

   **Nota:**
   Usuários com a função Matter_fulfiller são listados no campo **Colaboradores**.

   Os colaboradores são notificados por e-mail de que foram adicionados como colaboradores a um assunto jurídico.
8. **Opcional:** Inicie uma aprovação ad hoc para o assunto jurídico ou o conteúdo do artefato quando uma aprovação de outras partes interessadas for necessária.
9. **Opcional:** Envolva-se com um advogado externo ao resolver assuntos.
10. **Opcional:** Comunique-se com o solicitante ou outras partes interessadas usando e-mails, bate-papos, anotações de trabalho ou comentários.
    - Usando e-mails: comunique-se com todas as partes interessadas usando e-mails. Para obter mais informações, consulte Comunicação usando e-mails.
    - Usando bate-papos ao vivo: comunique-se com todas as partes interessadas usando bate-papos. Para obter mais informações, consulte Iniciar uma sessão de bate-papo por meio da Legal Counsel Center Caixa de entrada.
    - Usando comentários: para se comunicar com o solicitante ou outras partes interessadas, na seção Escrever, insira sua mensagem no campo **Comentários** e clique em **Publicar comentários**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Usando anotações de trabalho: comunique-se com os outros membros do departamento jurídico, na seção Escrever, insira sua mensagem no campo **Anotações de trabalho** e clique em **Publicar anotações de trabalho**.

  Usando modelos de resposta, você pode inserir conteúdo predefinido em e-mails, bate-papos e campos de formulário de solicitação jurídica e assunto jurídico, como **Comentários** e **Anotações de trabalho**. Selecione o ícone do modelo de resposta ( ícone do ) e encontre um modelo de resposta apropriado com base no assunto do seu e-mail. Copie e cole o conteúdo do modelo no campo obrigatório.

  **Nota:**
  Os modelos de resposta configurados para serviços jurídicos só estão disponíveis para uso.

11. **Opcional:** Crie e gerencie uma check-list de itens na seção de Assistência de advogado para rastrear o que deve ser feito para resolver o assunto jurídico.
12. Crie fases e tarefas em fases para organizar a investigação.
    Você pode atribuir essas tarefas a usuários em vários departamentos da organização.
13. Adicione marcos para acompanhar as linhas do tempo para concluir tarefas importantes.
14. **Opcional:** Associe o assunto a outra solicitação jurídica de natureza semelhante.
15. Encerre o assunto jurídico depois de concluir as atividades necessárias ou cancele-o se ele não precisar de outras ações.
    - Para fechar o assunto, siga as instruções em Encerrar o assunto jurídico.
    - Para cancelar o assunto, clique no botão mais ações ( ) e selecione **Cancelar**.
16. Se novas informações surgirem ou uma investigação adicional for necessária, reabra o assunto jurídico depois que ele tiver sido encerrado ou cancelado.

### Iniciar uma aprovação ad hoc para um assunto jurídico ou seu artefato

Inicie uma aprovação ad hoc para um assunto jurídico ou seus artefatos de um usuário ou grupo de usuários.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_ops.legal_fulfiller

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Alguns casos em que as aprovações podem ser solicitadas para um assunto jurídico ou seu artefato incluem:

- Aprovação de documentos de contrato jurídico das partes interessadas.
- Aprovação ad hoc para um assunto jurídico que precisa de uma autorização da equipe de privacidade antes de ser processado.

Você pode atribuir essas aprovações a qualquer usuário ou grupo de usuários em sua organização que tenha a função legal_user. Quando você inicia uma aprovação, os aprovadores recebem uma notificação por e-mail e podem revisar e agir na aprovação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:**

- Se um assunto jurídico ou artefato já tiver um registro de aprovação pendente, você não poderá iniciar outra aprovação para o mesmo item.
- Os anexos que têm um registro de aprovação ad hoc no estado Solicitado não podem ser removidos de um assunto jurídico. Para remover esses anexos, cancele a solicitação de aprovação ad hoc ou obtenha a aprovação primeiro.
- Quando você remove um anexo de um assunto jurídico, ele também exclui os registros de aprovação ad hoc associados.

Como colaborador adicionado a um assunto jurídico, você pode acessar e trabalhar no assunto jurídico da mesma forma que os proprietários do assunto. No entanto, você não pode modificar os campos **Proprietário do assunto**, **Grupo**de atribuição e **Permissão do grupo de atribuição**.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Solicitação jurídica** > **Legal Counsel Center**.
2. Na guia Legal Counsel Center, selecione o ícone de lista (ícone de ).
3. Na guia **Listas**, abra um assunto jurídico selecionando uma opção em **Assuntos**.
4. Na guia **Aprovadores**, clique em **Iniciar aprovação**.

   Você também pode iniciar uma aprovação clicando no botão mais ações ( ) e selecionando **Iniciar aprovação**.
5. Na caixa de diálogo Iniciar aprovação, preencha os campos.

**Caixa de diálogo Iniciar aprovação**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Aprovação para | Item que precisa de aprovação.<br>○ **Assunto**: obtenha aprovação para todo o assunto jurídico.<br>○ **Artefato**: obtenha aprovação para um ou todos os anexos em um artefato. |
| Selecionar artefato | Artefato no assunto jurídico para o qual a aprovação é necessária.<br>Este campo é exibido somente quando **Artefato** é selecionado em **Aprovação para**. |
| Selecionar anexo | Anexo no artefato selecionado para o qual a aprovação é necessária. Escolha um anexo específico para aprovação ou deixe o campo em branco para obter aprovação para todos os anexos.<br>Este campo é exibido somente quando **Artefato** é selecionado em **Aprovação para**. |
| Selecionar documento | Documentos anexados ao assunto jurídico para o qual a aprovação é necessária. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | Este campo é exibido somente quando **Documento** é selecionado em **Aprovação para**.<br><br>**Nota:**<br>A opção Documento na lista aparece somente quando a opção de armazenamento externo está habilitada no formulário de admissão. |
| Aprovação por | Aprovação necessária no nível do usuário ou no nível do grupo de usuários.<br>○ **Usuário**: obtenha aprovação de um usuário individual.<br>○ **Grupo de usuários**: obtenha aprovação de um conjunto de usuários. O campo **Selecionar usuário** foi substituído pelo campo **Selecionar grupo de usuários**. |
| Selecionar usuário | Usuário ou grupo de usuários que deve aprovar o item.<br><br>**Nota:**<br>Usuários ou grupos de usuários com a função legal_user são listados.<br><br>○ Se você selecionou **Usuário** no campo **Aprovação por**, selecione um usuário de quem a aprovação é necessária.<br>○ Se você selecionou **Grupo de usuários** no campo **Aprovação por**, selecione um grupo de usuários do qual a aprovação é necessária. |
| Observação da aprovação | Anotação para o usuário ou grupo de usuários selecionado. |

6. Clique **em Iniciar**.

### Resultado

Os aprovadores atribuídos são adicionados na guia **Aprovadores** com base nas seguintes condições:

- Se você selecionou **Usuário** no campo **Aprovação por**, um registro de aprovação será criado para o usuário selecionado.
- Se você selecionou **Grupo de usuários** no campo **Aprovação por**, será criado um registro de aprovação para cada usuário no grupo de usuários selecionado. Qualquer pessoa do grupo pode aprovar.

Se a opção de armazenamento externo estiver habilitada, o documento em um artefato de assunto jurídico será armazenado nos sistemas de armazenamento externo. Com base na solicitação de aprovação, o acesso ao documento para os aprovadores é no nível de assunto, artefato ou documento. Para obter mais informações sobre acesso a documentos, consulte Acesso ao documento em um assunto jurídico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os aprovadores atribuídos recebem uma notificação por e-mail com um link para abrir o registro para revisão e ação.

**Nota:**

- Um anexo não pode ser excluído depois que uma aprovação ad hoc é iniciada e está no estado Solicitado. Para remover esses anexos, cancele a solicitação de aprovação ad hoc ou obtenha a aprovação primeiro.
- Quando você remove um anexo de um assunto jurídico, ele também exclui os registros de aprovação ad hoc associados. Uma anotação de trabalho é publicada com os detalhes da exclusão no Fluxo de atividades do assunto jurídico.

Os detalhes da aprovação aparecem na guia **Aprovações** na página Tíquete padrão.

### O que Fazer Depois

Os aprovadores podem revisar e aprovar ou rejeitar o item solicitado.

## Cancelar uma aprovação ad hoc para um assunto jurídico

Cancele uma aprovação ad hoc para um assunto jurídico se ela não precisar mais de nenhuma ação.

### Antes de Iniciar

Você só pode cancelar uma aprovação ad hoc que esteja no estado Solicitado.

Função necessária: sn_lg_ops.legal_fulfiller

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como colaborador adicionado a um assunto jurídico, você pode acessar e trabalhar no assunto jurídico da mesma forma que os proprietários do assunto. No entanto, você não pode modificar os campos **Proprietário do assunto**, **Grupo**de atribuição e **Permissão do grupo de atribuição**.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Solicitação jurídica** > **Legal Counsel Center**.
2. Na guia Legal Counsel Center, selecione o ícone de lista (ícone de ).
3. Na guia **Listas**, abra um assunto jurídico selecionando uma opção em **Assuntos**.
4. Na guia **Aprovadores**, clique em **Cancelar aprovação**.
5. Na caixa de diálogo Cancelar aprovação, selecione o registro de aprovação no campo **Aprovação para** que você deseja cancelar.
6. Insira comentários para cancelar o registro de aprovação e clique em **Confirmar cancelamento**.

### Resultado

O registro de aprovação é cancelado, seu estado é atualizado para Cancelado e os comentários são adicionados ao registro de aprovação. Se a aprovação foi solicitada de um grupo de usuários, os registros de aprovação correspondentes para todos os usuários no grupo de usuários serão cancelados.

## Envolva-se com um advogado externo

Interaja com um advogado externo para se beneficiar de sua experiência na resolução de assuntos jurídicos.

As opções a seguir estão disponíveis para engajamento de advogado externo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Usando o fluxo de trabalho de divulgação de invenção jurídica, você pode permitir que os inventores divulguem suas invenções de maneira estruturada. Para obter mais informações, consulte Legal Invention Disclosure.
- Usando a integração com Acompanhamento jurídico, você pode interagir com um advogado externo, criando automaticamente assuntos no Rastreador jurídico para rastrear atualizações e gastos com o aconselhamento externo.

## Fluxo de trabalho de amostra para compromisso de advogado externo usando Acompanhamento jurídico

1. O executante do assunto jurídico revisa um assunto jurídico.
2. O executante do assunto jurídico decide se envolver com um advogado externo.
3. O executante do assunto jurídico inicia uma solicitação de compromisso de advogado externo.
4. O executante do assunto jurídico insere Acompanhamento jurídico detalhes ou opta por criar uma tarefa para as informações a serem preenchidas posteriormente.
5. O executante do assunto jurídico envia a solicitação de advogado externo para aprovação.
6. Os líderes da área de prática recebem uma solicitação de aprovação.
7. O líder da área de prática revisa e aprova a solicitação de compromisso de advogado externo. Se houver mais de um lead de área de prática, a aprovação de qualquer um será necessária para marcar a solicitação como aprovada.
   a. Se os detalhes do Rastreador jurídico já estiverem preenchidos, uma integração com o Rastreador jurídico será iniciada automaticamente.
   b. Nos casos em que uma tarefa é criada para preencher os detalhes do rastreador jurídico, o executante da tarefa deve iniciar a integração manualmente após preencher os detalhes.
8. Na integração bem-sucedida, o assunto é criado em Acompanhamento jurídico.
9. Os detalhes do assunto são sincronizados com Legal Matter Management e podem ser exibidos na lista relacionada de assuntos externos.
10. O advogado externo pode acessar e atualizar o assunto em Acompanhamento jurídico.

### Solicitar compromisso de advogado externo

Como um executante jurídico, crie uma solicitação de compromisso de advogado externo para um assunto.

#### Antes de Iniciar

Certifique-se de ter configurado a Gestão de assuntos jurídicos para interagir com um advogado externo. Para obter mais informações, consulte Configurar Legal Matter Management para interagir com um advogado externo usando o Rastreador jurídico.

Função necessária: sn_lg_matter.matter_fulfiller, sn_lg_ops.legal_fulfiller

#### Procedimento

1. Abra um assunto jurídico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Selecione **Adicionar advogado externo para Rastreador jurídico** no ▼ para baixo em **Adicionar advogado externo**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre os campos de formulário, consulte Criar Acompanhamento jurídico formulário de solicitação de compromisso de advogado externo.
4. Se você não tiver certeza sobre os detalhes e quiser que outra pessoa revise e preencha os detalhes do rastreador jurídico, marque a caixa de seleção **Criar uma tarefa para inserir detalhes do campo do rastreador jurídico**.
5. Selecione **Salvar**.

### Enviar solicitação de compromisso de advogado externo para aprovação

Como um executante jurídico, envie uma solicitação de compromisso de advogado externo para aprovação.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_matter.matter_fulfiller, sn_lg_ops.legal_fulfiller

#### Procedimento

1. Abra um assunto jurídico.
2. Na lista, abra a solicitação de compromisso de advogado externo.
3. Selecione **Enviar para aprovação**.

### Aprovar ou rejeitar solicitação de compromisso de advogado externo

Como líder da área de prática, aprove a solicitação de compromisso de advogado externo.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_matter.matter_fulfiller, sn_lg_ops.legal_fulfiller

#### Procedimento

1. Abra a solicitação de aprovação do compromisso do advogado externo.
2. Revise o registro e aprove ou rejeite:
   - Para aprovar a solicitação de aprovação do advogado externo, no campo Estado, selecione **Aprovado**.

     **Nota:**
     Quando a solicitação de compromisso de advogado externo é aprovada e os detalhes do Rastreador jurídico são preenchidos e nenhuma tarefa criada para ele, a solicitação de compromisso de advogado externo é enviada automaticamente para integração.

   - Para rejeitar a solicitação de aprovação do advogado externo, no campo Estado, selecione **Rejeitado**.

     **Nota:**
     Quando o líder da área de prática rejeita a solicitação com os detalhes, o registro é enviado de volta para o executante. O estado do registro é alterado para Rejeitado. O executante deve atualizar o registro de acordo com o comentário fornecido e enviar novamente a solicitação para aprovação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Selecione **Salvar**.
   Se você estiver usando a exibição da plataforma, selecione **Atualizar**.

### Resultado

**Resultado da aprovação da solicitação de compromisso de advogado externo**

| A opção para criar uma tarefa para inserir detalhes do campo Rastreador jurídico foi selecionada | Os detalhes do rastreador jurídico já estão preenchidos |
|---|---|
| Na aprovação da solicitação de compromisso de advogado externo, uma tarefa é criada para preencher os detalhes do Rastreador jurídico. | • Na aprovação da solicitação de compromisso de advogado externo, uma integração com o Rastreador jurídico é iniciada automaticamente.<br>• Na integração bem-sucedida, o assunto criado no Rastreador jurídico poderá ser acessado pelos seguintes usuários com a função de administrador de assuntos<br>◦ Proprietário do assunto - usuário selecionado como proprietário do assunto jurídico.<br>◦ Solicitado para - usuário para o qual a solicitação de compromisso de advogado externo é enviada.<br>◦ Advogado externo líder - usuário selecionado como advogado externo líder da empresa líder associada.<br>◦ Pessoa líder da empresa - usuário selecionado como líder da organização que deve coordenar com o advogado externo.<br>◦ Pessoa da empresa nº 2 - usuário selecionado como pessoa de contato alternativa na ausência da pessoa da empresa líder.<br>◦ Leads da área de prática - Um ou mais usuários que podem aprovar a solicitação de compromisso do advogado externo. |

### O que Fazer Depois

Se uma tarefa foi criada para preencher os detalhes do Rastreador jurídico, você precisa preencher os detalhes e enviar a solicitação de compromisso de advogado externo para integração com o Rastreador jurídico. Para obter mais informações, consulte Atribuir tarefa criada para preencher detalhes do rastreador jurídico e Insira Acompanhamento jurídico detalhes e envie para integração.

#### Atribuir tarefa criada para preencher detalhes do rastreador jurídico

Como um executante jurídico, atribua a tarefa criada para preencher os detalhes do Rastreador jurídico ao executante da tarefa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar

Função necessária:

- sn_lg_ops.legal_user e sn_lg_cf_workspace.legal_workspace_user
- sn_lg_matter.matter_fulfiller
- sn_lg_ops.legal_fulfiller

### Procedimento

1. Abra uma tarefa.
2. No campo Atribuído a, selecione o usuário a quem você deseja atribuir a tarefa.
   Por padrão, a Regra de tarefa de assunto OCE da regra de atribuição que é usada para atribuir uma tarefa jurídica está disponível. Revise e modifique a regra de atribuição de acordo com seus requisitos.
3. Selecione **Salvar**.

## Insira Acompanhamento jurídico detalhes e envie para integração

Como um executante de tarefa, insira os detalhes na seção Acompanhamento jurídico da solicitação de compromisso de advogado externo.

### Antes de Iniciar

Função necessária:

- sn_lg_ops.legal_user e sn_lg_cf_workspace.legal_workspace_user
- sn_lg_matter.matter_fulfiller
- sn_lg_ops.legal_fulfiller

### Procedimento

1. Abra uma tarefa de assunto jurídico.
2. Preencha os detalhes do rastreador jurídico.
3. Selecione **Salvar**.
4. Selecione **Enviar para integração** para criar um assunto no Rastreador jurídico.
   Durante a criação do assunto, os erros podem ser relatados para os dados relacionados à solicitação de compromisso de advogado externo ou à seção de detalhes Acompanhamento jurídico ou ambos. Para obter mais informações, consulte Resolver erros durante a criação do assunto.

### Resultado

Na integração bem-sucedida, a permissão de acesso é concedida aos seguintes usuários para o assunto criado no Rastreador jurídico.

- Proprietário do assunto - usuário selecionado como proprietário do assunto jurídico.
- Leads da área de prática - Usuários selecionados como leads da área de prática sobre o assunto jurídico, para os quais a aprovação da solicitação de compromisso do advogado externo é enviada.
- Solicitado para - usuário para o qual a solicitação de compromisso de advogado externo é enviada.
- Advogado externo líder - usuário selecionado como advogado líder da empresa líder associada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Pessoa líder da empresa - usuário selecionado como líder da organização que deve coordenar com o advogado externo.
- Pessoa da empresa nº 2 - usuário selecionado como pessoa de contato alternativa na ausência da pessoa da empresa líder.

### Resolver erros durante a criação do assunto

No Acompanhamento jurídico, um assunto é criado depois que as solicitações de compromisso de advogado externo foram aprovadas e uma integração iniciada.

Durante a criação do assunto, os erros podem ser relatados para os dados relacionados à solicitação de compromisso de advogado externo ou à seção de detalhes Acompanhamento jurídico ou ambos. Você pode ver os erros no fluxo de atividades da solicitação de compromisso de advogado externo.

## Fluxo de trabalho quando o erro é relatado para detalhes da solicitação de compromisso de advogado externo

| Detalhes do rastreador jurídico | Fluxo de trabalho |
|---|---|
| Quando o executante do assunto preenche os detalhes do rastreador jurídico | • A solicitação de compromisso de advogado externo é movida para o estado Rascunho e o fluxo de atividades é atualizado com os detalhes do erro.<br>• Uma notificação é enviada ao executante do assunto.<br>• O executante do assunto corrige os valores e envia a solicitação para aprovação novamente.<br>• O líder da área de prática aprova a solicitação de compromisso de advogado externo.<br>• Uma integração com o Rastreador jurídico será iniciada automaticamente. |
| Quando uma tarefa foi criada para preencher os detalhes do rastreador jurídico | • A solicitação de compromisso de advogado externo é movida para o estado Rascunho e o fluxo de atividades é atualizado com os detalhes do erro.<br>• Uma notificação é enviada ao executante do assunto.<br>• O executante do assunto corrige os valores e envia a solicitação para aprovação novamente.<br>• O líder da área de prática aprova a solicitação de compromisso de advogado externo.<br>• O executante do assunto envia a solicitação de integração. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Fluxo de trabalho quando o erro é relatado para detalhes do rastreador jurídico

| Detalhes do rastreador jurídico | Fluxo de trabalho |
|---|---|
| Quando o executante do assunto preenche os detalhes do rastreador jurídico | • A solicitação de compromisso de advogado externo é movida para o estado Falha na integração e o fluxo de atividades é atualizado com os detalhes do erro.<br>• Uma notificação é enviada ao executante do assunto.<br>• O executante do assunto corrige os valores na seção Rastreador jurídico.<br>• O executante do assunto envia a solicitação de integração. |
| Quando uma tarefa foi criada para preencher os detalhes do rastreador jurídico | • A solicitação de compromisso de advogado externo é movida para o estado Falha na integração e o fluxo de atividades é atualizado com os detalhes do erro.<br>• Uma notificação é enviada para o assunto e para o executante da tarefa.<br>• O executante da tarefa corrige os valores na seção Rastreador jurídico.<br>• O executante da tarefa envia a solicitação de integração. |

## Fluxo de trabalho quando o erro é relatado na solicitação de compromisso de advogado externo e nos detalhes do rastreador jurídico

| Detalhes do rastreador jurídico | Fluxo de trabalho |
|---|---|
| Quando o executante do assunto preenche os detalhes do rastreador jurídico | • A solicitação de compromisso de advogado externo é movida para o estado Rascunho e o fluxo de atividades é atualizado com os detalhes do erro.<br>• Uma notificação é enviada ao executante do assunto.<br>• O executante do assunto corrige os valores e envia a solicitação para aprovação novamente.<br>• O líder da área de prática aprova a solicitação de compromisso de advogado externo.<br>• Uma integração com Acompanhamento jurídico será iniciada automaticamente. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Detalhes do rastreador jurídico | Fluxo de trabalho |
| --- | --- |
| Quando uma tarefa foi criada para preencher os detalhes do rastreador jurídico | • A solicitação de compromisso de advogado externo é movida para o estado Rascunho e o fluxo de atividades é atualizado com os detalhes do erro.<br>• Uma notificação é enviada ao executante do assunto.<br>• O executante jurídico corrige os valores e envia a solicitação para aprovação novamente.<br>• O líder da área de prática aprova a solicitação de compromisso de advogado externo.<br>• O executante da tarefa preenche os detalhes para Acompanhamento jurídico.<br>• O executante da tarefa envia a solicitação de integração. |

### Exibir detalhes do assunto externo

Como um executante jurídico, exiba os detalhes do assunto externo buscados em no assunto jurídico.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_matter.matter_fulfiller, sn_lg_ops.legal_fulfiller

#### Procedimento

1. Abra um assunto jurídico.
2. Selecione a guia **Assuntos externos**.
3. Selecione o ID do assunto para exibir Resumo, Informações de gastos, Detalhes da empresa e Outros detalhes.
4. Selecione o link no campo de link do assunto do Rastreador jurídico para abrir e exibir o assunto em Acompanhamento jurídico.

### Excluir solicitação de compromisso de advogado externo

Como executante jurídico, você pode excluir a solicitação de compromisso de advogado externo que não seja mais necessária.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_fulfiller, sn_lg_matter.matter_fulfiller

#### Procedimento

1. Abra um assunto jurídico.
2. Marque a caixa de seleção da solicitação de compromisso de advogado externo que você deseja excluir.
3. Selecione **Remover**.
   Se você estiver na exibição da plataforma, selecione **Excluir** na lista suspensa Ação nas linhas selecionadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Resultado

| Status da solicitação de compromisso do advogado externo | Assunto externo criado | Exclusão |
|---|---|---|
| Trabalho em andamento e não integrado ao Rastreador jurídico | Não | A solicitação de compromisso de advogado externo é excluída. |
| Integrado ao Rastreador jurídico | Sim | • A solicitação de compromisso de advogado externo e o assunto externo associado são excluídos.<br>• O assunto criado no Rastreador jurídico não é excluído. |

## Aprovar ou rejeitar um assunto jurídico ou seu artefato

Revise um assunto jurídico ou o conteúdo de seu artefato e o aprove ou rejeite.

### Antes de Iniciar

Você deve ter recebido uma notificação por e-mail com um link para o item jurídico para aprovação.

Função necessária: none

### Procedimento

1. Abra o registro de aprovação da notificação por e-mail, portal Legal Counsel Center, Autoatendimentoou Central do funcionário.

2. Revise o registro e aprove ou rejeite:
   - Para aprovar o registro, clique em **Aprovar**.
   - Para rejeitar o registro, insira comentários para rejeição no campo **Comentários** e clique em **Rejeitar**.

### Resultado

A tabela a seguir mostra o resultado das ações de aprovação e rejeição no registro de aprovação.

**Resultado da aprovação ou rejeição de um item jurídico**

| Aprovar | Rejeitar |
|---|---|
| • O estado do registro de aprovação é atualizado de Solicitado para Aprovado.<br><br>Se o item solicitado foi atribuído a um grupo de usuários para aprovação, o estado dos registros de aprovação dos | • O estado do registro de aprovação é atualizado de Solicitado para Rejeitado.<br><br>Se o item solicitado foi atribuído a um grupo de usuários para aprovação, o estado dos registros de aprovação dos |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Resultado da aprovação ou rejeição de um item jurídico**

| Aprovar | Rejeitar |
| --- | --- |
| usuários restantes será atualizado de Solicitado para Não é mais necessário.<br><br>**Nota:**<br>Se a aprovação for para um anexo do artefato do assunto jurídico, o anexo não poderá ser excluído do artefato do assunto jurídico.<br><br>• Qualquer aprovador que não seja adicionado à **lista** de observação no assunto jurídico perderá o acesso ao item aprovado. | usuários restantes será atualizado de Solicitado para Não é mais necessário.<br><br>• Os comentários para rejeição publicados pelo aprovador são adicionados à seção Atividades do assunto jurídico.<br>• Qualquer aprovador que não seja adicionado à **lista** de observação no assunto jurídico perderá o acesso ao item aprovado. |

## Comunicação usando e-mails de Legal Counsel Center

Redija e envie e-mails diretamente do formulário de registro de assunto jurídico no Legal Counsel Center. Você também pode salvar o e-mail como rascunho para enviá-lo mais tarde.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_fulfiller

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como colaborador adicionado a um assunto jurídico, você pode acessar e trabalhar no assunto jurídico da mesma forma que os proprietários do assunto. No entanto, você não pode modificar os campos **Proprietário do assunto**, **Grupo**de atribuição e **Permissão do grupo de atribuição**.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Solicitação jurídica** > **Legal Counsel Center**.
2. Na guia Legal Counsel Center, selecione o ícone de lista (ícone de ).
3. Na guia **Listas**, abra um assunto jurídico selecionando uma opção em **Assuntos**.
4. Clique no botão mais ações ( ) e selecione **Compor e-mail**.
   O botão **Compor e-mail** está disponível somente quando o assunto jurídico está no estado Atribuído ou Trabalho em andamento.
5. Na guia **Novo rascunho de e-mail**, escreva um novo e-mail ou responda ao e-mail recebido e envie-o imediatamente ou salve-o como rascunho para enviar mais tarde.
   Para obter mais informações, consulte Comunicação por e-mail .

### Resultado

Depois que o e-mail é enviado, ele é adicionado ao fluxo de atividades no formulário de assunto jurídico. Os e-mails que você recebe de outras pessoas também são adicionados ao fluxo de atividades.

## Adicionar uma fase a um assunto jurídico

Adicione uma fase a um assunto para rastrear tarefas específicas para concluir o assunto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_matter.matter_fulfiller

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se você criou um assunto jurídico usando um modelo de assunto, talvez já tenha as fases predefinidas no assunto do modelo.

Como colaborador adicionado a um assunto jurídico, você pode acessar e trabalhar no assunto jurídico da mesma forma que os proprietários do assunto. No entanto, você não pode modificar os campos **Proprietário do assunto**, **Grupo**de atribuição e **Permissão do grupo de atribuição**.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Solicitação jurídica** > **Legal Counsel Center**.
2. Na guia Legal Counsel Center, selecione o ícone de lista (ícone de ).
3. Na guia **Listas**, abra um assunto jurídico selecionando uma opção em **Assuntos**.
4. Para adicionar uma fase, na guia **Fases**, clique em **Novo**.
5. No campo **Nome**, insira um nome exclusivo para a fase.
6. No campo **Ordem**, insira um número para determinar a ordem na qual a fase deve ser processada.
7. Clique em **Salvar**.

### Resultado
Uma fase é adicionada ao assunto.

### O que Fazer Depois
Adicione tarefas na fase para gerenciar atividades no assunto. Se a tarefa tiver que ser feita por um usuário diferente, atribua-a a ele.

## Criar uma tarefa para um assunto jurídico

Crie uma tarefa em um assunto jurídico ou uma fase do assunto que você ou outro usuário deve executar para resolver o assunto.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_matter.matter_fulfiller

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Como colaborador adicionado a um assunto jurídico, você pode acessar e trabalhar no assunto jurídico da mesma forma que os proprietários do assunto. No entanto, você não pode modificar os campos **Proprietário do assunto**, **Grupo**de atribuição e **Permissão do grupo de atribuição**.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Solicitação jurídica** > **Legal Counsel Center**.
2. Na guia Legal Counsel Center, selecione o ícone de lista (ícone de ).
3. Na guia **Listas**, abra um assunto jurídico selecionando uma opção em **Assuntos**.
4. Adicione tarefas a um assunto ou fase.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para adicionar uma tarefa a um assunto, na guia **Tarefas** do formulário Assunto jurídico, clique em **Novo**.
- Para adicionar uma tarefa a uma fase, abra uma fase na guia **Fases** e clique em **Novo** na guia **Tarefas de assunto jurídico** do registro da fase.

**5.** No formulário, preencha os campos.

**Formulário de tarefa de assunto jurídico**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome exclusivo da tarefa. |
| Tipo | Tipo da tarefa.<br>Se você selecionar o tipo de tarefa de risco e mitigação, os seguintes campos adicionais serão exibidos:<br>○ Responsável pelo risco<br>○ Descrição do risco<br>○ Plano de mitigação proposto<br>○ Ação concluída |
| Prioridade | Nível de prioridade para trabalhar e concluir a tarefa. A prioridade de uma tarefa determina sua importância para a resolução do assunto. |
| Fase | Fase à qual a tarefa pertence. |
| Assunto | Assunto ao qual a tarefa pertence. |
| Nome do evento | Nome do evento de calendário associado à tarefa. Um evento de calendário com uma data de vencimento ajuda a rastrear o andamento da tarefa para marcos específicos. |
| Estado | Estado atual da tarefa para determinar o andamento da tarefa. |
| Ordem | Ordem na qual a tarefa deve ser trabalhada quando há várias tarefas em uma fase ou assunto. |
| Grupo de atribuição | Grupo de usuários ao qual a tarefa é atribuída. |
| Atribuído a | Usuário a quem a tarefa é atribuída. Se um grupo de atribuição for selecionado, a lista mostrará os membros do grupo selecionado. |
| Prazo | Data para concluir a tarefa. |
| Descrição resumida | Descrição resumida para especificar as atividades esperadas e a saída envolvida na conclusão da tarefa. |
| Seção de anotações | |
| Comentários adicionais | Comentários ou anotações que o solicitante também pode ver. |
| Anotações de trabalho | Comentários ou anotações que somente usuários autorizados relacionados ao assunto podem ver. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Clique em **Salvar**.
7. **Opcional:** Na barra lateral contextual, adicione instruções e itens pendentes para a tarefa.
   - Na seção **Instruções**, clique em **Adicionar** para adicionar instruções para o usuário atribuído fazer para concluir a tarefa.
   - Na seção **Check** -list, clique em **Criar** para adicionar itens pendentes e rastrear o andamento das atividades na tarefa de assunto.
   - Se o tipo de assunto estiver definido como Entrevista, o componente Modelo de entrevista ficará visível na barra lateral contextual.

**Importante:**
Para usar modelos de entrevista, você deve primeiro instalar o plug-in de modelos de entrevista (com.sn_interview_templates) e habilitar o escopo da aplicação RCA solicitado de modelos de entrevista para Legal Matter Management e Legal Counsel Center.

8. **Opcional:** Adicione um artefato (pasta) no qual você ou o usuário atribuído possa carregar arquivos relacionados à tarefa ou sua investigação.

### Resultado
Uma tarefa de assunto jurídico é criada e listada na guia **Tarefas** do assunto. Se a tarefa foi adicionada em um registro de fase, a tarefa também será listada na guia **Tarefas de assunto jurídico** da fase.

**Dica:**
Se a nova tarefa não aparecer na lista, clique no botão atualizar lista ( ).

## Concluir uma tarefa de assunto jurídico

Quando terminar de trabalhar em uma tarefa de assunto atribuída, marque a tarefa como concluída.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_ops.legal_user

### Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Solicitação jurídica** > **Legal Counsel Center**.
2. Na guia Legal Counsel Center, selecione o ícone de lista (ícone de ).
3. Na guia **Listas**, em **Meu trabalho**, clique em **Tarefas pendentes**.
4. Na lista Minhas tarefas, abra a tarefa.
5. **Opcional:** Na seção **Atividade** da tarefa, insira comentários ou adicione anexos.
6. Clique em **Marcar como concluído**.

### Resultado
A tarefa de assunto é concluída e seu estado é atualizado para Revisar. Ele foi enviado ao proprietário do assunto para aprovação.

## Aprovar ou rejeitar uma tarefa de assunto jurídico

Como proprietário do assunto, você pode revisar e aprovar ou rejeitar tarefas do assunto que são marcadas como concluídas pelos proprietários da tarefa.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_matter.matter_fulfiller

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Solicitação jurídica** > **Legal Counsel Center**.
2. Na guia Legal Counsel Center, selecione o ícone de lista (ícone de ).
3. Na guia **Listas**, em **Meu trabalho**, clique em **Itens com aprovações pendentes**.
4. Na lista Tarefas Pendentes, clique em **Solicitado** para abrir uma tarefa de assunto para revisão para aprovação.
5. Aprovar ou rejeitar a tarefa de assunto:
   - Para aprovar a tarefa de assunto, clique em **Aprovar**.

     O estado da solicitação de aprovação é atualizado para Aprovado.
   - Para rejeitar a tarefa de assunto, clique em **Rejeitar**. Na caixa de diálogo, insira comentários para aprovação ou rejeição no campo **Comentários**.

     O estado da solicitação de aprovação é atualizado para Rejeitado.

### Resultado

- Se você aprovar a tarefa de assunto, a tarefa será encerrada. O estado da tarefa é atualizado para Encerrado concluído.
- Se você rejeitar a tarefa de assunto, a tarefa será aberta novamente. O estado da tarefa é atualizado para Trabalho em andamento. O proprietário da tarefa pode trabalhar na tarefa novamente para atender aos requisitos da tarefa e marcá-la como concluída para aprovação.

## Cancelar uma tarefa de assunto jurídico

Você pode cancelar uma tarefa de assunto se ela não exigir mais nenhuma ação.

### Antes de Iniciar

Você pode cancelar somente tarefas que estão em qualquer um destes estados: Rascunho, Atribuído ou Trabalho em andamento.

Função necessária: sn_lg_ops.legal_user

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Solicitação jurídica** > **Legal Counsel Center**.
2. Na guia Legal Counsel Center, selecione o ícone de lista (ícone de ).
3. Na guia **Listas**, em **Assuntos jurídicos**, clique em **Atribuído a mim**.
4. Na guia **Tarefas**, abra a tarefa que você deseja cancelar.

   **Nota:**
   Você também pode cancelar várias tarefas de uma só vez. Selecione tarefas na lista e clique em **Cancelar tarefas**.

5. No formulário de tarefa de assunto jurídico, clique em **Cancelar**.
6. Na caixa de diálogo Cancelar tarefa, insira comentários para cancelar a tarefa e clique em **OK**.

### Resultado

A tarefa de assunto é cancelada e seu estado é atualizado para Cancelado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Criar um artefato para um assunto jurídico

Crie um artefato para um assunto jurídico para carregar e armazenar documentos, e-mails e arquivos relacionados ao assunto.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_matter.matter_fulfiller

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como colaborador adicionado a um assunto jurídico, você pode acessar e trabalhar no assunto jurídico da mesma forma que os proprietários do assunto. No entanto, você não pode modificar os campos **Proprietário do assunto**, **Grupo**de atribuição e **Permissão do grupo de atribuição**.

Além do proprietário do assunto, um colaborador ou executante de tarefa também pode adicionar um artefato a uma tarefa de assunto na guia **Tarefas**.

**Nota:**
Se algum arquivo tiver sido anexado à solicitação antes de ser promovido a um assunto, um artefato padrão contendo esses arquivos será criado nesse assunto. Se a opção de armazenamento externo estiver habilitada, os documentos no artefato criado a partir das solicitações serão compartilhados. Portanto, a adição ou exclusão de qualquer documento neste artefato compartilhado se reflete na solicitação e no assunto. Além disso, a permissão do documento para este artefato compartilhado é gerenciada no nível de solicitação jurídica e não no nível de assunto jurídico.

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Solicitação jurídica** > **Legal Counsel Center**.
2. Na guia Legal Counsel Center, selecione o ícone de lista (ícone de ).
3. Na guia **Listas**, abra um assunto jurídico selecionando uma opção em **Assuntos**.
4. Para adicionar um artefato, na guia **Artefatos**, clique em **Novo**.
5. No formulário, preencha os campos.

### Formulário de artefato

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Número | Número exclusivo do artefato. |
| Assunto principal | Assunto ao qual o artefato está associado. |
| Tipo de conteúdo | Tipo de conteúdo que o artefato pode conter, como e-mails, documentos ou imagens. |
| Descrição resumida | Descrição resumida do artefato, por exemplo, o nome do artefato. |
| Descrição | Descrição detalhada do artefato, por exemplo, a finalidade e o conteúdo do artefato. |
| Seção de anotações | |
| Anotações de trabalho | Comentários ou anotações que somente usuários autorizados relacionados ao artefato e ao assunto primário podem ver. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Clique em **Salvar**.
   O artefato com os detalhes especificados é criado.
7. Na guia **Links externos**, adicione o caminho ou link para arquivos externos..
   a. Clique em **Novo** para adicionar um novo caminho de armazenamento.
   b. Insira um link válido para a pasta de armazenamento e uma descrição resumida.
   c. Clique em **Salvar**.
8. **Opcional:** Associe o artefato a uma tarefa de assunto.

   **Nota:**
   Se você criar um artefato a partir de uma tarefa de assunto, o artefato será associado à tarefa por padrão.

   a. Na guia **Tarefa de assunto**, selecione um artefato e clique em **Adicionar**.
   b. Na caixa de diálogo Adicionar tarefa jurídica, selecione uma tarefa de assunto e clique em **Adicionar**.
   Quando o proprietário do assunto atribui essa tarefa a um grupo ou usuário, ele obtém o acesso ao artefato automaticamente. Os usuários que podem acessar o artefato são listados na guia **Usuários do artefato**.
9. **Opcional:** Revogar a permissão de acesso de usuários que receberam acesso padrão por meio da tarefa de assunto associada.
   a. Na guia **Usuários do artefato**, selecione um ou mais usuários para os quais você deseja negar o acesso ao artefato.
   b. Clique **em Revogar permissões**.
   c. Clique em **Salvar**.

### O que Fazer Depois
Anexar arquivos a um artefato de assunto jurídico.

## Anexar arquivos a um artefato de assunto jurídico

Carregue a documentação de suporte, como documentos, cópias de e-mail, imagens ou qualquer outro arquivo para o artefato enquanto você estiver trabalhando em um assunto jurídico ou em uma tarefa de assunto. Você também pode usar esses artefatos como material de referência para resolver solicitações semelhantes no futuro.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_matter.matter_fulfiller ou sn_lg_ops.legal_user

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Como colaborador adicionado a um assunto jurídico, você pode acessar e trabalhar no assunto jurídico da mesma forma que os proprietários do assunto. No entanto, você não pode modificar os campos **Proprietário do assunto**, **Grupo**de atribuição e **Permissão do grupo de atribuição**.

### Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Solicitação jurídica** > **Legal Counsel Center**.
2. Na guia Legal Counsel Center, selecione o ícone de lista (ícone de ).
3. Na guia **Listas**, abra um assunto jurídico selecionando uma opção em **Assuntos**.
4. Na guia **Artefatos**, abra um artefato.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**5. Opcional:** Adicione ou remova documentos do assunto jurídico.

### Acesso ao documento em um assunto jurídico

Os documentos anexados a assuntos jurídicos são carregados no sistema de armazenamento externo configurado quando a opção de armazenamento externo está habilitada em um formulário de admissão com Todos ou o tipo de assunto selecionado. A permissão de acesso desses documentos a várias personas é controlada em tempo real, por meio de um trabalho programado ou sob demanda.

## Acesso ao documento em assuntos jurídicos para várias personas

A tabela a seguir mostra o tipo de acesso a documentos e quando ele é concedido a várias personas.

### Acesso ao documento em um assunto jurídico

| Persona | Tipo de acesso | Nível de Acesso | Quando |
|---|---|---|---|
| Solicitante, solicitado para | Somente leitura | Documento | O assunto jurídico foi enviado |
| Gerente do grupo | Ler, gravar, excluir | Assunto jurídico | O assunto jurídico foi enviado ou promovido a partir da solicitação jurídica |
| Proprietário do assunto (atribuído a) | Ler, gravar, excluir | Assunto jurídico | O assunto jurídico foi atribuído |
| Colaboradores | Ler, gravar, excluir | Assunto jurídico | Adicionado à lista de **colaboradores** |
| Aprovadores ad hoc | Somente leitura, sem exclusão | Assunto jurídico, artefato ou documento com base na aprovação solicitada | A aprovação ad hoc foi iniciada |
| Proprietário da tarefa do assunto | Somente leitura, sem exclusão | Artefato | O artefato é associado a uma tarefa de assunto ou quando uma tarefa é atribuída a um usuário |
| Proprietário da tarefa do assunto | Somente leitura, sem exclusão | Documento no artefato associado à tarefa de assunto | O artefato é associado a uma tarefa de assunto ou quando uma tarefa é atribuída a um usuário |
| Membros do grupo de atribuição | Depende do campo de **permissão do grupo de atribuição** | Documento | O trabalho é executado conforme programado ou sob demanda |
| Usuários da lista de observação | Somente leitura, sem exclusão | Assunto jurídico | Adicionado à **lista**de observação |
| Delegados | Somente leitura, sem exclusão | Assunto jurídico, artefato ou documento com base em deveres delegados | `Resolve platform delegation permissions for legal matter` o trabalho é executado conforme programado ou sob demanda |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Acesso ao documento em um assunto jurídico

| Persona | Tipo de acesso | Nível de Acesso | Quando |
|---|---|---|---|
| Delegações por meio de delegação granular | Somente leitura, sem exclusão | Assunto jurídico, artefato ou documento com base em deveres delegados | O usuário foi delegado |

O trabalho programado *Process External Storage Permissions* é executado nos intervalos definidos para sincronizar o acesso a todas as permissões não processadas em documentos para assuntos jurídicos armazenados no armazenamento externo.

**Nota:**

- Os solicitantes podem acessar documentos anexados às solicitações jurídicas na guia **Documentos** na página Tíquete padrão.

  **Nota:**
  Os solicitantes podem excluir somente os documentos da solicitação que anexaram.

- O proprietário do assunto atribuído ao assunto jurídico pode acessar documentos na guia **Documentos** do registro de artefatos no Legal Counsel Center.
- Os usuários adicionados ao assunto podem solicitar acesso sob demanda a documentos se precisarem de acesso antes da execução do trabalho programado.
- O administrador jurídico pode revogar o acesso de um usuário a documentos de um assunto jurídico e solicitações jurídicas.
- Os aprovadores ad hoc perderão o acesso ao documento depois de aprovar ou rejeitar o item solicitado.
- Os delegados perderão o acesso depois que o período de delegação expirar.

### Solicitar acesso ao documento para um assunto jurídico

Solicite acesso a documentos anexados a um assunto jurídico ao qual você não tem acesso no momento.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_user ou sn_lg_ops.legal_fulfiller

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Solicitação jurídica** > **Legal Counsel Center**.
2. Na guia Legal Counsel Center, selecione o ícone de lista (ícone de ).
3. Na guia **Listas**, em **Assuntos**, clique em **Todos**.
4. Abra um assunto jurídico para o qual você deseja solicitar acesso ao documento.
5. Na guia **Artefatos**, abra um artefato.
6. Na guia **Documentos**, selecione os documentos para os quais você deseja acessar e clique em **Solicitar acesso**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Resultado
O sistema processa as permissões do usuário e concede acesso aos documentos no artefato do assunto.

#### Remover o acesso de usuários ao documento em um assunto jurídico

Remova o acesso de usuários existentes a documentos anexados a um artefato de assunto jurídico quando eles não precisarem mais exibir esses documentos.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_matter.matter_admin

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Solicitação jurídica** > **Legal Counsel Center**.
2. Na guia Legal Counsel Center, selecione o ícone de lista (ícone de ).
3. Na guia **Listas**, em **Assuntos**, clique em **Todos**.
4. Abra um assunto jurídico para o qual você deseja remover o acesso dos usuários aos documentos anexados a ele.
5. Na guia **Acesso aos documentos**, selecione os usuários para os quais você deseja remover o acesso ao documento.
6. Clique **em Remover acesso**.

### Resultado
O acesso ao documento dos usuários selecionados é removido, e eles também são removidos da lista. O usuário não poderá mais exibir os documentos do assunto.

#### Adicionar um marco a um assunto jurídico

Adicione um marco a um assunto jurídico para rastrear eventos de calendário importantes relacionados ao assunto.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_matter.matter_fulfiller

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Como colaborador adicionado a um assunto jurídico, você pode acessar e trabalhar no assunto jurídico da mesma forma que os proprietários do assunto. No entanto, você não pode modificar os campos **Proprietário do assunto**, **Grupo**de atribuição e **Permissão do grupo de atribuição**.

Você pode acompanhar os próximos marcos de um assunto na guia **Página inicial** do Legal Counsel Center.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Solicitação jurídica** > **Legal Counsel Center**.
2. Na guia Legal Counsel Center, selecione o ícone de lista (ícone de ).
3. Na guia **Listas**, abra um assunto jurídico selecionando uma opção em **Assuntos**.
4. Para adicionar um marco, na guia **Marcos**, clique em **Novo**.
5. No campo **Nome**, insira um nome exclusivo para o marco.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. No campo **Prazo**, selecione uma data até a qual o marco deve ser realizado.
7. Clique em **Salvar**.

### Resultado
Um marco com a data de vencimento especificada é criado.

## Associar solicitações jurídicas relacionadas a um assunto jurídico

Associe uma ou mais solicitações jurídicas a um assunto jurídico para organizar e resolver solicitações relacionadas por meio de um único assunto.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_matter.matter_fulfiller

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Como colaborador adicionado a um assunto jurídico, você pode acessar e trabalhar no assunto jurídico da mesma forma que os proprietários do assunto. No entanto, você não pode modificar os campos **Proprietário do assunto**, **Grupo**de atribuição e **Permissão do grupo de atribuição**.

### Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Solicitação jurídica** > **Legal Counsel Center**.
2. Na guia Legal Counsel Center, selecione o ícone de lista (ícone de ).
3. Na guia **Listas**, abra um assunto jurídico selecionando uma opção em **Assuntos**.
4. Para associar uma solicitação jurídica, na guia **Solicitações relacionadas**, clique em **Adicionar**.
5. Na caixa de diálogo Adicionar solicitação jurídica, selecione as solicitações que você deseja adicionar ao assunto e clique em **Adicionar**.

**Nota:**
Qualquer solicitação jurídica pode ser associada a um assunto, incluindo solicitações encerradas ou canceladas.

### Resultado
As solicitações jurídicas selecionadas são adicionadas ao assunto e listadas na guia **Solicitações relacionadas**.

## Associar um assunto jurídico existente a uma solicitação jurídica

Associe um assunto jurídico existente a uma solicitação jurídica que seja semelhante a fornecer informações úteis na resolução da solicitação.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_ops.legal_fulfiller

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Como colaborador adicionado a um assunto jurídico, você pode acessar e trabalhar no assunto jurídico da mesma forma que os proprietários do assunto. No entanto, você não pode modificar os campos **Proprietário do assunto**, **Grupo**de atribuição e **Permissão do grupo de atribuição**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Solicitação jurídica** > **Legal Counsel Center**.
2. Na guia Legal Counsel Center, selecione o ícone de lista (ícone de ).
3. Na guia **Listas**, abra um assunto jurídico selecionando uma opção em **Assuntos**.
4. Para associar um assunto existente, na guia **Assuntos jurídicos**, clique em **Adicionar**.
5. Na caixa de diálogo Adicionar assunto jurídico, selecione um assunto jurídico que você deseja adicionar à solicitação e clique em **Adicionar**.

### Resultado

O assunto jurídico selecionado é associado à solicitação jurídica e aparece na lista da guia **Assuntos jurídicos**.

## Encerrar um assunto jurídico

Encerre um assunto jurídico atribuído a você ao concluir todas as atividades para resolver o assunto jurídico. Você também pode fechar o assunto se achar que ele não precisa de nenhuma ação adicional.

### Antes de Iniciar

Certifique-se de ter encerrado todas as tarefas de assunto relacionadas antes de encerrar o assunto jurídico.

**Nota:**
Um assunto jurídico não pode ser encerrado se houver algum registro de aprovação ad hoc em aberto ou para seus artefatos.

Função necessária: sn_lg_matter.matter_fulfiller

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como colaborador adicionado a um assunto jurídico, você pode acessar e trabalhar no assunto jurídico da mesma forma que os proprietários do assunto. No entanto, você não pode modificar os campos **Proprietário do assunto**, **Grupo**de atribuição e **Permissão do grupo de atribuição**.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Solicitação jurídica** > **Legal Counsel Center**.
2. Na guia Legal Counsel Center, selecione o ícone de lista (ícone de ).
3. Na guia **Listas**, abra um assunto jurídico selecionando uma opção em **Assuntos**.
4. **Opcional:** Na seção **Atividade**, insira comentários, adicione links para artigos da base de conhecimento relacionados ou anexe arquivos.
5. Clique **em Encerrar concluído**.
6. Na caixa de diálogo Fechar assunto completo, insira comentários no campo **Comentários**.
   Os comentários inseridos na caixa de diálogo Encerrar assunto concluído serão publicados em todas as solicitações relacionadas em aberto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Feche as solicitações jurídicas relacionadas nos estados Atribuído ou Trabalho em andamento junto com a solicitação primária, marcando a caixa de seleção **Fechar solicitações relacionadas**.
8. Clique em **OK**.

### Resultado

- O assunto jurídico é encerrado e seu estado é atualizado para Encerrado concluído.
- Se a solicitação jurídica primária do assunto não estiver associada a nenhum outro assunto em aberto, a solicitação também será encerrada.
- Se você optar por fechar também todas as solicitações relacionadas, elas também serão fechadas se atenderem às seguintes condições:
  - O estado é Atribuído ou Trabalho em andamento.
  - As solicitações não estão associadas a outros assuntos em aberto.

## Reabrir um assunto jurídico

Se um assunto jurídico exigir investigação adicional depois de encerrado ou cancelado, você poderá reabri-lo para trabalhar nele novamente.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_matter.matter_fulfiller

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como colaborador adicionado a um assunto jurídico, você pode acessar e trabalhar no assunto jurídico da mesma forma que os proprietários do assunto. No entanto, você não pode modificar os campos **Proprietário do assunto**, **Grupo**de atribuição e **Permissão do grupo de atribuição**.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Solicitação jurídica** > **Legal Counsel Center**.
2. Na guia Legal Counsel Center, selecione o ícone de lista (ícone de ).
3. Na guia **Listas**, abra um assunto jurídico selecionando uma opção em **Assuntos**.
4. Abra o assunto jurídico que você deseja reabrir.
5. Clique **em Reabrir**.
6. Na caixa de diálogo Reabrir assunto, insira comentários no campo **Comentários** para observar o motivo pelo qual você está reabrindo o assunto.
   Os comentários inseridos na caixa de diálogo Reabrir assunto serão publicados em todas as solicitações relacionadas.
7. Reabrir solicitações jurídicas encerradas ou canceladas relacionadas junto com a solicitação primária marcando a caixa de seleção **Reabrir solicitações relacionadas**.
8. Clique em **OK**.

### Resultado

- O assunto jurídico é reaberto.
- O estado do assunto é atualizado para o estado em que estava antes de ser encerrado ou cancelado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se a solicitação jurídica primária do assunto for encerrada ou cancelada, a solicitação será reaberta.
- Se você optar por reabrir todas as solicitações relacionadas também, todas as solicitações jurídicas relacionadas que estão no estado Encerrado concluído, Encerrado incompleto ou Cancelado também serão reabertas.
- Todos os colaboradores adicionados ao assunto receberão uma notificação por e-mail de que o assunto foi reaberto.

### O que Fazer Depois

Trabalhe no assunto jurídico para concluí-lo.

## Referência do Legal Matter Management

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre as listas e os formulários que você usa em Legal Matter Management.

### Componentes instalados com Legal Matter Management

Vários tipos de componentes são instalados com a instalação da aplicação Legal Matter Management, incluindo tabelas e funções de usuário.

**Nota:**
A tabela Arquivos da Aplicação lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

## Funções instaladas

| Título da função [nome] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| Administrador de assunto [sn_lg_matter.matter_admin] | Fornece o acesso administrativo a assuntos jurídicos e aos dados subjacentes. | • sn_lg_matter.matter_config<br>• sn_lg_matter.matter_manager |
| Configurador de assuntos [sn_lg_matter.matter_config] | Fornece acesso para configurar dados como áreas de prática, formulários de admissão, modelos de assunto e gerenciar produtores de registro por meio do construtor de catálogo. Ele não fornece acesso a dados transacionais de solicitações jurídicas e assuntos jurídicos. | • construtor_catálogo_editor<br>• catalog_editor<br>• connection_admin<br>• e-mail_client_quick_message_author<br>• flow_designer<br>• flow_designer_scripting<br>• sla_manager<br>• sn_temp_entrevista.escritor<br>• sn_lg_matter.matter_config_read<br>• sn_templated_snip.template_snippet_wri |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Título da função [nome] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| Configurador de assuntos somente leitura<br><br>[sn_lg_matter.matter_config_read] | Fornece acesso somente leitura a dados de configuração de aplicativos jurídicos, como áreas de prática e modelos de assunto. | sn_lg_ops.legal_user |
| Executante do assunto<br><br>[sn_lg_matter.matter_fulfiller] | Fornece ao executante acesso para trabalhar em assuntos atribuídos. | • approver_user<br>• e-mail_composer<br>• conhecimento<br>• sn_interview_temp.reader<br>• sn_lg_matter.matter_config_read<br>• sn_lg_ops.legal_report_viewer<br>• sn_lg_ops.legal_sla_read<br>• sn_templated_snip.template_snippet_rea<br>• task_editor<br>• workspace_user<br><br>**Importante:** sn_lg_cf_workspace.legal_workspace_user herda workspace_user que fornece acesso ao espaço do Next Experience. |
| Gerente de assuntos<br><br>[sn_lg_matter.matter_manager] | Fornece acesso a todos os dados transacionais de assuntos e permissão para atribuir assuntos. | • sn_temp_entrevista.escritor<br>• sn_lg_matter.matter_fulfiller |

## Tabelas instaladas

**Nota:** Além das tabelas a seguir, tabelas específicas para áreas de prática são instaladas com Legal Matter Management. Para obter mais informações, consulte Tabelas da área de prática para assuntos jurídicos.

| Tabela | Descrição |
|---|---|
| Tipo de conteúdo de artefato<br><br>[sn_lg_matter_artifact_content_type] | Armazena o tipo de conteúdo usado para categorizar artefatos do assunto. |
| Grupo de aprovadores<br><br>[sn_lg_matter_m2m_approver_group] | Armazena grupos de usuários que podem aprovar modelos de assuntos jurídicos. |
| Armazenamento externo<br><br>[sn_lg_matter_artifact_external_storage] | Armazena links de sistemas externos, como Microsoft OneDrive ou Microsoft SharePoint, em que os documentos do assunto podem ser armazenados. |
| Artefato jurídico | Armazena os detalhes do artefato coletados para um assunto. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Tabela | Descrição |
| --- | --- |
| [sn_lg_matter_artifact] | |
| Assunto jurídico<br>[sn_lg_matter_matter] | Armazena assuntos jurídicos. |
| Núcleo de assunto jurídico<br>[sn_lg_matter_core] | Armazena os principais detalhes de um assunto. |
| Etapa jurídica principal<br>[sn_lg_matter_phase] | Armazena as fases de um assunto. |
| Tarefa do assunto jurídico<br>[sn_lg_matter_task] | Armazena as tarefas associadas a uma fase ou um assunto. |
| Importar artefato da tarefa<br>[sn_lg_matter_m2m_matter_task_artifact] | Armazena os detalhes do relacionamento entre um artefato e uma tarefa de assunto. |
| Modelo de tarefa de assunto<br>[sn_lg_matter_template_task] | Armazena as tarefas definidas em um modelo de assunto. |
| Modelo do assunto<br>[sn_lg_matter_template] | Armazena o modelo de assunto que define os valores padrão de um assunto. Criar um assunto a partir do modelo de assunto preenche os valores predefinidos no assunto. |
| Solicitação: assunto m2m<br>[sn_lg_matter_m2m_request_matter] | Armazena os detalhes do relacionamento entre uma solicitação e um assunto. |

### Tabelas da área de prática para assuntos jurídicos

Tabelas específicas para áreas de prática são instaladas com a aplicação Legal Matter Management.

Essas tabelas da área de prática estendem a tabela Assunto jurídico [sn_lg_matter_matter].

Se você adicionar colunas em uma tabela de área de prática, poderá configurar a tabela para adicionar essas colunas na seção Listas de Legal Counsel Center. Você também pode usar essas tabelas em outra configuração.

Para obter mais informações, consulte Configurar uma tabela de área de prática.

- Conformidade [sn_lg_matter_compliance]
- Suporte corporativo [sn_lg_matter_corporate_support]
- Criminoso [sn_lg_matter_crime]
- Perícia digital [sn_lg_matter_digital_forensics]
- Ética [sn_lg_matter_ethics]
- Suporte geral de contrato [sn_lg_matter_general_contract_support]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Jurídico geral [sn_lg_matter_general_legal]
- Assuntos governamentais [sn_lg_matter_government_affairs]
- Saúde, segurança e meio ambiente [sn_lg_matter_health_safety_and_environment]
- Trabalho e emprego [sn_lg_matter_labor_and_employment]
- Operações jurídicas [sn_lg_matter_legal_operations]
- Transações de licenciamento e tecnologia [sn_lg_matter_licensing_and_tech_transactions]
- Litígio [sn_lg_matter_litigation]
- Suporte de marketing [sn_lg_matter_marketing_support]
- Fusões e aquisições [sn_lg_matter_mergers_and_acquisitions]
- Patentes, marcas registradas e segredos comerciais [sn_lg_matter_patents_trademark_and_trade_secrets]
- Privacidade e segurança de dados [sn_lg_matter_privacy_and_data_security]
- Suporte ao contrato de compras [sn_lg_matter_procurement_contract_support]
- Imobiliária [sn_lg_matter_real_estate]
- Suporte ao contrato de vendas [sn_lg_matter_sales_contract_support]
- Suporte do plano de ações [sn_lg_matter_stock_plan_support]

### Criar Acompanhamento jurídico formulário de solicitação de compromisso de advogado externo

Campos no formulário de solicitação Acompanhamento jurídico de compromisso do advogado externo de um assunto jurídico.

Consulte a tabela para ver os campos no formulário de compromisso do advogado externo e como eles são mapeados quando integramos para criar um assunto no Rastreador jurídico.

#### Criar solicitação de compromisso do advogado externo

| Campo | Descrição | Parâmetros mapeados na API de assuntos do rastreador jurídico |
|---|---|---|
| Detalhes da solicitação | | |
| Solicitado para | Nome do usuário que está solicitando o advogado externo. | Nenhum |
| Número do OCE | Identificador exclusivo do registro de advogado externo. | Nenhum |
| Motivo para contratar um advogado externo | Descrição dos motivos para o recrutamento de advogado externo. | Nenhum |
| Descreva o escopo do trabalho a ser realizado | Descrição do escopo do trabalho a ser realizado pelo advogado externo. | Nenhum |
| Detalhes da empresa | | |
| Acesso da empresa | Opção para definir o acesso da empresa ao assunto na lista suspensa. | acessofirma |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Criar solicitação de compromisso do advogado externo

| Campo | Descrição | Parâmetros mapeados na API de assuntos do rastreador jurídico |
|---|---|---|
| Empresa líder | Principal empresa à qual o advogado externo está associado. | Nenhum |
| Advogado externo líder | Advogado líder da empresa líder associada. | Nenhum |
| Detalhes do assunto | | |
| Nome completo do assunto/partes envolvidas | Nome completo do assunto ou das partes a serem associadas ao advogado externo. | fullNameAndPartiesInvolved |
| Nome do assunto curto | Nome curto do assunto a ser associado ao advogado externo. | shortName |
| Pessoa da empresa líder | Líder da organização que deve coordenar com o advogado externo. | leadCompanyPersonE-mail |
| pessoa da empresa nº 2 | Pessoa de contato alternativa na ausência da pessoa da empresa líder. | númeroTuaEmpresaPersonE-mail |
| Descrição do assunto | Descrição detalhada do assunto. | description |
| Data de início | Data de início do advogado externo. Esta data deve estar à frente da data de hoje. | startDate |
| Organização da taxa | Tipo de taxas a serem selecionadas na lista suspensa. | leadFirmFeeArrangement |
| Valor | Valor a ser fornecido ao advogado externo de acordo com o acordo de taxa. | Nenhum |
| Detalhes do rastreador jurídico | | |
| Criar uma tarefa para inserir detalhes do campo Rastreador jurídico | Opção a ser selecionada para criar uma tarefa de assunto jurídico e delegar a tarefa para preencher a seção Detalhes do rastreador jurídico. Para obter mais informações, consulte Solicitar compromisso de advogado externo. | Nenhum |
| Grupo de assuntos | Grupo de assuntos associados do registro de advogado externo. | MatterGroup |
| Tipo de assunto | Tipo de assunto associado do registro de advogado externo. | MatterType |
| ID do assunto associado | ID do assunto associado do advogado externo. | associatedMatterId |
| País | País de operação do advogado externo. | paísOrRegião |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Criar solicitação de compromisso do advogado externo

| Campo | Descrição | Parâmetros mapeados na API de assuntos do rastreador jurídico |
|---|---|---|
| Grupo de prática | Grupo de prática associado do advogado externo. | Grupo de prática |
| Unidade organizacional | Unidade organizacional associada do advogado externo. | unidade organizacional |
| Direito material | Direito material associado do advogado externo. | direito material |
| Rota de aprovação de fatura | Rota de aprovação de fatura associada do advogado externo. | faturaAprovaçãoRoute |
| Rota do AP | Rota de contas a pagar associada do advogado externo. | apRoute |

### Trabalhos programados instalados para buscar dados do rastreador jurídico

Trabalhos programados que são instalados quando o spoke do rastreador jurídico está habilitado. Esses trabalhos são usados para buscar dados do Rastreador jurídico.

| Trabalho programado | Dados sincronizados com a tabela | Ativo | Descrição |
|---|---|---|---|
| Buscar dados de rotas do AP | Rota do AP do rastreador jurídico [sn_lg_matter_legal_tracker_ap_route] | Verdadeiro | Recupera dados de rotas do AP do portal do rastreador jurídico. |
| Buscar dados do país | País do assunto jurídico [sn_lg_matter_legal_matter_country] | Verdadeiro | Recupera dados de país do portal Rastreador jurídico. |
| Buscar dados das empresas | Empresa externa [sn_lg_matter_outside_firm] | Verdadeiro | Recupera dados de empresas do portal Rastreador jurídico. |
| Buscar finanças do assunto | Assunto do rastreador jurídico [sn_lg_matter_legal_tracker_matter] | Verdadeiro | Recupera dados financeiros do assunto no portal Rastreador jurídico. |
| Buscar dados de modelos de assunto | Modelo do assunto do rastreador jurídico [sn_lg_matter_legal_tracker_matter_template] | Falso | Recupera dados de modelos de assunto do portal do rastreador jurídico. |
| Buscar dados da unidade organizacional | Unidade organizacional do rastreador jurídico [sn_lg_matter_legal_tracker_organizational_unit] | Verdadeiro | Recupera dados da unidade organizacional do portal do rastreador jurídico. |
| Buscar dados do grupo de prática | Grupo de prática LegalTracker [sn_lg_matter_legal_tracker_practice_group] | Verdadeiro | Recupera dados do grupo de prática do portal do rastreador jurídico. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Trabalho programado | Dados sincronizados com a tabela | Ativo | Descrição |
|---|---|---|---|
| Buscar dados do direito material | Direito material do rastreador jurídico [sn_lg_matter_legal_tracker_substantive_aw] | Verdadeiro | Recupera dados de direito material do portal do rastreador jurídico. |

### Notificações de compromisso de advogado externo

Notificações são lembretes criados usando modelos de e-mail e enviados para o fluxo de trabalho de compromisso de advogado externo. Use as notificações recebidas para trabalhar na solicitação de advogado externo, tarefas e resolver erros.

#### Detalhes de notificação de compromisso de advogado externo

| Nome | Destinatário | Lado a Lado |
|---|---|---|
| Compromisso do advogado externo - iniciado | Líderes da área de prática | Compromisso do advogado externo<OCEXXXXXX1> precisa da sua aprovação |
| Compromisso do advogado externo - Aprovado | • Solicitado para<br>• Proprietário do assunto jurídico, se diferente do Solicitado para | Sua solicitação foi aprovada |
| Compromisso do advogado externo - Rejeitado | • Solicitado para<br>• Proprietário do assunto jurídico, se diferente do Solicitado para | Sua solicitação foi rejeitada |
| Integração do OCE com Rastreador jurídico | • Solicitado para<br>• Proprietário do assunto jurídico, se diferente do Solicitado para<br>• Líderes da área de prática | Assunto criado com sucesso para<OCERXXXX1> no rastreador jurídico |
| Rastreador jurídico do OCE - Erro | • Solicitado para<br>• Proprietário do assunto jurídico, se diferente do Solicitado para | Falha ao criar assunto para<OCERXXXX1> no Rastreador jurídico |
| OCE - Aprovador não encontrado | • Administrador jurídico<br>• Proprietário do assunto | Compromisso do advogado externo<OCEXXXXXX1> - Falha ao iniciar processo de aprovação |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

# Legal Conflict of Interest

Legal Conflict of Interest O permite que você gerencie a divulgação, a aprovação e o registro de conflitos de interesse que podem surgir de funcionários com interesses ou lealdades conflitantes.

| | | |
|---|---|---|
| **Explorar**<br> <br>Saiba mais sobre como funcionários, equipe paralegal e advogados usam Legal Conflict of Interest. | **Configurar**<br> <br>Configure grupos de aprovadores, fluxos e notificações. | **Solicitação**<br> <br>Solicite autorização jurídica para conflito de interesses. |
| **Gerenciar**<br> <br>Gerenciar solicitações de divulgação de conflitos de interesse. | **Análise e relatório**<br> <br>Coordene o trabalho e melhore os processos com painéis pré-configurados. | **Referência**<br> <br>Obtenha detalhes sobre componentes como funções, tabelas, plug-ins e aplicações da Store que estão instalados. |

## Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

## Solucionar problemas e obter ajuda

- Faça ou responda perguntas no Legal Service Delivery fórum da comunidade
- Pesquise artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

## Explorar o Legal Conflict of Interest

A aplicação Legal Conflict of Interest permite que você gerencie a divulgação, a aprovação e o registro de conflitos de interesse que podem surgir de funcionários com interesses ou lealdades conflitantes.

## Recursos

- Fluxos de aprovação configuráveis de acordo com a política de conflito de interesse (COI) da organização.
- Registro centralizado para todas as divulgações de possíveis conflitos.

Tradução automática

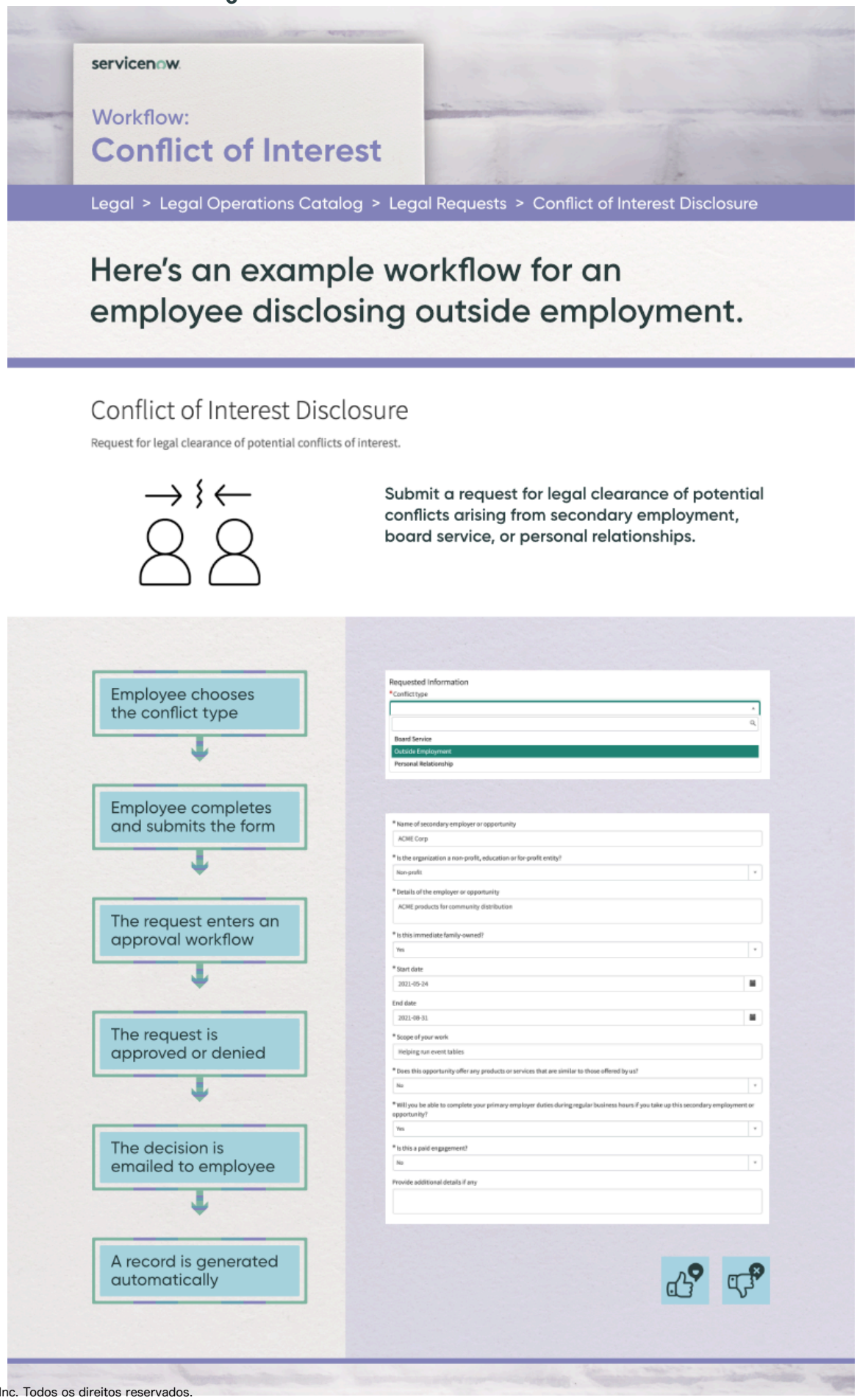
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Monitoramento contínuo de todas as solicitações de divulgação quanto à validade.
- Lembretes automatizados para os solicitantes antes da expiração de suas aprovações de conflito.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Fluxo de trabalho do Legal Conflict of Interest




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Fluxo de aprovação automatizado

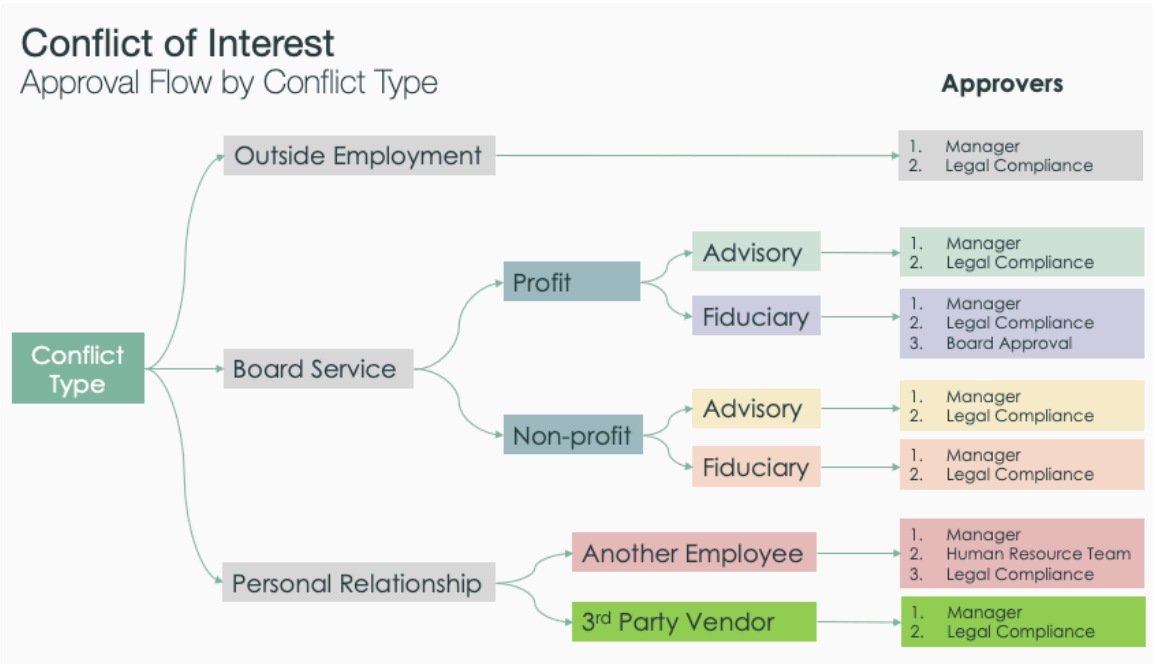
O fluxo de aprovação para aprovar uma solicitação de divulgação de conflito de interesses é automatizado. Quando todos os aprovadores designados tiverem aprovado a solicitação de divulgação de conflito de interesses, um registro correspondente para o conflito será criado.

Uma notificação é enviada aos solicitantes antes da expiração da validade de seus registros de divulgação de conflito de interesses. Se os solicitantes precisarem de uma extensão, eles deverão revisar e reenviar uma solicitação para obter a autorização jurídica para o período estendido.

Os aprovadores e o número de níveis de aprovação diferem de acordo com o tipo de conflito.

A ilustração a seguir mostra os aprovadores e o número de níveis de aprovação para cada tipo de conflito. Por exemplo, o tipo de conflito Emprego externo tem dois níveis de aprovação. O aprovador de primeiro nível é o gerente do solicitante e o aprovador de segundo nível é o grupo de conformidade jurídica.

**Fluxo de aprovação de conflito de interesse**




O administrador pode modificar o fluxo de aprovação das seguintes maneiras:

- Altere o número de níveis de aprovação necessários.
- Adicione ou modifique aprovadores ou grupos de aprovadores em cada nível de aprovação.

Para obter mais informações, consulte Configurar fluxos para Legal Conflict of Interest.

## Configuração do Legal Conflict of Interest

Configure os dados básicos necessários para gerenciar as solicitações de conflito de interesses.

Como administrador, você pode revisar os componentes instalados e modificá-los ou adicionar novos, conforme aplicável.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Grupo de aprovadores para gerenciar solicitações de conflito de interesses
- Fluxos para Legal Conflict of Interest
- Notificações para informar diferentes partes interessadas em diferentes fases de uma solicitação de conflito de interesses

### Como instalar Legal Conflict of Interest

Você pode instalar a aplicação Legal Conflict of Interest (sn_lg_coi) se tiver a função de administrador. O aplicativo inclui dados de demonstração e instala aplicativos ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

### Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito de um ServiceNow produto ou aplicação .
- Analise o Legal Conflict of Interest listagem de aplicações no ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de lançamento.

Instale a aplicação Gestão de solicitações jurídicas (sn_lg_ops) antes de instalar Legal Conflict of Interest.

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Legal Conflict of Interest:

- Plug-ins
- Aplicações da Store
- Funções
- Tabelas
- Regras de negócios

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Legal Conflict of Interest.

Você também pode instalar a seguinte aplicação:

Legal: Mobile: A aplicação ServiceNow® Legal Mobile (sn_lg_mobile) permite que você encontre informações jurídicas, envie e rastreie solicitações jurídicas e trabalhe nessas solicitações em dispositivos móveis. Para obter mais informações, consulte Legal: Mobile.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre a aplicação Legal Conflict of Interest (sn_lg_coi) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Na lista ao lado do botão **Instalar**, são exibidas as versões disponíveis.
3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Na caixa de diálogo Instalar exibida, todas as dependências instaladas junto com a aplicação são listadas.

4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   **Importante:**
   Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

6. Selecione **Instalar**.

### O que Fazer Depois

Use a Configuração assistida Legal Service Delivery para configurar a aplicação em sua instância.

Para acessar a configuração assistida Legal Service Delivery, navegue até **Administração Jurídica** > **Configuração assistida do jurídico**. Para obter mais informações sobre como usar a interface de configuração assistida, consulte Como usar a configuração assistida .

## Configurar fluxos para Legal Conflict of Interest

Revise os fluxos instalados com a aplicação Legal Conflict of Interest e configure-os para se alinharem com suas necessidades de negócio.

### Antes de Iniciar

Certifique-se de que o escopo da aplicação Legal Conflict of Interest esteja selecionado.

Função necessária: sn_lg_coi.coi_admin e admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Legal Conflict of Interest usa os seguintes fluxos:

- Fluxo de aprovação de conflito de interesses: aciona aprovações em vários níveis quando um funcionário envia uma solicitação de conflito de interesses
- Fluxo programado para desativar o COI: aciona para validar e desativar qualquer registro de divulgação de conflito de interesse existente que tenha a data de término antes da data atual. O fluxo é acionado em um horário programado.

Os fluxos são criados usando ServiceNow Flow Designer, portanto, certifique-se de estar familiarizado com as noções básicas do Flow Designer .

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
2. Encontre o *COI Approval flow* e clique no nome do fluxo para abrir.
3. Modifique o gatilho para definir as condições para o fluxo acionar e ações para adicionar ou atualizar os níveis de aprovação.

   Para obter informações sobre como criar ou modificar fluxos, consulte Criar um fluxo .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Clique em **Salvar**.
5. Teste o fluxo clicando em **Testar**.

   Para obter mais informações, consulte Testar um fluxo .
6. Se ainda não estiver ativo, clique em **Ativar** para habilitar o fluxo.

## Solicitar autorização jurídica para conflito de interesses

Os funcionários que se envolvem em atividades que podem entrar em conflito com seus deveres de emprego primários podem divulgar esses possíveis conflitos e obter a autorização jurídica enviando uma solicitação.

### Enviar uma nova solicitação de divulgação de conflito de interesses

Envie uma solicitação para obter a autorização jurídica antes de se envolver em qualquer atividade que possa representar um risco de conflito potencial com os deveres do empregador primário.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_user

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Solicitação jurídica** > **Portal de serviços jurídicos**.

   **Nota:**
   Se você estiver usando Central do funcionário, poderá enviar uma solicitação jurídica navegando até o portal Central do funcionário e selecionando uma solicitação no menu **Jurídico**.
2. Clique em **Catálogo de serviços** para exibir todas as categorias de solicitação disponíveis.
3. Pesquise o item da solicitação de divulgação de conflito de interesses.
4. Clique **em Divulgação de conflito de interesse**.
5. No campo **Tipo** de conflito, selecione o tipo de conflito.
   As seguintes opções estão disponíveis para seleção:
   - **Serviço do conselho**: um conflito de interesses quando o interesse de um membro do conselho pode comprometer o interesse da organização ou obter um ganho financeiro ou pessoal de um relacionamento direto ou indireto.
   - **Emprego externo**: um conflito de interesses quando os funcionários assumem um segundo emprego que pode estar em conflito com os deveres do trabalho principal.
   - **Relacionamento pessoal**: um conflito de interesse quando os funcionários que têm relacionamentos pessoais também têm um relacionamento profissional dentro da organização.

   Com base na seleção, mais campos aparecem para preencher as informações necessárias.
6. No formulário, preencha os campos e clique em **Enviar**.

#### Resultado

- Uma solicitação de divulgação de conflito de interesses é criada no estado Novo e enviada para aprovação. O fluxo de aprovação para o tipo de conflito selecionado controla a solicitação para passar pelo número necessário de níveis de aprovação. Os aprovadores atribuídos em cada nível de aprovação podem aprovar a solicitação. Depois

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

que o fluxo de aprovação for acionado, o estado da solicitação será atualizado para Trabalho em andamento.

- A página Tíquete padrão é exibida e tem as seguintes guias para executar tarefas diferentes:
  - Atividade: rastreie o histórico de atividades da solicitação e publique mensagens para o executante que está trabalhando na solicitação.
  - Anexos ou documentos: carregue e gerencie os documentos na solicitação jurídica.

    **Nota:**
    Se a opção de armazenamento externo estiver habilitada, a guia **Documentos** será exibida. Caso contrário, a guia **Anexos** será exibida.

  - Os detalhes da aprovação aparecem na guia **Aprovações** na página Tíquete padrão.
  - Detalhes da solicitação: revise os detalhes da solicitação.

### Atualizar uma solicitação de divulgação de conflito de interesses existente

Atualize uma solicitação de divulgação de conflito de interesses existente para obter a autorização jurídica novamente antes que ela expire. Você pode obter novas aprovações para uma extensão do período ou para as condições revisadas que podem representar um risco de possível conflito com os deveres do empregador principal.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_ops.legal_user

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Solicitação jurídica** > **Portal de serviços jurídicos**.
2. Clique em **Catálogo de serviços** para exibir todas as categorias de solicitação disponíveis.
3. Pesquise o item da solicitação de divulgação de conflito de interesses.
4. Clique **em Divulgação de conflito de interesse**.
   Se você tiver algum registro de conflito de interesse, o formulário exibirá a **mensagem Deseja criar um novo/atualizar o conflito de interesses existente?** campo.
5. Na seção **Deseja criar um novo/atualizar o existente?**, selecione **Atualizar** para atualizar os detalhes da solicitação enviada no passado.
   Para enviar uma nova solicitação, selecione **Novo**. Consulte Enviar uma nova solicitação de divulgação de conflito de interesses.
6. No campo **Registros de COI ativos/inativos**, selecione um registro de COI que você deseja atualizar. Mais campos aparecem com os valores preenchidos da solicitação anterior. Atualize esses campos conforme necessário.
7. No formulário, atualize os campos e clique em **Enviar**.

   **Nota:**
   Você não pode atualizar alguns campos no formulário e, portanto, eles aparecem como inativos.

8. **Opcional:** Gerencie os documentos que dão suporte à sua solicitação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Resultado

A solicitação de divulgação de conflito de interesses é atualizada e o estado é definido como Novo. O fluxo de atividades mostra os detalhes dos campos atualizados. A solicitação é enviada para aprovação. O fluxo de aprovação para o tipo de conflito selecionado controla a solicitação para passar pelo número necessário de níveis de aprovação. Os aprovadores atribuídos em cada nível de aprovação podem aprovar a solicitação. Depois que o fluxo de aprovação é acionado, o estado da solicitação é atualizado para Trabalho em andamento.

Os detalhes da aprovação aparecem na guia **Aprovações** na página Tíquete padrão.

## Como gerenciar solicitações de divulgação de conflito de interesses

Como membro do departamento jurídico, revise as solicitações de conflito de interesses dos funcionários e as aprove ou rejeite. Você também pode atualizar os registros de divulgação aprovados para estender sua validade ou seu status.

Use o Legal Counsel Center para gerenciar solicitações ou registros de divulgação de conflito de interesses.

### Aprovar ou rejeitar uma solicitação de divulgação de conflito de interesses

Aprove ou rejeite uma solicitação de divulgação de conflito de interesses atribuída a você ou a um grupo de usuários jurídicos do qual você é membro.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.coi_fulfiller ou sn_lg_ops.request_fulfiller

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O fluxo de aprovação de vários níveis para uma solicitação de divulgação de conflito de interesses é automatizado por meio do `COI Approval flow`. O fluxo controla a solicitação para avançar para o próximo nível de aprovação quando aprovada em um nível de aprovação. Após a aprovação de nível final, um registro de divulgação de conflito de interesses é criado. A aprovação ou rejeição da solicitação e a data de término especificada na solicitação determinam o estado do registro de divulgação recém-criado.

Para obter mais informações sobre o fluxo de aprovação, consulte Conflito de interesse - Fluxo de aprovação.

**Nota:**
Se a aprovação for atribuída a um grupo de aprovação, qualquer membro do grupo poderá aprovar ou rejeitar a solicitação.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Solicitação jurídica** > **Legal Counsel Center**.
2. Clique no ícone de lista ( ícone de ).
3. Na guia **Listas**, em **Meu trabalho**, clique em **Itens com aprovação pendente**.
4. Na lista Itens com Aprovação Pendente, abra uma solicitação clicando no número da solicitação na coluna **Aprovação para**.
5. Se for uma solicitação existente atualizada pelo solicitante, revise e valide as mudanças no fluxo de atividades.
6. Na guia **Aprovadores**, clique em **Solicitado** na coluna **Estado** para abrir o formulário de aprovação.
7. Aprove ou rejeite a solicitação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para aprovar a solicitação de divulgação de conflito de interesses, clique em **Aprovar**.
- Para rejeitar a solicitação de divulgação de conflito de interesses, clique em **Rejeitar**.

**Resultado**
O status de aprovação da solicitação é atualizado na guia Aprovadores.

A tabela a seguir mostra os resultados das ações de aprovação e rejeição na solicitação de aprovação.

| Aprovar | Rejeitar |
|---|---|
| • O estado do nível de aprovação atual na solicitação é atualizado para Aprovado.<br>• Se disponível, a solicitação avança para o próximo nível de aprovação e é atribuída a um aprovador ou grupo de aprovadores definido no nível de aprovação. O estado da próxima aprovação é definido como Solicitado.<br>• Se a aprovação atual for a última no fluxo de aprovação, a aprovação será movida para o estado Aprovado. O status da solicitação jurídica muda para Encerrado.<br>• Para uma nova solicitação, um registro de divulgação de conflito de interesse correspondente é criado. Para uma solicitação existente, o registro de divulgação de conflito de interesses relacionado é atualizado.<br>O estado do registro de divulgação de conflito de interesses é baseado nas seguintes condições:<br>◦ Se a data de término do registro estiver vazia ou for posterior à data de aprovação, o estado será Ativo.<br>◦ Se a data de término do registro for anterior à data de aprovação, o estado do registro será Inativo. | • O estado do nível de aprovação atual na solicitação é atualizado para Rejeitado.<br>• Todos os níveis de aprovação subsequentes no fluxo de aprovação são ignorados.<br>• O status da solicitação jurídica é atualizado para Encerrado.<br>• Os comentários para rejeição publicados pelo aprovador são adicionados à solicitação.<br>• Para uma nova solicitação, um registro de divulgação de conflito de interesse correspondente é criado no estado Rejeitado.<br>• Para uma solicitação existente, o registro de divulgação de conflito de interesses relacionado é atualizado sem alterar o estado existente. |

Tradução automática

### Atualizar um registro de divulgação de conflito de interesses existente

Você pode atualizar um registro de divulgação de conflito de interesses existente para mudar o período de validade ou o status do registro.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: sn_lg_ops.coi_fulfiller

**Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa**
Você só pode atualizar registros de divulgação de conflito de interesses que tenham o status de conflito como Ativo.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Legal Practice Apps** > **Conflito de interesse** > **Todos**.
2. Abra um registro de divulgação de conflito de interesses que você deseja revisar ou atualizar.
3. No formulário, atualize os campos conforme necessário.
   Você pode atualizar somente os seguintes campos que estão disponíveis com base no tipo de conflito do registro de divulgação:
   - **Data**de início : disponível nos tipos de conflito Serviço de diretoria e Emprego externo.
   - **Data de término**: Disponível nos tipos de conflito Serviço de diretoria e Emprego externo.
   - **Status do conflito**: disponível em todos os tipos de conflito.
4. Clique em **Atualizar**.

## Referência do Legal Conflict of Interest

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre as listas e os formulários que você usa em Legal Conflict of Interest.

### Componentes instalados com Legal Conflict of Interest

Vários tipos de componentes são instalados com a instalação do Legal Conflict of Interest, incluindo tabelas e funções de usuário.

**Nota:**
A tabela Arquivos da Aplicação lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

## Funções instaladas

| Título da função [nome] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| Administrador de COI<br>[sn_lg_coi.coi_admin] | Fornece as permissões administrativas para a aplicação de conflito de interesses e acesso total aos dados subjacentes. | sn_lg_coi.coi_fulfiller |
| Executante de COI<br>[sn_lg_coi.coi_fulfiller] | Fornece ao executante acesso a todos os registros de divulgação de conflito de interesses. | sn_lg_coi.coi_read |
| Leitura de COI<br>[sn_lg_coi.coi_read] | Fornece acesso somente leitura para exibir todos os registros de conflito de interesses. | sn_lg_ops.legal_user |

## Trabalhos programados instalados

| Trabalho programado | Descrição |
|---|---|
| Enviar e-mail de lembrete para | O trabalho verifica os registros de divulgação de conflito de interesses ativos que têm a data de término nos próximos 30 dias. Para todos esses registros, ele envia notificações |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Trabalho programado | Descrição |
|---|---|
| o solicitante de conflito de interesses | de lembrete aos solicitantes para atualizar quaisquer mudanças em seus registros de conflitos. |

### Fluxos instalados

| Fluxo | Descrição |
|---|---|
| Fluxo de aprovação de conflito de interesses | Este fluxo controla as aprovações em vários níveis para solicitações de divulgação de conflito de interesses. |
| Fluxo programado para desativar o COI | Este fluxo programado é executado diariamente para verificar os registros de divulgação de conflito de interesses ativos para os quais a data de término passou a data atual. Para todos esses registros, ele atualiza o estado de Ativo para Inativo. |

### Tabelas instaladas

| Tabela | Descrição |
|---|---|
| Solicitações associadas a conflito de interesses<br><br>[sn_lg_coi_coi_request] | Armazena o mapeamento de solicitações jurídicas enviadas pelo usuário e os registros de divulgação de conflito de interesses. |
| Divulgação de conflito de interesse<br><br>[sn_lg_coi_conflito_de_interesse] | Armazena registros de divulgação de conflito de interesses. |

## Revisão de conteúdo jurídico

A aplicação ServiceNow® Revisão de conteúdo pelo Jurídico permite que os funcionários façam uma solicitação de revisão jurídica de qualquer material de marketing, garantias ou conteúdo de apresentação e resolvam os problemas.

Os funcionários podem enviar Revisão de conteúdo pelo Jurídico solicitações, monitorar o andamento das solicitações e ler artigos da base de conhecimento relacionados por meio de um portal da Web ou Virtual Agent. A solicitação Revisão de conteúdo pelo Jurídico está associada à área de prática de Conformidade.

As equipes jurídicas podem colaborar em um Legal Counsel Center centralizado para gerenciar o volume de admissão jurídica, resolver Revisão de conteúdo pelo Jurídico solicitações e monitorar a análise de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| | |
|---|---|
| **Explorar**<br> <br>Saiba mais sobre como funcionários, equipe paralegal e advogados usam Revisão de conteúdo pelo Jurídico. | **Configurar**<br> <br>Configure áreas de prática, formulários de admissão e outras configurações. |
| **Solicitar e gerenciar Revisão de conteúdo pelo Jurídico solicitação**<br> <br>Enviar e rastrear Revisão de conteúdo pelo Jurídico solicitações. | **Referência**<br> <br>Obtenha detalhes sobre componentes como funções, tabelas, plug-ins e aplicações da Store que estão instalados. |

## Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

## Solucionar problemas e obter ajuda

- Faça ou responda perguntas no Legal Service Delivery fórum da comunidade
- Pesquise artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

## Explorar o Revisão de conteúdo pelo Jurídico

A aplicação Revisão de conteúdo pelo Jurídico (sn_lg_cont_review) permite que funcionários autorizados em sua organização enviem solicitações de conformidade Revisão de conteúdo pelo Jurídico e rastreiem o andamento da solicitação. Usuários do departamento jurídico que têm funções apropriadas podem trabalhar e resolver essas solicitações.

## Recursos

Os recursos desta aplicação incluem:

- Enviando solicitação Revisão de conteúdo pelo Jurídico por meio de um portal de serviços ou Virtual Agent
- Gerenciar Revisão de conteúdo pelo Jurídico solicitações resolvendo o problema ou respondendo a consultas

## Benefícios

Os benefícios desta aplicação incluem:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Autoatendimento para funcionários de fácil acesso que substitui processos e tarefas de e-mail manuais e não estruturados
- Respostas automatizadas para solicitações jurídicas comuns com agentes virtuais
- Um Legal Counsel Center centralizado que permite rastrear, priorizar e trabalhar em várias solicitações simultaneamente
- Visibilidade em tempo real das demandas de serviço jurídico que ajuda você a tomar decisões significativas

## Configuração do Revisão de conteúdo pelo Jurídico

Configure os dados básicos para fornecer serviços de solicitação Revisão de conteúdo pelo Jurídico aos funcionários que podem usar esses serviços para enviar solicitações ao departamento jurídico.

Como administrador, revise os componentes instalados e modifique-os ou adicione novos, conforme aplicável.

### Criar ou modificar uma área de prática

Configure as áreas de prática específicas para práticas jurídicas, como Propriedade Intelectual, Privacidade ou Conformidade. Associe categorias à área de prática e atribua um usuário do departamento jurídico como líder da área de prática.

### Criar ou modificar uma categoria do catálogo jurídico

Crie categorias de catálogo para agrupar serviços jurídicos que os funcionários podem usar para encontrar uma solicitação de serviço jurídico específica no Portal de serviços jurídicos.

Se você for um usuário existente e estiver atualizando a aplicação, execute o script de correção Corrigir formulário de admissão de revisão de conteúdo para mapear o novo produtor de registro Revisão de conteúdo pelo Jurídico para a categoria de revisão de conteúdo.

### Criar ou modificar um produtor de registro para serviços jurídicos por meio do ambiente Clássico

Crie produtores de registro para definir os formulários de admissão para Revisão de conteúdo pelo Jurídico serviços de solicitação. Esses produtores de registro estão disponíveis no catálogo de serviços de operações jurídicas no Portal de serviços jurídicos. Os funcionários podem usá-los para enviar solicitações de serviço jurídico.

### Configurar um sistema de armazenamento externo para solicitações jurídicas e assuntos jurídicos

Configure um sistema de armazenamento externo para armazenar documentos anexados às Revisão de conteúdo pelo Jurídico solicitações do solicitante ou do executante para permitir que sua organização tenha uma gestão de documentação centralizada e uma política de retenção.

### Criar ou modificar um modelo de resposta para serviços jurídicos

Configure um modelo de resposta com uma mensagem reutilizável que os executantes jurídicos podem usar para enviar aos usuários mensagens rápidas e consistentes por meio de anotações de trabalho, comentários, e-mails ou conversas de bate-papo.

Cada modelo de resposta está associado a uma tabela e pode ser configurado para incluir variáveis de campo dessa tabela. Você pode usar um construtor de condição para especificar as condições que uma solicitação Revisão de conteúdo pelo Jurídico deve atender para que o modelo seja utilizável por meio dos canais configurados. Por exemplo, você pode definir uma condição para habilitar modelos de resposta somente para Revisão de conteúdo pelo Jurídico solicitações do tipo apresentação de marketing.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para modelos de resposta de bate-papo, você pode especificar um nome curto que pode ser usado como atalho para apresentar a mensagem de resposta a um usuário rapidamente.

**Create an email notification**

Crie ou modifique notificações por e-mail que são enviadas quando ocorrem eventos específicos, por exemplo, quando uma solicitação é atribuída, fechada ou cancelada, ou uma mensagem foi publicada para solicitar informações adicionais.

**Configuring the form layout**

Para rastrear disposições de Revisão de conteúdo pelo Jurídico solicitações, adicione a tabela Disposição jurídica [sn_lg_ops_legal_disposition] como uma lista relacionada a qualquer formulário de solicitação Revisão de conteúdo pelo Jurídico. Para obter mais informações sobre como adicionar uma lista relacionada a um formulário, consulte Como adicionar uma lista relacionada a um formulário .

## Como instalar Revisão de conteúdo pelo Jurídico

Você pode instalar a aplicação Revisão de conteúdo pelo Jurídico (sn_lg_cont_review) se tiver a função de administrador. O aplicativo inclui dados de demonstração e instala aplicativos ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

### Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito de um ServiceNow produto ou aplicação .
- Revise a lista de aplicações Revisão de conteúdo pelo Jurídico no ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de lançamento.

Instale a aplicação Gestão de solicitações jurídicas (sn_lg_ops) antes de instalar Revisão de conteúdo pelo Jurídico.

Função necessária: sn_lg_cont_review.admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Revisão de conteúdo pelo Jurídico:

- Plug-ins
- Aplicações da Store
- Funções
- Trabalhos programados
- Tabelas

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre a aplicação Revisão de conteúdo pelo Jurídico (sn_lg_cont_review) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Na lista ao lado do botão **Instalar**, são exibidas as versões disponíveis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Instalar exibida, todas as dependências instaladas junto com a aplicação são listadas.

4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.

5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   **Importante:**
   Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

6. Selecione **Instalar**.

## O que Fazer Depois

Use a Configuração assistida Legal Service Delivery para configurar a aplicação em sua instância.

Para acessar a configuração assistida Legal Service Delivery, navegue até **Administração Jurídica** > **Configuração assistida do jurídico**. Para obter mais informações sobre como usar a interface de configuração assistida, consulte Como usar a configuração assistida .

### Reconfigurar formulários para usar novos componentes

Como administrador, depois de instalar o Revisão de conteúdo pelo Jurídico, reconfigure os formulários para usar o novo produtor de registro de revisão de conteúdo, a categoria do catálogo e a taxonomia de conteúdo.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A solicitação de revisão de conteúdo, que era parte de Gestão de solicitações jurídicas, foi movida para uma nova aplicação Revisão de conteúdo pelo Jurídico. Com a nova aplicação, novos componentes de revisão de conteúdo estão disponíveis para Revisão de conteúdo pelo Jurídico. Você pode reconfigurar os formulários de admissão para usar o novo produtor de registro de revisão de conteúdo, a categoria do catálogo e a taxonomia de conteúdo, dependendo dos pontos a seguir.

- Se você usar os novos componentes de revisão de conteúdo, deverá refazer todas as personalizações feitas nos formulários anteriores.
- Os componentes de revisão de conteúdo anteriores não serão aprimorados para novas funcionalidades.

## Procedimento

1. Reconfigure a **revisão de conteúdo do formulário de admissão**.

   a. No filtro de navegação, insira `sn_lg_ops_category.list`.

   b. Na lista, selecione Revisão de conteúdo pelo Jurídico.

   c. No campo **Solicitar produtor de registro**, selecione o ícone Pesquisar usando a lista ( )

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

d. Se você não conseguir editar o formulário no escopo da aplicação atual, selecione a palavra **aqui** na mensagem na parte superior da página.

e. Na lista de produtores de registro, selecione o ícone Mostrar/ocultar filtro ( ícone ).

f. No **campo Escolher campo**, selecione **Aplicação**.

g. No campo de condição, selecione **se** não for exibido.

h. Insira Revisão de conteúdo pelo Jurídico na caixa de texto.

i. Selecione o botão **Executar**.

j. Selecione **Revisão de conteúdo** na lista de produtores de registro que pertencem à aplicação Revisão de conteúdo pelo Jurídico.

k. Selecione **Atualizar**.

2. Reconfigure o item do catálogo para as categorias de item do catálogo.

a. No filtro de navegação, insira `sc_cat_item_category.list`.

b. Na lista Categorias de item do catálogo, localize **Revisão de conteúdo** e selecione o ícone Visualizar este registro (ícone ).

c. Selecione **Abrir registro**.

d. No campo **Item do catálogo**, selecione o ícone Pesquisar usando a lista ( ).
Se você não conseguir editar o registro, selecione **aqui** na mensagem de acesso na parte superior do formulário.

e. Na lista de itens do catálogo, selecione o ícone mostrar/ocultar filtro ( ícone ).

f. No **campo Escolher campo**, selecione **Aplicação**.

g. No campo de condição, selecione **se** ainda não estiver exibido.

h. Insira *`Revisão de conteúdo pelo Jurídico`* na caixa de texto.

i. Selecione o botão **Executar**.

j. Selecione **Revisão de conteúdo** na lista de itens do catálogo que pertencem à aplicação Revisão de conteúdo pelo Jurídico.

k. Selecione **Atualizar**.

3. Reconfigure o item do catálogo para Conteúdo conectado.

a. No filtro de navegação, insira `m2m_connected_content.list`.
O formulário Item do catálogo de conteúdo conectado: revisão de conteúdo é exibido.

b. No campo **Item do catálogo**, selecione o ícone Pesquisar usando a lista ( ).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Na lista de itens do catálogo, selecione o ícone mostrar/ocultar filtro ( ícone ).

d. No **campo Escolher campo**, selecione **Aplicação**.

e. No campo de condição, selecione **se** não for exibido.

f. Insira Revisão de conteúdo pelo Jurídico na caixa de texto.

g. Selecione o botão **Executar**.

h. Selecione **Revisão de conteúdo** na lista de produtores de registro que pertencem à aplicação Revisão de conteúdo pelo Jurídico.

i. Selecione **Atualizar**.

## Revisão de conteúdo pelo Jurídico solicitações

Revisão de conteúdo pelo Jurídico é um mecanismo para gerar uma solicitação de revisão jurídica de materiais de marketing, garantias ou conteúdos de apresentação e buscar serviços do departamento jurídico para resolver o problema e rastrear seu status.

Quando um funcionário envia uma solicitação Revisão de conteúdo pelo Jurídico, ela é atribuída automaticamente a um grupo ou usuário no departamento jurídico com base nas regras de atribuição configuradas no formulário de admissão da área de prática associada. Se a solicitação for atribuída a um grupo jurídico, o líder do grupo poderá atribuir a solicitação a si mesmo ou a qualquer membro do grupo de atribuição. Você pode enviar uma nova solicitação, atualizar ou atribuir uma solicitação existente ou até mesmo cancelar uma solicitação jurídica.

Para obter mais informações, consulte Adicionar um formulário de admissão a uma área de prática.

Trabalhe em solicitações atribuídas a você no Legal Counsel Center.

### Enviar uma solicitação Revisão de conteúdo pelo Jurídico

Envie uma solicitação Revisão de conteúdo pelo Jurídico para buscar serviços do departamento jurídico.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_user

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se você tiver a aplicação Legal Virtual Agent Conversations instalada em sua instância, também poderá enviar uma solicitação [ Revisão de conteúdo pelo Jurídico por meio do bate-papo Virtual Agent. Para obter mais informações, consulte Legal Virtual Agent Conversations.

#### Procedimento

1. Acesse o formulário de admissão Revisão de conteúdo pelo Jurídico.

2. No formulário de revisão de conteúdo, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre os campos, consulte Revisão de conteúdo pelo Jurídico formulário.

3. Selecione **Enviar**.

### Resultado

- Uma solicitação Revisão de conteúdo pelo Jurídico é criada no estado Novo.
- A solicitação é atribuída a um grupo ou usuário no departamento jurídico com base na regra de atribuição definida na área de prática associada. Para obter mais informações, consulte Criar uma regra para atribuir automaticamente solicitações ou assuntos jurídicos.
- Se o administrador tiver configurado notificações, você receberá notificações sobre o andamento da solicitação.

## Atualizar uma solicitação Revisão de conteúdo pelo Jurídico

Atualize os detalhes da solicitação, adicione comentários ou carregue documentos em uma solicitação Revisão de conteúdo pelo Jurídico que você enviou enquanto ela ainda está no estado Novo ou Atribuído.

### Antes de Iniciar

Você pode modificar uma solicitação Revisão de conteúdo pelo Jurídico somente se a solicitação estiver no estado Novo.

Função necessária: sn_lg_ops.legal_user

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Solicitação jurídica** > **Portal de serviços jurídicos**.
2. Selecione **Exibir todas as solicitações** no painel **Minhas solicitações**.
3. Abra sua solicitação enviada Revisão de conteúdo pelo Jurídico.
   Na página Tíquete padrão, revise e edite os detalhes da solicitação, gerencie anexos ou cancele a solicitação.
4. Selecione **Editar solicitação** no menu Ações.
5. No formulário Variáveis, modifique os detalhes da solicitação.
6. Selecione **Salvar**.
7. Selecione **Voltar** para retornar à página Tíquete padrão.
   A solicitação é atualizada com as novas informações. As mudanças aparecem como comentários na seção Comentários adicionais da solicitação.
8. **Opcional:** Na guia **Atividade**, forneça comentários ou mais informações sobre sua solicitação para o executante da solicitação.
9. **Opcional:** Gerencie os documentos que dão suporte à sua solicitação.
10. **Opcional:** Na guia **Aprovações**, exiba os detalhes da aprovação associados à solicitação.

**Nota:**
A guia **Aprovações** aparece somente quando a solicitação Revisão de conteúdo pelo Jurídico ou seu anexo tem registros de aprovação.

## Atribuir uma solicitação Revisão de conteúdo pelo Jurídico

Atribua uma solicitação Revisão de conteúdo pelo Jurídico a você ou a alguém do seu grupo de atribuição.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_cont_review.content_fulfiller

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando um funcionário envia uma solicitação jurídica, ela é atribuída automaticamente a um grupo ou usuário no departamento jurídico com base nas regras de atribuição configuradas para o formulário de admissão da área de prática associada. Se a solicitação for atribuída a um grupo jurídico, qualquer membro do grupo poderá atribuir a solicitação a si mesmo ou atribuí-la a outro membro do grupo. Para obter mais informações, consulte Criar uma regra para atribuir automaticamente solicitações ou assuntos jurídicos.

O nível de permissão do grupo de atribuição deve ser Ler ou Editar para exibir ou mudar o nível de permissão da solicitação jurídica para os usuários. Por padrão, o nível de permissão é definido como Leitura. Para mudar para Editar, primeiro selecione **Atribuir a mim**.

### Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Solicitação jurídica** > **Legal Counsel Center**.
2. Selecione o ícone de Lista ( ).
3. No campo **Solicitações jurídicas**, selecione **Não atribuído**.
4. Na lista de solicitações não atribuídas, selecione o número da solicitação.
5. Atribua a solicitação a você selecionando **Atribuir a mim**.
   Os campos da solicitação jurídica ficarão no modo somente leitura até que ela seja atribuída a você.
6. **Opcional:** Atualize a **permissão do grupo de atribuição** para mudar o nível de permissão da solicitação jurídica para os usuários.
   - **Sem acesso**: somente o líder da área de prática, o gerente do grupo e o usuário no campo **Atribuído a** podem acessar a solicitação jurídica e atribuí-la a um dos membros do grupo de atribuição.
   - **Ler**: todos os membros do grupo de atribuição podem exibir somente a solicitação jurídica. Esta opção é o nível de permissão padrão.
   - **Editar**: todos os membros do grupo de atribuição podem exibir e trabalhar na solicitação jurídica. O campo **Atribuído a** se torna opcional se esta opção estiver definida.
7. **Opcional:** Para atribuir a solicitação a outro membro, na guia **Detalhes**, selecione um usuário no campo **Atribuído a**.
8. Para atualizar a solicitação, selecione **Salvar**.

### Resultado
O estado da solicitação é atualizado para Atribuído.

### O que Fazer Depois
O usuário atribuído pode começar a trabalhar na solicitação jurídica. Para obter mais informações, consulte Como trabalhar em uma solicitação jurídica.

## Cancelar uma solicitação Revisão de conteúdo pelo Jurídico

Cancele uma solicitação Revisão de conteúdo pelo Jurídico independentemente de seu estado.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_ops.legal_user

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Solicitação jurídica** > **Portal de serviços jurídicos**.
2. Selecione **Exibir tudo** no painel **Minhas solicitações**.
3. Abra sua solicitação enviada Revisão de conteúdo pelo Jurídico.
4. No menu Ações, selecione **Cancelar solicitação**.
5. Na caixa de diálogo Confirmar cancelamento da solicitação, informe o motivo do cancelamento no campo **Comentários**.
6. Selecione **Confirmar cancelamento**.
   A solicitação é cancelada e os comentários de cancelamento aparecem na seção Comentários adicionais da solicitação.

   Todos os fluxos ativos associados são encerrados.

## Referência do Revisão de conteúdo pelo Jurídico

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre as listas e os formulários que você usa em Revisão de conteúdo pelo Jurídico.

### Componentes instalados com Revisão de conteúdo pelo Jurídico

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação da aplicação, incluindo tabelas e funções de usuário.

**Nota:**
A tabela Arquivos da Aplicação lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

## Funções instaladas

| Título da função [nome] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| Administrador de revisão de conteúdo<br><br>[sn_lg_cont_review.admin] | Fornece acesso administrativo ao recurso Revisão de conteúdo pelo Jurídico e seus dados subjacentes. | sn_lg_cont_review.content_fulfiller |
| Executante de revisão de conteúdo<br><br>[sn_lg_cont_review.content_fulfiller] | Fornece acesso de executante para trabalhar em solicitações de revisão de conteúdo atribuídas. | sn_lg_ops.legal_user |

### Revisão de conteúdo pelo Jurídico formulário

Lista de campos na solicitação Revisão de conteúdo pelo Jurídico no Portal de serviços jurídicos.

#### Formulário de revisão de conteúdo jurídico

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Descrição | Descrição da solicitação Revisão de conteúdo pelo Jurídico. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Formulário de revisão de conteúdo jurídico

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Proprietário do conteúdo | O proprietário da solicitação Revisão de conteúdo pelo Jurídico. |
| Tipo de conteúdo | Selecione na lista de tipo de conteúdo na lista suspensa. |
| Link de conteúdo | Forneça um link para o conteúdo, se disponível. |
| Finalidade | Finalidade da solicitação Revisão de conteúdo pelo Jurídico. |
| Data de solicitação da aprovação | Data de aprovação da solicitação Revisão de conteúdo pelo Jurídico. |
| Adicionar anexos | Anexos a serem adicionados à solicitação. |

## Legal Digital Forensics

A aplicação ServiceNow® Legal Digital Forensics permite que você lide com solicitações de perícia digital para descoberta de dados relacionados a fontes de dados de custódia e não de custódia que estão sujeitas a investigações ou litígios.

| | | |
|---|---|---|
| **Explorar**<br>Saiba mais sobre como funcionários, equipe paralegal e advogados usam Legal Digital Forensics. | **Configurar**<br>Configure fontes de dados, suas instruções de execução e uma check-list. | **Solicitação**<br>Envie e rastreie solicitações de perícia digital. |
| **Gerenciar**<br>Gerencie solicitações de perícia digital para fontes de dados sujeitas a investigação ou litígio. | **Análise e relatório**<br>Coordene o trabalho e melhore os processos com painéis pré-configurados. | **Referência**<br>Obtenha detalhes sobre componentes como funções, tabelas, plug-ins e aplicações da Store que estão instalados. |

## Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Solucionar problemas e obter ajuda

- Faça ou responda perguntas no Legal Service Delivery fórum da comunidade
- Pesquise artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

## Explorar o Legal Digital Forensics

Legal Digital Forensics permite que diferentes departamentos em sua organização enviem solicitações jurídicas para descoberta e processamento de dados digitais de funcionários suspeitos de atividade mal-intencionada ou litígio.

## Recursos

- Formulário de admissão para coletar fontes de dados de solicitação em segundo plano, de custódia e não de custódia com palavras-chave e datas de filtro.
- Sinalização de fontes de dados de descoberta eletrônica com instruções para processamento de dados.
- Fluxo de aprovação de privacidade integrado para obter as aprovações necessárias antes de iniciar a investigação.
- Tarefas forenses digitais padrão predefinidas usando um modelo.
- Trilha de registro e auditoria de todas as atividades realizadas em apoio à investigação e ao litígio.

Você pode enviar uma solicitação de perícia digital para as seguintes ações para dados de custódia e não de custódia nas fontes de dados especificadas:

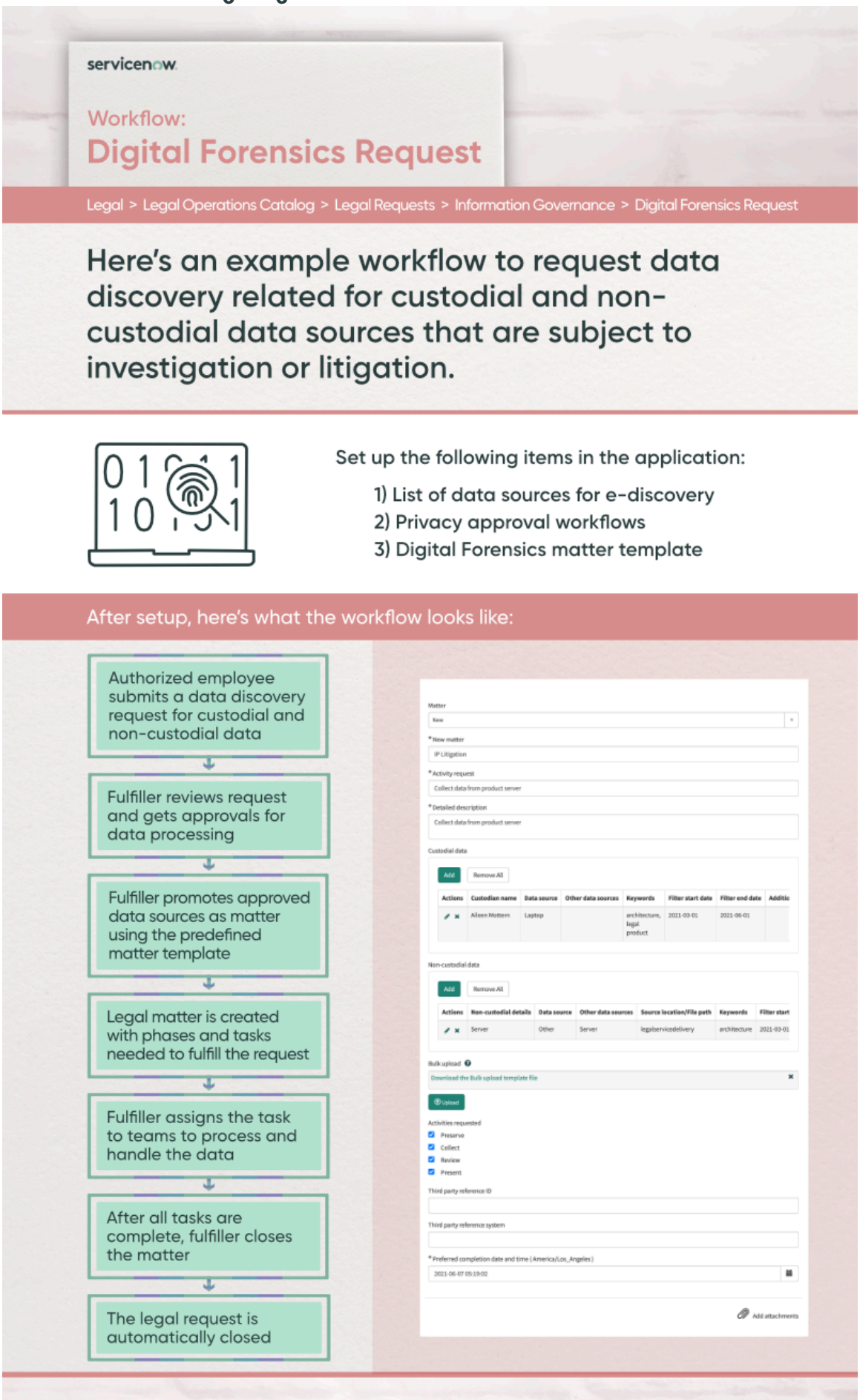
- Preservar: opção para preservar informações digitais relevantes de dados de custódia e não relacionados a custódia e documentar os fatos.
- Coletar: opção para coletar informações digitais de dados de custódia e não relacionados a custódia que podem ser relevantes para a investigação. A coleta pode envolver atividades como dispositivos de armazenamento de imagens ou cópia ou impressão das informações digitais.
- Revisão: opção para uma pesquisa detalhada e sistemática de fatos nas informações coletadas relacionadas à investigação.
- Apresentar: opção para apresentar as informações relevantes de dados de custódia e não de custódia em um formato apropriado para as partes interessadas.

Após as aprovações de privacidade necessárias para investigação, o membro da equipe de perícia digital que está trabalhando na solicitação de perícia digital pode promovê-la a um assunto jurídico. O assunto jurídico da solicitação de perícia digital pode ter fases com base nas ações solicitadas. Cada fase pode ter tarefas para cada dado de custódia ou não de custódia para uma palavra-chave, fonte de dados e intervalo de datas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Fluxo de trabalho do Legal Digital Forensics




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

# Configuração do Legal Digital Forensics

Configure os dados básicos necessários para gerenciar as solicitações de perícia digital.

Como administrador, você pode revisar os componentes instalados e modificá-los ou adicionar novos, conforme aplicável.

- Configurar uma fonte de dados para perícia digital
- Adicionar instruções de execução e check-list para uma fonte de dados

## Como instalar Legal Digital Forensics

Você pode instalar a aplicação Legal Digital Forensics (sn_lg_forensics) se tiver a função de administrador. A aplicação instala plug-ins e aplicações ServiceNow® Store relacionados caso eles ainda não estejam instalados.

### Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito de um ServiceNow produto ou aplicação .
- Analise o Legal Digital Forensics listagem de aplicações no ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de lançamento.

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Legal Digital Forensics:

- Funções
- Tabelas

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Legal Digital Forensics.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre a aplicação Legal Digital Forensics (sn_lg_forensics) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
3. Na caixa de diálogo de instalação do aplicativo, revise as dependências do aplicativo.

   Os plug-ins e aplicativos dependentes serão listados se forem, estiverem ou precisarem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicativo precisar ser instalado, será necessário fazer isso antes de instalar o Legal Digital Forensics.
4. Selecione **Instalar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Configurar uma fonte de dados para perícia digital

Configure uma fonte de dados que um solicitante pode selecionar em uma solicitação de perícia digital como a fonte de dados potencialmente comprobatórios.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_forensics.forensics_config ou admin

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração Jurídica** > **Administrador de perícia digital** > **Fontes de dados**.
2. Crie ou modifique uma fonte de dados.
   - Para criar uma fonte de dados, clique em **Novo**.
   - Para modificar uma fonte de dados existente, abra a fonte de dados na lista.
3. No formulário, preencha os campos.

**Formulário de fontes de dados**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Fonte | Nome da fonte de dados. |
| Ativo | Opção para marcar a fonte de dados como ativa.<br><br>Somente fontes de dados ativas estão disponíveis no formulário de admissão de solicitação de perícia digital no Portal de serviços jurídicos. |
| Campos de detalhe da origem | Campos que são aplicáveis à fonte de dados.<br><br>Os campos selecionados aparecem no formulário de detalhes da fonte de dados em um assunto de solicitação de perícia digital. Os proprietários da tarefa fornecem detalhes nesses campos com base nas atividades de execução realizadas por eles. Para obter mais informações, consulte Criar uma tarefa para um assunto jurídico forense digital.<br><br>As opções de campo na lista são preenchidas a partir da tabela Detalhes da fonte de dados [sn_lg_forensics_search_source_detail]. |

4. Salve a fonte de dados.
   - Salve uma nova fonte de dados clicando em **Enviar**.
   - Salve as mudanças em uma fonte de dados existente clicando em **Atualizar**.

## O que Fazer Depois

Adicionar instruções de execução e check-list para uma fonte de dados. Quando um proprietário de assunto cria uma tarefa para a origem em um assunto jurídico, essas instruções são

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

preenchidas previamente na tarefa. Os usuários aos quais a tarefa de assunto jurídico foi atribuída podem seguir estas instruções para resolver a tarefa.

### Adicionar instruções de execução e check-list para uma fonte de dados

Adicione instruções para uma fonte de dados que um proprietário de tarefa em um assunto jurídico pode seguir para resolver a tarefa.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_forensics.forensics_config ou admin

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração Jurídica** > **Administrador de perícia digital** > **Fontes de dados**.
2. Abra uma fonte de dados à qual você deseja adicionar instruções.
3. Na lista relacionada Etapas da execução, clique em **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

**Formulário Etapas da execução**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Fase | Nome da fase em que a tarefa é criada em um assunto jurídico para uma solicitação de perícia digital. |
| Fonte de pesquisa | Nome da fonte de dados para a qual você está adicionando as instruções. |
| Instruções | Instruções para o usuário atribuído executar para resolver a tarefa de assunto jurídico. |

5. Clique em **Enviar**.
   Um registro de etapa de execução é criado. A seção **Check** -list é exibida.
6. **Opcional:** Adicione itens pendentes na seção **Check** -list para fornecer uma lista de atividades para o executante da tarefa.
   a. Clique no ícone mais ações (ícone ) ao lado da check- **list**.
   b. Clique em **Criar novo**.
   c. Insira uma descrição para o item pendente e pressione a tecla Enter.
   Esta check-list aparece como os itens pendentes padrão na tarefa de assunto jurídico correspondente.
7. Clique em **Atualizar**.

## Como enviar solicitações de perícia digital

Funcionários de diferentes departamentos em sua organização podem enviar solicitações jurídicas para descoberta e processamento de dados digitais de funcionários suspeitos de atividade mal-intencionada ou litígio.

### Enviar uma solicitação forense digital

Envie uma solicitação jurídica para acessar dados de funcionários atuais ou antigos para investigação interna ou motivos de litígio.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_user

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Solicitação jurídica** > **Portal de serviços jurídicos**.

   **Nota:**
   Se você estiver usando Central do funcionário, poderá enviar uma solicitação jurídica navegando até o portal Central do funcionário e selecionando uma solicitação no menu **Jurídico**.

2. Clique em **Catálogo de serviços** para exibir todas as categorias de solicitação disponíveis.
3. Pesquise o item da solicitação forense digital.
4. Clique **em Solicitação forense digital**.
5. No formulário, preencha os campos.

**Formulário de admissão de solicitação forense digital**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Adicionar esta solicitação a | Opção para associar a solicitação jurídica a um assunto jurídico existente ou a um novo assunto jurídico.<br>○ **Assunto existente**: opção para associar a solicitação jurídica a um assunto jurídico existente.<br>Somente assuntos jurídicos atuais que você tem permissão para acessar aparecem na lista.<br>○ **Novo assunto**: opção para criar um novo assunto jurídico e associar a solicitação jurídica a ele. |
| Assunto existente | Lista de assuntos jurídicos existentes a serem associados à solicitação jurídica.<br>Somente assuntos jurídicos atuais que você tem permissão para acessar aparecem na lista.<br>Este campo é exibido somente quando a opção de **assunto existente** é selecionada. |
| Nome do novo assunto | Nome do novo assunto jurídico.<br>Este campo é exibido somente quando a opção **Novo assunto** é selecionada. |
| Solicitação de atividade | Descrição resumida da solicitação. |
| Descrição detalhada | Informações detalhadas da solicitação, por exemplo, detalhes das atividades suspeitas dos guardiões ou detalhes do litígio. |
| Dados de custódia | Funcionários cujos dados você está solicitando a investigação. Forneça também outros detalhes de investigação para um guardião: palavras-chave de pesquisa, fontes de dados e período de pesquisa. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | Para obter mais informações, consulte Como adicionar um guardião a uma solicitação de perícia digital. |
| Dados não relacionados a custódia | Recursos e ativos, como servidor, laptop, dispositivo móvel ou armazenamento em nuvem, para os quais você está solicitando a investigação. Forneça também outros detalhes de investigação para uma pessoa que não seja de custódia: palavras-chave de pesquisa, fontes de dados e período de pesquisa.<br><br>Para obter mais informações, consulte Como adicionar dados não relacionados a custódia a uma solicitação de perícia digital. |
| Carregamento em massa | Exporte vários dados de custódia e não relacionados a custódia de um arquivo.<br><br>Para obter mais informações sobre como carregar os dados de um arquivo, consulte Adicionar dados de custódia e não de custódia de um arquivo. |
| Atividades solicitadas | Tipo de ações necessárias nos dados para a investigação.<br>○ Preservar: proteja os dados originais dos dispositivos de origem em conformidade com as diretrizes do departamento para proteger e preservar as evidências.<br>○ Coletar: adquira as evidências digitais que podem ser relevantes para a investigação. A coleta pode envolver atividades como dispositivos de armazenamento de imagens ou cópia ou impressão das informações digitais.<br>○ Revisão: conduza um exame sistemático e aprofundado dos fatos nas evidências digitais coletadas relacionadas à investigação.<br>○ Apresentar: documente e apresente as informações e descobertas relevantes do exame em um formato apropriado para as partes interessadas. |
| ID de referência de terceiros | Referência a um ID de assunto jurídico armazenado em seu outro sistema de gestão de assuntos. |
| Sistema de referência de terceiros | Referência ao seu outro sistema de gestão de assuntos. |
| Data e hora preferenciais para a conclusão | Data em que a investigação deve ser concluída. A data e a hora são baseadas no fuso horário em que você está ao solicitar. |

6. Clique em **Enviar**.

### Resultado

- Uma solicitação forense digital é criada no estado Novo.
- A página Tíquete padrão é exibida e tem as seguintes guias para executar tarefas diferentes:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Atividade: rastreie o histórico de atividades da solicitação e publique mensagens para o executante que está trabalhando na solicitação.
- Anexos ou documentos: carregue e gerencie os documentos na solicitação jurídica.

  **Nota:**
  Se a opção de armazenamento externo estiver habilitada, a guia **Documentos** será exibida. Caso contrário, a guia **Anexos** será exibida.

- Dados de custódia: exiba os detalhes de custódia existentes. Você também pode exportar os dados para um arquivo.
- Dados não relacionados a custódia: exiba detalhes não relacionados a custódia existentes. Você também pode exportar os dados para um arquivo.
- Detalhes da solicitação: revise os detalhes da solicitação.

- Se você carregou dados de custódia e não de custódia de um arquivo Excel ou CSV, o arquivo será anexado como um documento de referência à solicitação.

  O número de registros carregados com sucesso do arquivo para a solicitação é publicado como comentários adicionais na guia Atividade na página Tíquete padrão.

  Se um registro do arquivo não for adicionado à solicitação, um arquivo de log de erros será adicionado à guia Atividade. Você pode revisar o motivo da falha no arquivo de log de erros, corrigir os erros no arquivo e carregá-lo novamente editando a solicitação.

- Para cada guardião adicionado à solicitação, um registro é criado na tabela Dados de custódia [sn_lg_forensics_custodial_data]. Se um registro de perfil jurídico para cada guardião ainda não estiver presente na tabela Perfil jurídico [sn_lg_ops_legal_profile], um registro correspondente será criado.
- Para cada dado não relacionado a custódia adicionado à solicitação, um registro é criado na tabela Dados não relacionados a custódia [sn_lg_forensics_non_custodial_data].

**O que Fazer Depois**
Na página Tíquete padrão, você pode atualizar os detalhes da solicitação, adicionar comentários, gerenciar dados de custódia e não de custódia, carregar documentos de suporte ou cancelar a solicitação. Para obter mais informações, consulte Atualizar uma solicitação de perícia digital enviada.

Qualquer membro da equipe forense digital pode fazer a triagem e atribuir a solicitação a si mesmo ou a qualquer outro membro do grupo. Depois que a solicitação é atribuída, um fluxo de aprovação é acionado. O fluxo cria um registro de aprovação para cada custódia e não custódia adicionada à solicitação forense digital. Esses registros de aprovação são atribuídos à equipe de privacidade no departamento jurídico. Qualquer membro da equipe de privacidade jurídica pode aprovar a solicitação. Após a aprovação, um membro da equipe forense digital a quem a solicitação jurídica foi atribuída pode começar a trabalhar na solicitação. Para obter mais informações, consulte Como trabalhar em uma solicitação forense digital.

**Nota:**

Os detalhes da aprovação aparecem na guia **Aprovações** na página Tíquete padrão.

### Como adicionar um guardião a uma solicitação de perícia digital

Adicione um guardião e detalhes da fonte de dados relacionados à sua solicitação de perícia digital.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_ops.legal_user

### Procedimento

1. No formulário de admissão de Solicitação forense digital, na seção Dados de custódia, clique em **Adicionar**.
2. Na caixa de diálogo Adicionar linha, preencha os campos.

**Como adicionar um guardião a uma solicitação de perícia digital**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome do guardião | Nome do guardião cujos ativos digitais você está solicitando uma investigação forense digital. |
| Fonte de dados | Origem (hardware ou software) da qual os dados para investigação serão coletados. |
| Outras fontes de dados | Origem (hardware ou software), não listada no campo **Fonte de dados**, da qual os dados para investigação serão coletados.<br><br>Este campo é exibido somente quando **Outro** é selecionado em **Fonte de dados**. |
| Palavras-chave | Termos a serem procurados nos dados coletados das fontes de dados do guardião.<br><br>Você pode fornecer vários termos de pesquisa, cada um separado por uma vírgula. |
| Data de início do filtro | Data de início do período de investigação forense digital. O membro da equipe forense digital verificaria os termos de pesquisa nos dados a partir desta data. |
| Data de fim do filtro | Data de término do período de investigação forense digital. O membro da equipe forense digital verificaria os termos de pesquisa nos dados até esta data. |
| Informações adicionais | Detalhes adicionais sobre os dados de custódia que seriam úteis para resolver a solicitação. |

3. Clique em **Adicionar**.
   O registro de custódia aparece na lista de dados de custódia no formulário de admissão de solicitação forense digital.

**Como adicionar dados não relacionados a custódia a uma solicitação de perícia digital**

Adicione dados não relacionados a custódia e detalhes da fonte de pesquisa relacionada à sua solicitação forense digital.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_ops.legal_user

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Procedimento

1. No formulário de admissão de Solicitação forense digital, na seção Dados não relacionados a custódia, clique em **Adicionar**.
2. Na caixa de diálogo Adicionar linha, preencha os campos.

**Como adicionar dados não relacionados a custódia em uma solicitação de perícia digital**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Detalhes não relacionados à custódia | Detalhes dos dados não relacionados a custódia para os quais você está solicitando uma investigação forense digital. Por exemplo, você pode inserir detalhes como número do modelo, número de série ou nome do produto dos dados não relacionados a custódia. |
| Fonte de dados | Origem da qual os dados para investigação serão coletados. |
| Outras fontes de dados | Origem (hardware ou software), não listada no campo **Fonte de dados**, da qual os dados para investigação serão coletados.<br><br>Este campo é exibido somente quando **Outro** é selecionado em **Fonte de dados**. |
| Local de pesquisa/caminho do arquivo | Local da pasta ou arquivo de onde os dados para investigação serão coletados. Por exemplo, um URL em um armazenamento em nuvem ou uma pasta ou arquivo em um sistema. |
| Palavras-chave | Termos a serem pesquisados nos dados coletados das fontes de dados.<br><br>Você pode fornecer vários termos de pesquisa, cada um separado por uma vírgula. |
| Data de início do filtro | Data de início do período de investigação forense digital. O membro da equipe forense digital verificaria os termos de pesquisa nos dados a partir desta data. |
| Data de fim do filtro | Data de término do período de investigação forense digital. O membro da equipe forense digital verificaria os termos de pesquisa nos dados até esta data. |
| Informações adicionais | Detalhes adicionais sobre os dados não relacionados a custódia que seriam úteis para resolver a solicitação. |

3. Clique em **Adicionar**.
   O registro não relacionado a custódia aparece na lista Dados não relacionados a custódia no formulário de admissão de Solicitação forense digital.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Adicionar dados de custódia e não de custódia de um arquivo

Carregue um arquivo do Microsoft Excel ou CSV contendo dados de custódia e não de custódia para adicionar rapidamente vários registros em uma solicitação forense digital de uma só vez.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_ops.legal_user

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Use um arquivo com um formato predefinido disponível na página de solicitação de perícia digital para carregar dados de custódia e não de custódia.

#### Procedimento

1. Baixe o arquivo de modelo com as colunas predefinidas e adicione detalhes de custódia e não de custódia.

   a. Clique no link **Baixar um modelo de upload aqui** para baixar o modelo de arquivo do Excel.
   O arquivo de modelo contém registros de amostra para dados de custódia e não de custódia. Durante a importação, as colunas marcadas como Não aplicável no arquivo são ignoradas.

   b. Revise os dados de amostra no arquivo do Excel baixado e adicione detalhes de custódia e não de custódia no mesmo formato e salve.

2. No formulário de admissão de Solicitação forense digital, na seção Carregamento em massa, clique em **Carregar**.
3. Procure e selecione o arquivo do Excel que contém os dados de custódia e não de custódia.
   O arquivo é anexado à solicitação. Os dados do arquivo são carregados na solicitação quando você envia a solicitação.

### Atualizar uma solicitação de perícia digital enviada

Atualize os detalhes da solicitação, adicione comentários, gerencie dados de custódia e não de custódia ou carregue documentos em uma solicitação de perícia digital que você enviou enquanto ainda estava no estado Novo. Você pode cancelar uma solicitação enviada independentemente do estado dela.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_ops.legal_user

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Solicitação jurídica** > **Portal de serviços jurídicos**.
2. Abra sua solicitação de perícia digital enviada na opção **Minhas solicitações** no menu do cabeçalho.
3. Na página Tíquete padrão, revise e edite os detalhes da solicitação ou cancele a solicitação.
4. **Opcional:** Na guia **Atividade**, forneça comentários que comprovem sua solicitação.
5. **Opcional:** Gerencie os documentos que dão suporte à sua solicitação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. **Opcional:** Na guia **Dados de custódia**, exiba os guardiões existentes adicionados à solicitação ou exporte para um arquivo clicando no ícone de mais opções (ícone de ⋮).
7. **Opcional:** Na guia **Dados não relacionados a custódia**, exiba os dados não relacionados a custódia existentes adicionados à solicitação ou exporte para um arquivo clicando no ícone de mais opções (ícone de ⋮).

## Gerenciamento de solicitações de perícia digital

Como membro do departamento jurídico, trabalhe nas solicitações de perícia digital para descoberta de dados relacionados a fontes de dados de custódia e não de custódia que estão sujeitas a investigações ou litígios.

Use o Legal Counsel Center para gerenciar solicitações de perícia digital.

### Como trabalhar em uma solicitação forense digital

Como membro da equipe forense digital, você trabalha em uma solicitação jurídica para investigar e resolver a solicitação.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_fulfiller

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Solicitação jurídica** > **Legal Counsel Center**.
2. Clique no ícone de lista ( ícone de ☑).
3. Na guia **Listas**, em **Solicitações jurídicas**, clique em **Todos**.
   Se você for colaborador de uma solicitação jurídica, poderá abrir suas colaborações atribuídas em **Colaborações** em **Solicitação jurídica**.
4. Abra uma solicitação forense digital para trabalhar.
   - Se a solicitação jurídica não estiver atribuída, clique em **Atribuir a mim** para atribuí-la a você. Para atribuir a outro membro, selecione o nome do membro no campo **Atribuído a** e clique em **Salvar**.

     O estado da solicitação jurídica é atualizado para Atribuído. Se o fluxo `Digital Forensics - Privacy Approval` estiver ativo, um fluxo de aprovação será acionado. Para cada dado de custódia e não de custódia na solicitação forense digital, um registro de aprovação correspondente é criado e atribuído a cada membro do grupo de privacidade jurídica. Qualquer membro do grupo de privacidade jurídica pode revisar e aprovar ou rejeitar esses registros de aprovação.

     O status dos dados de custódia e não de custódia é atualizado para Aprovação pendente. Você pode revisar o status dos registros de aprovação na guia **Aprovadores**.
   - Se você precisar da ajuda de outros executantes para trabalhar na solicitação jurídica, adicione-os no campo **Colaboradores**.

     Os colaboradores são notificados por e-mail de que foram adicionados como colaboradores a uma solicitação jurídica.

     **Nota:**
     Os colaboradores têm o mesmo grau de acesso que você para trabalhar na solicitação jurídica, mas não podem modificar os campos **Atribuído a**, **Grupo**de atribuição e **Permissão do grupo de atribuição**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Em Dados de **custódia e Dadosnão relacionados a custódia**, você pode adicionar novos dados de custódia e não relacionados a custódia clicando em **Novo** e preenchendo os detalhes. Para esses registros de custódia e não de custódia recém-adicionados, o fluxo de aprovação é acionado, o que cria registros de aprovação e os atribui a cada membro do grupo de privacidade jurídica.

  **Nota:**

  Os detalhes da aprovação aparecem na guia **Aprovações** na página Tíquete padrão.

- Depois de obter as aprovações, promova os dados de custódia aprovados na guia **Dados** de custódia e os dados não relacionados a custódia aprovados na guia **Dados não relacionados a custódia** para um assunto jurídico novo ou existente.
  - Para promovê-los a um novo assunto jurídico, selecione-os e clique em **Criar assunto**. Você pode optar por criar o assunto usando um modelo de assunto forense digital para preencher o assunto com fases e tarefas predefinidas.
  - Para promovê-los a um assunto jurídico existente, selecione-os e clique em **Adicionar a um assunto existente**. Na caixa de diálogo Adicionar ao assunto existente, selecione um assunto na lista e clique em **OK**.

  Para obter mais informações, consulte Promover uma solicitação jurídica a um assunto jurídico.

  **Nota:**
  Você pode promover a solicitação jurídica a um assunto jurídico somente se tiver instalado Legal Matter Management e definido o tipo de produtor de registro no formulário de admissão associado como **Solicitação e Assunto**.

  O assunto jurídico para o qual os registros de dados de custódia e não relacionados a custódia são promovidos aparece na guia **Assuntos jurídicos**.

- Associe outros assuntos jurídicos relacionados à solicitação jurídica. Na guia **Assuntos jurídicos**, clique em **Adicionar** e selecione o assunto jurídico a ser associado.
- Remova um assunto jurídico da solicitação jurídica se o assunto jurídico não precisar ser rastreado para a solicitação. Na guia **Assuntos jurídicos**, selecione o assunto jurídico a ser removido e clique em **Remover**. Se o assunto removido for um assunto jurídico forense digital, todos os registros de custódia e não de custódia do assunto jurídico também serão removidos. O proprietário do assunto jurídico deve cancelar as fases e tarefas associadas do assunto manualmente.
- Feche a solicitação jurídica depois de concluir as atividades necessárias para resolver o assunto.

  **Nota:**
  Uma solicitação jurídica é encerrada automaticamente quando está associada a um assunto jurídico e o proprietário do assunto opta por fechar as solicitações relacionadas ao fechar o assunto.

- Se a solicitação não precisar mais de resolução, cancele a solicitação.

  Todos os registros de dados de custódia e não de custódia, bem como todos os registros de aprovação pendentes associados a eles, também são cancelados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Aprovar ou rejeitar o processamento de dados de custódia e não de custódia

Revise e aprove ou rejeite o processamento de um registro de custódia ou não de custódia de uma solicitação forense digital.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_ops.request_fulfiller

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O fluxo de aprovação para permitir que um membro da equipe forense digital acesse os dados de custódia ou não de custódia para uma solicitação forense digital é automatizado por meio do fluxo *`Digital Forensics - Privacy Approval`*. O fluxo deve estar no estado Publicado. O fluxo é acionado quando uma solicitação forense digital é atribuída a um membro da equipe forense digital. Para cada registro de custódia e não de custódia na solicitação forense digital, um registro de aprovação correspondente é criado e atribuído a cada membro do grupo de privacidade jurídica. Qualquer membro do grupo pode revisar e aprovar ou rejeitar a aprovação do guardião.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Solicitação jurídica** > **Legal Counsel Center**.
2. Clique no ícone de lista ( ícone de ).
3. Na guia **Listas**, em **Meu trabalho**, clique em **Itens com aprovação pendente**.
4. Na lista Itens com aprovação pendente, abra uma solicitação clicando em **Solicitado** na coluna **Estado**.
5. Revise os detalhes dos dados de custódia e não de custódia e aprove ou rejeite a solicitação.
   - Para aprovar, clique em **Aprovar**.
   - Para rejeitar, clique em **Rejeitar**.

#### Resultado
A tabela a seguir mostra os resultados das ações de aprovação e rejeição na solicitação de aprovação.

**Resultado da aprovação ou rejeição de dados de custódia ou não de custódia**

| Aprovar | Rejeitar |
|---|---|
| • O estado do registro de aprovação é atualizado de Solicitado para Aprovado.<br>• O status do registro de custódia e do registro não relacionado a custódia na solicitação jurídica é atualizado de Aprovação pendente para Aprovado.<br>• O estado da solicitação jurídica é atualizado de Atribuído para Trabalho em andamento. | • O estado do registro de aprovação é atualizado de Solicitado para Rejeitado.<br>• O status do registro de custódia e do registro não relacionado a custódia na solicitação jurídica é atualizado de Aprovação pendente para Rejeitado. Um registro de custódia rejeitado não pode ser movido para um assunto jurídico.<br>• O estado da solicitação jurídica permanece Atribuído. |

### Como trabalhar em um assunto jurídico forense digital

Trabalhe em um assunto jurídico forense digital atribuído a você para obter as ações solicitadas para os dados de custódia e não de custódia para resolver a solicitação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar

O líder da área de prática ou o gerente do grupo teria atribuído o assunto jurídico a você para trabalhar.

Função necessária: sn_lg_matter.matter_fulfiller

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como colaborador adicionado a um assunto jurídico, você pode acessar e trabalhar no assunto jurídico da mesma forma que os proprietários do assunto. No entanto, você não pode modificar os campos **Proprietário do assunto**, **Grupo**de atribuição e **Permissão do grupo de atribuição**.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Solicitação jurídica** > **Legal Counsel Center**.
2. Na guia Legal Counsel Center, selecione o ícone de lista (ícone de ).
3. Na guia **Listas**, abra um assunto jurídico selecionando uma opção em **Assuntos**.
4. **Opcional:** Se você precisar da ajuda de outros executantes para trabalhar no assunto jurídico, adicione-os no campo **Colaboradores**.

   **Nota:**
   Usuários com a função Matter_fulfiller são listados no campo **Colaboradores**.

   Os colaboradores são notificados por e-mail de que foram adicionados como colaboradores a um assunto jurídico.
5. **Opcional:** Adicione outros guardiões aprovados das solicitações jurídicas associadas.
   a. Na guia **Dados de custódia**, clique em **Adicionar**.
   b. Na caixa de diálogo Adicionar dados de custódia, selecione os registros de custódia que você deseja adicionar ao assunto.
   Todos os guardiões aprovados nas solicitações associadas, mas ainda não adicionados ao assunto jurídico, são listados.
   c. Clique em **Adicionar**.
6. **Opcional:** Adicione novos dados não relacionados a custódia ao assunto.
   a. Na guia **Dados não relacionados a custódia**, clique em **Adicionar**.
   b. Na caixa de diálogo Adicionar dados não relacionados a custódia, selecione os registros não relacionados a custódia que você deseja adicionar ao assunto.
   Todos os registros não relacionados a custódia aprovados nas solicitações associadas, mas não adicionados anteriormente ao assunto jurídico, são listados.
   c. Clique em **Adicionar**.
   d. Clique em **Salvar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. **Opcional:** Remova todos os dados de custódia ou não de custódia existentes que não precisem de investigação adicional ou que tenham sido adicionados por engano ao assunto, selecionando o registro na guia **Dadosde custódia ou Dados não relacionados a custódia** e clicando em **Remover**.
8. Revise as fases e tarefas nas respectivas guias e, se necessário, crie mais fases e tarefas de assuntos forenses digitais para organizar o processamento de dados de custódia e não relacionados a custódia.

   **Nota:**
   As fases e tarefas estarão disponíveis no assunto jurídico somente se você tiver criado o assunto usando o modelo de assunto forense digital.

9. Atribua tarefas a usuários em vários departamentos da organização para trabalhar.
   a. Na guia **Tarefas**, abra a tarefa clicando no número da tarefa.
   b. No formulário, preencha os campos obrigatórios e clique em **Salvar**.
10. Analise as tarefas do assunto jurídico para determinar se todas as ações necessárias foram concluídas e aprove ou rejeite as tarefas.
11. Atualize o status dos registros de custódia e não de custódia associados para concluir.
    - Na guia **Dados de custódia**, abra o registro do guardião, atualize seu **Status** para **Concluído**e clique em **Salvar**.
    - Na guia **Dados não relacionados a custódia**, abra o registro não relacionado a custódia, atualize seu **Status** para **Concluído**e clique em **Salvar**.
12. **Opcional:** Adicione marcos para acompanhar as linhas do tempo para concluir tarefas importantes.
13. Crie artefatos (pastas) e carregue arquivos nesses artefatos para registrar e armazenar documentos de suporte dentro do assunto jurídico.
14. **Opcional:** Associe uma nova solicitação jurídica ao assunto jurídico para combinar várias solicitações jurídicas com as mesmas necessidades subjacentes em um único assunto.
    Todos os dados de custódia e não de custódia da solicitação selecionada são adicionados ao assunto e aparecem nas respectivas guias.
15. **Opcional:** Associe o assunto a outra solicitação jurídica de natureza semelhante.
16. Feche ou cancele a solicitação conforme apropriado.
    - Encerre o assunto jurídico depois de concluir as ações necessárias para todos os dados de custódia e não relacionados a custódia no assunto. Verifique se os itens a seguir foram concluídos antes de encerrar o assunto jurídico.
      - Encerrou todas as tarefas concluídas ou canceladas que não precisam de nenhuma ação.
      - Atualizado o status de todos os dados de custódia e não relacionados a custódia no assunto jurídico para Concluído ou Cancelado, conforme apropriado.
    - Se o assunto não precisar de nenhuma ação, você poderá cancelá-lo clicando no botão mais (botão ⋯) e selecionando **Cancelar**.

      Para cancelar as solicitações associadas ao assunto, marque a caixa de seleção **Cancelar solicitações relacionadas** na caixa de diálogo Cancelar assunto. Essas solicitações serão canceladas somente se não estiverem relacionadas a outros assuntos em aberto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se uma solicitação relacionada for cancelada, o status de todos os dados de custódia e não de custódia em aberto (status diferente de Concluído) será atualizado para Cancelado.
- Se uma solicitação relacionada não puder ser cancelada, todos os dados de custódia e não de custódia em aberto serão removidos do assunto. O status desses registros é atualizado para Aprovado.

Quando você cancela o assunto sem optar por cancelar as solicitações relacionadas, todos os dados de custódia e não de custódia, exceto com o status Concluído, são removidos do assunto. O status desses registros é atualizado para Aprovado.

### Criar uma tarefa para um assunto jurídico forense digital

Crie uma tarefa para um assunto jurídico forense digital e adicione instruções e itens pendentes em uma check-list para o proprietário da tarefa trabalhar.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_matter.matter_fulfiller

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como colaborador adicionado a um assunto jurídico, você pode acessar e trabalhar no assunto jurídico da mesma forma que os proprietários do assunto. No entanto, você não pode modificar os campos **Proprietário do assunto**, **Grupo**de atribuição e **Permissão do grupo de atribuição**.

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Solicitação jurídica** > **Legal Counsel Center**.
2. Na guia Legal Counsel Center, selecione o ícone de lista (ícone de ).
3. Na guia **Listas**, abra um assunto jurídico selecionando uma opção em **Assuntos**.
4. Para adicionar uma tarefa de assunto, na guia **Tarefas**, clique em **Novo** para adicionar uma tarefa.
   A tarefa de assunto é criada e as guias **Artefatos**, **Aprovadores**e **Detalhes da fonte de dados** são exibidas.
5. No formulário de tarefa, adicione uma nova fonte de dados.
   a. Na guia **Detalhes da fonte de dados**, clique em **Novo**.
   b. No formulário, preencha os campos.

### Formulário de detalhes da fonte de dados

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Fonte de pesquisa | Origem na qual a evidência digital será investigada.<br><br>Um ou mais campos aparecem no formulário com base na configuração da fonte de dados. Para obter mais informações, consulte Configurar uma fonte de dados para perícia digital. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Tipo | Tipo de dados - de custódia ou não - a serem investigados. |
| Dados de custódia | Usuário cujos dados precisam de investigação.<br><br>A lista exibe os guardiões adicionados ao assunto jurídico.<br><br>Este campo é exibido somente quando **Dados de custódia** é selecionado em **Tipo**. |
| Dados não relacionados a custódia | Detalhes dos dados não relacionados a custódia a serem investigados.<br><br>A lista exibe dados não relacionados a custódia adicionados ao assunto jurídico.<br><br>Este campo é exibido somente quando **Dados não relacionados a custódia** é selecionado em **Tipo**. |
| Hold notice issued | Opção para indicar que o guardião foi notificado sobre a retenção jurídica dos dados ou do dispositivo. |

**c.** Clique em **Salvar**.

Um registro de detalhe da fonte de dados para dados de custódia ou não de custódia selecionados é adicionado à tarefa de assunto. Ele aparece na guia **Detalhes da fonte de dados** no formulário de tarefa e no formulário de assunto.

Se houver etapas de execução associadas à fonte de dados selecionada, elas também serão adicionadas ao formulário de tarefa.

6. Volte para o formulário de tarefa e, na barra lateral contextual, adicione instruções e itens pendentes para a tarefa.
   - Na seção **Instruções**, clique em **Adicionar** para adicionar instruções para o usuário atribuído fazer para concluir a tarefa.
   - Na seção **Check** -list, clique em **Criar** para adicionar itens pendentes e rastrear o andamento das atividades na tarefa de assunto.
7. **Opcional:** Adicione um artefato (pasta) no qual você ou a pessoa atribuída possa carregar arquivos relacionados à tarefa ou à investigação dela.
8. Na guia **Detalhes** do formulário de tarefa, selecione um usuário no campo **Atribuído a** para atribuir a tarefa a ser trabalhada.

## O que Fazer Depois

O usuário atribuído pode trabalhar na tarefa de assunto seguindo as instruções e concluindo os itens da check-list.

### Trabalhar em uma tarefa para um assunto jurídico forense digital

Siga as instruções e conclua os itens pendentes na check-list de uma tarefa de assunto jurídico atribuída a você.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_user

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Solicitação jurídica** > **Legal Counsel Center**.
2. Clique no ícone de lista ( ícone de ).
3. Na guia **Listas**, em **Meu trabalho**, clique em **Tarefas pendentes**.
4. Na lista Tarefas pendentes, abra uma tarefa na qual você deseja trabalhar e marque como concluída.
5. Siga as instruções listadas na seção **Instruções** no formulário e conclua os itens pendentes na seção **Check** -list.
6. Atualize os detalhes da fonte de dados com as informações necessárias.
   a. Na guia **Detalhes da fonte de dados**, clique no valor na coluna Aviso de **retenção emitido** para abrir o registro de detalhes da fonte de dados.
   b. No formulário Detalhes da fonte de dados, preencha os campos obrigatórios.

      **Nota:**
      O formulário de Detalhes da fonte de dados tem um conjunto diferente de campos conforme configurado na fonte de dados. Para obter mais informações, consulte Configurar uma fonte de dados para perícia digital.

   c. Se você notificou os guardiões de que seus dados ou dispositivos estão em retenção jurídica, selecione **Reter aviso emitido**.
   d. Carregue documentos relevantes da seção **Anexos**.
   e. Clique em **Salvar**.
7. **Opcional:** Na seção **Atividade** da tarefa, insira comentários ou adicione anexos.
8. Clique em **Marcar como concluído**.

### Resultado

A tarefa de assunto é concluída e enviada ao proprietário do assunto para aprovação.

## Referência do Legal Digital Forensics

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre as listas e os formulários que você usa em Legal Digital Forensics.

### Componentes instalados com Legal Digital Forensics

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação da aplicação Legal Digital Forensics, incluindo tabelas e funções de usuário.

**Nota:**
A tabela Arquivos da Aplicação lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Funções instaladas

| Título da função [nome] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| Administrador forense<br>[sn_lg_forensics.forensics_admin] | Função de administrador específica da aplicação para a aplicação Legal Digital Forensics que tem acesso administrativo à aplicação e acesso total aos dados subjacentes. | • sn_lg_forensics.forensics_config<br>• sn_lg_forensics.forensics_fulfiller |
| Configurador forense<br>[sn_lg_forensics.forensics_config] | Fornece acesso para configurar dados para o app Legal Digital Forensics, como fontes de pesquisa. | sn_lg_forensics.forensics_fulfiller |
| Executante forense<br>[sn_lg_forensics.forensics_fulfiller] | Fornece ao executante acesso para trabalhar em solicitações e assuntos forenses digitais atribuídos. | sn_lg_ops.legal_user |

## Tabelas instaladas

| Tabela | Descrição |
|---|---|
| Núcleo de custódia<br>[sn_lg_forensics_custodian] | Usuários da tabela Perfil jurídico que são adicionados a uma solicitação de perícia digital. |
| Dados de custódia<br>[sn_lg_forensics_custodial_data] | Estende a tabela Núcleo de custódia e tem campos adicionais para armazenar informações de usuários adicionados em uma solicitação de perícia digital. |
| Fonte de Dados<br>[sn_lg_forensics_search_source] | Origens de pesquisa, itens de check-list e instruções para os responsáveis pela tarefa na resolução de solicitações jurídicas. Você pode configurar fontes de pesquisa como Slack, Box, OneDrive ou Microsoft Outlook.<br>Estende a tabela Arquivos de aplicativo [sys_metadata]. |
| Detalhes da fonte de dados<br>[sn_lg_forensics_search_source_detail] | Detalhes registrados para uma origem de pesquisa para guardiões pelo proprietário da tarefa ao trabalhar em uma tarefa de assunto forense digital. |
| Etapas da execução<br>[sn_lg_forensics_fulfillment_steps] | Etapas necessárias para que um proprietário de tarefa atenda a uma solicitação de perícia digital atribuída. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

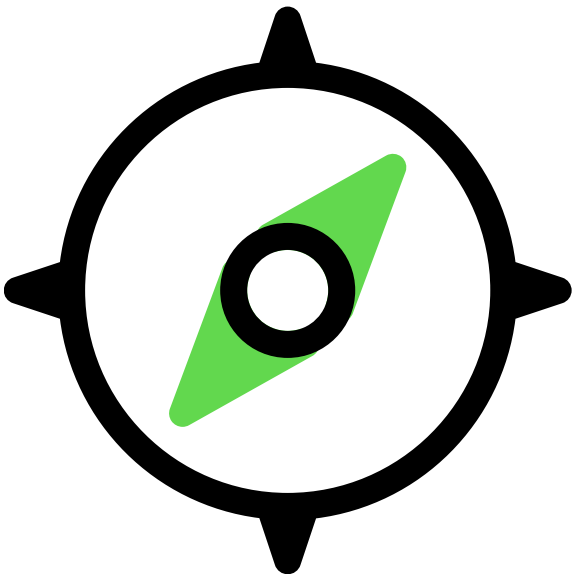
| Tabela | Descrição |
| --- | --- |
| | Estende a tabela Arquivos de aplicativo [sys_metadata]. |
| Núcleo não relacionado a custódia<br><br>[sn_lg_forensics_non_custodial_data] | Estende a tabela Núcleo de custódia e tem campos adicionais para armazenar informações de registros não relacionados a custódia adicionados a uma solicitação de perícia digital. |

## Legal Invention Disclosure

Legal Invention Disclosure O é um fluxo de trabalho que permite aos inventores divulgar suas invenções de maneira estruturada. A aplicação é instalada pela aplicação Legal Simple Intellectual Property.

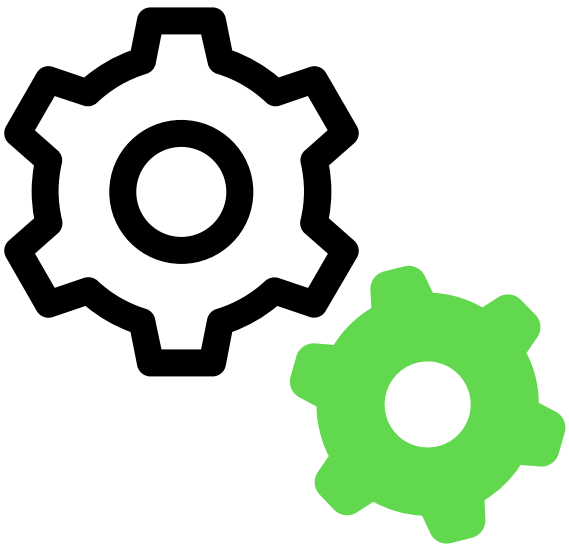
### Primeiros passos

Explorar



Saiba mais sobre os recursos e benefícios do Legal Invention Disclosure.

Configurar



Instale e configure Legal Invention Disclosure, configure empresas externas e advogados externos e configure e configure recompensas do inventor.

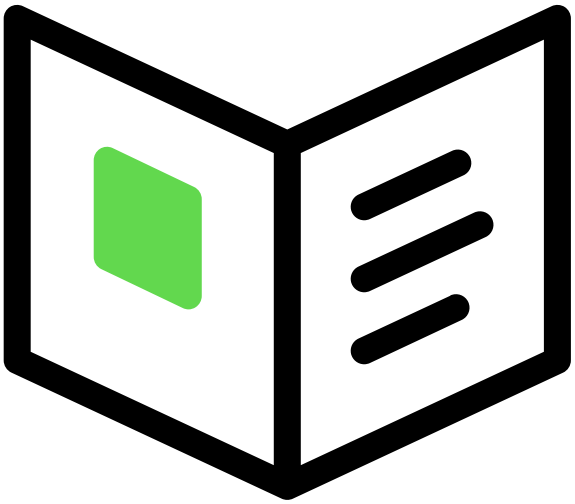
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gerenciar

Use Legal Invention Disclosure para gerenciar solicitações de patente, criar assunto relacionado, facilitar o processo de aplicação e acompanhar o andamento.

Referência



Veja os detalhes sobre componentes do, como funções, tabelas e formulários.

## Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

## Solucionar problemas e obter ajuda

- Faça ou responda perguntas no Legal Service Delivery fórum da comunidade
- Pesquise artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Saiba mais sobre como criar seus próprios apps no site do desenvolvedor.
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

## Explorar o Legal Invention Disclosure

Saiba mais sobre Legal Invention Disclosure por meio de um fluxo de trabalho de amostra e analise os benefícios que ele pode oferecer.

## Visão geral Legal Invention Disclosure

Legal Invention Disclosure simplifica o processo de pedido de patente junto com o processo de revisão e recompensas opcionais para os inventores. Legal Invention Disclosure é instalado quando o plug-in Legal Simple Intellectual Property é instalado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Benefícios das Legal Invention Disclosure

### Benefícios de divulgação de invenção jurídica

| Benefício | Recurso | Usuários |
|---|---|---|
| Processo estruturado para criar e enviar Legal Invention Disclosure solicitações. | Criar uma solicitação Legal Invention Disclosure | sn_lg_ip.patent_fulfiller e sn_lg_ops.legal_user |
| Recompensas monetárias opcionais concedidas ao inventor em fases selecionadas do processo de pedido de patente. | Configurar recompensas opcionais do inventor em Legal Invention Disclosure | sn_lg_ip.patent_fulfiller |
| Inclusão de advogados externos para revisar as solicitações de pedido de patente. | Configurar empresas externas para Legal Invention Disclosure<br><br>Configurar advogados externos para Legal Invention Disclosure | |

## Fluxo de trabalho do Legal Invention Disclosure

O fluxo de trabalho de configuração Legal Invention Disclosure é o seguinte:

1. Instale a aplicação Legal Simple Intellectual Property para instalar automaticamente Legal Invention Disclosure.
2. Configure e adicione empresas externas.
3. Configure e adicione advogados externos das respectivas empresas.
4. Habilitar advogado externo.
5. Configure recompensas opcionais do inventor.

O fluxo de trabalho da tarefa Legal Invention Disclosure é o seguinte:

1. O Inventor cria e envia uma solicitação Legal Invention Disclosure.
2. O revisor de patentes ou executante revisa a solicitação.
3. Se forem necessários esclarecimentos, o revisor ou executante de patentes envia a solicitação de volta ao solicitante, que atualiza a solicitação e a devolve.
4. O executante aprova a aplicação e inicia o processo de arquivamento ou rejeita a aplicação e fecha a solicitação.
5. O executante cria um assunto a partir da solicitação ou adiciona a solicitação a um assunto existente se já existir uma solicitação semelhante.
6. O executante prossegue com a aplicação. Depois disso, conforme configurado, uma recompensa para o inventor é gerada automaticamente e precisa ser enviada para a folha de pagamento para processar e enviar ao inventor.
7. Adicione um advogado externo ao assunto jurídico e permita que o executante da patente se comunique com o advogado externo para revisar e processar as Legal Invention Disclosure solicitações.
8. O executante envia por e-mail os detalhes da solicitação para o advogado externo.
9. O advogado externo revisa a solicitação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

10. O advogado externo, após a aprovação, registra um pedido junto à autoridade de patente. Se a solicitação não for aprovada, o advogado externo informará o executante e o executante fechará a solicitação.
11. O advogado externo responde ao e-mail e fornece os detalhes do registro da patente ao executante. Os detalhes estarão disponíveis para o executante no fluxo de atividades para tomar as medidas necessárias.
12. O executante atualiza o assunto jurídico com as informações do registro da patente.
13. Um registro de repositório de patentes é gerado automaticamente com os detalhes relevantes do registro da patente.
14. Se uma recompensa para o inventor tiver sido configurada para esta fase, ela será gerada automaticamente e enviada ao inventor.
15. A autoridade de patente revisa a solicitação de patente e o advogado externo informa o executante sobre o resultado da revisão por e-mail.
16. Se a patente for concedida, o executante atualizará o assunto jurídico com as informações da patente e fechará a solicitação. O registro do repositório de patentes é atualizado automaticamente com as informações. Se o pedido de patente for rejeitado, o executante fechará a solicitação.
17. Se uma recompensa para o inventor tiver sido configurada para esta fase, ela será gerada automaticamente e enviada ao inventor.

## Configuração do Legal Invention Disclosure

Instale Legal Invention Disclosure e configure os requisitos para permitir o processamento e o acompanhamento eficientes de solicitações de patente.

## Visão geral da configuração

1. Instale a aplicação Legal Invention Disclosure instalando a aplicação Legal Simple Intellectual Property.
2. Configure empresas externas para permitir a atribuição de advogados externos, que podem ser associados e avaliar Legal Invention Disclosure solicitações.
3. Configure recompensas opcionais do inventor a serem concedidas em três fases de solicitação e aquisição de uma patente.

### Como instalar Legal Invention Disclosure

Você pode instalar a aplicação Legal Invention Disclosure instalando a aplicação Propriedade intelectual simples jurídica (sn_lg_ip) se tiver a função de administrador.

#### Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito de um ServiceNow produto ou aplicação .

Função necessária: admin

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Legal Invention Disclosure:

- Funções
- Tabelas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre a aplicação Propriedade intelectual simples jurídica (sn_lg_ip) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la ao ServiceNow Store.

   Na lista ao lado do botão **Instalar**, são exibidas as versões disponíveis.
3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Instalar exibida, todas as dependências instaladas junto com a aplicação são listadas.
4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   **Importante:**
   Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.
6. Selecione **Instalar**.

## Configurar empresas externas para Legal Invention Disclosure

Configure registros de empresa externa para permitir a atribuição de advogados externos para revisar e processar o registro de patente de Legal Invention Disclosure solicitações.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_matter.matter_config

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Assunto jurídico** > **Configuração de advogados externos** > **Configurar empresas externas**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

**Formulário de novo registro da empresa externa**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome da empresa externa | Nome da empresa externa. |
| Descrição | Descrição detalhada sobre a empresa externa. |
| Nome do escritório | Nome do escritório da empresa externa. |
| Endereço | Endereço da empresa externa. |
| Número da caixa postal | Número da caixa postal da empresa externa. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Cidade | Cidade onde a empresa externa está localizada. |
| Estado/província | Estado ou província onde a empresa externa está localizada. |
| País | País onde a empresa externa está localizada. |
| Ativo | Opção para ativar o registro da empresa externa. |

4. Selecione **Enviar**.

### O que Fazer Depois

Configurar advogados externos para Legal Invention Disclosure

## Configurar advogados externos para Legal Invention Disclosure

Crie registros de advogado externo para permitir que os advogados externos trabalhem em uma solicitação Legal Invention Disclosure.

### Antes de Iniciar

Um registro de empresa externa deve estar ativo. Para obter mais informações, consulte Configurar empresas externas para Legal Invention Disclosure.

Função necessária: sn_lg_matter.matter_config, sn_lg_matter.matter_fulfiller

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Configurar um advogado externo pode ser feito como uma tarefa do executante ou ao configurar Legal Invention Disclosure após a instalação.

### Procedimento

1. Acesse o formulário para criar um registro de advogado externo.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Empresa externa | Nome da empresa controladora do advogado externo da pesquisa que já foi adicionada. |
| Nome do advogado externo | Nome do advogado externo. |
| Email do advogado externo | Endereço de e-mail do advogado externo. |
| Ativo | Opção para ativar o registro de advogado externo. |

4. Salve o registro de advogado externo.
   - No formulário de registro Novos advogados externos, selecione **Enviar**.
   - Em Criar novo advogado externo a partir de Legal Counsel Center, selecione **Salvar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Permitir que o advogado externo seja adicionado a Legal Invention Disclosure assuntos

Permita que advogados externos sejam adicionados a assuntos relacionados à solicitação Legal Invention Disclosure.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ip.patent_config, sn_lg_matter.matter_config

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração Jurídica** > **Áreas de prática**.
2. Selecione **Propriedade Intelectual** na lista.
3. Selecione **Divulgação de invenção** na guia **Formulários de admissão**.

   Se for exibida uma mensagem sobre o escopo da aplicação, selecione **aqui** para editar o registro.

4. Selecione o ícone de cadeado Ícone de no campo **Opções** na seção Produtor de registro.
5. Insira Habilitar no campo Selecionar registro de destino e selecione **Habilitar advogado externo no assunto** na lista.
6. Selecione **Atualizar**.

## O que Fazer Depois

Associar um advogado externo existente a um assunto jurídico

### Configurar recompensas opcionais do inventor em Legal Invention Disclosure

Configure recompensas opcionais para os inventores a serem concedidas em três fases de solicitação e aquisição de uma patente.

## Antes de Iniciar

Você deve atualizar as configurações de localidade nas propriedades do sistema e configurar a moeda local do sistema antes de configurar as recompensas da patente. Para obter mais informações, consulte Locale settings e Configuring FX Currency global settings.

Função necessária: sn_lg_ip.patent_config

## Procedimento

1. Configure um limite de recompensa para o valor máximo de recompensa.
   Se houver vários inventores, o valor será automaticamente dividido igualmente entre eles.

   a. Navegar até **Todos** > **Legal Practice Apps** > **Propriedade Intelectual** > **Limites de recompensa de patente**.

   b. Selecione **Novo**.

   c. No formulário, preencha os campos.

**Formulário Limites de recompensa de patente**

| | |
|---|---|
| Data de início | Data a partir da qual o limite de recompensa da patente é implementado. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| | |
|---|---|
| Data de término | Data até a qual o limite de recompensa da patente é implementado. |
| Limite de recompensa | Limite máximo do valor da recompensa na moeda do sistema. |

**d.** Selecione **Enviar**.

**2.** Configure a recompensa com base no país de residência do inventor.

**a.** Navegar até **Todos** > **Legal Practice Apps** > **Propriedade Intelectual** > **Recompensas de patente por país**.

**b.** Selecione **Novo**.

**c.** No formulário, preencha os campos.

**Formulário de recompensas de patente por países**

| | |
|---|---|
| País | Nome do país do inventor. |
| Moeda de origem | Moeda do país selecionado. |
| Moeda de destino | A moeda local do sistema. |
| Limite de recompensa específico do país | O limite máximo do valor da recompensa na moeda do país do inventor e também contém limites de recompensas de estágio.<br>**Nota:** Se vários inventores estiverem associados à solicitação de patente, a recompensa será automaticamente dividida igualmente entre eles. |
| Taxa de conversão Forex | Taxa de conversão de moeda estrangeira do valor. |
| Data de início | Data a partir da qual a recompensa do país é implementada. |
| Data de término | Data até a qual a recompensa da patente do país será implementada. |

**3.** Determine se uma recompensa é concedida em várias fases do processo de pedido de patente.

**a.** Navegar até **Todos** > **Legal Practice Apps** > **Propriedade Intelectual** > **Recompensas de patente por país**.

**b.** Selecione o valor na coluna **Limite de recompensa específico** do país da nova entrada do país.

**c.** No formulário Recompensas da fase, selecione **Novo**.

**d.** No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Formulário de recompensas da fase

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Valor | Valor a ser recompensado ao inventor pelo status selecionado. |
| Recompensas de patente por país | O país do inventor a quem a patente é concedida. Este campo é preenchido automaticamente. |
| Status de candidatura | O status da aplicação no qual o inventor deve ser recompensado.<br>As fases de uma aplicação nas quais as recompensas podem ser concedidas são:<br>▪ Prosseguir com a aplicação<br>▪ Patente registrada<br>▪ Patente concedida |

## Usando o Legal Invention Disclosure

Legal Invention Disclosure fornece um processo simplificado para os inventores solicitarem um pedido de patente e para que essa solicitação seja revisada interna e externamente por advogados externos. O pedido é enviado às autoridades de patentes. Você pode optar por recompensar os inventores em fases selecionadas do processo de aplicação.

### Criar uma solicitação Legal Invention Disclosure

Crie uma solicitação Legal Invention Disclosure para fornecer informações detalhadas sobre a invenção.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_user

#### Procedimento

1. Acesse o formulário de admissão Legal Invention Disclosure.
   a. Navegar até **Todos** > **Central do funcionário**.
   b. No menu **Serviços jurídicos**, selecione **Propriedade intelectual**.
   c. Selecione **Solicitação de divulgação da invenção**.
2. No formulário de solicitação Legal Invention Disclosure, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Legal Invention Disclosure formulário.
3. **Opcional:** Adicione anexos com detalhes da invenção à solicitação, se houver.
4. Selecione **Enviar**.

#### Resultado

- Uma solicitação Legal Invention Disclosure é criada no estado Novo.
- Um ID de solicitação exclusivo é gerado.
- O status da aplicação em Legal Counsel Center está definido como Novo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- A solicitação é atribuída a um grupo ou usuário no departamento jurídico com base nas regras de atribuição definidas na área de prática associada. Para obter mais informações, consulte Criar uma regra para atribuir automaticamente solicitações ou assuntos jurídicos.
- Você começará a receber notificações sobre o andamento da solicitação.

### Revisar a solicitação Legal Invention Disclosure

Analise uma solicitação Legal Invention Disclosure e aprove o envio para aprovação de patente ou solicite esclarecimentos do solicitante.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_fulfiller, sn_lg_ip.patent_fulfiller

#### Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Legal Counsel Center**.
2. Selecione o ícone ) na navegação primária e, na seção Solicitações jurídicas do menu **Listas**, selecione **Tudo**.
3. Selecione a solicitação a ser aberta.
4. Selecione **Atribuir a mim**.
5. Selecione **Iniciar trabalho**.
6. Revise a solicitação.
   - Se você estiver satisfeito com as informações fornecidas, crie o assunto relacionado. Para obter mais informações, consulte Crie um assunto ou adicione uma solicitação Legal Invention Disclosure a um assunto existente.
   - Se você não estiver satisfeito com as informações, selecione **Esclarecimento necessário**, preencha os detalhes sobre as informações necessárias na caixa de diálogo Esclarecimento necessário e selecione **Enviar**.

#### Resultado

- Uma notificação por e-mail é enviada ao solicitante para atualizar a solicitação.
- O Estado é atualizado para Atribuído.
- O status da aplicação em Legal Counsel Center foi atualizado para Esclarecimento necessário.

### Responder a uma solicitação de esclarecimento para uma solicitação Legal Invention Disclosure

Forneça as informações solicitadas pelo revisor ou executante de patentes para concluir uma Legal Invention Disclosure solicitação de revisão.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_user

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se você enviou um Legal Invention Disclosure com informações ausentes ou incompletas, o executante solicitará esclarecimentos e você receberá uma notificação por e-mail.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Central do funcionário**.
2. Selecione **Minhas solicitações**.
3. No campo de pesquisa, insira o número da solicitação Legal Invention Disclosure da notificação por e-mail e pressione Enter.
4. Abra a solicitação selecionando o nome da solicitação.
5. Forneça as informações necessárias.
   - Se você estiver sendo solicitado a esclarecer as informações fornecidas, insira a resposta à consulta no campo **Digite sua mensagem aqui** e selecione **Publicar**.
   - Se um valor de campo estiver incorreto, selecione **Ações** > **Editar solicitação** e corrija os valores nos campos.
6. Selecione **Enviar para revisão** para enviar a solicitação de volta ao executante com a resposta atualizada.

### Resultado

A solicitação é enviada de volta ao executante para revisão.

## Crie um assunto ou adicione uma solicitação Legal Invention Disclosure a um assunto existente

Crie um assunto a partir de uma solicitação Legal Invention Disclosure ou adicione a solicitação a um assunto existente para rastrear os detalhes do processo completo de solicitação de patente se a solicitação for aprovada para uma patente.

### Antes de Iniciar

Uma solicitação Legal Invention Disclosure deve ter sido enviada e aceita. Para obter mais informações, consulte Criar uma solicitação Legal Invention Disclosure.

Função necessária: sn_lg_ops.legal_fulfiller

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Legal Counsel Center**.
2. Selecione o ícone ) na navegação primária e, na seção Solicitações jurídicas do menu **Listas**, selecione **Tudo**.
3. Selecione a solicitação Legal Invention Disclosure para abrir.
4. Selecione **Atribuir a mim**.
5. Selecione **Iniciar trabalho**.
6. Determine se uma solicitação semelhante foi enviada anteriormente.
   Se uma solicitação semelhante tiver sido enviada anteriormente, você poderá adicionar a solicitação atual ao assunto existente relacionado a essa solicitação.

   a. No campo Legal Counsel Center **Pesquisar**, pesquise uma palavra-chave relacionada à ideia na solicitação.
   Escolha uma palavra-chave que seja o mais específica possível para restringir os resultados da pesquisa.

   b. Nos resultados da pesquisa, se houver um assunto relacionado, copie seu número.

7. Crie um assunto a partir da solicitação ou adicione a solicitação a um assunto existente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Resultado

Um novo assunto é criado a partir da solicitação ou a solicitação é adicionada a um assunto existente. As seguintes ações ocorrem:

- A janela do assunto Legal Invention Disclosure é aberta com todas as informações da solicitação.
- O Estado é atualizado para Trabalho em andamento.
- O status da aplicação é No pedido de patente para o novo assunto ou Em revisão para um assunto existente.

## Associar um advogado externo existente a um assunto jurídico

Adicione advogados externos existentes a um assunto jurídico e permita que o executante da patente se comunique com o advogado externo para revisar e processar as Legal Invention Disclosure solicitações.

### Antes de Iniciar

Os seguintes itens devem ter sido criados:

- Um registro de empresa externa. Para obter mais informações, consulte Configurar empresas externas para Legal Invention Disclosure.
- Um registro de advogado externo. Para obter mais informações, consulte Configurar advogados externos para Legal Invention Disclosure.
- Um assunto jurídico relacionado. Para obter mais informações, consulte Crie um assunto ou adicione uma solicitação Legal Invention Disclosure a um assunto existente.

Você deve ter o ID da solicitação de divulgação da invenção e o ID do assunto.

Função necessária: admin, sn_lg_ops.request_fulfiller

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Legal Counsel Center**.
2. Selecione o ícone ) na navegação primária e, na seção Solicitações jurídicas do menu **Listas**, selecione **Tudo**.
3. Selecione e abra a solicitação.
4. Selecione a guia **Assuntos jurídicos** e abra o assunto.
5. Selecione **Atribuir a mim**.
6. Selecione a guia **Advogado externo**.
7. Selecione **Adicionar advogado externo**.
8. No formulário, preencha os campos.

**Formulário Criar compromisso de advogado externo**

| | |
|---|---|
| Empresa externa | Nome da empresa controladora do advogado externo da pesquisa que já foi adicionado. |
| Advogado externo | Nome do advogado externo da pesquisa que já foi adicionado para a empresa externa específica. |
| Estado | Este campo é definido automaticamente como Off-line e não pode ser modificado. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| | |
|---|---|
| Email do advogado externo | Este campo é preenchido automaticamente com o endereço de e-mail do advogado externo. |

9. Selecione **Salvar**.
10. **Opcional:** Verifique se o advogado externo foi adicionado atualizando a guia Advogado externo.

### Prosseguir com uma solicitação Legal Invention Disclosure

Depois que uma aplicação para uma solicitação de Legal Invention Disclosure estiver concluída e aprovada, aprove a aplicação para prosseguir para revisão por um advogado externo.

#### Antes de Iniciar
Deve existir um assunto jurídico relacionado à solicitação à qual um advogado externo está associado.

Função necessária: sn_lg_ip.patent_fulfiller

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Legal Counsel Center**.
2. Selecione o ícone ) na navegação primária e, na seção Solicitações jurídicas do menu **Listas**, selecione **Tudo**.
3. Abra a solicitação Legal Invention Disclosure.
4. Selecione a guia **Assuntos jurídicos**.
5. Abra o assunto associado à solicitação.
6. Selecione **Prosseguir com a aplicação**.

#### Resultado
Uma tarefa de assunto chamada "Prosseguir com a aplicação" é gerada e pode ser exibida na guia Tarefas. O Estado é atualizado para Trabalho em andamento e o Status da aplicação é atualizado para Prosseguir com a aplicação.

Se uma recompensa opcional para o inventor na fase da aplicação Prosseguir com tiver sido configurada, ela será processada e enviada ao inventor. Quando uma tarefa recompensadora é gerada, a tarefa é enviada ao executante da patente para aprovação. Após a aprovação, as informações são enviadas para a equipe de folha de pagamento para processar a recompensa.

#### O que Fazer Depois
Depois de associar o advogado externo a um assunto jurídico, envie um e-mail com os detalhes do assunto para o advogado externo. Para obter mais informações, consulte Fornecer Legal Invention Disclosure informações de solicitação a um advogado externo.

### Fornecer Legal Invention Disclosure informações de solicitação a um advogado externo

Forneça as informações relacionadas a uma solicitação Legal Invention Disclosure a um advogado externo para revisão e determinar se uma patente deve ser solicitada.

#### Antes de Iniciar
Deve existir um assunto jurídico relacionado à solicitação à qual um advogado externo está associado.

Função necessária: sn_lg_ip.patent_fulfiller

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Legal Counsel Center**.
2. Selecione o ícone na navegação primária e, na seção Solicitações jurídicas do menu **Listas**, selecione **Tudo**.
3. Abra a solicitação Legal Invention Disclosure.
4. Selecione a guia **Assuntos jurídicos**.
5. Abra o assunto associado à solicitação.
6. Selecione **Prosseguir com a aplicação**.

   Uma tarefa de assunto chamada "Prosseguir com a aplicação" é gerada e pode ser exibida na guia **Tarefas**. O Estado é atualizado para Trabalho em andamento e o Status da aplicação é atualizado para Prosseguir com a aplicação.

   Se uma recompensa opcional para o inventor na fase da aplicação Prosseguir com tiver sido configurada, ela será processada e enviada ao inventor.
7. Crie um documento para fornecer as informações da aplicação a um advogado externo selecionando **Gerar PDF**.
   Os detalhes completos do assunto são capturados no PDF e armazenados na guia **Artefatos**. Você também pode salvar o PDF em armazenamento externo se ele estiver configurado.
8. Redija e envie um e-mail com o PDF do assunto para o advogado externo para revisão.
   a. Selecione **Compor e-mail**.
   b. Anexe o PDF e quaisquer outros documentos de suporte marcando as caixas de seleção associadas e selecionando **Selecionar documentos**.
   c. Na mensagem de e-mail, verifique o endereço de e-mail do advogado externo no campo **Para**.
   d. **Opcional:** Modifique o texto padrão no campo **Assunto**.
   e. Selecione **Enviar e-mail**.

### O que Fazer Depois

Depois de receber a decisão do advogado externo sobre se a patente está sendo registrada, finalize o processo de solicitação. Para obter mais informações, consulte Facilite o processo de revisão de patentes.

## Facilite o processo de revisão de patentes

Atualize as informações de acompanhamento por meio da resolução final do processo de revisão de patente depois de receber a resolução da revisão do pedido de patente por um advogado externo.

### Antes de Iniciar

Um e-mail do advogado externo com a decisão sobre o registro da patente foi recebido.

Função necessária: sn_lg_ip.patent_fulfiller

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Legal Counsel Center**.
2. Com base na resolução da revisão do pedido de patente pelo advogado externo, feche a solicitação ou indique que a patente foi registrada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Depois que o advogado externo notificar o executante da patente sobre a resolução do pedido de patente às autoridades de patentes, feche a solicitação se a patente foi rejeitada ou indique que a patente foi concedida.

4. Aprove as tarefas pendentes relacionadas às fases do processo de aplicação.

   a. Navegar até **Todos** > **Legal Counsel Center**.

   b. No widget **Aprovações pendentes**, selecione o número.

   c. Selecione todas as solicitações na seção Aprovações.

   d. Selecione **Aprovar** para aprovação em massa das solicitações.
   Na guia Tarefa, o Estado da tarefa aprovada é atualizado para Encerrado concluído.

5. Selecione **Fechar concluído** para fechar o assunto.

## Referência do Legal Invention Disclosure

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre os formulários que você usa em Legal Invention Disclosure.

### Componentes instalados com Legal Invention Disclosure

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in Legal Invention Disclosure, incluindo tabelas e função do usuário.

## Funções instaladas

| Título da função [nome] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| Configuração de patente [sn_lg_ip.patent_config] | Acesso à configuração para trabalhar em solicitações e assuntos. | sn_lg_ops.legal_user |
| Executante jurídico [sn_lg_ip.patent_fulfiller] | Acesso de executante para trabalhar em solicitações e assuntos atribuídos. | • sn_lg_ops.legal_fulfiller<br>• sn_doc.leitor |

## Tabelas instaladas

| Tabela | Descrição |
|---|---|
| Repositório de patentes [sn_lg_ip_patent_repository] | Contém os detalhes de todas as patentes registradas para um assunto jurídico. |
| Recompensas de patente por país [sn_lg_ip_patent_rewards] | Contém os detalhes das recompensas para diferentes fases do depósito de patente com base no país do inventor. |
| Limites de recompensa de patente [sn_lg_ip_patent_reward_caps] | Contém os detalhes do valor máximo a ser recompensado pelo inventário para fases individuais do processo de aplicação. |
| Recompensas de fase [sn_lg_ip_stage_rewards] | Contém os detalhes dos valores de recompensas para fases individuais do processo de inscrição para cada país. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Legal Invention Disclosure formulário

Lista de campos na solicitação Legal Invention Disclosure no Portal de serviços jurídicos.

#### Legal Invention Disclosure formulário

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome do solicitante | Nome do solicitante. O nome é preenchido automaticamente com o nome do solicitante atual, mas pode ser modificado se outro usuário for solicitado. |
| Inventores | Nomes e detalhes dos inventores. |
| Qual título você deseja usar para descrever sua invenção | Título da invenção. |
| Descreva resumidamente qual problema sua invenção resolve | Descrição do problema que a invenção ajudará a resolver. |
| Descreva a invenção | Descrição detalhada da invenção. |
| Data aproximada de concepção da invenção | Data em que a invenção foi criada. A data deve ser a atual ou anterior. |
| Invenção divulgada publicamente? | Indica se a invenção foi divulgada publicamente. Se a opção for **Sim**, os campos adicionais solicitarão informações detalhadas sobre a divulgação.<br>• **Método de divulgação** da invenção: como a invenção foi divulgada publicamente.<br>• Data da primeira divulgação**pública** - data em que foi feita a primeira divulgação pública da invenção. |
| A invenção foi implementada em um produto do cliente ou está planejada para ser implementada em um produto do cliente? | Indica se a invenção já é usada em qualquer lugar. Se a opção for **Sim**, os campos adicionais solicitarão informações detalhadas sobre a implementação.<br>• **Data passada ou futura de lançamento do produto** - Data passada ou futura de lançamento do produto.<br>• **Especifique o nome do produto** - Nome do produto em que a invenção é usada. |

## Legal Investigations

A aplicação ServiceNow® Legal Investigations permite que os departamentos jurídicos aceitem reclamações de um processo de admissão simples por meio de vários canais. A equipe jurídica pode organizar e conduzir investigações jurídicas detalhadas, incluindo entrevistas, coleta de evidências e preparação de relatórios finais junto com as ações recomendadas.

As reclamações enviadas ao departamento jurídico, como reclamações de ética, podem incluir suborno, fraude financeira, informações privilegiadas e outras violações éticas. Se os funcionários suspeitarem de um incidente de qualquer uma dessas violações, eles poderão denunciá-lo com detalhes ao departamento jurídico para investigações jurídicas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Integre o Legal Investigations aos aplicativos de Relacionamentos do funcionário ServiceNow® Solicitação universal e HR Service Delivery para fornecer uma experiência perfeita para os funcionários enviarem reclamações por meio de sua solicitação universal e para os aconselhamentos jurídicos trabalharem neles, transferindo-os entre os departamentos jurídico e de RH. Para obter mais informações, consulte Solução juntos melhor: Legal Investigations e HR Service Delivery Relacionamentos do funcionário.

| | | |
|---|---|---|
| **Explorar**<br>Saiba mais sobre como funcionários, equipe paralegal e advogados usam Legal Investigations. | **Configurar**<br>Defina tipos e subtipos de alegação e outras configurações. | **Solicitação**<br>Envie e rastreie reclamações, como reclamações de ética. |
| **Gerenciar**<br>Gerencie solicitações jurídicas e assuntos jurídicos para investigar e resolver reclamações. | **Análise e relatório**<br>Coordene o trabalho e melhore os processos com painéis pré-configurados. | **Referência**<br>Obtenha detalhes sobre componentes como funções, tabelas, plug-ins e aplicações da Store que estão instalados. |

## Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

## Solucionar problemas e obter ajuda

- Faça ou responda perguntas no Legal Service Delivery fórum da comunidade
- Pesquise artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

## Explorar o Legal Investigations

Legal Investigations permite que o departamento jurídico aceite reclamações e conduza investigações jurídicas detalhadas por meio de entrevistas, coleta de evidências e preparação de relatórios finais e ações recomendadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Recursos

- Processo de admissão multicanal, incluindo o portal Portal de serviços jurídicos, Central do funcionário e o portal da Central de denúncias anônimas (ARC).
- Opção para enviar reclamações anônimas ou nomeadas.
- Formulário de admissão para coletar informações detalhadas sobre o incidente, tipo de reclamação, partes envolvidas e data do incidente.

Para transferência interdepartamental de reclamações entre os departamentos Jurídico e de RH, consulte Solução juntos melhor: Legal Investigations e HR Service Delivery Relacionamentos do funcionário.

### Investigações jurídicas - fluxo de trabalho

A ilustração a seguir mostra o fluxo de trabalho para enviar e processar reclamações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Fluxo de trabalho de investigações jurídicas**

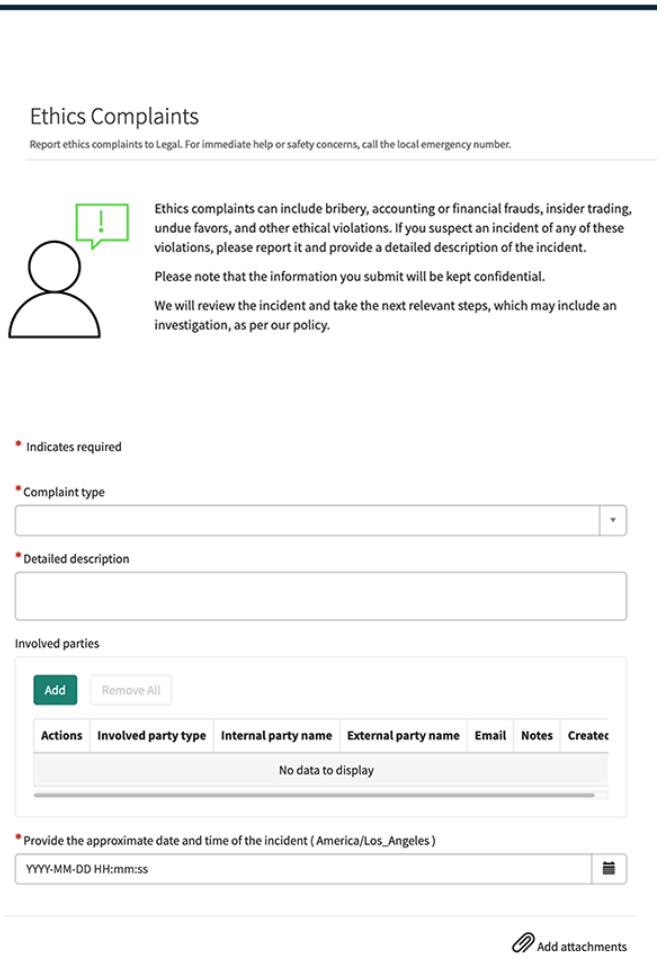
# Legal Investigations workflow

Enable the Legal department to accept complaints from a simple intake process through multiple channels. The legal team can organize and conduct detailed legal investigations including interviews, gathering evidence, and preparing final reports along with recommended actions.

## Setup the following items

- Configure allegation types and allegation subtypes.
- (Optional) Install the Anonymous Reporting Center plugin to enable submitting complaints to Legal anonymously.
- Optional) Install the Interview Templates plugin to enable configuring interview templates for conducting interviews

- Employee submits a complaint with details like complaint type, involved party, description and date of the incident.
- Legal request fulfiller assesses the complaint and, if required, promotes it to a legal matter for detailed investigation.
- Matter fulfiller conducts the legal investigations that might include:
  - Adding more involved parties as a witness, the subject or allegation, etc.
  - Associating more allegations against any of the involved parties.
  - Conducting interviews with the involved parties.
  - Gatehering evidences, documenting and storing them in the legal matterthem in the legal matter.
- Matter fulfiller prepares final report and recommended actions.
- Matter fulfiller closes the legal matter and legal request as required.




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Solução juntos melhor: Legal Investigations e HR Service Delivery Relacionamentos do funcionário

Os funcionários podem enviar reclamações por meio do portal Central do funcionário sem se importar com quem deve investigar a reclamação. Durante o processo de triagem ou investigação, os executantes que trabalham nesses problemas podem transferi-los entre os departamentos jurídico e de RH, conforme necessário para a resolução.

## Principais recursos

Usando Legal Investigations e HR Service Delivery Relacionamentos do funcionário com Solicitação universal juntos para os seguintes recursos principais:

- Modos omnicanal para enviar reclamações por meio do portal Central do funcionário e do portal da Central de denúncias anônimas (ARC).
- Fila de triagem única para todas as reclamações até Solicitação universal.
- Transferência entre departamentos de detalhes básicos do caso entre Legal Service Delivery Legal Investigations e HR Service Delivery Relacionamentos do funcionário.

## Configurando Legal Investigations e HR Service Delivery Relacionamentos do funcionário para trabalharem juntos

Conclua as configurações a seguir para integrar Legal Investigations com HR Service Delivery Relacionamentos do funcionário.

- Configurar Legal Investigations com HR Service Delivery Relacionamentos do funcionário
- Configurar Solicitação universal para serviços jurídicos

## Mapeamento de dados

Quando informações relacionadas ao RH Casos de Relacionamentos do funcionário e questões de ética jurídica relacionadas são transferidas entre o RH e os departamentos jurídicos, uma cópia de dados completa com o mapeamento de dados apropriado é realizada. Para a transferência do Jurídico para o RH, ative o script HRERDepartmentTransferPostProcessor para habilitar a cópia. Para obter mais informações, consulte Dcampos de mapeamento de dados [].

Para executar personalizações adicionais para cópia profunda, edite os seguintes scripts:

- Jurídico para RH: HRERDepartmentTransferPostProcessor (escopoRelacionamentos do funcionário )
- RH para jurídico: LegalDepartmentTransferPostProcessor (escopoLegal Investigations )

Na tabela **de link de evidência do tipo**, para uma transferência do jurídico para o RH, se o armazenamento externo estiver habilitado para o assunto jurídico, os artefatos serão copiados para as evidências com o campo URL que contém o URL do documento. Se o armazenamento externo estiver desativado, o artefato do assunto será copiado como uma evidência com todos os anexos.

Se o armazenamento externo estiver habilitado para o assunto jurídico, todos os anexos ou documentos serão copiados como evidências com um link de documentos externos. Para uma transferência do Jurídico para o RH, não existe nenhuma associação entre as entrevistas e as evidências.

Na tabela **Ações corretivas/recomendadas**, para uma transferência do Jurídico para o RH, os anexos no assunto e os artefatos vinculados à tarefa de ação recomendada são

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

copiados como anexos para a ação corretiva do RH. Se o armazenamento externo estiver habilitado para o assunto jurídico, todos os anexos ou documentos serão copiados como evidências com um link de documentos externos.

## Fluxo de trabalho para lidar com reclamações

O exemplo de fluxo de trabalho a seguir explica como agentes de roteamento, executantes jurídicos e agentes de RH podem usar os aplicativos juntos para resolver solicitações de reclamação enviadas por funcionários.

1. Os funcionários que observam uma violação ética ou incidente semelhante a relatam enviando uma solicitação universal. Consulte Enviar uma reclamação pelo link rápido no Central do funcionário.
2. Um agente de roteamento de solicitação universal pode fazer a triagem dessas solicitações de reclamação e criar tíquetes para o departamento apropriado trabalhar. Consulte Triagem de solicitações universais para reclamações de investigação jurídica.

   **Nota:**
   Quando o agente de roteamento cria um tíquete jurídico para reclamações a partir da solicitação universal, um assunto jurídico de ética é criado diretamente para lidar e resolver a reclamação.

3. O executante do respectivo departamento que está atribuído ao tíquete pode trabalhar nele e fechá-lo, transferi-lo para outro departamento ou transferi-lo para a solicitação universal. Consulte Trabalhar em um assunto jurídico para uma reclamação.
4. Quando um tíquete é transferido do departamento jurídico para o departamento de RH, os detalhes do tíquete jurídico, como a descrição, a descrição resumida e os comentários, são copiados para o caso de RH. O tíquete jurídico é encerrado e um caso de RH é criado, que é tratado por um agente de RH. Consulte Transferir um tíquete jurídico para outro departamento. Da mesma forma, um agente de RH trabalhando em um caso de RH pode transferi-lo para o departamento jurídico, o que cria um assunto jurídico de ética.

## Configuração do Legal Investigations

Configure os dados básicos necessários para gerenciar as reclamações para investigações jurídicas.

Os componentes a seguir são instalados com Legal Investigations:

- Área de prática: Ética
- Categoria: reclamações de ética
- Grupo de atribuição: Jurídico - Ética
- Produtor de registro: Ethics Complaints

  Para obter mais informações, consulte Produtores de registro para investigações jurídicas.

- Modelo de assunto: modelo de ética

Como administrador, você pode revisar os componentes do sistema de base instalado e modificá-los ou adicionar novos, conforme aplicável.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Configure tipos de alegação e subtipos de alegação que serão usados pelos executantes jurídicos ao adicionar novas alegações durante as investigações, conforme necessário.
- Adicione ou modifique subcategorias do formulário de admissão de reclamações de ética do sistema de base da área de prática de ética. Essas subcategorias aparecem no campo **Tipo de reclamação** do Formulário de admissão de reclamações de ética.
- Habilite o envio de reclamação anônima concluindo as seguintes tarefas:
  - Instale o plug-in Central de denúncias anônimas (com.sn_anonymous_report_center) para permitir que o portal da Central de denúncias anônimas envie reclamações para o departamento jurídico.
  - Instale o plug-in HR Scoped Security (com.snc.hr.scoped_security) para habilitar o código de verificação de texto no formulário de admissão de reclamações de ética no portal da Central de denúncias anônimas.

    **Nota:**
    Se HR Service Delivery não estiver instalado, será necessário modificar as configurações de permissão. Para obter mais informações, consulte o artigo Dependência da central de denúncias anônimas (ARC) para Legal Services Delivery [KB1171443] na Base de conhecimento Now Support.

  - Habilite os produtores de registro de reclamações de ética do sistema de base para investigações jurídicas para ARC.
- Criar um modelo de assunto jurídico para padronizar o processo de investigação de uma reclamação.
- Configure um modelo de entrevista para tarefas de assuntos jurídicos do tipo entrevista para capturar informações consistentes das entrevistas. Por exemplo, se você definir um questionário no modelo, o executante da tarefa atribuído poderá exibir uma lista de perguntas predefinidas a serem feitas aos entrevistados.

  Para obter mais informações, consulte Gestão de entrevistas.

### Como instalar Legal Investigations

Você pode instalar a aplicação Legal Investigations (sn_lg_investigate) se tiver a função de administrador.A aplicação instala plug-ins e aplicações ServiceNow® Store relacionados caso eles ainda não estejam instalados.

### Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito de um ServiceNow produto ou aplicação .
- Analise o Legal Investigations listagem de aplicações no ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de lançamento.

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Legal Investigations:

- Plug-ins
- Aplicações da Store
- Funções

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Trabalhos programados
- Tabelas

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Legal Investigations.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre a aplicação Legal Investigations (sn_lg_investigate) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Na lista ao lado do botão **Instalar**, são exibidas as versões disponíveis.
3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Instalar exibida, todas as dependências instaladas junto com a aplicação são listadas.
4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   **Importante:**
   Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.
6. Selecione **Instalar**.

## Configurar um tipo de alegação e seus subtipos

Configure tipos de alegação e subtipos de alegação que os executantes jurídicos que trabalham em reclamações podem escolher ao adicionar novas alegações durante as investigações.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_investigate.config ou admin

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração Jurídica** > **Administrador do Legal Investigations** > **Tipos de Alegação**.
2. Configure ou modifique um tipo de alegação.
   - Para configurar um novo tipo de alegação, clique em **Novo**.
   - Para modificar um tipo de alegação existente, abra o tipo de alegação na lista.
3. No campo **Nome**, insira um nome exclusivo para o tipo de alegação.
4. Selecione a opção **Ativo** para habilitar o tipo de alegação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Somente os tipos de alegação ativos são listados no campo **Tipo** de alegação no formulário de alegação de um assunto jurídico.

5. Salve o tipo de alegação.
   - Salve um tipo de alegação clicando em **Enviar**.
   - Salve as mudanças em um tipo de alegação existente clicando em **Atualizar**.

   A lista relacionada Subtipos de alegação é exibida.
6. Configure os subtipos de alegação para o tipo de alegação.

**Nota:**
Você também pode configurar um subtipo de alegação navegando até **Todos** > **Administração Jurídica** > **Administrador do Legal Investigations** > **Subtipos de alegação** > **.**

   a. Na lista relacionada Subtipos de alegação, adicione um subtipo de alegação clicando em **Novo** ou modifique um existente selecionando na lista.

**Formulário de subtipo de alegação**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome exclusivo para o subtipo de alegação. |
| Tipo de alegação | Tipo de alegação primária. |
| Ativo | Opção para habilitar este subtipo de alegação. |

   b. Salve o subtipo de alegação.
      - Salve um subtipo de alegação clicando em **Enviar**.
      - Salve as mudanças em um subtipo de alegação existente clicando em **Atualizar**.

### Configurar propriedades do sistema para atualizar o grupo de atribuição de reclamação de ética

Como administrador, configure a propriedade do sistema `sn_lg_investigate.ethics_complaints_assignment_group` para usar um grupo de atribuição diferente para atribuir reclamações de ética.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_ops.legal_admin

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
`sn_lg_investigate.ethics_complaints_assignment_group` é uma propriedade do sistema configurável que é usada para configurar o grupo de atribuição padrão para reclamações de ética geradas usando links rápidos em Central do funcionário. O sys_id de qualquer grupo que esteja protegido com a função confidencial Solicitação universal e tenha executantes que podem trabalhar em reclamações de ética está habilitado para configurar a propriedade do sistema.

Como alternativa, configure a propriedade de Configurar Legal Investigations com HR Service Delivery Relacionamentos do funcionário.

#### Procedimento
1. No navegador de filtros, insira `sys_properties.list`.
2. Na coluna **Nome**, pesquise a propriedade `sn_lg_investigate.ethics_complaints_assignment_group`.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Selecione a propriedade.
4. Se você não conseguir editar a propriedade no escopo da aplicação atual, selecione a palavra **aqui** na mensagem na parte superior da página.
5. Atualize o campo **Valor** com o sys_id do novo grupo de atribuição.
6. Selecione **Atualizar**.

### Resultado

Agora você pode usar o novo grupo de atribuição para atribuir reclamações de ética.

## Configurar Legal Investigations com HR Service Delivery Relacionamentos do funcionário

Configure Legal Investigations com HR Service Delivery Relacionamentos do funcionário para permitir que as solicitações de reclamação sejam transferidas entre os departamentos jurídico e de RH.

### Antes de Iniciar

Certifique-se de ter os seguintes aplicativos ServiceNow® instalados:

- Legal Investigations (sn_lg_investigate)
- Solicitação universal (com.snc.universal_request)
- HR Service Delivery Relacionamentos do funcionário (com.sn_hr_employee_relations)

**Nota:**
Você deve aprovar o RCA (Restricted Caller Access, acesso restrito de chamador) solicitado com o escopo de origem como Legal Investigations e o escopo de destino como Humanos Relacionamentos do funcionário e Gestão de evidências.

Opcionalmente, você pode instalar o plug-in Anonymous Reporting Center (com.sn_anonymous_report_center) para permitir a transferência de tíquetes entre os departamentos Jurídico e de Recursos Humanos (RH).

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Ative os produtores de registro para envio de reclamações por meio do **link rápido** em Central do funcionário.
   Para obter mais informações, consulte Produtores de registro para investigações jurídicas.
   a. Navegar até **Todos** > **Catálogo de serviços** > **Produtores de Registros**.
   b. Pesquise e abra produtores de registro com o nome **Reclamações de ética**.
   c. Verifique se **a Solicitação universal [universal_request]** está selecionada no campo **Nome da tabela**.
      Existem dois registros do produtor de registro que permitem as opções de envio da reclamação de ética: um por meio do **link rápido** do portal Central do funcionário e outro por meio do portal da Central de denúncias anônimas.
   d. Selecione **Ativo** para ativar os produtores de registro para solicitações universais.
   e. Clique em **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:**
Você deve desativar os produtores de registro mapeados para a tabela Ética [sn_lg_ops_ethics].

2. Revise o grupo de atribuição do sistema de base, **Conformidade**, ao qual as solicitações de reclamação de ética serão atribuídas por padrão e faça as mudanças necessárias.

   a. Navegar até **Todos** > **Administração de usuários** > **Grupos**.

   b. Abra o grupo de atribuição que você deseja configurar para atribuir as solicitações em conformidade por padrão.

   c. Na lista relacionada Funções, verifique se as funções a seguir estão atribuídas ao grupo de atribuição.
      - agent_workspace_user
      - sn_uni_req.routing_agent
      - interaction_agent

   d. Na lista relacionada Membros do grupo, adicione usuários à triagem e trabalhe nas reclamações enviadas. Esses usuários devem ser atribuídos à função sn_uni_req.sensitiveinfo_agent e às seguintes funções específicas do departamento:
      - sn_lg_investigate.fulfiller, para usuários do departamento jurídico
      - sn_hr_er.case_writer, para usuários do departamento de RH

   Para obter mais informações, consulte Criar um grupo de usuários .

3. Se você configurou um grupo de atribuição diferente do grupo de atribuição do sistema de base, torne-o o grupo de atribuição padrão para solicitações de reclamação de ética atualizando a propriedade do sistema.
   a. Copie o sys_id do grupo de atribuição configurado na última etapa.
   b. Navegar até **Todos** > **Administração Jurídica** > **Administrador do Legal Investigations** > **Propriedades**.
   c. Cole o sys_id do grupo de atribuição no campo **Grupo de atribuição padrão**.
4. Configure a propriedade Solicitação universal para determinar como o tíquete primário deve ser tratado durante a transferência entre os departamentos.

   a. Navegar até **Todos** > **Universal Request** > **Administração** > **Propriedades**.

   b. Em **Tipo de transferência**, atualize a **propriedade Selecionar o tipo de transferência para determinar como o tíquete primário é tratado** (`sn_uni_req.transfer_type`) para **Serviço**.

      **Nota:**
      Se um serviço não for selecionado durante a transferência do tíquete, a transferência acontecerá para o serviço padrão configurado para o departamento de transferência selecionado.

   Para obter mais informações, consulte propriedades de Solicitação universal.

5. Para que a cópia de dados completa do jurídico para o RH seja executada, ative **HRERDepartmentTransferPostProcessor**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Inclusões de script**.

b. Pesquise para o script **HRERDepartmentTransferPostProcessor** include e ative-o.

6. Se o link rápido de **reclamação de ética** não estiver visível na seção **Links rápidos** do portal Central do funcionário, execute manualmente o script de correção **addQuickLinkToECPortal**.

## Como enviar uma reclamação para investigação

Os funcionários podem enviar uma reclamação para relatar um incidente de violação de conformidade para solicitar uma investigação do departamento Jurídico ou de RH.

Você pode enviar reclamações por meio de vários canais.

### Enviar uma reclamação por meio de Portal de serviços jurídicos

Envie uma reclamação por meio de Portal de serviços jurídicos para relatar um incidente de violação para investigação e resolução.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_user

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para enviar uma reclamação anonimamente, consulte Enviar uma reclamação por meio do portal da Central de denúncias anônimas.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Solicitação jurídica** > **Portal de serviços jurídicos**.
2. Pesquise uma solicitação de serviço jurídico para registrar uma reclamação, como reclamação de ética, ou clique em **Catálogo de serviços** para exibir todas as categorias de solicitação disponíveis.
3. Selecione a categoria **Solicitações de ética** no painel Categorias.
4. Clique em **Reclamações de ética** para enviar uma solicitação.
5. No formulário Reclamações de ética, preencha os campos.
6. Para adicionar uma parte envolvida, clique em **Adicionar** na seção **Partes envolvidas**.

   a. Na caixa de diálogo Adicionar linha, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de admissão de reclamações de ética.

   b. Clique em **Adicionar**.

   O registro da parte envolvida aparece na lista Partes envolvidas no formulário de admissão de reclamações de ética.
7. Clique em **Enviar**.

### Enviar uma reclamação por meio de Central do funcionário

Envie uma reclamação por meio do portal Central do funcionário para relatar um incidente de violação de conformidade para investigação e resolução.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_user

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para enviar uma reclamação anonimamente, consulte Enviar uma reclamação por meio do portal da Central de denúncias anônimas.

### Procedimento

No portal Central do funcionário, envie uma reclamação usando o menu **Jurídico** ou a seção de **links rápidos**.

#### Enviar uma reclamação por meio do menu Jurídico no Central do funcionário

Envie uma reclamação por meio do menu Jurídico no portal Central do funcionário.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_user

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

**Nota:**
Esta opção estará disponível se o administrador tiver ativado o produtor de registro que está mapeado para a tabela Ética [sn_lg_ops_ethics]. Para obter mais informações, consulte Produtores de registro para investigações jurídicas.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. No portal Central do funcionário, clique no menu **Jurídico** e selecione a opção **Ética e conformidade**.
3. Na página de categoria de solicitação de ética e conformidade, clique em **Reclamações de ética**.
4. No formulário Reclamações de ética, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de admissão de reclamações de ética.
5. Para adicionar uma parte envolvida, na seção **Partes envolvidas**, clique em **Adicionar**.
   a. Na caixa de diálogo Adicionar linha, selecione uma opção de tipo de parte envolvida para indicar se a parte envolvida é um funcionário da organização ou um usuário de fora da organização.
   b. Forneça o nome da parte envolvida, ID de e-mail e outras anotações.

      **Nota:**
      Para um funcionário interno, o campo **ID do e-mail** é preenchido automaticamente a partir do perfil do usuário.

   c. Clique em **Adicionar**.
      O registro da parte envolvida aparece na lista Partes envolvidas no formulário de admissão de reclamações de ética.

   Repita essas etapas para adicionar mais partes envolvidas.
6. No formulário Reclamações de ética, clique em **Enviar**.

### Resultado

Uma solicitação jurídica é criada e atribuída a um executante de solicitação ou a um grupo de atribuição, conforme configurado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Enviar uma reclamação pelo link rápido no Central do funcionário

Envie uma reclamação por meio do link rápido no portal Central do funcionário.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_ops.legal_user

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
**Nota:**
Esta opção estará disponível se o administrador tiver ativado o produtor de registro que está mapeado para a tabela Universal Request [universal_request]. Para obter mais informações, consulte Produtores de registro para investigações jurídicas.

#### Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. No portal Central do funcionário, clique no link **Reclamações de ética** na seção **Links rápidos**.
3. No formulário Reclamações de ética, forneça o resumo da reclamação.
4. No campo **Descrição detalhada**, forneça os detalhes da reclamação, os nomes das pessoas envolvidas e a data e hora aproximadas do incidente.
5. **Opcional:** Clique em **Adicionar anexos** para carregar documentos que comprovem sua reclamação.
6. Clique em **Enviar**.

#### Resultado
Uma solicitação universal é criada e atribuída ao grupo de atribuição conforme configurado. Um agente de roteamento de solicitação universal pode fazer a triagem e trabalhar nela.

### Enviar uma reclamação por meio do portal da Central de denúncias anônimas

Envie uma reclamação anonimamente por meio do portal da Central de denúncias anônimas (ARC) para relatar um incidente de violação de conformidade para investigação e resolução.

#### Antes de Iniciar
Para registrar uma reclamação anonimamente, os administradores devem ter concluído as seguintes tarefas:

- Instalou o plug-in Anonymous Reporting Center (com.sn_anonymous_report_center)
- Habilitou o produtor de registro de reclamações de ética para envio por meio do portal ARC.

  Para obter mais informações, consulte Produtores de registro para investigações jurídicas.

Função necessária: sn_lg_ops.legal_user

#### Procedimento
1. Abra o portal da Central de denúncias anônimas pelo portal Portal de serviços jurídicos ou Central do funcionário.
   Você saiu da sua conta para manter sua identidade anônima. O portal da Central de denúncias anônimas é aberto em uma nova guia do navegador.
2. No portal da Central de denúncias anônimas, clique em **Enviar uma denúncia anônima**.
3. Na página Enviar uma denúncia anônima, clique em **Reclamações de ética**.
4. No formulário Reclamações de ética, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Com base nos produtores de registro ativos para ARC, diferentes conjuntos de campos podem aparecer no formulário de reclamações de ética.

Para obter descrições de campo, consulte Formulário de entrada de reclamações de ética no portal da Central de denúncias anônimas.

5. Insira o código de verificação de texto.

> **Nota:**
> Para que o código de verificação de texto funcione, você deve instalar o plug-in HR Scoped Security.

6. Clique em **Enviar**.
7. **Opcional:** Para baixar e salvar a solicitação relatada em seu sistema, na caixa de diálogo Obrigado por enviar seu relatório, clique em **Baixar cópia do relatório**.
8. Anote a chave do relatório e o número do relatório dos respectivos campos para acessar seu relatório anônimo no futuro e acompanhar seu andamento.

### Resultado

Uma solicitação jurídica ou uma solicitação universal é criada com base nos produtores de registro ativos para investigações jurídicas.

Para manter o anonimato do solicitante ou dos usuários solicitados, a solicitação é enviada com os seguintes valores para os campos correspondentes:

- **Aberto por** é preenchido como `Convidado`.
- **Solicitado para** está vazio.

## Acesse sua denúncia anônima no portal da Central de denúncias anônimas

Você pode acompanhar sua denúncia anônima para exibir comentários e atualizações do executante jurídico que está trabalhando nela ou adicionar comentários.

### Antes de Iniciar

Para acessar sua denúncia anônima, você deve ter a chave e o número da denúncia que foram gerados quando você enviou a solicitação.

Função necessária: nenhuma

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. No portal Central do funcionário, clique no menu **Jurídico** e selecione a opção **Ética e conformidade**.
3. Na página da categoria de solicitação de Ética e conformidade, clique em **Queixa de ética anônima**.
   Você será desconectado da sua conta para manter sua identidade anônima. O portal da Central de denúncias anônimas é aberto em uma nova guia.
4. No portal Central de denúncias anônimas, clique em **Acompanhamento de uma denúncia**.
5. Na página Acompanhamento de um relatório, insira os detalhes.
   a. Em **Chave de relatório**, insira a chave de relatório que você obtém após enviar um relato anônimo.
   b. Em **Número**do relatório , insira o número do relatório obtido após o envio de um relatório anônimo.
6. Insira o código de verificação de texto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:**
Para que o código de verificação de texto funcione, você deve instalar o plug-in HR Scoped Security (com.snc.hr.scoped_security).

7. Clique em **Avançar**.
O relatório é exibido na página de tíquete padrão.

## Gerenciamento de solicitações de reclamação

Como membro do departamento jurídico, trabalhe em solicitações jurídicas de reclamações enviadas por funcionários para relatar incidentes de não conformidade e conduzir investigações jurídicas.

## Reclamações enviadas como solicitações jurídicas

Quando um funcionário envia uma solicitação jurídica relacionada a uma reclamação de ética, ela é atribuída automaticamente a um grupo ou usuário no departamento jurídico. A atribuição é feita com base nas regras de atribuição configuradas no formulário de admissão da área de prática associada. Se a solicitação for atribuída a um grupo jurídico, o líder do grupo poderá fazer a triagem da solicitação para si mesmo ou para qualquer membro do grupo de atribuição.

## Reclamações enviadas como solicitações universais

Se você habilitou o envio de reclamações de ética usando solicitações universais, ele será atribuído a um grupo de conformidade. O agente de roteamento universal pode criar um assunto jurídico de ética a partir da solicitação universal que pode ser atribuído a um proprietário de assunto para trabalhar. Para obter mais informações, consulte Solução juntos melhor: Legal Investigations e HR Service Delivery Relacionamentos do funcionário.

## Trabalhando em reclamações

Para que a investigação jurídica seja conduzida de forma eficaz, os executantes jurídicos podem avaliar o incidente relatado em detalhes para:

- Identificar fontes de informações e evidências
- Adicionar ou modificar partes envolvidas
- Preparar perguntas para entrevistas para coletar detalhes importantes
- Anexar documentação de suporte relevante

Use o Legal Counsel Center para conduzir investigações jurídicas sobre as reclamações enviadas.

### Triagem de solicitações universais para reclamações de investigação jurídica

Quando os funcionários observam e relatam uma violação de ética ou incidente semelhante, as solicitações universais resultantes são triadas para priorização e resolução.

Devido à confidencialidade desses casos, você pode exibir e trabalhar nessas solicitações universais para reclamações com base nas funções que foram atribuídas a você.

**Solicitação universal agente de roteamento**

Com a função sn_uni_req. sensitiveinfo_agent para lidar com solicitações confidenciais, você pode revisar e fazer a triagem dessas solicitações universais.

**Executante jurídico**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Com a função sn_lg_investigate.fulfiller, você pode criar um assunto jurídico de ética a partir da solicitação universal.

**Agente de RH**

Com a função sn_hr_er.case_writer, você pode criar um caso de RH de relatório de má conduta a partir da solicitação universal.

### Criar um assunto jurídico de ética a partir de uma solicitação universal

Crie um assunto jurídico de ética a partir de uma solicitação universal para obter a assistência do departamento jurídico na resolução das reclamações.

## Antes de Iniciar

Verifique se a aplicação Solicitação universal está instalada e a configuração relacionada para serviços jurídicos concluída pelo administrador.

Função necessária: sn_lg_investigate.fulfiller e sn_uni_req.sensitiveinfo_agent

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Solicitação jurídica** > **Legal Counsel Center**.
   Como alternativa, você também pode abrir uma solicitação universal navegando até **Todos** > **Universal Request** > **Em aberto**.
2. Clique no ícone de lista (ícone de ☑).
3. Em **Reclamações de ética**, clique em **Todos**.
4. Abra a solicitação universal na qual você deseja trabalhar.
5. Atribua a solicitação universal a você ou a outro membro do grupo atribuído.
   - Para atribuir a solicitação a você mesmo, clique em **Atribuir a mim**.
   - Para atribuir a solicitação a outro membro, na guia **Detalhes**, selecione um usuário no campo **Atribuído a** e clique em **Salvar**.

   O membro atribuído pode começar a trabalhar na solicitação universal e executar as próximas etapas.
6. Com base no assunto da reclamação, você pode encaminhá-la para o departamento apropriado criando um assunto jurídico de ética ou um caso de RH.
   Para obter mais informações sobre como criar um caso de RH para Relatar má conduta, consulte Usando HR Service Delivery Relacionamentos do funcionário.
7. Clique **em Criar tíquete jurídico**.
8. Na caixa de diálogo Criar tíquete jurídico, preencha os campos.
   a. Na lista **Tipo de tíquete**, selecione **Reclamações de ética**.
   b. Em **Comentários adicionais**, insira detalhes sobre o serviço e o suporte necessários do departamento jurídico.
   c. Clique em **Criar**.

## Resultado

- Um assunto jurídico de ética é criado e se torna o tíquete primário da solicitação universal. O número do assunto jurídico é preenchido no campo **Tíquete primário**.
- Todos os anexos da solicitação universal são copiados para o assunto jurídico. O modelo de assunto jurídico de reclamações de ética é aplicado a este assunto jurídico por padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O estado da solicitação universal muda para Em andamento.
- O campo **Motivo do estado** é exibido com o valor pré-preenchido Tíquete primário - em andamento.

### O que Fazer Depois

- Se um assunto jurídico de ética for criado: no departamento jurídico, o assunto jurídico será atribuído a um proprietário de assunto. O proprietário do assunto atribuído trabalha no assunto jurídico e fornece a resolução ou transfere a solicitação jurídica para outro departamento ou de volta para a solicitação universal.
- Se um caso de RH for criado: no departamento de RH, o caso de RH é atribuído a um agente de RH para trabalhar. Para obter mais informações, consulte Trabalhar em um caso de RH.

## Como trabalhar em uma solicitação jurídica para uma reclamação

Trabalhe em solicitações jurídicas de reclamações atribuídas a você ou como colaborador para resolver problemas ou responder a consultas.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_investigate.fulfiller

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Solicitação jurídica** > **Legal Counsel Center**.
2. Abra uma solicitação jurídica atribuída a você para revisar e executar tarefas.
   - Trabalhe na solicitação jurídica para verificar os detalhes da reclamação e conduzir uma consulta inicial.
   - Adicione ou modifique uma parte envolvida na guia **Partes envolvidas**.
   - Se a solicitação jurídica precisar de uma investigação completa, promova-a para um assunto jurídico.
   - Feche a solicitação ou cancele a solicitação jurídica.
     - Feche a solicitação depois de resolvê-la.
     - Se você identificar que a solicitação não precisa de nenhuma ação, poderá cancelá-la.

## Trabalhar em um assunto jurídico para uma reclamação

Trabalhe em um assunto jurídico atribuído a você para conduzir investigações jurídicas e resolver uma reclamação interna.

### Antes de Iniciar

O líder da área de prática ou o gerente do grupo teria atribuído o assunto jurídico a você para trabalhar.

Função necessária: sn_lg_investigate.fulfiller

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Solicitação jurídica** > **Legal Counsel Center**.
2. Clique no ícone de lista ( ícone de ).
3. Na guia **Listas**, em **Assuntos**, clique em **Todos**.
4. Abra um assunto jurídico para trabalhar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Clique em **Iniciar trabalho** para começar a trabalhar no assunto jurídico.
   O estado do assunto jurídico é atualizado para Trabalho em andamento.
6. Durante a investigação jurídica, você pode criar e registrar as seguintes informações relacionadas ao incidente e às partes envolvidas.
   - Adicione ou modifique uma parte envolvida na guia **Partes envolvidas**.
   - Adicione uma alegação ao assunto e a associe a uma ou mais partes envolvidas do tipo Assunto da alegação.
   - Adicione documentação, entrevistas e ações recomendadas por meio de tarefas de assuntos jurídicos enquanto você conduz investigações.

     **Nota:**
     Para um assunto de investigação jurídica, adicione tarefas dos seguintes tipos:

     - **Documentação**: armazene documentos que você coletou como parte das investigações no assunto jurídico. Você também pode atribuir a tarefa de coletar a documentação de investigação a outro usuário. Para obter instruções detalhadas, consulte Adicionar uma tarefa na seção jurídica.
     - **Entrevista**: conduza entrevistas com as partes envolvidas e, conforme necessário, inclua outros usuários no painel de entrevistas. Para obter instruções detalhadas sobre como adicionar entrevistas, consulte Como adicionar uma tarefa de entrevista a um assunto jurídico.
     - **Ações recomendadas**: com base nas descobertas das investigações, forneça recomendações para as partes envolvidas. Para obter instruções detalhadas sobre como adicionar ações recomendadas, consulte Adicionar uma tarefa de ações recomendadas a um assunto jurídico.

   - Executar outras tarefas gerais relacionadas ao assunto jurídico.
7. Feche o assunto jurídico ou transfira o assunto jurídico com base nos requisitos.

### Adicionar um registro de alegação e associá-lo a uma parte envolvida

Adicione um registro de alegação ao assunto jurídico como parte da investigação da reclamação e associe-o a uma parte envolvida.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_investigate.fulfiller

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você também pode associar uma alegação a uma parte envolvida no formulário Parte envolvida.

#### Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Solicitação jurídica** > **Legal Counsel Center**.
2. Abra um assunto jurídico atribuído a você no qual você deseja adicionar um registro de alegação.
3. Na guia **Alegações**, adicione ou modifique um registro de alegação.
   - Para adicionar um registro de alegação, clique em **Novo**.
   - Para modificar um registro de alegação existente, abra um registro de alegação na lista.
4. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Formulário de alegação

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tipo de alegação | Tipo da alegação. |
| Subtipo de alegação | Subtipo do tipo de alegação selecionado. |
| Descrição | Informações detalhadas sobre a alegação. |

5. Salve o registro de alegação.
   - Salve um registro de alegação clicando em **Salvar**.
   - Salve as mudanças em um registro de alegação existente clicando em **Atualizar**.

   A guia **Assuntos da alegação** é exibida.
6. Associe a alegação a uma parte envolvida.
   a. Na guia **Assuntos da alegação**, clique em **Adicionar**.
   b. Na caixa de diálogo Adicionar parte envolvida, selecione uma parte envolvida na lista.

      **Nota:**
      Uma parte envolvida do tipo Assunto de alegação só pode ser associada a um registro de alegação.

   c. Clique em **Adicionar**.

   A parte envolvida selecionada é listada na guia **Assuntos de alegação**.

### Como adicionar uma tarefa de entrevista a um assunto jurídico

Como parte da investigação da reclamação, adicione uma tarefa de entrevista para as partes envolvidas no assunto de investigações jurídicas.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_investigate.fulfiller

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Solicitação jurídica** > **Legal Counsel Center**.
2. Abra um assunto jurídico atribuído a você no qual você deseja adicionar uma tarefa de assunto jurídico.
   - Para adicionar uma tarefa a um assunto, na guia **Tarefas** do formulário Assunto jurídico, clique em **Novo**.
   - Para adicionar uma tarefa a uma fase, abra uma fase na guia **Fases** e clique em **Novo** na guia **Tarefas de assunto jurídico** do registro da fase.
3. No formulário de tarefa de assunto jurídico, selecione **Entrevista** no campo **Tipo**.
4. No formulário, preencha os campos.
   Para obter descrições de campo, consulte Formulário de tarefa de assunto jurídico para investigações jurídicas e campos específicos para o tipo de tarefa de entrevista.
5. Salve a tarefa de assunto jurídico.
   - Salve uma tarefa de assunto jurídico clicando em **Salvar**.
   - Salve as mudanças em uma tarefa de assunto jurídico existente clicando em **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Adicionar uma tarefa de ações recomendadas a um assunto jurídico

Com base em suas descobertas da investigação da reclamação, adicione ações recomendadas para as partes envolvidas no assunto de investigações jurídicas.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_investigate.fulfiller

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Solicitação jurídica** > **Legal Counsel Center**.
2. Abra um assunto jurídico atribuído a você no qual você deseja adicionar uma tarefa de assunto jurídico.
   - Para adicionar uma tarefa a um assunto, na guia **Tarefas** do formulário Assunto jurídico, clique em **Novo**.
   - Para adicionar uma tarefa a uma fase, abra uma fase na guia **Fases** e clique em **Novo** na guia **Tarefas de assunto jurídico** do registro da fase.
3. No formulário de tarefa de assunto jurídico, selecione **Ação recomendada** no campo **Tipo**.
4. No formulário, preencha os campos.
   Para obter descrições de campo, consulte Formulário de tarefa de assunto jurídico para investigações jurídicas e campos específicos para o tipo de tarefa de ação recomendada.
5. Salve a tarefa de assunto jurídico.
   - Salve uma tarefa de assunto jurídico clicando em **Salvar**.
   - Salve as mudanças em uma tarefa de assunto jurídico existente clicando em **Atualizar**.

### Gerenciar as partes envolvidas em uma solicitação ou assunto jurídico

Adicione uma nova parte envolvida ou modifique as informações de uma parte envolvida existente em uma solicitação jurídica ou assunto jurídico relacionado a uma reclamação.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_investigate.fulfiller

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As partes envolvidas são indivíduos que estão direta ou indiretamente conectados a uma reclamação, como reclamantes, testemunhas, assuntos de alegações e outros indivíduos relevantes. Esses indivíduos podem ser de dentro ou de fora da organização.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Solicitação jurídica** > **Legal Counsel Center**.
2. Abra uma solicitação jurídica ou um assunto jurídico atribuído a você no qual você deseja gerenciar as partes envolvidas.
3. Na guia **Partes envolvidas**, adicione ou modifique uma parte envolvida.
   - Para adicionar uma parte envolvida, clique em **Novo**.
   - Para modificar uma parte envolvida existente, abra uma parte envolvida na lista.
4. No formulário, preencha os campos.
   Para obter descrições de campo, consulte Formulário Parte envolvida.
5. Clique em **Salvar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Referência do Legal Investigations

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre as listas e os formulários que você usa em Legal Investigations.

### Componentes instalados com Legal Investigations

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação da aplicação Legal Investigations, incluindo tabelas, funções de usuário e trabalhos programados.

## Funções instaladas

| Título da função [nome] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| Administrador de investigações<br>[sn_lg_investigate.admin] | Função de administrador específica da aplicação para a aplicação Legal Investigations que tem acesso administrativo à aplicação e acesso total aos dados subjacentes. | • sn_lg_investigate.config<br>• sn_lg_investigate.fulfiller<br>• sn_interview_temp.admin |
| Configurador de investigações<br>[sn_lg_investigate.config] | Fornece acesso para configurar dados como tipo e subtipo de alegação. Ele não fornece acesso a dados transacionais de solicitações e assuntos. | sn_temp_entrevista.escritor |
| Executante de investigações<br>[sn_lg_investigate.fulfiller] | Fornece ao executante acesso para trabalhar em solicitações e assuntos atribuídos. | • sn_lg_ops.legal_user<br>• sn_interview_temp.reader |

## Tabelas instaladas

| Tabela | Descrição |
|---|---|
| Alegação<br>[sn_lg_investigate_allegation] | Alegações feitas a uma pessoa, também conhecida como assunto da alegação. |
| Tipo de Alegação<br>[sn_lg_investigate_allegation_type] | Tipo de alegação usada para registrar uma reclamação, como fraude financeira, discriminação e assédio. |
| Subtipo de alegação<br>[sn_lg_investigate_allegation_subtype] | Subtipo usado para classificar ainda mais um tipo de alegação. Por exemplo, a fraude financeira pode ter subtipos como favores indevidos ou subornos. |
| Parte envolvida<br>[sn_lg_investigate_involved_party] | Usuários que estão envolvidos em uma reclamação como reclamante, sujeito de alegação, testemunha ou qualquer outro tipo. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Tabela | Descrição |
| --- | --- |
| Alegação associada<br>[sn_lg_investigate_m2m_allegation_party] | Associação entre uma alegação e seus assuntos de alegação. Uma alegação pode ser associada a um ou mais assuntos de alegação. |

### Produtores de registro para investigações jurídicas

Um produtor de registro ajuda a configurar um formulário de admissão contendo campos que um solicitante deve preencher e iniciar uma solicitação.

Quando Legal Investigations está instalado, os produtores de registro para reclamações éticas são instalados.

Quando um funcionário envia uma reclamação, uma solicitação jurídica ou solicitação universal é criada com base no mapeamento dos produtores de registro ativos para tabelas diferentes.

**Importante:**
A qualquer momento, somente um conjunto de produtores de registro mapeados para uma tabela específica pode estar ativo.

## Produtores de registro para envio de reclamações como solicitações jurídicas

Os produtores de registro a seguir podem ser ativados para criar solicitações jurídicas quando uma reclamação é enviada.

| Nome do produtor de registro | Tabela mapeada | Descrição |
| --- | --- | --- |
| Reclamações de ética | Ética [sn_lg_ops_ethics] | • Enviando via Portal de serviços jurídicos ou pela opção de menu **Jurídico** no portal Central do funcionário.<br>• Cria uma solicitação jurídica. |
| Reclamações de ética | Ética [sn_lg_ops_ethics] | • Envio por meio do portal da Central de denúncias anônimas.<br>• Cria uma solicitação jurídica. |

## Produtores de registro para envio de reclamações como solicitações universais

Os produtores de registro a seguir podem ser ativados para criar solicitações universais quando uma reclamação é enviada.

**Nota:**
Esses produtores de registro estão inativos por padrão. Se você quiser integrar Legal Investigations com HR Service Delivery Relacionamentos do funcionário e transferir reclamações entre os departamentos Jurídico e de RH, deverá ativá-los.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Nome do produtor de registro | Tabela mapeada | Descrição |
|---|---|---|
| Reclamações de ética | Solicitação universal [universal_request] | • Enviando por meio da opção de **link rápido** no portal Central do funcionário.<br>• Cria uma solicitação universal.<br>• Marca a solicitação como maiúscula e minúscula por padrão. |
| Reclamações de ética | Solicitação universal [universal_request] | • Envio por meio do portal da Central de denúncias anônimas.<br>• Cria uma solicitação universal.<br>• Marca a solicitação como maiúscula e minúscula por padrão. |

Para obter mais informações, consulte Gerenciamento de produtores de registro para serviços jurídicos.

### Formulário de admissão de reclamações de ética

Os funcionários podem usar o formulário de admissão de reclamações de ética para relatar um incidente de violação de ética.

#### Formulário de reclamações de ética

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tipo de reclamação | Tipo de reclamação ou alegação que violou a política de ética da organização. |
| Descrição detalhada | Informações detalhadas sobre o incidente, como onde e quando ele ocorreu. |
| Partes envolvidas | Usuários que são o assunto da reclamação. |
| Forneça a data e hora aproximadas do incidente | Data provisória em que o incidente ocorreu. |

Adicione as partes envolvidas na caixa de diálogo Adicionar linha que aparece ao clicar no botão **Adicionar** na seção **Partes envolvidas** do formulário Reclamações de ética.

#### Partes envolvidas - Caixa de diálogo Adicionar linha

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tipo de parte envolvida | Tipo de parte envolvida.<br>• **Interno**: um funcionário da organização que é o assunto da reclamação.<br>• **Externo**: um usuário fora da organização que é o assunto da reclamação. |
| Nome do participante interno | Nome da parte envolvida. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Partes envolvidas - Caixa de diálogo Adicionar linha

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | O campo **Nome da parte interna** é substituído pelo campo **Nome da parte externa** quando **Externo** é selecionado como o tipo de parte envolvida. |
| E-mail | ID do e-mail da parte envolvida.<br><br>Para o funcionário interno, o ID de e-mail é preenchido automaticamente a partir do perfil do usuário.<br><br>Para um funcionário externo, insira o ID de e-mail. Este campo está disponível somente quando **Externo** é selecionado em **Tipo de parte envolvida**. |
| Anotações | Qualquer informação adicional sobre a parte envolvida. |

### Formulário de entrada de reclamações de ética no portal da Central de denúncias anônimas

Os funcionários podem usar o formulário de admissão de reclamações de ética no portal da Central de denúncias anônimas (ARC) para relatar um incidente de violação de ética. Diferentes conjuntos de campos aparecem no formulário com base nos produtores de registro ativos.

Os campos a seguir aparecem no formulário Reclamações de ética no portal ARC quando o produtor de registro mapeado para a tabela Ética [sn_lg_ops_ethics] está ativo.

### Formulário de reclamações de ética no portal ARC

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tipo de reclamação | Tipo de reclamação ou alegação que violou a política de ética da organização. |
| Descrição detalhada | Informações detalhadas sobre o incidente, como onde e quando aconteceu. |
| Partes envolvidas | Usuários que são o assunto da reclamação.<br><br>Insira os nomes ou IDs de e-mail das partes envolvidas, cada nome separado por uma vírgula. |
| Data aproximada do evento | Data provisória em que o incidente aconteceu. |
| Entendo que as informações que estou fornecendo, incluindo detalhes confidenciais ou pessoais, serão revisadas pelas equipes responsáveis. | Opção para confirmar o envio de informações confidenciais ou detalhes pessoais das pessoas envolvidas na solicitação. |

Os campos a seguir aparecem no formulário de reclamações de ética no portal ARC quando o produtor de registro mapeado para a tabela Universal Request [universal_request] está ativo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Formulário de reclamações de ética – Portal ARC

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Resumo da reclamação | Tipo de reclamação ou alegação que violou a política de ética da organização. |
| Descrição detalhada | Informações detalhadas sobre o incidente, como a descrição detalhada do incidente, os nomes das pessoas envolvidas e a data e hora aproximadas do incidente. |

## Formulário Parte envolvida

Os executantes jurídicos ou responsáveis pelo assunto podem usar o formulário de Parte envolvida para adicionar ou modificar uma parte envolvida em uma solicitação jurídica ou assunto jurídico atribuído a eles.

### Formulário Parte envolvida

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tipo | Tipo de parte envolvida.<br>• **Reclamante**: um usuário que enviou a reclamação.<br>• **Assunto da alegação**: um usuário contra o qual a reclamação foi enviada.<br>• **Testemunha**: um usuário que estava presente no incidente descrito na reclamação.<br>• **Outro**: um usuário que pode ser uma parte interessada na investigação. |
| Usuário externo | Opção para especificar se o usuário é de fora da organização. |
| Participante interno | Usuário adicionado como parte envolvida.<br>O campo **Parte interna** é substituído pelo campo **Parte externa** quando a opção **Usuário externo** é selecionada. |
| E-mail | ID do e-mail da parte envolvida.<br>Para o funcionário interno, o ID de e-mail é preenchido automaticamente a partir do perfil do usuário.<br>Para um funcionário externo, insira o ID de e-mail. Este campo está disponível somente quando a opção **Usuário externo** está selecionada. |
| Anotações | Qualquer informação adicional sobre a parte envolvida. |

## Formulário de tarefa de assunto jurídico para investigações jurídicas

Os proprietários do assunto podem usar o formulário de tarefa do assunto jurídico para adicionar o tipo de tarefa Documentos, Ações recomendadas e Entrevistas como parte da investigação jurídica.

### Formulário de tarefa de assunto jurídico com detalhes da ação recomendada

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome exclusivo da tarefa. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Formulário de tarefa de assunto jurídico com detalhes da ação recomendada**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tipo | Tipo da tarefa.<br><br>Selecione **Ação recomendada**. |
| Prioridade | Nível de prioridade para trabalhar e concluir a tarefa. A prioridade de uma tarefa determina sua importância para a resolução do assunto. |
| Fase | Fase à qual a tarefa pertence. |
| Assunto | Assunto ao qual a tarefa pertence. |
| Nome do evento | Nome do evento de calendário associado à tarefa. Um evento de calendário com uma data de vencimento ajuda a rastrear o andamento da tarefa para marcos específicos. |
| Estado | Estado atual da tarefa para determinar o andamento da tarefa. |
| Ordem | Ordem na qual a tarefa deve ser trabalhada quando há várias tarefas em uma fase ou assunto. |
| Grupo de atribuição | Grupo de usuários ao qual a tarefa é atribuída. |
| Atribuído a | Usuário a quem a tarefa é atribuída. Se um grupo de atribuição for selecionado, a lista mostrará os membros do grupo selecionado. |
| Prazo | Data para concluir a tarefa. |
| Participante interno | Nomes das partes envolvidas a quem as ações recomendadas se aplicam. |
| Seção de detalhes da ação recomendada | |
| Tipo de ação recomendada | Tipo da ação recomendada, como aviso verbal ou suspensão. |
| Data e hora da discussão | Data em que as ações recomendadas devem ser discutidas com as partes envolvidas associadas. |
| Participantes adicionais | Usuários que não sejam as partes envolvidas que fariam parte da reunião de discussão. |
| Descrição | Descrição das ações recomendadas. |
| Seção de anotações | |
| Anotações de trabalho | Comentários ou anotações que somente usuários autorizados relacionados ao assunto podem ver. |
| Comentários adicionais | Comentários ou anotações que o solicitante também pode ver. |

A tabela a seguir descreve os campos específicos para o tipo de tarefa de ação recomendada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Seção de detalhes da ação recomendada

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tipo de ação recomendada | Tipo da ação recomendada, como aviso verbal ou suspensão. |
| Data e hora da discussão | Data em que as ações recomendadas devem ser discutidas com as partes envolvidas associadas. |
| Participantes adicionais | Usuários que não sejam as partes envolvidas que fariam parte da reunião de discussão. |
| Descrição | Descrição das ações recomendadas. |

A tabela a seguir descreve os campos específicos para o tipo de tarefa de entrevista.

### Seção de entrevista

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Data e horário de início | Data e hora em que a entrevista começa. |
| Data e horário de término | Data e hora em que a entrevista termina.<br><br>Por padrão, quando você seleciona a data e a hora de início, a data e hora de término é definida automaticamente como uma hora após a hora de início. Você pode mudar com base no tempo da entrevista. |
| Entrevistadores adicionais | Usuários que não sejam o entrevistador principal (usuário selecionado no campo **Atribuído a** da tarefa) que estariam no painel de entrevistas.<br><br>Quando a tarefa é salva, os entrevistadores adicionais são notificados por e-mail sobre a tarefa de entrevista. |

### Dcampos de mapeamento de dados []

O mapeamento de dados de tabelas é necessário quando o assunto de ética é transferido pelo executante jurídico para o RH e um caso de RH Relacionamentos do funcionário é transferido para o departamento jurídico.

## Parte envolvida

Tabela jurídica: sn_lg_investigate_involved_party.

Tabela de RH: sn_hr_er_involved_party.

| Campos jurídicos | Campos de RH |
|---|---|
| external_user | not_in_system |
| tipo | tipo |
| internal_party | usuário |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campos jurídicos | Campos de RH |
|---|---|
| external_party | nome |

### Alegações

Tabela jurídica: sn_lg_investigate_allegation

Tabela de RH: sn_hr_er_allegation.

| Campos jurídicos | Campos de RH |
|---|---|
| alegation_type | alegation_type |
| alegation_subtype | alegation_subtype |
| description | description |

### Sujeitos da alegação

Tabela jurídica: sn_lg_investigate_m2m_allegation_party.

Tabela de RH: sn_hr_er_m2m_allegation_party.

| Campos jurídicos | Campos de RH |
|---|---|
| envolvido_parte | envolvido_parte |
| alegação | alegação |
| resultado | resultado |

### Evidência/Artefato

Tabela jurídica: artefato sn_lg_matter

Tabela de RH: sn_em_evidence

| Campos jurídicos | Campos de RH |
|---|---|
| sn_lg_matter_artifact.short_description | nome |
| envolvido_parte_usuários | assuntos_de_alegação |
| enviado_por | enviado_por_parte_envolvida |

### Evidência do tipo de link

Tabela jurídica: sn_lg_matter_artifact_external_storage.

Tabela de RH: sn_em_evidence.

| Campos jurídicos | Campos de RH |
|---|---|
| sn_lg_matter_artifact_external_storage.short_description | nome |
| link | origem da URL |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Entrevistas

Tabela jurídica: tarefa sn_lg_matter.

Tabela de RH: sn_hr_er_interview.

| Campos jurídicos | Campos de RH |
|---|---|
| envolvido_parte | entrevistado |
| entrevista_anotações | anotações |

### Ações corretivas/recomendadas

Tabela jurídica: tarefa sn_lg_matter.

Tabela de RH: ação sn_hr_er_corrective.

| Campos jurídicos | Campos de RH |
|---|---|
| envolvido_parte | envolvido_parte |
| também_presente | também_presente |
| data_debate | data_debate |
| description | description |
| state | status |
| recomendado_ação_tipo | corretiva_ação_tipo |
| due_date | due_date |

**Nota:**
O campo **Descrição** inclui os campos **Atribuído a** ou **Discussão realizada por** para o nome de usuário.

## Legal Simple Contracts

A aplicação ServiceNow® Legal Simple Contracts permite que os funcionários enviem solicitações jurídicas para obter suporte jurídico e orientação para contratos. Por exemplo, eles podem enviar solicitações jurídicas para a criação de documentos de acordo de não divulgação (NDA) com terceiros ou a revisão de contratos de vendas ou contratos de terceiros. O departamento jurídico pode gerenciá-los e processá-los em um local centralizado.

Por exemplo, os funcionários podem enviar solicitações jurídicas para a criação de documentos de NDA com terceiros ou a revisão de contratos de vendas ou contratos de terceiros. O departamento jurídico pode gerenciar e processar essas solicitações de um local centralizado.

### Considerações de migração

Contratos jurídicos da ServiceNow oferece suporte aos seguintes recursos adicionais em comparação com Legal Simple Contracts.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Gerenciamento de cláusulas para gerenciar com eficácia uma biblioteca de cláusulas e variações de cláusulas.
- Variações de cláusula para um modelo de documento Microsoft Word para colocar conteúdo dinamicamente em um contrato, dependendo das condições especificadas.
- Suporte a vários documentos para revisões de contratos de terceiros que permite revisar e finalizar vários documentos de contrato a partir de uma única solicitação.

Se você quiser começar a usar os recursos, migre os dados de [ Legal Simple Contracts para Contratos jurídicos da ServiceNow, uma aplicação licenciada que deve ser instalada separadamente.

Para obter mais informações, consulte Migrando para Contratos jurídicos da ServiceNow.

| | | |
|---|---|---|
| **Explorar**<br> <br>Saiba mais sobre como funcionários, equipe paralegal e advogados usam Legal Simple Contracts. | **Configurar**<br> <br>Configure modelos de contrato, regras de desvio, integrações de terceiros e outras configurações. | **Solicitação**<br> <br>Envie e rastreie solicitações jurídicas para contratos. |
| **Gerenciar**<br> <br>Gerenciar solicitações jurídicas de contratos. | **Análise e relatório**<br> <br>Coordene o trabalho e melhore os processos com painéis pré-configurados. | **Referência**<br> <br>Obtenha detalhes sobre componentes como funções, tabelas, plug-ins e aplicações da Store que estão instalados. |

## Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

## Solucionar problemas e obter ajuda

- Faça ou responda perguntas no Legal Service Delivery fórum da comunidade
- Pesquise artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

## Explorar o Legal Simple Contracts

Legal Simple Contracts permite que os funcionários enviem solicitações jurídicas para a criação ou revisão de contratos com terceiros, como fornecedores, clientes e parceiros. O

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

departamento jurídico pode gerenciar e processar essas solicitações jurídicas enviadas para contratos a partir de um local centralizado.

## Recursos

- Modelos de documento em formato HTML, PDF e Microsoft Word para documentos de contrato padrão, como acordos de não divulgação (NDA).
- Blocos de modelo que podem substituir o texto com base nas condições dos modelos de documento do tipo HTML.
- Suporte para modelos de contrato no formato Microsoft Word que são mais fáceis de revisar e modificar.
- Integração com Microsoft Dynamics CRM para extrair representantes de vendas e contas de vendas associadas e dados de oportunidades ativas.
- Integração com provedores de assinatura eletrônica, como DocuSign e Adobe Sign.
- Integração com provedores de armazenamento externos, como Box, Google Drivee Microsoft OneDrive para armazenar documentos de contrato assinados finais.
- Repositório centralizado de todos os documentos de contrato assinados e assinados.

## Suporte jurídico para contratos

Legal Simple Contracts permite que sua organização forneça suporte jurídico para as seguintes solicitações de contrato:

- Solicitações de acordo de não divulgação em contratos jurídicos simples
- Solicitações de revisão de contrato de vendas
- Solicitações de revisão de contrato de terceiro

Para saber como fornecer suporte jurídico para um tipo de contrato personalizado, consulte Criar um fluxo de trabalho de admissão de contratos jurídicos.

## Configuração do Legal Simple Contracts

Configure os dados básicos para contratos jurídicos simples para que os funcionários possam usá-los para enviar uma solicitação jurídica ao departamento jurídico.

Como administrador, instale e configure componentes para Legal Simple Contracts.

### Como instalar Legal Simple Contracts

Instale a aplicação Legal Simple Contracts que permite que os funcionários enviem solicitações jurídicas para obter suporte jurídico e orientação para contratos.

### Ativação do Modelos de documentos do Word

Por padrão Legal Simple Contracts, oferece suporte a modelos de contrato jurídico nos formatos HTML e PDF. Para habilitar o suporte ao modelo de contrato jurídico no formato Microsoft Word, instale o plug-in Modelos de documentos do Word (sn_doc_word).

### Configurar Legal Simple Contracts.

Configure os dados básicos para contratos jurídicos simples para que os funcionários possam usá-los para enviar uma solicitação jurídica ao departamento jurídico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Como instalar Legal Simple Contracts

Você pode instalar a aplicação Legal Simple Contracts (sn_lg_contracts) se tiver a função de administrador. A aplicação instala plug-ins e aplicações ServiceNow® Store relacionados caso eles ainda não estejam instalados.

#### Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito de um ServiceNow produto ou aplicação .
- Analise o Legal Simple Contracts listagem de aplicações no ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de lançamento.

Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Legal Simple Contracts:

- Funções
- Tabelas

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Legal Simple Contracts.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre a aplicação Legal Simple Contracts (sn_lg_contracts) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
3. Na caixa de diálogo de instalação do aplicativo, revise as dependências do aplicativo.

   Os plug-ins e aplicativos dependentes serão listados se forem, estiverem ou precisarem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicativo precisar ser instalado, será necessário fazer isso antes de instalar o Legal Simple Contracts.
4. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   **Importante:**
   Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.
5. Selecione **Instalar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Ativação do Modelos de documentos do Word

Você pode ativar o plug-in Modelos de documentos do Word (sn_doc_word) se tiver a função de administrador. A aplicação ativa ServiceNow® Store aplicações e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A tabela Word Template [sn_doc_word_template} é instalada com Modelos de documentos do Word.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre o plug-in Modelos de documentos do Word (sn_doc_word) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** e, na caixa de diálogo Ativar plug-in, selecione **Ativar**.

**Nota:**
Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação do aplicativo não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

### Configurar Legal Simple Contracts.

Configure os dados básicos para contratos jurídicos simples para que os funcionários possam usá-los para enviar uma solicitação jurídica ao departamento jurídico.

Como administrador, revise os componentes instalados e modifique-os ou adicione novos, conforme aplicável.

#### Definir um usuário como signatário interno

Defina um usuário como um signatário interno para que o signatário possa ser adicionado a um modelo de contrato para preencher automaticamente em um documento de contrato para uma solicitação.

#### Criar um tipo de contrato

Crie um tipo de contrato para definir diferentes tipos de solicitações de contrato jurídico.

#### Modelos de contrato jurídico

Crie um modelo de documento que possa ser usado ao enviar uma solicitação de contrato jurídico para gerar um contrato jurídico padrão com conteúdo predefinido. Você pode criar modelos dos tipos HTML, PDF e Microsoft Word.

#### Configurar uma regra para selecionar um modelo de contrato jurídico

Configure uma regra para identificar e usar o modelo de contrato correto com base na solicitação jurídica enviada e gerar um documento de contrato para o solicitante.

#### Definir assinatura externa e configurações de armazenamento

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Defina as configurações do aplicativo externo para contratos jurídicos para habilitar serviços de assinatura eletrônica de documentos do contrato e salvar os documentos do contrato assinados em um armazenamento externo.

**Notificações por e-mail**

Configure notificações por e-mail a serem enviadas quando ocorrerem vários eventos. Alguns gatilhos de evento possíveis podem ser quando um signatário assina ou se recusa a assinar um documento de contrato ou todos os signatários assinam o documento de contrato.

**Configurar Microsoft Dynamics CRM para contratos de vendas**

Integre com Microsoft Dynamics CRM para importar dados de oportunidades ativas e informações sobre representantes de vendas e suas contas de vendas associadas para as tabelas na instância ServiceNow.

**Programe trabalhos de conjunto de importação para extrair dados do sistema CRM**

Programe trabalhos de conjunto de importação para extrair dados de representantes de vendas, contas de vendas associadas e oportunidades ativas do sistema CRM para a instância ServiceNow.

**Criar uma regra de desvio para contratos de vendas**

Crie uma regra de desvio para fornecer orientação aos solicitantes de um contrato de vendas com base em condições especificadas.

## Definir um usuário como signatário interno

Defina um usuário como um signatário interno para que o signatário possa ser adicionado a um modelo de contrato para preencher automaticamente em um documento de contrato.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_config

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração Jurídica** > **Administrador de contratos simples** > **Signatários internos**.
2. Defina ou modifique um signatário interno.
   - Para definir um novo signatário interno, clique em **Novo**.
   - Para modificar um signatário interno existente, abra o signatário interno na lista.
3. No formulário, preencha os campos.

**Formulário de signatários internos**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Signatário interno | Usuário designado como signatário interno.<br><br>A lista mostra os usuários da tabela Usuários [sys_user]. |
| Nome do signatário autorizado | Nome jurídico do usuário selecionado. |
| Título do signatário | Título oficial do usuário selecionado. |
| E-mail do signatário | ID de e-mail do usuário selecionado. |

4. Salve o signatário interno.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Salve um signatário interno clicando em **Enviar**.
- Salve as mudanças em um signatário interno existente clicando em **Atualizar**.

### Criar um tipo de contrato

Crie um tipo de contrato para definir diferentes tipos de solicitações de contrato jurídico.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_contracts.contracts_config

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração Jurídica** > **Administrador de contratos simples** > **Tipos de Contrato**.
2. Crie ou modifique um tipo de contrato.
   - Para criar um tipo de contrato, clique em **Novo**.
   - Para modificar um tipo de contrato existente, abra o tipo de contrato na lista.
3. No campo **Nome**, insira um nome exclusivo para o tipo de contrato.
4. Marque a caixa de seleção **Ativo** para habilitar este tipo de contrato.
   Somente tipos de contrato ativos estão disponíveis para uso em modelos de documento, repositório de contratos e solicitações jurídicas relacionadas a contratos de terceiros ou de NDA.
5. Salve o tipo de contrato.
   - Salve um tipo de contrato clicando em **Enviar**.
   - Salve as mudanças em um tipo de contrato existente clicando em **Atualizar**.

### Modelos de contrato jurídico

Crie modelos de documento para gerar documentos de contrato, dependendo de vários tipos de solicitação.

Você pode economizar tempo e retrabalho manual usando modelos de documento para criar documentos de contrato em vez de preencher um documento de contrato do zero para cada solicitação. Também é uma maneira eficiente de gerar documentos de contrato consistentes para solicitações jurídicas.

- Configurar contrato jurídico do tipo HTML
- Criar um modelo de contrato jurídico do tipo PDF
- Configurar uma regra para selecionar um modelo de contrato jurídico

### Configurar contrato jurídico do tipo HTML

Configure um modelo de contrato no formato HTML.

## Blocos de modelo de documento para modelos HTML de contrato jurídico

Os blocos de modelo de documento são blocos dinâmicos de conteúdo que você pode usar quando apenas uma seção de um modelo precisa ser alterada para diferentes requisitos ou tipos de solicitação. Por exemplo, digamos que em um documento de contrato de NDA, apenas uma seção precisa ser alterada com base na região geográfica da entidade jurídica de assinatura. O ideal é criar vários modelos de documento com o conteúdo idêntico, sendo a única diferença o conteúdo relacionado ao local. Os blocos de modelo de documento baseado em condição, por outro lado, permitem que você crie apenas um modelo de documento que pode gerar documentos para diferentes locais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A seguir estão os principais recursos do uso de blocos de modelo de documento em modelos de documento:

- Use um único bloco de modelo de documento em vários modelos de documento para diferentes versões do mesmo contrato.
- Adicione vários conteúdos de bloco de modelo de documento a um bloco de modelo de documento com condições e ordem de execução definidas. Um conteúdo de bloco apropriado é selecionado dinamicamente no documento gerado com base nessas condições definidas e na ordem de execução.
- Adicione vários blocos de documento em um modelo de documento.

**Criar um bloco de documento para modelos de contrato jurídico**

Crie blocos de documentos que você pode usar em vários modelos de documento para contratos jurídicos.

**Adicionar conteúdo de bloco em um bloco de modelo de documento**

Adicione um ou mais conteúdos de bloco em um bloco de modelo de documento e defina sua condição e ordem de execução.

**Criar um modelo de contrato jurídico do tipo HTML**

Crie um modelo de documento do tipo HTML.

## Criar um bloco de documento para modelos de contrato jurídico

Crie blocos de documentos que você pode usar em vários modelos de documento para contratos jurídicos.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

**Nota:**
Todos os blocos de modelo de documento devem ser criados somente no escopo da aplicação Gestão de solicitações jurídicas.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração Jurídica** > **Administrador de contratos simples** > **Blocos de modelo**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

**Formulário Bloco de modelos de documento**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome exclusivo para o bloco de modelo de documento. |
| Tabela | Tabela à qual você deseja associar o bloco de modelo de documento.<br>Selecione **Suporte de contrato geral [sn_lg_ops_general_contract_support]**. |
| Ativo | Opção para tornar o bloco de modelo de documento ativo e disponível para uso. |
| Descrição | Informações sobre o bloco de modelo de documento. |

4. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## O que Fazer Depois

Adicionar conteúdo de bloco em um bloco de modelo de documento.

### Adicionar conteúdo de bloco em um bloco de modelo de documento

Adicione um ou mais conteúdos de bloco em um bloco de modelo de documento e defina sua condição e ordem de execução.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

**Nota:**

Todo o conteúdo de bloco em um bloco de modelo de documento deve ser criado somente no escopo da aplicação Gestão de solicitações jurídicas.

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração Jurídica** > **Administrador de contratos simples** > **Blocos de modelo**.
2. Selecione um bloco de modelo de documento.
3. Na lista relacionada **Conteúdo do bloco de modelos de documento**, clique em **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

**Formulário Conteúdo do bloco de modelo de documento**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome exclusivo para o conteúdo do bloco. |
| Bloquear | Nome do bloco de modelo de documento associado ao conteúdo do bloco de documento. |
| Ordem | Ordem na qual um conteúdo de bloco é usado.<br>Se vários conteúdos de bloco atenderem a uma condição, o conteúdo do bloco com o valor de ordem inferior será escolhido primeiro. |
| Ativo | Opção para indicar que o conteúdo do bloco está ativo e disponível para uso. |
| Aplica-se quando | Condições de filtro aplicadas à tabela selecionada para determinar qual bloco de modelo de documento usar. |
| Aplica-se a | Critérios do usuário aos quais o conteúdo do bloco é aplicável.<br>Por exemplo, um conteúdo de bloco aplicável a funcionários de um local específico, associe o conteúdo do bloco a critérios do usuário que contenham somente funcionários dessa região. |
| Corpo | Texto no conteúdo do bloco que aparece no documento gerado a partir do modelo de documento associado.<br>Incluir campos da tabela selecionada no painel **Selecionar variável**. |

5. Clique em **Enviar**.

## O que Fazer Depois

Criar um modelo de contrato jurídico do tipo HTML.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Criar um modelo de contrato jurídico do tipo HTML

Crie um modelo de documento do tipo HTML.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: administrador

**Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa**
Os modelos de contrato jurídico ajudam você a criar e organizar modelos de contrato padrão junto com espaços reservados de metadados preenchíveis. Você pode criar modelos dos tipos HTML, PDF e Microsoft Word. Em um tipo de modelo de documento HTML, você pode mapear as entradas fornecidas no formulário de admissão para os espaços reservados de metadados preenchíveis.

**Procedimento**

1. Navegar até **Todos** > **Administração Jurídica** > **Administrador de contratos simples** > **Modelos de contrato**.
2. Selecione **Novo**.
3. Selecionar **modelo de documento HTML**
4. No formulário, preencha os campos.

**Formulário de modelo HTML**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome exclusivo do modelo. |
| Tabela | Nome da tabela que contém os campos a serem incluídos no modelo de documento.<br><br>Selecione **Suporte de contrato geral [sn_lg_ops_general_contract_support]**.<br><br>**Nota:**<br>As tabelas são mostradas dependendo do escopo da aplicação selecionado. |
| Tipo de contrato | Tipo de contrato ao qual o modelo está associado. |
| Critérios do usuário | Critérios do usuário para controlar quais usuários podem usar o documento. |
| Corpo | Conteúdo a ser incluído no documento do contrato jurídico gerado.<br><br>Insira colunas da tabela selecionada no modelo de documento:<br><br>**a.** Aponte o cursor para o local desejado no editor de texto.<br><br>**b.** Em **Selecionar variáveis**, clique no ícone de ⊞) ao lado de **Campos**.<br><br>**c.** Na lista de campos, selecione um nome de coluna.<br><br>A coluna selecionada é adicionada na posição do cursor. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | **Nota:** As variáveis do formulário de admissão jurídica devem ser mapeadas para uma coluna para que possam ser usadas para preencher o modelo. |
| Selecionar variáveis | Lista de variáveis que podem ser usadas no corpo do modelo.<br>As variáveis extraem informações da tabela selecionada para personalizar o modelo. |
| Guia Cabeçalho | |
| Imagem do Cabeçalho | Arquivo de imagem a ser usado no cabeçalho do documento. |
| Altura da imagem do cabeçalho | Altura máxima da imagem do cabeçalho. |
| Posição do Cabeçalho | Posição da imagem no cabeçalho. |
| Guia Rodapé | |
| Imagem do rodapé | Arquivo de imagem a ser usado no rodapé do documento. |
| Altura da imagem do rodapé | Altura máxima da imagem do rodapé. |
| Posição da imagem do rodapé | Posição da imagem no rodapé. |
| Texto do rodapé | Texto como declaração de privacidade e confidencialidade a ser exibido no rodapé. |
| Posição do texto do rodapé | Posição do texto do rodapé dentro do rodapé. |
| Alinhamento vertical | Posicionamento do texto do rodapé em relação à imagem do rodapé. |
| Guia da página | |
| Tamanho da página | Tamanho da página do documento. |
| Fonte personalizada | Fonte do texto na página. |
| Margem Superior/Inferior | Margem a ser deixada nas partes superior e inferior da página. |
| Margem Esquerda/Direita | Margem a ser deixada nos lados esquerdo e direito da página. |

5. **Opcional:** Clique em **Inserir data** para inserir uma data no local do cursor no modelo.
   Você pode inserir vários tipos de data mapeados para diferentes colunas de data da tabela selecionada, como data de início, data de término ou data atual.
6. **Opcional:** Adicione um bloco de modelo de documento para inserir conteúdo baseado em condição no documento gerado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Aponte o cursor para o local desejado no editor de texto e clique no botão **Adicionar blocos**.

b. No painel Adicionar blocos, pesquise um bloco de modelo de documento.

c. Selecione um bloco para adicionar ao modelo e clique em **Inserir no modelo**.
O bloco selecionado é inserido no ponto selecionado no modelo.

d. **Opcional:** Arraste o bloco inserido para colocá-lo em outro local no modelo.

7. Salve o modelo de contrato.
   - Salve um modelo de contrato clicando em **Enviar**.
   - Salve as mudanças em um modelo de contrato existente clicando em **Atualizar**.

O modelo de contrato é salvo no estado Rascunho. A lista relacionada Participantes é exibida.

8. Adicione participantes ao modelo de contrato.

a. Na lista relacionada Participantes, clique em **Novo**.

b. No campo **Nome**, insira o nome de exibição do participante.
Por exemplo, para um signatário interno, você pode inserir `Signatário interno 1`.

c. No campo **Ordem**, insira a ordem na qual a solicitação de assinatura será iniciada para o participante.

d. No campo **Signatário**, selecione um campo de usuário na lista de campos preenchidos na tabela selecionada.
O usuário no campo mapeado é adicionado automaticamente como signatário no documento.

e. No campo **Usuário**, selecione o mesmo campo do campo **Signatário**.

f. Clique em **Enviar**.

9. Para disponibilizar o modelo para uso, clique em **Publicar**.

### Criar um modelo de contrato jurídico do tipo PDF

Crie um modelo de documento do tipo PDF carregando um arquivo PDF editável e preenchível.

#### Antes de Iniciar

**Importante:**
Verifique se o plug-in PDF Generator (com.snc.pdf_generator) está instalado.

Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os modelos de contrato jurídico ajudam você a criar e organizar modelos de contrato padrão junto com espaços reservados de metadados preenchíveis. Você pode criar modelos dos tipos HTML, PDF e Microsoft Word. Em um tipo de modelo de documento PDF, você pode carregar um arquivo PDF preenchível e mapear campos no arquivo PDF com campos em uma tabela.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração Jurídica** > **Administrador de contratos simples** > **Modelos de contrato**.
2. Selecione **Novo**.
3. Selecione Criar **modelo de documento PDF**.
4. No formulário, preencha os campos.

**Formulário de modelo em PDF**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome exclusivo do modelo. |
| Nome da tabela | Nome da tabela que contém os campos a serem incluídos no modelo de documento.<br>Selecione **Suporte de contrato geral [sn_lg_ops_general_contract_support]**. |
| Tipo de contrato | Tipo de contrato ao qual o modelo está associado. |
| Ativo | Opção para marcar o modelo de contrato como ativo. |
| Critérios do usuário | Critérios do usuário para controlar quais usuários podem usar o documento. |
| Documento | Opção para carregar um PDF preenchível para personalização adicional.<br>Clique no link **Clique para adicionar** para carregar um arquivo PDF. |

5. Salve o modelo de contrato.
   - Salve um modelo de contrato clicando em **Enviar**.
   - Salve as mudanças em um modelo de contrato existente clicando em **Atualizar**.

   O modelo de contrato é salvo no estado Rascunho. Listas relacionadas para gerenciar participantes e para mapear campos de Modelo de PDF são exibidas.
6. Adicione participantes ao modelo de contrato.
   a. Na lista relacionada Participantes, clique em **Novo**.
   b. No campo **Nome**, insira o nome de exibição do participante.
   Por exemplo, para um signatário interno, você pode inserir Signatário interno 1.
   c. No campo **Ordem**, insira a ordem na qual a solicitação de assinatura será iniciada para o participante.
   d. No campo **Signatário**, selecione um campo de usuário na lista de campos que são preenchidos na tabela Signatário [sn_lg_contracts_signer].

**Nota:**
Você pode selecionar somente os campos de usuário realçados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O usuário no campo mapeado é adicionado automaticamente como signatário no documento.

**e.** No campo **Usuário**, selecione um campo de usuário na lista de campos que são preenchidos na tabela Usuários [sys_user].

**f.** Clique em **Enviar**.

**7.** Mapeie um mapeamento de campo de PDF para um campo na tabela selecionada.

**a.** Clique no link relacionado **Analisar PDF**.

**Nota:**
O link relacionado aparecerá somente se o arquivo PDF anexado for editável.

Os campos editáveis do arquivo PDF anexado são adicionados à lista relacionada Mapeamentos de modelo em PDF.

**b.** Na lista relacionada Mapeamentos de modelo em PDF, clique em **Nome do campo** para abrir o mapeamento de campo.

**c.** No formulário Mapeamentos de modelo em PDF, atualize os campos.

**Formulário Mapeamento de modelo em PDF**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome do campo | Nome que representa o mapeamento do campo e armazenado como parte do mapeamento do documento no banco de dados. |
| Modelo de PDF | Nome do modelo de PDF ao qual o registro de mapeamento pertence. |
| Campo de documento | Campo do arquivo PDF editável.<br>**Aviso:**<br>Editar o campo do documento pode interromper o fluxo do modelo de documento. |
| Tipo de campo de documento | Tipo do campo de mapeamento. |
| Valor de visualização | Valor do campo de mapeamento para visualização.<br>Você pode usar este campo para validar um valor de campo que apareceria no documento gerado sem criar uma solicitação jurídica para testar seus mapeamentos. |
| Formato | Formato para inserir valores pelo participante no campo.<br>Um erro de validação aparece quando o participante não insere um valor no formato especificado. |
| Somente leitura | Opção para habilitar a edição do campo pelo participante selecionado. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Obrigatório | Opção para marcar o campo como obrigatório a ser preenchido pelo participante atribuído. |
| Ativo | Opção para marcar o mapeamento de campo como ativo. |
| Tabela de mapeamento | Tabela da qual os campos de mapeamento são referenciados. |
| Campo de mapeamento | Campo da tabela de mapeamento que é mapeado para o campo no **campo Documento**. |
| Participante | Usuário que pode editar o campo no documento.<br>A lista é preenchida a partir da lista relacionada Participantes. |
| Script avançado | Opção para usar campos com script para mapeamento complexo de um campo.<br>Ao selecionar, o campo **Script** é exibido. |
| Script | Insira um script para configurar campos de script para um mapeamento de campo complexo. |

**d.** Clique em **Atualizar**.

**8.** Especifique uma área no documento PDF em que você deseja coletar as assinaturas dos participantes.

**a.** Clique no link relacionado **Marcar assinaturas**.

**b.** Na caixa de diálogo Marcar blocos de assinatura, clique em **Adicionar campo**.

**c.** No painel de visualização do documento, marque uma área arrastando o mouse.

**d.** No campo **Nome**, insira um nome para o registro de mapeamento de assinatura.

**e.** Na lista **Mapeamento**, selecione um usuário como signatário.
A lista mostra os participantes da lista relacionada Participantes.

**f.** Clique em **Salvar**.

**9. Opcional:** Clique em Visualização de **PDF** para visualizar o documento.

**10.** Para disponibilizar o modelo para uso, clique em **Publicar**.

### Configurar modelos de contrato jurídico do tipo Microsoft Word

Configure um modelo de contrato no formato Microsoft Word que seja mais fácil de revisar e modificar.

### Adicionar controles de conteúdo em um documento Microsoft Word

Como um configurador de contrato jurídico, prepare um documento Microsoft Word que você deseja importar como modelo de contrato marcando o conteúdo com controles de conteúdo para que ele possa ser analisado e reutilizado com eficiência.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar

Verifique se você está em um sistema Windows para adicionar controles de conteúdo em um documento Microsoft Word.

Função necessária: sn_lg_contracts.contracts_config

### Procedimento

1. Em Microsoft Word, abra o documento que você deseja importar como modelo de contrato.
2. Exiba a guia **Desenvolvedor** em Microsoft Word.
   Para obter mais informações, consulte o tópico Mostrar a guia Desenvolvedor na documentação Microsoft Office 365.
3. Selecione o conteúdo a ser marcado.
4. Selecione **Controle de conteúdo de texto sem formatação** na guia **Desenvolvedor**.
5. Selecione a opção **Propriedades** na guia **Desenvolvedor**.
6. Na caixa de diálogo **Propriedades do controle de conteúdo**, insira um título para o controle de conteúdo.
7. Insira um valor de marcador.

**Nota:**

- Os nomes de marcador não fazem distinção entre maiúsculas e minúsculas. Se houver dois nomes de marcador como field_COMPANY e field_company, ambos serão tratados da mesma forma.
- O limite máximo de caracteres para o marcador é 200.

Os nomes de marcador contêm um prefixo com o tipo de controle de conteúdo.

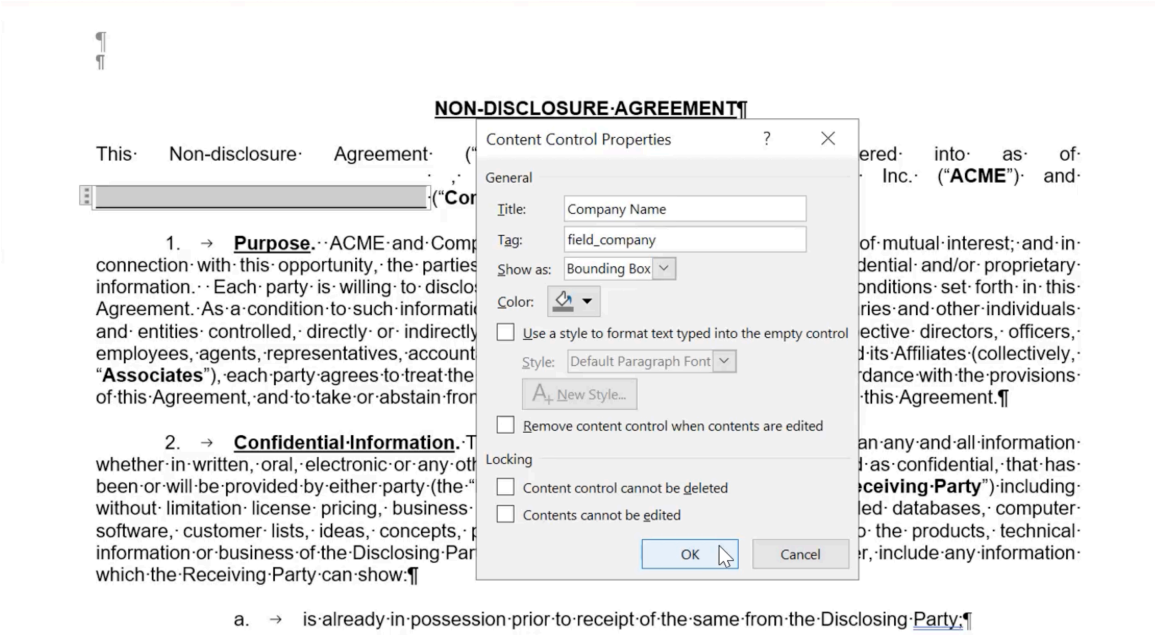
**Tipos de controle de conteúdo compatíveis**

| Tipo de controle de conteúdo | Descrição |
|---|---|
| campo_ | Indica metadados. |
| assinatura_ | Indica uma assinatura. |
| data_assinatura_ | Indica a data de assinatura. |

Por exemplo, se você estiver adicionando metadados para o nome da empresa, nomeie o marcador como *`field_company`*.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




8. Selecione **OK**.

### Criar um modelo de contrato jurídico Microsoft Word

Crie um modelo de contrato jurídico no formato Microsoft Word que possa ser usado para gerar um contrato padrão com conteúdo predefinido quando um funcionário enviar uma solicitação de contrato.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_contracts.contracts_config

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração Jurídica** > **Administrador de contratos simples** > **Modelos de contrato**.
2. Selecione **Novo**.
3. Selecione **Modelo de documento do Word**.
4. No formulário de novo registro do modelo do Word, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de novo registro de modelo do Word.
5. Extraia o conteúdo marcado pelos controles de conteúdo compatíveis do documento importado selecionando **Analisar documento**.

   Os controles de conteúdo compatíveis são:

   - **campo** — Indica metadados
   - **signature_** - Indica uma assinatura
   - **sign_date_** — Indica a data de assinatura

   Para obter mais informações sobre os controles de conteúdo compatíveis e as diretrizes de marcação, consulte Adicionar controles de conteúdo em um documento Microsoft Word.
   Os controles de conteúdo derivados do documento são listados na lista relacionada Mapeamentos de modelo.
6. Selecione **Salvar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Resultado
O modelo de contrato é salvo no estado Rascunho.

#### Criar e configurar participantes para modelo de contrato jurídico

Adicione e configure participantes que atuam como espaço reservado para usuários que serão atribuídos como signatários de um documento de contrato.

### Antes de Iniciar
Um documento Microsoft Word deve ter sido carregado e analisado para fornecer mapeamentos de modelo para o modelo de contrato. Para obter mais informações, consulte Criar um modelo de contrato jurídico Microsoft Word.

Função necessária: sn_lg_contracts.contracts_config

### Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Administração Jurídica** > **Administrador de contratos simples** > **Modelos de contrato**.
2. Abra um modelo de contrato.
3. Na lista relacionada Participantes, clique em **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

**Formulário de novo registro de participante**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome de exibição exclusivo do participante mapeado.<br>**Nota:**<br>O tamanho do nome deve ser igual ou menor que o tamanho alocado no modelo de documento do Word para um signatário. |
| Ordem | Ordem na qual a solicitação de assinatura será iniciada para o participante. |
| Signatário | Campo Usuário da lista de campos que são preenchidos na tabela Signatário [sn_lg_contracts_signer].<br>**Nota:**<br>Você pode selecionar somente os campos de usuário realçados.<br>O usuário no campo mapeado é adicionado automaticamente como signatário no documento. |

5. Selecione **Enviar**.

#### Atualizar mapeamentos de modelo de contrato para modelo de contrato jurídico

Atualize os mapeamentos do modelo para preencher previamente as informações que serão colocadas no documento do contrato.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_contracts.contracts_config

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração Jurídica** > **Administrador de contratos simples** > **Modelos de contrato**.
2. Abra um modelo de contrato.
3. Navegue até a lista relacionada Mapeamento de modelo.
4. Selecione o campo a ser atualizado.
5. No formulário, preencha os campos.

### Formulário Mapeamento de modelo

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome do campo | Este campo é preenchido automaticamente com o título do controle de conteúdo. Por exemplo: Empresa |
| Campo de documento | Este campo é preenchido automaticamente com o marcador do controle de conteúdo. O campo tem o tipo de campo prefixado ao nome. Por exemplo: field_companyName. |
| Tipo de campo de documento | O tipo de campo que está sendo mapeado. As opções são:<br>○ Campo de texto: um espaço reservado para metadados.<br>○ Assinatura: um espaço reservado para assinaturas durante o processo de assinatura eletrônica.<br>○ Data da assinatura: um espaço reservado para a data da assinatura. |
| Valor de visualização | Um valor de mapeamento de campo usado em vez do espaço reservado ao testar o modelo. Este campo é exibido somente quando **o campo Texto** é selecionado no **tipo de campo Documento**. |
| Formato | Formato no qual os valores devem ser inseridos pelo participante. Uma validação será exibida se o valor inserido não corresponder ao formato especificado. Este campo aparecerá somente quando **o campo Texto** for selecionado no **tipo de campo Documento**. |
| Somente Leitura | Opção para habilitar a edição do campo pelo participante selecionado. |
| Ativo | Opção para ativar o mapeamento do modelo. |
| Tabela de mapeamento | Este campo é definido automaticamente para a tabela à qual o modelo de documento está associado. |
| Campo de mapeamento | Campo de mapeamento usado para mapear os valores do campo da tabela que serão inseridos quando este modelo for usado em um contrato. Este campo é exibido somente quando **o campo Texto** é selecionado no **tipo de campo Documento**. |
| Participante | Selecione o participante associado ao modelo de contrato. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | ○ Se **o tipo de campo de documento** estiver definido como **Campo de texto**, o participante selecionado será responsável pela tarefa.<br>○ Se **o tipo de campo Documento** estiver definido como **Assinatura**, o participante selecionado será responsável por assinar o documento.<br>○ Se **o tipo de campo Documento** estiver definido como Data de **assinatura**, a data de assinatura do signatário será colocada no documento. |
| Script avançado | Opção para exibir o editor de script. |
| Script | Script que configura o mapeamento entre campos e variáveis do produtor de registro. Este campo é habilitado somente quando o campo **Script avançado** é selecionado. |

6. Selecione **Atualizar**.

### Publicar um modelo de contrato

Publique o modelo de contrato para disponibilizá-lo para gerar um documento de contrato jurídico padrão com conteúdo predefinido quando um usuário jurídico enviar uma solicitação de contrato.

#### Antes de Iniciar

Certifique-se de que os mapeamentos do modelo tenham sido concluídos antes de publicar um mapeamento de modelo de contrato. Para obter mais informações, consulte Atualizar mapeamentos de modelo de contrato para modelo de contrato jurídico.

Função necessária: sn_lg_contracts.contracts_config

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração Jurídica** > **Administrador de contratos simples** > **Modelos de contrato**.
2. Abra um modelo de contrato.
3. **Opcional:** Revise o modelo de documento do contrato.
   a. Gere e visualize o documento do contrato.
      Para obter mais informações, consulte Visualizar um documento de contrato para um modelo de documento do Word.
   b. Se alguma mudança for necessária, atualize o documento e salve-o.
4. Ao finalizar o conteúdo do documento do contrato, selecione **Publicar**.

#### Resultado

O estado do modelo de contrato é publicado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Configurar uma regra para selecionar um modelo de contrato jurídico

Configure uma regra para identificar e usar o modelo de documento de contrato jurídico correto com base na solicitação jurídica enviada e gerar um documento de contrato para o solicitante.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_config

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração Jurídica** > **Administrador de contratos simples** > **Regras de modelo de contrato**.
2. Configure ou modifique uma regra de modelo de contrato.
   - Para configurar uma nova regra de modelo de contrato, clique em **Novo**.
   - Para modificar uma regra de modelo de contrato existente, abra a regra de modelo de contrato na lista.
3. No formulário, preencha os campos.

**Formulário Regra de modelo de contrato**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome exclusivo da regra de modelo de contrato. |
| Ativo | Opção para marcar a regra como ativa. |
| Descrição | |
| Tabela de contratos | Tabela na qual as solicitações de contrato são salvas. |
| Condição | Condições sob as quais a regra de seleção do modelo de contrato se aplica.<br><br>Por exemplo, para aplicar uma regra quando uma solicitação jurídica é enviada em uma categoria de NDA, você deve inserir a seguinte condição:<br><br>**[Categoria][é][NDA]**. |
| Modelo de documento | Modelo de documento publicado e ativo que será selecionado para gerar o documento do contrato quando as condições especificadas forem atendidas. |
| Ordem de execução | Ordem na qual a regra de seleção é executada.<br><br>Se houver várias regras que atendam às condições de uma solicitação jurídica, uma regra de modelo com um número de ordem inferior será executada para selecionar o modelo. |

4. Salve a regra de modelo de contrato.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Salve uma regra de modelo de contrato clicando em **Enviar**.
- Salve as mudanças em uma regra de modelo de contrato existente clicando em **Atualizar**.

A lista relacionada Mapeamento de signatários internos é exibida.

5. Mapear signatários internos.

   a. Na lista relacionada Mapeamento de signatários internos, clique em **Novo**.

   b. No campo **Signatário interno**, selecione um usuário na lista de signatários internos.
   A lista mostra todos os usuários da tabela Signatário [sn_lg_contracts_signer].

   c. No campo Participante, selecione o usuário na lista de participantes adicionados ao modelo selecionado no campo **Modelo de documento**.

   d. Clique em **Enviar**.

### Configuração de aplicações externas para contratos jurídicos

Configure aplicações externas que fornecem serviços como assinatura eletrônica de documentos de contrato e salvamento de contratos assinados ou documentos relacionados a solicitações jurídicas em um sistema de armazenamento externo.

As aplicações Legal Service Delivery usam spokes de IntegrationHub para integração com aplicações externas. O configurador jurídico pode concluir a configuração desses aplicativos externos depois que o administrador tiver instalado e configurado esses spokes.

## Integração com sistemas de armazenamento externo

**Configurar spokes do provedor de armazenamento externo**

O administrador pode usar o IntegrationHub para instalar e configurar os seguintes spokes de provedor de armazenamento externo para salvar documentos anexados a solicitações jurídicas e documentos de contrato assinados:

- Spoke do Box
- Google Drive spoke
- Microsoft OneDrive spoke

**Configurar um provedor de armazenamento externo**

O configurador jurídico pode configurar as integrações de aplicativos de armazenamento externo para aplicativos jurídicos de **Integrações jurídicas**. Para obter mais informações, consulte Configurar um sistema de armazenamento externo para solicitações jurídicas e assuntos jurídicos.

## Integração com provedores de assinatura eletrônica

**Configurar spokes do provedor de assinatura eletrônica**

O administrador pode usar o IntegrationHub para instalar e configurar os seguintes spokes de provedor de assinatura eletrônica para documentos de contrato:

- Adobe Sign spoke
- DocuSign spoke

**Configurar o app do provedor de assinatura eletrônica**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O configurador jurídico pode configurar as integrações do aplicativo de assinatura eletrônica para aplicativos **jurídicos de Integrações jurídicas**. Para obter mais informações, consulte Configurar um provedor de assinatura eletrônica para contratos jurídicos.

### Configurar um provedor de assinatura eletrônica para contratos jurídicos

Configure um provedor de assinatura eletrônica para permitir que os usuários assinem documentos de contrato eletronicamente.

## Antes de Iniciar

Certifique-se de que o administrador tenha instalado e configurado spokes em IntegrationHub para os provedores de assinatura eletrônica que você deseja configurar.

**Spoke doAdobe Sign spoke v2.1.0 ou versão posterior**

Para obter mais informações sobre a configuração e sincronização do grupo Adobe Sign, consulte Sincronizar Adobe Sign grupo com ServiceNow .

**Spoke doDocuSign v2.2.0 ou versão posterior**

Para obter mais informações sobre a configuração e a criação da conta DocuSign, consulte Set up Docusign eSignature spoke using authorization code grant .

**Nota:**
Ao adicionar a configuração de webhook no DocuSign, verifique se você selecionou **Legado** como o **Formato de dados** em **Configurações de evento**.

Função necessária: sn_lg_ops.request_config ou sn_lg_contracts.contracts_config ou sn_lg_matter.matter_config

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração Jurídica** > **Integrações jurídicas** > **Integrações**.
2. Crie ou modifique uma configuração de app externo.
   - Para criar uma configuração de app externa, clique em **Novo**.
   - Para modificar uma configuração de app externo existente, abra a configuração de app externo na lista.
3. Na página Tipo de integração, clique no link **Assinatura eletrônica**.
4. No formulário, preencha os campos.

### Formulário Assinatura eletrônica

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome da configuração do app externo. |
| Descrição | Descrição da configuração do app externo. |
| Ativo | Opção para marcar a configuração do app externo como ativa. |
| Tabela | Tabela na qual os dados dos contratos são armazenados.<br><br>Selecione a tabela **Suporte de contrato geral [sn_lg_ops_general_contract_support]**. |
| Condição | Filtrar condições para determinar qual conta de integração usar.<br><br>Por exemplo, digamos que você já configurou a conta de assinatura eletrônica DocuSign e deseja que somente |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | os contratos de NDA usem essa conta para assinaturas. Você pode definir a condição da seguinte forma:<br><br>**[Categoria] [é] [NDA]** e selecione o DocuSign no **provedor de integração** e sua conta associada em **Conta**. |
| Ordem de execução | Pedido no qual uma conta de integração é usada para assinatura eletrônica de documentos do contrato. A conta de integração com o valor de ordem inferior é escolhida primeiro. |
| App | Provedor de assinatura eletrônica, como Adobe Sign ou DocuSign. |
| Conta | Número da conta associada ao provedor de assinatura eletrônica.<br><br>Este campo é exibido somente quando **DocuSign** é selecionado em **Provedor de integração**. |
| Grupo | Grupo associado ao provedor de assinatura eletrônica.<br><br>Este campo é exibido somente quando **Adobe Sign** é selecionado em **Provedor de integração**. |
| Atributos | Itens de configuração adicionais com base no seu provedor de assinatura eletrônica. Forneça os seguintes detalhes:<br><br>**URL do host**: adicione a URL do provedor de assinatura eletrônica selecionado que permite finalizar ou atualizar o documento do contrato antes de enviá-lo aos signatários. Por exemplo, use o URL da IU da Web para **Adobe Sign** ou use a IU **DocuSign** para DocuSign. |

5. Salve a configuração do app externo.
   - Salve uma nova configuração de app externa clicando em **Enviar**.
   - Salve as mudanças em uma configuração de app externa existente clicando em **Atualizar**.

   A configuração do app externo é salva.
6. Clique em **Publicar**.

### Resultado
A configuração do app de assinatura eletrônica foi publicada e está pronta para ser usada na assinatura eletrônica de documentos do contrato.

## Configurar Microsoft Dynamics CRM para contratos de vendas

Configure Microsoft Dynamics CRM para importar os representantes de vendas, contas de vendas e dados de oportunidades ativas para as tabelas na instância ServiceNow para o suporte a contratos de vendas.

### Antes de Iniciar
Verifique se o administrador instalou e configurou spokes para o aplicativo CRM que você deseja configurar.

**Microsoft Dynamics CRM spoke** **v1.3.0 ou versão posterior**

Para obter mais informações sobre como configurar e criar a conta Microsoft Dynamics CRM, consulte Configurar Microsoft Dynamics CRM spoke .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função necessária: sn_lg_ops.request_config, sn_lg_contracts.contracts_config ou sn_lg_matter.matter_config

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração Jurídica** > **Integrações jurídicas** > **Integrações**.
2. Crie ou modifique uma configuração de app externo.
   - Para criar uma configuração de app externa, clique em **Novo**.
   - Para modificar uma configuração de app externo existente, abra a configuração de app externo na lista.
3. Na página Tipo de integração, clique no link do **CRM**.
4. No formulário, preencha os campos.

**Formulário do CRM**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome da configuração do app CRM. |
| Descrição | Descrição da configuração do app CRM. |
| Ativo | Opção para marcar a configuração da aplicação CRM como ativa. |
| Tabela | Tabela na qual as informações sobre contratos de vendas são armazenadas. |
| Condição | Filtrar condições para determinar qual configuração da aplicação CRM usar. |
| Ordem de execução | Pedido no qual um app de CRM é usado para criar documentos de contrato. O sistema com o valor de ordem inferior é escolhido primeiro. |
| App | Aplicativo de CRM, como Microsoft Dynamics CRM. |

5. Salve a configuração do app externo.
   - Salve uma nova configuração de app externa clicando em **Enviar**.
   - Salve as mudanças em uma configuração de app externa existente clicando em **Atualizar**.
6. Clique em **Publicar**.

### Resultado

A configuração do app Microsoft Dynamics CRM foi publicada e está pronta para ser usada em solicitações de revisão de contratos de vendas.

### O que Fazer Depois

- Programe trabalhos de conjunto de importação para extrair dados do sistema CRM
- Criar uma regra de desvio para contratos de vendas

#### Programe trabalhos de conjunto de importação para extrair dados do sistema CRM

Programe trabalhos de conjunto de importação para extrair dados de representantes de vendas, contas de vendas associadas e oportunidades ativas do sistema CRM para a instância ServiceNow.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar

Configurar Microsoft Dynamics CRM para contratos de vendas.

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- Por padrão, o trabalho do conjunto de importação está programado para ser executado diariamente para extrair os dados do sistema CRM.
- Somente representantes de vendas e oportunidades ativos são extraídos do sistema CRM. Todas as oportunidades que não são ganhas ou perdidas são consideradas oportunidades ativas.
- Quando uma oportunidade for encerrada e não estiver associada a nenhuma outra solicitação jurídica ativa, o trabalho programado removerá o registro da oportunidade da instância ServiceNow.

Os trabalhos do conjunto de importação acionam um fluxo Flow Designer que extrai os dados do sistema CRM para a instância ServiceNow. O número máximo de registros extraídos sempre que o trabalho é executado é baseado nas seguintes Flow Designer propriedades:

- **O número máximo de registros a serem retornados ao buscar dados** (*sn_flow_designer.action_picker_limit*)
- **A quantidade máxima de iterações que um loop executará no Flow Designer** (*sn_flow_designer.max_iterations*)

Com base no número de registros extraídos para o seu sistema, você pode modificar os valores dessas propriedades. Para obter mais informações, consulte Flow Designer propriedades do sistema .

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Conjuntos de importação do sistema** > **Administração** > **Importações programadas**.
2. Abra um registro de importações de dados programadas para atualizar.
   Os seguintes trabalhos de importação de dados programados para extrair dados do sistema CRM estão disponíveis:
   - **Importação de dados programada de representantes de vendas**
   - **Importação de dados programada de contas de vendas**
   - **Importação de dados programada de oportunidades de vendas**

   Para obter mais informações, consulte Importações de dados programadas instaladas
3. Configure o trabalho de importação de dados conforme necessário.
   Para obter mais informações sobre como configurar uma programação de conjunto de importação de dados, consulte Programar uma importação de dados .
4. **Opcional:** Para extrair dados de um conjunto diferente de campos do sistema CRM, atualize os mapas de transformação correspondentes.
   Para obter mais informações sobre como configurar um mapa de transformação, consulte Criar um mapa de transformação .

## Criar uma regra de desvio para contratos de vendas

Crie uma regra de desvio para fornecer orientação aos solicitantes de um contrato de vendas com base nas condições especificadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_contracts.contracts_config

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração Jurídica** > **Administrador de contratos simples** > **Regras de deflexão**.
2. Crie ou modifique uma regra de desvio.
   - Para criar uma regra de desvio, clique em **Novo**.
   - Para modificar uma regra de desvio existente, abra a regra de desvio na lista.
3. No formulário, preencha os campos.

**Formulário Regra de desvio**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome exclusivo da regra de desvio. |
| Ordem | Ordem na qual a regra de desvio é executada.<br><br>Se houver várias regras que atendam às condições de uma solicitação jurídica, uma regra de desvio com um número de ordem inferior será executada para fornecer a orientação. |
| Ativo | Opção para marcar a regra de desvio como ativa. |
| Descrição resumida | Breve descrição sobre a regra de desvio. |
| Tabela | Tabela na qual as solicitações de contrato são salvas.<br><br>O nome da tabela é definido automaticamente como **Suporte de contrato de vendas [sn_lg_ops_sales_contract_support]**. |
| Condições | Condições sob as quais a regra de desvio se aplica.<br><br>Por exemplo, para aplicar uma regra quando um contrato de vendas tiver um tamanho de oportunidade maior ou igual a US$ 50.000, você deve inserir a seguinte condição:<br><br>**[Tamanho da oportunidade][maior que ou é] [$50.000]**. |
| Orientação | Mensagem que é mostrada ao solicitante ao enviar uma solicitação de revisão de contrato de vendas para fornecer orientação.<br><br>Por exemplo, você pode adicionar um link para um artigo da base de conhecimento relevante para a solicitação jurídica ou para uma página da web externa. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | **Nota:** Algumas opções de formatação, como alinhamento de texto, texto sublinhado e fontes e tamanhos diferentes, podem não se aplicar na saída. |

4. Salve a regra de desvio.
   - Salve uma regra de desvio clicando em **Enviar**.
   - Salve as mudanças em uma regra de desvio existente clicando em **Atualizar**.

### Ativar uma propriedade do sistema para gerar um certificado de conclusão

Como administrador, ative a propriedade do sistema *sn_lg_contracts.enable_executed_contract_audit_certificate* para gerar um certificado de conclusão para acordos de não divulgação (NDA) assinados eletronicamente e contratos de terceiros.

#### Antes de Iniciar

Você deve ter configurado um provedor de assinatura eletrônica. Para obter mais informações, consulte Configurar um provedor de assinatura eletrônica para contratos jurídicos.

Função necessária: sn_lg_ops.legal_admin

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

**Nota:** Este recurso é aplicável somente a contratos assinados eletronicamente. Para obter mais informações sobre como enviar contratos de NDA e de terceiros, consulte Enviar uma solicitação jurídica para um NDA e Enviar uma solicitação jurídica para uma revisão de contrato de terceiros.

O certificado de conclusão fornecido por DocuSign ou Adobe Sign inclui a trilha de auditoria com os detalhes do carimbo de data/hora sobre cada ação do signatário durante uma assinatura eletrônica. A trilha de auditoria garante o não repúdio e resolve quaisquer objeções.

#### Procedimento

1. No navegador de filtros, insira `sys_properties.list`.
2. Na coluna **Nome**, pesquise a propriedade `sn_lg_contracts.enable_executed_contract_audit_certificate`.
3. Selecione a propriedade.
4. Se você não conseguir editar a propriedade no escopo da aplicação atual, selecione a palavra **aqui** na mensagem na parte superior da página.
5. Atualize o campo **Valor** para `verdadeiro`.
6. Selecione **Atualizar**.

#### Resultado

Um certificado de conclusão será emitido para o contrato.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Criar um fluxo de trabalho de admissão de contratos jurídicos

Crie um fluxo de trabalho de admissão de contratos jurídicos criando um produtor de registro e definindo as configurações do sistema de base para que os funcionários possam solicitar orientação do departamento jurídico sobre contratos jurídicos.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_contracts.contracts_config, admin

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O suporte jurídico para uma solicitação de contrato funciona com base em um fluxo de trabalho, portanto, você deve fornecer informações específicas ao configurar o processo de admissão.

## Procedimento

1. Crie um produtor de registro para um novo tipo de contrato.
   Para obter mais informações, consulte Criar ou modificar um produtor de registro para serviços jurídicos por meio do ambiente Clássico. No formulário, você deve fornecer as seguintes especificações no produtor de registro para um novo tipo de contrato:

   a. No campo **Nome da tabela**, selecione a tabela Suporte de contrato geral [sn_lg_ops_general_contract_support].
   O fluxo de trabalho do contrato está associado à tabela Suporte geral do contrato.

   b. Defina o campo **contract_type** com um nome de tipo de contrato, como `NDA`, `MSA`ou `SOW`, se você quiser configurar o formulário de admissão para selecionar um tipo de contrato específico.

   **Example**
   Por exemplo, para definir o tipo de contato como NDA, insira o seguinte código:

   ```
   current.contract_type = 1;
   ```

   c. Se o contrato exigir a assinatura de partes externas, na lista relacionada Conjuntos de variáveis, clique em **Editar** e adicione o conjunto de variáveis **Detalhes do signatário externo**.

2. Adicione um novo formulário de admissão na área de prática Contratos.
   Para obter mais informações, consulte Adicionar um formulário de admissão a uma área de prática.
   Certifique-se de fornecer os seguintes detalhes nos respectivos campos.

   a. Na lista suspensa **Tipo**, selecione **Solicitação**.

   b. No campo **Opções**, selecione o campo **Atribuído a não obrigatório**.

   c. Para o formulário de admissão de contrato de terceiros, a opção **Gerar documento a partir do modelo** não deve ser habilitada.

   d. No campo **Solicitar produtor de registro**, selecione o produtor de registro criado na Etapa 1 para associar ao formulário de admissão.

3. Crie modelos de contrato jurídico.
   - Para obter mais informações, consulte Modelos de contrato jurídico.
   - Em **Condições**, você deve selecionar a nova categoria adicionada para o novo contrato.

4. Configurar uma regra para selecionar um modelo de contrato jurídico quando uma solicitação de contrato jurídico está sendo criada por um usuário.

5. Defina as configurações na página de tíquete padrão para solicitações jurídicas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:**
As configurações a seguir devem ser atualizadas no escopo da aplicação Legal Simple Contracts.

**a.** Navegar até **Tíquete Padrão** > **Configuração de Tíquete Padrão**.

**b.** Selecione a configuração do tíquete **sn_lg_ops_request**.

**c.** No formulário Configuração de tíquete, selecione **Documentos** na lista relacionada Configuração da guia.

**d.** No formulário Configuração da guia, adicione a condição **[Categoria][é][** <CategoryName> ] no campo **Visível**, em que é a categoria criada para o novo contrato.

**e.** Clique em **Atualizar**.

**f.** Repita as etapas 5c-5e para a configuração da guia **Visualização**.

Para obter mais informações, consulte Configurar a página de tíquete padrão

## Migrando para Contratos jurídicos da ServiceNow

Migrar de Legal Simple Contracts para Contratos jurídicos da ServiceNow permite que você use modelos Microsoft Word e modelos de contrato.

### Preparando para migração de Legal Simple Contracts para Contratos jurídicos da ServiceNow

Prepare a instância ServiceNow para migrar os dados de Legal Simple Contracts para Contratos jurídicos da ServiceNow.

Observe os seguintes requisitos para preparar sua instância ServiceNow para migração:

- Contratos jurídicos da ServiceNow está instalado.

  **Nota:**
  Contratos jurídicos da ServiceNow é um aplicativo licenciado e deve ser instalado separadamente do ServiceNow® Store. Para obter mais informações, consulte Como instalar Contratos jurídicos da ServiceNow.

- Todas as personalizações feitas em Legal Simple Contracts devem ser reproduzidas em Contratos jurídicos da ServiceNow.
- Todas as mudanças nos registros do repositório de contratos devem ser feitas antes de fechar a solicitação jurídica ou as mudanças terão que ser feitas manualmente após a migração.
- Os produtores de registro disponíveis em Legal Simple Contracts devem ser recriados em Legal Simple Contracts.
- Se você configurou o armazenamento externo para Legal Simple Contracts, certifique-se de ter feito isso para Contratos jurídicos da ServiceNow.
- Crie modelos de documento [ Microsoft Word em Contratos jurídicos da ServiceNow que são equivalentes aos modelos de contrato em HTML ou PDF disponíveis em Legal Simple Contracts.
- Certifique-se de que Contratos jurídicos da ServiceNow esteja configurado corretamente. Para obter mais informações, consulte Configurar Contratos jurídicos da ServiceNow..

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Migrar para Contratos jurídicos da ServiceNow de Legal Simple Contracts

Como administrador de contratos jurídicos, migre os dados de Legal Simple Contracts para Contratos jurídicos da ServiceNow usando o script de migração.

#### Antes de Iniciar

Certifique-se de ter preparado a instância ServiceNow para migração. Para informações detalhadas, consulte Preparando para migração de Legal Simple Contracts para Contratos jurídicos da ServiceNow.

Função necessária: sn_lg_cnt.contract_admin

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- Migrar um grande número de registros pode levar uma quantidade significativa de tempo, portanto, considere executar a migração fora do horário de trabalho de pico.
- Os dados relacionados a Legal Simple Contracts estarão disponíveis mesmo após a migração.
- Durante a migração, os seguintes artefatos são copiados para Contratos jurídicos da ServiceNow:
  - Tipos de contratos
  - Registros do repositório de contratos

  Para obter mais informações, consulte Dados copiados para Contratos jurídicos da ServiceNow durante a migração de Legal Simple Contracts

  **Nota:**
  As solicitações jurídicas que estão em andamento não são migradas. Depois que uma solicitação é encerrada e o contrato finalizado, os registros do repositório de contratos criados são copiados automaticamente para Contratos jurídicos da ServiceNow se você tiver executado o script de migração.

- Durante a migração, os dados relacionados à revisão do contrato de vendas não serão migrados.
- Durante a migração, as revisões de contrato e os formulários de admissão não serão migrados.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração Jurídica** > **Administrador de contratos simples** > **Tipos de Contrato**.
2. Observe os tipos de contrato listados na tabela.
3. Navegar até **Todos** > **Componentes principais para contratos** > **Administração de contratos** > **Tipos de contratos**.
4. Crie os tipos de contrato anotados na etapa 2.
   Ao criar um tipo de contrato, certifique-se de associá-lo a um modelo de contrato. Para obter mais informações, consulte Criar um tipo de contrato
5. Navegar até **Todos** > **Legal Practice Apps** > **Contratos jurídicos** > **Todos os Contratos**.
6. Observe o número de registros na lista de registros do repositório de contratos.
7. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos programados**.
8. Selecione o `Migrate Old Contracts` trabalho programado.
9. Selecione **Executar agora** para migrar os dados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

10. Compare o número de registros criados na tabela Repositório de contratos jurídicos [sn_lg_cnt_repository] com o número de registros que você anotou para rastrear o andamento e o sucesso total da migração.
11. Acesse as mensagens de log para verificar se há falhas.
    a. Verifique se há mensagens de erro com o prefixo `ContractMigrationUtils`, que indica uma falha na migração de um registro.
    b. Para todos os registros com falha, verifique o subfluxo `Migrate contract related records` e `Copy Contract Attachments` para determinar a causa da falha.
    c. Corrija os erros e execute novamente o script de migração.

### Dados copiados para Contratos jurídicos da ServiceNow durante a migração de Legal Simple Contracts

Um utilitário de migração copia dados de Legal Simple Contracts tabelas para Contratos jurídicos da ServiceNow tabelas.

## Nomes de tabelas migradas

| Legal Simple Contracts **Tabelas** | Contratos jurídicos da ServiceNow **Tabelas** |
|---|---|
| Tipo de contrato<br>[sn_lg_contracts_type] | Tipo de contrato<br>[sn_cm_core_contract_type] |
| Contrato jurídico<br>[sn_lg_contracts_repository] | Repositório de contratos jurídicos<br>[sn_lg_cnt_repository] |

## Tabela de tipo de contrato

A tabela de tipo de contrato é copiada para Contratos jurídicos da ServiceNow.

Se um tipo de contrato já existir na tabela Contratos jurídicos da ServiceNow, o tipo de contrato não será migrado.

Após a migração, qualquer modificação ou exclusão do tipo de contrato na tabela Legal Simple Contracts não será sincronizada automaticamente com a tabela Contratos jurídicos da ServiceNow.

| **Tipo de contrato**<br>[sn_lg_contracts_type] | **Tipo de contrato**<br>[sn_cm_core_contract_type] | **Descrição** |
|---|---|---|
| Nome | Nome | Nome do tipo de contrato. |
| Ativo | Ativo | Estado do tipo de contrato. |
| Domínio | Domínio | Domínio regional. |

## Tabela de repositório de contratos jurídicos

As solicitações jurídicas de acordo de não divulgação e as revisões de contrato de terceiros que estão no estado Encerramento concluído são copiadas para Contratos jurídicos da ServiceNow

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A tabela a seguir fornece os detalhes dos dados Legal Simple Contracts e os dados Contratos jurídicos da ServiceNow correspondentes.

**Dados copiados do contrato jurídico para o repositório de contratos jurídicos**

| Contrato jurídico [sn_lg_contracts_reposito | Repositório de contratos jurídicos [sn_lg_cnt_repository] | Descrição |
|---|---|---|
| Solicitação de contrato | Solicitação de contrato | Número da solicitação de contrato |
| Status do contrato | Estado | O estado da solicitação.<br><br>O mapeamento entre estados no repositório antigo e novo.<br>• Encerrado no repositório antigo é marcado como Cancelado no novo repositório.<br>• Se a data de início do contrato estiver no passado, Alterado no repositório antigo será marcado como Ativo.<br>• Se a data de início do contrato estiver no futuro, Alterado no repositório antigo será marcado como Rascunho.<br>• Expirado na tabela antiga sem datas é marcado como Expirado na nova tabela.<br>• Expirado na tabela antiga com data de início do contrato no passado é marcado como Ativo.<br>• Expirado na tabela antiga com uma data de término de contrato no passado é marcado como expirado.<br>• Expirado na tabela antiga com uma data de início do contrato no futuro é marcado como Rascunho.<br>• Ativo na tabela antiga com uma data de início no passado é marcado como Ativo.<br>• Ativo na tabela antiga com uma data de início no futuro é marcado como Rascunho.<br>• Ativo na tabela antiga sem datas é marcado como Ativo. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Dados copiados do contrato jurídico para o repositório de contratos jurídicos

| Contrato jurídico [sn_lg_contracts_reposito | Repositório de contratos jurídicos [sn_lg_cnt_repository] | Descrição |
|---|---|---|
| | | • Cancelado no repositório antigo é marcado como Cancelado no novo repositório. |
| Número | Contrato legado | O número do contrato de Legal Simple Contracts. |
| Tipo de Contrato | Tipo de Contrato | Tipo de contrato da tabela Contratos jurídicos da ServiceNow. |
| Data de Início do Contrato | Inícios | Data de início do contrato |
| Data de Término do Contrato | Términos | Data de término do contrato |
| Proprietário do contrato | Administrador de contrato | O administrador do contrato. |
| Nome da empresa | Nome jurídico da empresa | O campo Fornecedor é preenchido com base na disponibilidade do Nome da empresa na tabela Empresas [core_company].<br>• O nome da empresa existe.<br>◦ Única correspondência encontrada: o fornecedor é preenchido com o nome da empresa.<br>◦ Várias correspondências encontradas - o campo Fornecedor é preenchido com o nome jurídico da empresa. Quando o registro do repositório de contratos é aberto, uma recomendação é exibida para modificar o valor do Fornecedor manualmente.<br>• A nova empresa não existe em ambas as tabelas.<br>◦ Única correspondência encontrada: o fornecedor é preenchido com o nome da empresa.<br>◦ Várias correspondências encontradas – O campo Fornecedor não está preenchido e um erro é exibido quando o registro é aberto. Você pode mapear |
| | Fornecedor | |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Dados copiados do contrato jurídico para o repositório de contratos jurídicos

| Contrato jurídico [sn_lg_contracts_reposito | Repositório de contratos jurídicos [sn_lg_cnt_repository] | Descrição |
|---|---|---|
| | | o valor para o fornecedor manualmente.<br><br>Quando não há correspondência para o campo do fornecedor, o nome da empresa é copiado para o nome jurídico da empresa e o erro é exibido para preencher o valor do fornecedor. |
| Endereço da empresa | Nenhum | O endereço da empresa faz parte dos detalhes do fornecedor. |
| País | Nenhum | Os detalhes do país fazem parte dos detalhes do fornecedor. |
| Nenhum | Modelo de tipo de contrato | Modelo de contrato associado ao tipo de contrato. |

### Dados copiados da tabela Contrato jurídico para a tabela Documento do contrato

| Contrato jurídico [sn_lg_contracts_reposito | Documento de contrato [sn_cm_core_document] | Descrição |
|---|---|---|
| Nenhum | Nome | Nome do Documento. O nome está no formato "<contract type> para<company_name> ." Se o tipo de contrato estiver vazio, o nome estará no formato "<contract_number> para<company_name> ." |
| URL de pasta externa | URL | URL da pasta de armazenamento externo. |
| ID da pasta externa | ID externa | ID da pasta de armazenamento externo. |
| Provedor externo | Fornecedor de armazenamento | Provedor de armazenamento de documentos. |
| Solicitação aberta por | Proprietário | O usuário que abriu a solicitação. |
| Nenhum | Tipo de contrato | Tipo de contrato correspondente ao registro. |
| Nenhum | Versão padrão | Versão da revisão do documento marcada como Pronta. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Dados copiados da tabela Contrato jurídico para a tabela Revisão de documento de contrato**

| Contrato jurídico [sn_lg_contracts_reposito | Revisão de documento de contrato [sn_cm_core_document_revision] | Descrição |
|---|---|---|
| Consulte o documento recém-criado | Documento | Revisão do documento. |
| Nenhum | Nome | Nome da revisão do documento.<br><br>Para armazenamento externo: o nome está no formato "<contract type> para<company_name> ." Se o tipo de contrato estiver vazio, o nome estará no formato "<contract_number> para<company_name> ."<br><br>Para armazenamento interno: o nome está no formato<document_name> . |
| Nenhum | Tipo de arquivo | O tipo de revisão do documento.<br><br>Para armazenamento externo, o tipo de revisão do documento é um URL.<br><br>Para armazenamento interno, o tipo de revisão do documento é um anexo. |
| Contrato assinado | URL | O contrato assinado está disponível no URL de armazenamento externo. |
| ID de arquivo externo | ID externa | ID do arquivo externo. |
| Nenhum | Estado da versão | O número de revisão do documento, que é definido como 1 inicialmente. |
| Documento | Documento | O arquivo no campo de documento é copiado para o registro de revisão recém-criado. |

### Resultado da migração de Legal Simple Contracts para Contratos jurídicos da ServiceNow

Ao executar o script para migrar dados de Legal Simple Contracts para Contratos jurídicos da ServiceNow, os dados são copiados junto com outras mudanças feitas nos módulos [ Legal Simple Contracts, Legal Counsel Centere no painel Executivo jurídico.

- Após a migração, os seguintes módulos de Legal Simple Contracts são marcados como legados:
  - **Administrador de contratos simples**
  - **Contratos simples**
  - **Contratos jurídicos**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- As solicitações de contrato jurídico que ainda não foram concluídas continuam visíveis no Legal Counsel Center.
- No Legal Counsel Center, os registros do repositório de contratos migrados são exibidos na lista Todos os contratos em Contratos jurídicos, que você pode acessar navegando até **Listas** > **Contratos jurídicos** > **Todos os Contratos**.
- No painel Executivo jurídico, as solicitações de contrato legado de Legal Simple Contracts são exibidas nas seguintes guias:
  - Guia Contratos (legado)
  - Guia Contratos: navegue até a seção Solicitações de contrato legado para exibir as solicitações de contrato.
- Todos os novos registros de repositório de contratos criados devido à conclusão de uma solicitação jurídica são migrados automaticamente para Contratos jurídicos da ServiceNow.

## Solicitações de acordo de não divulgação em contratos jurídicos simples

Os funcionários podem enviar solicitações jurídicas para criar contratos de acordo de não divulgação (NDA) com terceiros, como fornecedores, clientes e parceiros. O departamento jurídico pode gerenciar e processar essas mudanças solicitadas de um local centralizado.

### Recursos

- Modelos de contrato com metadados e regras de negócios para selecionar o modelo mais relevante para uma solicitação.
- Autoatendimento completo para criar contratos de NDA padronizados.
- Solicitações para mudar os contratos padronizados roteados para a equipe jurídica.
- Suporte para assinaturas eletrônicas.
- Integrações de assinatura eletrônica com Adobe Sign e DocuSign.
- Suporte para assinatura eletrônica para permitir uma colaboração eficaz entre os signatários.
- Armazenamento de documentos na instância ServiceNow, bem como sistemas de armazenamento externo, como Box, Google Drivee Microsoft OneDrive.
- Repositório de contratos jurídicos que contém os metadados de documentos de contrato assinados.
- Propriedade do sistema configurável para gerar uma certificação de conclusão para um acordo de não divulgação (NDA) assinado eletronicamente. Para obter mais informações, consulte Ativar uma propriedade do sistema para gerar um certificado de conclusão.

## Solicitação de contrato de acordo de não divulgação - Fluxo de trabalho

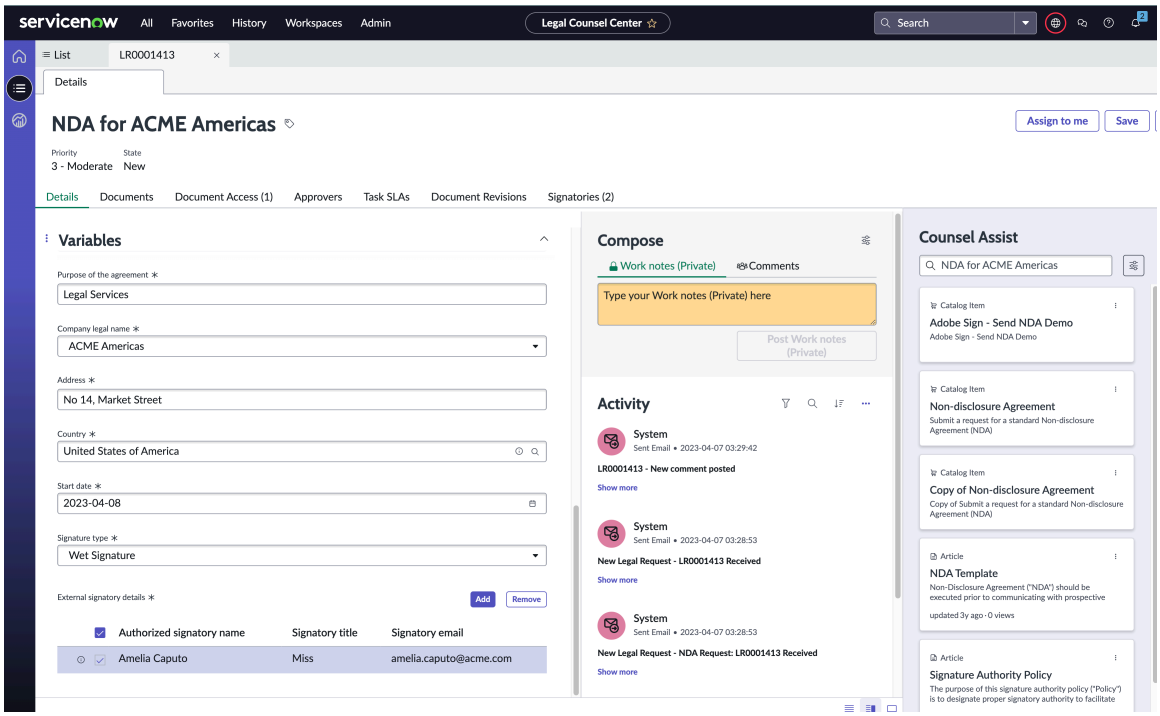
Quando um solicitante envia uma solicitação jurídica, um documento de contrato de NDA é criado usando um modelo de contrato padrão com base nas informações da solicitação. As informações da solicitação são inseridas nos locais apropriados do modelo.

Se necessário, os solicitantes podem solicitar mudanças específicas no documento de contrato de NDA gerado. O departamento jurídico pode gerenciar e processar essas mudanças solicitadas para fazer as revisões necessárias no documento de contrato de NDA de um local centralizado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se o documento de NDA gerado não exigir mudanças, o solicitante poderá enviá-lo aos signatários para uma assinatura eletrônica ou manual. Depois que todos os signatários assinaram o documento do contrato, ele é armazenado na instância ServiceNow ou em um sistema de armazenamento externo. O solicitante e os membros do departamento jurídico podem acessar o documento do contrato assinado no repositório de contratos jurídicos.




## Example: Fluxo de trabalho para uma solicitação de contrato de acordo de não divulgação

Um exemplo de fluxo de trabalho para uma solicitação de contrato de acordo de não divulgação pode progredir da seguinte forma:

1. Configurar os seguintes itens na aplicação:
   - Várias variações de modelos de NDA
   - Regra de seleção de modelo para escolher o modelo correto com base na solicitação jurídica
   - Signatários internos para diferentes modelos
   - Integração de assinatura eletrônica - Adobe Sign ou DocuSign
2. O funcionário preenche o formulário de solicitação de admissão de NDA.
3. O funcionário visualiza o contrato gerado com metadados e o envia para os signatários.
4. Todos os signatários enviam as assinaturas necessárias.
5. O contrato assinado é anexado ao registro da solicitação jurídica.
6. Um registro de repositório de contratos é criado com os metadados e o contrato assinado.
7. (Opcional) O contrato assinado é movido para o armazenamento configurado e referenciado na seção de repositório de contratos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Enviar uma solicitação jurídica para um NDA

Envie uma solicitação jurídica para um acordo de não divulgação com terceiros, como fornecedores, clientes ou parceiros.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_user

## Procedimento

1. Acesse o formulário de admissão de acordo de não divulgação.

2. No formulário, preencha os campos.

**Formulário de admissão de acordo de não divulgação**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Isso é para um fornecedor, cliente ou parceiro? | Categoria do terceiro. |
| Objetivo do Acordo | Objetivo do acordo. Exemplo: acordo de não divulgação para novos investimentos comerciais. |
| Nome oficial da empresa | Nome jurídico do terceiro com quem você está fazendo um acordo.<br>Se o nome da empresa não estiver listado, selecione a opção **[Empresa não listada]** e insira o nome na **Nova razão social da empresa**. |
| Endereço | Endereço para correspondência do terceiro. |
| País | País do terceiro. |
| Data de início | Data de início do período do acordo. |
| Tipo de assinatura | Tipo de assinatura.<br>○ Assinatura eletrônica: o signatário assina digitalmente o contrato.<br>○ Assinatura eletrônica: o signatário assina manualmente a versão física do contrato.<br>O tipo de assinatura padrão é Assinatura eletrônica. |
| Detalhes do signatário externo | Lista de pessoas do terceiro selecionado que assinariam o acordo. |

3. **Opcional:** Modifique a lista de signatários.

   ○ (Optional) Para adicionar um signatário, selecione **Adicionar** e forneça os detalhes do signatário.

   ○ (Optional) Para modificar as informações de um signatário, selecione o ícone Editar linha (ícone ✎) na linha do signatário e atualize os detalhes.

   ○ (Optional) Para remover um signatário, selecione o ícone ✖) na linha do signatário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Selecione **Enviar**.
   - Uma solicitação jurídica para gerar um documento de contrato para acordo de não divulgação é criada no estado Novo.
   - Um documento de contrato no status Documento pronto é gerado com dados da solicitação usando um modelo de contrato com base nas regras de modelo de contrato. Os signatários internos com base no modelo também são preenchidos no documento gerado. Para obter mais informações, consulte Configurar uma regra para selecionar um modelo de contrato jurídico.

     **Nota:**

     - Se mais signatários tiverem sido adicionados à solicitação do que o necessário para o contrato, conforme definido no modelo de contrato, somente o número padrão de signatários será necessário para assinar o contrato. Outros signatários são marcados como Não considerados.
     - Se menos signatários forem incluídos na solicitação do que o necessário para o contrato, você poderá adicionar mais signatários.

     Em qualquer um dos casos, você pode enviar uma solicitação de mudança para atualizar o número de signatários conforme necessário para o seu contrato.

   - Um registro para cada signatário externo é criado na tabela Signatário [sn_lg_contracts_signer].

   Para obter mais informações sobre como exibir e acompanhar uma solicitação jurídica, consulte Exibição e acompanhamento de detalhes da solicitação jurídica.

5. **Opcional:** Se você precisar de mudanças no documento gerado, envie uma solicitação de mudança ao departamento jurídico.
   Para obter mais informações, consulte Revisar e finalizar o documento do contrato.
6. **Opcional:** Modifique os detalhes da solicitação ou gerencie os signatários selecionando **Ações** e, em seguida, **Editar solicitação**.
   Esta opção estará disponível somente se o estado da solicitação for Novo e o status do documento for Documento pronto. Para obter mais informações, consulte Modificar uma solicitação jurídica.
7. Quando o documento do contrato for finalizado, envie-o aos signatários para que sejam assinados.
   Para obter mais informações, consulte Revisar e finalizar o documento do contrato.

### Como trabalhar em uma solicitação de contrato jurídico

Como membro da equipe de suporte de contratos jurídicos, analise e revise um documento de contrato de acordo com as mudanças solicitadas. Carregue o documento revisado para a solicitação e envie o documento ao solicitante de dentro da solicitação.

#### Antes de Iniciar

O líder da área de prática ou o gerente do grupo deve ter atribuído a solicitação a você. Caso contrário, você pode abrir a solicitação para atribuí-la a você ou a alguém do grupo.

Função necessária: sn_lg_ops.legal_fulfiller

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como um colaborador adicionado a uma solicitação, você pode acessar e trabalhar na solicitação da mesma forma que os designados. No entanto, você não pode modificar os campos **Atribuído a** e **Grupo de atribuição**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:**
Durante os períodos em que você estiver indisponível, você pode delegar suas obrigações jurídicas a outros usuários.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Solicitação jurídica** > **Legal Counsel Center**.
2. Clique no ícone de lista ( ícone de ).
3. Na guia **Listas**, abra uma solicitação jurídica selecionando uma opção em **Solicitações jurídicas**.
4. **Opcional:** Se você precisar da ajuda de outros executantes para trabalhar na solicitação jurídica, adicione-os no campo **Colaboradores**.

   **Nota:**
   Usuários com a função sn_lg_cnt.contract_fulfiller são listados no campo **Colaboradores**.

   Os colaboradores são notificados por e-mail de que foram adicionados como colaboradores a uma solicitação jurídica.
5. **Opcional:** Iniciar uma aprovação ad hoc para uma solicitação jurídica ou seu anexo para a solicitação jurídica ou seus anexos quando uma aprovação de outras partes interessadas for necessária.
6. **Opcional:** Na guia **Signatários**, revise os signatários do documento do contrato e seu status.
7. Na seção Atividade, revise as mudanças solicitadas pelo solicitante e faça as mudanças necessárias no documento do contrato.
   Para que os documentos do contrato estejam no formato DOCX,
   - Quando o armazenamento externo está configurado, você pode editar e salvar a revisão do documento diretamente do armazenamento externo.
   - Quando o armazenamento interno estiver configurado, baixe o documento do contrato, edite-o, salve-o e carregue-o usando a opção Criar revisão.
8. Carregue o documento do contrato revisado.
   a. Na guia **Revisões do documento**, clique em **Criar revisão**.
   b. Na caixa de diálogo Carregar revisão, clique no link **Anexar arquivo** e carregue o documento revisado.
   c. **Opcional:** Adicione anotações de trabalho para fornecer informações sobre o documento anexado.
   d. Se o arquivo anexado for a revisão final e estiver pronto para ser enviado ao solicitante para revisão e confirmação, marque a caixa de seleção **Marcar como pronto**.
   e. Clique em **Carregar**.
   O documento anexado é adicionado à solicitação. O número da revisão do documento mais recente é um número maior do que o número da revisão do documento anterior. O documento é listado na guia **Revisões do documento**.
9. Clique em **Enviar documento** para enviar o documento do contrato marcado como pronto para o solicitante.

### Resultado

O documento atualizado é enviado ao solicitante para revisão. O status do documento é atualizado para Documento pronto.

## Revisar e finalizar o documento do contrato

Revise e finalize o documento do contrato para enviá-lo para assinatura.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_user

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Solicitação jurídica** > **Portal de serviços jurídicos**.
2. Selecione **Minhas solicitações** no menu de contexto do formulário.
3. Selecione **Exibir todas as solicitações** na lista suspensa.
4. Selecione a solicitação jurídica na lista.
5. Revise o documento do contrato na guia Visualização.
   Na guia de visualização, o documento do contrato do tipo PDF ou HTML será baixado no formato PDF, enquanto o documento do contrato do tipo Microsoft Word será baixado no formato DOCX.
6. **Opcional:** Se alguma mudança precisar ser feita no documento do contrato, envie uma solicitação de mudança.

   a. Na lista suspensa **Ações**, selecione **Solicitar mudanças**.

   b. Na caixa de diálogo Solicitar mudanças, insira os detalhes que você deseja atualizar.

   c. Selecione **Enviar**.
   A solicitação de mudança é enviada ao departamento jurídico para revisão no documento do contrato e seu status é atualizado para Trabalho em andamento. O status do documento do contrato é atualizado para Revisão jurídica interna.

   Qualquer pessoa do departamento jurídico pode fazer as mudanças solicitadas no documento e enviar o documento atualizado de volta para você.

   **Nota:**
   Você não pode acessar uma visualização de documento até que o departamento jurídico envie de volta o documento revisado.

### O que Fazer Depois

Quando o documento do contrato estiver finalizado, envie-o para assinatura selecionando **Enviar para assinatura**.

#### Processo de assinatura para uma solicitação jurídica

Você pode exigir uma assinatura eletrônica ou digital (manual) para uma solicitação jurídica. O processo de aprovação do contrato difere dependendo do tipo de assinatura selecionado.

- Assinatura eletrônica: permite que os usuários assinem documentos do contrato eletronicamente. Para obter mais informações, consulte Configurar um provedor de assinatura eletrônica para contratos jurídicos. Selecione o tipo de assinatura Assinatura Eletrônica se você também quiser gerar um certificado de conclusão. Para obter mais informações, consulte Ativar uma propriedade do sistema para gerar um certificado de conclusão.
- Assinatura eletrônica: permite a finalização do contrato manualmente, em vez de eletronicamente. Você pode carregar o documento finalizado. Para obter mais informações sobre como carregar o documento, consulte Adicionar um contrato assinado manualmente.

Quando o documento do contrato é finalizado, ele é enviado aos signatários para que seja assinado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Envio de um documento de contrato para assinatura

| Para assinatura eletrônica | Para assinatura física |
| --- | --- |
| • O status do documento é atualizado para Enviado para assinatura e o fluxo de assinatura eletrônica é acionado como na integração jurídica.<br><br>Uma notificação por e-mail de que o documento do contrato está disponível para assinatura é enviada ao primeiro signatário. O e-mail contém um link para o documento do contrato que o signatário pode abrir e assinar o documento por meio do provedor de assinatura eletrônica DocuSign ou Adobe Sign conforme configurado na integração jurídica de assinatura eletrônica.<br><br>O primeiro signatário é aquele cujo valor de pedido na lista de signatários é definido como o mais baixo na regra de modelo de contrato. Para obter mais informações, consulte Configurar uma regra para selecionar um modelo de contrato jurídico.<br><br>Um e-mail é enviado ao próximo signatário na ordem depois que o primeiro assinou o contrato para solicitar sua assinatura.<br><br>• Os signatários podem aceitar ou recusar a solicitação de assinatura. Para obter mais informações, consulte Assinar ou recusar um contrato jurídico eletronicamente em Contratos jurídicos simples. | • O status do documento é atualizado para Assinatura pendente.<br>• Uma notificação por e-mail é enviada aos signatários com o documento do contrato anexado.<br>• Os signatários imprimem o documento, assinam e devolvem ao solicitante jurídico.<br>• O solicitante jurídico carrega o documento do contrato em formato PDF para a solicitação. Para obter mais informações, consulte Adicionar um contrato assinado manualmente. |

Tradução automática

## Assinar ou recusar um contrato jurídico eletronicamente em Contratos jurídicos simples

Como signatário, você pode revisar e assinar ou recusar a assinatura de um documento de contrato.

### Antes de Iniciar

Função necessária: none

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Esta tarefa é aplicável somente para contratos que têm o tipo de assinatura definido como **Assinatura eletrônica**. Se o contrato exigir uma assinatura eletrônica (manual), os signatários receberão um e-mail com o contrato anexado, assinarão e o devolverão ao solicitante jurídico. O solicitante jurídico anexa o documento do contrato em formato PDF à solicitação.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Procedimento

1. Selecione o link na notificação por e-mail.
2. Revise o documento do contrato e assine ou recuse a assinatura.

## Resultado

A tabela a seguir mostra os resultados da assinatura do documento do contrato e da recusa em assiná-lo.

**Resultado da aprovação ou rejeição de um contrato**

| Assinar o documento do contrato | Recusar-se a assinar o documento do contrato |
|---|---|
| • Se houver mais signatários para assinar o documento do contrato, ele será enviado para o próximo signatário no pedido.<br><br>O status do signatário atual na solicitação é atualizado de Assinatura pendente para Assinado. O status do próximo signatário é atualizado de Não iniciado para Assinatura pendente.<br><br>• Se o último signatário tiver assinado o documento, um registro de contrato jurídico será criado.<br><br>O status do documento é atualizado para Contrato assinado.<br><br>• Se a propriedade do sistema sn_lg_contracts.enable_executed_contract_audit_certificate estiver definida como verdadeiro, o certificado de conclusão será gerado e anexado ao documento do contrato finalizado. | • O documento do contrato é enviado de volta ao solicitante. Uma notificação por e-mail de que o signatário se recusou a assinar o documento é enviada ao solicitante.<br><br>O solicitante pode revisar o documento e solicitar mudanças no documento e reenviar aos signatários para assinatura.<br><br>O status do signatário na solicitação é atualizado para Cancelado.<br><br>• O status do documento na solicitação é atualizado de Assinatura pendente para Contrato recusado. |

### Fluxo de trabalho de assinatura eletrônica

O fluxo de trabalho de assinatura eletrônica é acionado quando uma solicitação jurídica com tipo de assinatura como Assinatura eletrônica é enviada aos signatários para assinatura.

O tipo de assinatura é especificado ao enviar uma solicitação jurídica. Para obter mais informações, consulte Enviar uma solicitação jurídica para um NDA.

O fluxo de trabalho genérico para assinatura eletrônica pode progredir da seguinte forma.

Como signatário:

- Receba uma notificação por e-mail solicitando sua assinatura.
- Abra o documento do contrato anexado ao e-mail.
- Imprima o anexo do contrato.
- Assine a impressão do contrato e envie-a de volta para o solicitante.

Como solicitante jurídico:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Depois de receber o documento do contrato assinado de todos os signatários, gere uma cópia digital no formato PDF.
- Anexe a cópia digital do documento do contrato à solicitação jurídica. Para obter mais informações, consulte Adicionar um contrato assinado manualmente.

### Adicionar um contrato assinado manualmente

Como solicitante jurídico, ao receber o documento do contrato assinado pelos signatários, adicione a versão digital ao registro da solicitação jurídica.

#### Antes de Iniciar

Você deve ter uma versão PDF do contrato assinado.

Função necessária: sn_lg_ops.legal_user

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Solicitação jurídica** > **Portal de serviços jurídicos**.

   **Nota:**
   Se você estiver usando Central do funcionário, poderá enviar uma solicitação jurídica navegando até o portal Central do funcionário e selecionando uma solicitação no menu **Jurídico**.

2. Selecione a opção **Minhas solicitações** no menu de contexto do formulário.
3. Selecione **Exibir todas as solicitações** na lista suspensa.
4. Selecione a solicitação jurídica na lista.
5. Selecione **Carregar contrato** e navegue até o arquivo.
6. Selecione **Abrir**.
7. Se você carregou um arquivo incorreto, carregue o documento correto selecionando **Recarregar contrato** na lista suspensa **Ações**.
8. Selecione **Encerrar concluído** para fechar a solicitação jurídica.

   **Nota:**
   Você não pode fazer mudanças na solicitação jurídica depois que ela é encerrada.

#### Resultado

Quando a solicitação jurídica é encerrada, um e-mail com o documento final do contrato anexado é enviado aos signatários.

## Solicitações de revisão de contrato de vendas

Os membros da equipe de vendas podem enviar solicitações jurídicas para revisão de contratos de vendas quando precisam contratar aconselhamento jurídico para consultas de clientes, revisar os termos e condições fornecidos por clientes ou para orientação jurídica. A equipe jurídica comercial pode revisar o contrato de vendas e fornecer o suporte de contrato solicitado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Recursos

- Roteamento de solicitações para a equipe jurídica para mudanças em contratos padrão e aprovações sob demanda para mudanças de conteúdo.
- Regras de desvio configuráveis para fornecer orientação jurídica predefinida com base nos dados do CRM, como segmento da conta e tamanho da oportunidade.
- Aprovações ad hoc para rascunho de contrato.
- Repositório de contratos jurídicos que contém metadados de documentos de contrato assinados.

## Configuração de uma solicitação de revisão de contratos de vendas

O administrador deve configurar os seguintes itens para que os membros da equipe de vendas vejam suas contas de vendas e oportunidades atribuídas ao enviar solicitações jurídicas para revisão de contrato de vendas:

- Configurar Microsoft Dynamics CRM para contratos de vendas
- Programe trabalhos de conjunto de importação para extrair dados do sistema CRM
- Criar uma regra de desvio para contratos de vendas

## Solicitação de revisão de contratos de vendas - Fluxo de trabalho

Como membro da equipe de vendas, você pode enviar uma solicitação jurídica para obter suporte jurídico em contratos de vendas para as contas ou oportunidades de vendas que você possui. Ao clicar no botão **Enviar**, o sistema verifica se uma regra de desvio corresponde às condições definidas com as informações inseridas na solicitação.

- Se as condições em qualquer regra de desvio não corresponderem aos detalhes da solicitação, a solicitação jurídica será enviada e atribuída ao grupo de contratos de vendas jurídicas.
- Se as condições de uma regra de desvio corresponderem aos detalhes da solicitação, o texto de orientação jurídica pré-configurado aparecerá em uma caixa de diálogo. Você pode optar por realizar uma das seguintes ações:
  - Siga a orientação e cancele o envio da solicitação jurídica.
  - Forneça os motivos apropriados na **justificativa de negócios** e envie a solicitação.

O departamento jurídico pode gerenciar e processar essas mudanças solicitadas para fazer as revisões necessárias no documento do contrato de um local centralizado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Legal Simple Contracts - Fluxo de trabalho de acordo de não divulgação**

# Sales Contract Review Request workflow

Sales team members can submit legal requests for sales contract reviews when they have to engage legal counsel for customer queries, review the terms and conditions provided by customers, or for legal guidance. The commercial legal team can review the sales contract and provide the requested contract support.

## Setup the following items in the application

- Configure Microsoft Dynamics CRM to import the sales representatives, sales accounts, and active opportunities data.
- Configure deflection, based on specified conditions, that will provide guidance to sales persons.
- (Optional) Integration with external storage provider to store signed contracts.

- Employee fills out the sales contract form with details like **Sales account** and **Opportunity**, that is pulled from the CRM system.
- (Optional) Employees upload sales contract document.
- System checks for deflection rules to provide legal guidance based on the entered information.
  - If no deflection rules match, then the legal request is submitted.
  - If the deflection rules match, preconfigured legal guidance, appears.
    - Follow the guidance and cancel submission.
    - To get more guidance, provide business justification and submit the request.
- (Optional) Fulfiller obtains ad hoc approval from stakeholders for documents.
- Fulfiller makes necessary revisions to the document and uploads it to the request.
- The sales contract document is

Submit a request for a sales contract when you have customer questions, need to engage legal counsel, or need a review of terms and conditions given by customers.

*What does your request involve?

Data Processing addendum

*Account

A. Datum Corporation

Opportunity

2 Semiautomatic Espresso Machines for A.

Opportunity

2 Semiautomatic Espresso Machines for A.

Deal closure date

2022-05-04

Additional information

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Enviar uma solicitação jurídica para revisão de contrato de vendas

Envie uma solicitação jurídica à equipe jurídica para revisão e suporte jurídico para um contrato de vendas.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_contracts.sales_user

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode enviar uma solicitação de revisão de um contrato de vendas para obter aconselhamento jurídico, obter uma resposta para as perguntas do cliente ou revisar os termos e condições fornecidos pelos clientes.

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Solicitação jurídica** > **Portal de serviços jurídicos**.

   **Nota:**
   Se você estiver usando Central do funcionário, poderá enviar uma solicitação jurídica navegando até o portal Central do funcionário e selecionando uma solicitação no menu **Jurídico**.

2. Clique em **Catálogo de serviços** para exibir todas as categorias de solicitação disponíveis.
3. Pesquise e abra o item da solicitação **Revisão do contrato de vendas**.
4. No formulário, preencha os campos.

### Formulário de admissão de Revisão de contrato de vendas

| Campo | Descrição |
|---|---|
| O que a sua solicitação envolve? | Categoria do contrato.<br><br>Se a categoria necessária não estiver listada, selecione **Outros**. |
| Forneça detalhes se outros | Detalhes da categoria.<br><br>Este campo é exibido somente quando **Outros** é selecionado em **O que sua solicitação envolve?**. |
| Conta | Contas de vendas de sua propriedade, extraídas do sistema Microsoft Dynamics CRM.<br><br>**Nota:**<br>Somente a conta de vendas à qual você foi atribuído é listada. |
| Oportunidade | Lista de oportunidades ativas associadas à conta selecionada.<br><br>Se nenhuma oportunidade estiver associada à conta selecionada, deixe o campo em branco.<br><br>**Nota:**<br>Somente as oportunidades às quais você foi atribuído são listadas. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Data de fechamento do negócio | Data de fechamento esperada da oportunidade, extraída do sistema CRM.<br><br>Você pode modificar a data de fechamento do acordo para qualquer data futura, conforme necessário. |
| Informações adicionais | Informações adicionais sobre o contrato de vendas. |

5. **Opcional:** Clique no ícone adicionar anexos ( ícone ) para carregar um anexo na solicitação.
6. Clique em **Enviar**.
   O sistema verifica as regras de desvio para fornecer orientação com base nas informações inseridas.
   - Se as condições em alguma regra de desvio não corresponderem aos detalhes da solicitação, a solicitação jurídica será enviada.
   - Se as condições de uma regra de desvio corresponderem aos detalhes da solicitação, o texto de orientação jurídica pré-configurado aparecerá em uma caixa de diálogo. Você pode optar por realizar qualquer uma das seguintes ações:
     - Siga a orientação e cancele o envio da solicitação jurídica.
     - Forneça os motivos apropriados na **justificativa de negócios** e envie a solicitação.

### Resultado
A solicitação jurídica é criada e atribuída ao grupo de contratos de vendas jurídicas.

## Como trabalhar em uma solicitação de revisão de contrato de vendas

Como membro da equipe de suporte de contratos jurídicos, analise e revise um documento de contrato de vendas de acordo com as mudanças solicitadas. Carregue o documento revisado para a solicitação e envie-o ao solicitante diretamente da solicitação.

### Antes de Iniciar
O líder da área de prática ou o gerente do grupo deve ter atribuído a solicitação a você. Caso contrário, você pode abrir a solicitação para atribuí-la a você ou a alguém do grupo.

Função necessária: sn_lg_ops.legal_fulfiller

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Como um colaborador adicionado a uma solicitação, você pode acessar e trabalhar na solicitação da mesma forma que os designados. No entanto, você não pode modificar os campos **Atribuído a** e **Grupo de atribuição**.

### Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Solicitação jurídica** > **Legal Counsel Center**.
2. Clique no ícone de lista ( ícone de ).
3. Na guia **Listas**, abra uma solicitação jurídica selecionando uma opção em **Solicitações jurídicas**.
4. **Opcional:** Se você precisar da ajuda de outros executantes para trabalhar na solicitação jurídica, adicione-os no campo **Colaboradores**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:**
Usuários com a função sn_lg_cnt.contract_fulfiller são listados no campo **Colaboradores**.

Os colaboradores são notificados por e-mail de que foram adicionados como colaboradores a uma solicitação jurídica.

5. **Opcional:** Iniciar uma aprovação ad hoc para uma solicitação jurídica ou seu anexo para a solicitação jurídica ou seus anexos quando uma aprovação de outras partes interessadas for necessária.
6. Na seção Fluxo de atividades, revise as mudanças solicitadas pelo solicitante e faça as mudanças necessárias no documento do contrato.
7. **Opcional:** Comunicação usando e-mails de Legal Counsel Center com o solicitante ou outras partes interessadas.
8. Baixe o documento do contrato anexado para fazer as mudanças solicitadas pelo solicitante
9. **Opcional:** Depois que o contrato de vendas for finalizado, crie um registro de repositório de contratos jurídicos para armazenar o documento.

   a. Na guia **Contratos jurídicos**, clique em **Novo**.
   O formulário Contrato jurídico exibe que contém a maioria dos campos preenchidos automaticamente a partir dos campos de solicitação jurídica.

   b. Carregue o documento do contrato atualizado.

| Opção | Etapas |
|---|---|
| Carregar o documento do contrato na solicitação | Na seção **Anexos**, anexe o arquivo de documento do contrato.<br>▪ Se você estiver anexando um arquivo pela primeira vez, clique em **Procurar**.<br>▪ Se você estiver anexando arquivos adicionais, clique no ícone adicionar anexo (ícone +). |
| Carregar o documento do contrato para um armazenamento externo e adicionar seu link | No campo **Contrato assinado**, insira o URL do documento do contrato que é carregado no sistema de armazenamento externo. |

   c. Clique em **Salvar**.

10. Depois de resolver a solicitação jurídica, feche a solicitação clicando em **Encerrar concluído**.

## Solicitações de revisão de contrato de terceiro

Os funcionários podem enviar solicitações jurídicas para revisão de contratos de terceiros pela equipe jurídica.

## Recursos

As solicitações de revisão de terceiros incluem os seguintes recursos:

- Integrações de assinatura eletrônica com Adobe Sign e DocuSign.
- Suporte para armazenar documentos de contrato em sua instância ServiceNow ou sistemas de armazenamento externo, como Microsoft OneDrive e Google Drive.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Repositório de contratos jurídicos que contém os metadados de documentos de contrato assinados.
- Suporte para uma propriedade do sistema configurável (sn_lg_contracts.enable_executed_contract_audit_certificate) para gerar uma certificação de conclusão. Para obter mais informações, consulte Ativar uma propriedade do sistema para gerar um certificado de conclusão.

## Solicitação de revisão de contrato de terceiro - Fluxo de trabalho

Como executante jurídico da equipe jurídica, você pode trabalhar nas solicitações de revisão de terceiros atribuídas, concluindo as seguintes atividades:

- Revise o documento do contrato anexado à solicitação jurídica e faça as mudanças necessárias.
- Envie por e-mail o documento do contrato revisado para contatos de terceiros para revisão diretamente do Legal Counsel Center.
- Exibir respostas de contatos de terceiros no fluxo de atividades da solicitação jurídica.

  Várias iterações de revisões entre sua empresa e o terceiro podem ser necessárias antes que o documento do contrato seja finalizado por todas as partes.
- Conclua o documento no sistema de assinatura eletrônica configurado adicionando os campos obrigatórios e envie-o para assinatura
- Envie o documento do contrato para os signatários necessários (internos e externos) para suas assinaturas eletrônicas.

Depois que todos os signatários assinaram o documento do contrato, ele é armazenado na instância ServiceNow ou em um sistema de armazenamento externo. O solicitante e os membros do departamento jurídico podem acessar o documento do contrato assinado no repositório de contratos jurídicos.

### Enviar uma solicitação jurídica para uma revisão de contrato de terceiros

Envie uma solicitação jurídica para revisão de contratos de terceiros pela equipe jurídica.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_user

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- Você pode enviar uma solicitação de revisão de um contrato de terceiros para envolver aconselhamento jurídico, obter respostas para perguntas do terceiro ou revisar os termos e condições fornecidos por ele.
- O certificado de conclusão será gerado somente se você tiver configurado a propriedade do sistema sn_lg_contracts.enable_executed_contract_audit_certificate. Para obter mais informações, consulte Ativar uma propriedade do sistema para gerar um certificado de conclusão.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Solicitação jurídica** > **Portal de serviços jurídicos**.

**Nota:**
Se você estiver usando Central do funcionário, poderá enviar uma solicitação jurídica navegando até o portal Central do funcionário e selecionando uma solicitação no menu **Jurídico**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Selecione **Catálogo de serviços** para exibir todas as categorias de solicitação disponíveis.
3. Pesquise e abra o item da solicitação **Revisão de contrato de terceiros**.
4. No formulário de Revisão de contrato de terceiros, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de revisão de contrato de terceiro.
5. Clique em **Enviar**.

### Resultado

Uma solicitação jurídica para revisão do documento de contrato de terceiros anexado é criada no estado Novo.
Para obter mais informações sobre como exibir e acompanhar a solicitação jurídica, consulte Exibição e acompanhamento de detalhes da solicitação jurídica.

### O que Fazer Depois

Como membro da equipe de suporte de contrato do departamento jurídico, você pode trabalhar na solicitação para revisar o contrato e assiná-lo. Para obter mais informações, consulte Como trabalhar em uma solicitação de revisão de TPC.

## Modificar uma solicitação jurídica

Como usuário jurídico, modifique uma solicitação jurídica para atualizar os detalhes da solicitação ou substitua o documento de contrato anexado por uma versão atualizada.

### Antes de Iniciar

Você pode modificar uma solicitação até que ela esteja no estado Novo.

Função necessária: sn_lg_ops.legal_user

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Solicitação jurídica** > **Portal de serviços jurídicos**.
2. Abra sua solicitação jurídica enviada na opção **Minhas solicitações** no menu do cabeçalho.
3. Na página Tíquete padrão, no menu Ações, selecione **Editar solicitação**.
4. Atualize os detalhes da solicitação ou substitua o documento do contrato anexado por uma versão atualizada.
5. Selecione **Salvar** para atualizar o registro.

## Como trabalhar em uma solicitação de revisão de TPC

Como membro da equipe de suporte de contratos jurídicos, revise e revise um documento de contrato de terceiros. Você pode enviar por e-mail o documento revisado para as partes interessadas para verificar as revisões e, em seguida, enviar o documento pronto para assinatura eletrônica de dentro da solicitação jurídica.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_contracts.contracts_fulfiller

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como um colaborador adicionado a uma solicitação, você pode acessar e trabalhar na solicitação da mesma forma que os designados. No entanto, você não pode modificar os campos **Atribuído a** e **Grupo de atribuição**.

**Nota:**
Durante os períodos em que você estiver indisponível, você pode delegar suas obrigações jurídicas a outros usuários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Solicitação jurídica** > **Legal Counsel Center**.
2. Clique no ícone de lista ( ícone de ).
3. Na guia **Listas**, abra uma solicitação jurídica selecionando uma opção em **Solicitações jurídicas**.
4. **Opcional:** Se você precisar da ajuda de outros executantes para trabalhar na solicitação jurídica, adicione-os no campo **Colaboradores**.

   **Nota:**
   Usuários com a função sn_lg_cnt.contract_fulfiller são listados no campo **Colaboradores**.

   Os colaboradores são notificados por e-mail de que foram adicionados como colaboradores a uma solicitação jurídica.
5. Na guia **Revisões do documento**, gerencie todas as revisões do documento do contrato.

   **Nota:**
   Se você marcar a revisão do documento atual como Pronta, todas as versões anteriores do documento que foram marcadas como Prontas serão apagadas.
6. **Opcional:** Envie o documento para aprovação ad-hoc quando uma aprovação de outras partes interessadas for necessária.
7. Envie um e-mail para as partes interessadas para que o documento do contrato concluído seja revisado e as mudanças confirmadas.
   a. Clique **em Compor e-mail**.
   b. Na guia **Novo rascunho de e-mail**, adicione os endereços de e-mail dos destinatários nos campos **Para**, **Cc**e **Cco** conforme necessário.
   O campo **Para** é preenchido previamente com o e-mail do ponto de contato do terceiro inserido na solicitação e o campo **Cc** com o ID de e-mail do solicitante.
   c. Insira o assunto do e-mail em **Assunto**.
   A descrição resumida da solicitação é preenchida por padrão.
   d. No campo **Anexos**, clique no link **+Adicionar arquivo** para adicionar os documentos e selecione a origem do arquivo.
   Se você marcou uma revisão de documento de contrato como Pronta, ela será anexada ao e-mail por padrão.
   e. Insira a mensagem no corpo do e-mail.
   f. Clique em **Enviar e-mail** para enviar o e-mail imediatamente ou **em Salvar como rascunho** para enviá-lo mais tarde.
8. Na guia **Signatários**, adicione os signatários para os quais o contrato será enviado para assinatura eletrônica.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

9. Quando todas as partes interessadas tiverem concordado com uma revisão do documento do contrato, clique em **Preparar para assinatura** para preparar e enviar o documento aos signatários para assinatura eletrônica.
   O status do documento é atualizado de Revisão jurídica interna para Preparando para assinatura.
10. Preencha o documento no sistema de assinatura eletrônica configurado e envie-o para assinatura.
    a. Faça login no portal de assinatura eletrônica, conforme necessário.
    b. Visualize o documento para garantir que o conteúdo esteja correto.
    c. Adicione os campos obrigatórios, incluindo o campo Assinatura.
    d. Clique em **Enviar**.
    Um envelope de assinatura eletrônica é criado e enviado a todos os signatários. Se o sistema receber uma notificação de sucesso do provedor de assinatura eletrônica, o status do documento será atualizado de Preparando para assinatura para Assinatura pendente.

### O que Fazer Depois

1. Os signatários podem revisar e assinar ou recusar a assinatura do documento do contrato.
2. Você pode verificar o status do documento na solicitação.
   - Se todos os signatários assinarem o documento do contrato, o status do documento será atualizado para Contrato assinado. Um registro de repositório de contratos jurídicos é criado quando o documento assinado é anexado ou vinculado. Você também pode acessar o registro do repositório do **contrato jurídico na guia Contratos jurídicos**.
   - Na guia **Signatários**, o status de todos os signatários é atualizado para Assinado.
   - Se algum signatário se recusar a assinar o documento do contrato, o status do documento será atualizado para Contrato recusado.Se forem necessárias mais mudanças no documento do contrato, atualize-o e reenvie-o aos signatários para assinatura.
3. Se o contrato for assinado por todas as partes, você poderá fechar a solicitação clicando em **Encerrar concluído.**

## Cancelar uma solicitação jurídica

Cancele uma solicitação de contrato de terceiros se ela não for mais necessária.

### Antes de Iniciar

**Importante:**
O cancelamento de uma solicitação de contrato jurídico depois que ela foi enviada para assinatura interrompe o processo em seu estado atual.

Função necessária: sn_lg_ops.legal_user

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Solicitação jurídica** > **Portal de serviços jurídicos**.
2. Abra sua solicitação jurídica enviada na opção **Minhas solicitações** no menu do cabeçalho.
3. Na página Tíquete padrão, no menu Ações, selecione **Cancelar solicitação**.
4. Na caixa de diálogo, insira comentários para explicar por que a solicitação foi cancelada.
5. Selecione **Confirmar cancelamento**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Resultado

- A solicitação é cancelada e os fluxos ativos associados são encerrados. Os comentários de cancelamento aparecem na guia **Atividade** da solicitação.
- O status do documento muda para Contrato anulado.
- A assinatura do documento enviada aos signatários é cancelada para bloquear novas assinaturas. Os signatários recebem uma notificação por e-mail de que a solicitação jurídica foi cancelada.

## Visualizar e baixar um documento de contrato assinado

Visualize e baixe um documento de contrato assinado.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_user

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando todos os signatários assinaram um documento do contrato, ele é considerado o documento do contrato final e armazenado na tabela Legal Contract [sn_lg_contracts_repository].

O acesso a um documento de contrato é baseado nas seguintes funções e condições do usuário:

- Um executante de contratos pode criar, exibir e atualizar documentos do contrato.
- Somente um administrador de contratos pode excluir documentos do contrato.
- Os solicitantes podem exibir somente os documentos do contrato para os quais enviaram a solicitação jurídica.
- Os usuários podem exibir somente os documentos do contrato para os quais eles estão incluídos na lista de observação das solicitações jurídicas correspondentes.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Solicitação jurídica** > **Legal Counsel Center**.
2. Selecione o ícone de lista ( Ícone de ).
3. Na guia **Listas**, em **Contratos simples**, selecione **Contratos jurídicos** de contratos.
4. Na lista de contratos jurídicos, selecione um nome de empresa para abrir o contrato.
5. Revise o documento do contrato e os detalhes da solicitação associada.
6. **Opcional:** Baixe o documento do contrato.
   - Se uma integração externa estiver ativa e publicada, abra o local de armazenamento externo para baixar o documento do contrato selecionando o link na lista Contrato assinado na guia **Detalhes**.
   - Se uma integração de armazenamento externo não estiver disponível, selecione o ícone de anexo ina barra lateral de Assistência de advogadoe, em seguida, na seção Anexos, clique no ícone de ⋮ ) e selecione **Baixar**.

## Gerenciar contratos jurídicos simples

Como administrador, trabalhe no gerenciamento dos modelos de contrato jurídico e dos contratos jurídicos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Editar um modelo de contrato do tipo Microsoft Word

Edite um modelo de contrato para refletir quaisquer modificações que devam ser incluídas no modelo para gerar um contrato padrão quando um funcionário enviar uma solicitação de contrato.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_contracts.contracts_config

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração Jurídica** > **Administrador de contratos simples** > **Modelos de contrato**.
2. Abra um modelo de contrato na lista.
3. No formulário, modifique os campos.

### Formulário de novo registro de modelo do Word

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome exclusivo para o modelo de contrato. |
| Tabela | Tabela à qual você deseja associar o modelo de contrato. |
| Categoria | Categoria de documento à qual você deseja associar o modelo de contrato. |
| Documento | O documento do qual você deseja importar o mapeamento de campo de modelo. O documento selecionado deve ser um documento Microsoft Word (.docx) e deve ter controladores de conteúdo válidos. Para obter mais informações, consulte Adicionar controles de conteúdo em um documento Microsoft Word. |
| Formato de data do modelo | Formato no qual você deseja que a data apareça quando um agente visualizar o documento, gerar o anexo ou iniciar tarefas de documento para os participantes.<br>**Nota:**<br>◦ Ao assinar usando uma aplicação ServiceNow ou a aplicação AdobeSign: se nenhum valor for selecionado no **formato de data do modelo**, o valor especificado na propriedade do sistema **template_date_format** será considerado. Se o **formato de data** do modelo e a propriedade do sistema **template_date_format** estiverem vazios, o valor no campo Formato de data do perfil de usuário do agente será considerado.<br>◦ Ao assinar usando uma aplicação DocuSign: o formato de data selecionado nas Configurações de assinatura na aplicação DocuSign é considerado no **formato de data** do modelo no modelo do Word configurado em uma instância da ServiceNow. |
| Idioma do modelo | Idioma no qual você deseja que os tokens dinâmicos sejam traduzidos quando um agente visualiza o documento, gera o anexo ou inicia tarefas de documento para os participantes.<br>**Nota:**<br>◦ O idioma do modelo é um campo obrigatório. O idioma padrão é nenhum.<br>◦ O recurso de tradução está disponível somente quando os plug-ins de idioma estão instalados na instância ServiceNow. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Estado | O estado é definido automaticamente como Rascunho. |
| Aplicação | Aplicação à qual o modelo de contrato pertence.<br>Este campo é definido automaticamente como o escopo da aplicação no qual você está criando o modelo de contrato. |
| Ativo | Opção para tornar o modelo ativo e disponível para uso. |

4. No campo **Tipo de contrato**, selecione apenas uma categoria do tipo de contrato.
   Se você estiver criando um modelo para acordo de não divulgação, selecione **Acordo de não divulgação** como o tipo de contrato.
5. Selecione **Analisar documento** para extrair qualquer conteúdo modificado marcado pelo controle de conteúdo do documento importado.
   Todos os novos controles de conteúdo adicionados serão listados em Mapeamentos de modelo.
6. Mapeie todos os novos metadados encontrados durante a análise.
   Para obter mais informações, consulte Atualizar mapeamentos de modelo de contrato para modelo de contrato jurídico.
7. Selecione **Atualizar** para salvar as modificações.

### Visualizar um documento de contrato para um modelo de documento do Word

Exiba o formulário final de um documento de contrato com os controles de conteúdo substituídos pelos valores das variáveis ou valores de retorno dos scripts.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_contracts.contracts_config

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração Jurídica** > **Administrador de contratos simples** > **Modelos de contrato**.
2. Abra um modelo de contrato.
3. Selecionar **Exibição**.
4. Na janela Visualizar documento, selecione o ícone Pesquisar usando o ícone de lista
5. Selecione uma solicitação de contrato jurídico na lista para a qual você deseja gerar um documento de contrato de amostra.
6. Selecione **Gerar visualização** e feche a janela pop-up Visualizar documento.
7. No campo **Gerenciar anexos**, selecione **Exibir** para exibir o documento.
8. **Opcional:** Selecione o link do documento para baixá-lo.
9. **Opcional:** Modifique o modelo de contrato se quiser fazer mudanças.

### Criar um modelo de contrato de documento do Word a partir de um modelo existente

Crie um novo modelo de contrato a partir de um modelo existente se precisar apenas de uma pequena variação no conteúdo de um modelo existente.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_contracts.contracts_config

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração Jurídica** > **Administrador de contratos simples** > **Modelos de contrato**.
2. Abra o modelo de contrato na lista.
3. Selecione **Copiar**.
   Uma revisão de modelo é criada com os dados relacionados aos participantes e aos mapeamentos de modelo.
4. **Opcional:** Importe mapeamentos de campo de modelo de um documento Microsoft Word com controles de conteúdo.
   Para obter mais informações, consulte Adicionar controles de conteúdo em um documento Microsoft Word.

   a. No campo **Documento**, selecione **Atualizar**.

   b. Selecione **"Escolher arquivo"**.

   c. Escolha um arquivo e selecione **Ok**.

   d. Selecionar **Analisar documento**

   - O documento é analisado.
   - Os metadados que já estavam presentes são retidos.
   - Os metadados que estavam presentes anteriormente, mas não encontrados na análise recente, são excluídos.
   - Os metadados novos são adicionados.

Um novo arquivo é carregado no modelo de contrato.

### O que Fazer Depois

Mapeie todos os novos metadados encontrados durante a análise. Para obter mais informações, consulte Atualizar mapeamentos de modelo de contrato para modelo de contrato jurídico.

## Referência do Legal Simple Contracts

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre as listas e os formulários que você usa em Legal Simple Contracts.

### Componentes instalados com Legal Simple Contracts

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação da aplicação Legal Simple Contracts, incluindo tabelas e funções de usuário.

**Nota:**
A tabela Arquivos da Aplicação lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Funções instaladas

| Título da função [nome] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| Administrador de contratos<br><br>[sn_lg_contracts.contracts_admin] | Função de administrador específica da aplicação para a aplicação Legal Simple Contracts que tem acesso administrativo à aplicação e acesso total aos dados subjacentes. | • sn_lg_contracts.contracts_config<br>• sn_lg_contracts.contracts_fulfiller |
| Configurador de contratos<br><br>[sn_lg_contracts.contracts_config] | Fornece acesso para configurar dados, como modelos de documento, signatários internos, regras de modelo. Ele não fornece acesso a dados transacionais de solicitações e assuntos. | • connection_admin<br>• sn_docusign_spoke.docusign_user<br>• sn_adobesign_spoke.Adobe_Sign_User<br>• sn_lg_ops.legal_user |
| Executante de contratos<br><br>[sn_lg_contracts.contracts_fulfiller] | Fornece ao executante acesso para trabalhar em solicitações de contrato atribuídas. | sn_lg_ops.legal_user |
| Usuário de vendas<br><br>[sn_lg_contracts.sales_user] | Fornece acesso de leitura a oportunidades de vendas e dados de contas. | sn_lg_ops.legal_user |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Importações de dados programadas instaladas

| Importações de dados programadas | Descrição |
|---|---|
| Importação de dados programada de representantes de vendas | Extrai todos os dados dos representantes de vendas do sistema CRM para a tabela Representante de vendas [sn_lg_contracts_sales_representative].<br><br>Este é o principal trabalho de importação de dados programado que está programado para ser executado uma vez por dia no horário definido. |
| Importação de dados programada de contas de vendas | Extrai contas associadas ao representante de vendas para a tabela Conta de vendas [sn_lg_contracts_sales_account].<br><br>Este trabalho é executado após a conclusão do trabalho de importação de dados programada de representantes de vendas. |
| Importação de dados programada de oportunidades de vendas | Extrai oportunidades associadas ao representante de vendas para a tabela Oportunidade de vendas [sn_lg_contracts_sales_opportunity].<br><br>Este trabalho é executado após a conclusão do trabalho de importação de dados programada de contas de vendas. |

## Tabelas instaladas

| Tabela | Descrição |
|---|---|
| Mapeamento de solicitações de contrato<br><br>[sn_lg_contracts_repository_request_m2m] | Armazena os detalhes do relacionamento entre uma solicitação na tabela Suporte de contrato geral [sn_lg_ops_general_contract_support] e um registro de contrato na tabela Contrato jurídico [sn_lg_contracts_repository]. |
| Regra de modelo de contrato<br><br>[sn_lg_contracts_template_rule] | Armazena regras para identificar um modelo de documento de contrato com base nos dados de entrada em uma solicitação.<br><br>Estende a tabela Arquivos de aplicativo [sys_metadata]. |
| Tipo de Contrato<br><br>[sn_lg_contracts_type] | Armazena os tipos de contrato. |
| Regra de deflexão<br><br>[sn_lg_contracts_deflection_rule] | Armazena regras de desvio para revisões de contrato de vendas para fornecer resolução aos solicitantes com base nas informações inseridas na solicitação, sem a necessidade de enviar a solicitação.<br><br>Estende a tabela Arquivos de aplicativo [sys_metadata]. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Tabela | Descrição |
| --- | --- |
| de revisão de documento<br>[sn_lg_contracts_contract_draft] | Armazena o primeiro rascunho e outras revisões de um documento de contrato para uma solicitação jurídica. |
| contrato jurídico<br>[sn_lg_contracts_repository] | Armazena todos os documentos do contrato assinados. |
| Conta de vendas<br>[sn_lg_contracts_sales_account] | Armazena informações sobre contas de vendas que pertencem a representantes de vendas. |
| Conjunto de importação da conta de vendas<br>[sn_lg_contracts_sales_account_import_set] | Tabela de preparação para registros de conta de vendas extraídos do sistema Microsoft Dynamics CRM. |
| Dados de preparação da dinâmica de vendas<br>[sn_lg_contracts_sales_dynamics_staging_data] | Armazena dados importados do sistema CRM.<br>Os dados são extraídos do sistema Microsoft Dynamics CRM usando um trabalho de conjunto de importação programado. |
| Oportunidade de vendas<br>[sn_lg_contracts_sales_opportunity] | Armazena todas as oportunidades associadas a contas de vendas.<br>Os dados são extraídos do sistema Microsoft Dynamics CRM usando um trabalho de conjunto de importação programado. |
| Conjunto de importação da oportunidade de vendas<br>[sn_lg_contracts_sales_opportunity_import_set] | Tabela de preparação para registros de oportunidade de vendas extraídos do sistema Microsoft Dynamics CRM. |
| Representante de vendas<br>[sn_lg_contracts_sales_representative] | Armazena representantes de vendas recebidos do sistema CRM.<br>Os dados são extraídos do sistema Microsoft Dynamics CRM usando um trabalho de conjunto de importação programado que é executado diariamente. |
| Conjunto de importação do representante de vendas<br>[sn_lg_contracts_sales_representative_import_set] | Tabela de preparação para registros de representante de vendas extraídos do sistema Microsoft Dynamics CRM. |
| Signatário<br>[sn_lg_contracts_signer] | Armazena informações de signatários internos e externos. |
| Configuração de signatário<br>[sn_lg_contracts_signer_config] | Armazena o mapeamento entre um signatário interno e o campo de participante de um modelo de documento. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Tabela | Descrição |
|---|---|
| Tarefa do signatário<br><br>[sn_lg_contracts_signer_task] | Armazena todas as informações do signatário, incluindo a ordem dos signatários para assinar o documento do contrato e o status atual da assinatura de uma solicitação. |

### Formulário de revisão de contrato de terceiro

O formulário de revisão de contrato de terceiros é usado para enviar uma solicitação jurídica ao departamento jurídico para que os contratos de terceiros sejam revisados.

Enviar uma solicitação jurídica para uma revisão de contrato de terceiros.

#### Formulário de revisão de contrato de terceiro

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Isso é para um fornecedor, cliente ou parceiro? | Tipo de terceiro com quem o contrato deve ser assinado. |
| Objetivo do contrato | Assunto e finalidade do contrato. |
| Tipo de contrato | Tipo de contrato.<br><br>Somente os tipos de contrato ativos são listados no campo. Para obter mais informações, consulte Criar um tipo de contrato. |
| Carregar documento de contrato | Documento do contrato a ser revisado pelo departamento jurídico. |
| Nome oficial da empresa | Nome jurídico do terceiro com quem o contrato deve ser assinado. |
| Data estimada de conclusão | Data em que a revisão do contrato deve ser concluída. |
| Nome do ponto de contato jurídico da outra parte | Nome da pessoa do terceiro que é o ponto de contato. |
| E-mail do ponto de contato jurídico da outra parte | Endereço de e-mail do ponto de contato. |

### Formulário de novo registro de modelo do Word

O formulário de novo registro de modelo do Word é usado para criar um modelo de documento.

#### Formulário de novo registro de modelo do Word

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome exclusivo para o modelo de contrato. |
| Tabela | Tabela à qual você deseja associar o modelo de contrato. |
| Categoria | Categoria de documento à qual você deseja associar o modelo de contrato. |
| Documento | O documento do qual você deseja importar o mapeamento de campo de modelo. O documento selecionado deve ser um documento Microsoft Word (.docx) e deve ter controladores de conteúdo válidos. Para obter mais informações, consulte Adicionar controles de conteúdo em um documento Microsoft Word. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Formulário de novo registro de modelo do Word**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Formato de data do modelo | Formato no qual você deseja que a data apareça quando um agente visualizar o documento ou gerar o anexo. |
| Idioma do modelo | Selecione um idioma na lista suspensa.<br>**Nota:**<br>Embora este campo não esteja marcado como obrigatório, ele é necessário para processar o modelo. |
| Tipo de Contrato | O tipo de contrato gerado usando o modelo de documento do Word. Por exemplo, se você estiver criando um modelo para um acordo de não divulgação, selecione Acordo de não divulgação como o tipo de contrato.<br>**Nota:**<br>Embora este campo não esteja marcado como obrigatório, ele é necessário para processar o modelo. |
| Estado | O estado é definido automaticamente como Rascunho. |
| Aplicação | Aplicação à qual o modelo de contrato pertence.<br>Este campo é definido automaticamente como o escopo da aplicação no qual você está criando o modelo de contrato. |
| Ativo | Opção para tornar o modelo ativo e disponível para uso. |
| Data de início | Data em que o modelo de documento do Word se torna válido. Fornecer uma data de início ajuda ao manter várias versões do mesmo modelo. |
| Data de término | Data até a qual o modelo de documento do Word é válido. Fornecer uma data de término ajuda ao manter várias versões do mesmo modelo.<br>Se os valores nos campos Data de **início e Data** de **término** estiverem vazios, o modelo será sempre válido.<br>**Nota:**<br>Se você especificar uma data de término, também deverá especificar uma data de início. |

Tradução automática

## Contratos jurídicos da ServiceNow

Contratos jurídicos da ServiceNow permite que você envie, revise, finalize e gerencie solicitações de contrato jurídico. O departamento jurídico pode gerenciar e processar essas solicitações jurídicas enviadas para contratos a partir de um local centralizado.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Primeiros passos

| Explorar | Configurar | Usar |
|---|---|---|
| Saiba mais sobre os recursos e benefícios do Contratos jurídicos da ServiceNow. | Instale e configure o Contratos jurídicos da ServiceNow. | Use Contratos jurídicos da ServiceNow para enviar, revisar, finalizar e gerenciar solicitações de contrato jurídico. |
| **Gerenciar** | **Referência** | |
| Gerenciar solicitações jurídicas e contratos jurídicos | Obtenha detalhes sobre componentes como funções, tabelas, plug-ins e aplicações da Store que estão instalados. | |

## Solucionar problemas e obter ajuda

- Faça ou responda perguntas no Legal Service Delivery fórum da comunidade
- Pesquise artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Saiba mais sobre como criar seus próprios apps no site do desenvolvedor.
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

## Explorar Contratos jurídicos da ServiceNow

Saiba mais sobre Contratos jurídicos da ServiceNow por meio de um fluxo de trabalho de amostra e analise os benefícios que ele pode oferecer.

## Benefícios das Contratos jurídicos da ServiceNow

| Benefício | Recurso | Usuários |
|---|---|---|
| Envie, revise, finalize e gerencie solicitações de contrato jurídico. O departamento jurídico pode gerenciar e processar essas solicitações jurídicas enviadas para contratos a partir de um local centralizado. | Contratos jurídicos da ServiceNow | • Usuário jurídico e usuário de contrato<br>• Contratos jurídicos da ServiceNow executante |
| Componentes principais para contratos instalado com Contratos jurídicos da ServiceNow permite que você | Componentes principais para contratos | Configurador de contrato |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Benefício | Recurso | Usuários |
| --- | --- | --- |
| gerencie com eficácia uma biblioteca de cláusulas e variações de cláusula. | | |

## Fluxo de trabalho de solicitação de contrato de acordo de não divulgação

Um exemplo de fluxo de trabalho para uma solicitação de contrato de acordo de não divulgação (NDA) pode progredir da seguinte forma:

1. O configurador jurídico configura os dados básicos para enviar uma solicitação de NDA. Para obter mais informações, consulte Configurar Contratos jurídicos da ServiceNow..
2. O solicitante jurídico preenche o formulário de solicitação de admissão de NDA.
3. Uma solicitação de contrato é iniciada.
4. O documento do contrato é gerado a partir de um modelo de contrato e o conteúdo é adicionado dinamicamente de acordo com as condições predefinidas.
5. O usuário jurídico edita as solicitações de mudanças e gera novamente os documentos do contrato.
6. O documento do contrato será atualizado dinamicamente se qualquer uma das condições for alterada quando a solicitação for editada.
7. O solicitante jurídico visualiza o contrato gerado e, se nenhuma mudança for necessária, o envia para os signatários.
8. Todos os signatários enviam as assinaturas necessárias.
9. O contrato assinado é anexado ao registro da solicitação jurídica.
10. Se um armazenamento externo estiver configurado, o contrato assinado será armazenado nele e referenciado no repositório de contratos.

## Fluxo de trabalho de solicitação de revisão de contrato de terceiro

Como executante jurídico da equipe jurídica, você trabalha em solicitações de revisão de terceiros atribuídas, concluindo as seguintes atividades:

1. O usuário jurídico cria uma solicitação de revisão de contrato de terceiro.
2. O usuário jurídico carrega um ou vários contratos e seus documentos de suporte e os classifica.
3. O executante jurídico revisa o documento do contrato anexado à solicitação jurídica.
4. Se necessário, o executante jurídico reclassifica o contrato e os documentos de apoio
5. O executante jurídico faz as mudanças necessárias nos documentos do contrato.
6. O executante jurídico carrega o contrato revisado para a solicitação jurídica.
7. O executante jurídico envia por e-mail o documento do contrato revisado para contatos de terceiros para revisão diretamente do Legal Counsel Center.
8. Exibir respostas de contatos de terceiros no fluxo de atividades da solicitação jurídica.

   Várias iterações de revisões entre sua empresa e o terceiro podem ser necessárias antes que o documento do contrato seja finalizado por todas as partes.
9. O solicitante inicia uma aprovação ad hoc.
10. O executante jurídico se prepara para assinaturas especificando a ordem em caso de vários documentos de contrato, adicionando campos exigidos pelo sistema de assinatura eletrônica configurado e envia o documento de contrato para assinatura.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

11. Todos os signatários enviam as assinaturas necessárias.
12. Se um armazenamento externo estiver configurado, o contrato assinado será armazenado nele e referenciado no repositório de contratos.

### Contratos jurídicos da ServiceNow

Contratos jurídicos da ServiceNow permite que você envie, revise, finalize e gerencie solicitações de contrato jurídico. O departamento jurídico pode gerenciar e processar essas solicitações jurídicas enviadas para contratos a partir de um local centralizado.

## Recursos

- Fluxo de trabalho para acompanhamento, aprovação e execução de solicitações.
- Suporte a modelos de contrato de palavra para o próprio papel.
- Suporte para adicionar vários contratos e documentos de suporte em uma solicitação de revisão de contrato de terceiros.
- Integração com provedores de armazenamento externos para armazenar documentos de contrato assinados finais.
- Suporte para assinaturas eletrônicas.
- Repositório centralizado para todos os documentos de contrato assinados.

## Benefícios

- Suporte jurídico para revisão e finalização de acordos de não divulgação e solicitações jurídicas de terceiros.
- Capacidade de rastrear, priorizar e trabalhar em várias solicitações simultaneamente com o Legal Counsel Center.
- Modelos de contrato para padronização de contratos jurídicos e retrabalho reduzido.
- Notificações automáticas para monitorar contratos e tomar medidas oportunas.
- O suporte a vários documentos para revisão de contrato de terceiros permite revisar e finalizar vários documentos de contrato a partir de uma única solicitação.

## Configurar Contratos jurídicos da ServiceNow.

Instale os add-ins Contratos jurídicos da ServiceNow e Microsoft Word para ServiceNow Contracts. Configure os requisitos para gerenciar solicitações de contrato jurídico.

### Como instalar Contratos jurídicos da ServiceNow

Instale a aplicação Contratos jurídicos da ServiceNow. A aplicação instala aplicações relacionadas ServiceNow® Store e plug-ins se eles ainda não estiverem instalados.

**Antes de Iniciar**
Revise a lista de aplicações Contratos jurídicos da ServiceNow (sn_lg_cnt) no ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de lançamento.

Função necessária: administrador

**Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa**
Os itens a seguir são instalados com Contratos jurídicos da ServiceNow:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Aplicativos da Store
- Funções
- Trabalhos programados
- Tabelas

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Contratos jurídicos da ServiceNow

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre a aplicação Contratos jurídicos da ServiceNow (sn_lg_cnt) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la ao ServiceNow Store.

   As versões disponíveis são exibidas.
3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Instalar exibida, todas as dependências instaladas junto com a aplicação são listadas.
4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
5. Selecione **Instalar**.

#### Instalar Microsoft Word add-in para ServiceNow Contracts

Você pode ativar o Microsoft Word add-in for ServiceNow Contracts (sn_cm_word_addin) se você tiver a função de administrador. A aplicação instala plug-ins e aplicações ServiceNow® Store relacionados caso eles ainda não estejam instalados.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre o Microsoft Word add-in para o plug-in ServiceNow Contracts (sn_cm_word_addin) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** e, na caixa de diálogo Ativar plug-in, selecione **Ativar**.

**Nota:**
Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação do aplicativo não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Configurar o Microsoft Word add-in para ServiceNow Contracts

Como administrador, configure o Microsoft Word add-in para ServiceNow Contracts.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: administrador

**Procedimento**

1. Navegar até **Todos** > **Suplementos da ServiceNow para o Office** > **Manifestos do Suplemento do Office**.
2. Na lista Manifestos do escritório, selecione **Contratos da ServiceNow**.
3. Selecione **Baixar manifesto** para baixar o arquivo.
4. Configure o add-in.

**Resultado**
O add-in **Contratos da ServiceNow** está disponível na faixa de opções Início.

### Criar um fluxo de trabalho de admissão de contratos jurídicos

Crie um fluxo de trabalho de admissão de contratos jurídicos criando um produtor de registro e definindo as configurações do sistema de base para que os funcionários possam solicitar orientação do departamento jurídico sobre contratos jurídicos.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: sn_lg_cnt.contract_config, admin

**Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa**
O suporte jurídico para uma solicitação de contrato funciona com base em um fluxo de trabalho, portanto, você deve fornecer informações específicas ao configurar o processo de admissão.

Dois produtores de registro, Acordo de não divulgação e Revisão de contrato de terceiros, estão disponíveis prontos para uso.

**Procedimento**

1. Crie um produtor de registro para um novo tipo de contrato.
   Para obter mais informações, consulte Criar ou modificar um produtor de registro para serviços jurídicos por meio do ambiente Clássico. No formulário, você deve fornecer as seguintes especificações no produtor de registro para um novo tipo de contrato:

   a. No campo **Nome da tabela**, selecione a tabela Solicitação de contrato jurídico [sn_lg_ops_contract_request].
      O fluxo de trabalho do contrato está associado à tabela Solicitação de contrato jurídico.

   b. Se o formulário de admissão exigir entrada do usuário para o tipo de contrato, na lista relacionada Variáveis, selecione **Novo** e adicione uma variável do tipo Referência.
      Mapeie a variável para a tabela de tipo de contrato [sn_cm_core_contract_type] na guia **Especificações de tipo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre como criar variáveis, consulte Criar uma variável do Catálogo de serviços .

c. Se o contrato exigir a assinatura de partes externas, na lista relacionada Conjuntos de variáveis, selecione **Editar** e adicione o conjunto de variáveis **Detalhes do signatário externo**.

2. Adicione um novo formulário de admissão na área de prática Contratos.
Para obter mais informações, consulte Adicionar um formulário de admissão a uma área de prática. Forneça os seguintes detalhes nos respectivos campos.
   a. Na lista suspensa **Tipo**, selecione **Solicitação**.
   b. No campo **Opções**, selecione o campo **Atribuído a não obrigatório**.
   c. Para o formulário de admissão de contrato de terceiros, a opção **Gerar documento a partir do modelo** não deve estar habilitada.
   d. No campo **Solicitar produtor de registro**, selecione o produtor de registro criado na Etapa 1 para associar ao formulário de admissão.
3. Modifique a regra de negócios para habilitar a sincronização de dados para formulários de admissão personalizados.
Para obter mais informações, consulte Configurar uma tabela de área de prática.
4. Para o formulário de admissão de acordo de não divulgação que usa documentos próprios, Criar um modelo de contrato.
Em **Condições**, você deve selecionar a nova categoria adicionada para o novo contrato.
5. Para o formulário de admissão de acordo de não divulgação que usa documentos próprios, Configurar regras de modelo de contrato quando uma solicitação de contrato jurídico está sendo criada por um usuário jurídico.
6. Defina as configurações na página de tíquete padrão para solicitações jurídicas.

**Nota:**
As configurações a seguir devem ser atualizadas no escopo da aplicação Contratos jurídicos da ServiceNow.

   a. Navegar até **Tíquete Padrão** > **Configuração de Tíquete Padrão**.
   b. Selecione a configuração do tíquete **sn_lg_ops_request**.
   c. No formulário Configuração de tíquete, selecione **Documentos** na lista relacionada Configuração da guia.
   d. No formulário Configuração da guia, adicione a condição **[Categoria][é][** <CategoryName> ] no campo **Visível**, em que é a categoria criada para o novo contrato.
   e. Selecione **Atualizar**.
   f. Repita as etapas 6c-6e para a configuração da guia **Visualização**.
Para obter mais informações, consulte Configurar a página de tíquete padrão

### Habilitar transferência de uma solicitação jurídica

Como administrador, configure a regra de negócios para permitir a transferência de solicitações jurídicas gerais para a área de prática do contrato.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A regra de negócios deve ser configurada somente se você tiver um produtor de registro personalizado que será usado para gerar uma solicitação de contrato. Para obter informações sobre como criar um produtor de registro personalizado, consulte Criar ou modificar um produtor de registro para serviços jurídicos por meio do ambiente Clássico e Criar ou modificar um produtor de registro para serviços jurídicos por meio do Construtor de Catálogo.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Regras de negócios**.
2. Abra a regra de negócios *`Initializing Legal Contract`* .
3. Na guia **Quando executar**, adicione uma nova condição OU para o produtor de registro personalizado.
   a. Defina a seguinte condição de filtro: **[Categoria][is][**<record-producer> ] .
   b. Selecione **E.**
   c. Defina a seguinte condição de filtro: **[Questions][**<record-producer> ][<mandatory-question> ][não está vazio] .
4. Selecione **Atualizar** para salvar a regra de negócio.

## Configurar Contracts Core

Como um configurador de contrato, crie e gerencie uma biblioteca de cláusulas, variações de cláusula e modelos de contrato que serão usados para gerar um documento de contrato quando uma solicitação jurídica for enviada.

Ao instalar Contratos jurídicos da ServiceNow, o plug-in Componentes principais para contratos também é instalado. Componentes principais para contratos O permite que você gerencie com eficácia uma biblioteca de variações de cláusula, solicitações de assinatura eletrônica, receba notificações e integre-se a um sistema de armazenamento externo.. Execute as tarefas a seguir para criar e gerenciar as cláusulas, variações de cláusula e modelos de contrato que serão usados para gerar um documento de contrato.

### Criar um tipo de contrato

Crie um tipo de contrato para definir diferentes tipos de solicitações de contrato jurídico e associá-lo a um modelo de contrato.

### Configurar um signatário interno

Defina um usuário como um signatário interno para que o signatário possa ser adicionado a um modelo de contrato para adicionar automaticamente ao documento do contrato para uma solicitação.

### Criar categorias de modelo de documento

Crie categorias de modelo de documento para identificar facilmente documentos semelhantes e encontrar o modelo de documento correto com mais facilidade.

### Permitir que os usuários exibam detalhes do e-mail no fluxo de atividades

Permita que os usuários exibam os detalhes do e-mail enviado no fluxo de atividades.

### Ativar uma propriedade do sistema para gerar um certificado de conclusão

Ative uma propriedade do sistema para gerar um certificado de conclusão para acordos de não divulgação (NDA) assinados eletronicamente e contratos de terceiros.

### Configurar lembretes para contratos expirando

Configure lembretes para contratos expirando que cada unidade de negócios pode usar sem a necessidade de criar seus próprios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Configurar modelos de contrato para uma solicitação de contrato

Crie um modelo de contrato do tipo .docx que possa ser usado ao enviar uma solicitação de contrato jurídico para gerar um contrato jurídico padrão com conteúdo predefinido.

### Configurar cláusulas dinâmicas para modelos de contrato

Habilite conteúdo personalizado dinâmico em modelos de contrato por meio de cláusulas que contenham variações de cláusula para condições predefinidas.

## Configuração de documentos e letras padrão

### Configurar modelos de documento para letras ou documentos padrão

### Configuração de aplicações externas para contratos jurídicos

Configure aplicações externas que fornecem serviços como assinatura eletrônica de documentos de contrato e salvamento de contratos assinados ou documentos relacionados a solicitações jurídicas em um sistema de armazenamento externo.

As aplicações Legal Service Delivery usam spokes de IntegrationHub para integração com aplicações externas. O configurador jurídico pode concluir a configuração desses aplicativos externos depois que o administrador tiver instalado e configurado esses spokes.

## Integração com sistemas de armazenamento externo

**Configurar spokes do provedor de armazenamento externo**

O administrador pode usar o IntegrationHub para instalar e configurar os seguintes spokes de provedor de armazenamento externo para salvar documentos anexados a solicitações de contrato jurídico e documentos de contrato assinados:

- Google Drive spoke
- Microsoft OneDrive spoke

**Configurar um provedor de armazenamento externo**

O configurador jurídico pode configurar as integrações de aplicativos de armazenamento externo para aplicativos jurídicos de **Integrações jurídicas**. Para obter mais informações, consulte Configurar um sistema de armazenamento externo para solicitações jurídicas e assuntos jurídicos.

## Integração com provedores de assinatura eletrônica

**Configurar spokes do provedor de assinatura eletrônica**

O administrador pode usar o IntegrationHub para instalar e configurar os seguintes spokes de provedor de assinatura eletrônica para documentos de contrato:

- Adobe Sign spoke
- DocuSign spoke

**Configurar o app do provedor de assinatura eletrônica**

O configurador jurídico pode configurar as integrações do aplicativo de assinatura eletrônica para aplicativos **jurídicos de Integrações jurídicas**. Para obter mais informações, consulte Configurar um provedor de assinatura eletrônica para contratos jurídicos.

### Configurar um sistema de armazenamento externo para contratos jurídicos

Configure um sistema de armazenamento externo para armazenar documentos de contrato assinados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Antes de Iniciar

Certifique-se de que o administrador tenha instalado e configurado spokes para o sistema de armazenamento externo que você deseja configurar.

**Google Drive spoke v1.3.0 ou versão posterior**

Para obter mais informações sobre como configurar e criar a conta Google Drive, consulte Configurar Google Drive spoke .

**Microsoft OneDrive spoke v2.1.0 ou versão posterior**

Para obter mais informações sobre como configurar e criar a conta Google Drive, consulte Configurar Microsoft OneDrive spoke .

Função necessária: sn_lg_cnt.contract_admin

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração Jurídica** > **Integrações jurídicas** > **Integrações**.
2. Crie ou modifique uma configuração de app externo.
   - Para criar uma configuração de app externa, clique em **Novo**.
   - Para modificar uma configuração de app externo existente, abra a configuração de app externo na lista.
3. Na página Tipo de integração, clique no link **Armazenamento externo**.
4. No formulário, preencha os campos.

### Formulário Armazenamento externo

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome da configuração do app externo. |
| Descrição | Descrição da configuração do app externo. |
| Ativo | Opção para marcar a configuração de armazenamento externo como ativa. |
| Tabela | Tabela na qual as informações dos contratos jurídicos assinados são armazenadas.<br><br>Selecione a tabela **Solicitação de contrato jurídico [sn_lg_ops_contract_request]**.<br><br>**Nota:**<br>Se você selecionar uma tabela diferente, deverá associar um fluxo correspondente. |
| Condição | Filtrar condições para determinar qual app de integração usar.<br><br>Por exemplo, digamos que você já configurou a integração de armazenamento externo Google Drive e deseja que somente os contratos de NDA sejam armazenados lá. Você pode definir a condição da seguinte forma:<br><br>**[Categoria] [é] [NDA]** e selecione Google Drive. |
| Ordem de execução | Ordem na qual um sistema de armazenamento externo é usado para armazenar documentos do contrato. O sistema com o valor de ordem inferior é escolhido primeiro. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| App | Sistema de armazenamento externo, como Google Drive ou Microsoft OneDrive. |
| Estrutura de pastas | Caminho de arquivo para armazenar os documentos do contrato assinados no sistema de armazenamento externo.<br><br>Defina uma estrutura de pastas usando uma combinação de texto estático e texto gerado dinamicamente a partir dos campos selecionados. Por exemplo, a estrutura de pastas `Legal/${company}/Contracts/${number}`, em que,<br>○ `Jurídico` e `Contratos` são os textos estáticos<br>○ `${company}` e `${number}` são os campos escolhidos na lista **Selecionar variáveis**.<br><br>Essas variáveis de campo são substituídas dinamicamente pelos valores em cada campo ao salvar um documento. |

5. Salve a configuração do app externo.
   - Salve uma nova configuração de app externa clicando em **Enviar**.
   - Salve as mudanças em uma configuração de app externa existente clicando em **Atualizar**.

   A configuração de armazenamento externo é salva.
6. Clique em **Publicar**.

### Resultado
A configuração do sistema de armazenamento externo foi publicada e está pronta para ser usada para armazenar documentos do contrato.

## Configurar um provedor de assinatura eletrônica para contratos jurídicos

Configure um provedor de assinatura eletrônica para permitir que os usuários assinem documentos de contrato eletronicamente.

### Antes de Iniciar
Certifique-se de que o administrador tenha instalado e configurado spokes em IntegrationHub para os provedores de assinatura eletrônica que você deseja configurar.

**Spoke do Adobe Sign spoke v2.1.0 ou versão posterior**

Para obter mais informações sobre a configuração e sincronização do grupo Adobe Sign, consulte Sincronizar Adobe Sign grupo com ServiceNow.

**Spoke do DocuSign v2.2.0 ou versão posterior**

Para obter mais informações sobre a configuração e a criação da conta DocuSign, consulte Set up Docusign eSignature spoke using authorization code grant.

Função necessária: sn_lg_cnt.contract_admin

### Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Administração Jurídica** > **Integrações jurídicas** > **Integrações**.
2. Crie ou modifique uma configuração de app externo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para criar uma configuração de app externa, clique em **Novo**.
- Para modificar uma configuração de app externo existente, abra a configuração de app externo na lista.

3. Na página Tipo de integração, clique no link **Assinatura eletrônica**.
4. No formulário, preencha os campos.

**Formulário Assinatura eletrônica**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome da configuração do app externo. |
| Descrição | Descrição da configuração do app externo. |
| Ativo | Opção para marcar a configuração do app externo como ativa. |
| Tabela | Tabela na qual os dados dos contratos são armazenados.<br><br>Selecione a tabela **Solicitação de contrato jurídico [sn_lg_ops_contract_request]**. |
| Condição | Filtrar condições para determinar qual conta de integração usar.<br><br>Por exemplo, digamos que você já configurou a conta de assinatura eletrônica DocuSign e deseja que somente os contratos de NDA usem essa conta para assinaturas. Você pode definir a condição da seguinte forma:<br><br>**[Categoria] [é] [NDA]** e selecione o DocuSign no **provedor de integração** e sua conta associada em **Conta**. |
| Ordem de execução | Pedido no qual uma conta de integração é usada para assinatura eletrônica de documentos do contrato. A conta de integração com o valor de ordem inferior é escolhida primeiro. |
| App | Provedor de assinatura eletrônica, como Adobe Sign ou DocuSign. |
| Conta | Número da conta associada ao provedor de assinatura eletrônica.<br><br>Este campo é exibido somente quando **DocuSign** é selecionado em **Provedor de integração**. |
| Grupo | Grupo associado ao provedor de assinatura eletrônica.<br><br>Este campo é exibido somente quando **Adobe Sign** é selecionado em **Provedor de integração**. |
| Atributos | Itens de configuração adicionais com base no seu provedor de assinatura eletrônica. Forneça os seguintes detalhes:<br><br>**URL do host**: adicione a URL do provedor de assinatura eletrônica selecionado que permite finalizar ou atualizar o documento do contrato antes de enviá-lo aos signatários. Por exemplo, use o URL da IU da Web para **Adobe Sign** ou use a IU **DocuSign** para DocuSign. |

5. Salve a configuração do app externo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Salve uma nova configuração de app externa clicando em **Enviar**.
- Salve as mudanças em uma configuração de app externa existente clicando em **Atualizar**.

A configuração do app externo é salva.

6. Clique em **Publicar**.

### Resultado

A configuração do app de assinatura eletrônica foi publicada e está pronta para ser usada na assinatura eletrônica de documentos do contrato.

## Configurar integração Adobe Sign para contratos jurídicos

Configure a integração com o Adobe Sign para permitir que os usuários assinem documentos de contrato eletronicamente.

### Antes de Iniciar

Familiarize-se com o spoke do Adobe Sign .

Função necessária: sn_lg_cnt.contract_config

### Procedimento

1. Instale o Adobe Sign spoke v 1.1.1 ou versão posterior.
2. Configure os serviços Adobe Sign.
   Para obter mais informações sobre a configuração e sincronização do grupo Adobe Sign, consulte Sincronizar Adobe Sign grupo com ServiceNow .
3. Navegar até **Administração Jurídica** > **Integrações jurídicas** > **Integrações**.
4. Crie ou modifique uma configuração de app externo.
   - Para criar uma configuração de app externa, clique em **Novo**.
   - Para modificar uma configuração de app externo existente, abra a configuração de app externo na lista.
5. No formulário, preencha os campos.

#### Formulário Configuração de aplicações externas

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome da configuração do app externo. |
| Descrição | Descrição da configuração do app externo. |
| Ativo | Opção para marcar a configuração do app externo como ativa. |
| Tipo de configuração | Tipo de configuração.<br><br>Selecione **Assinatura externa**. |
| App de terceiros | Nome do app de terceiros.<br><br>Na lista, selecione os aliases de conexão e credenciais configurados na Etapa 1 para o serviço Adobe Sign. |

6. Salve a configuração do app externo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Salve uma nova configuração de app externa clicando em **Enviar**.
- Salve as mudanças em uma configuração de app externa existente clicando em **Atualizar**.

O registro de configuração do app externo é salvo e a guia Adobe Sign Detalhes é exibida.

7. Na guia Adobe Sign Detalhes, selecione o grupo Adobe Sign associado ao Jurídico.
8. Clique em **Publicar**.

### Resultado

A configuração Adobe Sign foi publicada e está pronta para ser usada para assinatura eletrônica de documentos de contrato.

## Configurar integração DocuSign para contratos jurídicos

Configure a integração com o serviço DocuSign para permitir que os usuários assinem documentos de contrato eletronicamente.

### Antes de Iniciar

Familiarize-se com o spoke do DocuSign .

Função necessária: sn_lg_cnt.contract_config

### Procedimento

1. Instale o DocuSign spoke v 2.0.1 ou versão posterior.
2. Configure os serviços DocuSign.
   Para obter mais informações sobre a configuração e a criação da conta DocuSign, consulte Set up Docusign eSignature spoke using JWT grant .

   **Nota:**
   Ao adicionar a configuração de webhook em DocuSign, certifique-se de ter selecionado **Legado** como o **Formato de dados** em **Configurações de evento**.

3. Navegar até **Administração Jurídica** > **Integrações jurídicas** > **Integrações**.
4. Crie ou modifique uma configuração de app externo.
   - Para criar uma configuração de app externa, clique em **Novo**.
   - Para modificar uma configuração de app externo existente, abra a configuração de app externo na lista.
5. No formulário, preencha os campos.

**Formulário Configuração de aplicações externas**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome da configuração do app externo. |
| Descrição | Descrição da configuração do app externo. |
| Ativo | Opção para marcar a configuração do app externo como ativa. |
| Tipo de configuração | Tipo de configuração.<br>Selecione **Assinatura externa**. |
| App de terceiros | Nome do app de terceiros. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | Na lista, selecione os aliases de conexão e credenciais configurados na Etapa 1 para o serviço DocuSign. |

6. Salve a configuração do app externo.
   - Salve uma nova configuração de app externa clicando em **Enviar**.
   - Salve as mudanças em uma configuração de app externa existente clicando em **Atualizar**.

   O registro de configuração do app externo é salvo e a guia DocuSign Detalhes é exibida.
7. Na guia DocuSign Detalhes, selecione o número da conta associada ao serviço DocuSign.
8. Clique em **Publicar**.

### Resultado

A configuração DocuSign foi publicada e está pronta para ser usada para assinatura eletrônica de documentos de contrato.

## Usar Contratos jurídicos da ServiceNow

Use Contratos jurídicos da ServiceNow para enviar solicitações jurídicas de acordo de não divulgação (NDA) e contratos de terceiros.

### Solicitações jurídicas de acordo de não divulgação

Os funcionários podem enviar solicitações jurídicas para criar contratos de acordo de não divulgação (NDA) com terceiros, como fornecedores, clientes e parceiros. O departamento jurídico pode gerenciar e processar essas mudanças solicitadas de um local centralizado.

## Recursos

- Modelos de contrato com metadados e regras de negócios para selecionar o modelo mais relevante para uma solicitação.
- Microsoft Word formate modelos de contrato para facilitar [store-future: BEGIN review]a revisão e[End] a edição do contrato para o executante do contrato.
- Capacidade de autoatendimento para criar e executar contratos de NDA padronizados.
- Integrações de assinatura eletrônica com Adobe Sign e DocuSign.
- [store-future: BEGIN review]Suporte de assinatura Wet para assinatura manual.[End]
- Integrações de armazenamento externo com Google Drive e Microsoft OneDrive para armazenar documentos de contrato assinados.
- Repositório de contratos jurídicos centralizado que contém os metadados de documentos de contrato assinados.

## Fluxo de trabalho de solicitação de contrato de acordo de não divulgação

Quando um solicitante envia uma solicitação jurídica, um documento de contrato de NDA é criado usando um modelo de contrato padrão com base nas informações da solicitação. As informações da solicitação são inseridas nos locais apropriados do modelo.

[store-future: BEGIN review]Se necessário, os solicitantes podem solicitar mudanças específicas no documento de contrato de NDA gerado. O departamento jurídico pode gerenciar e processar essas mudanças solicitadas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

para fazer as revisões necessárias no documento de contrato de NDA de um local centralizado. [End]Como os documentos do contrato estão no formato Microsoft Word, revisar, editar e finalizar os documentos do contrato é mais fácil do que documentos no formato PDF ou HTML.

Se o documento de NDA gerado não exigir mudanças, o solicitante poderá enviá-lo aos signatários para uma assinatura eletrônica[store-future: BEGIN review] ou [End]eletrônica. Depois que todos os signatários assinaram o documento do contrato, ele é armazenado na instância ServiceNow ou em um sistema de armazenamento externo com base na configuração. O solicitante e os membros do departamento jurídico podem acessar o documento do contrato assinado no repositório de contratos.

Um exemplo de fluxo de trabalho para uma solicitação de contrato de acordo de não divulgação (NDA) pode progredir da seguinte forma:

1. O configurador jurídico configura os dados básicos para enviar uma solicitação de NDA. Para obter mais informações, consulte Configurar Contratos jurídicos da ServiceNow..
2. O solicitante jurídico preenche o formulário de solicitação de admissão de NDA.
3. Uma solicitação de contrato é iniciada.
4. O documento do contrato é gerado a partir de um modelo de contrato e o conteúdo é adicionado dinamicamente de acordo com as condições predefinidas.
5. O usuário jurídico edita as solicitações de mudanças e gera novamente os documentos do contrato.
6. O documento do contrato será atualizado dinamicamente se qualquer uma das condições for alterada quando a solicitação for editada.
7. O solicitante jurídico visualiza o contrato gerado e, se nenhuma mudança for necessária, o envia para os signatários.
8. Todos os signatários enviam as assinaturas necessárias.
9. O contrato assinado é anexado ao registro da solicitação jurídica.
10. Se um armazenamento externo estiver configurado, o contrato assinado será armazenado nele e referenciado no repositório de contratos.

### Enviar uma solicitação jurídica para um acordo de não divulgação

Envie uma solicitação jurídica para um acordo de não divulgação (NDA) com terceiros, como fornecedores, clientes ou parceiros.

#### Antes de Iniciar

Função necessária:

- sn_lg_ops.legal_user e sn_cm_core.contract_user
- sn_cm_core.contract_fulfiller

#### Procedimento

1. Acesse o formulário de admissão de acordo de não divulgação.
2. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Formulário de admissão de acordo de não divulgação**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Solicitado para | Usuário para o qual você deseja enviar uma solicitação jurídica. Este campo fica visível somente quando você é um executante jurídico com a função sn_lg_cnt.contract_fulfiller. |
| Isso é para um fornecedor, cliente ou parceiro? | Categoria da entidade de terceiros com quem o contrato deve ser assinado. |
| Objetivo do contrato | Objetivo do acordo. Exemplo: acordo de não divulgação para novos investimentos comerciais. |
| Nome oficial da empresa | Nome jurídico do terceiro com quem você está fazendo um acordo.<br>Se o nome da empresa não estiver listado, selecione a opção **[Empresa não listada]** e insira o nome no campo **Novo nome jurídico da empresa**. |
| Endereço | Endereço para correspondência do terceiro. |
| País | País do terceiro. |
| Data de início do contrato | Data de início do período do contrato. |
| Data de término do contrato | Data de término do período do contrato. |
| Tipo de assinatura | Tipo de assinatura.<br>○ Assinatura eletrônica: o signatário assina eletronicamente o contrato.<br>○ [store-future: BEGIN review]Assinatura eletrônica: o signatário assina manualmente a versão física do contrato.[End]<br>O tipo de assinatura padrão é Assinatura eletrônica. |
| Detalhes do signatário externo | Lista de pessoas do terceiro selecionado que devem assinar o acordo. |

3. **Opcional:** Modifique a lista de signatários.
   - (Optional) Para adicionar um signatário, selecione **Adicionar** e forneça os detalhes do signatário.
   - (Optional) Para modificar as informações de um signatário, selecione o ícone Editar linha (ícone ✎) na linha do signatário e atualize os detalhes.
   - (Optional) Para remover um signatário, selecione o ícone ✖) na linha do signatário.
4. Selecione **Enviar**.
5. **Opcional:** Modifique os detalhes da solicitação ou gerencie os signatários selecionando **Ações** e, em seguida, **Editar solicitação**.
   Esta opção estará disponível somente se o estado da solicitação for Rascunho ou Trabalho em andamento. Para obter mais informações, consulte Modificar uma solicitação jurídica de acordo de não divulgação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Resultado**

- Uma solicitação jurídica é enviada e uma solicitação de contrato é criada para gerar documentos de contrato.
  - Se não houver erros de validação, uma solicitação de contrato será criada no estado Trabalho em andamento.
  - Se houver um erro de validação devido a informações incorretas do signatário, uma solicitação de contrato será criada no estado Rascunho.
- Se a regra de modelo de contrato ou a configuração do contrato não estiver disponível, a solicitação de contrato não será criada. O configurador de contrato deve corrigir a configuração para acionar a criação da solicitação de contrato. A solicitação jurídica permanecerá no estado Rascunho.
- Um documento de contrato da versão 1.0 é gerado e listado na guia **Documento** do contrato da solicitação de contrato.
- . O processo de documento do contrato envolve:
  - Usando o modelo de contrato correto com base nas regras de modelo de contrato.
  - Substituindo os metadados pelos dados da solicitação.
  - Substituindo as informações do signatário.
  - Colocar o conteúdo das cláusulas no documento do contrato de acordo com as regras de variação da cláusula.
- Os signatários internos com base no modelo também são preenchidos no documento gerado. Para obter mais informações, consulte Configurar regras de modelo de contrato.

**Nota:**

- Se mais signatários tiverem sido adicionados à solicitação do que o necessário para o contrato, conforme definido no modelo de contrato, somente o número padrão de signatários será necessário para assinar o contrato. Outros signatários são marcados como Não considerados.
- Se menos signatários forem incluídos na solicitação do que o necessário para o contrato, você poderá adicionar mais signatários.

[store-future: BEGIN review]Em qualquer um dos casos, você pode enviar uma solicitação de mudança para atualizar os signatários conforme necessário para o seu contrato. Para obter mais informações, consulte Modificar uma solicitação de revisão de terceiros.[End]

Um registro para cada signatário externo é criado na tabela Signatário [sn_cm_core_signer].

Para obter mais informações sobre como exibir e acompanhar uma solicitação jurídica, consulte Exibição e acompanhamento de detalhes da solicitação jurídica.

### Modificar uma solicitação jurídica de acordo de não divulgação

Como solicitante, modifique a solicitação jurídica para um acordo de não divulgação (NDA).

**Antes de Iniciar**
Função necessária:

- sn_lg_ops.legal_user e sn_cm_core.contract_user
- sn_cm_core.contract_fulfiller

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Observe o seguinte:

- Você pode modificar uma solicitação até que ela esteja no estado Rascunho ou Trabalho em andamento.
- Você não pode modificar o campo **Tipo de assinatura**.

### Procedimento

1. Abra uma solicitação jurídica de NDA.
2. Selecione a solicitação que você deseja editar.
3. Na página de solicitação, no menu Ações, selecione **Editar solicitação**.
4. Edite os campos que você deseja modificar.
5. Selecione **Salvar** para atualizar o registro.

### Resultado

- Com base na mudança de valores no formulário de solicitação, o documento do contrato é atualizado da seguinte forma:
  - O modelo de contrato correto é usado com base nas regras do modelo de contrato. Por exemplo, as regras de modelo de contrato podem ser definidas para países específicos. Se uma mudança for feita no valor do país, o documento do contrato será atualizado de acordo com o modelo de contrato definido para o valor atualizado do país.
  - Os metadados e as informações do signatário são substituídos pelos dados da solicitação modificada.
  - O conteúdo é inserido nas cláusulas no documento do contrato de acordo com as regras de variação da cláusula.
- Uma nova revisão de documento é criada e o nome do arquivo é anexado ao número da versão.
- O status do Contrato está marcado como Revisão pronta.

## Exibir e rastrear solicitações de acordo de não divulgação como um usuário jurídico

Exiba os detalhes de um acordo de não divulgação depois que ele tiver sido enviado e rastreie as atividades de solicitação.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_user e sn_cm_core.contract_user

### Procedimento

1. Abra uma solicitação jurídica.
2. Exiba os detalhes da solicitação de contrato.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Revise o documento do contrato acessando a guia **Documentos do contrato**.
  - Se a solicitação usar armazenamento interno para anexos, acesse o documento selecionando-o.
  - Se a solicitação usar armazenamento externo, acesse o documento selecionando o link.
- Exiba uma lista de signatários e seus detalhes acessando a guia **Signatários**.
- Revise os detalhes da solicitação acessando a guia **Detalhes** da solicitação.
- Exiba o documento do contrato assinado acessando a guia **Contrato jurídico**.
- Se a solicitação usar armazenamento interno para anexos, exiba o documento do contrato na guia **Visualizar**.

3. **Opcional:** Rastreie as atividades da solicitação e publique mensagens para o executante que está trabalhando nela acessando a guia **Atividade**.

### Trabalhar em solicitações jurídicas de NDA

Como membro da equipe de suporte de contratos jurídicos, trabalhe na solicitação jurídica. Carregue o documento revisado para a solicitação e envie o documento ao solicitante de dentro da solicitação.

#### Antes de Iniciar

O líder da área de prática ou o gerente do grupo deve ter atribuído a solicitação a você. Caso contrário, você pode abrir a solicitação para atribuí-la a você ou a alguém do grupo.

Função necessária: sn_lg_cnt.contract_fulfiller

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como um colaborador adicionado a uma solicitação, você pode acessar e trabalhar na solicitação da mesma forma que os designados. No entanto, você não pode modificar os campos **Atribuído a** e **Grupo de atribuição**.

#### Procedimento

1. Atribua uma solicitação jurídica a você ou a alguém do seu grupo de atribuição.
   Para obter mais informações, consulte Atribuir uma solicitação jurídica
2. Comece a trabalhar em uma solicitação jurídica.
   a. Navegar até **Todos** > **Solicitação jurídica** > **Legal Counsel Center**.
   b. Clique no ícone de lista ( ícone de ).
   c. Selecione a opção **Solicitações jurídicas**.
   d. Selecione **Atribuir a mim**.
   e. Abra a solicitação jurídica na lista.
   f. Selecione **Iniciar trabalho**
   O estado da solicitação jurídica é atualizado para Trabalho em andamento.
3. Na guia **Listas**, navegue até **Solicitações jurídicas** ou **Solicitações de contrato**.
4. **Opcional:** Se você precisar da ajuda de outros executantes para trabalhar na solicitação jurídica, adicione-os no campo **Colaboradores**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:**
Usuários com a função sn_lg_cnt.contract_fulfiller são listados no campo **Colaboradores**.

Os colaboradores são notificados por e-mail de que foram adicionados como colaboradores a uma solicitação jurídica.

5. **Opcional:** Na solicitação jurídica, você pode atualizar a **Lista**de observação , **Colaboradores**e **Solicitado para**.
   Todas as mudanças feitas na **Lista**de observação, **Colaboradores**e **Solicitado para** são sincronizadas com a solicitação de contrato. Mas se você atualizar os campos acima na solicitação de contrato, a mudança não será sincronizada com a solicitação jurídica
6. **Opcional:** Inicie uma aprovação ad hoc para a revisão do documento do contrato quando uma aprovação de outras partes interessadas for necessária.
   Para obter mais informações, consulte Iniciar uma aprovação ad hoc para uma revisão de documento de contrato.
7. **Opcional:** Na guia **Signatários**, revise os signatários do documento do contrato e seu status.
   Se o documento do contrato não contiver os detalhes do signatário mais recente, uma mensagem será exibida para sincronizar os signatários. Selecione **Sincronizar signatários** para atualizar o documento do contrato com os detalhes mais recentes do signatário. Para obter mais informações, consulte Atualizar e sincronizar signatários
8. Na seção Atividade, revise as mudanças solicitadas pelo solicitante e faça as mudanças necessárias no documento do contrato.
9. Carregue o documento do contrato revisado.

   a. Na guia **Documentos do contrato**, selecione **Criar revisão**.

   b. Na caixa de diálogo Carregar revisão, selecione um tipo de armazenamento e carregue uma nova revisão de documento.
      Os tipos de armazenamento disponíveis são:
      - **Computador**- Selecione **Anexar arquivo** e carregue o documento revisado.
      - E-**mail de entrada**: no campo Documento, selecione o documento exibido com base em um anexo no fluxo de atividades.
      - **Armazenamento externo**- No campo Documento, selecione o documento. Esta opção será exibida somente se o armazenamento externo estiver configurado.

      Depois de anexar o arquivo, na caixa de diálogo Criar revisão, você pode baixar, editar o nome do anexo ou excluir o arquivo.

   c. **Opcional:** Adicione anotações de trabalho para fornecer informações sobre o documento anexado.

   d. Selecione **Criar**.

   O documento anexado é adicionado à solicitação. O número da revisão do documento mais recente é um número maior do que o número da revisão do documento anterior. O documento é listado na guia **Documento do contrato**.
10. **Opcional:** Para quaisquer mudanças na solicitação jurídica, selecione a opção **Regenerar** para criar o documento do contrato novamente.
    Para obter mais informações, consulte Gerar novamente o documento do contrato após modificar a solicitação
11. Configure um e-mail para as partes interessadas para solicitar que o documento do contrato concluído seja revisado e as mudanças confirmadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**a.** Selecione **Compor e-mail**.

**b.** Na guia **Novo rascunho de e-mail**, adicione os endereços de e-mail dos destinatários nos campos **Para**, **Cc**e **Cco** conforme apropriado.
O campo **Cc** é preenchido automaticamente com o endereço de e-mail do solicitante.

**c.** Insira o assunto do e-mail no campo **Assunto**.
A descrição resumida da solicitação é preenchida por padrão.

**d.** No campo **Anexos**, selecione **+Adicionar arquivo**.

**e.** Selecione se a origem do arquivo é o seu computador ou um anexo a um registro e selecione o arquivo a ser anexado.
Se você marcou uma revisão de documento de contrato como Pronta, ela será anexada ao e-mail por padrão.

**f.** Insira sua própria mensagem no corpo do e-mail ou copie e cole o conteúdo de um modelo de resposta de e-mail no corpo do e-mail.

Usando modelos de resposta, você pode inserir conteúdo predefinido no corpo do e-mail. Selecione o ícone do modelo de resposta ( ícone do ) e encontre um modelo de resposta apropriado com base no assunto do seu e-mail. Copie e cole o conteúdo do modelo no corpo do e-mail.

**Nota:**
Somente modelos de resposta configurados para o canal de e-mail estão disponíveis para uso. Para obter mais informações, consulte Modelos de resposta configurados para o canal de e-mail.

Para obter mais informações, consulte Comunicação por e-mail .

**g.** Envie o e-mail imediatamente ou indique que ele deve ser enviado mais tarde.

- Para enviar o e-mail imediatamente, selecione **Enviar e-mail**.
- Para indicar que o e-mail deve ser enviado mais tarde, selecione **Salvar como rascunho**.

  Se você optar por salvar o e-mail como rascunho, poderá modificá-lo mais tarde. Se uma revisão de documento mais recente tiver sido publicada, você precisará substituir essa revisão pelo documento anexado.

### Gerar novamente o documento do contrato após modificar a solicitação

Como um usuário jurídico ou executante jurídico, gere novamente o documento do contrato para solicitações de contrato de acordo de não divulgação quando a solicitação jurídica tiver sido modificada.

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O documento do contrato não é atualizado automaticamente com os valores mais recentes quando uma solicitação primária é modificada. Para atualizar o documento do contrato com os valores mais recentes, use a funcionalidade de regeneração.

Depois de gerar novamente o documento, se você vir um erro ao enviar o documento para, atualize os detalhes do signatário e sincronize-os. Para obter mais informações, consulte Atualizar e sincronizar signatários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode gerar novamente um documento de contrato somente quando o Estado for Rascunho ou Trabalho em andamento.

### Antes de Iniciar
Função necessária:

- sn_lg_ops.legal_user e sn_cm_core.contract_user
- sn_cm_core.contract_fulfiller

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Solicitação jurídica** > **Legal Counsel Center**.
2. Selecione o ícone de Lista ( ).
3. Navegue até **Solicitações jurídicas**.
4. Abra uma solicitação jurídica.
5. Navegue até **Solicitação de contrato** e abra a solicitação.
6. Selecione o ícone Mais ações (ícone ) e selecione **Gerar novamente**.

### Resultado
Os resultados da regeneração dependem do estado inicial do documento:

- Rascunho: substitui a revisão do documento do contrato existente.
- Trabalho em andamento: cria uma nova revisão de documento de contrato e todas as mudanças feitas na revisão anterior são descartadas.

Observe que, embora os executantes do contrato possam ver todas as revisões do documento do contrato, um usuário do contrato pode ver somente a revisão mais recente.

## Atualizar e sincronizar signatários

Como um usuário jurídico ou executante, atualize e sincronize os detalhes do signatário quando o envio do contrato falhar ou o documento do contrato não puder ser enviado devido a informações incompletas do signatário.

#### Resolver falha ao enviar o contrato de autoatendimento

Reenvie uma solicitação de contrato que não foi enviada devido a informações incompletas do signatário, atualizando e sincronizando as informações do signatário.

#### Resolver erro durante o envio para assinatura

atualizar e sincronizar detalhes do signatário quando o envio para assinatura falhar

## Resolver falha ao enviar o contrato de autoatendimento

Como usuário do contrato, reenvie uma solicitação de contrato que não foi enviada devido a informações incompletas do signatário, atualizando e sincronizando as informações do signatário.

### Antes de Iniciar
Função necessária:

- sn_lg_ops.legal_user e sn_cm_core.contract_user
- sn_cm_core.contract_fulfiller

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se as informações do signatário estiverem ausentes, a solicitação de contrato será salva como rascunho e não será enviada. Atualize os signatários e sincronize-os para resolver a falha.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Solicitação jurídica** > **Legal Counsel Center**.
2. Selecione o ícone de Lista ( ).
3. Navegue até **Solicitações jurídicas**.
4. Abra uma solicitação jurídica.
5. Navegue até **Solicitação de contrato** e abra a solicitação.
6. Navegue até Fluxo de **atividades** para saber o erro de validação.
7. Navegue até a guia **Signatários**.
8. Selecione o signatário e atualize as informações.
9. Selecione **Salvar** para salvar os detalhes do signatário.
10. Navegue de volta para a guia **Signatários**.
11. Selecione **Sincronizar signatários**.
    O documento do contrato é atualizado com os detalhes do signatário.
12. Selecione **Salvar** para salvar a solicitação de contrato.
13. Selecione **Reenviar**

### Resultado

A solicitação de contrato é reenviada e o Estado muda de Rascunho para Trabalho em andamento.

#### Resolver erro durante o envio para assinatura

Como um usuário do contrato ou executante, atualize e sincronize os detalhes do signatário quando o envio para assinatura falhar.

### Antes de Iniciar

Função necessária:

- sn_lg_ops.legal_user e sn_cm_core.contract_user
- sn_cm_core.contract_fulfiller

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O envio de documento para assinatura falha quando há uma incompatibilidade entre as informações do signatário na solicitação de contrato e no documento do contrato. Atualize e sincronize as informações de assinatura para enviar o documento para assinatura.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Solicitação jurídica** > **Legal Counsel Center**.
2. Selecione o ícone de Lista ( ).
3. Navegue até **Solicitações jurídicas**.
4. Abra uma solicitação jurídica.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Navegue até **Solicitação de contrato** e abra a solicitação.
6. Navegue até o Fluxo de **atividades** para aprender o erro de validação.
7. Navegue até a guia **Signatários**.
8. Selecione o signatário e atualize as informações.
9. Selecione **Salvar** para salvar os detalhes do signatário.
10. Navegue de volta para a guia **Signatários**.
11. Selecione **Sincronizar signatários**.
    O documento do contrato é atualizado com os detalhes do signatário.
12. Selecione **Salvar** para salvar a solicitação de contrato.
13. Selecione **Enviar para assinatura**

### Resultado
Uma nova revisão de documento do contrato é criada com os detalhes do signatário mais recente e é enviada para assinatura.

## Iniciar uma aprovação ad hoc para uma revisão de documento de contrato

Inicie uma aprovação ad hoc para uma revisão de documento de contrato de um usuário ou grupo de usuários.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_cnt.contract_fulfiller

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Como um colaborador adicionado a uma solicitação, você pode acessar e trabalhar na solicitação da mesma forma que os designados. No entanto, você não pode modificar os campos **Atribuído a** e **Grupo de atribuição**.

Você pode atribuir essas aprovações a qualquer usuário ou grupo de usuários em sua organização que tenha a função sn_lg_cnt.contract_fulfiller. Quando você inicia uma aprovação, os aprovadores recebem uma notificação por e-mail e podem revisar e agir na aprovação.

**Nota:**
Se uma revisão de documento do contrato já tiver um registro de aprovação pendente, você não poderá iniciar outra aprovação para o mesmo item.

### Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **solicitação de contrato** > **Legal Counsel Center**.
2. Clique no ícone de lista ( ícone de ).
3. Na guia **Listas**, navegue até **Solicitações jurídicas** ou **Solicitações de contrato**.
4. Na guia **Aprovadores**, clique em **Iniciar aprovação**.
   Você também pode iniciar uma aprovação clicando no botão mais ações ( ) e selecionando **Iniciar aprovação**.
5. Na caixa de diálogo Iniciar aprovação, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Caixa de diálogo Iniciar aprovação**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tipo de contrato | Tipo de contrato para o qual você precisa iniciar a aprovação. |
| Revisão de documentos | Este campo é preenchido automaticamente com a revisão mais recente do documento. |
| Aprovação por | Aprovação necessária no nível do usuário ou no nível do grupo de usuários.<br>○ **Usuário**: obtenha aprovação de um usuário individual.<br>○ **Grupo de usuários**: obtenha aprovação de um conjunto de usuários. O campo **Selecionar usuário** foi substituído pelo campo **Selecionar grupo de usuários**. |
| Selecionar usuário | Usuário ou grupo de usuários que deve aprovar o item.<br>**Nota:** Usuários ou grupos de usuários com a função sn_lg_cnt.contract_fulfiller são listados.<br>○ Se você selecionou **Usuário** no campo **Aprovação por**, selecione um usuário de quem a aprovação é necessária.<br>○ Se você selecionou **Grupo de usuários** no campo **Aprovação por**, selecione um grupo de usuários do qual a aprovação é necessária. |
| Observação da aprovação | Anotação para o usuário ou grupo de usuários selecionado. |

6. Clique **em Iniciar**.

### Resultado

Os aprovadores atribuídos são adicionados na guia **Aprovadores** com base nas seguintes condições:

- Se você selecionou **Usuário** no campo **Aprovação por**, um registro de aprovação será criado para o usuário selecionado.
- Se você selecionou **Grupo de usuários** no campo **Aprovação por**, será criado um registro de aprovação para cada usuário no grupo de usuários selecionado. Qualquer pessoa do grupo pode aprovar.

Os aprovadores atribuídos recebem uma notificação por e-mail com um link para abrir o registro para revisão e ação.

Os detalhes da aprovação aparecem na guia **Aprovações** na página Tíquete padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Fluxo de trabalho de assinatura para uma solicitação jurídica

Você pode solicitar [store-future: BEGIN review]uma[End] assinatura eletrônica [store-future: BEGIN review]ou digital (manual)[End] para uma solicitação jurídica.

- Assinatura eletrônica: permite que os usuários assinem o documento do contrato eletronicamente. Para obter mais informações, consulte Configurar um provedor de assinatura eletrônica para contratos jurídicos.

  Ative uma propriedade do sistema para gerar um certificado de conclusão. Para obter mais informações, consulte Ativar uma propriedade do sistema para gerar um certificado de conclusão.

- [store-future: BEGIN review]Assinatura eletrônica: permite a finalização do contrato manualmente, em vez de eletronicamente. Você pode carregar o documento finalizado. [End]

### Fluxo de trabalho de assinatura eletrônica

- Envie o documento finalizado aos signatários para assinatura.
  - As atualizações de status do contrato para Aguardando assinatura e o fluxo de assinatura eletrônica são acionados como na integração jurídica.
  - Uma notificação por e-mail de que o documento do contrato está disponível para assinatura é enviada ao primeiro signatário. O e-mail contém um link para o documento do contrato que o signatário pode abrir e assinar o documento por meio do provedor de assinatura eletrônica DocuSign ou Adobe Sign conforme configurado na integração jurídica de assinatura eletrônica.

    O primeiro signatário é aquele cujo valor de Ordem na lista de signatários é definido como o mais baixo na guia Signatário. Para obter mais informações, consulte Configurar regras de modelo de contrato.

    Um e-mail é enviado ao próximo signatário na ordem depois que o primeiro assinou o contrato para solicitar sua assinatura.

- Os signatários podem aceitar ou recusar a solicitação de assinatura.
  - O documento é assinado por um signatário.
    - Se houver mais signatários para assinar o documento do contrato, ele será enviado para o próximo signatário no pedido.

      O status do signatário atual na solicitação é atualizado de Assinatura pendente para Assinado. O status do próximo signatário é atualizado de Não iniciado para Assinatura pendente.

    - Se o último signatário tiver assinado o documento, o registro do repositório de contratos jurídicos será criado automaticamente e o documento assinado será anexado a ele.

      Ao gerar o documento do contrato, os campos mapeados e seus valores são validados quanto ao tipo de dados e à exatidão. Se forem encontrados erros de validação, uma notificação por e-mail será enviada ao executante jurídico com a lista de campos que não foram copiados para o documento final do contrato e o link para o registro do repositório de contratos. O executante abre o registro usando o link e corrige os valores para resolver os erros de validação.

      O status do contrato é atualizado para Contrato assinado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- A solicitação jurídica é encerrada automaticamente.
- Se a propriedade do sistema *sn_cm_core.enable_executed_contract_audit_certificate* estiver definida como *true*, o certificado de conclusão será gerado e anexado ao documento do contrato executado.

○ O documento foi recusado pelo signatário.

- O documento do contrato é enviado de volta ao solicitante. Uma notificação por e-mail de que o signatário se recusou a assinar o documento é enviada ao solicitante.

  O solicitante pode editar a solicitação e reenviar aos signatários para assinatura.

  O status do signatário na solicitação é atualizado para Recusado.

- O status do contrato na solicitação é atualizado de Aguardando assinatura para Assinatura recusada.

[store-future: BEGIN review]

### Fluxo de trabalho de assinatura eletrônica

Envie o documento aos signatários para assinatura.

- O status do contrato é atualizado para Assinatura pendente.
- Uma notificação por e-mail é enviada aos signatários com o documento do contrato anexado.
- Os signatários imprimem o documento, assinam e devolvem ao solicitante jurídico.

[End]

Tradução automática

#### Solicitações de revisão de contrato de terceiro

Os funcionários podem enviar solicitações jurídicas para revisão de contratos de terceiros pela equipe jurídica.

### Recursos

As solicitações de revisão de terceiros incluem os seguintes recursos:

- Capacidade de enviar um documento de terceiros para revisão.
- Capacidade de carregar vários contratos e documentos de suporte para revisão.
- Integrações de assinatura eletrônica com Adobe Sign e DocuSign.
- Suporte para armazenar documentos de contrato em sua instância ServiceNow ou sistemas de armazenamento externo, como Microsoft OneDrive e Google Drive.
- Repositório de contratos jurídicos que contém os metadados de documentos de contrato assinados.
- Suporte para uma propriedade do sistema configurável para gerar uma certificação de conclusão.

### Fluxo de trabalho de solicitação de revisão de contrato de terceiro

Como executante jurídico da equipe jurídica, você trabalha em solicitações de revisão de terceiros atribuídas, concluindo as seguintes atividades:

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. O usuário jurídico cria uma solicitação de revisão de contrato de terceiro.
2. O usuário jurídico carrega um ou vários contratos e seus documentos de suporte e os classifica.
3. O executante jurídico revisa o documento do contrato anexado à solicitação jurídica.
4. Se necessário, o executante jurídico reclassifica o contrato e os documentos de apoio
5. O executante jurídico faz as mudanças necessárias nos documentos do contrato.
6. O executante jurídico carrega o contrato revisado para a solicitação jurídica.
7. O executante jurídico envia por e-mail o documento do contrato revisado para contatos de terceiros para revisão diretamente do Legal Counsel Center.
8. Exibir respostas de contatos de terceiros no fluxo de atividades da solicitação jurídica.

   Várias iterações de revisões entre sua empresa e o terceiro podem ser necessárias antes que o documento do contrato seja finalizado por todas as partes.
9. O solicitante inicia uma aprovação ad hoc.
10. O executante jurídico se prepara para assinaturas especificando a ordem em caso de vários documentos de contrato, adicionando campos exigidos pelo sistema de assinatura eletrônica configurado e envia o documento de contrato para assinatura.
11. Todos os signatários enviam as assinaturas necessárias.
12. Se um armazenamento externo estiver configurado, o contrato assinado será armazenado nele e referenciado no repositório de contratos.

Depois que todos os signatários assinaram o documento do contrato, ele é armazenado na instância ServiceNow ou em um sistema de armazenamento externo. O solicitante e os membros do departamento jurídico podem acessar o documento do contrato assinado no repositório de contratos jurídicos.

### Enviar uma solicitação jurídica para uma revisão de contrato de terceiros

Envie uma solicitação jurídica para que a equipe jurídica revise um contrato de terceiros ou os termos e condições fornecidos pelo terceiro.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_user e sn_cm_core.contract_user

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

#### Procedimento

1. Acesse o formulário de admissão de revisão de terceiros no Portal de serviços jurídicos ou no Central do funcionário.
2. No formulário, preencha os campos.

   Para obter uma descrição dos valores de campos, consulte Formulário de revisão de contrato de terceiro
3. Adicione um ou vários contratos e documentos de apoio a serem revisados pelo departamento jurídico.
   a. Na seção Documentos, anexe documentos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Classifique os documentos anexados.

5. Selecione **Enviar**.

### Resultado

- Uma solicitação jurídica para revisar o contrato de terceiros anexado e todos os documentos de suporte é criada no estado Novo.
- Os documentos estão anexados e o status do contrato é Novo.
- Para um produtor de registro personalizado, se nenhum documento for anexado, a solicitação jurídica ficará no estado Rascunho. Você precisa carregar o documento e reenviar a solicitação de contrato. Para obter mais informações, consulte Reenviar solicitação de contrato de terceiro

Para obter mais informações sobre como exibir e acompanhar a solicitação jurídica, consulte Exibir e rastrear solicitação de revisão de contrato de terceiro como um usuário jurídico.

### O que Fazer Depois

Como membro da equipe de suporte de contrato do departamento jurídico, trabalhe na solicitação para revisar o contrato e assiná-lo. Para obter mais informações, consulte Como trabalhar em uma solicitação de revisão de contrato de terceiro

.

## Reenviar solicitação de contrato de terceiro

Como usuário jurídico, reenvie a solicitação de contrato no estado de rascunho.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_user e sn_cm_core.contract_user

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para um produtor de registro personalizado, se nenhum documento for anexado, a solicitação jurídica ficará no estado Rascunho. Você precisa carregar o documento e reenviar a solicitação de contrato.

### Procedimento

1. Abra a solicitação de revisão do contrato de terceiros.

2. Na seção Documentos, anexe documentos.
   Os arquivos anexados são listados com Nome do arquivo, Tipo de documento e Ações na seção Documentos.
   A lista de documentos anexados pode ser vista no fluxo de atividades da solicitação.

3. Classifique os documentos anexados.

4. Selecione **Reenviar**.

## Exibir e rastrear solicitação de revisão de contrato de terceiro como um usuário jurídico

Exiba os detalhes de uma solicitação de revisão de contrato de terceiro após o envio e rastreie as atividades da solicitação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_ops.legal_user e sn_cm_core.contract_user

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Solicitação jurídica** > **Portal de serviços jurídicos**.
2. Abra sua solicitação de revisão de contrato de terceiro enviada na opção **Minhas solicitações** no menu do cabeçalho.
3. Exibe os detalhes da solicitação.
   - Exiba o documento do contrato acessando a guia **Documentos** do contrato.
   - Exiba os documentos de suporte acessando a guia **Documentos** de suporte.
   - Rastreie as atividades da solicitação e publique mensagens para o executante que está trabalhando nela acessando a guia **Detalhes da solicitação**.
   - Exiba uma lista de signatários e seus detalhes acessando a guia **Signatários**.
   - Exiba os detalhes da revisão do contrato de terceiros acessando a guia **Detalhes da solicitação**.
   - Exiba os documentos finais do contrato acessando a guia **Contrato jurídico**. Quando vários documentos de contrato são anexados, um registro separado é criado para cada tipo de contrato.

## Modificar uma solicitação de revisão de terceiros

Como solicitante, modifique uma solicitação jurídica para atualizar os detalhes da solicitação ou substitua o documento de contrato anexado por uma versão atualizada.

### Antes de Iniciar
Você pode modificar uma solicitação até que ela esteja no estado Rascunho.

Função necessária: sn_lg_ops.legal_user e sn_cm_core.contract_user

### Procedimento

1. Abra a solicitação de revisão do contrato de terceiros.
2. Modifique a solicitação.
3. Selecione **Salvar** para atualizar o registro.

## Como trabalhar em uma solicitação de revisão de contrato de terceiro

Como membro da equipe de suporte de contratos jurídicos, revise e revise um documento de contrato de terceiros. Você pode enviar por e-mail o documento revisado para as partes interessadas para verificar as revisões e, em seguida, enviar o documento pronto para assinatura eletrônica de dentro da solicitação jurídica.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_cnt.contract_fulfiller

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Como um colaborador adicionado a uma solicitação, você pode acessar e trabalhar na solicitação da mesma forma que os designados. No entanto, você não pode modificar os campos **Atribuído a** e **Grupo de atribuição**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Procedimento

1. Atribua uma solicitação jurídica a você ou a alguém do seu grupo de atribuição.
   Para obter mais informações, consulte Atribuir uma solicitação jurídica
2. Comece a trabalhar em uma solicitação jurídica.
   a. Navegar até **Todos** > **Solicitação jurídica** > **Legal Counsel Center**.
   b. Clique no ícone de lista ( ícone de ).
   c. Selecione a opção **Solicitações jurídicas**.
   d. Selecione **Atribuir a mim**.
   e. Abra a solicitação jurídica na lista.
   f. Selecione **Iniciar trabalho**
   O estado da solicitação jurídica é atualizado para Trabalho em andamento.
3. Na guia **Listas**, navegue até **Solicitações jurídicas** ou **Solicitações de contrato**.
4. **Opcional:** Se você precisar da ajuda de outros executantes para trabalhar na solicitação jurídica, adicione-os no campo **Colaboradores**.

   **Nota:**
   Usuários com a função sn_lg_cnt.contract_fulfiller são listados no campo **Colaboradores**.

   Os colaboradores são notificados por e-mail de que foram adicionados como colaboradores a uma solicitação jurídica.
5. **Opcional:** Reclassifique o contrato ou os documentos de suporte enviados para revisão.
   Para obter mais informações, consulte Reclassificar documentos do contrato na solicitação de revisão do contrato de terceiros como um executante jurídico e Modificar documentos de suporte na solicitação de revisão de contrato de terceiro como executante jurídico.
6. Abra uma revisão existente de um documento de contrato.
   - Para armazenamento interno: na guia **Documentos do contrato**, selecione o nome do documento para abrir o registro de revisão do documento.
   - Para armazenamento externo: na guia **Documentos do contrato**, clique no link na guia **URL** para exibir o documento online.
7. Revise os documentos do contrato.
8. Revise o documento do contrato se alguma mudança for necessária e carregue-o criando uma revisão.
   a. Selecione **Criar revisão**.
   b. No campo **Selecionar tipo de contrato**, selecione o tipo de contrato.
   c. No campo **Criar revisão a partir** de, selecione o tipo de armazenamento para anexar a revisão.
      - Para selecionar um arquivo do seu sistema local, selecione **Computador** e carregue um arquivo.
      - Para selecionar um anexo de um e-mail, selecione E- **mail de entrada**.

        Arquivos anexados a e-mails de entrada são listados no campo **Documento**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para selecionar um arquivo armazenado no sistema de armazenamento externo configurado, selecione **Armazenamento externo**.

  Esta opção será exibida somente se um armazenamento externo tiver sido configurado.

  (Opcional) Adicione mais informações sobre o documento no campo **Anotações**.

  Essas informações são adicionadas ao fluxo de atividades junto com o anexo.

**d.** Selecione **Criar**.

O documento é adicionado à solicitação. O número da revisão do documento mais recente é um número maior do que o número da revisão do documento anterior. A revisão do documento é listada na guia **Documentos do contrato**.

**9.** Se for necessária uma aprovação de outras partes interessadas, envie o documento para aprovação ad hoc. Para obter mais informações, consulte Iniciar uma aprovação ad hoc para uma solicitação jurídica ou seu anexo.

**10.** Configure um e-mail para as partes interessadas para que o documento do contrato concluído seja revisado e as mudanças confirmadas.

**a.** Selecione **Compor e-mail**.

**b.** No pop-up Compor e-mail, selecione os documentos a serem anexados ao e-mail.

**c.** Selecione **Adicionar** para anexar o documento ao e-mail.
Um editor de e-mail é exibido.

**d.** Na guia **Novo rascunho** de e-mail, adicione os endereços de e-mail dos destinatários nos campos **Para**, **Cc**e **Cco** conforme apropriado.

No campo **Para**, insira o endereço de e-mail do destinatário. O campo **Cc** será definido como o endereço de e-mail do solicitante.

**e.** Insira o assunto do e-mail no campo **Assunto**.
A descrição resumida da solicitação é preenchida por padrão.

**f.** No campo **Anexos**, selecione o link **+Adicionar arquivo** para adicionar os documentos e selecione a origem do arquivo.

**g.** Insira sua própria mensagem no corpo do e-mail ou copie e cole o conteúdo de um modelo de resposta de e-mail no corpo do e-mail.

Usando modelos de resposta, você pode inserir conteúdo predefinido no corpo do e-mail. Selecione o ícone do modelo de resposta ( ícone do ) e encontre um modelo de resposta apropriado com base no assunto do seu e-mail. Copie e cole o conteúdo do modelo no corpo do e-mail.

**Nota:**
Somente modelos de resposta configurados para o canal de e-mail estão disponíveis para uso. Para obter mais informações, consulte Modelos de resposta configurados para o canal de e-mail.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações, consulte Comunicação por e-mail .

**h.** Envie o e-mail imediatamente ou indique que ele deve ser enviado mais tarde.

- Para enviar o e-mail imediatamente, selecione **Enviar e-mail**.
- Para indicar que o e-mail deve ser enviado mais tarde, selecione **Salvar como rascunho**.

**11.** Na guia **Signatários**, adicione os signatários para os quais o contrato será enviado para uma assinatura eletrônica selecionando **Adicionar**.

**12.** Quando todas as partes interessadas tiverem concordado com uma revisão do documento do contrato, selecione **Preparar para assinatura** para preparar e enviar o documento aos signatários para assinatura eletrônica.

**a.** No pop-up Reordenar o documento, arraste e coloque os documentos para definir a ordem.
A opção de reordenação é exibida somente quando mais de um documento é anexado à solicitação de contrato.

**b.** Selecione **Preparar para assinatura**.

O status e o estado do contrato são atualizados para Preparando para assinatura.

**13.** Preencha o documento no sistema de assinatura eletrônica configurado e envie-o para assinatura.

**a.** Faça login no portal de assinatura eletrônica.

**b.** Visualize o documento para garantir que o conteúdo esteja correto.
Os documentos do contrato enviados na solicitação de revisão do contrato de terceiros serão combinados em um único documento.

**c.** Adicione os campos obrigatórios, incluindo o campo Assinatura e Data de assinatura para todos os signatários.

**d.** Selecione **"Enviar"**.

Um envelope de assinatura eletrônica é criado e enviado a todos os signatários. Se o sistema receber uma notificação de sucesso do provedor de assinatura eletrônica, o status do contrato será atualizado de Preparando para assinatura para Aguardando assinatura.

**14.** **Opcional:** Se você precisar cancelar a solicitação de assinatura antes que todos os signatários concluam a assinatura do documento, selecione **Cancelar assinaturas**.
O status do contrato é atualizado para Assinatura cancelada.

### O que Fazer Depois

- Os signatários podem revisar e assinar ou recusar a assinatura do contrato.

  Para obter mais informações, consulte Fluxo de trabalho de assinatura para uma solicitação jurídica.

- Verifique o Status do contrato na solicitação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se todos os signatários assinarem o documento do contrato, o Status do contrato será atualizado para Contrato assinado. Na guia **Signatários**, o status de todos os signatários é atualizado para Assinado. Você pode acessar o registro do repositório de contratos **jurídicos na guia Repositório** de contratos jurídicos.
- Se algum signatário se recusar a assinar o documento do contrato, o status do contrato será atualizado para Assinatura recusada. Na guia **Signatários**, o status de todos os signatários é atualizado para Recusado. Se forem necessárias mais mudanças no documento do contrato, atualize-o e reenvie-o aos signatários para assinatura.
- Depois que todos os signatários assinarem o documento, um e-mail será enviado aos signatários jurídicos com o documento do contrato finalizado anexado.
- Se o certificado de conclusão estiver habilitado, um certificado será emitido com os detalhes do carimbo de data/hora sobre a ação de cada signatário durante uma assinatura eletrônica.

- Se o contrato for assinado por todos os signatários, você poderá fechar a solicitação selecionando **Encerrar concluído**. Para obter mais informações, consulte Fechar uma solicitação jurídica

### Reclassificar documentos do contrato na solicitação de revisão do contrato de terceiros como um executante jurídico

Como executante jurídico, reclassifique os documentos enviados em uma solicitação de revisão de contrato de terceiros. Por exemplo, você precisa alterar o tipo de documento do contrato de Acordo de não divulgação para Acordo de parceria.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_contracts.contracts_fulfiller

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Solicitação jurídica** > **Legal Counsel Center**.
2. Selecione o ícone de Lista ( ).
3. Abra a solicitação para a qual você deseja reclassificar os documentos.
4. Selecione a solicitação de **contrato na guia Solicitações** de contrato.
5. Na guia **Documentos do contrato**, selecione **Reclassificar**.
6. Na lista suspensa **Tipo** de contrato, selecione o tipo de contrato que você deseja reclassificar.
7. Na lista suspensa **Reclassificar para**, selecione o tipo de contrato para o qual você deseja reclassificar.
8. **Opcional:** Adicione mais informações sobre o documento no campo **Anotações de trabalho**.
9. Selecione **Reclassificar** para atualizar a classificação.
10. Selecione **Salvar** para salvar o registro.

### Modificar documentos de suporte na solicitação de revisão de contrato de terceiro como executante jurídico

Como um executante jurídico, adicione, removaou reclassifique documentos de suporte enviados em uma solicitação de revisão de contrato de terceiro.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_contracts.contracts_fulfiller

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Solicitação jurídica** > **Legal Counsel Center**.
2. Selecione o ícone de Lista ( ).
3. Abra a solicitação para a qual você deseja reclassificar os documentos.
4. Selecione a solicitação de **contrato na guia Solicitações** de contrato.
5. Navegue até a guia **Documentos de suporte**.
6. Modifique os documentos de suporte.
7. **Opcional:** Reclassificar documentos de suporte
   a. Na guia **Documentos de suporte**, selecione **Reclassificar**.
   b. Na lista suspensa **Selecionar documento**, selecione o nome do documento que você deseja reclassificar.
   c. Na lista suspensa **Reclassificar para**, selecione o novo tipo de contrato.
   d. **Opcional:** Adicione mais informações sobre o documento no campo **Anotações de trabalho**.
   e. Selecione **Reclassificar** para atualizar a classificação.
8. Selecione **Salvar** para salvar o registro.

## Cancelar uma solicitação jurídica

Cancele uma solicitação de contrato jurídico se ela não for mais necessária.

### Antes de Iniciar

**Importante:**
O cancelamento de uma solicitação de contrato jurídico depois que ela foi enviada para assinatura interrompe o processo em seu estado atual.

Função necessária: sn_lg_ops.legal_user e sn_cm_core.contract_user, sn_lg_cnt.contract_fulfiller

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Solicitação jurídica** > **Portal de serviços jurídicos**.
2. Abra sua solicitação jurídica enviada na opção **Minhas solicitações** no menu do cabeçalho.
3. Na página Tíquete padrão, no menu Ações, selecione **Cancelar solicitação**.
4. Na caixa de diálogo, insira comentários para explicar por que a solicitação foi cancelada.
5. Selecione **Confirmar cancelamento**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Resultado

- A solicitação é cancelada e os fluxos ativos associados são encerrados. Os comentários de cancelamento aparecem na guia **Atividade** da solicitação.
- O status do contrato muda para Contrato cancelado.
- A assinatura do documento enviada aos signatários é cancelada para bloquear novas assinaturas. Os signatários recebem uma notificação por e-mail de que a solicitação jurídica foi cancelada.

## Exibir e baixar um documento de contrato assinado

Exibir e baixar um documento de contrato assinado.

Quando todos os signatários assinaram um documento do contrato, ele é considerado o documento do contrato final e é armazenado na tabela Legal Contract [sn_lg_cnt_repository].

O acesso a um documento de contrato é baseado nas seguintes funções e condições do usuário:

- O gerente do grupo, atribuído ao usuário e colaborador, tem acesso de edição ao repositório de contratos.
- O executante do contrato que pertence ao mesmo grupo de atribuição tem acesso de exibição ao repositório de contratos.
- O executante do contrato que não está no grupo de atribuição não tem acesso ao repositório de contratos.
- Um executante de contratos pode exibir e atualizar o registro do repositório de contratos
- Somente um administrador de contratos pode excluir o registro do repositório de contratos.
- Os solicitantes podem exibir somente os documentos do contrato para os quais enviaram a solicitação jurídica.
- Os usuários podem exibir somente os documentos do contrato para os quais foram adicionados à lista de observação das solicitações jurídicas correspondentes.

Quando vários documentos de contrato são anexados, um registro de repositório de contratos separado é criado para cada tipo de contrato.

## Exibir e baixar um documento de contrato assinado como executante jurídico

Exiba e baixe um documento de contrato assinado como um executante jurídico.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_contracts.contracts_fulfiller

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Solicitação jurídica** > **Legal Counsel Center**.
2. Selecione o ícone de Lista ( ).
3. Na guia Listas, navegue até **Contratos jurídicos** > **Todos os contratos**.
4. Na lista, abra um registro de repositório de contratos.
5. Selecione a guia **Documentos do contrato**.
6. Baixe o documento do contrato.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se uma integração de armazenamento externo estiver ativa e publicada, selecione o link na guia **URL** para abrir o local de armazenamento externo para baixar o documento do contrato.
- Se nenhuma integração de armazenamento externo estiver disponível, selecione o documento na guia **Documentos do contrato** para exibir os detalhes da revisão do contrato. Selecione o ícone ⋮ ) e selecione **Download** para baixar o documento. Você pode clicar no nome da opção de exibição do documento.

### Exibir e baixar um documento de contrato assinado como um usuário jurídico

Exiba e baixe um documento de contrato assinado como um usuário jurídico.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_ops.legal_user e sn_cm_core.contract_user

#### Procedimento

Abra a solicitação jurídica na exibição da plataforma ou usando Portal de serviços.

### Exibir solicitações de contrato

Quando uma solicitação jurídica é enviada, uma solicitação de contrato associada a ela é iniciada.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_contracts.contracts_fulfiller

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode acessar a solicitação de contrato por meio da solicitação jurídica ou diretamente do Legal Counsel Center.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Solicitação jurídica** > **Legal Counsel Center**.
2. Selecione o ícone de Lista ( ).
3. Na guia Listas, navegue até **Solicitações de contrato**.
   - Selecione **Atribuído a mim** para ver as solicitações de contrato atribuídas a você.
   - Selecione **Colaborações** para ver as solicitações de contrato das quais você é colaborador.
   - Selecione **Todos** para ver todas as solicitações de contrato.

## Gerenciamento de Contratos jurídicos da ServiceNow

Como administrador, trabalhe no gerenciamento dos modelos de documento do Word e dos contratos jurídicos.

Consulte os tópicos a seguir sobre como gerenciar modelos de documento do Word e contratos jurídicos.

### Gerenciar cláusulas e modelos de contrato

Crie um tipo de contrato para definir diferentes tipos de solicitações de contrato jurídico e associá-lo a um modelo de contrato.

### Gerenciar registros de contrato

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Defina um usuário como um signatário interno para que o signatário possa ser adicionado a um modelo de contrato para adicionar automaticamente ao documento do contrato para uma solicitação.

### Exibir um registro de contrato

Crie categorias de modelo de documento para identificar facilmente documentos semelhantes e encontrar o modelo de documento correto com mais facilidade.

### Modificar um registro de contrato

Permita que os usuários exibam os detalhes do e-mail enviado no fluxo de atividades.

## Exibir um registro de contrato

Exiba o histórico de um contrato jurídico para rastrear mudanças, revisar a trilha de auditoria e atualizar campos. Veja facilmente a data em que um contrato foi modificado e quem o modificou.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_cnt.contract_fulfiller

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Legal Counsel Center**.
2. Selecione o ícone de Lista ( ).
3. Exibir todos os contratos navegando até **Contratos jurídicos** > **Todos os Contratos**.
4. **Opcional:** Exibir contratos expirados ou contratos que expirarão em breve.
   - Para exibir os contratos que expirarão em 30 dias, selecione **Contratos expirando**.
   - Para exibir contratos expirados, selecione **Contratos expirados**.
5. **Opcional:** Exibir uma versão anterior do contrato.
   a. Selecione o contrato na lista.
   b. Na lista relacionada **Histórico do contrato**, selecione uma data na coluna **Início do contrato** para exibir a versão anterior.

## Modificar um registro de contrato

Depois que um registro de contrato é criado, você pode alterar a data de término, o contrato primário e o modelo de contrato.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_cnt.contract_fulfiller

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se forem feitas mudanças na data de término de um contrato ou em seus termos e condições, uma cópia do contrato será salva automaticamente e colocada no histórico do contrato.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Legal Counsel Center**.
2. Selecione o ícone de Lista ( ).
3. Exibir todos os contratos navegando até **Contratos jurídicos** > **Todos os Contratos**.
4. Selecione um contrato.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. **Opcional:** Modifique a data de término do contrato.
   a. No campo **Data de término**, selecione o ícone de calendário Mostrar data de término (ícone de calendário ).
   b. No pop-up do calendário, selecione uma data.
   c. Selecione **OK**.
6. **Opcional:** Modifique o contrato primário.
   a. No campo **Contrato** primário, selecione o ícone Pesquisar registro ( ícone ).
   b. Na lista pop-up Contrato primário, selecione um registro de contrato para atribuir como o contrato primário.
7. **Opcional:** Mudar o modelo de contrato.
   a. No campo **Modelo de contrato**, selecione o ícone Pesquisar registro ( ícone ).
   b. Na lista pop-up Modelo de contrato, selecione o modelo.
8. Selecione **Salvar**.

### Gerenciar cláusulas e modelos de contrato

Como administrador, gerencie cláusulas, variações de cláusula e modelos de contrato.

#### Editar uma variação de cláusula de contrato

Edite uma variação de cláusula para modificar o conteúdo que será usado em um modelo de contrato.

#### Editar um modelo de contrato adicionando manualmente controles de conteúdo

Edite um modelo de contrato para refletir quaisquer modificações que devam ser incluídas no modelo para gerar um contrato padrão quando um funcionário enviar uma solicitação de contrato.

#### Editar um modelo de contrato usando o suplemento [ Microsoft Word para ServiceNow Contratos

Edite os metadados, os signatários ou as cláusulas em um modelo de contrato que deve ser incluído no modelo de contrato para gerar um contrato padrão quando um funcionário enviar uma solicitação de contrato usando o add-in do Microsoft Word para contratos da ServiceNow.

#### Criar um modelo de contrato a partir de um modelo existente

Crie um novo modelo de contrato a partir de um modelo existente se precisar apenas de uma pequena variação no conteúdo de um modelo existente.

#### Gerar e visualizar um documento de contrato a partir de um modelo

Exiba o formulário final de um documento de contrato com os controles de conteúdo substituídos pelos valores das variáveis ou valores de retorno dos scripts.

#### Excluir um modelo de contrato

Exclua o modelo de contrato quando não precisar mais dele.

## Referência do Contratos jurídicos da ServiceNow

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre Contratos jurídicos da ServiceNow.

### Componentes instalados com Contratos jurídicos da ServiceNow

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação da aplicação Contratos jurídicos da ServiceNow, que inclui os componentes para Componentes principais para contratos e Modelos de documentos do Word, incluindo tabelas e funções do usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:**
A tabela Arquivos da Aplicação lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

## Funções instaladas

**Nota:**
Algumas funções na coluna **Contém funções** estão disponíveis com a instalação da respectiva aplicação Legal Service Delivery. Por exemplo, funções com um prefixo sn_lg_matter são adicionadas quando você instala a aplicação Legal Matter Management.

| Título da função [nome] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| Contratos jurídicos da ServiceNow configurador<br>sn_lg_cnt.contract_config | Fornece acesso para configurar dados como signatários internos e regras de modelo. Ele não fornece acesso a dados relacionados a solicitações de contrato jurídico enviadas. | • connection_admin<br>• sn_lg_ops.legal_user<br>• catalog_editor<br>• sn_cm_core.contract_config |
| Administrador do Contratos jurídicos da ServiceNow<br>[sn_lg_cnt.contract_admin] | Fornece as permissões administrativas para o app Contratos jurídicos da ServiceNow e acesso total aos dados subjacentes. | • sn_lg_cnt.contract_config<br>• sn_lg_cnt.contract_fulfiller |
| Contratos jurídicos da ServiceNow executante<br>[sn_lg_cnt.contract_fulfiller] | Fornece acesso ao executante para trabalhar em solicitações de contrato. | • sn_lg_ops.legal_user<br>• sn_cm_core.contract_fulfiller<br>• contract_manager |
| Usuário jurídico<br>[sn_lg_ops.legal_user] | Fornece acesso para enviar solicitações jurídicas e acompanhar seu andamento. Pode trabalhar em tarefas atribuídas relacionadas a assuntos. | sn_interview_temp.reader |
| Usuário do contrato<br>[sn_cm_core.contract_user] | Esta função é necessária para iniciar e rastrear a execução do contrato. | Nenhum |
| Administrador de contrato<br>[sn_cm_core.contract_admin] | Fornece acesso administrativo a Componentes principais para contratos e aos dados subjacentes. | • sn_cm_core.contract_fulfiller<br>• sn_cm_core.contract_config<br>• uso_admin |
| Configurador de contrato<br>[sn_cm_core.contract_config] | Fornece acesso para configurar dados para modelos de contrato e configurações de contrato. Ele não fornece acesso aos dados transacionais de Componentes principais para contratos. | • user_criteria_admin<br>• sn_cm_core.contract_fulfiller<br>• view_changer<br>• sn_doc.roteirista<br>• contract_manager |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Título da função [nome] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| Executante do contrato | Esta função é necessária para iniciar ações enquanto executa uma execução de contrato atribuída. Exemplo: Criar revisões, Adicionar signatários, Cancelar signatário. | sn_cm_core.contract_user |

## Tabelas instaladas

**Nota:**
Além das tabelas a seguir, tabelas específicas para áreas de prática são instaladas com Gestão de solicitações jurídicas. Para obter mais informações, consulte Tabelas da área de prática para solicitações jurídicas.

| Tabela | Descrição |
|---|---|
| Repositório de contratos jurídicos [sn_lg_cnt_repository] | Armazena os detalhes do repositório de contratos. |
| Cláusula [sn_cm_core_clause] | Armazena os detalhes dos campos de cláusula. |
| Cláusula importada [sn_cm_core_imported_clause] | Armazena dados relacionados a cláusulas importadas |
| Mapeamento de cláusula [sn_cm_core_m2m_clause_word_template] | Armazena os detalhes dos mapeamentos de cláusula. |
| Variação da cláusula [sn_cm_core_clause_variation] | Armazena os detalhes das variações da cláusula. |
| Campo de variação da cláusula (sn_cm_core_clause_variation_field) | Armazena os detalhes dos campos de variação da cláusula. |
| Tipo de Contrato [sn_cm_core_contract_type] | Armazena os detalhes dos tipos de contrato. |
| Documento de contrato [sn_cm_core_document] | Armazena os detalhes dos documentos do contrato. |
| Revisão de documento de contrato [sn_cm_core_document_revision] | Armazena os detalhes da revisão do contrato. |
| Associação de tipo de contrato [sn_cm_core_m2m_contract_type_template] | Armazena os detalhes das associações de tipo de contrato. |
| Configuração do contrato | Armazena detalhes dos dados mapeados que serão adicionados ao documento do contrato e |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Tabela | Descrição |
| --- | --- |
| [sn_cm_core_contract_configuration] | ao repositório de contratos onde os contratos serão armazenados. |
| Execução de contrato<br>[sn_cm_core_contract_execution] | Armazena os detalhes da execução do contrato. |
| Mapeamento de repositório de contrato<br>[sn_cm_core_contract_repository_mapping] | Armazena os dados relacionados ao mapeamento entre campos de solicitação de contrato e campos de repositório de contratos. |
| Signatário<br>[sn_cm_core_signer] | Armazene dados relacionados aos detalhes dos signatários, como nome, cargo, e-mail e tipo de signatário. |
| Signatário<br>[sn_cm_core_signer_task] | Armazena detalhes e o status da tarefa atribuída aos signatários. |
| Mapeamento de signatários internos<br>[sn_cm_core_signer_mapping] | Armazena detalhes de signatários internos. |
| Tipo de contrato – Mapeamento do modelo de contrato<br>[sn_cm_core_contract_type_m2m_contract_model] | Armazena detalhes do tipo de contrato para o mapeamento do modelo de contrato. |
| Referências de documento de contrato<br>[sn_cm_core_document_reference] | Armazena detalhes das referências do documento. |
| Regra de modelo de contrato<br>[sn_cm_core_contract_template_rule] | Armazena detalhes das regras de modelo de contrato. |
| Arquivo de suporte<br>[sn_cm_core_supporting_file] | Armazene detalhes de arquivos de suporte anexados à solicitação de revisão do contrato de terceiros. |

Tradução automática

### Formulário de revisão de contrato de terceiro

O formulário de revisão de contrato de terceiros Tfornece informações para uma solicitação jurídica ao departamento jurídico para usar ao revisar um contrato de terceiros.

Para obter mais informações, consulte Enviar uma solicitação jurídica para uma revisão de contrato de terceiros.

#### Formulário de revisão de contrato de terceiro

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Solicitado para | O usuário para o qual a solicitação está sendo enviada. Este campo fica visível somente quando você é um executante jurídico com a função sn_lg_cnt.contract_fulfiller e está enviando uma solicitação do Legal Counsel Center. |

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Formulário de revisão de contrato de terceiro**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Isso é para um fornecedor, cliente ou parceiro? | Tipo de entidade de terceiros com quem o contrato deve ser assinado. |
| Objetivo do contrato | Assunto e finalidade do contrato. |
| Nome oficial da empresa | Nome jurídico do terceiro com quem o contrato deve ser assinado. |
| Endereço | Endereço para correspondência do terceiro. |
| País | País do local do terceiro. |
| Data de início do contrato | Data de início do período do acordo. |
| Data de término do contrato | Data de término do período do acordo. |
| Data estimada de conclusão | A data em que a revisão do contrato deve ser concluída. |
| Moeda | Moeda do contrato. |
| Valor do contrato | Valor de custo do contrato. |
| Nome do ponto de contato jurídico da outra parte | Nome da pessoa do terceiro que é o ponto de contato. |
| E-mail do ponto de contato jurídico da outra parte | Endereço de e-mail do ponto de contato. |
| Documentos | Contrato e documentos de suporte a serem revisados pelo departamento jurídico. |

## Privacidade simplificada para jurídico

O ServiceNow® Legal Simple Privacy fornece um mecanismo para gerar uma solicitação de avaliação de privacidade para resolver problemas relacionados à privacidade.

Como solicitante jurídico, você pode enviar uma solicitação de **avaliação de privacidade** e rastreá-la.

Como um executante jurídico, você pode colaborar em um **Legal Counsel Center** centralizado para trabalhar em solicitações de avaliação de privacidade e resolvê-las.

| Explorar | Configurar |
|---|---|
| Saiba mais sobre os recursos e benefícios do Privacidade simplificada para jurídico. | Instale a aplicação e defina áreas de prática, formulários de admissão e outras configurações. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Solicitar e gerenciar solicitação de avaliação de privacidade | Referência |
| --- | --- |
| Envie e rastreie solicitações de avaliação de privacidade. | Obtenha detalhes sobre componentes como funções, tabelas, plug-ins e aplicações da Store que estão instalados. |

## Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

## Solucionar problemas e obter ajuda

- Faça ou responda perguntas no Legal Service Delivery fórum da comunidade
- Pesquise artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

## Explorar Privacidade simplificada para jurídico

O ServiceNow® Privacidade simplificada para jurídico fornece um mecanismo para gerar uma solicitação de avaliação de privacidade para resolver preocupações relacionadas à privacidade.

## Recursos

Os recursos desta aplicação incluem:

- A capacidade de enviar uma solicitação de avaliação de privacidade.
- Acompanhamento de solicitações de avaliação de privacidade.

## Benefícios

Os benefícios desta aplicação incluem:

- Um serviço de **avaliação de privacidade de** fácil acesso por meio de um catálogo de serviços para substituir processos e tarefas de e-mail manuais e não estruturados.
- Colaboração eficiente com equipes para resolver solicitações.

## Configuração do Privacidade simplificada para jurídico

Configure os dados básicos para permitir o envio de uma solicitação de avaliação de impacto de privacidade ao departamento jurídico.

Como administrador, revise os componentes instalados e modifique-os ou adicione novos, conforme aplicável.

### Criar ou modificar uma área de prática

Configure as áreas de prática específicas para práticas jurídicas, como Propriedade Intelectual, Privacidade ou Conformidade. Associe categorias à área de prática e atribua um usuário do departamento jurídico como líder da área de prática.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Criar ou modificar uma categoria do catálogo jurídico**

Crie categorias de catálogo para agrupar serviços jurídicos que os funcionários podem usar para encontrar uma solicitação de serviço jurídico específica no Portal de serviços jurídicos.

**Configurar um sistema de armazenamento externo para solicitações jurídicas e assuntos jurídicos**

Configure um sistema de armazenamento externo para armazenar documentos anexados às solicitações Privacidade simplificada para jurídico pelo solicitante ou pelo executante, o que permite que sua organização tenha uma gestão de documentação centralizada e uma política de retenção.

**Criar ou modificar um modelo de resposta para serviços jurídicos**

Configure um modelo de resposta com uma mensagem reutilizável que os executantes jurídicos podem usar para enviar aos usuários mensagens rápidas e consistentes por meio de anotações de trabalho, comentários, e-mails ou conversas de bate-papo.

Para modelos de resposta de bate-papo, você pode especificar um nome curto que pode ser usado como atalho para apresentar a mensagem de resposta a um usuário rapidamente.

**Create an email notification**

Crie ou modifique notificações por e-mail que são enviadas quando ocorrem eventos específicos, por exemplo, quando uma solicitação é atribuída, fechada ou cancelada, ou uma mensagem foi publicada para solicitar informações adicionais.

**Configuring the form layout**

Para rastrear disposições de Privacidade simplificada para jurídico solicitações, adicione a tabela Disposição jurídica [sn_lg_ops_legal_disposition] como uma lista relacionada a qualquer formulário de solicitação Privacidade simplificada para jurídico.

## Como instalar Privacidade simplificada para jurídico

Instale a aplicação Privacidade simplificada para jurídico (sn_lg_privacy) se você tiver a função de administrador. A aplicação inclui dados de demonstração e instala aplicações e plug-ins ServiceNow® Store relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

### Antes de Iniciar

- Revise a lista de aplicações Privacidade simplificada para jurídico em ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de lançamento.
- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito de um ServiceNow produto ou aplicação .
- Certifique-se de que a aplicação Gestão de solicitações jurídicas (sn_lg_ops) esteja instalada antes de instalar o Privacidade simplificada para jurídico.

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Privacidade simplificada para jurídico:

- Plug-ins
- Aplicações da Store
- Funções

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Trabalhos programados
- Tabelas

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre a aplicação Privacidade simplificada para jurídico (sn_lg_privacy) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la ao ServiceNow Store.

   As versões disponíveis são exibidas.
3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Instalar exibida, todas as dependências instaladas junto com a aplicação são listadas.
4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   **Importante:**
   Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.
6. Selecione **Instalar**.

### O que Fazer Depois

(Opcional) Reconfigure os formulários na aplicação para usar o novo produtor de registro de avaliação de privacidade, categoria de catálogo e taxonomia de conteúdo. Para obter mais informações, consulte Reconfigurar formulários para usar novos componentes

Use a Configuração assistida Legal Service Delivery para configurar a aplicação em sua instância. Para acessar a configuração assistida Legal Service Delivery, navegue até **Administração Jurídica** > **Configuração assistida do jurídico**. Para obter mais informações sobre como usar a interface de configuração assistida, consulte Como usar a configuração assistida .

## Reconfigurar formulários para usar novos componentes

Como administrador, depois de instalar o Privacidade simplificada para jurídico, reconfigure os formulários para usar o novo produtor de registro de avaliação de privacidade, a categoria do catálogo e a taxonomia de conteúdo.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A solicitação jurídica de avaliação de privacidade que fazia parte de Gestão de solicitações jurídicas foi movida para uma nova aplicação Privacidade simplificada para jurídico. Com a nova

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

aplicação, novos componentes de avaliação de privacidade estão disponíveis para Privacidade simplificada para jurídico. Você pode reconfigurar os formulários de admissão para usar o novo produtor de registro de avaliação de privacidade, a categoria do catálogo e a taxonomia de conteúdo, dependendo dos pontos a seguir.

- Se você usar os novos componentes de avaliação de privacidade, deverá refazer todas as personalizações feitas nos formulários anteriores.
- Os componentes de avaliação de privacidade anteriores não serão aprimorados para novas funcionalidades.

### Procedimento

1. Reconfigure a **avaliação de privacidade do formulário de admissão**.
   a. No filtro de navegação, insira `sn_lg_ops_category.list`.
   b. Na lista, selecione **Avaliação de privacidade**
   c. No campo **Solicitar produtor de registro**, selecione o ícone Pesquisar usando a lista ( )
   d. Se você não conseguir editar o formulário no escopo da aplicação atual, selecione a palavra **aqui** na mensagem na parte superior da página.
   e. Na lista de produtores de registro, selecione o ícone Mostrar/ocultar filtro ( ícone ).
   f. No **campo Escolher campo**, selecione **Aplicação**.
   g. No campo de condição, selecione **se** não for exibido.
   h. Insira *`Privacidade simplificada para jurídico`* na caixa de texto.
   i. Selecione o botão **Executar**.
   j. Selecione **Avaliação de privacidade** na lista de produtores de registro que pertencem à aplicação Privacidade simplificada para jurídico.
   k. Selecione **Atualizar**.
2. Reconfigure o item do catálogo para as categorias de item do catálogo.
   a. No filtro de navegação, insira `sc_cat_item_category.list`.
   b. Na lista Categorias de item do catálogo, localize **Avaliação de privacidade** e selecione o ícone Visualizar este registro (ícone ⓘ).
   c. Selecione **Abrir registro**.
   d. No campo **Item do catálogo**, selecione o ícone Pesquisar usando a lista ( ).
   Se você não conseguir editar o registro, selecione **aqui** na mensagem de acesso na parte superior do formulário.
   e. Na lista de itens do catálogo, selecione o ícone mostrar/ocultar filtro ( ícone ).
   f. No **campo Escolher campo**, selecione **Aplicação**.
   g. No campo de condição, selecione **se** ainda não estiver exibido.
   h. Insira *`Privacidade simplificada para jurídico`* na caixa de texto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

i. Selecione o botão **Executar**.

j. Selecione **Avaliação de privacidade** na lista de itens do catálogo que pertencem à aplicação Privacidade simplificada para jurídico.

k. Selecione **Atualizar**.

3. Reconfigure o item do catálogo para Conteúdo conectado.

a. No filtro de navegação, insira `m2m_connected_content.list`.
O formulário Item do catálogo de conteúdo conectado: avaliação de privacidade é exibido.

b. No campo **Item do catálogo**, selecione o ícone Pesquisar usando a lista ( ).

c. Na lista de itens do catálogo, selecione o ícone mostrar/ocultar filtro ( ícone ).

d. No **campo Escolher campo**, selecione **Aplicação**.

e. No campo de condição, selecione **se** não for exibido.

f. Insira *`Privacidade simplificada para jurídico`* na caixa de texto.

g. Selecione o botão **Executar**.

h. Selecione **Avaliação de privacidade** na lista de produtores de registro que pertencem à aplicação Privacidade simplificada para jurídico.

i. Selecione **Atualizar**.

## Solicitações de avaliação de privacidade

As solicitações de avaliação de privacidade permitem que os funcionários procurem serviços do departamento de privacidade jurídica para resolver problemas relacionados à privacidade.

### Enviar uma solicitação de avaliação de privacidade

Envie uma solicitação de avaliação de privacidade para você ou em nome de outro usuário para buscar serviços do departamento jurídico.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_user

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se você tiver a aplicação Legal Virtual Agent Conversations instalada em sua instância, poderá enviar uma solicitação de avaliação de privacidade por meio do bate-papo Virtual Agent. Para obter mais informações, consulte Legal Virtual Agent Conversations.

#### Procedimento

1. Abra o formulário de admissão de avaliação de privacidade usando uma das opções a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. No formulário de avaliação de privacidade, forneça uma descrição do projeto ou iniciativa para o qual você precisa da avaliação de privacidade e o patrocinador do projeto.
3. Indique se os dados pessoais estão envolvidos em Os **dados pessoais estão envolvidos?** campo.
4. Se você selecionou **Sim** para indicar que os dados pessoais estão envolvidos, preencha os detalhes dos campos adicionais da seguinte forma.
5. Selecione **Enviar**.

### Resultado

- Uma solicitação de avaliação de privacidade é criada no estado Novo.
- A solicitação é atribuída a um grupo ou usuário no departamento jurídico com base na regra de atribuição definida na área de prática associada. Para obter mais informações, consulte Criar uma regra para atribuir automaticamente solicitações ou assuntos jurídicos.
- Se o administrador tiver configurado notificações, você receberá notificações sobre o andamento da solicitação.

## Atualizar uma solicitação de avaliação de privacidade

Atualize os detalhes da solicitação, adicione comentários ou carregue documentos em uma solicitação de avaliação de privacidade que você enviou enquanto ela ainda está no estado Novo ou Atribuído.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_user

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Solicitação jurídica** > **Portal de serviços jurídicos**.
2. Selecione **Exibir tudo** no painel **Minhas solicitações**.
3. Abra sua solicitação de avaliação de privacidade enviada.
4. Na página de tíquete padrão, revise e edite os detalhes da solicitação.
5. No menu Ações, selecione **Editar solicitação**.
6. No formulário Variáveis, modifique os detalhes da solicitação.
7. Selecione **Salvar**.
8. Selecione **Voltar** para retornar à página de tíquete padrão.
   A solicitação é atualizada com as novas informações. As mudanças aparecem como comentários na seção Comentários adicionais da solicitação.
9. **Opcional:** Na guia **Atividade**, forneça comentários ou mais informações sobre sua solicitação para o executante da solicitação.
10. **Opcional:** Gerencie os documentos que dão suporte à sua solicitação.
11. **Opcional:** Na guia **Aprovações**, exiba os detalhes da aprovação associados à solicitação.

**Nota:**
A guia **Aprovações** aparece somente quando a solicitação de avaliação de privacidade ou um anexo tem registros de aprovação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Atribuir uma solicitação de avaliação de privacidade

Atribua uma solicitação de avaliação de privacidade jurídica a você ou a alguém do seu grupo de atribuição.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_simple_priva.privacy_fulfiller

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando um funcionário envia uma solicitação jurídica, ela é atribuída automaticamente a um grupo ou usuário no departamento de privacidade jurídica. A atribuição é feita com base nas regras de atribuição configuradas para o formulário de admissão da área de prática associada. Se a solicitação for atribuída a um grupo jurídico, qualquer membro do grupo poderá fazer a triagem da solicitação ou atribuí-la a outro membro do grupo. Para obter mais informações, consulte Criar uma regra para atribuir automaticamente solicitações ou assuntos jurídicos.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Solicitação jurídica** > **Legal Counsel Center**.
2. Selecione o ícone ).
3. Na seção **Solicitações jurídicas** , selecione **Não atribuído**.
4. Na lista de solicitações não atribuídas, abra uma solicitação selecionando seu número de solicitação.
5. **Opcional:** Atualize a **permissão do grupo de atribuição** para mudar o nível de permissão da solicitação jurídica para os usuários.
   - **Sem acesso**: somente o líder da área de prática, o gerente do grupo e o usuário no campo **Atribuído a** podem acessar a solicitação jurídica e atribuí-la a um dos membros do grupo de atribuição.
   - **Ler**: todos os membros do grupo de atribuição podem exibir somente a solicitação jurídica. Esta opção é o nível de permissão padrão.
   - **Editar**: todos os membros do grupo de atribuição podem exibir e trabalhar na solicitação jurídica. O campo **Atribuído a** se torna opcional se esta opção estiver definida.
6. Com base na opção de permissão, atribua a solicitação a você ou a outro membro do grupo atribuído.
   - Para atribuir a solicitação a você mesmo, selecione **Atribuir a mim**.
   - Para atribuir a solicitação a outro membro, na guia **Detalhes**, selecione um usuário no campo **Atribuído a** e selecione **Salvar**.

#### Resultado
O estado da solicitação é atualizado para Atribuído.

#### O que Fazer Depois
O usuário atribuído pode começar a trabalhar na solicitação jurídica. Para obter mais informações, consulte Como trabalhar em uma solicitação jurídica.

### Cancelar uma solicitação de avaliação de privacidade

Cancele uma solicitação de avaliação de privacidade se ela não for mais necessária.

#### Antes de Iniciar

**Nota:**
Você pode cancelar uma solicitação de avaliação de privacidade, independentemente do estado dela.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função necessária: sn_lg_ops.legal_user

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Solicitação jurídica** > **Portal de serviços jurídicos**.
2. Selecione **Exibir tudo** no painel **Minhas solicitações**.
3. Abra sua solicitação de avaliação de privacidade enviada.
4. No menu Ações, selecione **Cancelar solicitação**.
5. Na caixa de diálogo Confirmar cancelamento da solicitação, informe o motivo do cancelamento no campo **Comentários**.
6. Selecione **Confirmar cancelamento**.
   A solicitação é cancelada e os comentários de cancelamento aparecem na seção Comentários adicionais da solicitação.

   Todos os fluxos ativos associados são encerrados. Qualquer registro de aprovação pendente também é cancelado e um comentário é publicado na seção Comentários adicionais do registro de aprovação.

## Referência de privacidade simples para jurídico

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre as listas e os formulários que você usa em Privacidade simplificada para jurídico.

### Componentes instalados com Privacidade simplificada para jurídico

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação da aplicação Privacidade simplificada para jurídico, incluindo funções de usuário.

**Nota:**
A tabela Arquivos da Aplicação lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

## Funções de usuário instaladas com Privacidade simplificada para jurídico

| Título da função [nome] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| sn_lg_simple_priva.privacy_fulfiller | Fornece acesso de executante para trabalhar em solicitações e assuntos de privacidade atribuídos. | sn_lg_ops.legal_user |
| sn_lg_simple_priva.privacy_admin | Função de administrador do sistema específica da aplicação para a aplicação Privacidade simplificada para jurídico, que fornece acesso administrativo à aplicação e acesso total aos dados subjacentes. | • sn_lg_simple_priva.privacy_fulfiller<br>• sn_lg_simple_priva.privacy_config |
| sn_lg_simple_priva.privacy_config | Fornece acesso para configurar dados para a aplicação Privacidade | Nenhum |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Título da função [nome] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| | simplificada para jurídico, como fontes de pesquisa. | |

### Tabelas instaladas

| Tabela | Descrição |
|---|---|
| Privacidade e segurança de dados<br>[sn_lg_ops_privacy_and_data_security] | Armazena os detalhes de uma solicitação de avaliação de privacidade. |
| Privacidade e segurança de dados<br>[sn_lg_matter_privacy_and_data_security] | Armazena os detalhes de todos os assuntos jurídicos criados. |

## Legal Stock Preclearance

Legal Stock Preclearance permite que você gerencie solicitações de pré-autorização de ações em conformidade com a política de pré-autorização de ações da empresa. Você pode configurar janelas de negociação, gerenciar uma lista de pessoas de acesso e aprovar ou rejeitar solicitações de pré-autorização de ações.

**Explorar**

Saiba mais sobre como funcionários e aprovadores de ações usam Legal Stock Preclearance.

**Configurar**

Configure janelas de negociação, feriados comerciais, pessoas de acesso e outras configurações.

**Solicitação**

Envie e rastreie solicitações de pré-autorização de ações.

**Gerenciar**

Gerenciar solicitações de aprovação de pré-autorização de ações.

**Análise e relatório**

Coordene o trabalho e melhore os processos com painéis pré-configurados.

**Referência**

Obtenha detalhes sobre componentes como funções, tabelas, plug-ins e aplicações da Store que estão instalados.

### Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Solucionar problemas e obter ajuda

- Faça ou responda perguntas no Legal Service Delivery fórum da comunidade
- Pesquise artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

## Explorar o Legal Stock Preclearance

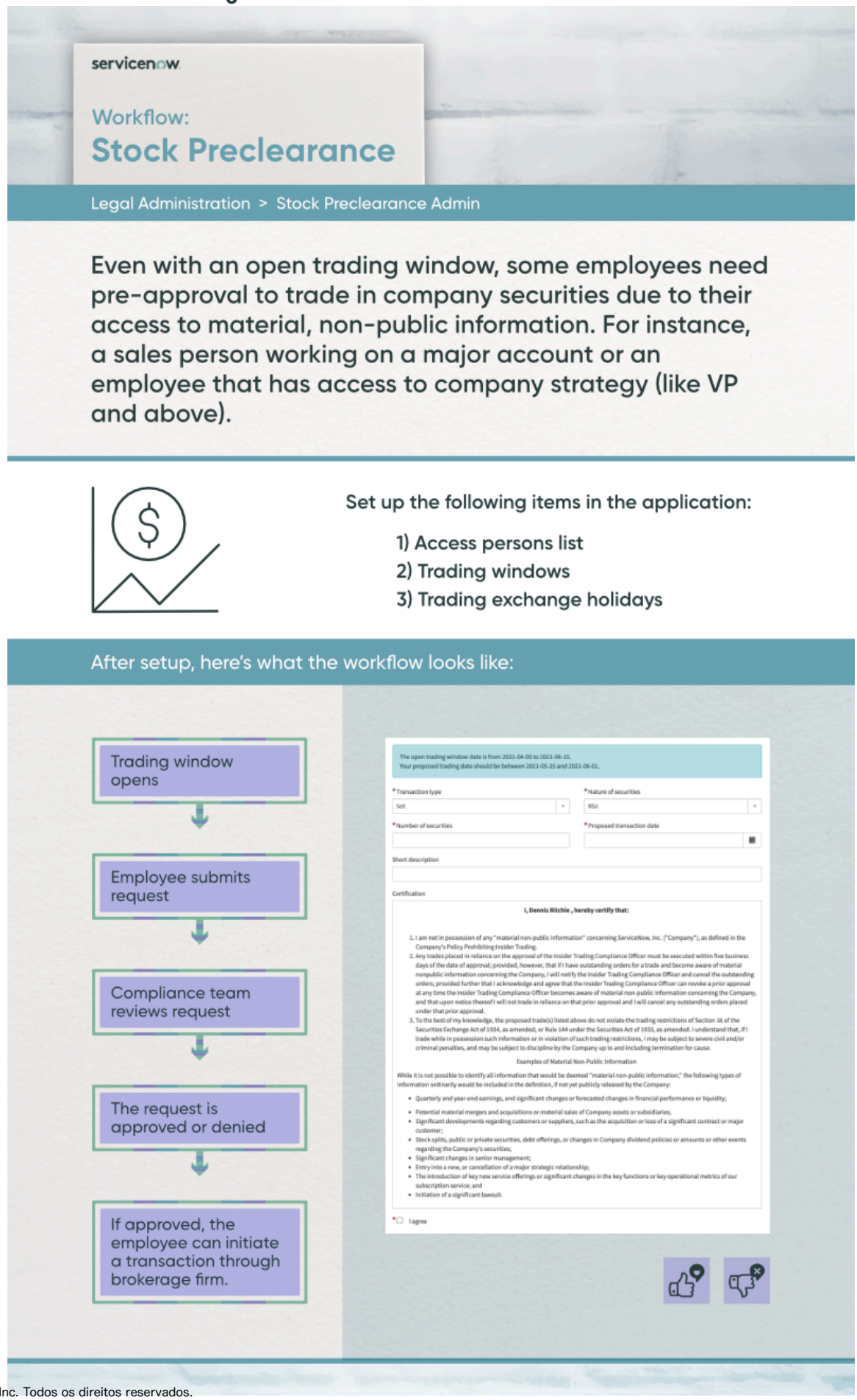
Legal Stock Preclearance O aplicativo mantém você em conformidade com a política de pré-autorização de ações da sua organização por meio da automação do envio e das aprovações de solicitações de pré-autorização.

Os funcionários da sua organização designados como uma pessoa de acesso, como diretores e executivos, devem obter a aprovação de pré-autorização do departamento jurídico antes de poderem negociar títulos da organização.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Fluxo de trabalho do Legal Stock Preclearance




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Configuração do Legal Stock Preclearance

Configure os dados básicos do processo de pré-autorização de ações para permitir que os funcionários enviem solicitações de aprovação de pré-autorização antes de negociarem os títulos.

Como administrador, você pode revisar os componentes instalados e modificá-los ou adicionar novos, conforme aplicável.

- Aprovadores jurídicos de ações
- Calendário fiscal
- Janelas de negociação
- Feriados comerciais
- Acessar lista de pessoas
- Notificações

### Como instalar Legal Stock Preclearance

Você pode instalar a aplicação Legal Stock Preclearance (sn_lg_stock_cp) se tiver a função de administrador. O aplicativo inclui dados de demonstração e instala aplicativos ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

### Antes de Iniciar

- Certifique-se de que a aplicação e todas as suas aplicações da store relacionadas tenham direitos ServiceNow válidos. Para obter mais informações, consulte Obter direito de um ServiceNow produto ou aplicação .
- Analise o Legal Stock Preclearance listagem de aplicações no ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de lançamento.

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os componentes a seguir são instalados com a instalação da aplicação Legal Stock Preclearance :

- Plug-ins
- Aplicações da Store
- Funções
- Tabelas
- Regras de negócios

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Legal Stock Preclearance.

Você também pode instalar a seguinte aplicação:

A aplicação ServiceNow® Legal Mobile (sn_lg_mobile) permite que você encontre informações jurídicas, envie e rastreie solicitações jurídicas e trabalhe nessas solicitações em dispositivos móveis. Para obter mais informações, consulte Legal: Mobile.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre a aplicação Legal Stock Preclearance (sn_lg_stock_cp) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
3. Na caixa de diálogo de instalação do aplicativo, revise as dependências do aplicativo.

   Os plug-ins e aplicativos dependentes serão listados se forem, estiverem ou precisarem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicativo precisar ser instalado, será necessário fazer isso antes de instalar o Legal Stock Preclearance.
4. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   **Importante:**
   Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.
5. Selecione **Instalar**.

### O que Fazer Depois

Use a Configuração assistida Legal Service Delivery para configurar a aplicação em sua instância.

Para acessar a Legal Service Delivery Configuração assistida, navegue até **Administração Jurídica** > **Configuração assistida do jurídico**. Para obter mais informações sobre como usar a interface de configuração assistida, consulte Como usar a configuração assistida .

## Configurar uma janela de negociação

Configure uma janela de negociação para um período em que determinados funcionários designados da organização têm permissão para negociar títulos da sua organização.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_stock_cp.stock_config

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Durante uma janela de negociação aberta, os funcionários designados, como diretores e executivos, podem negociar em conformidade com as Políticas de informações privilegiadas da sua organização.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração Jurídica** > **Administrador de pré-autorização de ações** > **Janelas de negociação**.
2. Clique em **Novo** para configurar uma janela de negociação.
3. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Formulário Janela de negociação

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Descrição resumida | Descrição resumida exclusiva da janela de negociação. |
| Trimestre fiscal | Trimestre fiscal para o qual a janela de negociação está aberta. |
| Data de abertura | Data em que a janela de negociação é aberta. |
| Data de encerramento | Data em que a janela de negociação é fechada. |
| Data de início do envio da solicitação | Data a partir da qual você pode começar a enviar solicitações de pré-autorização. |
| Earnings date | Data dos ganhos da sua empresa. |
| Approval validity days | Número de dias para os quais uma aprovação de pré-autorização de ações é válida. |
| Exclude trading holidays | Opção para excluir a negociação em feriados que se enquadram na janela de negociação. Selecionar esta opção estende os dias de validade da aprovação pelo número de feriados durante o período comercial.<br>**Nota:** Por padrão, os dias de fim de semana são excluídos do cálculo da data de vencimento da validade.<br>Por exemplo, digamos que uma janela de negociação abra de 1º a 31 de janeiro e você tenha definido os dias de validade da aprovação para 10 dias. Se 24 e 25 de janeiro forem feriados comerciais, então,<br>○ Se a pré-autorização for aprovada em 8 de janeiro, a validade da aprovação será até 22 de janeiro (10 dias a partir de 8 de janeiro + 4 dias de dois finais de semana).<br>○ Se a pré-autorização for aprovada em 15 de janeiro, a validade da aprovação será até 31 de janeiro em vez de 25 de janeiro (10 dias + 4 dias de dois finais de semana + 2 feriados a partir de 15 de janeiro).<br>○ Se a pré-autorização for aprovada em 21 de janeiro, a validade da aprovação será até 6 de fevereiro (10 dias + 2 feriados a partir de 20 de janeiro + 4 dias de dois finais de semana). No entanto, como a janela de negociação fecha antes da validade da aprovação, a última data é 31 de janeiro em vez de 6 de fevereiro. |

4. Clique em **Enviar**.

### Adicionar feriados comerciais

Adicione feriados comerciais durante os quais a negociação está fechada.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_stock_cp.stock_config

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um feriado comercial pode afetar o período de validade da aprovação da pré-autorização de ações com base na configuração do campo **Excluir feriados comerciais** na janela de negociação. Para obter mais informações, consulte Configurar uma janela de negociação.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração Jurídica** > **Administrador de pré-autorização de ações** > **Feriados comerciais**.
2. Clique em **Nova**.
3. Insira o ano ao qual você deseja adicionar feriados comerciais e clique em **Enviar**.
4. Abra o ano do calendário que você criou para adicionar feriados comerciais.
5. Na lista relacionada Feriados, clique em **Novo**.
6. No formulário, preencha os campos.

**Formulário de férias**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Descrição resumida | Descrição resumida exclusiva do feriado comercial, como Ano Novo, Dia do Trabalho ou Natal. |
| Data | Data do feriado. |

7. Clique em **Enviar**.

## Gerenciar lista de pessoas com acesso

Adicione usuários que tenham acesso a informações não públicas sobre a negociação de títulos da sua organização.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_stock_cp.stock_config

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração Jurídica** > **Administrador de pré-autorização de ações** > **Pessoas com acesso**.
2. Para adicionar um usuário à lista de pessoas com acesso,
   a. Clique **em Adicionar usuários**.
   b. Na caixa de diálogo Adicionar usuário, selecione usuários na lista para adicionar como pessoas com acesso.
   A lista mostra somente usuários ativos da tabela Usuários [sys_user].
   a. Role para baixo até o menu Ações nas linhas selecionadas e escolha **Adicionar usuários à lista de acesso**.
   Os usuários selecionados são adicionados à lista Pessoas com acesso.
3. Para modificar as informações de um usuário na lista de Pessoas com acesso,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**a.** Clique no ícone de visualização (ícone de ) e clique em **Abrir registro**.

**b.** No formulário, atualize os campos.

**Formulário de Pessoas com acesso**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Usuário | Nome do usuário. |
| Data de entrada | Data em que o usuário foi adicionado à lista de pessoas com acesso. Este campo não está disponível para modificação. |
| Data de saída | Data em que o usuário é automaticamente removido da lista de pessoas com acesso. |
| Oficial da seção 16 | Opção para marcar o usuário como funcionário da Seção 16. |

**c.** Clique em **Atualizar**.

## Enviar uma solicitação de aprovação de pré-autorização

Como uma pessoa de acesso designada, envie uma solicitação para obter a aprovação de pré-autorização do departamento jurídico antes de negociar os títulos da sua organização.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_user

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode enviar uma solicitação de pré-autorização durante um período de janela comercial aberta somente se você estiver na lista de Pessoas com acesso.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Solicitação jurídica** > **Portal de serviços jurídicos**.

> **Nota:**
> Se você estiver usando Central do funcionário, poderá enviar uma solicitação jurídica navegando até o portal Central do funcionário e selecionando uma solicitação no menu **Jurídico**.

2. Clique em **Catálogo de serviços** para exibir todas as categorias de solicitação disponíveis.
3. Pesquise o item da solicitação de pré-autorização de ações.
4. Clique **em Pré-autorização de ações**.
5. No formulário, preencha os campos.

**Formulário de pré-autorização de ações**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tipo de transação | Tipo de transação de títulos para a qual você precisa de uma aprovação de pré-autorização. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | ○ Comprar<br>○ Vender<br>○ Transferir<br>○ Presente |
| Número de títulos | Número de ações a serem negociadas. |
| Natureza dos títulos | Tipo de ações para as quais você precisa de uma aprovação de pré-autorização.<br>○ Mercado aberto<br>○ ESPP (Plano de compra de ações do funcionário)<br>○ ESOP (Plano de opção de compra de ações do funcionário)<br>○ RSU (Unidade de estoque restrita) |
| Data proposta para a transação | Data em que você deseja executar a transação de títulos. A data deve estar dentro da janela de negociação atual. |
| Descrição resumida | Descrição da aprovação de pré-autorização. |
| Aceito | Opção para confirmar seu consentimento para negociar títulos de acordo com as políticas de informações privilegiadas da sua organização. |

6. Clique em **Enviar**.

### Resultado

- Uma solicitação de aprovação de pré-autorização é criada e atribuída ao grupo de aprovadores jurídicos de ações. Se configurado pelo administrador, você receberá a notificação sobre o andamento da solicitação.

  **Nota:**

  Os detalhes da aprovação aparecem na guia **Aprovações** na página Tíquete padrão.

- Ao enviar a solicitação de pré-autorização de ações como um agente da Sec-16, a **subcategoria** na solicitação é definida automaticamente como Agente da Sec-16.
- A página Tíquete padrão é exibida e tem as seguintes guias para executar tarefas diferentes:
  - Atividade: rastreie o histórico de atividades da solicitação e publique mensagens para o executante que está trabalhando na solicitação.
  - Anexos ou documentos: carregue e gerencie os documentos na solicitação jurídica.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:**
Se a opção de armazenamento externo estiver habilitada, a guia **Documentos** será exibida. Caso contrário, a guia **Anexos** será exibida.

- Detalhes da solicitação: revise os detalhes da solicitação.

## Aprovar ou rejeitar uma aprovação de pré-autorização de ações

Como membro do grupo de aprovadores jurídicos de ações, aprove ou rejeite uma solicitação de aprovação de pré-autorização de ações para que o solicitante possa negociar os títulos da organização.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_fulfiller

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Solicitação jurídica** > **Legal Counsel Center**.
2. Clique no ícone de lista ( ícone de ).
3. Na guia **Listas**, em **Meu trabalho**, clique em **Itens com aprovações pendentes**.
4. Abra um registro de solicitação de aprovação de pré-autorização de ações clicando em **Solicitado**.
5. Aprove ou rejeite a solicitação de aprovação de pré-autorização de ações.
   - Para aprovar a solicitação de aprovação de pré-autorização de ações, clique em **Aprovar**.

     O estado da solicitação de aprovação é atualizado para **Aprovado**.
   - Para rejeitar a solicitação de aprovação de pré-autorização de ações, clique em **Rejeitar**.

     O estado da solicitação de aprovação é atualizado para **Rejeitado**.

### Resultado

- Se você aprovar a solicitação de aprovação de pré-autorização de ações, o solicitante poderá executar a transação de valores mobiliários solicitada na janela de negociação atual. A aprovação é válida com base nas configurações de dias de validade da aprovação ou na data de encerramento da janela de negociação atual, o que ocorrer primeiro.
- Se você aprovar a solicitação em um feriado, a validade da aprovação começará no próximo dia útil.
- Se você rejeitar a solicitação, o solicitante não poderá executar nenhuma transação de títulos.

## Referência do Legal Stock Preclearance

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre as listas e os formulários que você usa em Legal Stock Preclearance.

### Componentes instalados com Legal Stock Preclearance

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação da aplicação Legal Stock Preclearance, incluindo tabelas e funções de usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:**
A tabela Arquivos da Aplicação lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

### Funções instaladas

| Título da função [nome] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| Administrador de pré-autorização de ações<br><br>[sn_lg_stock_cp.stock_config] | Fornece acesso para configurar dados de pré-autorização de ações, como janelas de negociação, feriados e pessoas de acesso. | sn_lg_ops.legal_user |

### Tabelas instaladas

| Tabela | Descrição |
|---|---|
| Pessoas com acesso<br><br>[sn_lg_stock_cp_access_person] | Armazena usuários designados como Pessoas com acesso para enviar uma solicitação de pré-autorização de ações. |
| Ano civil<br><br>[sn_lg_stock_cp_trading_year] | Armazena anos civis usados para configurar feriados comerciais para sua organização, durante os quais nenhuma negociação de títulos é permitida. |
| Feriado<br><br>[sn_lg_stock_cp_trading_feriado] | Armazena os feriados comerciais da bolsa de valores da sua organização. |
| Janela de negociação<br><br>[sn_lg_stock_cp_trading_window] | Armazena os detalhes da janela de negociação para solicitações de pré-autorização de ações. |
| Solicitações da janela de negociação<br><br>[sn_lg_stock_cp_trading_window_request] | Armazena as solicitações da janela de negociação para solicitações de pré-autorização de ações. |

## Legal Virtual Agent Conversations

A aplicação ServiceNow® Legal Virtual Agent Conversations fornece tópicos de conversa predefinidos para permitir bate-papos automatizados com funcionários que buscam serviços jurídicos. Você pode criar novos tópicos ou personalizar os tópicos predefinidos para lidar com solicitações jurídicas comuns de funcionários ou orientá-los nas tarefas de autoatendimento.

### Recursos

- Automatiza o processamento de solicitações repetitivas
- Reduz o tempo de resposta das consultas dos funcionários

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Integra-se com serviços jurídicos para criar solicitações em nome de funcionários
- Fornece suporte de bate-papo com atendente

## Tópicos de conversa predefinidos para Legal Service Delivery

A aplicação Legal Virtual Agent Conversations instala os seguintes tópicos de conversa de agente virtual (conversas de chatbot) para ajudar os funcionários com tarefas de autoatendimento comuns em Legal Service Delivery. Esses tópicos de conversa são agrupados na categoria Legal Service Delivery.

**Verificar status da solicitação jurídica e do assunto**

Exibe o status de solicitações e assuntos jurídicos enviados pelos funcionários para eles próprios ou em nome de outro funcionário.

**Solicitação jurídica geral**

Ajuda os funcionários a criar uma solicitação jurídica geral. Com base na descrição resumida inserida, ele também fornece links para artigos relevantes da base de conhecimento jurídico para resolver problemas.

**Avaliação de privacidade**

Ajuda os funcionários a criar uma solicitação jurídica para revisar se os projetos estão em conformidade com os regulamentos de privacidade aplicáveis de uma organização e a política de privacidade aceita. O departamento jurídico revisa essas solicitações em busca de possíveis riscos e pode recomendar um plano de mitigação, se necessário.

**Negociação com ações**

Ajuda os funcionários a saber sobre a janela de negociação de ações da sua organização e com solicitações de pré-autorização de ações.

Este tópico de conversa do agente virtual estará disponível somente se você tiver instalado a aplicação Legal Stock Preclearance.

**Base de conhecimento jurídico**

Localiza e exibe artigos da base de conhecimento jurídico com base na cadeia de caracteres de pesquisa inserida.

**Nota:**
Se Solicitação universal para serviços jurídicos está habilitado, o sistema cria uma solicitação universal e uma solicitação jurídica associada quando um funcionário envia uma solicitação jurídica por meio do agente virtual. Os tipos de solicitação jurídica geral, avaliação de privacidade e negociação de ações são compatíveis.

## Como instalar Legal Virtual Agent Conversations

Você pode instalar a aplicação Legal Virtual Agent Conversations (sn_lg_va) se tiver a função de administrador. A aplicação instala plug-ins e aplicações ServiceNow® Store relacionados caso eles ainda não estejam instalados.

### Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito de um ServiceNow produto ou aplicação .
- Analise o Legal Virtual Agent Conversations listagem de aplicações no ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de lançamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

**Nota:**
Para usar o suporte do atendente, instale o plug-in Bate-papo do agente (com.glide.interaction.awa).

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre a aplicação Legal Virtual Agent Conversations (sn_lg_va) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
3. Na caixa de diálogo de instalação do aplicativo, revise as dependências do aplicativo.

   Os plug-ins e aplicativos dependentes serão listados se forem, estiverem ou precisarem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicativo precisar ser instalado, será necessário fazer isso antes de instalar o Legal Virtual Agent Conversations.
4. Selecione **Instalar**.

## Configurar tópicos de conversa Virtual Agent para serviços jurídicos

Crie ou modifique Virtual Agent tópicos de conversa para serviços jurídicos.

### Antes de Iniciar
Função necessária: admin ou virtual_agent_admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A aplicação Legal Virtual Agent Conversations instala vários tópicos de conversa de agente virtual para buscar serviços jurídicos.

Esses tópicos de conversa do agente virtual são criados usando ServiceNow Designer do Virtual Agent, portanto, certifique-se de estar familiarizado com o Designer do Virtual Agent noções básicas.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Conversational Interfaces** > **Virtual Agent** > **> Designer**.
2. Configure um novo tópico de conversa ou personalize um tópico de conversa predefinido para um serviço jurídico.

   **Nota:**
   Todos os tópicos de conversa para serviços jurídicos são agrupados na categoria Legal Service Delivery.

3. Clique em **Publicar** para disponibilizar o tópico de conversa para os funcionários no cliente Virtual Agent. Para obter mais informações, consulte Publicar um Virtual Agent tópico .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Suporte por atendente para serviços jurídicos

Os funcionários podem entrar em contato com um atendente do departamento jurídico (uma equipe paralegal ou advogado) por meio da janela de bate-papo Virtual Agent para buscar ajuda jurídica.

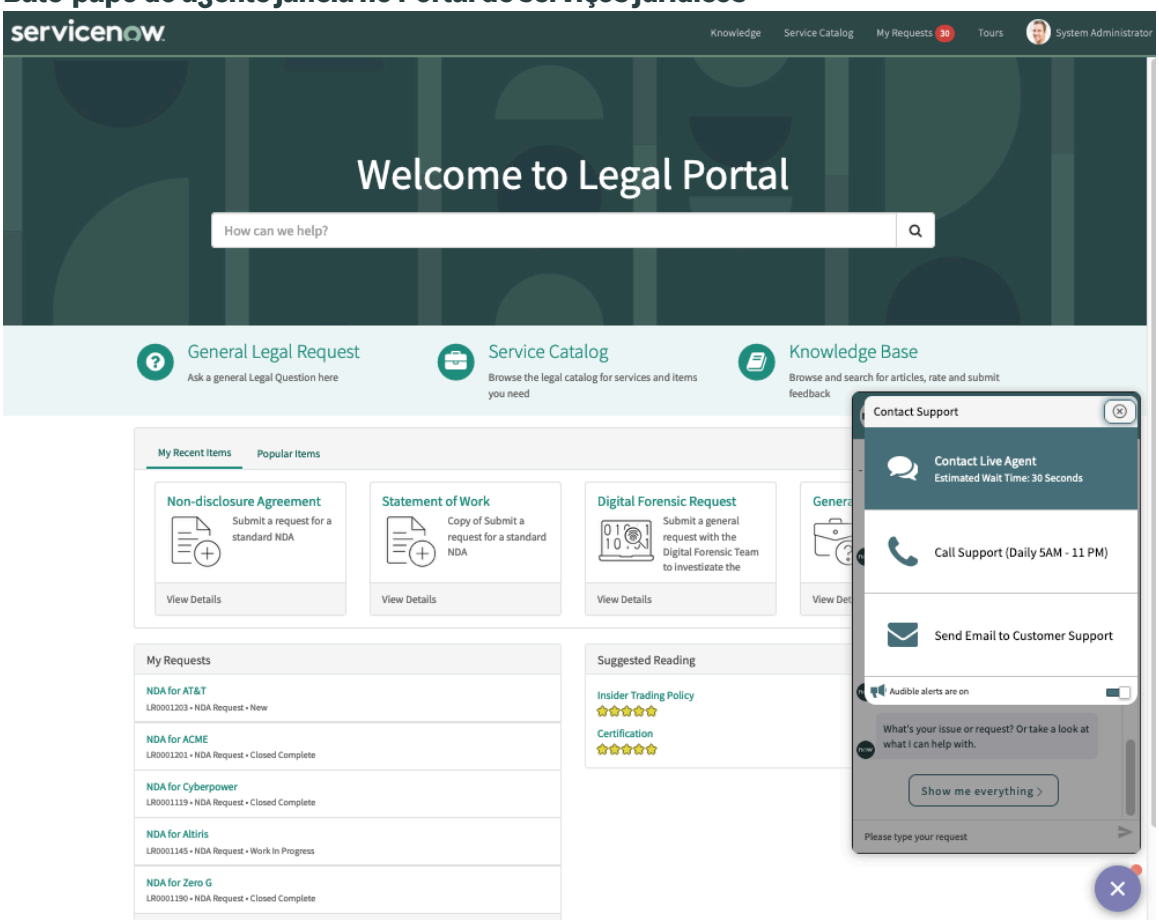
**Nota:**
Para usar o suporte do atendente, você deve instalar o plug-in Bate-papo do agente (com.glide.interaction.awa).

## Experiência do solicitante

Os funcionários podem se conectar a um atendente a qualquer momento durante os bate-papos virtuais em andamento no Portal de serviços jurídicos clicando no ícone de opções de suporte (ícone ⋮) na janela de bate-papo Virtual Agent e selecionando **Contatar atendente**.

**Nota:**
A opção **Contatar atendente** não está disponível na janela de bate-papo Virtual Agent em Central de serviços ao funcionário para se conectar com atendentes no departamento jurídico.

**Bate-papo do agente janela no Portal de serviços jurídicos**




Se nenhum agente aceitar a solicitação de bate-papo, a conversa expirará automaticamente para os solicitantes.

## Experiência do executante

No Legal Counsel Center, os usuários do departamento jurídico com a função legal_fulfiller podem se disponibilizar quando estiverem prontos para receber solicitações de bate-papo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Registros de interação**

Quando um atendente aceita a solicitação de bate-papo de um funcionário, um registro de interação é criado automaticamente.

**Outras ações para atendentes**

Durante um bate-papo, os atendentes podem realizar as seguintes ações:

- Transfira o bate-papo para outro agente.
- Transfira o bate-papo para outra fila.
- Envie anexos para o bate-papo.

**Tópicos relacionados**

Iniciar uma sessão de bate-papo por meio da Legal Counsel Center Caixa de entrada

## Definir configurações de suporte do atendente para serviços jurídicos

Defina as configurações para habilitar o suporte do atendente para serviços jurídicos.

### Antes de Iniciar

Certifique-se de ter as seguintes aplicações instaladas:

- Gestão de solicitações jurídicas
- Legal Virtual Agent Conversations
- Legal Counsel Center

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Instale Bate-papo do agente.
   Para obter mais informações, consulte Bate-papo do agente e Advanced Work Assignment.
2. Configure a regra de atribuição para fornecer os critérios de roteamento das conversas de bate-papo para atendentes no departamento jurídico.
   a. Navegar até **Advanced Work Assignment** > **Configurações** > **Regras de atribuição**.
   b. Abra a regra de atribuição do sistema de base Regra de **atribuição de bate-papo jurídico**.
   c. Atualize os campos conforme necessário.
      Para obter mais informações sobre os campos, consulte Configurar regras de atribuição de agente.
   d. Clique em **Atualizar**.
3. Configure a fila do item de trabalho e a qualificação de atribuição associada.
   a. Navegar até **Advanced Work Assignment** > **Configurações** > **Filas**.
   b. Abra o Bate- **papo jurídico**da fila do sistema de base.
   c. Atualize os campos conforme necessário.
      Para obter mais informações sobre os campos, consulte Criar uma fila de item de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**d.** Clique em **Atualizar**.

**e.** Na lista relacionada Qualificação de atribuição, abra o registro do sistema de base **Departamento Jurídico**.

**f.** Atualize os campos conforme necessário.
Para obter mais informações sobre os campos, consulte Definir qualificação de atribuição .

## Iniciar uma sessão de bate-papo por meio da Legal Counsel Center Caixa de entrada

Aceite uma solicitação de bate-papo recebida por meio da Legal Counsel Center Caixa de entrada para iniciar uma sessão de bate-papo com o solicitante.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_fulfiller

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O suporte do atendente permite uma interação de bate-papo entre os funcionários e os usuários do departamento jurídico. Para obter mais informações, consulte Suporte por atendente para serviços jurídicos.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Solicitação jurídica** > **Legal Counsel Center**.
2. Clique no ícone da caixa de entrada ( ícone da caixa de ).
3. Selecione **Disponível** no **status** para se preparar para receber solicitações de bate-papo.
   Os funcionários em um bate-papo Virtual Agent podem usar a opção **Contatar** um atendente para se conectar.
4. Quando um bate-papo passar pela fila de bate-papo, selecione **Aceitar**.
   Um novo registro de interação é criado e aparece no Legal Counsel Center.
5. No painel de Bate-papo ativo, interaja com o funcionário que iniciou o bate-papo por meio da guia **Bate-papo público** ou com outro usuário do departamento jurídico para obter informações relacionadas às consultas de bate-papo atuais por meio da guia **Bate-papo privado**.
   - Para bater papo, insira uma mensagem e clique no ícone enviar (ícone ) ou pressione a tecla Enter.

     Usando modelos de resposta, você pode inserir conteúdo predefinido em suas conversas de bate-papo. Selecione o ícone do modelo de resposta ( ícone do ) e encontre um modelo de resposta apropriado. Copie e cole o conteúdo do modelo no bate-papo.

     **Nota:**
     Somente modelos de resposta configurados para um canal de bate-papo estão disponíveis para uso. Para obter mais informações, consulte Modelos de resposta configurados para o canal de bate-papo.

   - Para enviar um anexo, clique no ícone enviar anexo para bate-papo (ícone ), selecione o arquivo a ser anexado e clique em **Abrir**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para transferir o bate-papo para outra fila, clique no ícone transferir para fila (ícone →) e selecione a fila.
- Para transferir o bate-papo para outro agente disponível, clique no ícone transferir para agente (ícone →) e selecione o nome do agente.

**Tópicos relacionados**

Como obter trabalho de bate-papos

Registros de interação no espaço

## Legal: Mobile

A aplicação ServiceNow® Legal: Mobile permite que seus funcionários enviem e rastreiem solicitações jurídicas e advogados para trabalhar nessas solicitações em seus dispositivos móveis.

Os funcionários podem usar o app Now® Mobile para fazer as seguintes tarefas:

- Enviar e rastrear solicitações jurídicas
- Acompanhar o status das solicitações enviadas

Os advogados podem usar o app ServiceNow Agent para fazer as seguintes tarefas:

- Fazer triagem de solicitações e assuntos não atribuídos
- Aprovar ou rejeitar solicitações
- Criar e gerenciar assuntos
- Criar e atribuir tarefas
- Criar e gerenciar artefatos
- Exibir eventos jurídicos e marcos

Esses aplicativos são executados na plataforma móvel ServiceNow®. Você pode baixar esses aplicativos para celular para a plataforma iOS na Apple App Store ou para a plataforma Android na Google Play Store.

### Destilo padrão para a aplicação Legal: Mobile

As interfaces da aplicaçãoLegal: Mobile agora correspondem à aplicação Now Platform. Para obter mais informações sobre Next Experience em dispositivos móveis, consulte Next Experience em dispositivos móveis .

### Como instalar Legal: Mobile

Você pode instalar a aplicação Legal: Mobile (sn_lg_mobile) se tiver a função de administrador. O aplicativo inclui dados de demonstração e instala aplicativos ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados. Este app disponibiliza aplicações Legal Service Delivery em aplicativos para celular Now Mobile e Mobile Agent.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar

- Certifique-se de que a aplicação Legal: Mobile e todas as aplicações da loja associadas tenham direitos ServiceNow válidos. Para obter mais informações, consulte Obter direito de um ServiceNow produto ou aplicação .
- Analise o Legal: Mobile listagem de aplicações no ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de lançamento.

Instale a aplicação Gestão de solicitações jurídicas (sn_lg_ops) antes de instalar a aplicação Legal: Mobile (sn_lg_mobile).

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre a aplicação Legal: Mobile (sn_lg_mobile) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
3. Na caixa de diálogo de instalação do aplicativo, revise as dependências do aplicativo.

   Os plug-ins e aplicativos dependentes serão listados se forem, estiverem ou precisarem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicativo precisar ser instalado, será necessário fazer isso antes de instalar o Legal: Mobile.
4. Selecione **Instalar**.

## Baixe e faça login em aplicativos para celular para acessar serviços jurídicos

Baixe o aplicativo Now Mobile para enviar e rastrear solicitações jurídicas e o aplicativo para celular Mobile Agent para trabalhar nas solicitações jurídicas enviadas.

### Antes de Iniciar

Função necessária: none

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois de instalar o aplicativo Legal Mobile em sua instância, funcionários e advogados podem começar a usar os serviços jurídicos em seus dispositivos móveis.

### Procedimento

1. Baixe os seguintes aplicativos para celular para a plataforma iOS na Apple App Store ou para a plataforma Android na Google Play Store.

   - Como solicitante, baixe o app Now Mobile para enviar e acompanhar solicitações jurídicas.

     Para obter mais informações sobre como usar este aplicativo para celular, consulte Now Mobile app.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Como membro do departamento jurídico, baixe o aplicativo para celular Mobile Agent para trabalhar em solicitações jurídicas.

  Para obter mais informações sobre como usar esse aplicativo para celular, consulte Aplicativo para celular do agente .

2. Adicione sua instância ServiceNow ao aplicativo para celular.
3. Faça login para acessar a funcionalidade dos aplicativos Legal: Mobile por meio do dispositivo móvel.
4. Abra o aplicativo para celular Now Mobile ou Mobile Agent e toque no ícone de adição (**+**).
5. Adicione sua instância ServiceNow inserindo o endereço da instância.

   Não é necessário incluir `service-now.com` no final do nome da instância.
6. **Opcional:** No campo **Inserir apelido**, insira um alias para identificar rapidamente a instância.
7. Toque em **Salvar e fazer login**.
8. Faça login na sua instância.

## Enviar uma solicitação jurídica por meio de Now Mobile

Envie uma solicitação para buscar serviços jurídicos do departamento jurídico da sua organização.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_user

### Procedimento

1. Abra o aplicativo Now Mobile no seu dispositivo móvel.
2. Na barra de navegação, toque em **Suporte**.
3. Na página de Suporte, role para baixo e toque em **Jurídico** para exibir todas as categorias de solicitação disponíveis.
4. Toque em uma categoria de solicitação.
5. Toque em um item de serviço jurídico para o qual você deseja enviar uma solicitação.
   Se você não tiver certeza de qual categoria escolher, toque no item de serviço **Solicitação jurídica geral**.
6. Preencha os campos.

   **Nota:**
   Cada solicitação de serviço jurídico tem um conjunto diferente de campos com base no item de serviço jurídico selecionado.

7. Toque em **Enviar**.
   Uma confirmação de que sua solicitação foi enviada será exibida.
8. Toque em **Fechar** para retornar à lista de itens de serviço.

## Atribua uma solicitação jurídica por meio de Mobile Agent

Como gerente de grupo jurídico ou líder de área de prática, atribua uma solicitação jurídica a um membro do departamento jurídico para trabalhar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_ops.legal_fulfiller

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando um funcionário envia uma solicitação jurídica, ela é atribuída automaticamente a um grupo ou usuário no departamento jurídico com base nas regras de atribuição configuradas para o formulário de admissão da área de prática associada. Se a solicitação for atribuída a um grupo jurídico, qualquer membro do grupo poderá fazer a triagem da solicitação ou atribuí-la a outro membro do grupo.

### Procedimento

1. No Mobile Agent, navegue até a lista **Trabalho da área de prática**.
2. Toque em **Solicitações não atribuídas** para abrir a lista de solicitações não atribuídas.
3. Toque em um item da solicitação para atribuí-lo a um membro do departamento jurídico.
4. Na guia **Detalhes**, toque em **Atribuir**.
5. Na lista **Atribuído a**, selecione o usuário a quem você deseja atribuir a solicitação.
6. Toque no ícone enviar (ícone ).

### Resultado
A solicitação jurídica é atribuída ao usuário selecionado. O estado da solicitação jurídica muda para Atribuído.

## Como trabalhar em uma solicitação jurídica por meio de Mobile Agent

Como membro do departamento jurídico, trabalhe em solicitações jurídicas enviadas por funcionários para resolver seus problemas ou responder a suas consultas.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_ops.legal_fulfiller

### Procedimento

1. Abra o aplicativo Mobile Agent no seu celular.
2. Na barra de navegação, toque em **Jurídico**.
3. Abra uma solicitação atribuída na qual você deseja trabalhar de uma das seguintes maneiras:
   - Na barra de pesquisa global, pesquise uma solicitação e toque em uma solicitação para abrir.
   - Na lista **Solicitações críticas atribuídas a mim**, toque em um applet de solicitação.
   - Na lista **Meu trabalho**, toque em **Solicitações atribuídas** e em uma solicitação.
4. Toque em **Iniciar trabalho** para começar a trabalhar na solicitação jurídica.

### Resultado
O estado da solicitação jurídica muda de Atribuído para Trabalho em andamento.

### O que Fazer Depois

- Crie e gerencie a check -list para rastrear o que deve ser feito para resolver a solicitação jurídica.
- Adicione documentos, vídeos e imagens.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Promova a solicitação jurídica a um assunto jurídico. Esta opção estará disponível somente se você tiver instalado a aplicação Legal Matter Management.
- Encerre a solicitação jurídica quando a solicitação for resolvida.

### Gerenciar uma check-list para uma solicitação jurídica por meio de Mobile Agent

Crie e gerencie uma check-list em uma solicitação jurídica atribuída para garantir que você conclua todos os itens necessários para atender à solicitação.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_fulfiller

#### Procedimento

1. No Mobile Agent, navegue até a lista **Solicitações atribuídas**.
2. Abra uma solicitação para a qual você deseja criar a check-list.
3. Na guia **Check** -list, toque em **Adicionar item** para adicionar um novo item à check-list.
4. No campo **Adicionar item**, insira a descrição do item da check-list.
5. Toque no ícone enviar (ícone ).
6. Continue a adicionar itens da check-list para as ações necessárias para lidar com a solicitação.
7. Marque os itens concluídos tocando no item correspondente.

### Promover uma solicitação jurídica a um assunto jurídico por meio de Mobile Agent

Promova uma solicitação jurídica a um assunto jurídico quando a solicitação precisar de investigação e avaliação adicionais e de tempo substancial para trabalhar.

#### Antes de Iniciar

Verifique se o app Legal Matter Management está instalado e se o tipo de produtor de registro no formulário de admissão associado está definido como **Solicitação e Assunto**. Para obter mais informações, consulte Adicionar um formulário de admissão a uma área de prática.

Função necessária: sn_lg_ops.legal_fulfiller

#### Procedimento

1. No Mobile Agent, navegue até a lista **Solicitações atribuídas**.
2. Toque na solicitação atribuída na qual você deseja trabalhar.
3. Na guia **Detalhes**, toque em **Criar assunto**.
4. Na tela Criar assunto a partir de modelo, indique se um modelo deve ser usado para criar um assunto jurídico.
   - Para criar um registro de assunto jurídico com dados predefinidos, como fases e tarefas, selecione um nome de modelo no **modelo de assunto**.
   - Para criar um registro de assunto jurídico sem dados predefinidos, deixe o campo **Modelo de assunto** em branco.
5. Toque no ícone enviar (ícone ).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Resultado

- Um assunto jurídico é criado com detalhes copiados da solicitação jurídica.
- Se você selecionou um modelo de assunto, o assunto terá fases, tarefas e atributos predefinidos do modelo.

## Adicionar colaboradores a um assunto jurídico por meio de Mobile Agent

Adicione outros usuários como colaboradores para que eles possam exibir os detalhes e o andamento de um assunto jurídico.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_matter.matter_fulfiller

### Procedimento

1. Em Mobile Agent, navegue até a lista de **assuntos atribuídos**.
2. Toque no assunto atribuído ao qual você deseja adicionar um colaborador.
3. Toque no ícone de ações ( ) e selecione a opção **Adicionar colaboradores**.
4. Toque no campo **Adicionar colaboradores** e selecione os usuários para adicionar como colaboradores.
5. Toque no ícone ).
6. Toque no ícone enviar (ícone ).

## Adicionar uma fase em um assunto jurídico por meio de Mobile Agent

Adicione uma fase a um assunto jurídico para seguir uma abordagem estruturada para executar tarefas específicas para concluir o assunto.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_matter.matter_fulfiller

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se você criou um assunto jurídico usando um modelo de assunto, as fases predefinidas estarão disponíveis no assunto do modelo. Você pode adicionar mais fases conforme necessário.

### Procedimento

1. Em Mobile Agent, navegue até a lista de **assuntos atribuídos**.
2. Toque em um assunto atribuído ao qual você deseja adicionar uma fase.
3. Toque no ícone de ações ( ) e selecione a opção **Criar fase**.
4. No campo **Inserir nome da fase**, insira um nome exclusivo para a fase.
5. No campo **Inserir ordem da fase**, insira a ordem na qual a fase deve ser trabalhada.
6. Toque no ícone enviar (ícone ).

### Resultado

Uma fase é adicionada ao assunto.

### O que Fazer Depois

Adicione tarefas na fase para gerenciar atividades no assunto jurídico. Se a tarefa precisar ser realizada por um usuário diferente, você poderá atribuir essas tarefas a essa pessoa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Adicionar uma tarefa a um assunto jurídico por meio de Mobile Agent

Adicione uma tarefa em um assunto jurídico ou uma fase do assunto que você ou outro usuário deve executar para resolver o assunto.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_matter.matter_fulfiller

## Procedimento

1. Em Mobile Agent, navegue até a lista de **assuntos atribuídos**.
2. Toque em um assunto atribuído.
3. Na guia **Outros**, toque em **Fase e tarefas**.
4. Abra uma fase na qual você deseja adicionar uma tarefa.
5. Toque no ícone de ações ( ) e selecione a opção **Criar tarefa**.
6. No formulário, preencha os campos.

**Formulário de tarefa de assunto jurídico**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome da Tarefa | Nome exclusivo da tarefa. |
| Ordem | Ordem na qual a tarefa deve ser trabalhada. |
| Tipo | Tipo da tarefa:<br>○ Coleta de dados<br>○ Risco e mitigação |
| Prazo | Data em que a tarefa deve ser concluída. |
| Descrição resumida | Descrição resumida para especificar as atividades esperadas e a saída envolvida na conclusão da tarefa. |

7. Toque no ícone enviar ( ícone ).
8. Crie uma check-list para concluir todos os itens necessários para realizar a tarefa.
   a. Na guia **Check** -list, toque em **Adicionar item** para adicionar um novo item à check-list.
   b. No campo **Adicionar item**, insira a descrição do item da check-list.
   c. Toque no ícone enviar (ícone ).
   d. Continue a adicionar itens da check-list para as ações necessárias para lidar com a tarefa.
9. Atribua a tarefa a um usuário que possa trabalhar na tarefa tocando no botão **Atribuir**.

## Resultado

Uma tarefa de assunto jurídico é criada e listada na guia Tarefas do assunto. Se a tarefa foi adicionada em um registro de fase, a tarefa também será listada na guia Tarefas de assunto jurídico da fase.

### Concluir uma tarefa de assunto jurídico por meio de Mobile Agent

Ao terminar de trabalhar em uma tarefa de assunto atribuída, você pode marcar a tarefa como concluída.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_ops.legal_user

### Procedimento

1. No Mobile Agent, navegue até a lista **Tarefas atribuídas**.
2. Toque em uma tarefa atribuída.
3. Na guia **Detalhes**, toque **em Marcar como concluído**.

### Resultado
A tarefa de assunto é concluída e seu estado é atualizado para Revisar. Ele foi enviado ao proprietário do assunto para aprovação.

## Aprovar ou rejeitar uma tarefa de assunto jurídico por meio de Mobile Agent

Como proprietário do assunto jurídico, você pode revisar e aprovar ou rejeitar tarefas do assunto que são marcadas como concluídas pelos proprietários da tarefa.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_matter.matter_fulfiller

### Procedimento

1. No Mobile Agent, navegue até a lista **Aprovações pendentes**.
2. Toque em uma tarefa atribuída.
3. **Opcional:** Revise os detalhes da tarefa e as atividades realizadas pelo proprietário da tarefa.
   a. Toque no número da tarefa no campo **Aprovação para**.
   b. Toque no ícone reverter ( reverter) para retornar à tela Aprovação pendente de tarefa de assunto jurídico.
4. Aprove ou rejeite a tarefa tocando em **Aprovar** ou **Rejeitar**.

### Resultado

- Se você aprovar a tarefa de assunto, a tarefa será encerrada. O estado da tarefa é atualizado para Encerrado concluído.
- Se você rejeitar a tarefa de assunto, a tarefa será aberta novamente. O estado da tarefa é atualizado para Trabalho em andamento. O proprietário da tarefa pode trabalhar na tarefa novamente para atender aos requisitos da tarefa e marcá-la como concluída para aprovação.

## Adicionar um artefato a um assunto jurídico por meio de Mobile Agent

Adicione um artefato a um assunto jurídico para carregar e armazenar documentos, e-mails e arquivos relacionados ao assunto.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_matter.matter_fulfiller

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

**Nota:**
Se o solicitante anexou algum arquivo ao enviar uma solicitação, um artefato padrão contendo esses arquivos será criado no assunto promovido a partir da solicitação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Em Mobile Agent, navegue até a lista de **assuntos atribuídos**.
2. Toque em um assunto atribuído ao qual você deseja adicionar um artefato.
3. Toque no ícone de ações ( ) e selecione a opção **Criar artefato**.
4. No campo **Inserir descrição resumida**, insira uma descrição para o artefato.
5. Toque no ícone enviar (ícone ).

### Resultado
Uma pasta de artefato é criada para o assunto.

### O que Fazer Depois
Anexe os arquivos relacionados ao assunto à pasta.

#### Anexar arquivos a um assunto jurídico por meio de Mobile Agent

Carregue a documentação de suporte, como documentos, cópias de mensagens de e-mail, imagens ou quaisquer outros arquivos para o artefato enquanto você estiver trabalhando em um assunto jurídico ou em uma tarefa de assunto. Você também pode usar esses artefatos como material de referência para resolver solicitações semelhantes no futuro.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_matter.matter_fulfiller

### Procedimento

1. Em Mobile Agent, navegue até a lista de **assuntos atribuídos**.
2. Toque em um assunto atribuído.
3. Na guia **Outros**, toque em **Artefatos**.
4. Abra um artefato ao qual você deseja anexar um arquivo.
5. Toque em **Adicionar anexo** e selecione uma das opções:
   - Tirar Foto
   - Gravar Vídeo
   - Abrir Galeria
   - Anexar Arquivo

   O arquivo é anexado e listado.
6. **Opcional:** Você pode renomear o arquivo tocando no ícone de edição (ícone de ) e inserindo um novo nome.

**Nota:**
Se um arquivo não for mais necessário para o assunto jurídico, você poderá removê-lo tocando no ícone de exclusão (ícone de ✖).

#### Encerrar um assunto jurídico por meio de Mobile Agent

Encerre um assunto jurídico atribuído a você ao concluir todas as atividades para resolvê-lo ou se achar que ele não precisa de nenhuma ação adicional.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_matter.matter_fulfiller

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Em Mobile Agent, navegue até a lista de **assuntos atribuídos**.
2. Toque em um assunto atribuído.
3. Toque em **Encerrar concluído**.
4. Na tela Encerrar assunto, insira comentários no campo **Comentários** descrevendo a resolução do assunto ou por que ele está sendo encerrado se não for resolvido.
5. Para fechar solicitações jurídicas relacionadas junto com a solicitação primária, toque em **Fechar solicitações relacionadas** e selecione **Sim**.
   Somente solicitações jurídicas relacionadas que estão nos estados Atribuído ou Trabalho em andamento são encerradas.
6. Toque em **Enviar**.

### Resultado

- O assunto jurídico é encerrado e seu estado é atualizado para Encerrado concluído.
- Se a solicitação jurídica primária do assunto não estiver associada a nenhum outro assunto em aberto, a solicitação também será encerrada.
- Se você optar por fechar todas as solicitações relacionadas também, elas também serão fechadas se atenderem às seguintes condições:
  - O estado dessas solicitações é Atribuído ou Trabalho em andamento.
  - Essas solicitações não estão associadas a outros assuntos em aberto.
- Os comentários inseridos na tela Encerrar assunto são publicados em todas as solicitações relacionadas em aberto.

#### Encerrar uma solicitação jurídica por meio de Mobile Agent

Encerre uma solicitação jurídica atribuída a você depois de resolvê-la.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_fulfiller

### Procedimento

1. No Mobile Agent, navegue até a lista **Solicitações atribuídas**.
2. Toque no item da solicitação que você deseja fechar.
3. Toque em **Encerrar concluído**.

### Resultado

A solicitação jurídica é encerrada e o estado muda para Encerrar concluído.

## Explorar o Central de assistência jurídica - clássica

Central de assistência jurídica - clássica permite que os membros do departamento jurídico categorizem, priorizem e resolvam problemas jurídicos com eficiência.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Importante:**

- A Central de assistência jurídica legada foi renomeada como Central de assistência jurídica clássica.
- Central de assistência jurídica - clássica está sendo preparado para descontinuação. Ele ficará oculto e não estará mais disponível para ativação para novos clientes, mas continuará funcionando e sendo compatível com os clientes existentes. Para uma experiência de espaço aprimorada, use Legal Counsel Center. Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento do Now Support.

Central de assistência jurídica - clássica está disponível se você instalou os seguintes apps:

- Gestão de solicitações jurídicas (sn_lg_ops)
- Central de assistência jurídica - clássica (sn_lg_workspace)
- Legal Counsel Center Componentes (sn_lg_ws_comps)

Central de assistência jurídica - clássica é criado usando o ServiceNow® Espaço do agente. Você pode personalizar Central de assistência jurídica - clássica de acordo com as necessidades do seu departamento. Para obter mais informações, consulte Configurar Central de assistência jurídica - clássica..

A aplicação Componentes ServiceNow® Legal Counsel Center aprimora a experiência do espaço de trabalho para o Central de assistência jurídica - clássica desacoplando os componentes no Central de assistência jurídica - clássica para oferecer melhor desempenho.

Analise o Central de assistência jurídica - clássica listagem de aplicações no ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de lançamento.

## Principais recursos

Central de assistência jurídica - clássica inclui os seguintes recursos:

**Métricas de nível de departamento e de usuário**

Obtenha uma visão geral de solicitações novas, atribuídas, não atribuídas e de alta prioridade. Revisar e agir nos próximos marcos e aprovações pendentes.

**Interface de várias guias**

Rastreie e resolva várias solicitações simultaneamente navegando entre vários registros abertos.

**Feed de atividades em tempo real**

Exiba atividades relacionadas a solicitações jurídicas e assuntos jurídicos e notificações em tempo real.

**Recursos de pesquisa e filtro intuitivos**

Pesquise informações relevantes em várias fontes, como bases de conhecimento, solicitações e assuntos jurídicos em aberto e resolvidos e itens do catálogo na Assistência jurídica.

**Redigir e enviar e-mails**

Redija e envie e-mails de dentro do Central de assistência jurídica - clássica de uma solicitação jurídica, assunto jurídico ou formulários de registro de tarefa de assunto. Você também pode compor e-mails e salvá-los como rascunhos para enviá-los mais tarde.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Central de assistência jurídica - clássica usuários

Usuários com as funções sn_lg_matter.matter_fulfiller e sn_lg_ops.request_fulfiller podem acessar Central de assistência jurídica - clássica e é personalizado para diferentes funções.

## Como acessar o Central de assistência jurídica - clássica

Para abrir Central de assistência jurídica - clássica, navegue até **Todos** > **Solicitação jurídica** > **Central de assistência jurídica - clássica**.

## Página inicial do Central de assistência jurídica - clássica

Na página principal do Central de assistência jurídica - clássica, obtenha uma visão geral rápida das solicitações jurídicas, assuntos jurídicos, tarefas do assunto e marcos futuros. As várias métricas e dados de widget ajudam você e sua equipe a monitorar sua carga de trabalho, com foco em itens de alta prioridade e a navegar facilmente por suas responsabilidades.

**Nota:**
Os widgets e os dados exibidos nos widgets são determinados pela sua função.

## Configurar Central de assistência jurídica - clássica.

Configure o Central de assistência jurídica - clássica para permitir que os membros do departamento jurídico resolvam rapidamente solicitações e assuntos jurídicos.

### Antes de Iniciar

Central de assistência jurídica - clássica foi criado usando o ServiceNow® Espaço do agente, portanto, certifique-se de estar familiarizado com as noções básicas do espaço .

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Configure a página principal e as listas no Legal Counsel Workspace.

   a. Navegar até **Todos** > **Experiência de espaço** > **Administração** > **Todos os espaços**.

   b. Abra o registro do **Legal Counsel Workspace** para configurar.

   c. **Opcional:** No formulário do Legal Counsel Workspace, atualize os campos conforme necessário. Para obter mais informações sobre os campos, consulte Introdução à configuração do seu espaço.

      **Nota:**
      Você também pode personalizar o espaço no Construtor de IU clicando **em Abrir no Construtor de IU**.

   d. **Opcional:** Na lista relacionada Listas do espaço, clique em **Novo** para configurar listas filtradas. Os filtros de lista exibem um subconjunto dos registros em uma tabela. Para obter mais informações, consulte Configuração da exibição de lista em um espaço.

   e. Na lista relacionada Páginas principais, abra o registro **Página principal padrão do espaço jurídico** para personalizar e configurar a página principal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre como criar uma página principal, consulte Criar páginas principais personalizadas para espaçose sobre como personalizar uma página principal, consulte Configurar páginas principais fornecidas no espaço.

f. No formulário da página principal, na lista relacionada Permissões de elemento da página de UX, clique em **Novo** para configurar as permissões da página principal.
Essas permissões da página principal permitem que os usuários vejam a página com base em suas funções ou grupos aos quais pertencem. Para obter mais informações, consulte Configurar permissões da página principal.

2. Crie uma ação que permita que a equipe jurídica execute funções nos registros da lista no Central de assistência jurídica - clássica.

a. Navegar até **Todos** > **Experiência de espaço** > **Ação e Componentes** > **Ações de Lista**.

b. Abra uma ação do sistema de base para modificar ou criar novas ações de lista personalizadas clicando em **Novo**.
Para obter mais informações sobre as descrições de campo, consulte Criar operações de lista personalizadas em um espaço.

## Adicionar botão de ação em Central de assistência jurídica - clássica para criar solicitação jurídica

Adicione um botão de ação declarativa no Central de assistência jurídica - clássica para criar facilmente uma solicitação jurídica no espaço de trabalho e resolver uma solicitação sem navegar até o Portal de serviços jurídicos.

### Antes de Iniciar

Certifique-se de que a aplicação Gestão de solicitações jurídicas esteja instalada e que o escopo da aplicação esteja definido como Contratos jurídicos simples.

Função necessária: sn_lg_ops.legal_user

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um executante jurídico adiciona um botão declarativo no Central de assistência jurídica - clássica para criar solicitações jurídicas. O botão permite que o executante crie a solicitação a partir de Central de assistência jurídica - clássica diretamente em vez de por meio de Portal de serviços jurídicos.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Experiência de espaço** > **Ações e Componentes** > **Ações de Lista**.
2. Selecione **Novo** na página Atribuições de ação.
3. Insira o `Contrato de vendas` no campo **Rótulo da ação**.
4. Defina o campo **Implementado como comoAção do cliente**.
5. No campo **Especificar ação do cliente**, selecione o ícone Pesquisar usando a **lista** ( ).
6. No formulário Definição de carga da ação, preencha os detalhes para criar um registro.

a. Selecione **Novo**.

b. Insira `ITEM_SELECTED` no campo **Chave**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Selecione o ícone de **cadeado** ( ícone de ) para desbloquear o campo **Aplicável a**.
Insira os detalhes no campo **Aplicável a** para definir o local onde a carga da ação é aplicável.

d. Insira Lista no campo **Selecionar registro de destino**.

e. Insira {"table":"sc_cat_item","row":{"intake form sys_id":{"value":"72ba83d1b35313007a6de81816a8dc54"}},"parent_table":"{{parentTable}}","additional_data":{" query":"{{query}}"}} no campo Carga.
Os dados necessários são para uma solicitação jurídica enviada ao back-end do espaço.

f. No formulário, preencha os campos remanescentes.

**Registro de definição de carga da ação**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Rótulo | Exibir rótulo da definição de carga da ação. |
| Descrição | Descrição da definição de carga da ação. |
| Aplicação | Escopo da aplicação da definição de carga da ação. Este campo é preenchido previamente. |

g. Selecione **Enviar**.

7. Para disponibilizar o botão de atribuição de ação no Central de assistência jurídica - clássica, siga as etapas.

a. No campo **Espaço**, comece a inserir Legal e selecione **Legal Counsel Workspace** na lista.

b. No campo **Tabela**, pesquise por Solicitação jurídica na lista suspensa e selecione **Solicitação jurídica (sn_lg_ops_request)**.

c. Selecione **Enviar**.

8. **Opcional:** Mova o botão de atribuição de ação para a lista suspensa Botão **Novo** na exibição de lista do espaço Central de assistência jurídica - clássica.

a. Selecione **Exibição avançada**.

b. No campo **Agrupar**, selecione o ícone Pesquisar usando a lista ( ) e marque a caixa de seleção **Agrupar por**.

c. Selecionar **tipos de solicitação jurídica**

d. Selecione **Atualizar**.

### Resultado

O novo botão de ação declarativa agora está disponível para acesso no espaço Central de assistência jurídica - clássica.

## Legal Counsel Center

O Legal Counsel Center é o espaço do Next Experience que permite que os membros do departamento jurídico trabalhem com widgets acionáveis para categorizar, priorizar e resolver problemas jurídicos com eficiência.

Tradução automática

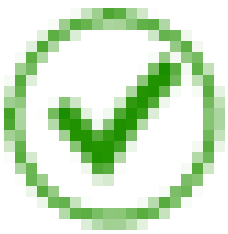
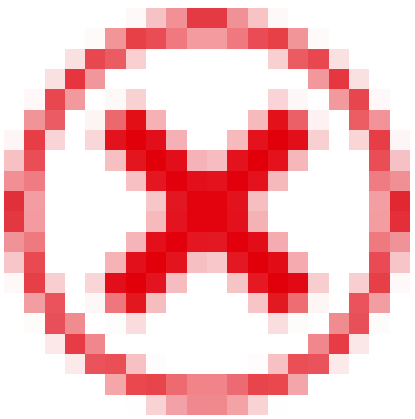
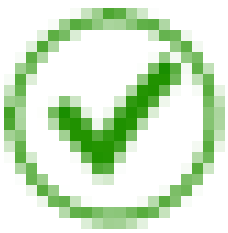
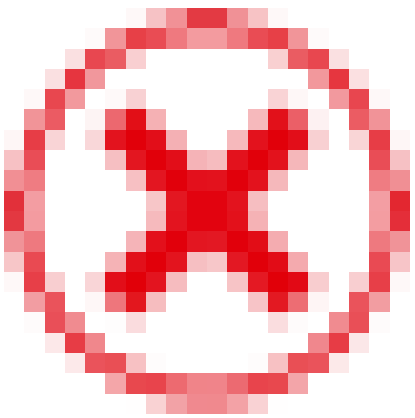
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

É uma versão reprojetada e reestruturada da experiência do espaço Central de assistência jurídica - clássica criada em uma versão Construtor de IU configurável. Para obter mais informações sobre o UI Builder, consulte UI Builder.

**Importante:**

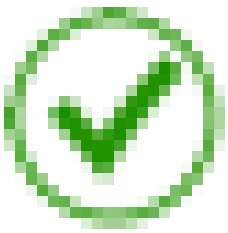
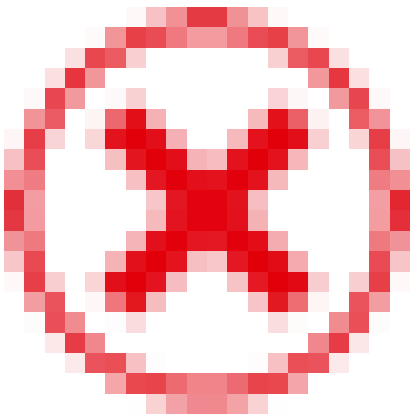
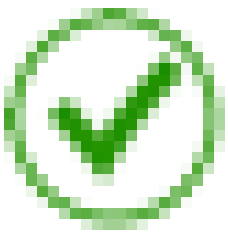
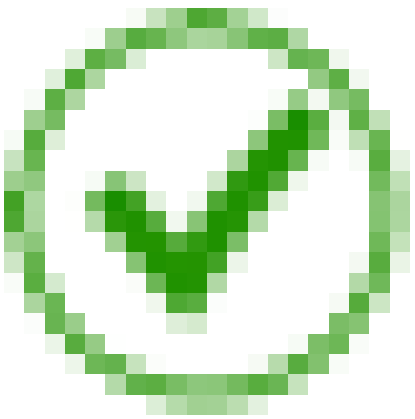
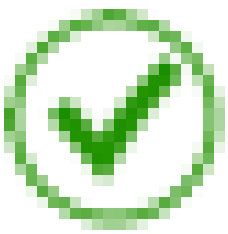
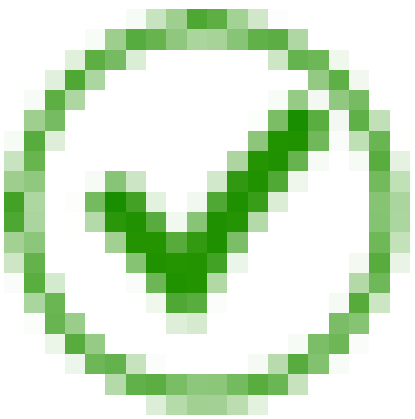
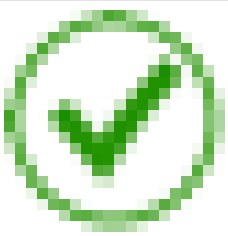
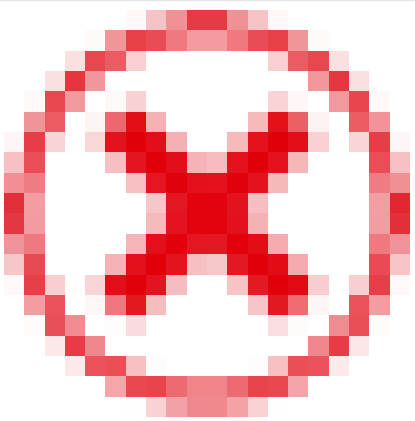
- A Central de assistência jurídica legada foi renomeada como Central de assistência jurídica clássica.
- Central de assistência jurídica - clássica está sendo preparado para descontinuação. Ele ficará oculto e não estará mais disponível para ativação para novos clientes, mas continuará funcionando e sendo compatível com os clientes existentes. Para uma experiência de espaço aprimorada, use Legal Counsel Center. Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento do Now Support.

Analise os detalhes a seguir para entender as principais ofertas e diferenças entre essas aplicações:

| Funcionalidade e disponibilidade da aplicação | Legal Counsel Center | Central de assistência jurídica - clássica |
|---|---|---|
| **Comparação de funcionalidade** | | |
| Aproveite o Construtor de IU<br>• Editar propriedades do componente<br>• Usar variantes e públicos<br>• Identidade visual da IU do Next Experience<br>• Configuração de estilo |  |  |
| Pesquisa com IA |  |  |

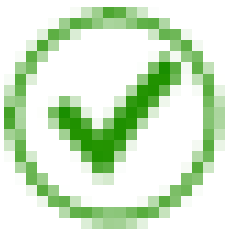
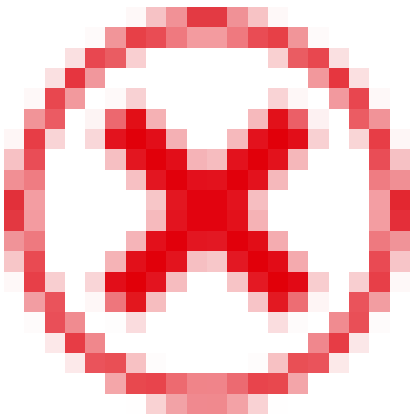
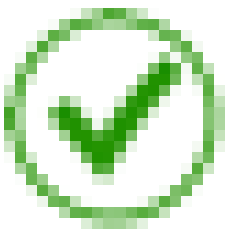
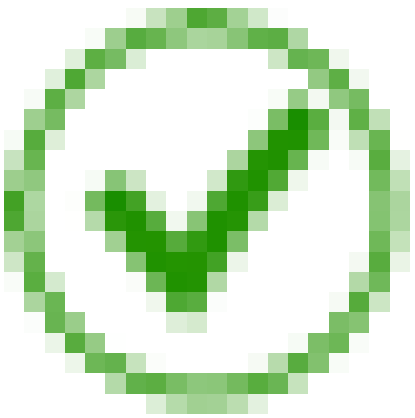
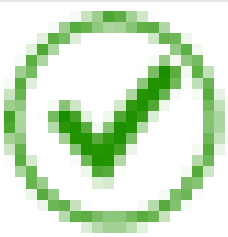
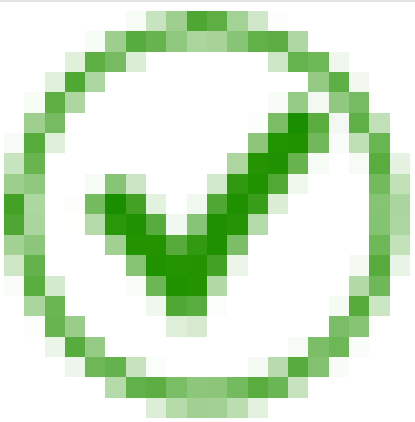
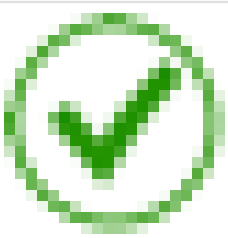
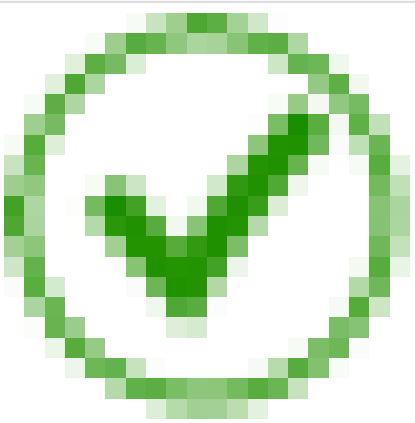
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Funcionalidade e disponibilidade da aplicação | Legal Counsel Center | Central de assistência jurídica - clássica |
|---|---|---|
| Integração com a aplicação Legal Tracker para compromisso de advogado externo |  |  |
| **Comparação de aplicações jurídicas** | | |
| Gestão de solicitações jurídicas |  |  |
| Jurídico Matter Management |  |  |
| Contratos jurídicos da ServiceNow |  |  |

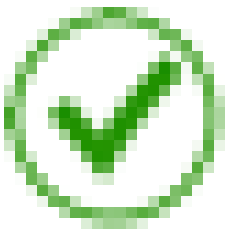
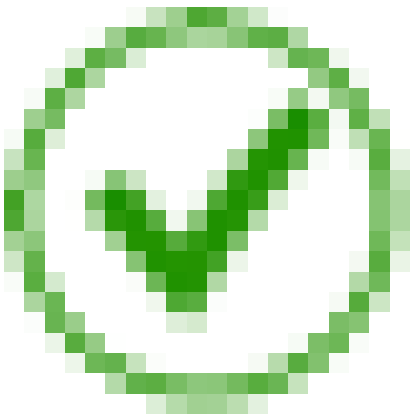
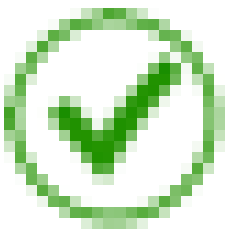
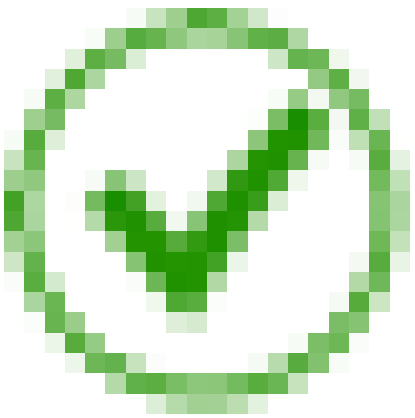
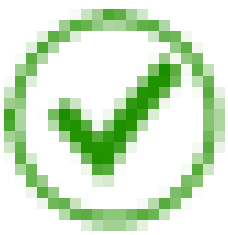
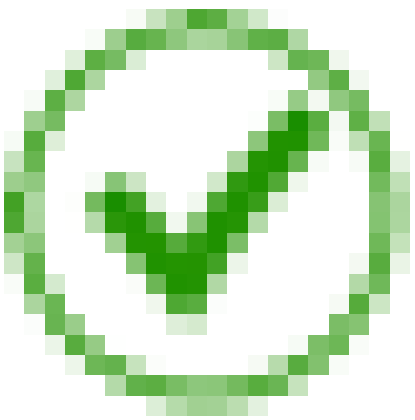
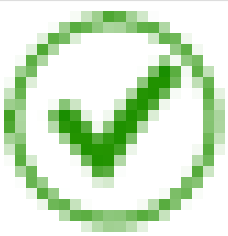
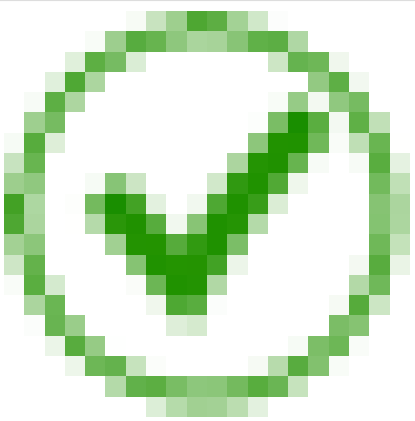
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Funcionalidade e disponibilidade da aplicação | Legal Counsel Center | Central de assistência jurídica - clássica |
|---|---|---|
| Propriedade intelectual simplificada para jurídico |  |  |
| Legal Conflict of Interest |  |  |
| Revisão de conteúdo jurídico |  |  |
| Legal Digital Forensics |  |  |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Funcionalidade e disponibilidade da aplicação | Legal Counsel Center | Central de assistência jurídica - clássica |
|---|---|---|
| Legal Investigations |  |  |
| Legal Simple Contracts |  |  |
| Privacidade simplificada para jurídico |  |  |
| Legal Stock Preclearance |  |  |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Explorar o Legal Counsel Center

Legal Counsel Center permite que os membros do departamento jurídico categorizem, priorizem e resolvam problemas jurídicos com eficiência.

Legal Counsel Center requer a instalação dos seguintes aplicativos:

- Gestão de solicitações jurídicas (sn_lg_ops)
- Legal Counsel Center (sn_lg_cf_workspace)

Instale o Legal Counsel Center para obter o Next Experience. Analise o Legal Counsel Center listagem de aplicações no ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de lançamento.

**Nota:**
Instale o Legal Counsel Center para obter o Next Experience e revise e desinstale o Central de assistência jurídica - clássica. Para obter mais informações, consulte Uninstall an application .

## Benefícios das Legal Counsel Center

| Recurso | Benefício |
|---|---|
| Widgets e métricas de ação do usuário | Como executante, acesse uma visão geral de solicitações e assuntos novos, atribuídos, de rascunho e de trabalho em andamento e aprovações pendentes. Você também pode ver as tendências de solicitações abertas e encerradas, assuntos e tarefas de assunto e uma lista consolidada de todos os links selecionados. |
| Interface de várias guias | Rastreie e resolva várias solicitações simultaneamente navegando entre vários registros abertos. |
| Feed de atividades em tempo real | Exiba atividades relacionadas a solicitações jurídicas e assuntos jurídicos e notificações em tempo real. |
| Recursos de pesquisa e filtro intuitivos | Pesquise informações relevantes em várias fontes, como bases de conhecimento, solicitações e assuntos jurídicos em aberto e resolvidos e itens do catálogo na Assistência jurídica. |
| Redigir e enviar e-mails | Redija e envie e-mails de uma solicitação jurídica, assunto jurídico ou formulários de registro de tarefa de assunto por meio de Legal Counsel Center. Você também pode compor e-mails e salvá-los como rascunhos para enviar mais tarde. |

### Página inicial do Legal Counsel Center

A página inicial Legal Counsel Center permite que você trabalhe com widgets acionáveis que ajudam a categorizar, priorizar e resolver problemas jurídicos com eficiência.

O Legal Counsel Center é o espaço do Next Experience para os executantes jurídicos. Ele atua como um ponto de partida e fornece um snapshot do que é importante para o executante. Ele permite que os membros do departamento jurídico categorizem, priorizem e resolvam problemas jurídicos com eficiência. No painel da página inicial Legal Counsel Center, obtenha uma visão geral rápida das solicitações jurídicas, assuntos jurídicos, tarefas de assunto e aprovações pendentes em que o executante está trabalhando e que foram criadas recentemente ou no estado de rascunho para o seu grupo de atribuição, que você pode atribuir para você e endereço. A representação gráfica de várias métricas e dados de widget ajuda a monitorar sua carga de trabalho, a se concentrar em itens de alta prioridade e a navegar facilmente por suas responsabilidades. Você pode exibir os itens delegados

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

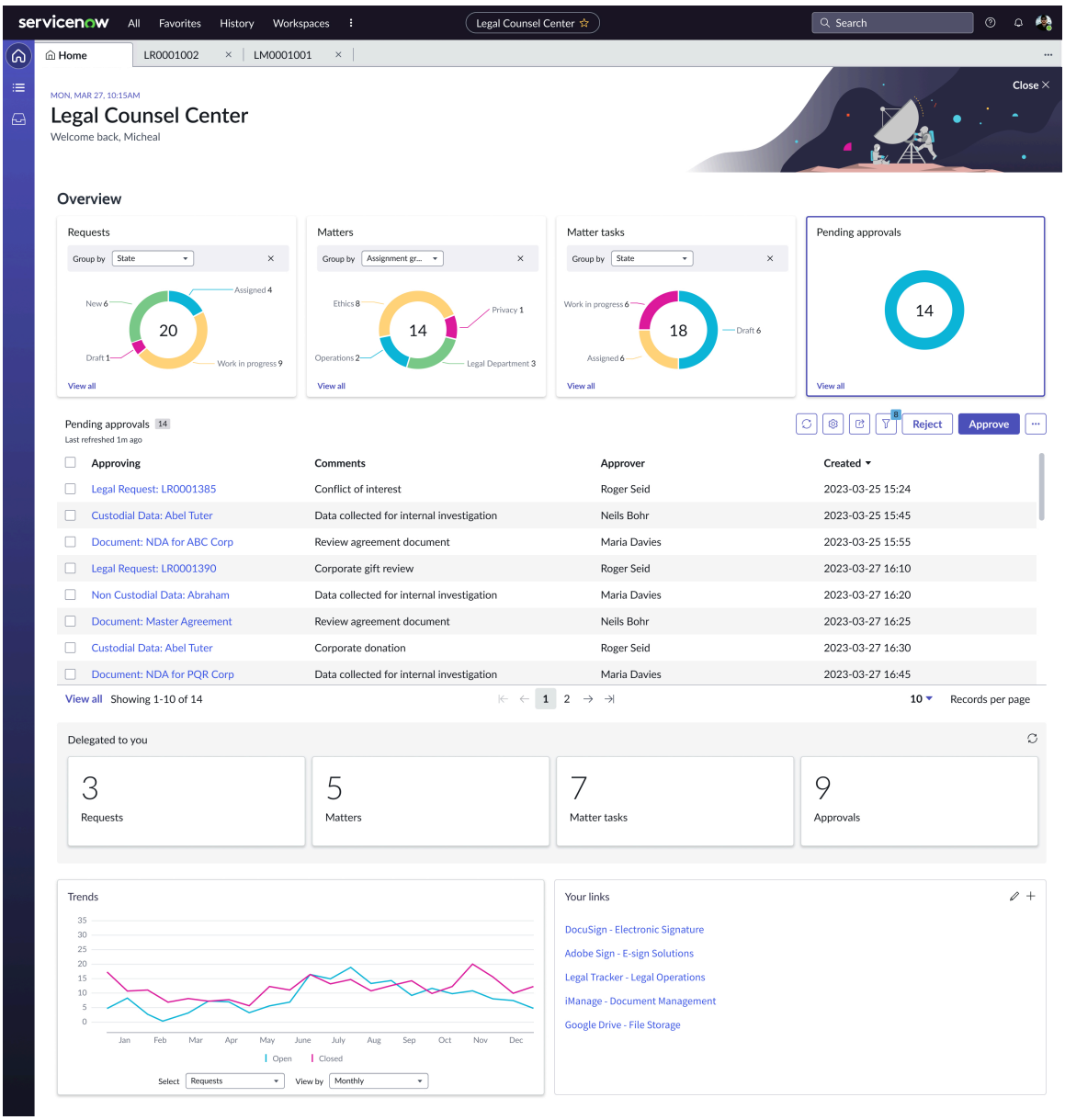
que outras pessoas delegaram a você. Além disso, você também pode exibir tendências em solicitações e assuntos abertos e encerrados ao longo de um período. Por fim, você pode usar o widget Seus links como marcador para acessar facilmente URLs internos e externos importantes e usados com frequência no espaço.

**Importante:**

- Os widgets de assuntos e tarefas de assunto ficarão visíveis se o plug-in Legal Matter Management estiver instalado.
- Para usar modelos de entrevista, você deve primeiro instalar o plug-in de modelos de entrevista (com.sn_interview_templates) e habilitar o RCA solicitado de modelos de entrevista para a aplicação [ Legal Counsel Center e o escopo Legal Matter Management. Para obter mais informações, consulte Gestão de entrevistas.

A seguir está um exemplo da página principal Legal Counsel Center.

### Exemplo de Legal Counsel Center




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Configurar espaço Legal Counsel Center

Configure o espaço Legal Counsel Center para personalizar o painel e a interface de acordo com as necessidades dos executantes para que eles possam categorizar, priorizar e lidar com problemas jurídicos com eficiência.

## Visão geral da configuração

Para configurar e personalizar o espaço Legal Counsel Center junto com a página inicial, a página Lista e a página do Centro de análise, familiarize-se com o básico Construtor de IU. Para obter mais informações, consulte UI Builder .

Para trabalhar no Construtor de IU, navegue até **Construtor de IU** em **Todos**. Em seguida, pesquise e selecione **Legal Counsel Center** para configurar. Para configurar a página inicial, selecione **Padrão da página**principal. Para obter mais informações sobre como configurar a lista e as páginas do centro de análise, consulte Working in UI Builder .

Você também deve entender os componentes adicionais do espaço configurável para configurar Legal Counsel Center. Para obter mais informações, consulte Configuring Configurable Workspace .

### Instalar espaço Legal Counsel Center

Você pode instalar a aplicação Legal Counsel Center (sn_lg_cf_workspace) se tiver a função de administrador. A aplicação instala ServiceNow® Store aplicações e plug-ins se eles ainda não estiverem instalados.

#### Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito de um ServiceNow produto ou aplicação .
- Revise a lista de aplicações do Legal Counsel Center em ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de lançamento.

Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os seguintes itens estão instalados:

- Plug-ins
  - Plug-in Gestão de solicitações jurídicas
  - Plug-in Legal Counsel Center
- Aplicações da Store
- Funções

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre a aplicação Legal Counsel Center (sn_lg_cf_workspace) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Na lista ao lado do botão **Instalar**, são exibidas as versões disponíveis.

3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Instalar exibida, todas as dependências instaladas junto com a aplicação são listadas.

4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
5. Selecione **Instalar**.

### Habilitar ou desabilitar notificações

Habilite ou desabilite Legal Counsel Center notificações para assinar itens de seu interesse e cancelar a assinatura de informações que não sejam de seu interesse e não sejam obrigatórias.

#### Antes de Iniciar

Você deve ter as seguintes aplicações instaladas:

- Gestão de solicitações jurídicas
- Legal Counsel Center

Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para obter informações sobre as notificações disponíveis, consulte Legal Counsel Center notificações.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Autoatendimento** > **Minhas Preferências de Notificação**.
2. Selecione **Preferências avançadas** na guia **Geral** da janela Notificações.
3. Insira Jurídico no campo Notificações de pesquisa.
4. Habilitar ou desabilitar quaisquer assuntos jurídicos ou notificações de solicitação jurídica.

#### Resultado

A notificação é habilitada ou desabilitada para o usuário. Para obter mais informações sobre as notificações, consulte Legal Counsel Center notificações.

## Referência do Legal Counsel Center

O tópico de referência fornece informações adicionais sobre Legal Counsel Center notificações.

### Funções instaladas com Legal Counsel Center

As funções de usuário são instaladas com a ativação do plug-in Legal Counsel Center Workspace.

## Funções instaladas

| Título da função jurídica | Descrição | Contém funções de e |
|---|---|---|
| Legal Counsel Center Administrador do espaço | Concede permissões a todos os administradores para mudar o espaço [ Legal Counsel Center para | Administrador do espa |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Título da função jurídica | Descrição | Contém funções de e |
| --- | --- | --- |
| [sn_lg_cf_workspace.admin] | Gestão de solicitações jurídicas a fim de atender aos requisitos do negócio ou do usuário.<br>• A função chat_admin administra as tabelas de bate-papo.<br>• A função uxframework_designer tem acesso de gravação a registros de elemento de página de UX para projetar IUs.<br>• A função agent_workspace_user permite que você execute transferências de agente de interação e de fila de interação.<br>• A função sn_agent_recommend.recommendation _admin gerencia as configurações de recomendação de assistência do executante.<br>• A função interaction_admin permite que você administre o sistema Interaction Management.<br>• A função workspace_list_admin permite que você gerencie listas e categorias do espaço.<br>• A função ui_action_admin permite que você gerencie ações de IU.<br>• A função ui_builder_admin fornece permissão para usar as APIs do UI Builder para que você possa criar, atualizar, ler e excluir páginas de UX.<br>• A função uxframework_user permite que você navegue e selecione na biblioteca de registros de componente de UX para que eles possam definir um campo de referência de componente em qualquer tabela acessível.<br>• A função sn_intel_analyzer.similarity _analyzer_admin permite que você administre o Analisador de semelhança. O Analisador de semelhança define padrões e tendências que podem ajudá-lo a resolver um registro.<br>• A função form_admin gerencia formulários, seções de formulário e elementos de seção. | • Administrador de<br>• Designer de estr [uxframework_de<br>• Legal Counsel Cente [sn_lg_cf_worksp<br>• Administrador de recomendação d [sn_agent_recom _admin]<br>• Administrador de [interaction_adm<br>• Administrador da [workspace_list_<br>• Administrador de [ui_action_admin<br>• Administrador do [ui_builder_admi<br>• Usuário da estru [uxframework_us<br>• Analisador de se [sn_intel_analyze _analyzer_admin]<br>• Administrador de<br>• Personalizar forn<br>• Administrador de [ui_notification_a |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Título da função jurídica | Descrição | Contém funções de e |
|---|---|---|
| | • A função personalize_form permite que você personalize formulários.<br>• A função ui_notification_admin permite que você configure gatilhos de notificação. | |
| Legal Counsel Center Usuário do espaço<br>[sn_lg_cf_workspace.legal_workspace_user] | Fornece aos usuários acesso ao Legal Counsel Center espaço. | Usuário do espaço [wo |

## Funções de usuário

Qualquer usuário com as funções sn_lg_ops.legal_fulfiller e sn_lg_ops.request_fulfiller pode acessar Legal Counsel Center. Você pode personalizar Legal Counsel Center para diferentes funções, dependendo do grupo de atribuição, áreas de prática e outras credenciais de acesso. Para obter mais informações sobre personalização, consulte Configurar espaço Legal Counsel Center.

## Como acessar o Legal Counsel Center

Para acessar Legal Counsel Center, navegue até **Espaços** > **Legal Counsel Center**. Como alternativa, você pode acessar Legal Counsel Center navegando até **Todos** > **Solicitação jurídica** > **Legal Counsel Center**.

### Legal Counsel Center notificações

Legal Counsel Center As notificações do permitem que os usuários assinem itens de seu interesse e cancelem a assinatura de mensagens que não sejam de seu interesse e não sejam obrigatórias.

Legal Counsel Center fornece notificações para assuntos jurídicos e para solicitações jurídicas.

Para obter informações sobre como habilitar ou desabilitar notificações, consulte Habilitar ou desabilitar notificações.

## Notificações de solicitações jurídicas

Exceto para Novos comentários na solicitação jurídica, o estado padrão de todas as notificações em solicitações jurídicas é Habilitado.

**Detalhes da notificação de solicitações jurídicas**

| Nome | Destinatário | Título |
|---|---|---|
| Nova solicitação jurídica criada | Líderes de área de prática, gerente de grupo de atribuição e criador de evento se nas funções acima | ${Request} foi criado |
| Solicitação jurídica atribuída | Atribuído a | ${Request} foi atribuído a você |
| Solicitação jurídica atualizada | Solicitado para, Aberto por | ${Request} foi atualizado |
| Novos comentários na solicitação jurídica | Atribuído a, Líder da área de prática, Usuários da lista de observação com função de | ${Request}: comentário adicionado |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Detalhes da notificação de solicitações jurídicas

| Nome | Destinatário | Título |
|---|---|---|
| | executante, Lista de designados adicionais | |
| Reenvio da solicitação jurídica | Solicitado para, Aberto por | ${Request} foi reenviado |
| Reabrir solicitação jurídica | Atribuído a, Aberto por | ${Request} foi reaberto |
| Entrevistador adicional adicionado | Entrevistador atual adicionado | ${Matter}: entrevistador adicionado |
| Enviar para assinatura física | Signatário | ${contract_request.short_description} |
| Enviar contrato com assinatura eletrônica | Criado por | ${contract_request.short_description} |
| Signatário recusou-se a assinar | Solicitação de contrato.Solicitado para | ${contract_request.number}: assinatura recusada |
| Atualizar registro de conflito de interesses inativo | Usuário (criado por) | ${legal_request} está desativado |
| Aprovação de conflito de interesses | Usuário (criado por) | ${legal_request} foi aprovado |
| Solicitação de pré-autorização de ações aprovada | Solicitado para | ${legal_request.number} foi aprovado |
| Lembrete para o solicitante de conflito de interesses | Usuário (criado por) | ${number} está prestes a expirar |
| Solicitação de pré-autorização de ações rejeitada | Solicitado para | ${number} foi rejeitado |
| Documento pronto | Solicitado para | ${number}: o documento está pronto |

## Notificações de assuntos jurídicos

O estado padrão de todas as notificações de assuntos jurídicos é Habilitado.

### Detalhes da notificação de assuntos jurídicos

| Nome | Destinatário | Título |
|---|---|---|
| Novo assunto jurídico criado | Líder da área de prática e criador de eventos se estiver na função de líder da área de prática | ${Matter} foi criado |
| Assunto jurídico atribuído | Atribuído a | ${Request} foi atribuído a você |
| Assunto jurídico atualizado | Criado por, Solicitado para, Proprietário do assunto | ${Matter} foi atualizado |
| Reabrir assunto jurídico | Atribuído a, líder da área de prática, usuários da lista de observação com função de executante e criador de evento, se estiver nas funções acima | $(descrição resumida) |
| Novos comentários no assunto jurídico | Atribuído a, líder da área de prática, usuários da lista de | ${Matter}: comentário adicionado |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Detalhes da notificação de assuntos jurídicos**

| Nome | Destinatário | Título |
|---|---|---|
| | observação com função de executante, lista de designados adicionais | |
| Assunto jurídico encerrado ou cancelado | Líder da área de prática, usuários da lista de observação com função de executante e criador de evento, se estiverem nas funções acima | ${Matter} está encerrado ou cancelado |
| Tarefa de assunto jurídico atribuída | Atribuído a | ${Request} foi atribuído a você |
| Tarefa de assunto jurídico rejeitada pelo aprovador | Atribuído a | ${task} foi rejeitada |
| Aprovação ad hoc da aprovação | Atribuído a e criador do evento, se atribuído a | ${Request} foi aprovada |
| Rejeição de aprovação ad hoc | Atribuído a e criador do evento, se atribuído a | ${Request} foi rejeitada |

## Explorar o Portal de serviços jurídicos

O Portal de serviços jurídicos é um portal de autoatendimento para que os funcionários enviem solicitações jurídicas, monitorem o andamento, leiam artigos da base de conhecimento jurídico e obtenham ajuda usando o suporte por bate-papo do agente virtual.

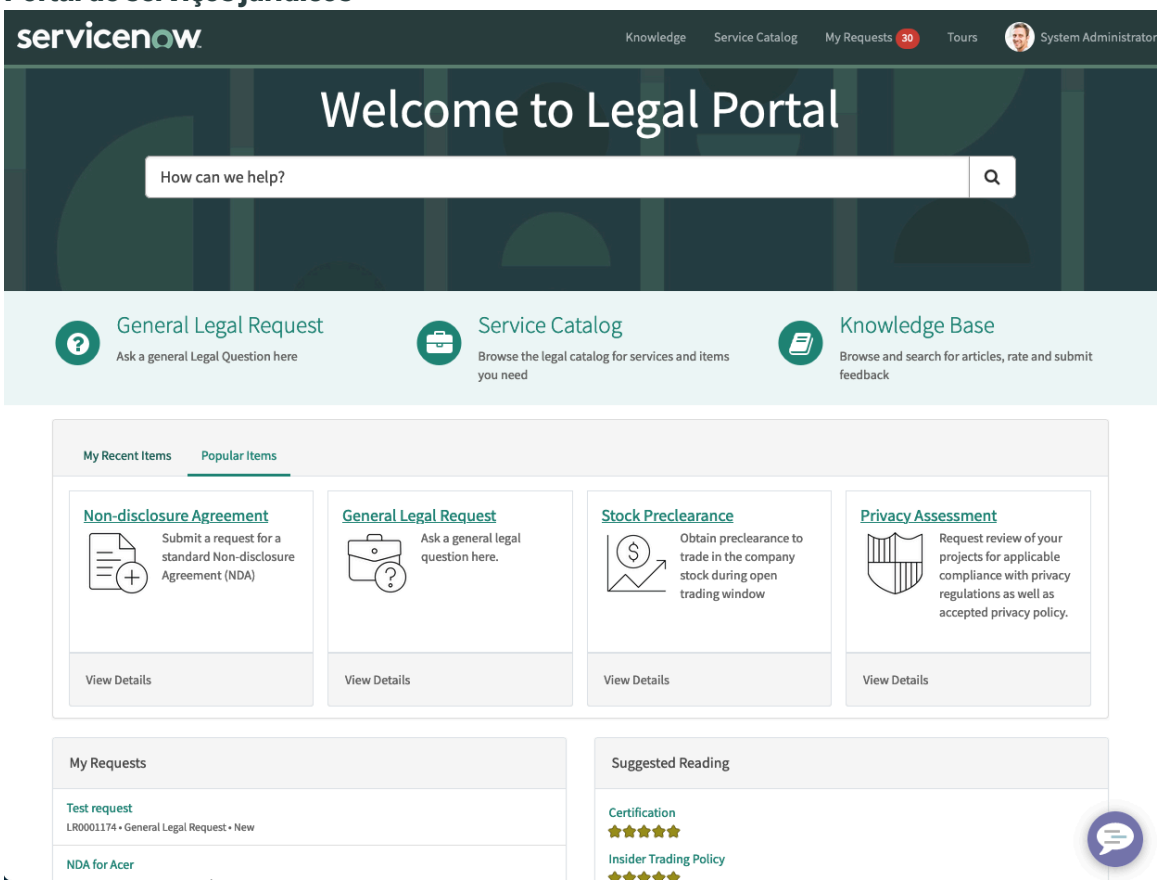
O Portal de serviços jurídicos é instalado com a instalação do app Gestão de solicitações jurídicas.

Navegar até **Todos** > **Solicitação jurídica** > **Portal de serviços jurídicos** para acessar Portal de serviços jurídicos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Portal de serviços jurídicos**




Use o Portal de serviços jurídicos para fazer as seguintes tarefas:

- Envie solicitações jurídicas selecionando um item do catálogo do Catálogo de serviços jurídicos.
- Rastreie o status das solicitações enviadas.
- Encontre e leia os artigos da base de conhecimento jurídico com melhor classificação para encontrar informações.
- Converse com um agente virtual para enviar e rastrear solicitações jurídicas e ler artigos da base de conhecimento jurídico.

Com ServiceNow® Pesquisa com IA habilitado, você obtém melhores resultados de pesquisa por meio de previsões e NLP (Natural Language Processing, processamento de linguagem natural). Para obter mais informações, consulte Habilitar e configurar Pesquisa com IA em Portal de serviços jurídicos.

## Delegação de deveres jurídicos e aprovações

Os executantes jurídicos podem delegar seus deveres jurídicos a outros usuários enquanto estiverem indisponíveis. O delegado obtém o mesmo nível de acesso que os executantes jurídicos para trabalhar em suas solicitações jurídicas, assuntos jurídicos, tarefas de assuntos jurídicos e aprovações.

Legal Service Delivery oferece suporte às seguintes delegações:

**Now Platform delegação**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Este método de delegação está ativo por padrão. Esta delegação permite que os advogados deleguem todos os itens ao delegado. No entanto, ao adicionar um delegado, os advogados podem limitar as opções de delegação:

- Delegar somente aprovações
- Delegar somente atribuições
- Delegar aprovações e atribuições
- Delegar notificações

**Delegação granular**

A delegação granular permite que os advogados escolham quais itens de suas solicitações jurídicas, assuntos jurídicos, tarefas de assuntos jurídicos e aprovações atribuídas eles desejam delegar.

**Nota:**
Este método de delegação requer a ativação do plug-in de delegação granular (com.glide.granular_service_delegation).

Antes que os advogados possam usar a delegação, o administrador deve configurar as tabelas de regra de delegação, as regras de delegação e a lista do espaço **Meu delegado** no espaço Central de assistência jurídica - clássica :

- Defina a lista do espaço **Meu delegado** na tabela Delegado granular [sys_granular_delegate] como ativa.
- Defina a lista do espaço **Meu delegado** na tabela Delegar [sys_user_delegate] como inativa.

Para a nova experiência Legal Counsel Center Workspace, abra `<instance>/sys_ux_list_list.do?sysparm_query=titleLIKEMy%20Delegates`.

A lista **Meu delegado** de UX deve ser configurada da seguinte forma:

- A lista **Meus delegados** na tabela Delegação granular [sys_granular_delegate] deve estar ativa.
- A lista **Meus delegados** na tabela Delegado [sys_user_delegate] deve estar inativa.

Uma tarefa é delegada quando corresponde às regras de delegação especificadas para uma delegação. Por exemplo, você pode delegar somente as solicitações de avaliação de privacidade. Uma regra de delegação pode ser definida na tabela Solicitação jurídica [sn_lg_ops_request] com a condição **[Category] [is] [Privacy]**.

**Tópicos relacionados**

Como configurar a delegação granular

Como configurar a exibição de lista em um espaço

## Delegar deveres jurídicos a outro usuário

Delegue deveres jurídicos relacionados às solicitações jurídicas atribuídas, assuntos jurídicos, tarefas de assuntos jurídicos e aprovações para outro usuário quando você não tiver tempo ou estiver indisponível.

### Antes de Iniciar

Função necessária: legal_fulfiller

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Solicitação jurídica** > **Legal Counsel Center**.
2. Clique no ícone de lista ( ícone de ).
3. Em **Definir delegado**, clique em **Meus delegados**.
4. Na lista Meus delegados, clique em **Novo**.
5. No formulário, preencha os campos.

**Formulário Delegar**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Usuário | Usuário que delega deveres jurídicos a um delegado. |
| Delegado | Usuário a quem você está delegando deveres jurídicos atribuídos a você.<br>**Nota:**<br>O delegado deve ser do grupo de atribuição do qual você é membro. |
| Inícios | Data de início do período de delegação. |
| Términos | Data de término do período de delegação. |
| Aprovações | Opção para delegar aprovações. Selecione esta opção para autorizar o delegado a aprovar ou rejeitar as aprovações que foram atribuídas a você. |
| Atribuições | Opção para delegar atribuições. Selecione esta opção para conceder ao delegado o mesmo nível de acesso que você a todas as aprovações, solicitações jurídicas, assuntos jurídicos e tarefas de assunto. |
| Todas as notificações | Opção para delegar notificações. Selecione esta opção para enviar uma cópia de todas as notificações recebidas ao delegado durante o período de delegação. |

6. Clique em **Salvar**.

### Resultado

Definir a delegação tem os seguintes efeitos durante o período especificado:

- O delegado pode acessar e executar todas as funções que você pode fazer para suas solicitações jurídicas atribuídas, assuntos jurídicos, tarefas de assunto e aprovações da lista **Delegado a mim**.
- Você e o delegado recebem notificações relacionadas às atividades realizadas em solicitações jurídicas, assuntos jurídicos, tarefas de assunto e aprovações.

## Delegar deveres jurídicos específicos a outro usuário usando a delegação granular

Delegue deveres jurídicos específicos relacionados às solicitações jurídicas atribuídas, assuntos jurídicos, tarefas de assuntos jurídicos e aprovações para outro usuário quando

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

você não tiver tempo ou estiver indisponível. Esses deveres específicos são derivados das regras de delegação predefinidas.

### Antes de Iniciar

- O plug-in de delegação granular (com.glide.granular_service_delegation) deve ser ativado.
- Nas configurações do Legal Counsel Workspace, a lista do espaço **Meu delegado** deve ser configurada da seguinte forma:
  - A lista do espaço **Meu delegado** na tabela Delegado granular [sys_granular_delegate] deve estar ativa.
  - A lista do espaço **Meu delegado** na tabela Delegado [sys_user_delegate] deve estar inativa.

  Para obter mais informações, consulte Configuração da exibição de lista em um espaço.
- Para a nova experiência Legal Counsel Center Workspace, abra *<instance>/sys_ux_list_list.do?sysparm_query=titleLIKEMy%20Delegates*.

  A lista **Meu delegado** de UX deve ser configurada da seguinte forma:
  - A lista **Meus delegados** na tabela Delegação granular [sys_granular_delegate] deve estar ativa.
  - A lista **Meus delegados** na tabela Delegado [sys_user_delegate] deve estar inativa.
- As regras de delegação devem ser criadas pelo administrador. Para obter mais informações, consulte Criar regras de delegação.

Função necessária: legal_fulfiller

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode usar a delegação granular para delegar somente solicitações específicas, como solicitações de avaliação de privacidade. Uma regra de delegação pode ser definida na tabela Solicitação jurídica [sn_lg_ops_request] com a condição **[Category] [is] [Privacy]**.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Solicitação jurídica** > **Legal Counsel Center**.
2. Clique no ícone de lista ( ícone de ).
3. Em **Definir delegado**, clique em **Meus delegados**.
4. Na lista Meus delegados, clique em **Novo**.
5. No formulário, preencha os campos.

**Formulário de delegação granular**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Delegado | Usuário a quem você está delegando deveres jurídicos atribuídos a você.<br>**Nota:** O delegado deve ser do grupo de atribuição do qual você é membro. |
| Inícios | Data de início do período de delegação. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Términos | Data de término do período de delegação. |

6. Clique em **Salvar**.
   A delegação é criada para o período especificado. A guia **Regras de delegação** é exibida.
7. Na guia **Regras de delegação**, atribua somente deveres jurídicos específicos e aprovações definidas nas regras de delegação ao delegado.
   a. Na guia **Regras de delegação**, clique em **Adicionar deveres**.
   b. Na caixa de diálogo Adicionar deveres, selecione as regras de delegação que você deseja atribuir ao delegado.
   c. Clique em **Adicionar**.

### Resultado

Definir a delegação granular tem os seguintes efeitos durante o período especificado:

- O delegado pode acessar e trabalhar em suas solicitações jurídicas atribuídas, assuntos jurídicos, tarefas de assuntos jurídicos e aprovações de acordo com os deveres atribuídos da lista **Delegado a mim**.
- Você e o delegado recebem notificações relacionadas às atividades realizadas em solicitações jurídicas, assuntos jurídicos, tarefas de assunto e aprovações.

## Exibir e trabalhar em deveres jurídicos delegados

Delegue deveres jurídicos relacionados às solicitações jurídicas atribuídas, assuntos jurídicos, tarefas de assuntos jurídicos e aprovações para outro usuário quando você não tiver tempo ou estiver indisponível.

### Antes de Iniciar

Função necessária: legal_fulfiller

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Solicitação jurídica** > **Legal Counsel Center**.
2. Clique no ícone de lista ( ícone de ).
3. Em **Delegar a mim**, clique em um item da lista para ver os registros atribuídos ao usuário que delegou as funções a você.
   - Aprovações: abre uma lista de todas as aprovações delegadas para solicitações jurídicas, assuntos jurídicos e tarefas de assuntos jurídicos
   - Solicitações: abre uma lista de todas as solicitações jurídicas delegadas
   - Assuntos: abre uma lista de todos os assuntos jurídicos delegados
   - Tarefas de assunto: abre uma lista de todas as tarefas de assunto jurídico delegadas
4. Abra um registro da lista para exibir e trabalhar nele.

# Fluxos de trabalho no Legal Service Delivery

A aplicação Gestão de solicitações jurídicas instala fluxos de trabalho automatizados para assinatura eletrônica e armazenamento externo. Esses fluxos de trabalho permitem o suporte a várias integrações e contas ao mesmo tempo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Esses fluxos de trabalho disponíveis em Legal Service Delivery são criados usando o Flow Designer .

**Nota:**
Todos os fluxos de trabalho para aplicações Legal Service Delivery são somente leitura por padrão.

### Fluxos de trabalho de assinatura eletrônica

Os seguintes fluxos de trabalho predefinidos para assinatura eletrônica de documentos estão disponíveis:

**Principais fluxos de trabalho de assinatura eletrônica**

Os principais fluxos de trabalho de assinatura eletrônica a seguir são instalados com Gestão de solicitações jurídicas

- Núcleo de assinatura eletrônica - DocuSign
- Núcleo de assinatura eletrônica – AdobeSign

**Fluxos de trabalho de assinatura de NDA**

Os fluxos de trabalho de assinatura eletrônica a seguir são instalados com Legal Simple Contracts e são usados para enviar documentos de acordo de não divulgação (NDA) para assinatura eletrônica.

- Assinatura eletrônica de NDA (fluxo dinâmico)
- Assinatura eletrônica de NDA - DocuSign
- Assinatura eletrônica de NDA - AdobeSign

### Fluxos de trabalho de armazenamento externo

O fluxo do Núcleo de armazenamento jurídico externo para armazenar documentos em sistemas de armazenamento externo é instalado com Gestão de solicitações jurídicas. Os subfluxos a seguir são instalados no fluxo de trabalho principal para cada integração de sistema de armazenamento externo.

- Núcleo jurídico de armazenamento externo - Microsoft OneDrive
- Núcleo jurídico de armazenamento externo – Google Drive
- Núcleo jurídico de armazenamento externo – Box
- Núcleo jurídico de armazenamento externo – Microsoft SharePoint
- Armazenamento jurídico externo principal – iManage

**Nota:**
Esses subfluxos de armazenamento externo podem ser usados com outro fluxo de trabalho para armazenar documentos no armazenamento externo.

O fluxo de armazenamento externo de contratos jurídicos é o principal fluxo de trabalho de armazenamento externo instalado com Legal Simple Contracts.

## Solicitação universal para Legal Service Delivery

A integração de Solicitação universal e Legal Service Delivery permite criar uma experiência de usuário unificada para que seus funcionários solicitem serviços do departamento jurídico. Os serviços jurídicos podem ser fornecidos aos funcionários sem que eles tenham que lidar com as dificuldades da colaboração interdepartamental para resolução.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Jornada de uma solicitação universal de um serviço jurídico

A aplicação ServiceNow® Solicitação universal permite a geração de relatórios entre departamentos desde o momento de uma solicitação inicial do funcionário até a resolução final do problema. Para obter mais informações, consulte Universal Request.

A aplicação Gestão de solicitações jurídicas fornece um mecanismo unificado para que os funcionários obtenham todas as informações, serviços e ajuda de que precisam do departamento jurídico.

Você pode atender a solicitações em toda a organização para melhorar a experiência do funcionário integrando solicitações jurídicas com solicitações universais.

- Um funcionário envia uma solicitação universal usando a opção **Solicitar ajuda** no portal Central do funcionário. O funcionário também pode enviar uma solicitação jurídica direta anexada a uma Universal Request.
- Um agente de roteamento identifica esta solicitação relacionada ao departamento jurídico e cria uma solicitação jurídica a partir da solicitação universal. A solicitação jurídica se torna o tíquete primário da solicitação universal.
- Com base nos serviços solicitados, um executante jurídico pode fazer o seguinte enquanto trabalha na solicitação jurídica:
  - Fornece uma resolução e fecha a solicitação jurídica. A solicitação universal também é fechada.
  - Transfere a solicitação para outro departamento ou de volta para o grupo de roteamento de solicitação universal com ou sem resolução.
  - Cria tíquetes associados para as tarefas a serem realizadas pelos usuários do departamento jurídico ou de qualquer outro departamento necessário para atender à solicitação.
  - Marca a solicitação jurídica como Restrita se ela contiver informações confidenciais. Os agentes de roteamento do grupo de atribuição atual com a função sn_uni_req.sensitiveinfo_agent e o agente de tíquete primário podem exibir os detalhes completos do tíquete. Outros agentes de roteamento não podem ver campos na solicitação universal que podem conter informações confidenciais, como **Descrição resumida** e **Descrição**.

A solicitação universal oferece aos solicitantes visibilidade completa do status de suas solicitações. Eles podem exibir todos os detalhes relevantes do fluxo de atividades da solicitação universal, incluindo usuários que estão trabalhando no problema, transferências entre departamentos e outras atualizações.

Quando a solicitação universal é fechada, o solicitante pode reabri-la se não estiver satisfeito com a resolução.

Para obter mais informações sobre como enviar e acompanhar uma solicitação universal, consulte Como usar Solicitação universal.

Para obter mais informações sobre como enviar e gerenciar reclamações de ética, consulte Solução juntos melhor: Legal Investigations e HR Service Delivery Relacionamentos do funcionário.

## ServiceNow plug-ins e apps necessários

Para integrar solicitações universais de serviços jurídicos, você deve ter os seguintes plug-ins ServiceNow e aplicação instalados:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Solicitação universal plug-in (com.snc.universal_request)
- Gestão de solicitações jurídicas app 6.1 ou versão posterior
- aplicativo Central do funcionário

Além disso, você deve definir várias configurações em Solicitação universal. Para obter mais informações, consulte Configurar Solicitação universal para serviços jurídicos.

## Configurar Solicitação universal para serviços jurídicos

Revise as configurações do sistema de base para integração de solicitações jurídicas com solicitações universais e configure de acordo com suas necessidades de negócios.

### Antes de Iniciar

Certifique-se de ter os seguintes plug-ins ativados e aplicativos instalados:

- Solicitação universal plug-in (com.snc.universal_request)
- Gestão de solicitações jurídicas versão 6.1

Você também pode instalar Central do funcionário para permitir que os funcionários enviem solicitações.

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Gestão de solicitações jurídicas A versão 6.1 instala o conjunto de serviços, o grupo de atribuição do conjunto de serviços, a configuração de transferência e os mapeamentos de estado necessários para que as solicitações jurídicas funcionem com as solicitações universais.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Universal Request** > **Administração**.
2. Revise e defina as configurações a seguir de acordo com suas necessidades de negócios.
3. Adicione usuários ao grupo de atribuição de conjunto de serviços **Grupo de roteamento jurídico**.
   **O Grupo de roteamento jurídico** é o grupo de atribuição do sistema de base com as funções necessárias adicionadas. Os usuários no grupo de atribuição atuarão como agente de roteamento, fazendo a triagem da solicitação universal e criando solicitações jurídicas para obter suporte do departamento jurídico.
4. Selecione a opção **Habilitar criação de solicitação jurídica a partir da Solicitação universal** no campo **Opções** de um formulário de admissão em uma área de prática.
   Para obter mais informações, consulte Adicionar um formulário de admissão a uma área de prática.

## Criar uma solicitação jurídica a partir de uma solicitação universal

Crie uma solicitação jurídica a partir de uma solicitação universal para obter assistência do departamento jurídico para resolver a solicitação.

### Antes de Iniciar

Verifique se a aplicação Solicitação universal está instalada e a configuração relacionada para serviços jurídicos concluída pelo administrador.

Um funcionário enviou uma solicitação universal e o tíquete universal foi atribuído a você.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Importante:**
O agente de roteamento com as funções necessárias também deve ser um membro do grupo de atribuição Grupo de roteamento jurídico.

Função necessária: sn_lg_ops.legal_user e sn_uni_req.universal_request_write

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um agente de roteamento também pode criar uma solicitação jurídica a partir de uma solicitação universal por meio do aplicativo móvel do agente. Para criar um tíquete jurídico para uma reclamação, consulte Criar um assunto jurídico de ética a partir de uma solicitação universal.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Universal Request** > **Atribuído a mim**.
2. Abra a solicitação universal a partir da qual você deseja criar uma solicitação jurídica.
3. Clique **em Criar tíquete jurídico**.
4. Na caixa de diálogo Criar tíquete jurídico, preencha os campos.
   a. Na lista **Tipo de solicitação**, selecione um tipo de solicitação jurídica.
   b. Em **Comentários adicionais**, insira detalhes sobre o serviço e o suporte necessários do departamento jurídico.
5. Clique em **Criar**.

### Resultado

- Uma solicitação jurídica é criada e se torna o tíquete primário da solicitação universal. O número da solicitação jurídica é preenchido no campo **Tíquete primário**.
- O estado da solicitação universal muda para Em andamento.
- O campo **Motivo do estado** é exibido com o valor pré-preenchido Tíquete primário - em andamento.

### O que Fazer Depois

No departamento jurídico, a solicitação jurídica é atribuída a um executante jurídico. O executante jurídico atribuído trabalha na solicitação jurídica e fornece a resolução ou transfere a solicitação jurídica para outro departamento ou de volta para o Solicitação universal.

Para transferir a solicitação jurídica geral de volta para Solicitação universal com o armazenamento externo habilitado, ative a ação de script **Nome do pós-processador de transferência do UR** para sincronizar os anexos. A ação de script está disponível em **Todos** > **Evento** > **Ações de script**.

## Transferir um tíquete jurídico para outro departamento

Transfira um tíquete jurídico (solicitação jurídica ou assunto jurídico) associado a uma solicitação universal para outro departamento ou de volta para a solicitação universal para processamento e resolução.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_fulfiller

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Solicitação jurídica** > **Legal Counsel Center**.
2. Clique no ícone ).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Abre a lista de solicitações ou assuntos jurídicos.
   - Para abrir a lista de solicitações jurídicas, na guia **Listas**, selecione **Atribuído a mim** em **Solicitações jurídicas**.
   - Para abrir a lista de assuntos jurídicos, na guia **Listas**, selecione **Atribuído a mim** em **Assuntos**.
4. Abra uma solicitação jurídica ou um assunto jurídico que você deseja transferir.
5. Selecione **Transferência**.
6. Na caixa de diálogo Transferir tíquete, preencha os campos.

**Caixa de diálogo Transferir tíquete**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Ação | Transfira opções para outro departamento ou de volta para a Universal Request. |
| Departamento | Departamento para o qual você deseja transferir a solicitação.<br><br>Se o usuário não tiver certeza de para qual departamento transferir o tíquete jurídico, a opção **Não tenho certeza** transferirá o tíquete de volta para a solicitação universal. |
| Service | O serviço ou tipo de solicitação no departamento selecionado.<br><br>**Nota:**<br>**Relacionamentos do funcionário** deve ser selecionado para transferir um assunto jurídico de reclamação de ética para o departamento de Recursos Humanos. Para qualquer outro serviço selecionado, uma mensagem de erro será exibida. |
| Motivo da transferência | Opção para especificar se o tíquete jurídico está sendo transferido com uma resolução.<br><br>- **Transferir com resolução**: o tíquete jurídico foi resolvido e precisa ser processado por outro departamento. O estado do tíquete jurídico será atualizado para Encerrar concluído.<br>- **Transferência sem resolução**: o tíquete jurídico não foi resolvido ou não pertence ao departamento jurídico. O estado do tíquete jurídico será atualizado para Fechar incompleto. |
| Anotações de transferência | Detalhes que podem ser úteis para o departamento saber para processamento posterior. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Copiar os comentários e anexos adicionais | Opções para incluir comentários adicionais e anexos do tíquete jurídico à solicitação de outro departamento com a transferência.<br><br>Por padrão, esta opção está selecionada. Se os comentários e anexos adicionais não devem ser transferidos, desmarque a caixa de seleção. |

7. Selecione **Transferência**.

### Resultado

- O tíquete jurídico é transferido para o departamento selecionado.
- O tíquete jurídico não permanece mais um tíquete primário para a Universal Request.

## Serviços jurídicos no portal Central do funcionário

Os funcionários podem enviar e rastrear solicitações para obter suporte jurídico ou obter informações sobre serviços jurídicos por meio do portal Central do funcionário.

Portal de serviços jurídicos permite que os funcionários enviem solicitações jurídicas para obter serviços e suporte somente do departamento jurídico. Considerando que ServiceNow® Central do funcionário fornece uma experiência de portal única e unificada para os funcionários encontrarem informações e solicitarem serviços em vários departamentos, incluindo o jurídico. Usando a estrutura de taxonomia de conteúdo, você pode modificar a taxonomia jurídica padrão para incluir seus tipos de conteúdo específicos de serviço e tópicos secundários.

Para habilitar serviços jurídicos no portal Central do funcionário, certifique-se de ter as seguintes aplicações ServiceNow e plug-ins instalados:

- Legal Service Delivery aplicações
- Central do funcionário plug-in (sn_ex_sp)
- plug-in Employee Experience Taxonomy (sn_ect)

### Taxonomia jurídica em Central do funcionário

A taxonomia do sistema básico - Employee - é instalada quando você instala o plug-in Employee Experience Taxonomy. Para fornecer serviços jurídicos, a seguinte estrutura de taxonomia jurídica está disponível por padrão na taxonomia do funcionário:

1. **Contratos** : contém revisão de contrato de vendas, revisão de contratode terceiros e formulários de admissão de NDA.
2. **Privacidade e dados** : contém o formulário de admissão de avaliação de impacto de privacidade.
3. **Ética e conformidade** : contém os formulários de admissão de conflitos de interesse, pré-autorização de ações e reclamações de ética e um artigo da base de conhecimento sobre a política de informações privilegiadas. Quando habilitada, uma reclamação de ética também pode ser enviada por meio do portal da Central de denúncias anônimas.
4. **Procurar tudo jurídico** - contém solicitação jurídica geral, revisão de conteúdo de marketing, perícia digital e formulários de admissão de intimação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Habilitar serviços jurídicos no portal Central do funcionário

Conclua as seguintes tarefas para habilitar serviços jurídicos no portal Central do funcionário :

1. Para personalizar a taxonomia do sistema de base, duplique a taxonomia e faça as mudanças necessárias na taxonomia clonada.

   Para obter mais informações, consulte Clonar taxonomia para conteúdo do funcionário.

2. Crie formulários de admissão e artigos da base de conhecimento para serviços e suporte jurídicos.

   Para obter mais informações sobre como criar um formulário de admissão de solicitação jurídica, consulte formulários de admissão para solicitações jurídicas; e para obter mais informações sobre como criar um artigo da base de conhecimento, consulte artigos da base de conhecimento.

3. Associe o conteúdo a um tópico na taxonomia.

   Para obter mais informações, consulte Associar conteúdo conectado a um tópico.

## Aprovações de itens jurídicos por meio de Central do funcionário

Central do funcionário usa aprovações configuráveis usando a Configuração de tarefa para que os aprovadores exibam e aprovem vários itens. Os aprovadores revisam as informações detalhadas sobre o item que precisa de aprovação na guia **Minhas tarefas** em Central do funcionário. A configuração de tarefa pode ser configurada para tabelas de tarefas (tabelas de solicitações jurídicas, assuntos jurídicos e de área de prática) e tabelas que não sejam de tarefa (artifícios, modelos de assunto, guardiões e não guardiões e documentos de armazenamento externo).

As seguintes configurações de tarefa do sistema básico na configuração de tarefas pendentes estão disponíveis com Legal Service Delivery apps:

- Gestão de solicitações jurídicas
  - Solicitações jurídicas
  - Anexos da solicitação jurídica
  - Documentos externos de solicitação jurídica
- Legal Matter Management
  - Assuntos Jurídicos
  - Anexos de assunto jurídico
  - Documentos externos de assuntos jurídicos
  - Tarefas do assunto jurídico
  - Artefatos de assunto jurídico
  - Legal Matter Templates
- Legal Digital Forensics
  - Dados de custódia
  - Dados não relacionados a custódia

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:**
Essas novas configurações de tarefa, que são mapeadas para tabelas de aplicações Legal Service Delivery, substituem as configurações de mapeamento de widget de tarefas pendentes existentes para as aprovações por meio de Central do funcionário. Para usar os mapeamentos existentes para aprovações, você deve desabilitar as Configurações de tarefa.

Para obter mais informações sobre aprovações configuráveis no Central do funcionário e como configurá-las, consulte Experiência de aprovações configuráveis.

**Tópicos relacionados**

- Configuração do Central do funcionário
- Taxonomia unificada para Central do funcionário
- Criar um tópico

## Segurança no Legal Service Delivery

Legal Service Delivery fornece segurança por meio de vários Now Platform recursos de segurança, como Acesso restrito de solicitante, Suporte de criptografia e Edge Encryption.

### Acesso de chamador restrito para Legal Service Delivery

As configurações de privilégio de acesso restrito de chamador (RCA) definem o acesso entre escopos a uma aplicação, recurso da aplicação (por exemplo, função de controle de acesso, regra de negócio, ação de IU, inclusão de script), evento ou para permitir ou negar solicitações de acesso. Usando o RCA, os administradores podem rastrear aplicações de escopo cruzado ou scripts que solicitam acesso a uma aplicação Legal Service Delivery, recursos de aplicação ou eventos e proteger informações confidenciais em tabelas com escopo e inclusões de script.

### Edge Encryption para Legal Service Delivery

ServiceNow® Edge Encryption ™ criptografa dados confidenciais nas instalações da sua empresa antes de enviá-los pela Internet para sua instância ServiceNow (criptografada em trânsito), onde permanecerão criptografados em repouso.

Para obter mais informações, consulte Noções básicas sobre Edge Encryption .

### Bases de conhecimento com escopo

Para proteger bases de conhecimento que contêm artigos confidenciais, use uma base de conhecimento com escopo. Nem mesmo administradores de sistema e administradores de conhecimento podem administrar bases de conhecimento com escopo, a menos que explicitamente autorizados por critérios do usuário.

Por exemplo, digamos que você tenha um artigo de conhecimento com informações confidenciais da folha de pagamento que deva ser visto somente pelo departamento de Folha de pagamento, e não por um administrador do sistema ou administrador de conhecimento. Você pode criar um artigo de conhecimento com as informações confidenciais em uma base de conhecimento com escopo na aplicação Recursos Humanos: Core.

Somente usuários com a função de administrador de uma aplicação e a função knowledge_admin podem administrar uma base de conhecimento com escopo. Você controla o acesso às bases de conhecimento de uma aplicação com a administração de aplicação habilitada, como o RH, por meio das ACLs das tabelas de conhecimento na aplicação, em vez de ACLs globais. Para definir o acesso a uma base de conhecimento

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

com escopo, especifique critérios do usuário apropriados para os usuários, incluindo administradores de sistema e administradores de conhecimento.

**Nota:**
Para que as tabelas Mestre de escopo derivem e executem ACLS com escopo, você precisa definir a propriedade do sistema `glide.enforce_security_scope.<scope_name>` como true.

Você não pode modificar o escopo das bases de conhecimento existentes. Eles permanecem no escopo global. No entanto, você pode criar uma base de conhecimento com escopo para proteger artigos de conhecimento confidenciais.

Para criar uma base de conhecimento com escopo para um aplicação, além da função knowledge_admin ou de administrador, você deve ter acesso para visualizar e selecionar esse aplicativo no seletor de aplicação (consulte Seletor de aplicativo ). Por exemplo, antes de criar uma base de conhecimento na aplicação Recursos Humanos: Core, você deve selecioná-lo no seletor de aplicação e depois criar a base de conhecimento. Em seguida, quando você criar uma base de conhecimento, no formulário Base de conhecimento, o escopo da aplicação da base de conhecimento será definido no campo **Aplicação**.

**Tópicos relacionados**

Criação de uma base de conhecimento

Administração de aplicação

Controle de acesso no nível da base de conhecimento usando critérios do usuário

## Soluções de análise e relatório para Legal Service Delivery

As Soluções de análise e relatório contêm conteúdo Performance Analytics pré-empacotado para uso com outros produtos Now Platform. Esta solução de análise e relatório permite a tomada de decisão orientada por dados por meio de informações e tendências derivadas de serviços jurídicos e dados de operações.

### Funções necessárias

As seguintes funções e tarefas estão associadas a esta Solução:

- Now Platform administrador (admin): instale e ative esta Solução de análise e relatório e faça as mudanças necessárias nas propriedades do sistema.
- Performance Analytics Administrador (pa_admin): revise os indicadores, detalhamentos, widgets e painéis. Configure e inicie a coleta de dados. Compartilhe os painéis com as partes interessadas apropriadas.

O painel executivo jurídico da interface do usuário (IU) do Next Experience está disponível e pode ser acessado em **Espaços** > **Espaço de Análise da plataforma** > **Painéis** > **Todos** > **Painel executivo jurídico**.

**Tópicos relacionados**

Soluções de análise e relatório

### Ativar a Solução de análise e relatório para Legal Service Delivery

Ative a aplicação do pacote de conteúdo ServiceNow Store para a Solução de análise e relatório.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar

Ative a versão de assinatura completa de Performance Analytics na instância em que você está ativando esta Solução Now Intelligence. Você pode ativar Performance Analytics em uma instância de não produção sem comprar uma assinatura. Para obter mais informações, consulte Ativar assinatura do Performance Analytics .

Analise o Performance Analytics Content Pack for Legal Service Delivery listagem de aplicações no ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de lançamento.

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações** > **ServiceNow Store**.
2. Procure Performance Analytics Content Pack for Legal Service Delivery e verifique se você tem os direitos válidos necessários.

   Você precisa de uma conta HI e permissão para solicitar aplicações para as instâncias em consideração. A conta HI e a instância precisam fazer parte da mesma empresa. Para obter mais informações, consulte Instalar um produto ServiceNow no ServiceNow Store.
3. Pesquise o Pacote de conteúdo do Performance Analytics para o Legal Service Delivery.
4. Instale a aplicação.

## Painel executivo jurídico

Com o painel Executivo jurídico, você pode obter informações sobre o desempenho de sua equipe e de sua empresa na resolução de solicitações de serviço jurídico.

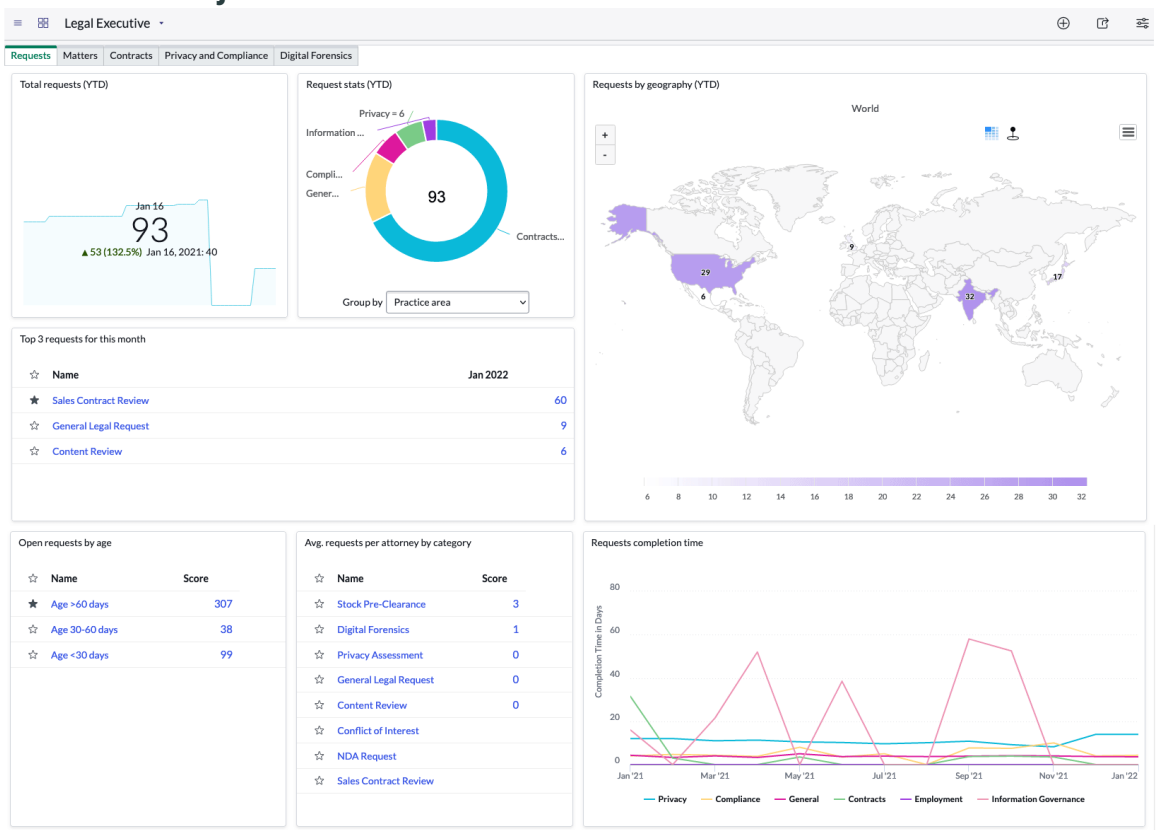
Em um único local, você pode rastrear o status de solicitações e assuntos jurídicos, analisar tendências e ver os detalhes. Você pode exibir os detalhes das principais categorias de solicitação, solicitações por locais do usuário, área de prática e departamento solicitante, conformidade com ANS de solicitações jurídicas e assuntos jurídicos, o número médio de solicitações tratadas por advogado e tempo médio para encerrar solicitações jurídicas e assuntos jurídicos ao longo do tempo.

Para obter relatórios e métricas sobre solicitações e assuntos jurídicos e a análise de tendências, consulte Painel de operações jurídicas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Painel executivo jurídico




**Importante:**
As guias específicas das áreas de prática estão disponíveis no painel Executivo jurídico, dependendo se o aplicativo correspondente está instalado. Por exemplo, a guia **Contratos** está disponível quando você instala a aplicação Legal Simple Contracts. Além disso, você pode adicionar novas guias no painel para exibir relatórios relacionados às áreas de prática criadas por você.

### Funções necessárias de Now Platform

- sn_lg_ops.legal_report_viewer, necessário para ver os widgets e os dados do painel.
- sn_lg_ops.legal_report_publisher, necessário para editar o painel.

### Acessar o painel Executivo jurídico

Para abrir o painel, navegue até **Todos** > **Solicitação jurídica** > **Painéis jurídicos** e clique em **Executivo jurídico**.

### Casos de uso

Para obter exemplos de como diferentes pessoas de sua organização podem usar este painel, consulte estes casos de uso.

| Usuário | Uso do painel |
| --- | --- |
| Consultor jurídico geral | Tome decisões orientadas por dados por meio de informações sobre operações jurídicas com as seguintes métricas: |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Usuário | Uso do painel |
| --- | --- |
| | • Número total de solicitações jurídicas e assuntos jurídicos para o ano atual com detalhamento por região, área de prática e departamento solicitante<br>• Backlog de solicitações jurídicas em aberto e assuntos jurídicos com maturidade<br>• Tempo médio de resolução de diferentes tipos de solicitações jurídicas e assuntos jurídicos<br>• Métricas específicas da área de prática:<br>  ○ Contratos: backlog em aberto por tamanho de acordo e maturidade; tempo médio para encerrar solicitações de contrato<br>  ○ Privacidade e conformidade: SLA Compliance; tempo médio para fechar diferentes tipos de solicitação, como conflito de interesses e avaliação de privacidade<br>  ○ Forense digital: detalhamento das atividades solicitadas; backlog de atividades solicitadas com maturidade; tempo médio de encerramento por atividades |
| Líder da área de prática | Tome decisões orientadas por dados por meio de informações sobre operações jurídicas com as seguintes métricas:<br>• Número médio de solicitações jurídicas e assuntos jurídicos tratados por advogado<br>• Conformidade de ANS de solicitações jurídicas e assuntos jurídicos<br>• Principal área de prática que obtém o maior número de solicitações<br>• Tempo médio de resolução de diferentes tipos de solicitações jurídicas e assuntos jurídicos |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Grupos Indicadores

| Nome do grupo de indicadores | Descrição | Indicadores |
|---|---|---|
| Média de solicitações por advogado | Número médio de solicitações jurídicas tratadas por cada advogado em que as divisões são Área de prática e Categoria. | • Conflito de interesse<br>• Revisão de conteúdo<br>• Perícia digital<br>• Solicitação jurídica geral<br>• Solicitação de NDA<br>• Avaliação de privacidade<br>• Análise de contrato de vendas<br>• Pré-autorização de ações<br>• Revisão do contrato de terceiro |
| Média de assuntos por advogado | Número médio de assuntos jurídicos tratados por cada advogado em uma área de prática. | • Perícia digital<br>• Solicitação jurídica geral<br>• Avaliação de privacidade<br>• Intimação |
| Backlog em aberto da perícia digital | Número de dias em que as atividades estão abertas para solicitações de perícia digital criadas este ano até o momento. A idade de uma atividade é calculada a partir da hora em que a tarefa do assunto jurídico associada à atividade foi criada até o dia atual. | • Coletar<br>• Preservar<br>• Revisar<br>• Present |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Nome do grupo de indicadores | Descrição | Indicadores |
|---|---|---|
| Contratos jurídicos: média Idade | Idade média das solicitações de contrato de diferentes tamanhos de acordo. | • <$500 mil<br>• US$ 500 mil - US$ 1 mi<br>• US$ 1 mi - US$ 5 mi<br>• US$ 5 milhões |
| Backlog em aberto: solicitações jurídicas | Número de solicitações jurídicas em aberto, bem como a idade, que indica há quanto tempo estão abertas. | • Idade 30–60 dias<br>• Idade < 30 dias<br>• Idade > 60 dias |
| Backlog em aberto: assuntos jurídicos | Número de assuntos jurídicos em aberto, bem como a idade deles, que indica há quanto tempo estão abertos. | • Idade 30–60 dias<br>• Idade < 30 dias<br>• Idade > 60 dias |
| Backlog de privacidade e conformidade em aberto | Idade das solicitações de privacidade e conformidade abertas que foram enviadas. A idade é calculada a partir da hora em que as solicitações jurídicas foram criadas até o dia atual. | • Conflito de interesse<br>• Avaliação de impacto de privacidade<br>• Pré-autorização de ações |

## Indicadores

**US$ 1 mi - US$ 5 mi**

Idade média das solicitações de contrato com um tamanho de acordo de US$ 1 milhão a US$ 5 milhões.

**US$ 500 mil - US$ 1 mi**

Idade média das solicitações de contrato com um tamanho de acordo de US$ 500 mil a US$ 1 milhão.

**US$ 5 milhões**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Idade média das solicitações de contrato com um acordo de US$ 5 milhões ou mais.

**<$500 mil**

Idade média das solicitações de contrato com um tamanho de acordo de US$ 500 mil ou menos.

**Idade 30 a 60 dias (aplica-se a solicitações jurídicas)**

Número de solicitações jurídicas em aberto criadas nos últimos 30 a 60 dias.

**Idade 30 a 60 dias (aplica-se a assuntos jurídicos)**

Número de assuntos jurídicos em aberto criados nos últimos 30 a 60 dias.

**Idade < 30 dias (aplica-se a solicitações jurídicas)**

Número de solicitações jurídicas em aberto criadas nos últimos 30 dias.

**Idade < 30 dias (aplica-se a assuntos jurídicos)**

Número de assuntos jurídicos em aberto criados nos últimos 30 dias.

**Idade > 60 dias (aplica-se a solicitações jurídicas)**

Número de solicitações jurídicas em aberto criadas há mais de 60 dias.

**Idade > 60 dias (aplica-se a assuntos jurídicos)**

Número de assuntos jurídicos em aberto criados há mais de 60 dias.

**Tempo médio de conclusão de atividades para perícia digital**

Tendência mensal do tempo médio de conclusão de várias atividades de perícia digital por fase. O tempo de conclusão é calculado a partir do momento em que uma tarefa de atividade é criada e até que ela seja fechada.

**Tempo médio de conclusão de assunto por área de prática**

Tendência mensal do tempo médio de conclusão de assuntos jurídicos por área de prática. O tempo de conclusão é calculado a partir do momento em que um assunto jurídico é criado e até que ele seja encerrado.

**Média de assuntos por advogado**

Número médio de assuntos jurídicos tratados por cada advogado em que os detalhamentos são Área de prática e Categoria.

**Tempo médio de conclusão de solicitações para contratos**

Tendência mensal do tempo médio de conclusão de solicitações de contrato por diferentes tipos de contrato.

**Tempo médio de conclusão da solicitação de privacidade e conformidade**

Tendência mensal do tempo médio de conclusão de várias solicitações de privacidade e conformidade.

**Tempo médio de conclusão de solicitação por área de prática**

Tendência mensal do tempo médio de conclusão de solicitações jurídicas por área de prática.

**Média de solicitações por advogado**

Número médio de solicitações jurídicas tratadas por cada advogado em que as divisões são Área de prática e Categoria.

**Coletar**

Número de dias em que a atividade Coletar está aberta para solicitações de perícia digital criadas este ano até o momento. A idade da atividade é calculada a partir da hora em que a tarefa do assunto jurídico associada à atividade foi criada até o dia atual.

**Conflito de interesse**

Idade das solicitações de conflito de interesses em aberto que foram enviadas. A idade é calculada a partir da hora em que as solicitações jurídicas foram criadas até o dia atual.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Contagem de membros no grupo jurídico**

Número de usuários em um grupo de usuários jurídicos.

**Tendência MoM de assuntos jurídicos**

Tendência mensal do número de assuntos jurídicos criados.

**Tendência MoM de solicitações jurídicas**

Tendência mensal do número de solicitações jurídicas criadas.

**Solicitações de contratos do backlog em aberto**

Número de solicitações de contrato em aberto, divididas por tamanho do acordo, que foram criadas até agora este ano, bem como sua idade.

**Present**

Número de dias em que a atividade Apresentar está aberta para solicitações de perícia digital criadas este ano até o momento. A idade da atividade é calculada a partir da hora em que a tarefa do assunto jurídico associada à atividade foi criada até o dia atual.

**Preservar**

Número de dias que a atividade Preservar está aberta para solicitações de perícia digital criadas este ano até o momento. A idade da atividade é calculada a partir da hora em que a tarefa do assunto jurídico associada à atividade foi criada até o dia atual.

**Avaliação de impacto de privacidade**

Idade das solicitações de avaliação de privacidade em aberto que foram enviadas. A idade é calculada a partir da hora em que as solicitações jurídicas foram criadas até o dia atual.

**Solicitação concluída no ANS**

Número de solicitações de privacidade e conformidade encerradas no dia dentro do ANS.

**Revisar**

Número de dias em que a atividade Revisar está aberta para solicitações de perícia digital criadas este ano até o momento. A idade da atividade é calculada a partir da hora em que a tarefa do assunto jurídico associada à atividade foi criada até o dia atual.

**Pré-autorização de ações**

Idade das solicitações de pré-autorização de ações em aberto que foram enviadas. A idade é calculada a partir da hora em que as solicitações jurídicas foram criadas até o dia atual.

**Total de solicitações jurídicas concluídas com ANS**

Número de solicitações jurídicas encerradas no dia dentro do ANS.

**Solicitação de perícia digital neste ano**

Número de solicitações de perícia digital que foram criadas até o momento neste ano.

**Contratos jurídicos acumulados no ano**

Número de solicitações de contrato que foram criadas até o momento neste ano.

**Assuntos jurídicos acumulados no ano**

Número de assuntos jurídicos que foram criados até agora este ano.

**Solicitações de privacidade e conformidade jurídicas acumuladas no ano**

Número de solicitações de privacidade e conformidade que foram criadas até o momento neste ano.

**Solicitações jurídicas acumuladas no ano**

Número de solicitações jurídicas que foram criadas até o momento neste ano.

**% de solicitações de privacidade e conformidade que atenderam ao ANS**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Percentual de solicitações de privacidade e conformidade que foram respondidas dentro do ANS definido neste ano até o momento. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula: [Solicitações concluídas dentro do ANS]/[Total Solicitações jurídicas concluídas com ANS] * 100

**Conflito de interesse**

Número médio de assuntos jurídicos na categoria Conflito de interesse tratados por cada advogado no respectivo grupo de atribuição este ano até o momento. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula: [Média de solicitações por advogado > Categoria = Conflito de interesse]/[Contagem de membros no grupo jurídico > Grupo jurídico = Jurídico - Ética e conformidade]

**Revisão de conteúdo**

Número médio de solicitações jurídicas na categoria Revisão de conteúdo tratadas por cada advogado no respectivo grupo de atribuição este ano até o momento. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula: [Média de solicitações por advogado > Categoria = Revisão de conteúdo]/[Contagem de membros no grupo jurídico > Grupo jurídico = Departamento jurídico]

**Perícia forense digital (aplica-se a solicitações jurídicas)**

Número médio de solicitações jurídicas na categoria Forense Digital tratadas por cada advogado no respectivo grupo de atribuição este ano até o momento. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula: [Média de solicitações por advogado > Categoria = Análise forense digital]/[Contagem de membros no grupo jurídico > Grupo jurídico = Jurídico - perícia digital]

**Perícia forense digital (aplica-se a assuntos jurídicos)**

Número médio de assuntos jurídicos na categoria Forense Digital tratados por cada advogado no respectivo grupo de atribuição este ano até o momento. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula: [Média de assuntos por advogado > Categoria = Análise forense digital]/[Contagem de membros no grupo jurídico > Grupo jurídico = Jurídico - perícia digital]

**Solicitação jurídica geral (aplica-se a solicitações jurídicas)**

Número médio de solicitações jurídicas na categoria Solicitação jurídica geral tratadas por cada advogado no respectivo grupo de atribuição este ano até o momento. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula: [Média de solicitações por advogado > Categoria = Solicitação jurídica geral]/[Contagem de membros no grupo jurídico > Grupo jurídico = Departamento jurídico]

**Solicitação jurídica geral (aplica-se a assuntos jurídicos)**

Número médio de assuntos jurídicos na categoria Solicitação jurídica geral tratados por cada advogado no respectivo grupo de atribuição este ano até o momento. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula: [Média de assuntos por advogado > Categoria = Solicitação jurídica geral]/[Contagem de membros no grupo jurídico > Grupo jurídico = Departamento jurídico]

**Solicitação de NDA**

Número médio de solicitações jurídicas na categoria Acordo de não divulgação tratadas por cada advogado no respectivo grupo de atribuição este ano até o momento. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula: [Média de solicitações por advogado > Categoria = Solicitação de NDA]/[Contagem de membros no grupo jurídico > Grupo jurídico = Suporte a contratos jurídicos]

**Avaliação de privacidade**

Número médio de solicitações jurídicas na categoria Avaliação de privacidade tratadas por cada advogado no respectivo grupo de atribuição este ano até o momento. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula: [Média de solicitações por advogado > Categoria = Avaliação de privacidade]/[Contagem de membros no grupo jurídico > Grupo jurídico = Privacidade jurídica]

**Avaliação de privacidade**

Número médio de assuntos jurídicos na categoria Avaliação de privacidade tratados por cada advogado no respectivo grupo de atribuição este ano até o momento. A pontuação é calculada

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

de acordo com esta fórmula: [Média de assuntos por advogado > Categoria = Avaliação de privacidade]/[Contagem de membros no grupo jurídico > Grupo jurídico = Privacidade jurídica]

**Análise de contrato de vendas**

Número médio de solicitações jurídicas na categoria Revisão de contrato de vendas tratadas por cada advogado no respectivo grupo de atribuição este ano até o momento. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula: [Média de solicitações por advogado > Categoria = Revisão de contrato de vendas]/[Contagem de membros no grupo jurídico > Grupo jurídico = Contrato de vendas jurídico]

**Pré-autorização de ações**

Número médio de solicitações jurídicas na categoria Pré-autorização de ações tratadas por cada advogado no respectivo grupo de atribuição este ano até o momento. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula: [Média de solicitações por advogado > Categoria = Pré-autorização de ações]/[Contagem de membros no grupo jurídico > Grupo jurídico = Aprovadores jurídicos de ações]

**Intimação**

Número médio de assuntos jurídicos na categoria Intimação tratados por cada advogado no respectivo grupo de atribuição este ano até o momento. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula: [Média de assuntos por advogado > Categoria = Intimação]/[Contagem de membros no grupo jurídico > Grupo jurídico = Emprego jurídico]

**Revisão do contrato de terceiro**

Número médio de solicitações jurídicas na categoria Revisão de contrato de terceiros tratadas por cada advogado no respectivo grupo de atribuição este ano até o momento. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula: [Média de solicitações por advogado > Categoria = Contrato de terceiro]/[Contagem de membros no grupo jurídico > Grupo jurídico = Suporte a contratos jurídicos]

## Detalhamentos

**Comum a Legal Service Delivery aplicações**

- Grupo
- Atribuído a (para todos os usuários no sistema)
- Atribuído a (para usuários nos grupos de Legal Privacy and Compliance)
- Categoria

**Gestão de solicitações jurídicas**

- Idade
- Atribuído a
- Categoria
- Área de prática
- Prioridade
- Estado
- Subcategoria

**Legal Matter Management**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Proprietário do assunto
- Prioridade
- Estado (para assuntos jurídicos)
- Estado (para tarefas de assuntos jurídicos)

**Legal Simple Contracts**

- Atribuído a
- Categoria
- Tamanho do acordo
- Subcategoria

**Legal Digital Forensics**

- Atribuído a
- Atividades solicitadas
- Subcategoria

## Visualizações do indicador

| Título | Tipo | Indicador de origem/grupo de indicadores | Descrição |
|---|---|---|---|
| Guia Solicitações | | | |
| Total de solicitações (acumulado no ano) | Pontuação | Solicitações jurídicas acumuladas no ano | Compara o número de solicitações recebidas este ano até o momento com o mesmo período do ano anterior. |
| 3 principais solicitações deste mês | Cartão de pontuação | Tendência MoM de solicitações jurídicas | Fornece informações sobre as principais áreas ativas em que o negócio interno está buscando assistência jurídica. |
| Solicitações em aberto por idade | Lista | Backlog em aberto: solicitações jurídicas | Fornece o número de solicitações em aberto junto com sua idade, o que indica há quanto tempo as solicitações estão abertas. |
| Estatísticas de solicitação (acumuladas no ano) | Donut | Solicitação jurídica [sn_lg_ops_request] | Número de solicitações jurídicas recebidas este ano até o momento, agrupadas por área de prática ou departamento solicitante. |
| Média de solicitações por advogado por categoria | Lista | Média de solicitações por advogado | Exibe o número médio de solicitações jurídicas tratadas por cada advogado em uma área de prática. |
| Tempo de conclusão das solicitações | Linha | Tempo médio de conclusão de | Exibe a tendência mensal do tempo médio de conclusão de solicitações jurídicas por área de prática. O tempo de conclusão é calculado a partir do momento |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Título | Tipo | Indicador de origem/grupo de indicadores | Descrição |
|---|---|---|---|
| | | solicitação por área de prática | em que uma solicitação jurídica é criada e até que ela seja encerrada. |
| Guia Assuntos | | | |
| Total de assuntos (acumulado no ano) | Pontuação | YTD Assuntos jurídicos | Compara o número de assuntos jurídicos recebidos este ano até o momento com o mesmo período do ano anterior. |
| Os 3 principais assuntos deste mês | Cartão de pontuação | Tendência MoM de assuntos jurídicos | Fornece informações sobre as áreas de trabalho mais ativas da equipe jurídica. |
| Assuntos em aberto por idade | Lista | Backlog em aberto: assuntos jurídicos | Fornece o número de assuntos em aberto junto com a idade deles, o que indica há quanto tempo os assuntos estão abertos. |
| Estatísticas de assunto (acumuladas no ano) | Donut | Assunto jurídico [sn_lg_matter_matter] | Número de assuntos jurídicos recebidos este ano até o momento, agrupados por área de prática ou departamento solicitante. |
| Média de assuntos por advogado por categoria | Lista | Média de assuntos por advogado | Número médio de assuntos jurídicos tratados por cada advogado em uma área de prática. |
| Tempo de conclusão dos assuntos | Linha | Tempo médio de conclusão de assunto por área de prática | Exibe a tendência mensal do tempo médio de conclusão de assuntos jurídicos por área de prática. O tempo de conclusão é calculado a partir do momento em que um assunto jurídico é criado e até que ele seja encerrado. |
| Guia Contratos | | | |
| Total de solicitações de contrato (acumulado no ano) | Pontuação | Contratos jurídicos acumulados no ano | Compara o número de solicitações de contrato recebidas este ano até o momento com o mesmo período do ano anterior. |
| Solicitações de contratos em aberto por tamanho de acordo | Donut | Solicitações de contratos do backlog em aberto | Exibe há quanto tempo as solicitações de contrato estão abertas por tamanho do acordo. |
| Solicitações de contratos em aberto por tamanho de acordo e idade | Lista | Contratos jurídicos: média Idade | Exibe a idade média das solicitações de contrato de diferentes tamanhos de acordo. |
| Solicitações de contratos por | Donut | Solicitação jurídica [sn_lg_ops_request] | Número de solicitações de contrato criadas até o momento neste ano. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Título | Tipo | Indicador de origem/grupo de indicadores | Descrição |
|---|---|---|---|
| tipo de contrato (no ano) | | | |
| Tempo de conclusão do contrato | Linha | Tempo médio de conclusão de solicitações para contratos | Exibe a tendência mensal do tempo médio de conclusão de solicitações de contrato por diferentes tipos de contrato. O tempo de conclusão é calculado a partir do momento em que uma solicitação de contrato é criada e até que ela seja fechada. |
| Guia Privacidade e conformidade | | | |
| Total de solicitações de privacidade e conformidade acumulado no ano | Pontuação | Solicitações de privacidade e conformidade jurídicas acumuladas no ano | Compara o número de solicitações de privacidade e conformidade recebidas este ano até o momento com o mesmo período do ano anterior. |
| Solicitações em aberto por categoria e idade | Lista | Backlog de privacidade e conformidade em aberto | Exibe há quanto tempo as solicitações de privacidade e conformidade estão abertas por diferentes tipos de solicitação. |
| Solicitações de privacidade e conformidade por categoria (acumuladas no ano) | Donut | Solicitação jurídica [sn_lg_ops_request] | Número de solicitações jurídicas em aberto nas áreas de prática de Privacidade ou Conformidade. |
| Percentual de solicitações respondidas dentro do ANS (YTD) | Pontuação | % de solicitações de privacidade e conformidade que atenderam ao ANS | Exibe a porcentagem de solicitações de privacidade e conformidade que foram concluídas dentro do ANS definido. |
| Tempo de conclusão da solicitação | Linha | Tempo médio de conclusão da solicitação de privacidade e conformidade | Exibe a tendência mensal do tempo médio de conclusão de várias solicitações de privacidade e conformidade. O tempo de conclusão é calculado a partir do momento em que uma solicitação é atribuída a um advogado até que ela seja encerrada. |
| Guia Perícia forense digital | | | |
| Total de solicitações de perícia digital (acumulado no ano) | Pontuação | Solicitação de perícia digital neste ano | Compara o número de solicitações de perícia digital recebidas este ano até o momento com o mesmo período do ano anterior. |
| Abrir atividades por idade | Lista | Backlog em aberto da perícia digital | Exibe há quanto tempo as atividades das solicitações de perícia digital estão abertas. A idade de uma atividade é calculada a partir da hora em que a tarefa do assunto jurídico associada à atividade foi criada até o dia atual. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Título | Tipo | Indicador de origem/grupo de indicadores | Descrição |
|---|---|---|---|
| Tempo de conclusão das atividades | Linha | Tempo médio de conclusão de atividade para perícia digital | Exibe a tendência mensal do tempo médio de conclusão de várias atividades de perícia digital. O tempo de conclusão é calculado a partir do momento em que uma tarefa de atividade é criada e até que ela seja fechada. |

### Visualizações de dados

| Título | Tipo | Tabela de origem | Descrição |
|---|---|---|---|
| Solicitações por região (YTD) | Mapa | Solicitação jurídica [sn_lg_ops_request] | O número de solicitações jurídicas recebidas de usuários em várias regiões até o momento neste ano é exibido em um mapa. |
| Atividades solicitadas (YTD) | Donut | Tarefa de assunto jurídico [sn_lg_matter_task] | Número de atividades solicitadas para as solicitações de perícia digital até o momento neste ano. |
| Solicitações em aberto por categoria | Donut | Solicitação jurídica [sn_lg_ops_request] | Número de solicitações jurídicas em aberto nas categorias Pré-autorização de ações, Conflito de interesses ou Avaliação de privacidade. |
| Atividades em aberto | Donut | Tarefa de assunto jurídico [sn_lg_matter_task] | Número de atividades em aberto para todas as solicitações de perícia digital até a data. |
| Assuntos por região (YTD) | Mapa | Assunto jurídico [sn_lg_matter_matter] | O número de assuntos jurídicos criados a partir de executantes jurídicos em várias regiões até o momento este ano é exibido em um mapa. |

## Painel de operações jurídicas

O painel Operações jurídicas fornece relatórios abrangentes para o departamento jurídico. O painel usa Performance Analytics para fornecer relatórios e métricas sobre solicitações jurídicas e assuntos jurídicos.

O diretor jurídico e os líderes da área de prática podem usar o Performance Analytics Painel executivo jurídico para obter informações sobre operações jurídicas, desempenho e tendências com relatórios em tempo real.

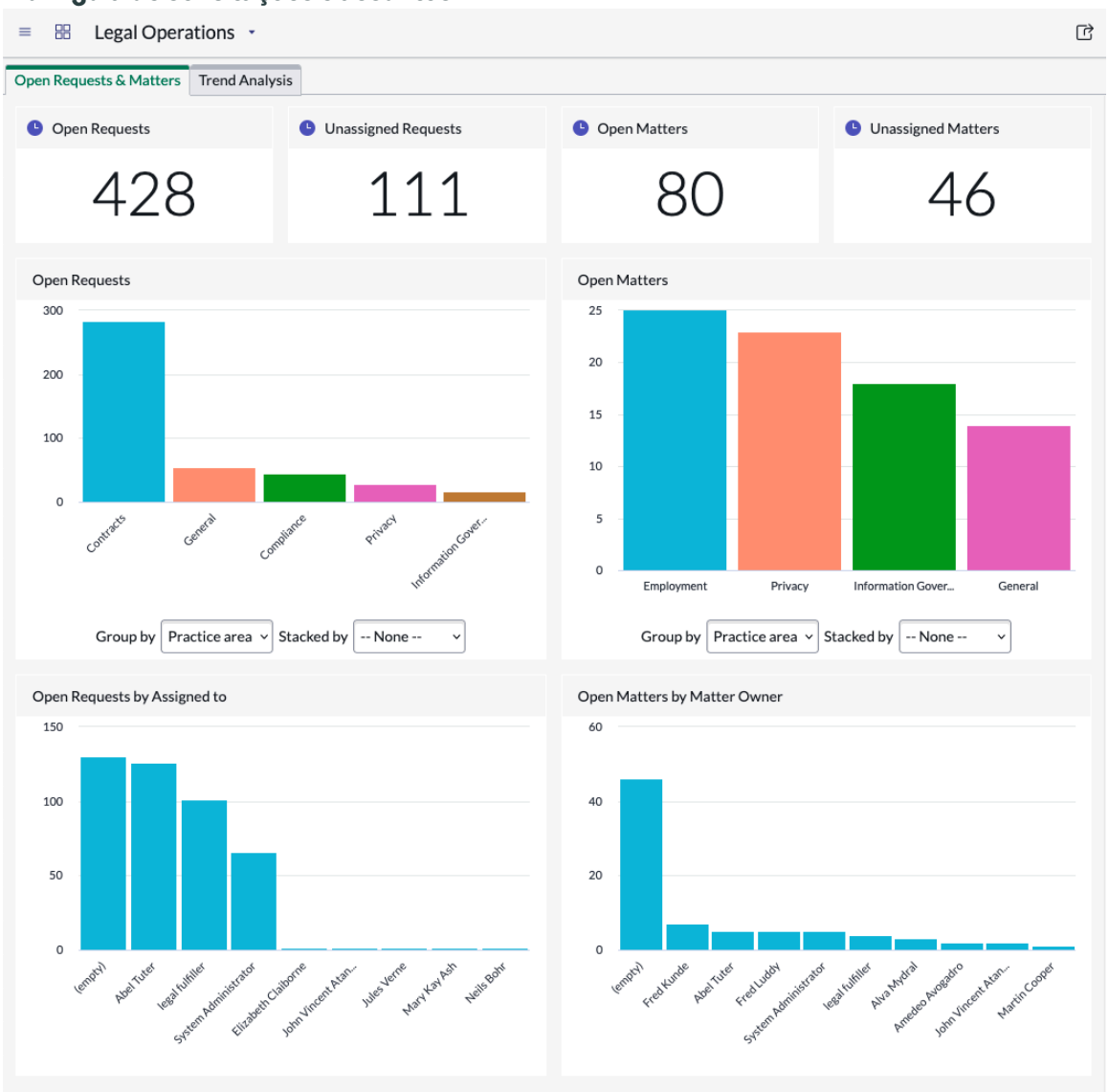
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Acessar o painel Operações jurídicas

Para abrir o painel, navegue até **Todos** > **Solicitação jurídica** > **Painéis jurídicos** e clique em **Operações jurídicas**.

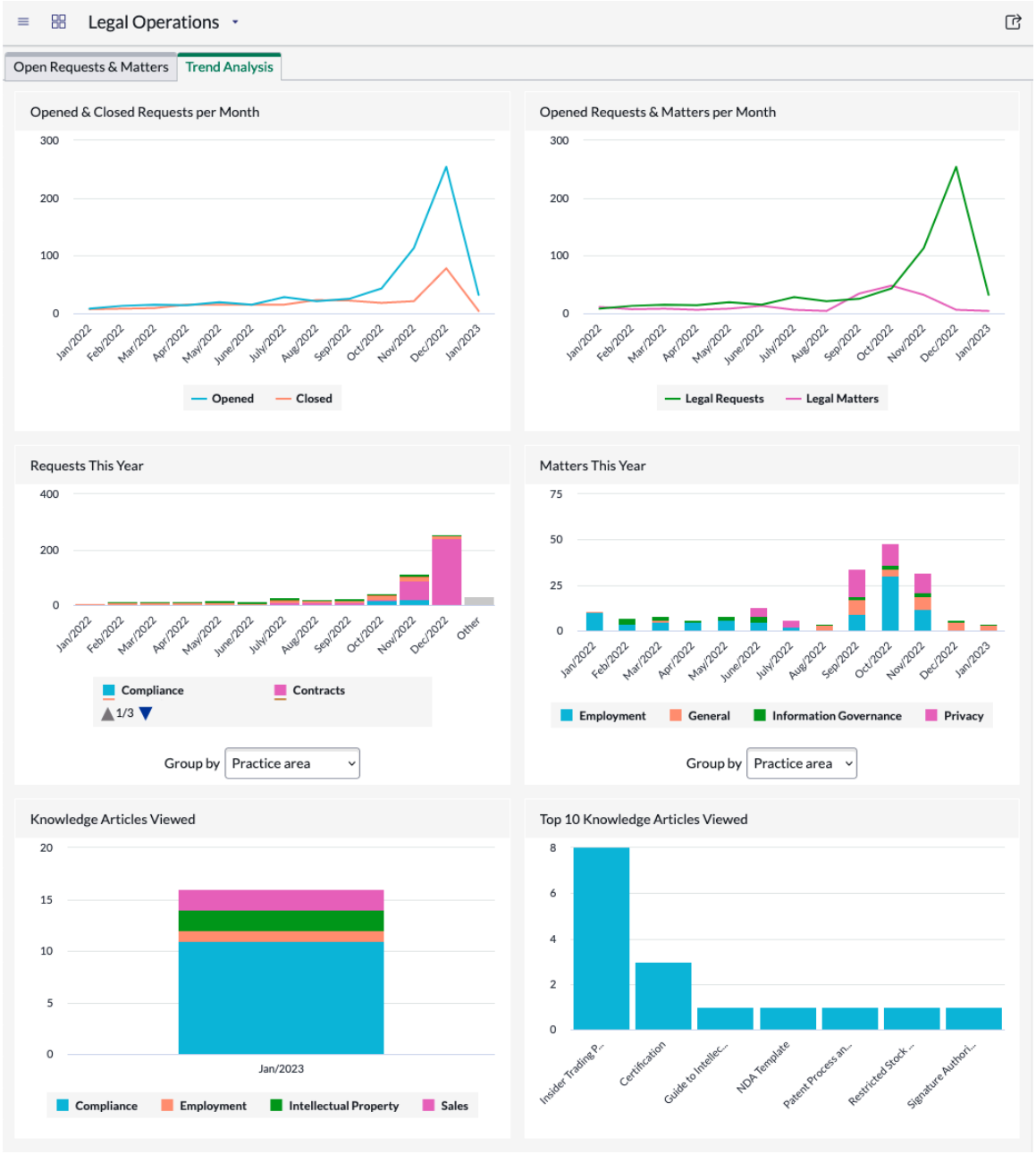
### Abrir guia de solicitações e assuntos




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Guia Análise de tendências




## Usuário final e funções

| Usuário final e objetivo | Função necessária |
|---|---|
| Visualizador de relatórios jurídicos: tem visibilidade em contagem, estado, tendência atribuída e não atribuída ao longo do tempo específico para solicitações jurídicas e assuntos jurídicos. | sn_lg_ops.legal_report_viewer |
| Fornecedor de relatórios jurídicos: tem acesso para criar, modificar e publicar relatórios para solicitações jurídicas e assuntos jurídicos. | sn_lg_ops.legal_report_publisher |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Visualizações de dados

| Título | Tipo | Descrição |
|---|---|---|
| Abrir guia de solicitações e assuntos | | |
| Solicitações em aberto | Pontuação | Número de solicitações jurídicas que não estão em nenhum destes estados: Encerrado concluído, Encerrado incompleto ou Cancelado. |
| Solicitações Não Atribuídas | Pontuação | Número de solicitações jurídicas que estão no estado Novo e ainda não foram atribuídas a ninguém. |
| Assuntos em aberto | Pontuação | Número de assuntos jurídicos que não estão em nenhum destes estados: Encerrado concluído ou Cancelado. |
| Assuntos não atribuídos | Pontuação | Número de assuntos jurídicos que estão no estado Novo e ainda não foram atribuídos a ninguém. |
| Solicitações em aberto | Barra | Número de solicitações jurídicas em aberto.<br><br>As solicitações neste relatório são agrupadas por área de prática. Use as listas **Agrupar por** e **Empilhar por** para mudar a representação de dados do gráfico. |
| Assuntos em aberto | Barra | Número de assuntos jurídicos em aberto.<br><br>Os assuntos neste relatório são agrupados por área de prática. Use as listas **Agrupar por** e **Empilhar por** para mudar a representação de dados do gráfico. |
| Solicitações em Aberto por Atribuído a | Barra | Número de solicitações jurídicas em aberto que estão em qualquer um destes estados: Novo, Atribuído, Trabalho em andamento. As solicitações neste relatório são agrupadas por usuários atribuídos. |
| Abrir assuntos por proprietário do assunto | Barra | Número de assuntos jurídicos em aberto que estão em qualquer um destes estados: Novo, Atribuído, Trabalho em andamento. Os assuntos neste relatório são |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Título | Tipo | Descrição |
|---|---|---|
| | | agrupados por responsáveis pelo assunto. |
| Guia Análise de tendências | | |
| Solicitação aberta e encerrada por mês | Linha de série | Tendência mensal de solicitações jurídicas encerradas sobre solicitações abertas que foram criadas no ano atual. |
| Solicitações e assuntos abertos por mês | Linha de série | Tendência mensal de solicitações jurídicas e assuntos jurídicos. |
| Solicitações deste ano | Coluna | Solicitações jurídicas criadas no ano atual. As solicitações neste relatório são agrupadas por áreas de prática. |
| Assuntos deste ano | Coluna | Assuntos jurídicos criados no ano atual. Os assuntos deste relatório são agrupados por áreas de prática. |
| Artigos de Conhecimento Exibidos | Coluna | Número de artigos de conhecimento criados no ano atual que foram exibidos. Os artigos neste relatório são agrupados por categorias de artigo. |
| 10 principais artigos de conhecimento exibidos | Barra | 10 principais artigos de conhecimento vistos pelo maior número de vezes. Os artigos neste relatório são agrupados pela descrição resumida dos artigos. |

## Domain Separation e Legal Service Delivery

A separação de domínio é compatível com aplicações em Legal Service Delivery. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

### Nível de suporte: Básico

- Lógica de negócios: confirme se os dados vão para o domínio adequado para os casos de uso do provedor de serviço de aplicativo.
- O aplicativo oferece suporte à separação de domínio em tempo de execução. O Domain Separation inclui separação de domínio de interface do usuário, chaves de cache, relatórios, acúmulos e agregações.
- O proprietário da instância deve configurar o aplicativo para funcionar em vários locatários.

Exemplo de caso de uso: quando um SP (service provider, provedor de serviço) usa o bate-papo para responder à mensagem de um locatário-cliente, o cliente deve conseguir ver a resposta do SP.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

### Visão geral

Legal Service Delivery inclui as seguintes aplicações:

- Gestão de solicitações jurídicas
- Legal Matter Management
- Legal Conflict of Interest
- Legal Digital Forensics
- Legal Simple Contracts
- Legal Stock Preclearance
- Legal Counsel Center
- Legal Virtual Agent Conversations
- Legal: Mobile

Todas as tabelas instaladas com as seguintes aplicações podem ser separadas por domínio:

- Gestão de solicitações jurídicas
- Legal Matter Management
- Legal Conflict of Interest
- Legal Digital Forensics
- Legal Simple Contracts
- Legal Stock Preclearance

### Como o Domain Separation funciona no Legal Service Delivery

- Se um funcionário enviar uma solicitação de serviço jurídico, a solicitação poderá ser atribuída a usuários do departamento jurídico que estejam no mesmo domínio que o funcionário.
- Os advogados ou a equipe paralegal podem trabalhar somente nas solicitações jurídicas que foram criadas no domínio ao qual pertencem.

**Tópicos relacionados**

Domain Separation para provedores de serviço

## Testes de início rápido para Legal Service Delivery

Valide se Legal Service Delivery apps ainda funcionam depois de fazer qualquer mudança de configuração, como aplicar uma atualização ou desenvolver uma aplicação. Copie e personalize esses testes de início rápido para aprovar ao usar seus dados específicos da instância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Perigo:**
Por padrão, a propriedade do sistema usada para executar testes automatizados está desativada para evitar que você execute acidentalmente esses testes em um sistema de produção. Para evitar a corrupção de dados ou indisponibilidade, execute testes somente em instâncias de desenvolvimento, teste e outras instâncias de não produção. Consulte Habilitar ou desabilitar a execução de testes do Automated Test Framework .

### Gestão de solicitações jurídicas

Os testes de início rápido do Gestão de solicitações jurídicas exigem a instalação dos seguintes aplicativos:

- Gestão de solicitações jurídicas (sn_lg_ops)
- Legal Counsel Center (sn_lg_workspace)

#### Pacote de testes de solicitação jurídica

| Teste | Descrição | Versão de lançamento |
|---|---|---|
| LRM: Teste de solicitação de privacidade | Testes para validar o envio e o cumprimento de solicitações jurídicas de privacidade. | Utah |

Para saber mais sobre Gestão de solicitações jurídicas, consulte Gestão de solicitações jurídicas.

**Tópicos relacionados**

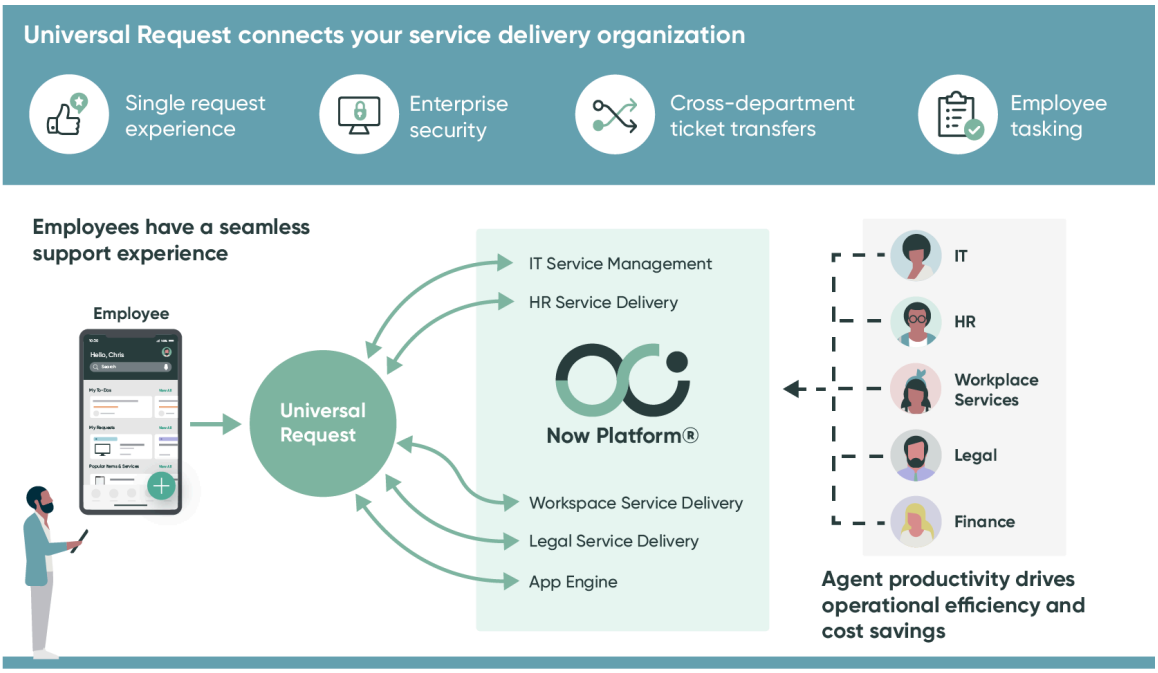
Testes de início rápido

## Universal Request

ServiceNow Solicitação universal capacita os clientes em sua jornada em direção ao Enterprise Service Management (ESM) ou Global Business Services (GBS), permitindo que os agentes resolvam casos sem problemas em toda a empresa para fornecer uma melhor experiência ao funcionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




## Experiência do funcionário

Aprimore a experiência eliminando a confusão dos funcionários ao descobrir qual departamento procurar ajuda. Oculte as complexidades do processo de entrega de serviço, tratando de transferências de solicitação em toda a empresa em segundo plano.

## Segurança empresarial

Restrinja o acesso à solicitação no momento da criação ou após avaliar a solicitação para que um agente exiba o tíquete que tem informações confidenciais. Essa segurança aprimorada garante que a segurança seja mantida durante a transferência da solicitação entre aplicações com escopo.

## Transferências de tíquete entre departamentos

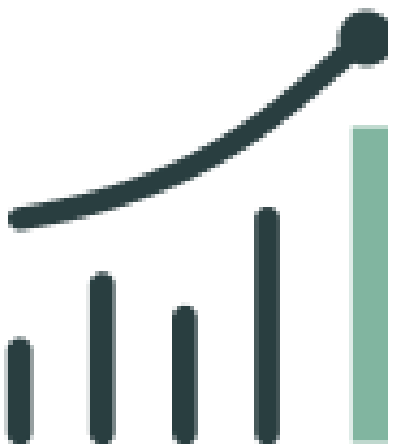
Transfira tíquetes entre aplicações com escopo configurando o tipo de transferência sem comprometer os protocolos de segurança. Além disso, roteie tíquetes usando inteligência artificial.

## Capacidades de atribuição de tarefas

Funcionários da tarefa para obter informações adicionais necessárias para atender à solicitação do funcionário. Integre a estrutura de tarefa universal para criar uma experiência de tarefa geral e padrão para o agente/executante e o funcionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| | | |
|---|---|---|
| Explorar | Configurar | Integrar |
| | | |
| Saiba como funcionários, agentes e gerentes usam a Solicitação universal. | Planeje e configure sua implementação. | Estenda os recursos da Solicitação universal integrando-os a outras aplicações. |
| Usar | Soluções de análise e relatório | Referência |
| |  | |
| Trabalhe em solicitações universais e gerencie a segurança e as transferências. | Coordene o trabalho e melhore os processos com painéis e relatórios. | Veja detalhes sobre componentes como campos, tabelas e propriedades. |

Tradução automática

## Explorar o Solicitação universal

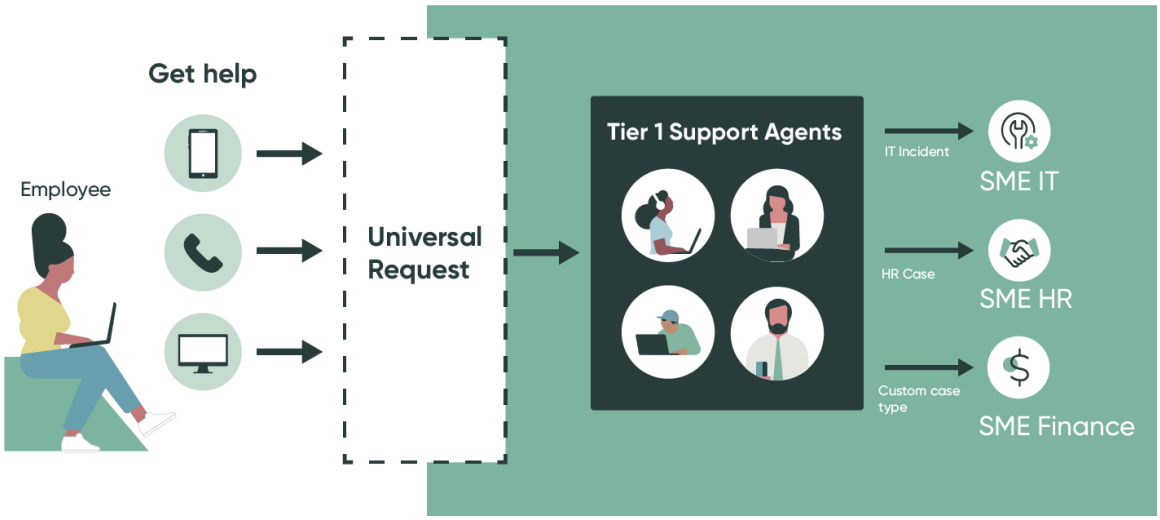
A aplicação ServiceNow Solicitação universal permite a geração de relatórios entre departamentos desde o momento de uma solicitação inicial do funcionário até a resolução final do problema. Você pode mapear vários estados de tíquete departamental e fluxos de atividades em uma experiência unificada e simplificada para seus funcionários e agentes.

Solicitação universal O aplicativo oferece suporte aos dois modelos de entrega de serviço ESM ou GBS mais comuns a seguir.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

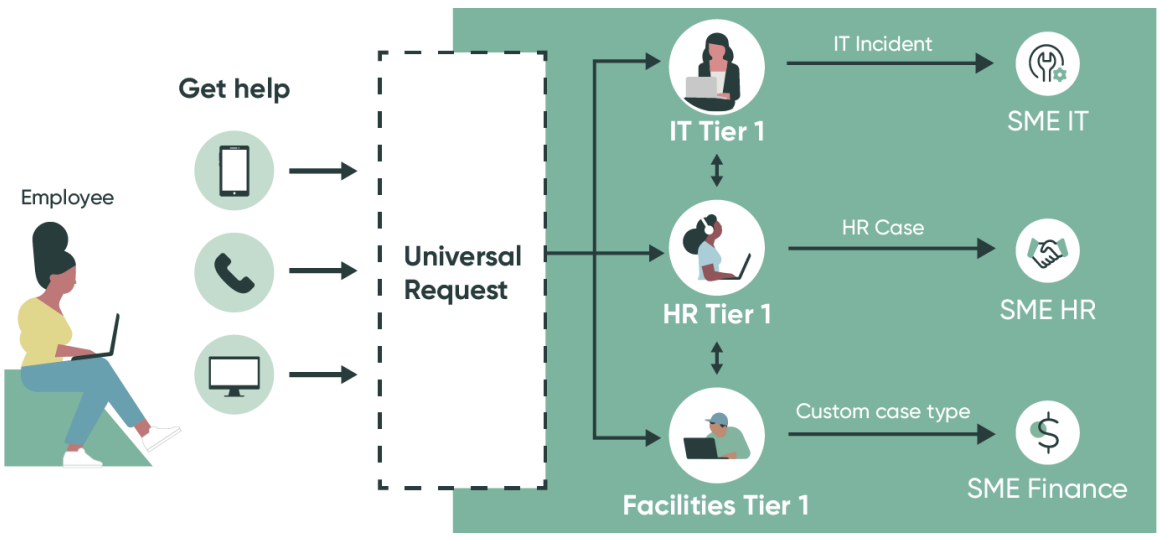
## Central de suporte de nível 1 entre departamentos

Se sua organização tiver um grupo treinado de agentes de Nível 1 para resolver solicitações de rotina, você poderá usar este modelo de central de suporte. Neste modelo, as solicitações universais são atribuídas aos agentes da central de suporte de nível 1 entre departamentos para fazer triagem, resolver ou encaminhar solicitações não resolvidas para um nível de suporte superior em um departamento específico.




## Central de suporte integrado de nível 1

Se sua organização tiver agentes de nível 1 em cada departamento, como TI, RH e Finanças, você poderá usar este modelo de central de suporte. Neste modelo, as solicitações universais são roteadas para os agentes departamentais de nível 1 apropriados que resolvem, escalam ou transferem as solicitações para o departamento correto.




A aplicação Solicitação universal fornece os seguintes benefícios principais para funcionários e agentes da sua organização:

- Facilita os funcionários a criar uma solicitação clicando em **Solicitar ajuda** no Portal de serviços se eles não conseguirem encontrar os resultados da pesquisa relevantes ou não tiverem certeza de qual departamento entrar em contato para obter ajuda.
- Fornece uma experiência de página de tíquete consistente e unificada para funcionários de todos os departamentos de serviço.
- Permite que os agentes resolvam com eficácia um caso ou solicitação por meio de interações entre departamentos em vez de trabalharem isolados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Forneça uma experiência de usuário de ponta a ponta com visibilidade completa dos detalhes do caso.
- Permite transferências de tíquete entre departamentos ou entre uma central de suporte de nível 1 e equipes de suporte departamentais de nível superior, com segurança aprimorada.
- Permite que os agentes atribuam tarefas usando a aplicação Tarefa universal para concluir um item do catálogo ou carregar um documento para facilitar a resolução rápida de uma solicitação.
- Monitore e melhore a experiência de ponta a ponta com SLAs e métricas entre departamentos.

## Solicitação universal versus registros de interação (novo registro de chamada)

Os registros de interação e solicitação universal são criados e usados por agentes de vários departamentos. No entanto, eles diferem na maneira como são tratados. As informações a seguir fornecem uma visão geral dos registros e de como eles diferem um do outro.

### Registro de interação

Um registro de interação ou um registro de nova chamada é usado por um agente para fazer anotações e determinar as próximas etapas durante um bate-papo ao vivo ou uma chamada telefônica. Em um registro de interação, um agente pode executar uma das seguintes ações:

- Anexe a interação a uma solicitação existente, como um incidente de TI, um caso de RH ou uma Solicitação universal.
- Crie um novo tíquete de departamento, como um incidente de TI ou um caso de RH.
- Crie uma Solicitação universal e atribua-a a um agente de Nível 1 ou grupo de atribuição em um departamento específico.

Digamos que um agente receba um bate-papo ao vivo de um cliente que está enfrentando um problema técnico. O agente documenta a conversa em um registro de interação e determina que o problema precisa da experiência do departamento de TI. Para garantir uma transferência perfeita, o agente cria um incidente de TI.

### Universal Request

Uma Solicitação universal é criada a partir de um registro de interação ou de nova chamada quando um agente determina que um novo registro de tarefa deve ser transferido para um departamento diferente, atribuindo-o a um grupo de atribuição de nível 1.

Digamos que um funcionário queira encontrar informações específicas sobre benefícios médicos no portal de autoatendimento da empresa. O funcionário pesquisa informações sobre benefícios médicos e não encontra itens do catálogo relevantes. Nesse caso, o funcionário pode selecionar **Solicitar ajuda** no portal para criar uma Universal Request.

A tabela a seguir lista as diferenças de alto nível entre um registro de interação e uma Universal Request.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Diferenças entre a Solicitação universal e o registro de interação

| Universal Request | Registro de interação |
|---|---|
| Universal Requests são registros de tarefa usados por agentes de nível 1 para resolver ou escalar um problema de funcionário por meio de qualquer canal. | Registros de interação são registros temporários usados por agentes para capturar interações iniciais com um funcionário de um bate-papo ou chamada telefônica. O agente determina se deve criar um novo registro de tarefa ou adicioná-lo a um registro existente. |
| Universal Requests são registros voltados para o solicitante. As solicitações universais são listadas na página da lista de tíquetes do solicitante. Eles podem exibir os tíquetes individuais na página de tíquete padrão. | Os registros de interação não são voltados para o solicitante. |
| A Solicitação universal é um tipo de tarefa no qual os agentes trabalham. A Solicitação universal oferece suporte a transferências de tíquete entre departamentos e uma experiência de página de tíquete unificada para o solicitante. | O registro de interação não é um tipo de tarefa. |
| A Solicitação universal é um tipo de tarefa que serve como registro primário para outros registros criados como registros secundários, como INC, HRC e tipos de tarefa personalizados. Também é usado para todos os relatórios entre departamentos. | Os registros de interação não podem ser usados para relatórios de ANS entre departamentos. |

## Modelo de dados de Solicitação universal

Solicitação universal é um tipo de tarefa que oferece suporte à colaboração entre departamentos e à experiência unificada do funcionário. Solicitação universal se torna o registro primário dos tíquetes primários departamentais, como incidentes de TI e casos de RH, e permite que sua organização meça SLAs e OLAs entre departamentos.

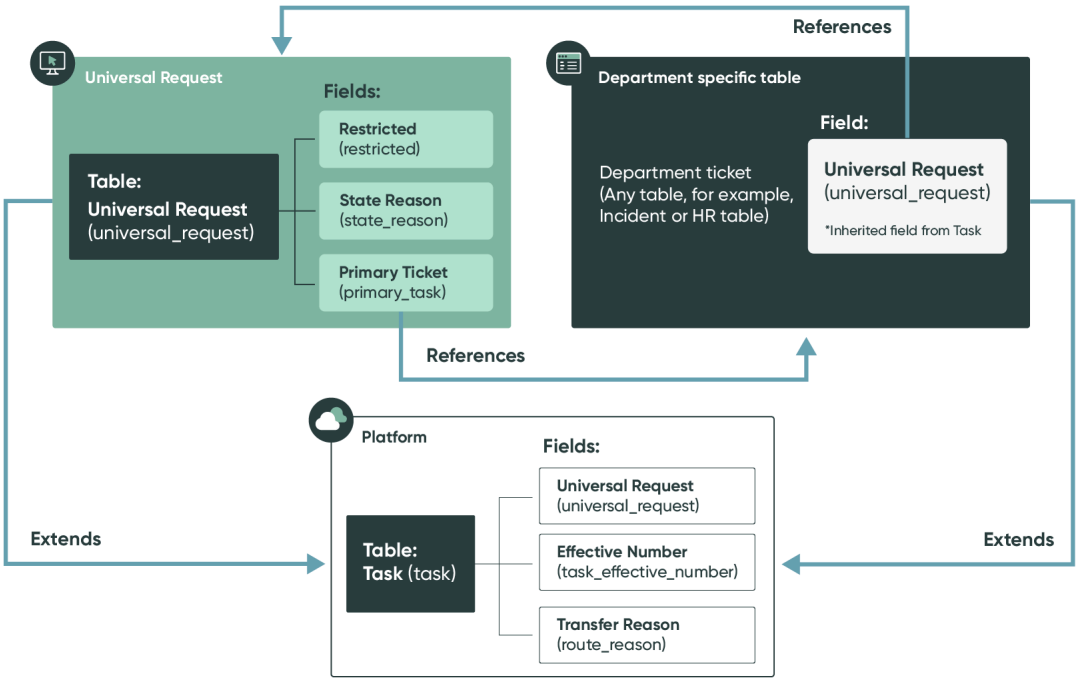
A Solicitação universal (UR) é uma tarefa que pode ser criada a partir de qualquer uma das fontes a seguir.

- Criado pelo solicitante: um funcionário usa qualquer uma das opções a seguir para enviar uma solicitação.
  - Clica em **Solicitar ajuda** em Portal de serviços ou Central do funcionário.
  - Toca em **Precisa de ajuda** em um dispositivo móvel.
  - Usa o bate-papo do agente virtual nos portais.
- Agente criado: um agente da central de serviços de TI recebe uma chamada telefônica ou um bate-papo ao vivo de um funcionário, inicia um novo registro de chamada ou um registro de interação e, em alguns casos, pode criar uma Solicitação universal em vez de um tíquete de departamento. O agente pode então atribuir esse UR a um grupo de atribuição de Nível 1 apropriado.
- Gerado pelo sistema: com base na configuração, uma solicitação universal é criada quando um funcionário envia um Produtor de registro. O Produtor de registro está configurado para criar automaticamente uma Solicitação universal para habilitar a transferência de solicitação entre departamentos e uma exibição de tíquete consistente para o solicitante.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O diagrama a seguir mostra uma visão geral de alto nível do modelo de dados da Solicitação universal.




O modelo de dados Solicitação universal usa uma combinação de tabelas para armazenar dados:

- Now Platform Tabelas
- Tabelas incluídas com Solicitação universal

Para obter informações, consulte a lista de Plug-ins do Solicitação universal.

A tabela Tarefa [task] foi modificada para incluir os seguintes campos:

- Um campo de Solicitação universal (UR) aponta para o registro de UR primário. Este modelo permite que qualquer tabela que estenda a tabela de tarefas seja secundária do UR.
- O campo Número efetivo (número de identificação) armazena o número do UR, se a solicitação tiver um UR associado a ele. Se não estiver associado a um UR, o Número efetivo armazenará o número da solicitação atual específica do departamento.
- O campo Motivo da transferência armazena o motivo da transferência da solicitação. As opções possíveis são:

  **Com resolução**

  Indica que a solicitação foi concluída e transferida de volta para Solicitação universal, o departamento ou serviço específico.

  **Sem resolução**

  Indica que a solicitação não foi concluída e transferida de volta para Solicitação universal, o departamento ou serviço específico.

A tabela Solicitação universal inclui:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Indique os motivos dos estados voltados para o cliente
- Detalhes do tíquete primário das solicitações específicas do departamento
- Campo restrito para indicar se a solicitação criada é confidencial ou não

Solicitação universal também inclui funções de usuário e ACLs que os clientes podem usar para fornecer acesso a tabelas diferentes. Isso inclui funções de usuário interno e externo.

Vejamos a tabela Solicitação universal. A Solicitação universal é um novo tipo de tarefa que é estendido da tabela Tarefa [tarefa] base e é identificado exclusivamente por um número prefixado com **UR**.

## Campo de tíquete primário da tabela da Solicitação universal

O campo Tíquete primário na Solicitação universal determina o estado do UR e a experiência de exibição do tíquete do solicitante. Use a configuração de página de tíquete padrão do tíquete primário para determinar o conteúdo que deve ser exibido em várias seções de uma página de tíquete padrão. O tíquete primário de um UR é um tíquete departamental, como um incidente de TI ou um caso de RH.

**Nota:**
Uma Solicitação universal pode ter apenas um tíquete primário de cada vez.

Para uma Solicitação universal que é criada pela primeira vez, não existe nenhum tíquete primário. Se um tíquete de departamento secundário, como um incidente de TI ou um caso de RH, for criado a partir do UR, o tíquete secundário se tornará o tíquete primário. Se o tíquete primário for transferido de volta para o UR ou para outro departamento, o campo do tíquete primário ficará vazio. Esta sequência continua conforme novos tíquetes primários são adicionados e transferidos de volta para o UR ou para outro departamento.

Quando um produtor de registro é configurado para criar automaticamente uma Solicitação universal, o UR se torna o registro primário. E, quando um tíquete de departamento é criado, esse registro se torna o tíquete primário e permanece até que seja transferido de volta para o UR, para outro departamento ou serviço.

## Solicitação universal funções e grupos

Usuários com determinadas funções e acesso podem usar a Solicitação universal.

### Funções da Solicitação universal

| Função | Descrição |
|---|---|
| sn_uni_req.universal_request_read | Usuários com esta função têm acesso de leitura à aplicação Universal Request e às funções relacionadas. |
| sn_uni_req.ur_admin | Os administradores de UR podem instalar e configurar a Solicitação universal. |
| sn_uni_req.routing_agent | Usuários com esta função podem abrir, atualizar e fechar Universal Requests. Por padrão, os usuários com a função sn_uni_req.routing_agent podem ter solicitações universais atribuídas a eles. |
| sn_uni_req.universal_request_write | Usuários com esta função têm acesso de leitura e gravação à aplicação Universal Request e às funções relacionadas. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Funções da Solicitação universal

| Função | Descrição |
|---|---|
| sn_uni_req.ur_service_owner | Usuários com esta função atuam como o responsável pelo serviço de Solicitação universal que define o processo para atender à solicitação universal. |
| sn_uni_req.sensitiveinfo_agent | Usuários com esta função podem exibir e trabalhar nos tíquetes marcados como restritos. Os tíquetes restritos contêm informações confidenciais e são protegidos contra exibição geral. |

Solicitação universal A aplicação fornece os seguintes grupos de atribuição padrão como parte dos dados de demonstração. Você pode personalizar os grupos padrão ou criar grupos de atribuição específicos da sua organização.

### Grupos de atribuição padrão

| Grupo | Descrição |
|---|---|
| Grupo de roteamento de TI | Grupo de atribuição que consiste em agentes de nível 1 que gerenciam Universal Requests e incidentes de TI. Os agentes deste grupo de atribuição têm a função de Universal Request e a função ITIL. Os agentes atribuídos ao grupo de roteamento de TI podem:<br>• Gerenciar Solicitação universal.<br>• Crie incidentes de TI secundários a partir do primário de UR. |
| Grupo de roteamento de RH | Grupo de atribuição que consiste em agentes de nível 1 que gerenciam Universal Requests e casos de RH. Os agentes deste grupo de atribuição têm a função de Universal Request e a função de RH. Os agentes atribuídos ao grupo de roteamento de RH podem:<br>• Gerenciar Universal Request<br>• Crie casos de RH secundários a partir do primário de UR. |
| Grupo de roteamento da Solicitação universal | Grupo de atribuição que consiste em agentes de nível 1 que se concentram principalmente no gerenciamento de Universal Requests. Os agentes deste grupo de atribuição têm a função de Universal Request. Os agentes atribuídos ao grupo de Roteamento de Solicitação universal podem:<br>• Resolva a Solicitação universal no nível primário.<br>• Atribua a Solicitação universal a outro grupo de atribuição, como grupo de roteamento de RH ou grupo de roteamento de TI. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Solicitação universal estados e motivos

O estado da Solicitação universal (UR) é determinado pelo estado do tíquete primário. O tíquete primário de um UR é um tíquete de departamento secundário, como um incidente de TI ou um caso de RH. Uma Solicitação universal pode ter apenas um tíquete primário de cada vez.

Estes são alguns exemplos do impacto do tíquete primário no UR:

- Se não houver nenhum tíquete primário, a configuração de tíquete padrão para UR determinará a exibição da página do solicitante do tíquete de UR.
- Se um incidente de TI secundário for o tíquete primário de um UR, a configuração do tíquete padrão de incidente determinará a exibição da página do solicitante do tíquete de UR.
- Se um caso secundário de RH for o tíquete primário de um UR, a configuração do tíquete padrão de caso determinará a exibição da página do solicitante do tíquete de UR.

## Estados de UR e motivos do estado

O estado de Solicitação universal (UR) descreve em que ponto do ciclo de vida a solicitação de UR está.

**Estados e motivos do UR**

| Estados | Descrição |
|---|---|
| Novo | A solicitação de UR foi criada e está pronta para ser triada. Este é o primeiro estado no ciclo de vida. |
| Em andamento | O estado quando o UR está sendo triado e trabalhado. Por exemplo, o estado pode ser Em andamento devido aos seguintes motivos de estado:<br>• **Triagem**: está sendo triado pelo agente de roteamento.<br>• **Tíquete primário - em andamento**: a tarefa primária está em andamento.<br>• **Confirmar resposta**: aguardando a confirmação do agente de roteamento sobre a resolução fornecida pelo agente do departamento. |
| Aguardando resposta | O estado quando há uma ação do usuário é pendente. Por exemplo, os possíveis motivos de estado são um dos seguintes:<br>• **Ação necessária**: quando o agente solicitou alguma ação ou informação ao usuário.<br>• **Aceitar resolução**: quando o agente solicita que o solicitante aceite a resolução. |
| Encerrado | O UR está fechado. |
| Cancelado | O UR foi cancelado. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Estados e motivos do UR

| Estados | Descrição |
| --- | --- |
| | **Nota:** Os solicitantes podem cancelar um UR somente se não houver nenhum tíquete primário ativo ou encerrado anexado a ele. Além disso, o estado do UR deve ser **Novo** ou **Em andamento**. |

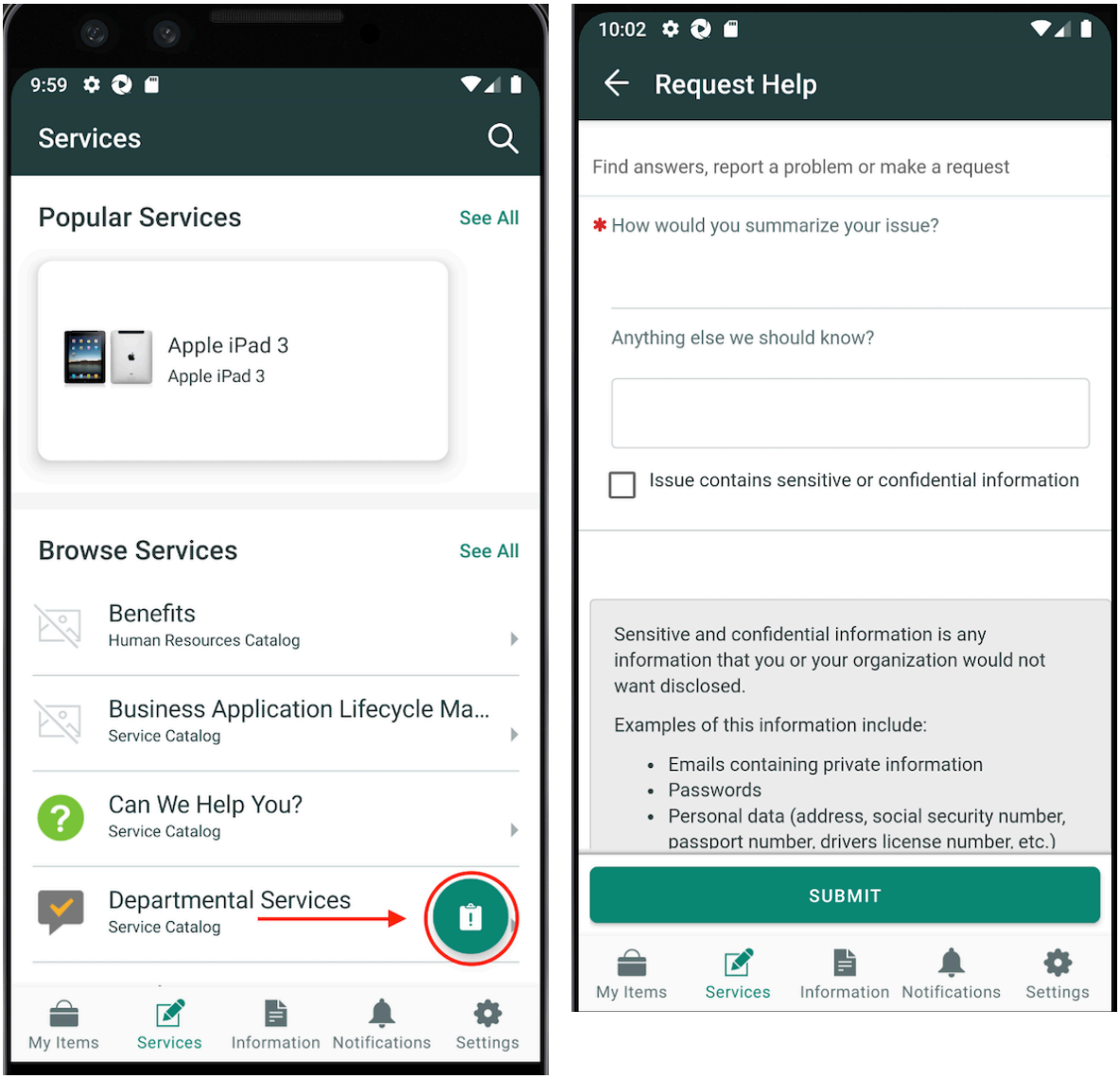
## Experiência de dispositivos móveis Solicitação universal

Crie solicitações universais a partir de um dispositivo móvel usando o aplicativo Now Mobile. Mantenha-se conectado e acesse informações em tempo real.

Um solicitante pode usar o dispositivo móvel para criar solicitações universais tocando no link **Obter ajuda** no menu de contexto da guia **Serviços**.

Tradução automática

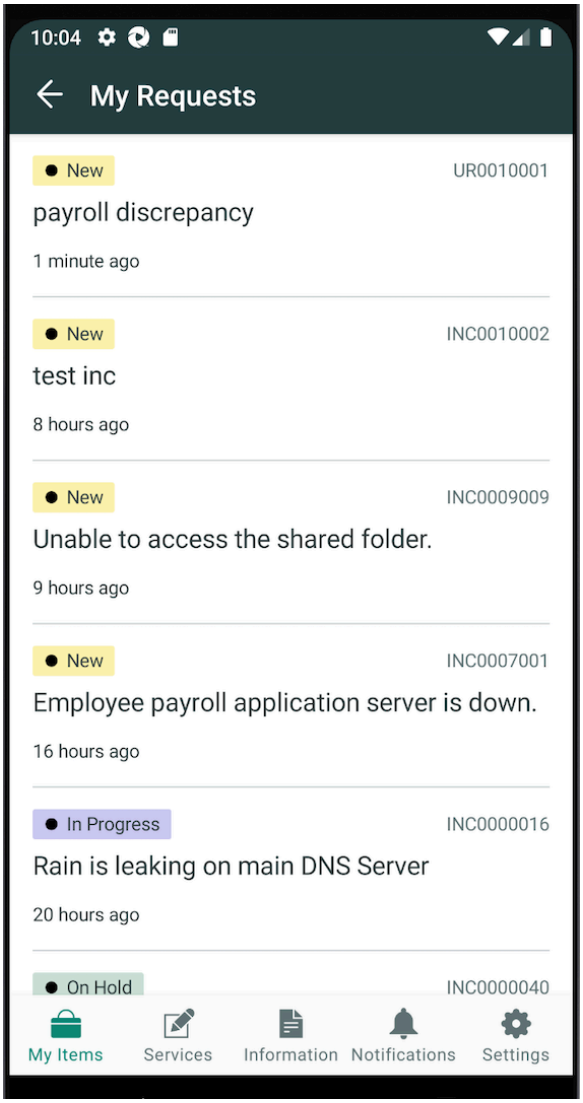
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

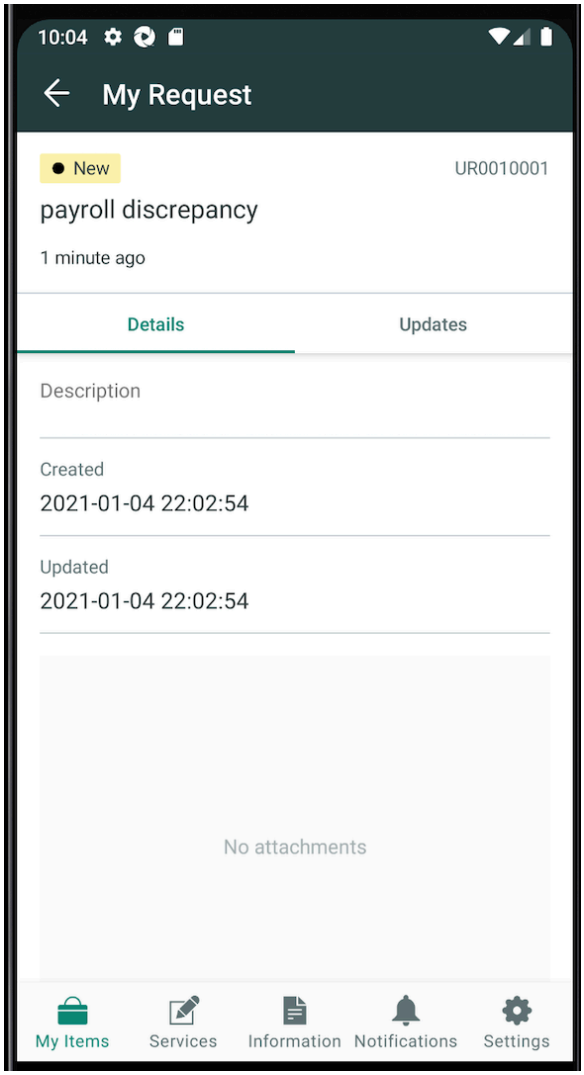



A experiência móvel para Solicitação universal fornece um snapshot das Universal Requests criadas na exibição de lista junto com seus status. Tocar na Solicitação universal leva você para a exibição detalhada da solicitação com as atualizações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



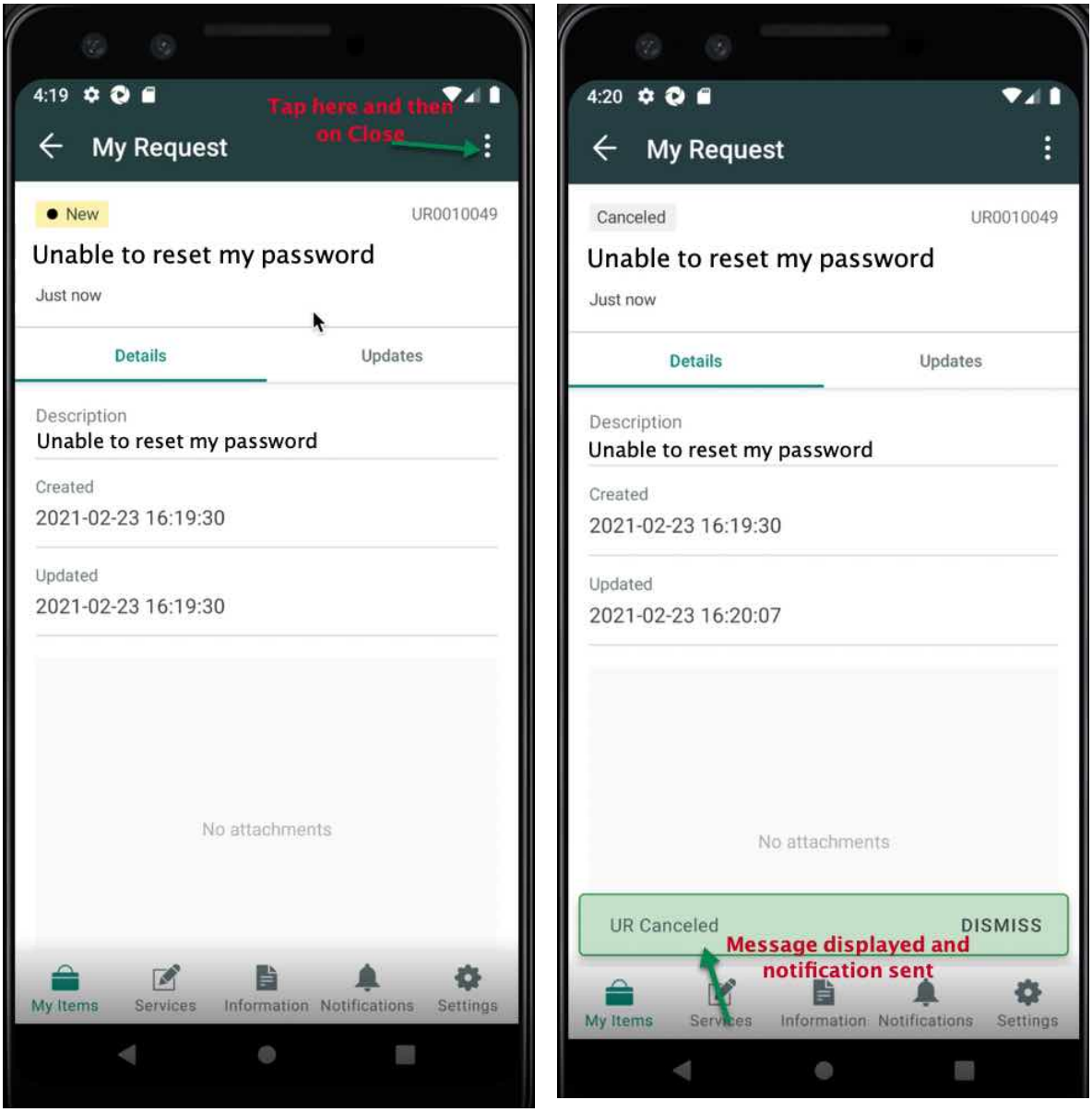




Os solicitantes podem cancelar um UR no dispositivo móvel e inserir o motivo do cancelamento da solicitação se não precisarem mais dela ou se já tiverem resolvido o problema. Quando um UR é cancelado, notificações por e-mail são enviadas ao solicitante e ao agente que está trabalhando na solicitação.

**Nota:**
Os solicitantes podem cancelar um UR somente se não houver nenhum tíquete primário ativo ou encerrado anexado a ele. Além disso, o estado do UR deve ser **Novo** ou **Em andamento**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




Tradução automática

## Configuração assistida para Solicitação universal

Antes de começar a usar a aplicação ServiceNow® Solicitação universal em sua organização, você deve configurar Solicitação universal. Trabalhe com as partes interessadas para definir requisitos para configurar a aplicação de forma eficaz para atender às necessidades da sua organização.

### Requisito

Função necessária: administrador

### Antes de começar

Reúna-se com as partes interessadas e determine os seguintes requisitos:

- Solicitação universal fluxo de trabalho para sua organização
- Usuários, grupos e funções
- Serviços e departamentos para aproveitar Solicitação universal

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### O que fazer a seguir

A aplicação Solicitação universal fornece duas configurações assistidas para definir a aplicação na instância ServiceNow.

- **Configuração assistida do UR** para configurar a aplicação Solicitação universal.
- **Configuração assistida de serviços** para configurar suas aplicações departamentais personalizadas no UR.

### Usando a configuração assistida

Use a configuração assistida Solicitação universal e conclua as tarefas em sequência para configurar o UR e sua aplicação departamental personalizada no UR.

Navegar até **Universal Request** > **Administração**, abra as configurações assistidas a seguir e conclua as tarefas.

- **Configuração assistida para UR**
- **Configuração assistida para Serviços**

## Como instalar e configurar o Solicitação universal

Defina e configure Solicitação universal para permitir que os agentes criem solicitações universais e trabalhem nelas para resolver problemas do funcionário.

Entenda as informações fornecidas antes de instalar e configurar para usar Solicitação universal.

A aplicação Universal Request usa marcação HTML para renderizar comentários que são copiados entre o UR e os tíquetes secundários. Este recurso usa marcadores [CODE], que são controlados pelo valor da propriedade `glide.ui.security.allow_codetag` que é definido como verdadeiro por padrão. Se você alterar o valor desta propriedade para falso, os comentários podem não ser renderizados corretamente e os marcadores HTML podem aparecer em seus comentários.

### Plug-ins do Solicitação universal

Solicite e ative os plug-ins a seguir para usar a Solicitação universal em sua aplicação.

#### Ativação do Solicitação universal

Você pode ativar o plug-in Solicitação universal (com.snc.universal_request) se tiver a função de administrador. Este plug-in não está ativo por padrão e você deve instalá-lo para usar a aplicação Solicitação universal. Este plug-in inclui dados de demonstração e ativa plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: administrador

**Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa**
O plug-in Solicitação universal ativa os plug-ins relacionados, se eles ainda não estiverem ativos.

**Plug-ins para o plug-in Solicitação universal**

| Plug-in | Descrição |
|---|---|
| Solicitação universal: relatório | Para criar e exibir vários relatórios Solicitação universal. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Plug-ins para o plug-in Solicitação universal

| Plug-in | Descrição |
|---|---|
| [com.snc.universal_request.reporting] | |
| Espaço do agente<br>[com.agent_workspace] | Para criar, exibir e resolver solicitações universais do Espaço do agente. |
| Recomendação da Assistência do agente<br>[com.snc.agent_recommend] | Para usar a recomendação da Assistência do agente em Espaço do agente. |
| Solicitação universal principal<br>[com.snc.universal_request_core] | Contém as mudanças do modelo de dados na tabela de tarefas para oferecer suporte à aplicação Solicitação universal. |
| Catálogo de serviços - Espaço<br>[com.glideapp.servicecatalog.workspace] | Para usar o Catálogo de serviços em Espaço do agente. |
| Portal de serviços - Tíquete padrão<br>[com.glideapp.servicecatalog.workspace] | Para habilitar a página de tíquete padrão para o seu Portal de serviços. |

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** e, na caixa de diálogo Ativar plug-in, selecione **Ativar**.

**Nota:**
Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação do aplicativo não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

**Tópicos relacionados**

Lista de plug-ins (Washington DC)

### Componentes instalados com Solicitação universal

Vários componentes, como tabelas, funções do usuário e trabalhos programados, são instalados com a ativação do plug-in Solicitação universal.

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Funções instaladas

| Título da função [nome] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| Agente de roteamento<br>[sn_uni_req.routing_agent] | Responsável pela triagem inicial das solicitações universais e pelo roteamento para o departamento ou as filas corretas.<br>**Nota:** Somente usuários com esta função podem ter solicitações universais atribuídas a eles. | sn_uni_req.universal_request_write |
| Leitura da Solicitação universal<br>[sn_uni_req.universal_request_read] | Acesso para exibir os registros Solicitação universal. | Nenhum |
| Gravação da Solicitação universal<br>[sn_uni_req.universal_request_write] | Acesso para criar ou atualizar a solicitação universal na aplicação. | sn_uni_req.universal_request_read |
| Administrador da Solicitação universal<br>[sn_uni_req.ur_admin] | Exiba a configuração da aplicação Solicitação universal. | sn_uni_req.routing_agent |
| Responsável pelo serviço de Solicitação universal<br>[sn_uni_req.ur_service_owner] | Acesse os relatórios de visão geral do processo da aplicação Universal Request. | Nenhum |
| Agente de informações confidenciais da Solicitação universal<br>[sn_uni_req.sensitiveinfo_agent] | Exiba e trabalhe nos tíquetes marcados como **Restritos**. Os tíquetes restritos contêm informações confidenciais e são protegidos contra exibição geral. | Nenhum |

## Tabelas instaladas

| Tabela | Descrição |
|---|---|
| Universal Request<br>[universal_request] | Armazena os registros da Solicitação universal e os motivos do estado. |
| Configuração de transferência<br>[universal_request_route_conf] | Contém a configuração de roteamento que é usada quando a tarefa é roteada. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Tabela | Descrição |
| --- | --- |
| Grupos de atribuição de serviço<br>[universal_request_service_assignment_group] | Armazena os detalhes do grupo de atribuição de diferentes serviços configurados no UR. |
| Mapeamento de Estado<br>[universal_request_state_mapping] | Contém a configuração de mapeamento de estado que mapeia os estados do tíquete do departamento para os estados da Solicitação universal. |
| Configuração do serviço<br>[universal_request_service_conf] | Armazena os detalhes dos serviços configurados na aplicação Solicitação universal. |
| Conjunto de serviços<br>[universal_request_service_set] | Armazena os detalhes do conjunto de serviços (departamento) da organização. |
| Grupos de atribuição de conjunto de serviço<br>[universal_request_service_set_assignment_group] | Armazena os detalhes do grupo de atribuição do conjunto de serviços (departamento). |
| Detalhamento de ANS por Tíquete primário e Grupo de atribuição<br>[sla_breakdown_by_primary_ticket_and_group] | |
| Configuração de mapeamento<br>[universal_request_transfer_mapping] | |
| Mapeamento de campos de transferência<br>[universal_request_transfer_fields_mapping] | |
| Pesquisa de dados de prioridade da Solicitação universal<br>[dl_universal_request_priority] | |
| Log de atividades da Solicitação universal<br>[universal_request_activity_log] | |

Tradução automática

### Ativar Solicitação universal Advanced Work Assignment

Você pode ativar o plug-in Solicitação universal: Advanced Work Assignment (com.snc.universal_request.awa) se tiver a função de administrador. Ativar este plug-in permite que você use o Advanced Work Assignment e atribua automaticamente itens de trabalho aos seus agentes, com base na disponibilidade deles na aplicação Solicitação universal. Este plug-in inclui dados de demonstração e ativa plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos.

### Antes de Iniciar

**Nota:**
O plug-in Solicitação universal: Advanced Work Assignment (com.snc.universal_request.awa) requer uma assinatura separada e deve ser ativado pela equipe da ServiceNow.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de instalar o plug-in Universal Request: Advanced Work Assignment (com.snc.universal_request.awa), instale o plug-in Universal Request. Para obter mais informações, consulte Ativação do Solicitação universal.

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** e, na caixa de diálogo Ativar plug-in, selecione **Ativar**.

**Nota:**
Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação do aplicativo não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

**Tópicos relacionados**

Lista de plug-ins (Washington DC)

## Ativar Solicitação universal Integration for Incident Management

Você pode ativar o plug-in Universal Request: Integration for Incident Management (com.snc.incident.universal_request) se tiver a função de administrador. Ativar este plug-in permite a integração da aplicação [ ServiceNow Gestão de incidentes com Solicitação universal. Este plug-in inclui dados de demonstração e ativa plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos.

### Antes de Iniciar

Antes de instalar o plug-in Universal Request Integration for Incident management (com.snc.incident.universal_request), instale o plug-in Universal Request.

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** e, na caixa de diálogo Ativar plug-in, selecione **Ativar**.

**Nota:**
Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação do aplicativo não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

**Tópicos relacionados**

Lista de plug-ins (Washington DC)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Ativar Solicitação universal Modelo de NLU para conversas do Virtual Agent

Você pode ativar o plug-in Solicitação universal: NLU Model for Virtual Agent Conversations (com.snc.universal_request.nlu) se tiver a função de administrador. Ativar este plug-in permite que você use o NLU para conversas de agente virtual em Solicitação universal. Este plug-in inclui dados de demonstração e ativa plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos.

## Antes de Iniciar

**Nota:**
O plug-in Solicitação universal: NLU Model for Virtual Agent Conversations (com.snc.universal_request.nlu) requer uma assinatura separada e deve ser ativado pela equipe da ServiceNow.

Função necessária: administrador

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** e, na caixa de diálogo Ativar plug-in, selecione **Ativar**.

**Nota:**
Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação do aplicativo não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

#### Tópicos relacionados

Lista de plug-ins (Washington DC)

### Ativar relatório Solicitação universal

Você pode ativar o plug-in Solicitação universal: Reporting (com.snc.universal_request.reporting) se tiver a função de administrador. Ative este plug-in para usar relatórios na Solicitação universal. Este plug-in inclui dados de demonstração e ativa plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Selecione **Instalar** e, na caixa de diálogo Ativar plug-in, selecione **Ativar**.

**Nota:**
Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação do aplicativo não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

**Tópicos relacionados**

Lista de plug-ins (Washington DC)

### Ativar Solicitação universal Virtual Agent Conversations

Você pode ativar o plug-in Solicitação universal: Virtual Agent Conversations (com.snc.universal_request.va) se tiver a função de administrador. Ative este plug-in para configurar e usar o Virtual Agent na Universal Request. Este plug-in inclui dados de demonstração e ativa plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos.

## Antes de Iniciar

**Nota:**
O plug-in Solicitação universal: Virtual Agent Conversations (com.snc.universal_request.va) requer uma assinatura separada e deve ser ativado pela equipe da ServiceNow.

Função necessária: administrador

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** e, na caixa de diálogo Ativar plug-in, selecione **Ativar**.

**Nota:**
Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação do aplicativo não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

**Tópicos relacionados**

Lista de plug-ins (Washington DC)

### Ativar Predictive Intelligence para Solicitação universal

Você pode ativar o plug-in Predictive Intelligence for Solicitação universal (com.snc.universal_request.ml) para usar soluções de aprendizado de máquina na aplicação Solicitação universal, se você tiver a função de administrador.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

**Nota:**
O plug-in Predictive Intelligence for Solicitação universal (com.snc.universal_request.ml) requer uma assinatura separada e deve ser ativado pela equipe da ServiceNow.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A aplicação inclui dados de demonstração e instala aplicações e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

- O Predictive Intelligence para Solicitação universal requer os plug-ins a seguir. Certifique-se de que esses plug-ins estejam ativados antes de instalar este plug-in.

  **Plug-ins da ServiceNow necessários**

  **Predictive Intelligence**

  Instale este plug-in para habilitar a criação de soluções de aprendizado de máquina usando dados em sua instância. O plug-in fornece vários recursos e tipos de solução para treinar o sistema para prever, recomendar e gerar resultados de dados. Uma solução treinada pode ser invocada por qualquer aplicação por meio do uso de uma API de previsão.

  **Universal Request**

  Instale este plug-in para usar a aplicação Solicitação universal.

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre o plug-in Predictive Intelligence for Solicitação universal (com.snc.universal_request.ml) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** e, na caixa de diálogo Ativar plug-in, selecione **Ativar**.

**Nota:**
Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação do aplicativo não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

## Ativar Performance Analytics e Reporting para Solicitação universal

Você pode ativar o plug-in Performance Analytics and Reporting for Solicitação universal (com.snc.universal_request.pa) para Solicitação universal se você tiver a função de administrador.

### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre o plug-in Performance Analytics and Reporting for Solicitação universal (com.snc.universal_request.pa) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Selecione **Instalar** e, na caixa de diálogo Ativar plug-in, selecione **Ativar**.

> **Nota:**
> Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação do aplicativo não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

## Configuração do Solicitação universal

Configure os Solicitação universal recursos, componentes e integrações necessários para configurar sua organização para fornecer serviço e suporte a seus funcionários e agentes.

### Configurar usuários e grupos

Um usuário é um indivíduo que pode acessar sua instância e um grupo é um conjunto de usuários que compartilham uma finalidade comum. Os usuários associados a um grupo são listados como membros do grupo.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As informações do grupo são usadas na maioria dos processos na Now Platform para atribuir trabalho a equipes e solicitar aprovações. Qualquer regra aplicada a um grupo de UR é atribuída automaticamente a todos os membros do grupo, por exemplo, funções e regras de atribuição.

#### Procedimento

- Você pode importar usuários e grupos existentes usando a configuração assistida.
- Você pode criar novos usuários e grupos usando o recurso de administração de usuários `Now Platform`.
  - Criar um usuário
  - Criar um grupo de usuários
  - Adicionar um usuário a um grupo

### Atribuir funções a usuários de UR

As funções controlam o acesso a recursos, capacidades e dados na aplicação Solicitação universal.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador
Antes de atribuir funções aos usuários, verifique se os usuários e grupos já foram configurados. Para obter mais informações, consulte Configurar usuários e grupos.

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode atribuir funções a usuários individuais ou grupos. Aplique funções a grupos e os membros desses grupos herdarão essas funções. A aplicação Solicitação universal fornece uma lista de funções e grupos padrão que podem ser usados pela sua organização. Para obter mais informações, consulte Solicitação universal funções e grupos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

- Você pode atribuir funções a usuários e grupos usando a configuração assistida.
- Você também pode atribuir funções a usuários e grupos usando o recurso de administração de usuários *Now Platform*.
  - Atribuir uma função a um usuário
  - Atribuir uma função a um grupo

## Configuração do Acordo de nível de serviço para Solicitação universal

Exiba, modifique ou crie definições de Acordo de nível de serviço (ANS) fornecidas para a aplicação Solicitação universal para garantir que as solicitações sejam encerradas dentro de um intervalo de tempo definido.

### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As definições do ANS criadas para Solicitação universal são para o UR e não dependem dos SLAs definidos para as tarefas secundárias individuais dos departamentos específicos.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de nível de serviço** > **ANS** > **Definições de ANS**.
   A lista de todas as definições do ANS disponíveis é exibida.
2. Clique em **Novo** para criar uma definição do ANS para suas tarefas.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter descrições de campo e instruções detalhadas, consulte Criar uma definição do ANS .

### Resultado
A definição do ANS é criada para a tabela de tarefas especificada.

## Configuração de transferência

Você pode permitir que os agentes transfiram tíquetes específicos de departamento, como um tíquete de incidente ou um caso de RH, de volta para a Universal Request (UR) para outro departamento ou serviço. Esta configuração de transferência permite determinar o que acontece com o tíquete departamental quando a solicitação é transferida para outro departamento ou de volta para o UR.

### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A configuração de transferência tem as seguintes configurações.

**Informações de transferência**

Determina o estado e o modelo a serem aplicados ao tíquete do departamento quando um tíquete de departamento é transferido.

**Informações de fechamento**

Determina o estado de fechamento final e o modelo a ser aplicado ao tíquete do departamento associado a um UR que está fechado.

Ao transferir um tíquete de departamento, você pode transferi-lo com um dos seguintes motivos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Transferência com resolução**

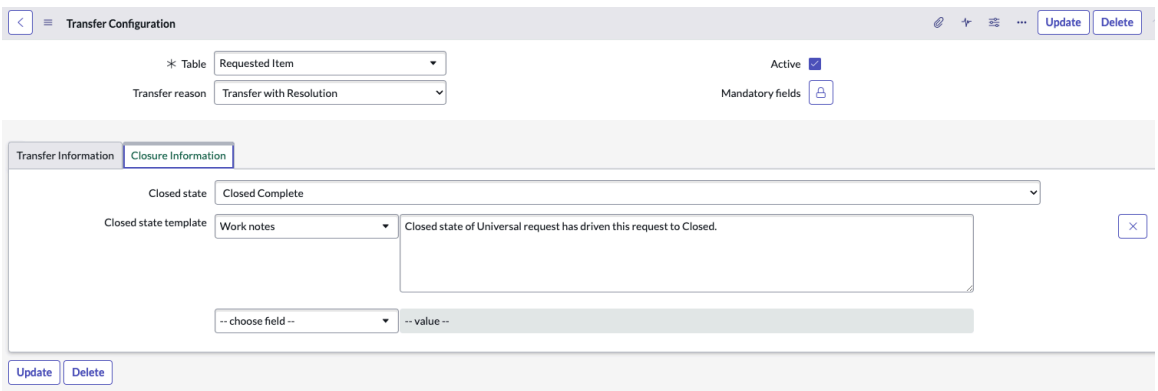
Quando a solicitação é resolvida e transferida de volta para o UR, para o departamento ou serviço específico.

**Transferência sem resolução**

Quando a solicitação não é resolvida ou não pertence ao departamento específico e é transferida de volta para o UR, para o departamento ou serviço específico.

Por exemplo, se um tíquete de incidente for transferido sem resolução, na guia **Informações de transferência**, você poderá configurar o **estado Transferência** como Cancelado. Na guia **Informações de fechamento**, você pode configurar o estado fechado do tíquete de incidente quando o UR é fechado.

Para executar esta ação de transferência, você deve configurar os detalhes da configuração de transferência na aplicação Solicitação universal.




## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Universal Request** > **Administração** > **Configuração de transferência**.
2. Abra e edite uma configuração existente ou clique em **Novo** para obter um novo registro de configuração.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre as descrições de campo, consulte Formulário de configuração de transferência.

### Configurar Tradução dinâmica para Solicitação universal

Ative e configure o plug-in Dynamic Translation para traduzir o texto em um registro Solicitação universal.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A tradução dinâmica para Solicitação universal é compatível com os spokes de tradução dinâmica Microsoft Azure e IBM por padrão. Você também pode configurar outros spokes de tradução dinâmica. Para obter mais informações sobre os spokes disponíveis, consulte Tradução dinâmica .

## Procedimento

1. Ative o plug-in Dynamic Translation.
   Para obter mais informações, consulte Activate Dynamic Translation .
2. Ative a configuração do tradutor para o spoke que você está usando.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Configurar spoke do Microsoft Azure Translator Service
- Configurar spoke do IBM Watson Translator Service
- Configurar spoke do Google Cloud Translator Service

3. Ative o plug-in I18N para o idioma específico para o qual você deseja traduzir.
   Para obter uma lista de idiomas disponíveis, consulte Ativar um idioma .

### Configurar filas de bate-papo

Configure filas de bate-papo para permitir que os usuários se comuniquem com os agentes para obter assistência na solicitação.

Você pode configurar filas de bate-papo usando uma das opções fornecidas.

- Advanced Work Assignment para espaço do agente
- Suporte do Bate-papo do Connect

Por padrão, uma amostra da Fila de bate-papo da Solicitação universal está disponível para as duas opções. Você pode criar sua própria fila ou personalizar a fila padrão.

### Configurar fila de bate-papo do Advanced Work Assignment

Crie ou modifique a fila de bate-papo padrão para UR em Advanced Work Assignment atribua automaticamente itens de trabalho aos seus agentes, com base na disponibilidade deles.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Certifique-se de ter ativado o plug-in do Bate-papo do agente (com.glide.interaction.awa).

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Advanced Work Assignment** > **Filas**.
2. Execute qualquer uma das tarefas a seguir.
   - Abrir a **fila de bate-papo da Solicitação universal** e modificá-la
   - Crie o registro de **Qualificação de atribuição** para a fila de bate-papo modificando a regra de atribuição da Solicitação universal fornecida pela aplicação.
   - Clique em **Novo** para criar um novo registro.

   Para obter mais informações, consulte Advanced Work Assignment .
3. Clique em **Enviar**.

### Configurar fila de suporte do bate-papo do Connect

O Suporte do Connect é uma ferramenta de mensagens em tempo real que permite que os agentes de suporte rastreiem facilmente seus casos de suporte, encontrem soluções e resolvam problemas rapidamente.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Connect** > **Administração de Suporte** > **Filas**.
2. Clique em **Novo** ou abra a **fila de bate-papo de Solicitação universal**padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. No formulário, atualize ou preencha os detalhes.
   Para obter mais informações, consulte o tópico Administrar filas do Suporte do Connect no site de documentação do produto.
4. Clique em **Enviar**.

### Inteligência preditiva para Solicitação universal

O Inteligência preditiva para Solicitação universal usa algoritmos de aprendizado de máquina para a atribuição automática de solicitações universais e para encontrar artigos de conhecimento semelhantes e solicitações universais encerradas.

Inteligência preditiva para Solicitação universal tem os seguintes benefícios:

- Uso de algoritmos de aprendizado de máquina para prever o grupo de atribuição em vários departamentos com base nos dados fornecidos pelo solicitante nos campos de descrição resumida e descrição da solicitação.
- Uso da solução de semelhança de aprendizado de máquina para fornecer recomendações de artigos semelhantes da Base de conhecimento e encerrados semelhantes Solicitação universal. Essas recomendações são baseadas nos dados fornecidos nos campos de descrição resumida e de descrição da solicitação e ajudam os agentes a resolver solicitações universais rapidamente.

## Definições de solução do Inteligência preditiva para Solicitação universal

A definição de solução para Inteligência preditiva para Solicitação universal está disponível quando você ativa os plug-ins Inteligência preditiva (com.glide.platform_ml) e Inteligência preditiva para Solicitação universal (com.snc.universal_request.ml). Você pode personalizar a definição da solução para atender aos seus requisitos de negócios.

### Definição de solução para Solicitação universal

| Definição de solução | Tipo de Solução | Descrição |
|---|---|---|
| Categorização da Solicitação universal | Classificação | • Prevê o grupo de atribuição a partir da descrição resumida e da descrição de um Solicitação universal.<br>• Executa uma regra de negócios para criar tíquetes de nível de serviço usando a previsão.<br>Os tíquetes de nível de serviço criados serão associados à Universal Request. |
| Artigos de Conhecimento Semelhantes para UR | Semelhança | Prevê artigos da base de conhecimento semelhantes com base na descrição resumida e na descrição de um Solicitação universal. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Definição de solução para Solicitação universal

| Definição de solução | Tipo de Solução | Descrição |
|---|---|---|
| Solicitação universal semelhante encerrada | Semelhança | Prevê encerrado Solicitação universal que têm descrição resumida semelhante, descrição e grupo de atribuição. |
| Identificar informações confidenciais no UR | Classificação | Identifica e prevê que o UR é confidencial com base na descrição resumida e na descrição da solicitação. Isso também marca a solicitação como restrita. |

### Treinar a solução de classificação para prever o grupo de atribuição

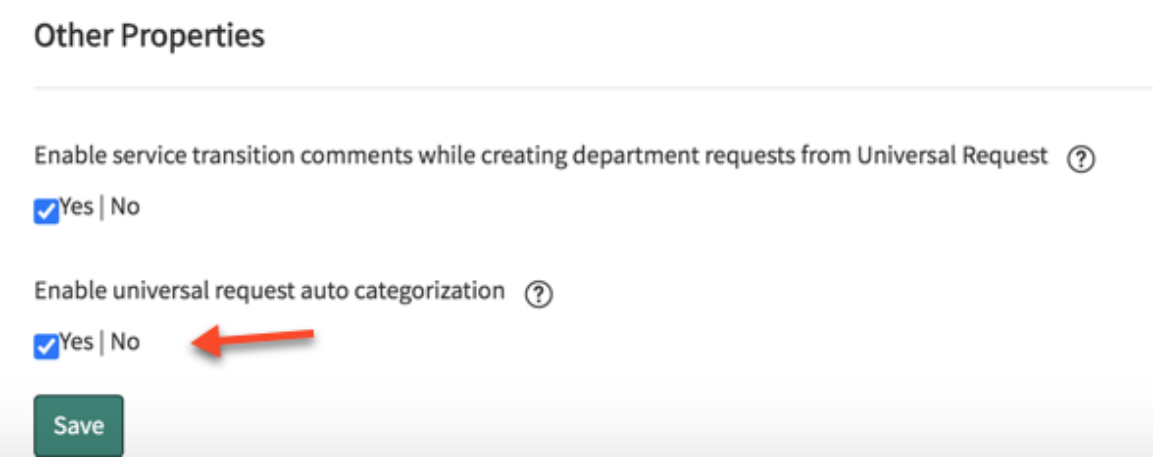
Treine a definição da solução de classificação de Solicitação universal para identificar e prever um grupo de atribuição usando a descrição resumida e criar tíquetes de nível de serviço associados à solicitação universal.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Certifique-se de ter instalado os plug-ins Predictive Intelligence (com.glide.platform_ml) e Predictive Intelligence for Solicitação universal (com.snc.universal_request.ml).

Defina a propriedade *`Enable universal request auto categorization`* como verdadeira navegando até **Universal Request** > **Administração** > **Propriedades**. Habilitar esta propriedade permite que a aplicação use a **solução Universal Request Classification** para UR.




**Nota:**
Um mínimo de dez mil registros são necessários para treinar as classificações.

## Procedimento

1. Navegar até **Predictive Intelligence** > **Classificação** > **Definições de solução**.
2. Na lista Definições de classificação, pesquise e selecione a solução Categorização da Solicitação universal (ml_universal_request_categorization).
3. No formulário, verifique os valores de campo padrão e personalize a solução conforme necessário.
   Para obter mais informações sobre os campos de formulário de Definição de classificação, consulte Criar e treinar a solução de classificação .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Treinar a solução de semelhança para artigos de conhecimento semelhantes

Treine os artigos de conhecimento semelhantes para a definição de solução de UR para identificar e prever artigos de conhecimento usando a descrição resumida. Quando um agente abre uma solicitação universal, artigos de conhecimento semelhantes são exibidos na seção Pesquisa relacionada do registro da Solicitação universal.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Verifique se os plug-ins Predictive Intelligence (com.glide.platform_ml) e Predictive Intelligence para (com.snc.universal_request.ml) estão ativados.

**Nota:**
Um mínimo de dez mil registros são necessários para treinar as classificações.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Predictive Intelligence** > **Semelhança** > **Definições de solução**.
2. Na lista Definições de semelhança, pesquise e selecione a solução Artigos de conhecimento semelhantes para UR (ml_sn_sn_uni_req_global_similar_knowledge-articles-for-ur).
3. No formulário, verifique os valores de campo padrão e personalize a solução conforme necessário.
   Para obter mais informações sobre campos de formulário Definição de semelhança, consulte Criação e treinamento de uma solução de semelhança .

### Treinar a solução de semelhança para Universal Requests encerradas semelhantes

Treine a definição da solução Solicitação universal semelhante encerrada para identificar e prever Solicitações universais semelhantes que são encerradas com base na descrição resumida, na descrição e no grupo de atribuição da Solicitação universal criada. Quando um agente abre uma solicitação universal, solicitações universais encerradas semelhantes podem ser pesquisadas na seção Pesquisa relacionada do registro da Solicitação universal.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: admin ou sn_un_req.ur_admin

Verifique se os plug-ins Predictive Intelligence (com.glide.platform_ml) e Predictive Intelligence para (com.snc.universal_request.ml) estão ativados.

Esta solução estará disponível somente se você habilitar a propriedade **Habilitar para exibir recomendações da Solicitação universal encerradas semelhantes** (sn_uni_req.similar_closed_universal_request). Para mais informações sobre essa propriedade, consulte propriedades de Solicitação universal.

**Nota:**
Um mínimo de dez mil registros são necessários para treinar as classificações.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Predictive Intelligence** > **Semelhança** > **Definições de solução**.
2. Na lista Definições de semelhança, pesquise e selecione a solução Universal Closed Similar Close (ml_x_snc_sn_uni_req_global_similar_closed_universal_request).
3. No formulário, verifique os valores de campo padrão e personalize a solução conforme necessário.
   Para obter mais informações sobre campos de formulário Definição de semelhança, consulte Criação e treinamento de uma solução de semelhança .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Treinar a solução de classificação para identificar UR com informações confidenciais

Treine a definição da solução de classificação da Solicitação universal para identificar e prever a solicitação universal com informações confidenciais usando a descrição resumida e a descrição. A solução identifica e marca o UR como restrito, permitindo que somente agentes com acesso ou do grupo de atribuição trabalhem na solicitação.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Verifique se os plug-ins Predictive Intelligence (com.glide.platform_ml) e Predictive Intelligence para (com.snc.universal_request.ml) estão ativados.

Defina a propriedade *`Enable to auto-restrict requests with sensitive information`* como verdadeira navegando até **Universal Request** > **Administração** > **Propriedades**. Habilitar esta propriedade permite que a aplicação use a **solução Universal Request Classification** para UR.

**Nota:**
Um mínimo de dez mil registros são necessários para treinar as classificações.

#### Procedimento

1. Navegar até **Predictive Intelligence** > **Classificação** > **Definições de solução**.
2. Na lista Definições de semelhança, pesquise e selecione a solução Classificação confidencial de UR (ml_sn_sn_uni_req_ml_global_ur_sensitive_classification).
3. No formulário, verifique os valores de campo padrão e personalize a solução conforme necessário.
   Para obter mais informações sobre os campos de formulário de Definição de classificação, consulte Criar e treinar a solução de classificação .

### Configuração do Virtual Agent para Solicitação universal

Use os recursos de Virtual Agent (VA) para fornecer uma melhor experiência do usuário para o seu canal de bate-papo usando o modelo ServiceNow® Compreensão da linguagem natural (NLU). Publique e use o padrão Virtual Agent tópicos para Solicitação universal.

#### Antes de Iniciar

Para usar os recursos do VA, você deve ativar os seguintes plug-ins:

- Ative o plug-in Universal Request: Virtual Agent Conversations (com.snc.universal_request.va) para configurar e usar Virtual Agent em Solicitação universal. Este plug-in instala os tópicos Virtual Agent que devem ser ativados. Por padrão, os tópicos são definidos como inativos.
- Ative o plug-in Universal Request: NLU Model for Virtual Agent Conversations (com.snc.universal_request.nlu) para configurar e usar o modelo [ NLU para Virtual Agent conversas.

Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ative os tópicos [ Virtual Agent para Solicitação universal.

Você também pode copiar e modificar os tópicos padrão ou criar seus próprios tópicos para usar durante as conversas de chatbot. Para obter mais informações sobre como criar um tópico, consulte Criar um tópico do Virtual Agent .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Conversational Interfaces** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Insira Universal Request no campo **Categoria**.
   Os seguintes tópicos e blocos de tópicos são exibidos:
   - Solicitação de ajuda do funcionário (modelo)
   - Acompanhar status da Solicitação universal (modelo)
   - Atualizar UR (modelo)
3. Selecione o tópico **Solicitação de ajuda do funcionário (modelo)** para abri-lo.
4. Na seção do cabeçalho, selecione **Publicar**.
   O tópico é disponibilizado e ativo na janela de bate-papo.
5. Repita este procedimento para abrir e publicar os tópicos Rastrear status da solicitação universal (modelo) e Atualizar UR (modelo).

## Habilitar modelo Solicitação universalCompreensão da linguagem natural para o tópico []

Aplique o vocabulário Natural Language Understanding na aplicação Solicitação universal para ajudar o sistema a entender o idioma expresso por humanos.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Para usar o tópico de Solicitação universal em suas conversas de chatbot, selecione e habilite o modelo de Natural Language Understanding (NLU). Para obter mais informações, consulte Configure Natural Language Understanding in Virtual Agent .

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Colaboração** > **Virtual Agent** > **Configurações gerais**.
2. Na guia **Configurações de NLU**, selecione **Habilitar NLU no Virtual Agent** para torná-lo ativo.
3. Selecione ServiceNow NLU na lista suspensa do **provedor de serviços de NLU**.
4. Selecione **Salvar**.

## Página de tíquete padrão da Solicitação universal

A página de tíquete padrão da Solicitação universal permite que os solicitantes exibam os detalhes de suas solicitações universais no Portal de serviços.

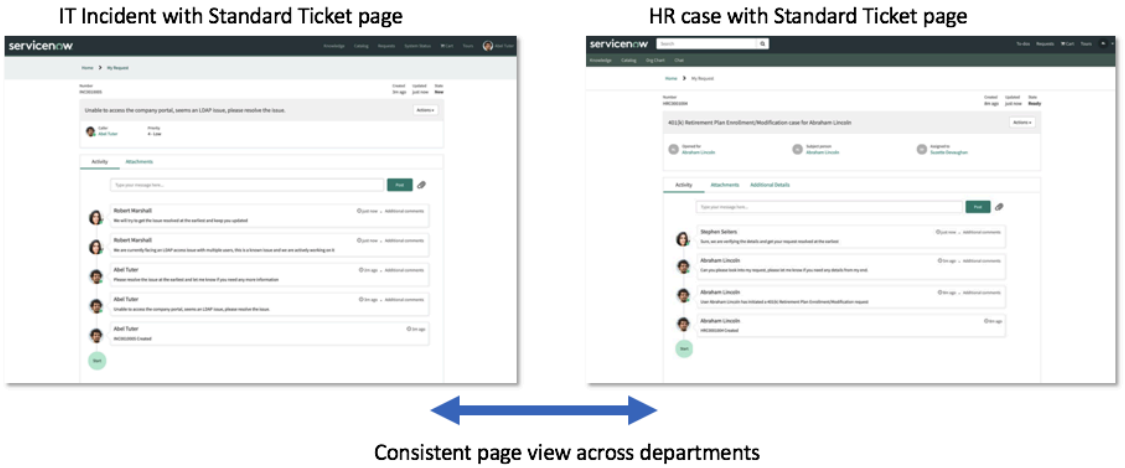
Um solicitante pode exibir a exibição agregada e simplificada da atividade de UR e todas as atividades de um ou mais tíquetes de departamento secundário (tíquetes primários). O uso da página de tíquete padrão do UR tem as seguintes vantagens:

- Um número de referência de tíquete (número UR) que é sempre consistente para o solicitante, mesmo quando a solicitação é transferida entre vários departamentos.
- Os detalhes do estado de UR que são derivados do mapeamento entre os estados de UR e os estados do tíquete primário associado ao UR. Com este mapeamento de estado habilitado, o solicitante vê somente o estado do UR.
- Um fluxo de atividades que mostra um registro lógico e sequencial de comentários de e para qualquer executante que trabalhou no UR ou em seus tíquetes primários.

Tradução automática

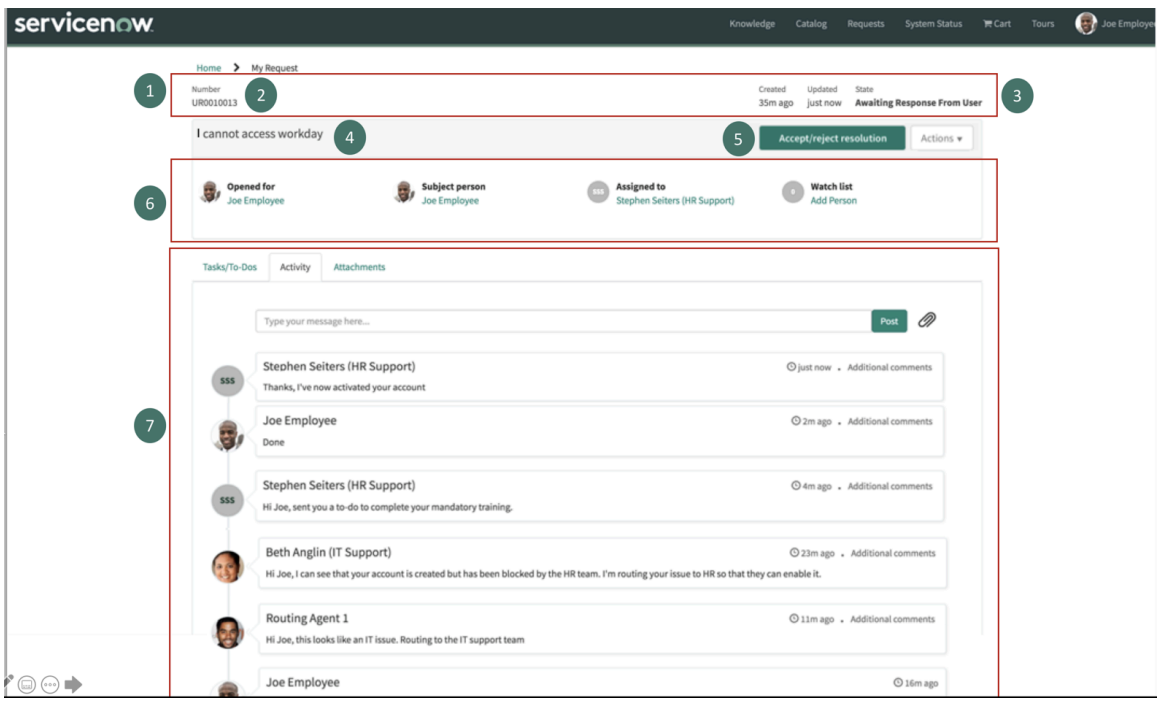
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Uma região de informações que exibe campos específicos de departamento do tíquete primário atual. Por exemplo, configure a página para mostrar os campos **Aberto para** e **Pessoa do assunto** de um caso de RH secundário ou para mostrar os campos **Solicitante** e **Urgência** de um incidente de TI secundário.




A configuração de página de tíquete padrão para tíquetes de UR permite que você determine o que deseja exibir como exibição. Por padrão, uma configuração de tíquete padrão da Solicitação universal está disponível para você usar e personalizar. As informações exibidas em diferentes seções de uma página de tíquete padrão dependem do tipo de solicitação individual.

**Nota:**
Se você estiver atualizando de uma versão anterior e quiser usar a página de tíquete padrão para o seu departamento, certifique-se de habilitar o `Page Route map` em Portal de serviços. Para obter mais informações, consulte Habilitar o mapa de rota de página para a página de tíquete padrão .




Tradução automática

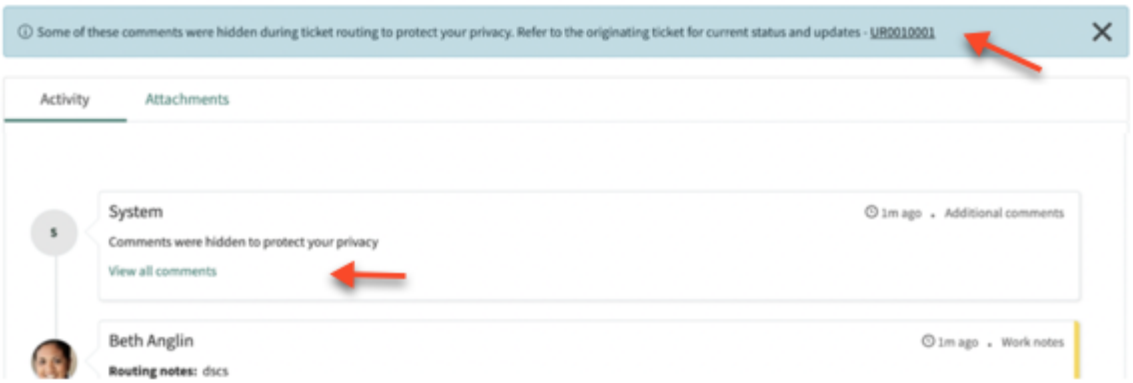
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| SI # | Componente de IU | Informações exibidas |
|---|---|---|
| 1 | Seção de cabeçalho | Exibe as informações enviadas para o registro da Solicitação universal, como o número da solicitação de UR, os detalhes criados e atualizados da solicitação e o status atual. Esta seção não é uma seção configurável.<br><br>O campo**atualizado** exibe os detalhes da hora da última atividade do tíquete primário, se houver. Se não houver nenhum tíquete primário anexado, o campo **Atualizado** exibirá a hora da última atividade da Solicitação universal. |
| 2 | Número | Exibe o número de UR exclusivo que identifica a solicitação. |
| 3 | Estado | Mostra o estado da Solicitação universal. |
| 4 | Descrição resumida | Sempre exibe a descrição resumida da Solicitação universal enviada. |
| 5 | Região de ações | Ações que são configuradas como parte da página de tíquete primário. Se o tíquete primário não existir, as ações padrão da Solicitação universal serão exibidas.<br><br>As ações de UR padrão são:<br>• **Aceitar/rejeitar resolução**: para revisar a resolução fornecida e optar por aceitá-la ou rejeitá-la.<br>• **Fechar**: para cancelar o UR se ele não for mais necessário.<br><br>**Nota:**<br>Um UR pode ser cancelado somente se não houver nenhum tíquete primário ativo ou encerrado anexado a ele. Além disso, o estado do UR deve ser **Novo** ou **Em andamento**. |
| 6 | Região de informações | Campos configuráveis que fazem parte do tíquete primário. Se o tíquete primário não existir, os campos padrão configurados para a Solicitação universal serão exibidos. |
| 7 | Seção de guias | Guias configuradas como parte da página de tíquete principal. Se o tíquete primário não existir, as guias padrão, como **Atividade** e **Anexos**, serão exibidas. |
| 9 | Fluxo de atividades | Exibe a atividade e os anexos do UR e todos os tíquetes primários associados anteriormente em uma ordem sequencial. |

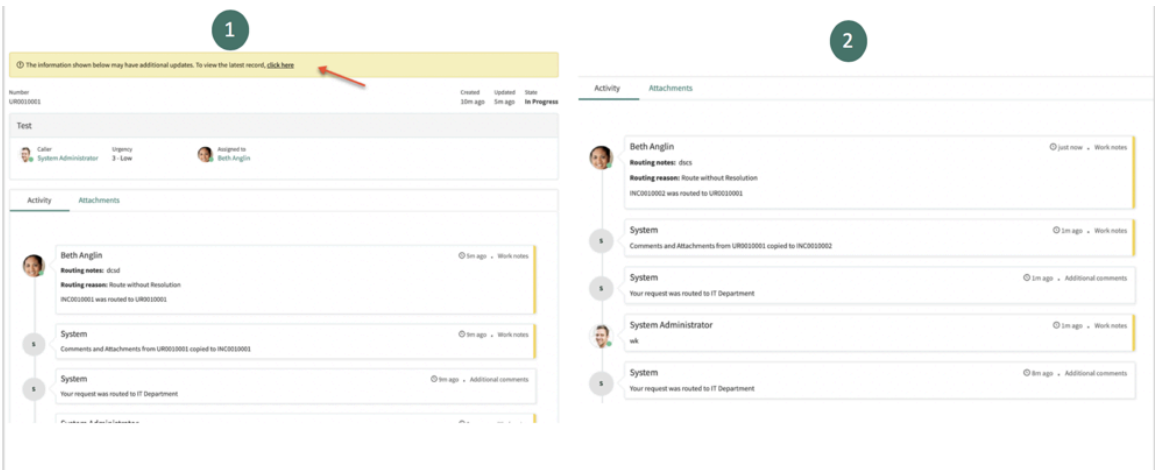
Quando um agente de roteamento opta por não compartilhar comentários adicionais ou anexos durante o roteamento, uma mensagem gerada pelo sistema é exibida no cabeçalho e no fluxo de atividades. No entanto, o solicitante pode exibir todos os comentários no fluxo de atividades.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




Quando um usuário clica para exibir a página de tíquete padrão de um tíquete de departamento que anteriormente era um tíquete primário do UR, a configuração do tíquete padrão é validada e exibe uma mensagem solicitando que o usuário abra a página mais recente que exibe somente os fluxos de atividades e anexos . A imagem a seguir exibe a mensagem que contém um link para abrir o fluxo de atividades mais recente.




**Tópicos relacionados**

Configurar página de tíquete padrão para Solicitação universal

## Configurar página de tíquete padrão para Solicitação universal

Use a configuração de página de tíquete padrão para Solicitação universal para fornecer um layout consistente em todos os tíquetes gerados e associados.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por padrão, uma configuração de tíquete padrão é fornecida para o UR. Você pode personalizar o layout ou criar um novo layout de tíquete de acordo com seus requisitos organizacionais.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Tíquete Padrão** > **Configuração de Tíquete Padrão**.
   Uma lista de configurações de tíquete padrão é exibida.
2. Clique e abra a configuração de **solicitação universal**.
3. Clique no link **aqui** que aparece na mensagem exibida para editar o registro.
4. Modifique o campo de formulário de acordo com seus requisitos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Clique em **Atualizar**.
6. **Opcional:** Clique em **Novo** para criar sua configuração personalizada.
   Para obter mais informações, consulte Página de tíquete padrão .

## Configurar serviço a ser usado Solicitação universal

Configure a aplicação Solicitação universal com qualquer serviço para gerenciar solicitações em vários serviços em uma solicitação unificada. Usar o Solicitação universal integrado ao seu serviço ajuda a oferecer uma experiência perfeita para o funcionário em sua organização.

### Configurar mapeamentos

Configure a tabela de destino e os mapeamentos de campo para criar um tíquete de nível de departamento e para definir os campos de acordo com os mapeamentos de campo.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: ur_admin

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Universal Request** > **Administração** > **Configuração de mapeamento**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações, consulte Formulário de configuração de mapeamento.
4. Clique em **Enviar**.

#### O que Fazer Depois

Publique esta configuração, mapeie os campos de serviço com os campos de UR para permitir uma transferência contínua de tíquetes. Para obter mais informações, consulte Mapear campos de UR com campos da tabela de destino.

### Mapear campos de UR com campos da tabela de destino

Defina os campos que você deseja mapear entre a solicitação universal e os campos da tabela de destino que você já configurou. Esta configuração permite copiar os valores dos campos mapeados da solicitação universal para o novo tíquete e vice-versa.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: ur_admin

Para mapear automaticamente os campos, selecione **Mapear automaticamente o** link relacionado aos campos. Esta ação mapeia todos os campos que são comuns entre o UR e o tíquete de serviço e vice-versa.

**Nota:**
Os mapeamentos de campo terão precedência sobre a configuração do modelo de transferência, se você já os tiver definido.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Universal Request** > **Administração** > **Configuração de mapeamento**.
2. Abra a configuração para a qual você deseja mapear os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:**
O campo **Tipo** indica o mapeamento de campo de tipo selecionado, como Transferir, Tíquete associado ou Criar UR.

3. Selecione **Atualizar**.

### Criar um conjunto de serviços

Crie o nome do seu conjunto de serviços (departamento) na aplicação Solicitação universal (UR) para usar os recursos de UR para um conjunto de serviços específico em sua organização. Os conjuntos de serviços são os vários departamentos da sua organização.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Sua organização deve ter um conjunto de serviços sem nenhum serviço marcado como um conjunto universal. O conjunto universal atua como o departamento padrão que recebe novas Universal Requests que não são roteadas para um departamento específico. Este conjunto de serviços garante que, quando um UR for criado, ele seja atribuído ao grupo de atribuição do conjunto de serviços em uma das seguintes condições.

- Um UR é criado a partir de Solicitar ajuda sem nenhum departamento selecionado. Por exemplo, quando um funcionário cria um UR a partir de Solicitar ajuda sem nenhum departamento selecionado e quando a atribuição automática não é sugerida pelo algoritmo de roteamento de ML, o UR é atribuído ao Conjunto de serviços marcado como Conjunto universal.
- Quando um UR é transferido com a opção **Não tenho certeza**. Por exemplo, quando um UR é transferido por um agente de departamento e o agente não tem certeza do departamento para o qual transferir a solicitação, o agente pode selecionar **Não tenho certeza** no campo do departamento. Nesse caso, o UR é roteado para o conjunto de serviços marcado como conjunto universal.

**Nota:**
Você pode ter apenas um conjunto de serviços marcado como Conjunto universal para sua organização.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Universal Request** > **Administração** > **Conjuntos de serviços**.
2. Clique em **Nova**.
3. Insira o nome do departamento específico do serviço.
4. Marque a caixa de seleção **Conjunto universal**.
   Se esta caixa de seleção estiver marcada, o novo conjunto de serviços será considerado um conjunto universal.
5. Selecione a **configuração de mapeamento** que você deseja definir para o conjunto de serviços.
6. Clique em **Enviar**.

### Crie seus grupos de atribuição específicos de serviço

Configure seus grupos específicos de serviço e atribua as funções e os usuários necessários. Os usuários do grupo herdam as funções do grupo, portanto, você não precisa atribuir funções a cada usuário separadamente.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Estas são algumas práticas recomendadas para a criação de grupos:

- Crie um grupo para administradores e atribua a função de administrador somente a este grupo.
- Crie quantos grupos forem necessários em sua organização. Por exemplo, você pode criar um grupo de atribuição específico do departamento de RH ou um grupo específico de TI. Atribua os usuários necessários a esses grupos e, em seguida, atribua a função de equipe a esses grupos.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de usuários** > **Grupos**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações, consulte Criar um grupo de usuários .
4. Clique no ícone de cadeado ao lado do campo **Tipo**.
   Se o campo não estiver visível, configure o formulário para adicioná-lo.
   O campo **Tipo** é expandido.
5. Clique no ícone de pesquisa de referência e selecione o tipo **[aplicação]**.
6. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.
7. Adicione as funções à lista relacionada **Funções**.
8. Adicione usuários à lista relacionada **do Membro do Grupo**.
9. Clique em **Atualizar**.

## Atribuir grupo de atribuição a conjuntos de serviços

Depois de criar seus grupos de atribuição específicos de serviço, atribua-os aos conjuntos de serviços. A atribuição de grupos de atribuição aos vários conjuntos de serviços departamentais facilita o roteamento automático de solicitações universais para os agentes corretos (grupo de atribuição) em um departamento específico (conjunto de serviços).

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Além disso, após a triagem, os agentes também podem transferir solicitações universais e tíquetes de departamento para os agentes apropriados (grupo de atribuição) em um departamento específico (conjunto de serviços).

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Universal Request** > **Administração** > **Grupos de atribuição de conjuntos de serviços**.
2. Selecione o **Conjunto de serviços** na lista de pesquisa.
3. Selecione o **Grupo de atribuição** para o conjunto de serviços.
4. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Crie seu serviço para Solicitação universal

Registre o nome do serviço para a tabela específica do serviço e associe-o a um conjunto de serviços (departamento) para usar os recursos Solicitação universal para um serviço específico em sua organização.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O serviço categoriza a aplicação de acordo com a área de trabalho no conjunto de serviços (departamento) na organização.

**Nota:**
Por padrão, os casos de RH e os incidentes de TI são configurados como serviços na aplicação Solicitação universal. Esta etapa pode ser ignorada.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Universal Request** > **Administração** > **Configuração do serviço**.
2. Clique em **Novo** para registrar seu serviço.
3. No formulário, insira o **Nome do serviço**.
4. Selecione a **Tabela de serviço** na lista de tabelas disponíveis.
5. Selecione o **Conjunto de serviços** na lista de conjuntos de serviços disponíveis registrados para sua organização.
6. Clique em **Enviar**.

### Atribuir grupo de atribuição ao seu serviço

Depois de criar os serviços para o seu conjunto de serviços (departamento), atribua os grupos de atribuição aos serviços nos conjuntos de serviços para permitir que os agentes transfiram tíquetes para o grupo de roteamento apropriado.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A atribuição de grupos de atribuição aos vários conjuntos de serviços departamentais facilita o roteamento automático de solicitações universais para os agentes corretos (grupo de atribuição) em um departamento específico (conjunto de serviços). Além disso, após a triagem, os agentes podem transferir solicitações universais e tíquetes de departamento para os agentes apropriados (grupo de atribuição) em um departamento específico (conjunto de serviços).

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Universal Request** > **Administração** > **Grupos de atribuição de serviço**.
2. Selecione o **Grupo de atribuição** para o conjunto de serviços.
3. Selecione o **Serviço** na lista de pesquisa.
4. Clique em **Enviar**.

### Criar ações de IU específicas do serviço

Crie uma ação de IU ou modifique uma existente para permitir que seu serviço crie tíquetes de departamento em uma solicitação universal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Administradores e usuários com a função ui_action_admin podem definir ações de IU.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por exemplo, considere um cenário em que um agente de nível 1 de um departamento de serviço recebe uma solicitação universal e não consegue resolvê-la. O agente escala a solicitação para outro departamento ou para um agente do mesmo departamento. Nesse caso, o agente de nível 1 usa a **ação Criar caso** ou rotulada de forma semelhante para criar um novo caso no serviço (departamento). Este caso pode ser roteado para o grupo de atribuição apropriado para resolução.

Para executar esta ação, você deve criar uma ação de IU para o seu serviço.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Ações de IU**.
   Uma lista de todas as ações de IU específicas da tabela Solicitação universal é exibida.
2. Clique em **Novo** ou abra um registro existente.

   **Nota:**
   Para uma nova ação de IU, certifique-se de sempre selecionar a tabela de Universal Request.

3. No formulário, preencha os campos para definir a ação de IU.
   Para obter mais informações, consulte Criar uma ação de IU .

## Registrar aplicação com escopo habilitado para administração de aplicações

Se a sua aplicação for uma aplicação com escopo habilitado para administrador de aplicações, registre a aplicação com Solicitação universal (UR) para disponibilizar o serviço da sua aplicação e os dados do conjunto de serviços para que a aplicação Solicitação universal funcione.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois de configurar o serviço, você deve executar essas etapas e criar as seguintes entradas de herança de ACL. Isso permite que Solicitação universal use o serviço da sua aplicação e os dados do conjunto de serviços.

Somente o administrador de UR [sn_uni_req.ur_admin] pode atribuir funções de UR com escopo.

Para configurar o sistema, você deve fazer login como Administrador do sistema [admin]. A função Administrador de UR [sn_uni_req.ur_admin] está contida na função Administrador do sistema [admin]. A combinação dessas duas funções permite que um usuário execute todas as tarefas associadas à configuração do sistema.

Após a configuração do sistema, certifique-se de que somente a função Administrador de UR [sn_uni_req.ur_admin] tenha acesso a informações confidenciais. Remova a função de administrador de UR da função de administrador do sistema [admin] para impedir que o administrador do sistema exiba informações confidenciais do UR. Para obter mais informações, consulte Remover função de administrador de UR do administrador do sistema.

Depois de conceder acesso, defina a propriedade *sn_uni_req.min_admin_count* nas propriedades do sistema para UR para garantir que exista um número mínimo de administradores com escopo e que a aplicação não seja bloqueada na ausência de um administrador.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. No painel de navegação, insira `sys_scoped_admin_acl_inheritance.list`.
2. Na página **Administração da aplicação Herança de ACL**, clique em **Novo**.
3. Selecione `Conjunto de serviços` na lista suspensa **Tabela**.
4. Verifique se a **aplicação** é sua aplicação com escopo
5. Clique em **Enviar**.
   Cria um registro de herança de ACL para a tabela de conjunto de serviços em sua aplicação com escopo.
6. Na página **Administração da aplicação Herança de ACL**, clique em **Novo** novamente.
7. Selecione `Configuração de serviço` na lista suspensa **Tabela**.
8. Verifique se a **aplicação** é sua aplicação com escopo
9. Clique em **Enviar**.
   Cria um registro de herança de ACL para a tabela de configuração de serviço em sua aplicação com escopo.

## Remover função de administrador de UR do administrador do sistema

Para proteger suas informações contra acesso indevido, após a configuração do sistema, certifique-se de que somente a função de administrador da Universal Request (UR) [sn_uni_req.ur_admin] tenha acesso a informações confidenciais.

### Antes de Iniciar

Função necessária: admin com sn_uni_req.ur_admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, um administrador do sistema também tem uma função de administrador de UR e pode acessar as informações de UR. Adicione a função de administrador de UR a usuários específicos que trabalharão na configuração de UR de seus respectivos serviços. O usuário com esta função pode tornar outro usuário um administrador de UR com base nas funções e responsabilidades. Depois que esta etapa for concluída, para proteger sua aplicação, remova a função de administrador de UR [sn_uni_req.ur_admin] da função de administrador do sistema [admin].

Ao fazer isso, você impede que o usuário com uma função de administrador do sistema [admin] exiba todas as informações da Solicitação universal.

**Nota:**
Certifique-se de ter pelo menos dois usuários com a função de administrador de UR. Se você atribuir apenas uma pessoa com a função e essa pessoa estiver desativada, você não terá mais um usuário que possa executar as tarefas de administrador de UR.

Além disso, certifique-se de que os mesmos usuários tenham a função de Administrador do sistema [admin] para acessar os módulos de UR.

### Procedimento

1. Faça login como administrador.
2. Em **Administração de usuários**, vá para **Funções** (menu de navegação à esquerda).
3. Clique **em administrador**.
4. Na guia **Contém funções**, clique em **Editar**.

**Nota:**
Se você não vir o botão **Editar**, altere o Escopo da **aplicação** para `Global`.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Na coluna **Contém lista de funções**, realce e mova **sn_uni_req.ur_admin** para a coluna **Coleção**.
6. Clique em **Salvar**.
7. Logout.

### Criar uma regra de negócio para o seu serviço

Crie uma regra de negócios na tabela de serviço para anexar o tíquete de departamento recém-criado com uma solicitação universal.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode criar uma regra de negócios para o seu serviço por qualquer um dos motivos a seguir.

- Forneça uma experiência de registro de tíquete unificada e simplificada para o solicitante configurando a criação de UR de todos os canais.
- Permita que os agentes transfiram o tíquete primário para outros departamentos se a solicitação original tiver sido enviada inicialmente para o departamento errado pelo solicitante.
- Facilite a geração de relatórios entre departamentos sobre o ANS geral se o tíquete for transferido entre departamentos.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Regras de negócios**.
2. Clique em **Nova**.
3. No campo **Nome**, insira o nome da sua regra de negócio.
4. Selecione sua tabela de serviço na lista **Tabela**.
5. Selecione **Avançado**.
6. Na guia **Quando executar**, na condição **Quando**, selecione `após` e marque a caixa de seleção **Inserir**.
   Esta ação especifica que as regras de negócios devem ser executadas após a inserção ou atualização.
7. Na guia **Avançado**, adicione sua condição.
   Por exemplo, adicione a condição abaixo no campo **Condição**.

   ```
   !current.universal_request.nil() && current.universal_request.primary_task.nil()
   ```

8. Insira o script no campo **Script** que você deseja executar quando a condição definida for verdadeira.
   Por exemplo, adicione o script abaixo para anexar o tíquete de serviço como um tíquete primário para o UR.

   ```
   (função executeRule(current,vious /*null quando assíncrono*/) { var urUtilsApi = new sn_uni_req.UniversalRequestUtils(); urUtilsApi.attachPrimaryTicket(current.universal_request, current.getUniqueValue(),null,true); })(current, anterior);
   ```

9. Clique em **Atualizar**.
   Para obter mais informações sobre outros campos deste formulário, consulte Criar uma regra de negócio .

### Criar uma regra de negócios para criar automaticamente a solicitação universal

Crie uma regra de negócios antes de inserir na tabela de serviço para criar automaticamente uma solicitação universal quando um tíquete for gerado de qualquer um dos canais disponíveis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando uma nova solicitação é enviada pelo portal do funcionário, esta regra de negócios valida se o UR já existe. Se não houver nenhum UR anexado à solicitação, a regra de negócios criará automaticamente o UR e a solicitação específica do departamento será anexada como o tíquete primário.
O UR é criado automaticamente a partir de qualquer um dos seguintes canais:

- Now Platform
- Espaço
- Virtual Agent
- E-mail
- Interação
- Autoatendimento

Você pode criar automaticamente uma solicitação universal nos seguintes cenários.

- Fornecer uma experiência do usuário consistente ao exibir o tíquete de UR.
- Transfira o tíquete do departamento sem problemas, pois o UR já está associado ao tíquete.
- Use relatórios de ANS ou OLA entre departamentos para UR, tíquete de departamento e quaisquer outras tarefas associadas ao UR primário.

**Nota:**
Por padrão, esta regra de negócios é enviada com HR Service Delivery e Gestão de serviços de TI. Ative-o para usá-lo. Para outros departamentos, para usar este recurso, crie ou personalize a regra de negócios fornecida para sua tabela de departamento específica.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Regras de negócios**.
2. Clique em **Nova**.
3. No campo **Nome**, insira o nome da sua regra de negócios.
4. Selecione sua tabela de serviço na lista **Tabela**.
5. Selecione **Avançado**.
6. Na guia **Quando executar**, na condição **Quando**, selecione `antes` e marque a caixa de seleção **Inserir**.
   Esta ação especifica que as regras de negócios devem ser executadas antes da inserção.
7. Insira a **Ordem** mais alta para a tabela.
   O valor do pedido é específico do departamento.
8. Adicione sua condição.
   Por exemplo, adicione a condição abaixo no campo **Condição**.

   ```
   current.universal_request.nil()
   ```

9. Insira o script no campo **Script** que você deseja executar quando a condição definida for verdadeira.
   Por exemplo, adicione o script abaixo para anexar o tíquete de serviço como um tíquete primário para o UR.

   ```
   (function executeRule(current, opened /*null quando assíncrono*/) { /* chama a API do UR para criar ou anexar Universal Request com registro de departamento inserido */ new
   ```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
sn_uni_req.UniversalRequestFieldsMappingUtils().attachUniversalRequest(current); })(current, anterior);
```

10. Clique em **Enviar**.
    Para obter mais informações sobre outros campos deste formulário, consulte Criar uma regra de negócio .

### Criar pontos de extensão para departamentos

Crie um ponto de extensão com script para criar o tíquete primário específico do seu departamento durante as transferências de tíquete entre departamentos. O uso do ponto de extensão permite criar um tipo de tíquete primário de acordo com a definição do ponto de extensão.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Ao configurar seu departamento para Solicitação universal, para usar a capacidade de transferência para outro departamento, crie pontos de extensão com script e adicione-os às inclusões de script do código da aplicação. Um exemplo de ponto de extensão `CreateDepartmentTicket` é fornecido para você modificar e usar.

**Nota:**
Para uma melhor experiência do usuário, você pode optar por usar a configuração de mapeamento para definir e configurar os campos que devem ser copiados para os endpoints para transferências e criação de tíquetes. Para obter mais informações, consulte Configurar mapeamentos.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Pontos de Extensão do Sistema** > **Pontos de extensão com script**.
2. Pesquise `sn_uni_req.CreateDepartmentTicket`.
3. Na faixa do formulário, clique no link **aqui** para editar o registro.
4. Clique em **Criar implementação** na lista relacionada para criar o script de ponto de extensão específico do seu departamento.
   Para obter mais informações Uso dos pontos de extensão para estender a funcionalidade da aplicação .

### Criar um ponto de extensão para pós-processamento de transferências

Crie um ponto de extensão com script para executar ações adicionais após a transferência entre departamentos de um tíquete primário na aplicação Solicitação universal. Você pode mudar o ponto de extensão de amostra para copiar qualquer informação adicional das entidades secundárias do tíquete primário anterior.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando um tíquete primário de um Solicitação universal é transferido, a configuração de mapeamento atual copia somente as informações do tíquete primário para o tíquete de destino. No entanto, se você quiser que ações adicionais sejam realizadas após a transferência entre departamentos do tíquete primário, poderá criar uma implementação de ponto de extensão com script para o ponto de extensão `DepartmentTransferPostProcessor`. Um exemplo de ponto de extensão `DepartmentTransferPostProcessor`, que é baseado em seus requisitos de negócios, é fornecido para você modificar e usar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos > Pontos de Extensão do Sistema >Pontos de Extensão com Script**.
2. Na barra de pesquisa, pesquise por `sn_uni_req.DepartmentTransferPostProcessor`.
3. Crie seu ponto de extensão específico do departamento selecionando **Criar implementação**.
   Para obter mais informações sobre como usar pontos de extensão, consulte Usando pontos de extensão para estender a funcionalidade do aplicativo .

#### Configuração de experiência de tíquete unificada

Configure seu serviço para fornecer aos funcionários uma experiência de tíquete unificada e consistente. Esta configuração cria automaticamente uma solicitação universal quando as solicitações são geradas de um registro de interação, e-mail ou produtor de registro.

Você pode personalizar e configurar para criar automaticamente uma solicitação universal para uma tarefa de vários canais usando APIs fornecidas com a aplicação Solicitação universal. Para obter mais informações, consulte API UniversalRequestUtilsSNC .

A aplicaçãoSolicitação universal oferece suporte à criação de solicitação universal a partir de um registro de interação no Espaço do agente. Para obter mais informações, consulte Criar uma Solicitação universal a partir de um registro de interação.

Modificar as preferências de notificação por e-mail ajuda a controlar as ações de e-mail de saída. Para obter mais informações, consulte Preferências de notificação por e-mail para o seu serviço.

Configure as preferências de e-mail para criar uma solicitação universal quando um e-mail for recebido na caixa de correio configurada. Para obter mais informações, consulte Criar solicitação universal automaticamente a partir de um e-mail de entrada.

Configure o produtor de registro de serviço para criar uma solicitação universal a partir de uma solicitação gerada pelo produtor de registro. Para obter mais informações, consulte Configurar o item do catálogo ou produtor de registro para criar uma solicitação universal.

#### Criar solicitação universal automaticamente para tíquetes de departamento por meio de outros canais

A solicitação universal não é criada automaticamente quando um executante ou funcionário cria um tíquete de departamento de canais que não sejam do Portal de serviços ou dos tópicos do Virtual Agent. Crie uma solicitação universal automaticamente adicionando a regra de negócios à tabela de serviço específica, como um incidente ou um serviço de RH.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Crie uma solicitação universal automaticamente adicionando a regra de negócios à tabela de serviço específica, como um incidente ou um serviço de RH. A solicitação universal criada é automaticamente associada ao tíquete do departamento, como um incidente ou um caso de RH criado nessa tabela.

Você pode criar automaticamente uma solicitação universal nos seguintes cenários.

- Fornecer uma experiência do usuário consistente ao exibir o tíquete de UR.
- Transfira o tíquete do departamento a qualquer momento, pois o UR já está associado ao tíquete.
- Use relatórios de SLA/OLA entre departamentos para o UR, o tíquete do departamento e quaisquer outras tarefas associadas ao UR primário.



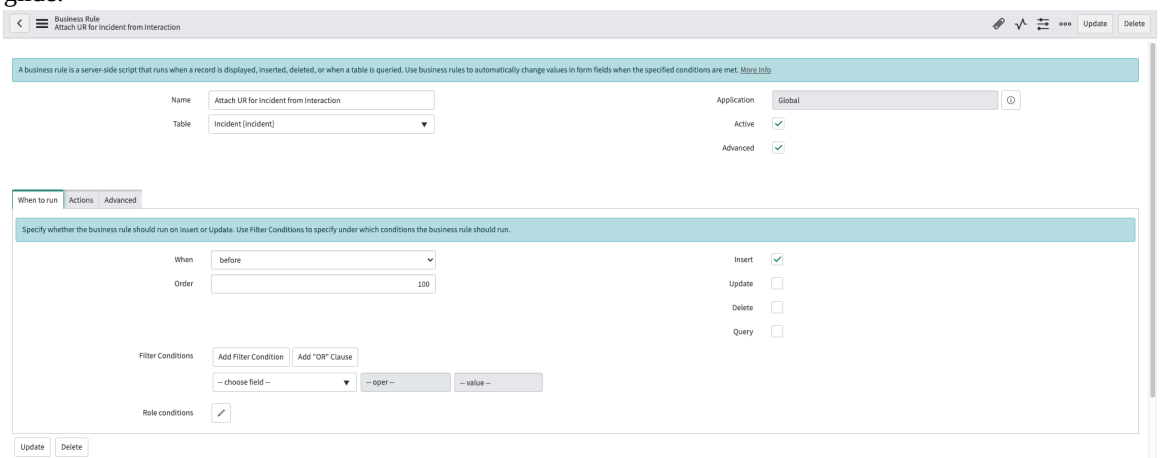
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode fazer isso usando uma regra de negócios e a API da Solicitação universal. Para obter mais informações, consulte API UniversalRequestUtilsSNC .

Siga as etapas fornecidas para habilitar a criação de solicitação universal automaticamente a partir de um registro de interação.

### Procedimento

1. Modifique a ação de IU do tíquete do departamento para passar o parâmetro de URL que é recuperado do client script.
2. Crie uma inclusão de script AJAX para definir os dados na sessão do glide.
3. Crie um client script onSubmit() para buscar o parâmetro de URL.
   Para obter mais informações, consulte Client scripts .
4. Defina o parâmetro de URL e o sys_id para a sessão do glide usando a inclusão de script AJAX.
5. Crie uma regra de negócios antes de inserir no tíquete do departamento e recupere os dados da sessão do glide.




6. Crie um registro de solicitação universal usando a API `UniversalRequestUtils` e anexe a solicitação universal à tarefa.

## Preferências de notificação por e-mail para o seu serviço

Personalize as notificações por e-mail para controlar quais notificações por e-mail são enviadas aos solicitantes quando uma solicitação universal é criada. Esta configuração evita que os funcionários recebam notificações por e-mail duplicadas ou inconsistentes.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Configure suas preferências de notificação para que as comunicações com o solicitante sejam provenientes do Solicitação universal em vez do tíquete do departamento e os links nas comunicações sejam vinculados ao Solicitação universal em vez do tíquete do departamento.

As notificações por e-mail geralmente são enviadas quando uma das seguintes atividades é realizada:

- Uma solicitação universal é criada para um solicitante.
- Os comentários são adicionados à solicitação.
- A resolução é fornecida para a solicitação.
- A solicitação está fechada.



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Procedimento

1. Suprimir notificação de saída para serviços aproveitando Solicitação universal.
2. Usar número efetivo no assunto do e-mail.

### Suprimir notificação de saída para serviços aproveitando Solicitação universal

Você pode configurar notificações por e-mail de saída para definir os e-mails que um solicitante deve receber quando uma solicitação universal é criada. Por exemplo, se o seu tíquete de serviço (departamento) estiver associado a uma solicitação universal, você poderá personalizar as notificações para enviar somente os e-mails relevantes para o solicitante.

### Antes de Iniciar

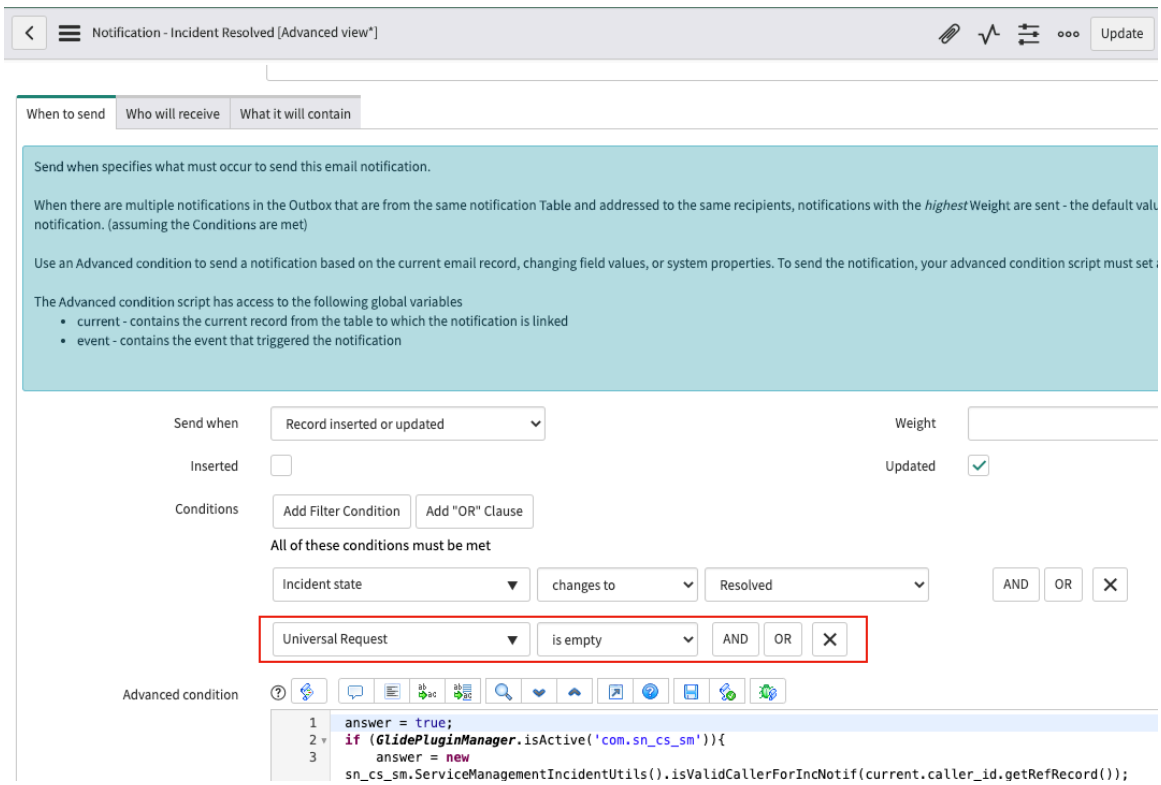
Função necessária: administrador

**Nota:**

E-mails de serviço, como criação de tíquete de serviço, anotações ou mudanças de estado, podem ser impedidos de serem distribuídos.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Notificação do Sistema** > **Notificações**.
2. Abra a notificação específica de serviço que você deseja personalizar.
3. Na guia **Quando enviar**, no construtor de condição, adicione uma nova etapa de condição, conforme mostrado.




4. Clique em **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Usar número efetivo no assunto do e-mail

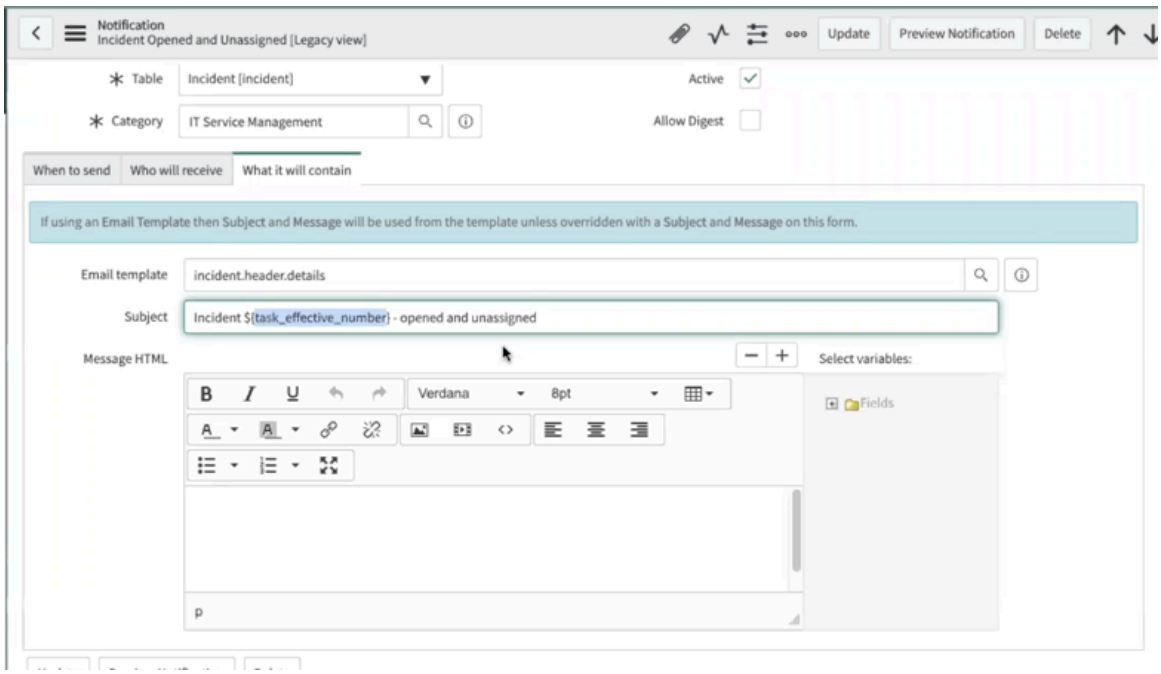
Modifique o assunto do e-mail para exibir o número do tíquete relevante usando o número efetivo da tarefa. Por exemplo, se o seu tíquete de serviço estiver associado a uma solicitação universal, você deverá mascarar o número do tíquete de serviço e mostrar o número do UR.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O `task_effective_number` é um valor de campo dinâmico que exibe o número do UR quando o tíquete de serviço está associado ao UR e exibe o número do tíquete de serviço real quando não há UR associado.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Notificação do Sistema** > **Notificações**.
2. Abra a notificação específica de serviço que você deseja personalizar.
3. Na guia **Quando conterá**, no campo **Assunto**, use o `task_effective_number`.
   Por exemplo, na notificação Incidente aberto e não atribuído, no campo **Assunto**, insira `Incident ${task_effective_number} - open and unassigned`.




4. Clique em **Atualizar**.

### Criar solicitação universal automaticamente a partir de um e-mail de entrada

As solicitações universais podem ser criadas automaticamente a partir das informações recebidas por e-mail. A criação automática de solicitações universais permite um tempo de resposta e uma resolução mais rápidos para os funcionários em comparação com os agentes que criam solicitações manualmente a partir de e-mails.

Configure os IDs de e-mail na propriedade `General email address for Universal Requests` (sn_uni_req.ur_email). Para obter mais informações, consulte propriedades de Solicitação universal. Por padrão, um e-mail enviado para esses IDs de e-mail configurados criará automaticamente uma solicitação universal. Os

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

e-mails recebidos marcados com alta importância criarão solicitações universais com alta prioridade (Prioridade 1).

Por padrão, a definição da solução é configurada e o modelo preditivo é treinado automaticamente quando as seguintes condições são atendidas.

- O plug-in Universal Request (com.snc.universal_request) está instalado.
- O plug-in Predictive Intelligence (com.glide.platform_ml) está instalado.
- O plug-in Predictive Intelligence for Universal Request (com.snc.universal_request.ml) está instalado. Este plug-in requer uma assinatura separada e deve ser ativado pela equipe da ServiceNow.

Em instâncias em que Inteligência preditiva para Solicitação universal está ativo, a seguinte definição de solução e regra de negócio está disponível:

### Configurar o item do catálogo ou produtor de registro para criar uma solicitação universal

Crie uma solicitação universal junto com um item solicitado ou registro baseado em tarefa para fornecer uma experiência de registro de tíquete unificado.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Somente quando o plug-in Universal Request (com.snc.universal_request) está ativado, a seção **Configuração da Universal Request** é adicionada a um item do catálogo ou formulário de produtor de registro.

Uma solicitação universal não é criada para os seguintes cenários:

- O carrinho com vários itens do catálogo foi submetido a check-out
- O guia de pedido foi enviado

Para obter informações sobre como criar um item do catálogo, consulte Criar ou editar um item do catálogo .

Para obter informações sobre como criar um produtor de registro, consulte Criação de um produtor de registro .

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Catálogo de serviços** > **Definições de Catálogo** > **Gerenciar Itens**.
2. Selecione o item do catálogo ou o produtor de registro necessário.
3. No formulário Item do catálogo ou Produtor de registro, configure esses campos na seção **Configuração da Solicitação universal**.

**Campos da seção de configuração da Solicitação universal**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Item habilitado/ certificado pelo UR | Opção para especificar que uma solicitação universal também deve ser criada junto com um item solicitado ou registro baseado em tarefa.<br><br>Na solicitação universal, uma referência é criada para o item solicitado associado ou o registro baseado em tarefa, que se torna a tarefa primária da solicitação universal. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Requer revisão adicional | Opção para marcar automaticamente a caixa de seleção **Precisa de revisão de resolução** na solicitação universal correspondente. Para obter informações sobre os campos do Universal Request, consulte Formulário Universal Request.<br><br>O campo **Requer revisão adicional** aparece somente quando a caixa de seleção **Item habilitado/certificado pelo UR** está marcada. |

4. Clique em **Atualizar**.

**Tópicos relacionados**

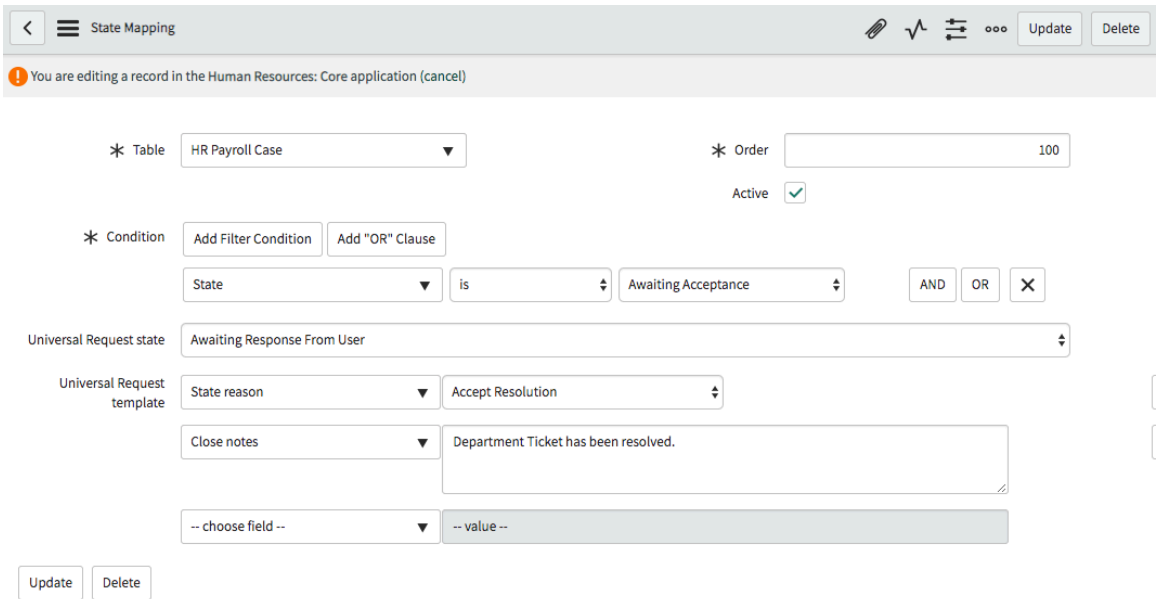
Configuração do Catálogo de serviços para Solicitação universal

## Mapeamento de estado da Solicitação universal

Todos os fluxos de trabalho consistem em estados, transições e motivos. Mapeie os estados específicos do serviço para os estados da Solicitação universal para fornecer uma melhor experiência do usuário durante a transição de estado da solicitação.

### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por exemplo, considere uma solicitação universal que tenha um caso de folha de pagamento de RH anexado a ela como uma tarefa primária. Quando o estado do caso de RH muda de **Em andamento** para **Aguardando aceitação**, o estado da solicitação universal é atualizado para **Aguardando resposta do usuário**.




Ao mapear os estados do serviço para o estado do UR, é garantido que o estado correto do UR seja exibido. A transição de estado do tíquete primário está oculta do solicitante e ele só vê as transições de estado de UR simplificadas que são orientadas pelos mapeamentos de estado. A tabela a seguir descreve os estados da solicitação universal e os mapeamentos sugeridos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Estados de UR e mapeamentos sugeridos**

| Status do tíquete primário | Estado de UR |
|---|---|
| Quando o UR é criado e não há nenhum tíquete primário | Novo |
| Todos os estados quando o tíquete está sendo trabalhado, como TEA, aguardando aprovação | Em andamento |
| Todos os estados que exigem resposta de um solicitante | Em andamento |

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Universal Request** > **Administração** > **Mapeamento de Estado**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre a descrição do campo, consulte Formulário de mapeamento de estado.

## Domain Separation e Solicitação universal

A separação de domínio é compatível com ServiceNow Solicitação universal. Solicitação universal ajuda os agentes de help desk a resolver casos em toda a empresa para uma melhor experiência do funcionário. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

## Nível de suporte: Básico

- Lógica de negócios: confirme se os dados vão para o domínio adequado para os casos de uso do provedor de serviço de aplicativo.
- O aplicativo oferece suporte à separação de domínio em tempo de execução. O Domain Separation inclui separação de domínio de interface do usuário, chaves de cache, relatórios, acúmulos e agregações.
- O proprietário da instância deve configurar o aplicativo para funcionar em vários locatários.

Exemplo de caso de uso: quando um SP (service provider, provedor de serviço) usa o bate-papo para responder à mensagem de um locatário-cliente, o cliente deve conseguir ver a resposta do SP.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

## Como o Domain Separation funciona no Solicitação universal

Todas as configurações são estritamente separadas por domínio.

A tabela de Solicitação universal é separada por dados.

### Tabelas

Tabelas de configuração (estrita separação de domínio)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- universal_request_service_set
- universal_request_service_conf
- universal_request_state_mapping
- universal_request_route_conf
- universal_request_transfer_mapping
- universal_request_transfer_fields_mapping

Tabelas de dados (dados separados): universal_request.

**Tópicos relacionados**

Domain Separation para provedores de serviço

## Como usar Solicitação universal

Agentes e gerentes podem usar a aplicação Solicitação universal para criar solicitações, gerenciar informações e segurança e se conectar com outros departamentos e serviços para ajudar na resolução de solicitações.

### Criar Solicitação universal

Crie um registro de solicitação universal em nome do solicitante da aplicação Solicitação universal.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_uni_req.routing_agent ou admin.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Universal Request** > **Criar novo**.
2. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre a descrição do campo, consulte Formulário da solicitação universal.
3. Clique em **Enviar**.

### Cancelar uma solicitação universal

Cancele a solicitação universal se o problema for resolvido ou se a solicitação não precisar mais de nenhuma ação.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, agentes de roteamento

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode cancelar uma solicitação universal somente se

- Não há nenhum tíquete primário ativo ou encerrado anexado a ele.
- O estado do UR é **Novo** ou **Em andamento**.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Universal Request** > **Em aberto**.
2. Na lista de solicitações universais em aberto, selecione aquela que você deseja cancelar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Selecione **Cancelada** no campo **Estado**.

> **Nota:**
> Se o usuário em **Aberto para** tentar cancelar a solicitação, ele deverá inserir o motivo do cancelamento.

4. Clique em **Atualizar**.

### Resultado

Quando o UR é cancelado, notificações por e-mail são enviadas para as partes interessadas associadas à solicitação.

## Exibir solicitações universais com tíquete primário

Uma solicitação universal pode ter várias solicitações secundárias, como um tíquete de TI ou um caso de RH. Uma solicitação secundária ativa é chamada de tíquete primário. Em determinado momento, uma solicitação universal pode ter apenas um tíquete primário.

### Antes de Iniciar

Função necessária: admin, itil ou agentes de roteamento

Para exibir a solicitação universal com um tíquete primário ativo, faça o seguinte.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Universal Request** > **Com tíquete primário**.
   Uma lista de todas as solicitações universais que têm um tíquete primário será exibida
2. Abra e exiba a solicitação universal na qual você deseja trabalhar.

## Criar tíquete associado para tíquete primário de UR

O agente, trabalhando no tíquete primário, solicita assistência de outros departamentos na resolução de uma solicitação universal (UR) criando tíquetes associados para o UR. Vários departamentos podem trabalhar simultaneamente nesses tíquetes associados. Esses tíquetes associados são independentes do fluxo de estado do UR.

### Antes de Iniciar

Configure a propriedade *sn_uni_req.associated_ticket* na página de **propriedades da Solicitação universal** para determinar como lidar com a criação dos tíquetes associados. Para obter mais informações, consulte propriedades de Solicitação universal.

Função necessária: agente que faz parte do grupo de atribuição do tíquete primário ou atribuído ao agente

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um agente de roteamento do tíquete primário pode solicitar assistência de outros departamentos na resolução de um UR criando tíquetes associados no tíquete primário. Vários departamentos podem trabalhar simultaneamente nos tíquetes associados para resolver o UR.

A seguir estão alguns dos principais destaques.

- Passe o contexto da solicitação diretamente para o outro departamento usando o pop-up ao criar um tíquete associado.
- Configure as informações a serem copiadas do UR para o tíquete associado na configuração de mapeamentos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Os agentes trabalham no tíquete associado mesmo após o fechamento do tíquete primário/UR, já que os tíquetes associados são independentes do fluxo de estado do UR.
- Defina a configuração da guia Tíquete associado para exibir e rastrear a atividade de tíquetes associados na página de tíquete padrão.

### Procedimento

1. Navegue até o registro de tíquete primário.
   Por exemplo, para abrir um tíquete primário de incidente, navegue até **Todos** > **Universal Request** > **Com tíquete primário**.
2. Abra o UR e clique no tíquete primário associado.
   Por exemplo, o tíquete de incidente associado é exibido como um link na mensagem.
   O registro do tíquete primário aparece na página.
3. Clique em **Criar tíquete associado**.
4. Na caixa de diálogo **Criar tíquete associado**, insira os seguintes detalhes.

   **Nota:**
   Com base na propriedade sn_uni_req.associated_ticket, diferentes campos são exibidos no formulário. Para obter mais informações, consulte propriedades de Solicitação universal.

   - **Departamento**: selecione o departamento na lista.
   - **Serviço**: selecione o serviço específico do departamento escolhido.
   - **Descrição resumida**: insira a descrição resumida do novo tíquete associado.
   - **Descrição**: insira a descrição detalhada do novo tíquete associado.
   - **Anotações de trabalho**: insira os detalhes das anotações de trabalho.
5. Clique em **Criar**.
   Um tíquete associado é criado com as descrições fornecidas e é associado ao UR existente do tíquete primário.

## Solicitação universal segurança de informações confidenciais

Solicitação universal A funcionalidade de segurança do fornece flexibilidade para proteger as informações, controlando a autorização de exibição e edição.

## Vantagens principais

- O solicitante pode marcar a solicitação como confidencial no momento da criação da solicitação.
- Os agentes de roteamento podem marcar a solicitação como restrita ao criar uma solicitação.
- Se a solicitação não for confidencial, um agente de roteamento de informações confidenciais do grupo de atribuição atual ou o agente de tíquete primário poderá marcar o tíquete como irrestrito durante a triagem.
- Quando um tíquete restrito é criado ou transferido, somente um agente de roteamento de informações confidenciais do grupo de atribuição atual ou o agente de tíquete primário pode exibir os detalhes completos do tíquete.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Os controles de segurança também são transferidos durante as transferências entre departamentos, já que o grupo de atribuição é alterado para o do novo departamento.
- Use a solução Predictive Intelligence para identificar e marcar automaticamente a solicitação universal como confidencial.

## Função de agente de informações confidenciais

A função *sn_uni_req.sensitiveinfo_agent* controla quem exibe e atua nas solicitações universais que têm informações confidenciais. Somente os agentes de roteamento de UR do grupo de atribuição atual com a função *sn_uni_req.sensitiveinfo_agent* e o agente de tíquete primário podem exibir os detalhes completos do tíquete.

Por exemplo, se um caso de RH (tíquete primário) for criado para uma solicitação universal, somente o agente de roteamento de RH com a função *sn_uni_req.sensitiveinfo_agent* ou o agente de caso de RH poderá exibir os detalhes completos da solicitação, como a descrição resumida, descrição, anexos e comentários.

Um agente sem a função de agente confidencial pode acessar somente as informações primárias da solicitação. Os campos protegidos (descrição resumida, descrição), anexos e comentários no fluxo de atividades estão ocultos.

## Aplicação com escopo habilitado para Administração de aplicações

Solicitação universal é uma aplicação habilitada para administração de aplicações. Se você estiver configurando seu serviço que também é um aplicativo habilitado para administração de aplicativos ou tem seu próprio modal de segurança, você deve registrar seu aplicativo. Para obter mais informações, consulte Registrar aplicação com escopo habilitado para administração de aplicações. Isso garante que a segurança seja mantida na Universal Request.

## Gerando uma solicitação universal confidencial do portal

Quando os solicitantes criam uma solicitação usando a opção **Solicitar ajuda** no Portal de serviços, Central do funcionárioou no aplicativo para celular, eles podem proteger as informações fornecidas como confidenciais.

Para ajudar os solicitantes a identificar informações confidenciais, um artigo de conhecimento é fornecido na página **Solicitar ajuda**. Depois de determinar se a solicitação é confidencial, eles podem marcar a caixa de seleção O **problema contém informações confidenciais**. Se a caixa de seleção estiver marcada, o solicitante poderá selecionar o departamento ao qual o problema pode pertencer ou escolher **Não tenho certeza (envio geral)**.

Se o plug-in Predictive Intelligence for Universal Request [com.snc.universal_request.ml] estiver instalado, o departamento será selecionado automaticamente e o solicitante será notificado sobre a seleção. Para obter mais informações, consulte Ativar Predictive Intelligence para Solicitação universal. O solicitante pode optar por substituir a sugestão. No envio, esta ação cria uma solicitação universal marcada como **Restrita**.

Às vezes, os agentes também podem criar uma solicitação a partir de uma interação, uma chamada ou do módulo de Autoatendimento. Nesses casos, o agente pode marcar a solicitação como **Restrita**.

## Experiência do agente de segurança de UR

Qualquer agente pode exibir a lista de solicitações universais marcadas como restritas. No entanto, somente o agente do grupo de atribuição específico do serviço ou o agente que

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

tem acesso a solicitações confidenciais pode exibir as informações detalhadas. Durante a triagem, qualquer agente que visualize a solicitação e identifique que ela tem informações confidenciais pode marcá-la como restrita.

Se o plug-in Predictive Intelligence for Universal Request [com.snc.universal_request.ml] estiver instalado, o UR com informações confidenciais será automaticamente identificado e marcado como restrito e somente os agentes com a função *sn_uni_req.sensitiveinfo_agent* poderão acessar e trabalhar na solicitação.

No entanto, somente o agente do grupo de atribuição específico do serviço ou o agente com a função para acessar uma solicitação confidencial pode marcá-la como irrestrita. Para obter mais informações, consulte Restringir o acesso de solicitação universal ou Marcar solicitação universal como irrestrita. Você pode marcar uma solicitação como restrita ou irrestrita diretamente na solicitação universal ou no tíquete primário.

## Transferência de uma solicitação restrita

Uma solicitação restrita significa que a solicitação universal primária está marcada como restrita. Quando um tíquete primário da solicitação universal confidencial é transferido para outro departamento, os controles de segurança também são transferidos, conforme o grupo de atribuição do UR muda.

## Segurança de COE

As políticas de segurança de COE são uma maneira de restringir facilmente o acesso a diferentes COEs por meio da configuração. As implementações de política de segurança de COE subjacentes são ACLs da ServiceNow .

### Restringir o acesso de solicitação universal

Marque uma solicitação universal como restrita ao identificar que a solicitação contém informações confidenciais.

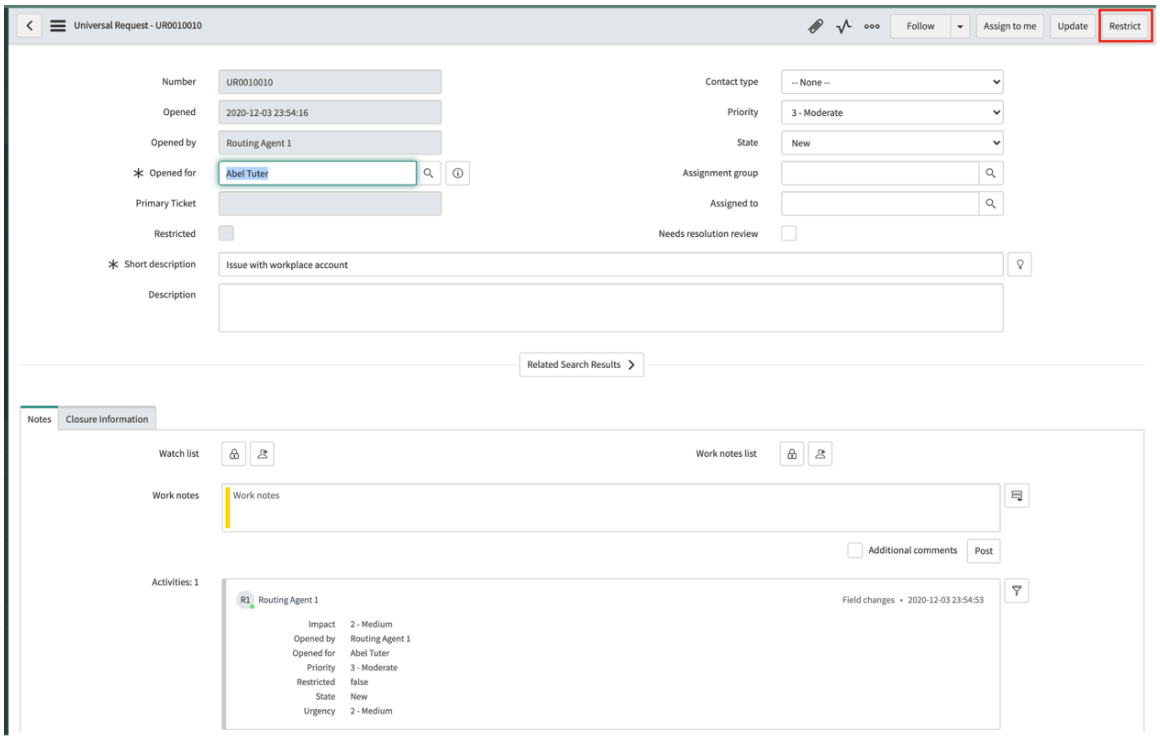
**Antes de Iniciar**
Função necessária: funcionários, agentes de roteamento, sn_uni_req.sensitiveinfo_agent ou membros do grupo de atribuição específica de serviço

**Procedimento**

1. Navegue até a solicitação universal que você deseja marcar como restrita.
2. No formulário, clique no botão **Restringir**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




Os campos restritos estão ocultos e o formulário serve apenas para fins de exibição.

**Nota:**
Para marcar a solicitação como irrestrita, somente agentes com a função de acesso podem modificar.

### Marcar solicitação universal como irrestrita

Você pode cancelar a restrição de uma solicitação universal restrita se identificar que a solicitação não tem informações confidenciais.

### Antes de Iniciar

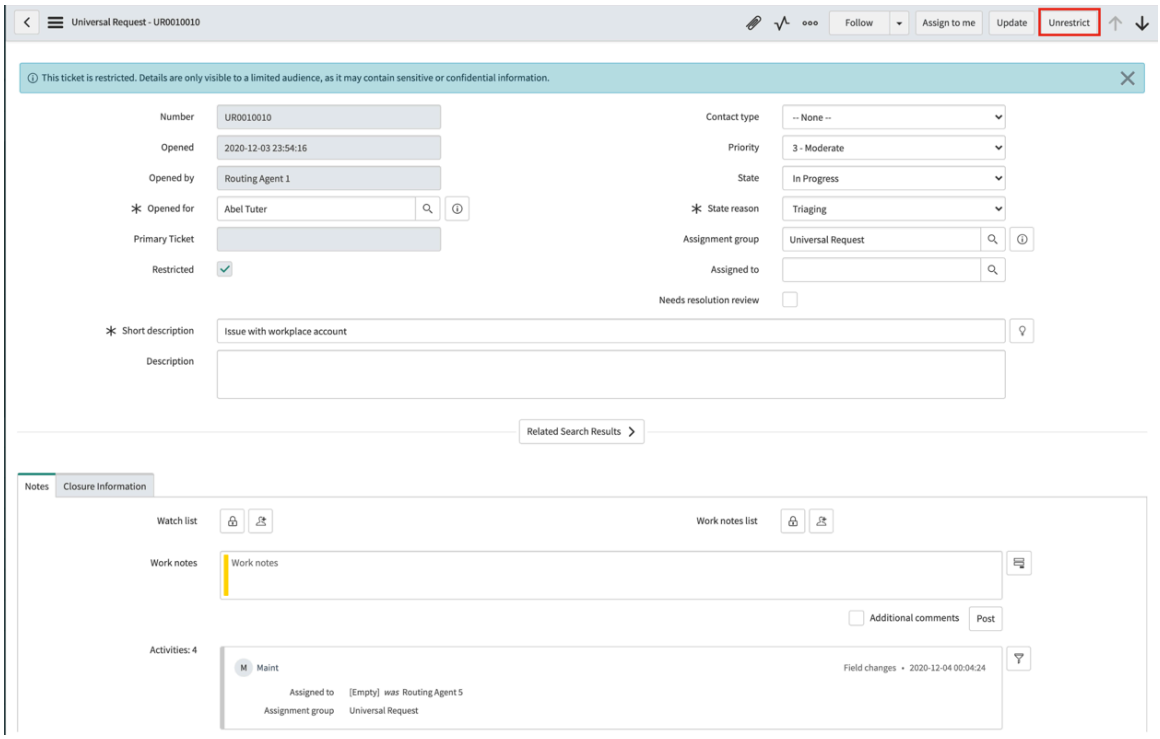
Função necessária: sn_uni_req.sensitiveinfo_agent, agente de tíquete primário ou membros do grupo de atribuição desse UR

### Procedimento

1. Navegue até a solicitação universal que você deseja marcar como irrestrita ou até o tíquete primário que você está resolvendo.
2. No formulário, clique no botão **Cancelar restrição**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




Os campos restritos ocultos agora estão visíveis e qualquer agente pode exibir o conteúdo.

**Nota:**
Para marcar a solicitação como irrestrita, somente o agente que faz parte do grupo de atribuição de tíquete primário ou com a função de acesso pode modificar.

## Transferir um tíquete primário

Você pode transferir um tíquete primário de volta para a Solicitação universal, conjunto de serviços (departamento) ou serviço com ou sem resolução.

### Antes de Iniciar

Função necessária: agente que faz parte do grupo de atribuição do tíquete primário ou atribuído ao agente

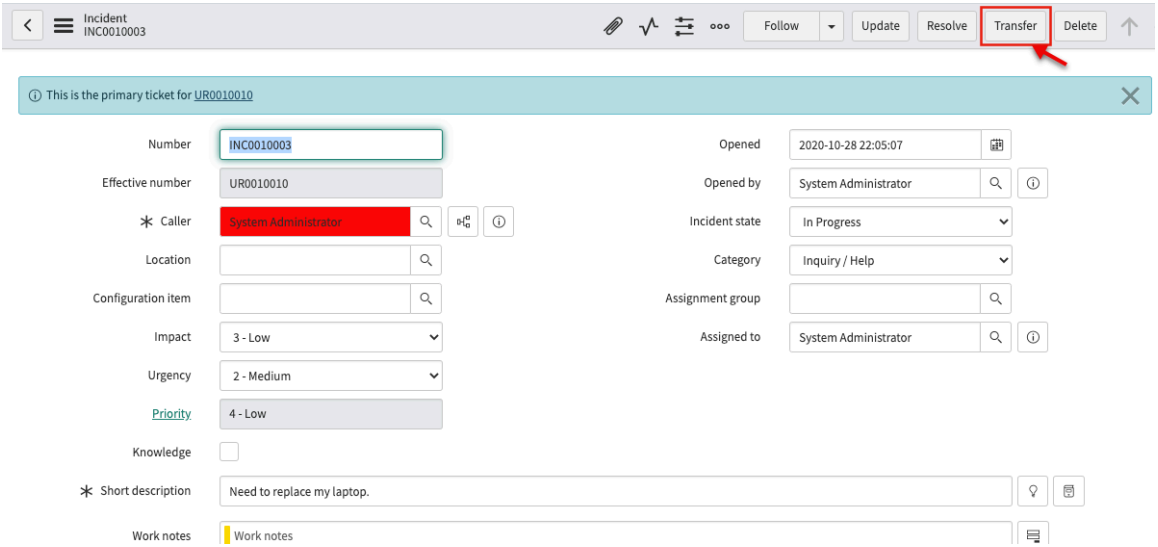
### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Configure a propriedade `sn_uni_req.transfer_type` na página de **propriedades da Solicitação universal** para determinar como lidar com as transferências de tíquete primário. Para obter mais informações, consulte propriedades de Solicitação universal.

Um agente de roteamento pode resolver e fechar um tíquete primário ou transferi-lo de volta para a Solicitação universal ou outro departamento para revisão e fechamento. Quando um tíquete primário é transferido de volta para o UR, o tíquete não é mais um tíquete primário e o campo de tíquete primário da Solicitação universal fica em branco.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




Ao transferir o tíquete, o agente de roteamento pode escolher o departamento e um serviço específico dentro do departamento ou pode selecionar Não tenho certeza quando não tiver certeza do departamento ou serviço correto.

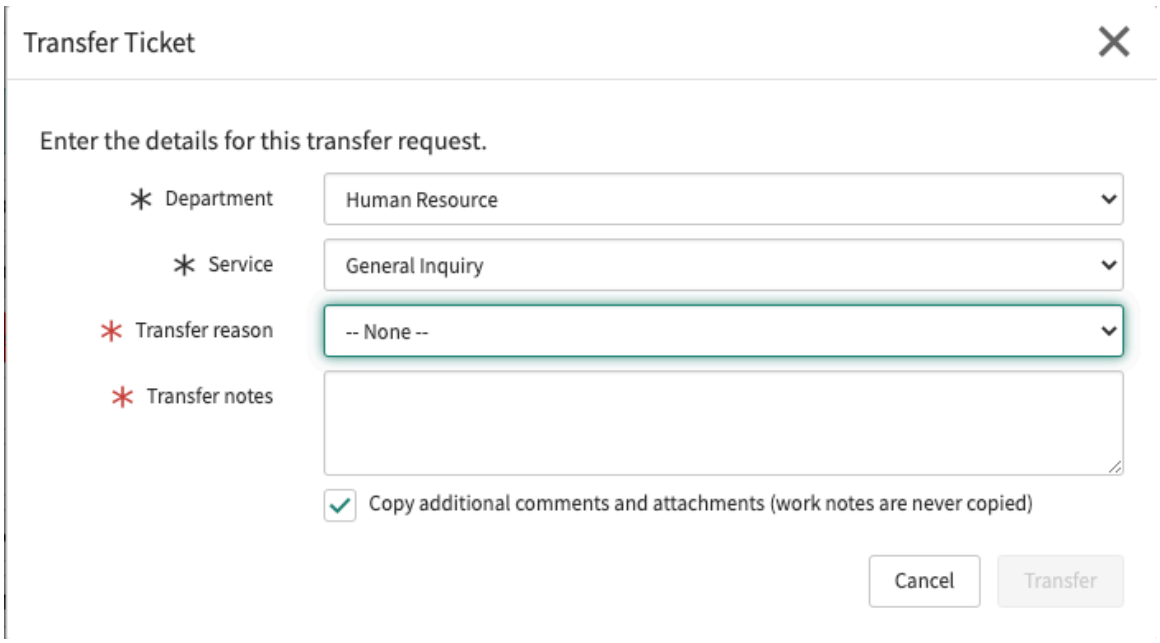
O agente pode transferir um tíquete com um dos seguintes motivos:

**Transferência com resolução**

A solicitação é resolvida e transferida de volta para o UR, um departamento específico ou um serviço. Os agentes podem selecionar esta opção quando a ajuda de outro departamento for necessária para atender à solicitação.

**Transferência sem resolução**

A solicitação não foi resolvida ou não pertence ao departamento específico e transferida de volta para o UR, um departamento específico ou um serviço.




## Procedimento

1. Navegue até o registro de tíquete primário que você deseja transferir.
   Por exemplo, para abrir um tíquete primário de incidente, navegue até **Todos** > **Universal Request** > **Com tíquete primário**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Abra a solicitação universal e clique no tíquete primário associado.
   Por exemplo, o tíquete de incidente associado é exibido como um link na mensagem.
   O registro do tíquete primário aparece na página.
3. Verifique e clique em **Transferir**.
4. Na caixa de diálogo **Transferir tíquete**, forneça os seguintes detalhes e clique em **Transferir**.

**Nota:**
Com base na configuração do tipo de transferência, diferentes campos são exibidos no formulário. Para obter mais informações, consulte propriedades de Solicitação universal.

- **Ação**: selecione se você deseja transferir o tíquete para outro departamento ou de volta para o Solicitação universal.
- **Departamento**: selecione o departamento na lista.
- **Serviço**: selecione o serviço específico do departamento escolhido.
- **Motivo da transferência**: selecione o motivo na lista.
- **Notas de transferência**: uma breve descrição para rotear o tíquete primário para o agente de roteamento de UR.
- **Copiar comentários e anexos adicionais**: desmarque a caixa de seleção se você não quiser transferir o tíquete com comentários e anexos adicionais. Por padrão, todos os anexos e comentários são transferidos.

**Nota:**
As anotações de trabalho não são copiadas durante a transferência.

### Resultado
O tíquete é transferido com base nos mapeamentos de transferência direta na configuração de mapeamento e nas configurações de tipo de transferência. Para obter mais informações sobre como configurar o roteamento, consulte Configuração de transferência e Mapear campos de UR com campos da tabela de destino.

## Pesquisar Universal Requests semelhantes e encerradas

Ao criar uma Solicitação universal, pesquise solicitações universais encerradas que sejam semelhantes usando Inteligência preditiva.

### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

**Nota:**
Esta opção de pesquisa estará disponível somente se você instalar o plug-in Predictive Intelligence (com.glide.platform_ml) e, em seguida, habilitar a propriedade **Habilitar pesquisa relacionada para Universal Requests semelhantes encerradas** (sn_uni_req.similar_closed_universal_request). Para mais informações sobre essa propriedade, consulte propriedades de Solicitação universal.

### Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Universal Request**.
2. Crie uma solicitação nova ou abra uma solicitação existente que não esteja fechada.
3. Selecione Solicitação universal encerrada semelhante na seção **Resultados da pesquisa relacionada**.
   Todas as solicitações universais encerradas semelhantes são exibidas com base na descrição resumida, na descrição e no grupo de atribuição da solicitação universal selecionada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### O que Fazer Depois
Revise as soluções para copiar as informações encerradas ou marque a solução como **Isso ajudou**.

## Traduzir um campo Solicitação universal

Use a tradução dinâmica para traduzir campos Solicitação universal para outro idioma.

### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A partir de agora, você só pode traduzir os campos de descrição resumida, descrição e anotações de trabalho em um formulário Solicitação universal.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Configurações** > **Geral** > **Idioma**.
2. Selecione o idioma.

   **Nota:**
   Somente os idiomas que foram configurados serão exibidos. Para ativar um idioma, consulte Ativar um idioma .

3. Navegar até **Solicitação universal** > **Todos**.
4. Abra a solicitação a ser trabalhada.

   Um ícone de tradução Ícone de aparece ao lado dos campos. O usuário conectado pode clicar no para traduzir o texto para o idioma preferencial conforme configurado.

Tradução automática

## Soluções de relatório para Solicitação universal

Solicitação universal As soluções de relatório do (UR) contêm painéis pré-configurados com visualizações de dados acionáveis para melhorar os processos de entrega de serviço do funcionário.

Use os widgets no painel para visualizar dados ao longo do tempo, analisar seus processos de negócios e identificar áreas de melhoria. Para exibir os relatórios e o painel Solicitação universal, instale o plug-in Universal Request Reporting (com.snc.universal_request.reporting).

**Nota:**
O plug-in Universal Request Reporting (com.snc.universal_request.reporting) faz parte da Solicitação universal assinatura Professional. Para obter mais informações, consulte Ativar relatório Solicitação universal.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Dependendo da sua função, você pode usar qualquer um dos painéis a seguir para suas operações diárias.

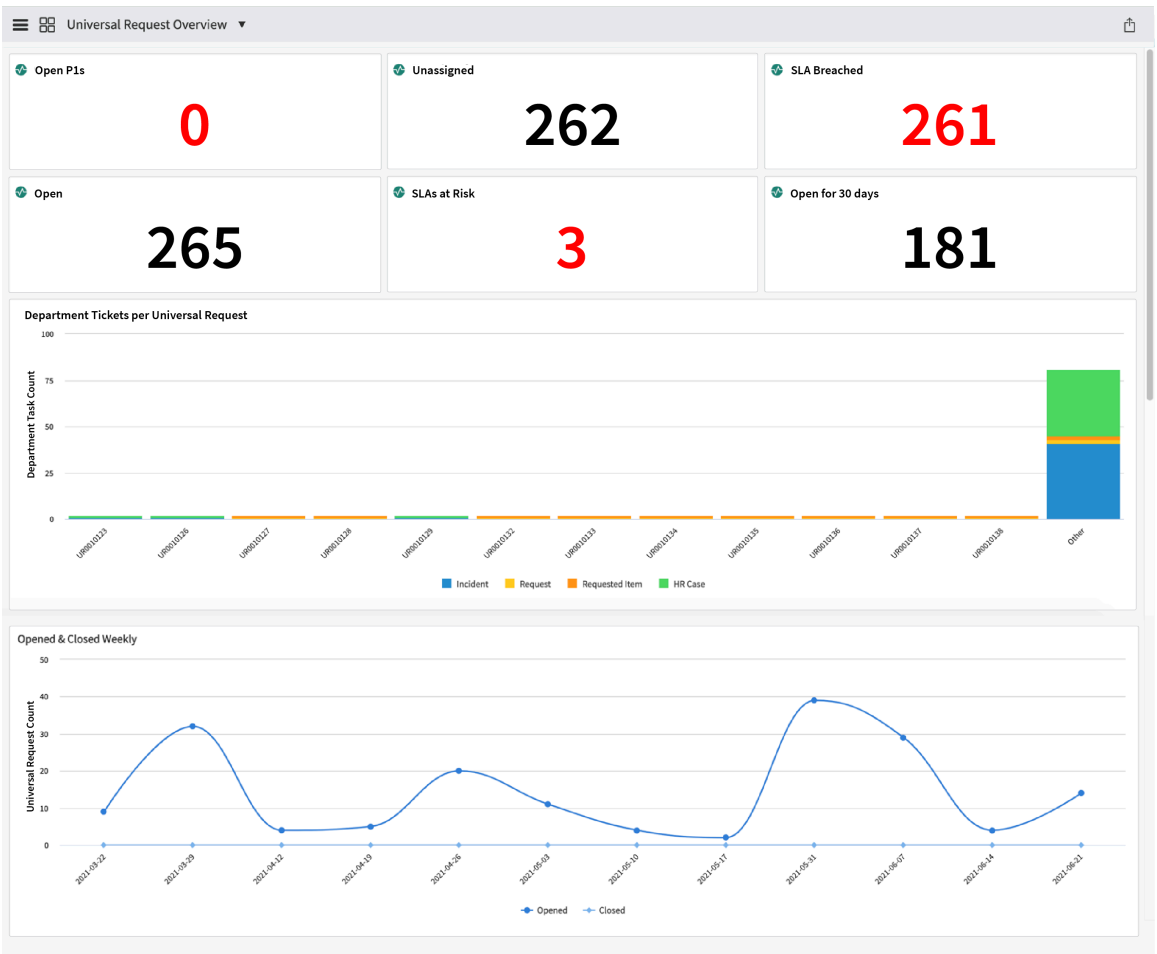
- **Painel**de visão geral : como agentes de roteamento, exiba os detalhes das solicitações e tendências universais atribuídas.
- **Painel Visão geral do processo**: como responsáveis pelo processo, analise os comportamentos dos tíquetes em sua organização.

## Painel Visão geral do Solicitação universal

Exiba e analise as estatísticas gerais das solicitações universais para agentes de roteamento, como o número de solicitações em aberto, violadas, não atribuídas e solicitações em risco. Você também pode exibir as solicitações universais de abertura e fechamento semanais junto com o número de tarefas de departamento que fazem parte de cada UR.

Para exibir o Solicitação universal painel Visão geral, navegue até **Universal Request** > **Visão geral**.

## Visão geral de solicitações universais




Clique e abra cada indicador para exibir os detalhes das solicitações.

## Funções necessárias de Now Platform

As funções a seguir podem exibir o painel de visão geral Solicitação universal :

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Administrador
- Administrador de UR [sn_uni_req.ur_admin]
- Responsável pelo serviço [sn_uni_req.ur_service_owner]

## Usuários e funções

| Usuários e objetivo | Função necessária |
|---|---|
| Agente de roteamento: exiba o painel. | sn_uni_req.routing_agent |
| Administrador de UR: exiba e edite o painel e gerencie usuários, grupos e funções do painel | administrador, sn_uni_req.ur_admin |
| Proprietário de serviço de UR: exiba e analise os comportamentos de UR e rastreie transferências para tomar decisões fundamentadas. | sn_uni_req.ur_service_owner |

## Relatórios

| Título | Tipo | Tabela de origem | Descrição |
|---|---|---|---|
| Abrir P1s | Pontuação única | Solicitação universal [universal_request] | Contagem de todas as solicitações P1 em aberto. |
| Não atribuído | Pontuação única | Solicitação universal [universal_request] | Contagem de todas as solicitações que estão abertas e não atribuídas a nenhum agente de UR. |
| ANS violados | Pontuação única | Solicitação universal [universal_request] | Contagem de todas as solicitações que violaram o ANS de resolução. |
| Em aberto | Pontuação única | Solicitação universal [universal_request] | Contagem de todas as solicitações em aberto. |
| ANS em risco | Pontuação única | Solicitação universal [universal_request] | Contagem de todas as solicitações que ultrapassaram 75% do tempo comercial decorrido. |
| Aberto por > 30 dias | Pontuação única | Solicitação universal [universal_request] | Solicitações que estão abertas há mais de 30 dias. |
| Tíquetes de departamento pela Solicitação universal | Barra | Tarefa [task] | Este relatório mostra todas as solicitações universais que foram criadas nos últimos 3 meses junto com os tíquetes de departamento associados. Você pode exibir o tipo de tíquete de departamento criado passando o mouse sobre as barras. Além disso, |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Título | Tipo | Tabela de origem | Descrição |
|---|---|---|---|
| | | | você pode exibir a lista de todos os tíquetes do departamento clicando nas barras. |
| Aberto e encerrado semanalmente | Spline | Solicitação universal [universal_request] | Este relatório mostra a solicitação universal que foi aberta e fechada nos últimos 3 meses, agregada semanalmente. |

## Solicitação universal Painel Visão geral do processo

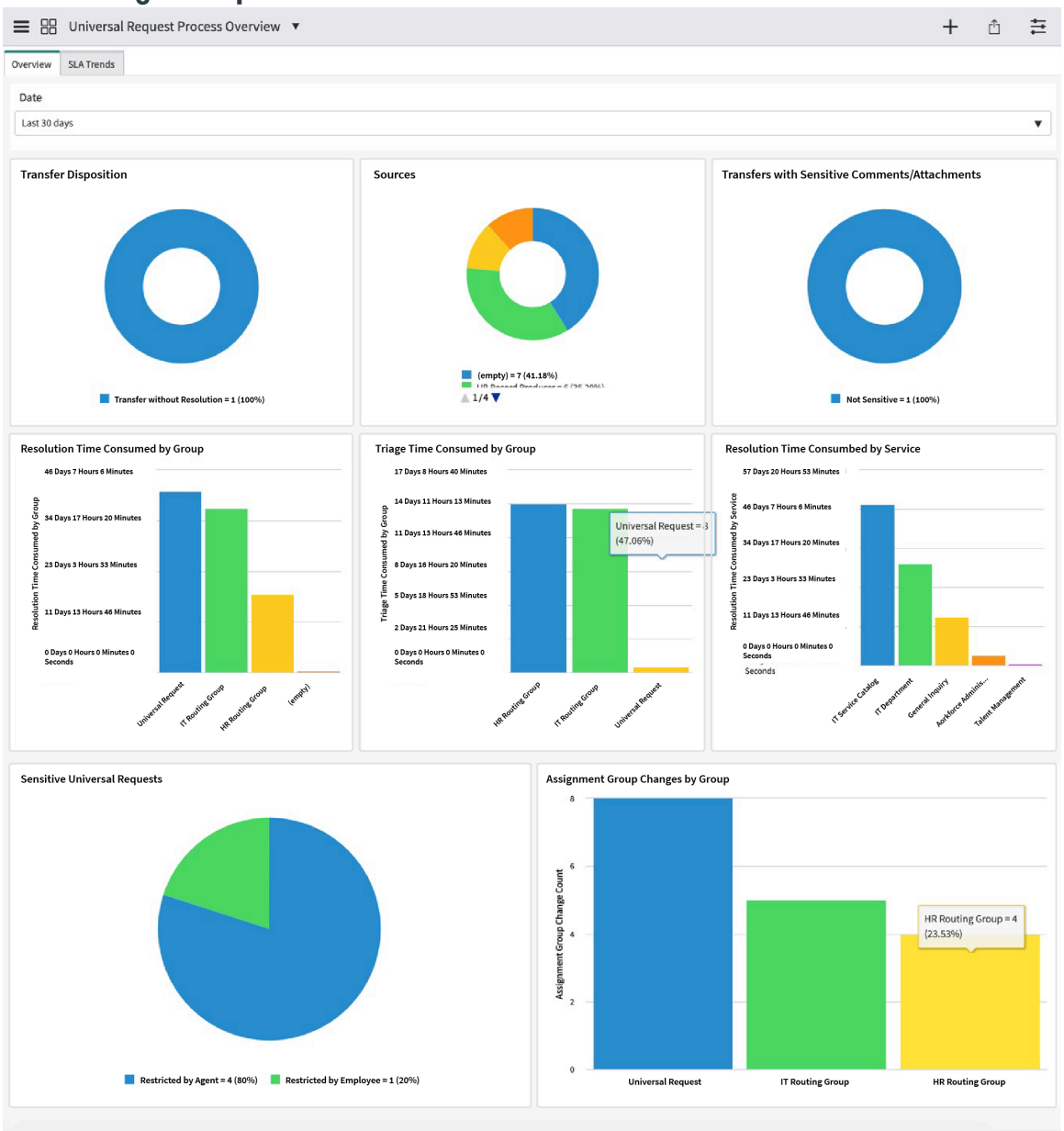
Analise o comportamento das solicitações universais em sua organização e rastreie as transferências. Como proprietário de processo, use este painel para medir a eficiência e determinar as melhorias necessárias na implementação geral de Solicitação universal.

Para exibir o painel Solicitação universal Visão geral do processo, navegue até **Universal Request** > **Visão Geral do Processo**. Os relatórios são baseados em solicitações universais encerradas. Você pode selecionar o período dos relatórios usando o filtro de data. Clique e abra cada indicador para obter mais detalhes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Guia Visão geral do processo




A guia **Tendências de ANS** exibe relatórios dinâmicos Performance Analytics para Solicitação universal. Para exibir essa guia, ative o plug-in Performance Analytics and Reporting for Universal Request (com.snc.universal_request.pa). A guia **Tendências de ANS** exibe relatórios com base em solicitações universais encerradas. Por padrão, os dados mensais são exibidos. Para coletar dados diários para esta guia, execute o trabalho *`[PA Universal Request] Daily Data Collection`*. Para coletar dados dos últimos três meses, execute o trabalho *`[PA Universal Request] Historical Data Collection`*.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Guia de tendências de ANS da visão geral do processo

## Funções necessárias de Now Platform

As funções a seguir podem exibir o Solicitação universal painel de visão geral do processo:

- Administrador
- Administrador de UR [sn_uni_req.ur_admin]
- Responsável pelo serviço [sn_uni_req.ur_service_owner]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Casos de uso

Para obter exemplos de como diferentes pessoas de sua organização podem usar este painel, consulte estes casos de uso.

**Usuários e casos de uso do painel Visão geral do processo Solicitação universal**

| Usuário | Uso do painel |
|---|---|
| administrador, sn_uni_req.ur_admin | Exiba e edite o painel. Gerencie usuários, grupos e funções do painel. |
| sn_uni_req.ur_service_owner | Exiba e analise os comportamentos do UR e rastreie as transferências para tomar decisões informadas sobre o serviço. |

## Indicadores

Todos os indicadores a seguir são medidos mensalmente.

**Violações de ANS de resposta da Solicitação universal**

O número de violações no ANS de resposta da Solicitação universal.

**Média de ANS de resposta da Solicitação universal**

O valor médio do tempo comercial decorrido (em minutos) de SLAs de resposta para a Universal Request.

**Média de ANS de resolução da Solicitação universal**

O valor médio do tempo de negócios decorrido (em minutos) de SLAs de resolução para Universal Request.

**Violações de OLA de resolução da Solicitação universal**

O número de violações no OLA de resolução da Solicitação universal.

**Média de ANS de resolução da Solicitação universal com tíquete primário**

O valor médio do tempo de negócios decorrido (em minutos) de SLAs de resolução para Universal Requests com um tíquete primário.

**Transferência de tíquete primário da Solicitação universal sem resolução**

O número de tíquetes primários da Solicitação universal que são transferidos sem resolução.

**Violações de ANS de tíquete primário da Solicitação universal**

O número de violações de SLA em tíquetes primários que têm uma solicitação universal associada.

**Percentual de ANS de resolução violados da Solicitação universal com tíquete primário**

O resultado da fórmula `([[Solicitação universal com tíquete primário Violações de ANS de resolução]] / [[Solicitação universal com ANS de resolução de tíquete primário]]) * 100`.

Os indicadores a seguir são usados somente para calcular fórmulas e não são mostrados diretamente no painel:

- Violações de ANS de resolução da Solicitação universal com tíquete primário
- Solicitação universal com ANS de resolução de tíquete primário

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Detalhamentos

Os detalhamentos no painel Visão geral do processo Solicitação universal são os seguintes:

- Configurações do serviço de UR
- Grupos de atribuição do UR
- Solicitação universal (inativa)

## Visualizações de dados

As visualizações na guia **Tendências de ANS** são baseadas em solicitações universais encerradas por mês.

**Solicitação universal Relatórios do painel Visão geral do processo**

| Título | Tipo | Tabela de origem | Descrição |
|---|---|---|---|
| Mudanças de grupo de atribuição por grupo | Barra | universal_request_instrumentation | O número de vezes que o UR é movido entre o grupo de atribuição de UR. |
| Tempo de resolução consumido por grupo | Barra | sla_detalhamento_por_tíquete_primário_grupo | O tempo total de resolução consumido por solicitações universais se espalha por diferentes grupos de atribuição, como TI, UR ou grupo de roteamento de RH. O tempo de resolução é o tempo total consumido pelo UR desde a criação até o fechamento. |
| Origens | Donut | universal_request_instrumentation | A porcentagem de solicitações universais criadas a partir de várias fontes, como interação, produtores de registro de UR, agente virtual ou interações de e-mail. |
| Tempo de resolução consumido por serviço | Barra | sn_uni_req_sla_breakdown_primary_task_service | O tempo total de resolução consumido por cada departamento no tíquete primário. O tempo de resolução é o tempo total consumido pelo tíquete primário desde sua criação até o fechamento. |
| Tempo de triagem consumido por grupo | Barra | sla_detalhamento_por_tíquete_primário_grupo | O tempo total de triagem consumido por diferentes grupos de atribuição no UR. O tempo de triagem é o tempo consumido pelo tíquete na fila do grupo de atribuição de UR antes que o tíquete do departamento seja criado. O tempo de triagem é pausado quando o tíquete do departamento é criado. |
| Disposição de transferência | Donut | universal_request_instrumentation | A disposição selecionada pelos agentes de roteamento ao transferir os tíquetes de volta para o UR. Os status capturados são os percentuais de tíquetes que são um dos seguintes: |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Solicitação universal Relatórios do painel Visão geral do processo**

| Título | Tipo | Tabela de origem | Descrição |
|---|---|---|---|
| | | | • Transferido com resolução<br>• Transferidos sem resolução |
| Tarefas da Solicitação universal confidenciais | Pizza | universal_request_instrumentation | O número de tíquetes restritos por funcionários e agentes. |
| Transferências com comentários/anexos confidenciais | Donut | universal_request_instrumentation | A porcentagem de solicitações universais que foram transferidas com informações confidenciais. |

### Filtro

O filtro de data está disponível para a guia **Visão geral**.

**Solicitação universal Filtros do painel Visão geral do processo**

| Nome | Tipo | Descrição |
|---|---|---|
| Data | Opção | O período dos dados que serão filtrados. |

## Virtual Agent para Solicitação universal

Os recursos [ Virtual Agent de Solicitação universal fornecem opções de bate-papo automatizadas para os funcionários. Ele reduz a carga de trabalho dos agentes, auxiliando o solicitante em determinadas tarefas básicas. Ele pode exibir sugestões de tópicos de autoajuda e artigos de conhecimento com base em palavras-chave. Ele também pode ajudar os funcionários a atualizar suas solicitações universais.

Os recursos [ Virtual Agent de Solicitação universal podem ajudar seus funcionários a fazer o seguinte:

- Crie uma solicitação universal.
- Marque uma solicitação universal como confidencial ao criá-la.
- Rastreie solicitações universais abertas para eles.
- Adicione comentários às solicitações universais abertas para eles.
- Atualize a lista de observação de solicitações universais abertas para eles.
- Fechar solicitações universais abertas para eles.

Virtual Agent O usa conversas de tópico predefinidas para interagir com os funcionários. As informações trocadas durante o fluxo de conversa, como entradas do usuário e respostas do agente virtual, permitem que o agente virtual preencha uma solicitação ou ajude a concluir uma tarefa. Os tópicos de conversa disponíveis por padrão com Solicitação universal são os seguintes:

- O tópico Solicitação de ajuda do funcionário permite que os funcionários criem solicitações universais usando o Virtual Agent. Quando uma solicitação contém informações confidenciais, o Virtual Agent marca a solicitação como confidencial após a confirmação com o funcionário. Se sua organização usa a solução ServiceNow® Inteligência preditiva,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

você pode treinar a solução para detectar informações confidenciais por conta própria. Inteligência preditiva também pode prever o departamento correto para o tíquete primário da solicitação universal. Usando Inteligência preditiva, o funcionário agora pode criar um tíquete e atribuí-lo ao departamento correto.

- O tópico Rastrear status da solicitação universal permite que os usuários rastreiem e atualizem as solicitações universais abertas para eles. Os funcionários podem adicionar comentários ou atualizar a lista de observação de sua solicitação. Eles também podem fechar um tíquete após fornecer um motivo. O tópico tem um modelo de NLU integrado, permitindo que os solicitantes insiram suas consultas em enunciados de idioma natural. Alguns dos enunciados incluem as seguintes consultas:
  - Acompanhar minha solicitação
  - Acompanhar meu tíquete
  - Qual é o status da minha solicitação
  - Preciso de uma atualização no meu tíquete

Essas conversas de tópico estão disponíveis em todas as integrações de mensagens do Virtual Agent compatíveis Solicitação universal.

## Criar uma solicitação universal usando Virtual Agent

Crie uma solicitação universal com a ajuda de Virtual Agent. Você pode acessar Virtual Agent usando a opção de bate-papo na página de pesquisa de Portal de serviços.

### Antes de Iniciar

Função necessária: none

### Procedimento

1. Na página inicial do portal, pesquise sua consulta na barra de pesquisa.
2. Na seção Entre em contato conosco para obter ajuda, selecione **Bate**-papo .
3. Descreva sua solicitação.
4. Selecione se sua solicitação contém informações confidenciais.
   Se sua solicitação contiver informações confidenciais, o Virtual Agent poderá detectá-las. Isso pode marcar sua solicitação como confidencial. Para obter um exemplo de conversa Virtual Agent, consulte Solicitação universal Virtual Agent fluxos de conversa.
5. Se solicitado, selecione o departamento.

### Resultado

Uma solicitação universal será criada para o seu problema.

## Atualizar ou cancelar uma solicitação universal usando Virtual Agent

Atualize ou cancele uma solicitação universal com a ajuda do Virtual Agent na opção de bate-papo.

### Antes de Iniciar

Função necessária: none

### Procedimento

1. Na página inicial do portal, abra a janela de bate-papo ( ).
   O Virtual Agent solicita que você insira sua solicitação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Insira sua solicitação para rastrear, atualizar ou cancelar sua solicitação.
   Se você não tiver certeza sobre a opção a ser selecionada, insira Rastrear minha solicitação.
3. Selecione **Rastrear status da solicitação universal (modelo)**
4. Selecione a solicitação que você deseja atualizar.
5. Selecione as respostas apropriadas para concluir sua solicitação.
   Para obter um exemplo de conversa Virtual Agent, consulte Solicitação universal Virtual Agent fluxos de conversa.

## Solicitação universal Virtual Agent fluxos de conversa

Solicitação universal Virtual Agent inclui várias conversas de tópico predefinidas que você pode usar para resolver tarefas comuns em suas solicitações universais.

O Solicitação universal Virtual Agent contém os seguintes fluxos de conversa predefinidos:

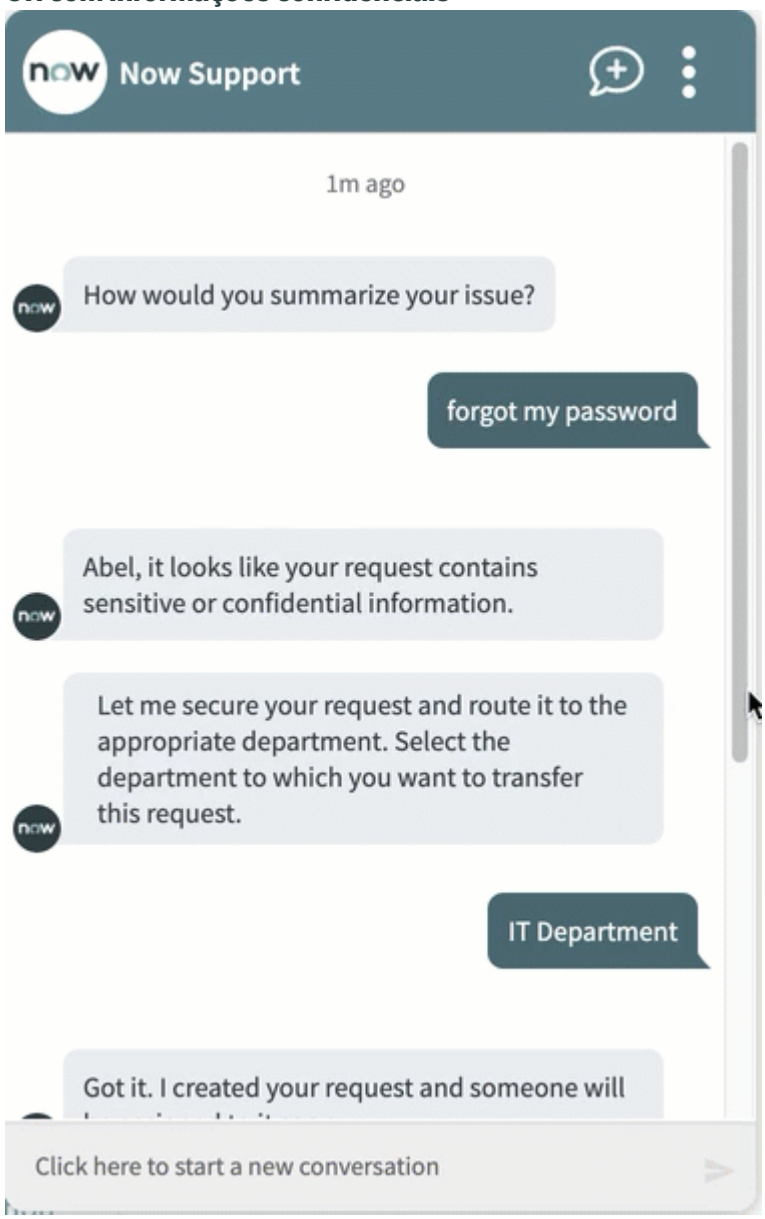
**Criar uma solicitação universal**

Se os funcionários não conseguirem encontrar a assistência necessária na forma de tópicos de autoajuda, eles poderão criar uma solicitação universal usando o Virtual Agent na opção de bate-papo na página de pesquisa. Eles também podem atribuir a solicitação ao departamento correto. Se a solicitação contiver informações confidenciais, eles poderão marcar a solicitação como confidencial ao criá-la.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

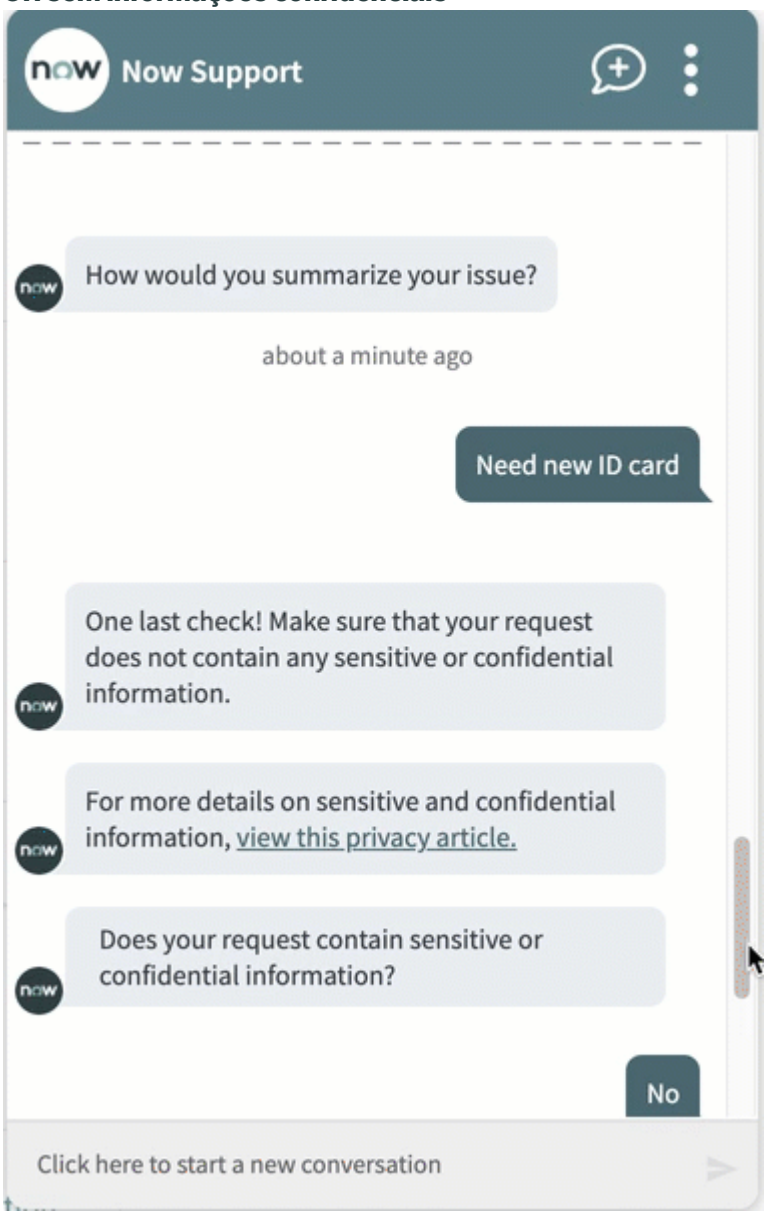
**UR com informações confidenciais**




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**UR sem informações confidenciais**



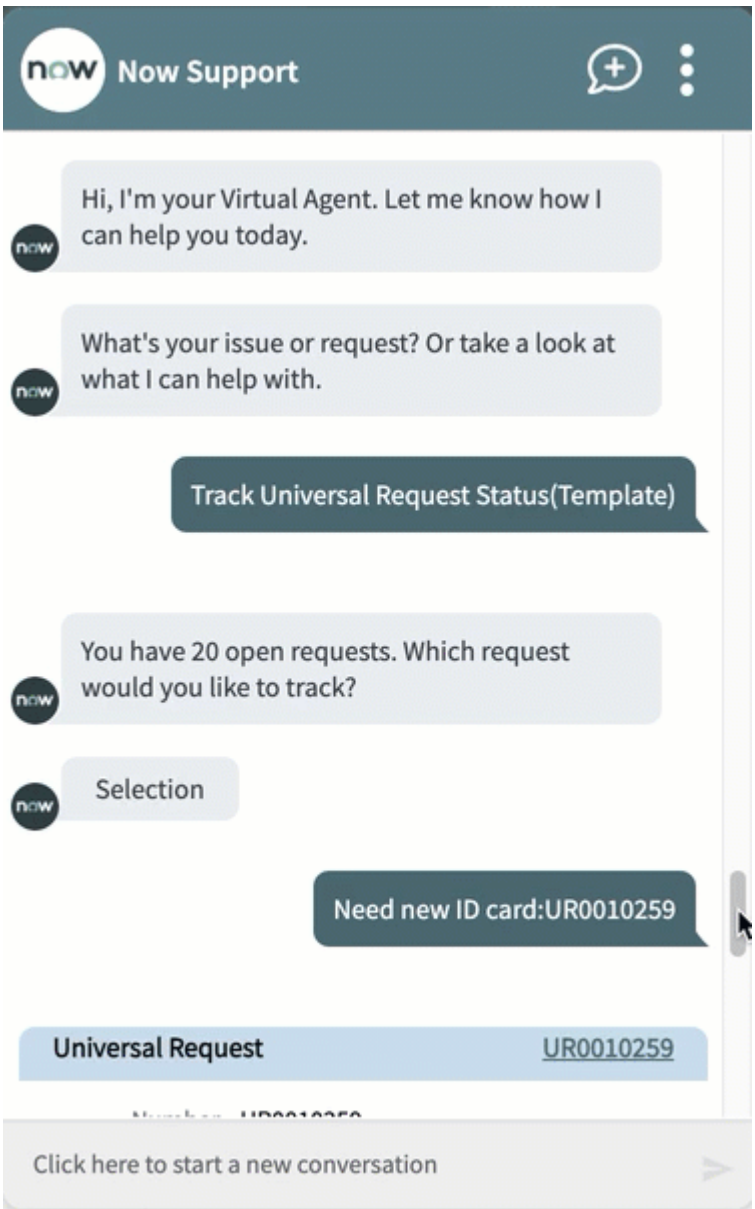

**Adicionar comentários à sua solicitação universal**

Os funcionários podem adicionar comentários às solicitações universais abertas para eles. Se os funcionários rastrearem suas solicitações universais, os comentários também serão exibidos no bate-papo junto com outros detalhes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Adicionando comentários no UR**



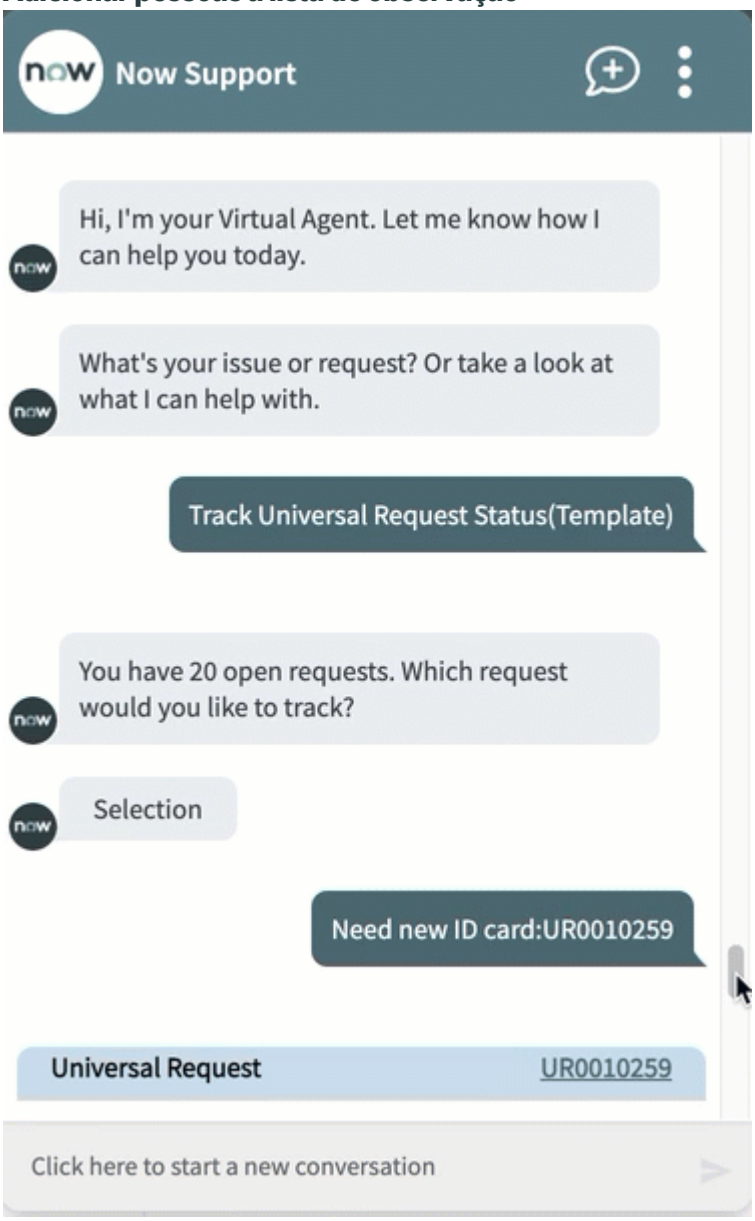

**Atualizar lista de observação**

Os funcionários podem adicionar pessoas à lista de observação em solicitações universais abertas para eles.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Adicionar pessoas à lista de observação**



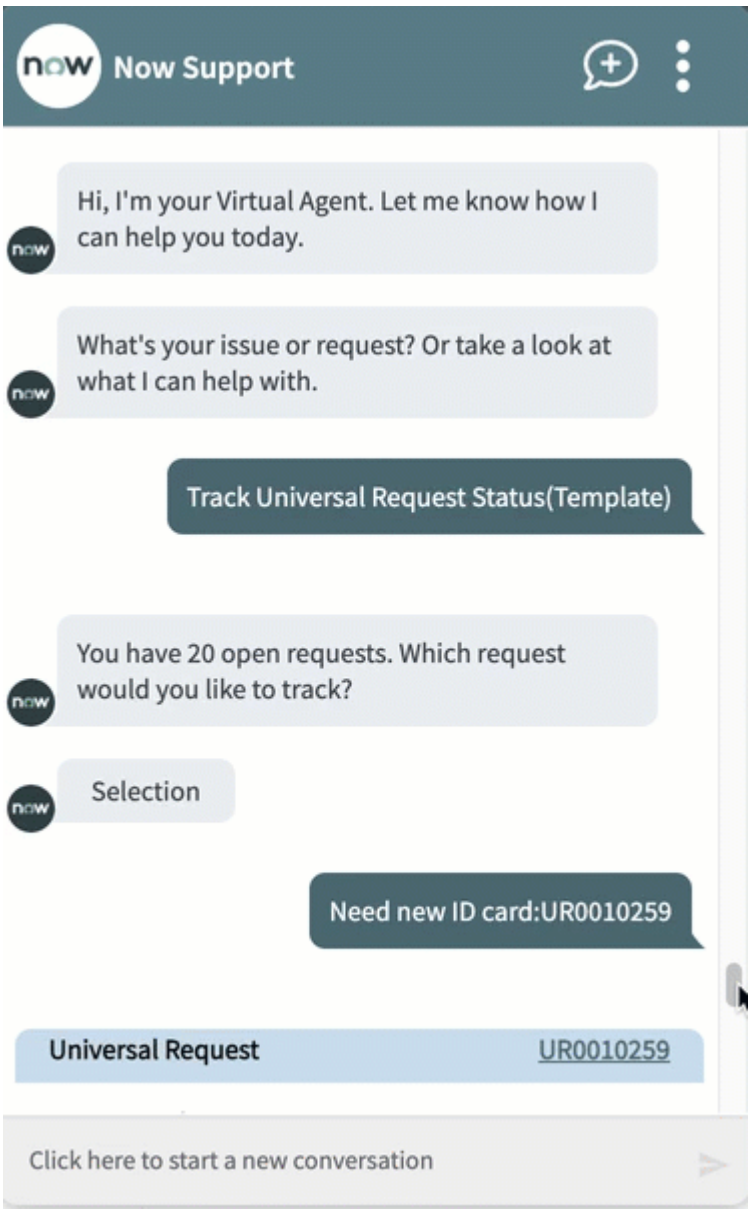

**Fechar uma solicitação universal**

Os funcionários podem fechar uma solicitação universal aberta para eles.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Fechando UR**




## Referência do Solicitação universal

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre as solicitações universais, incluindo listas e formulários.

### propriedades de Solicitação universal

Os administradores podem usar as propriedades Solicitação universal para determinar e configurar o comportamento da aplicação.

Navegar até **Universal Request** > **Administração** > **Propriedades** para exibir e editar as propriedades.

**Propriedades da Solicitação universal**

| Propriedade | Nome da propriedade | Descrição |
|---|---|---|
| Copiar tarefa da Solicitação universal | | |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Propriedades da Solicitação universal

| Propriedade | Nome da propriedade | Descrição |
|---|---|---|
| Habilitar o recurso de copiar solicitação universal | sn_uni_req.com.snc.universal_request.copy.enable | Copia os detalhes de um Solicitação universal existente para um novo registro. |
| Copiar anexos da solicitação universal de origem | sn_uni_req.com.snc.universal_request.copy.attach | Copia o anexo de um registro de UR para um registro de destino. |
| Lista de atributos (separados por vírgulas) que serão copiados da solicitação universal de origem | sn_uni_req.com.snc.universal_request.copy.attributes | Lista de atributos que serão copiados do registro de origem da Solicitação universal. |
| Tipo de transferência | | |
| Selecione o tipo de transferência para determinar como o tíquete principal é processado. | sn_uni_req.transfer_type | Determina como o tíquete primário é tratado com base na seleção.<br>• **Universal_request:** se este tipo de transferência for selecionado, o tíquete primário será transferido de volta para o UR, e o grupo de atribuição do UR será alterado com base no **serviço** selecionado durante a transferência. O tíquete primário é tratado com base no motivo da transferência e nenhum novo tíquete primário é criado.<br>• **Somente departamento:** se sua organização tiver um grupo de agentes de roteamento de nível de departamento para lidar com solicitações, selecione este tipo de transferência. Quando este tipo de transferência é selecionado, o UR é transferido diretamente para o grupo de roteamento de nível de departamento e um tíquete primário de consulta geral é criado.<br>• **Departamento:** se este tipo de transferência for selecionado, com base na **ação de transferência** e no **serviço** selecionados, o UR será transferido de volta para o nível de serviço |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Propriedades da Solicitação universal

| Propriedade | Nome da propriedade | Descrição |
|---|---|---|
| | | ou grupo de atribuição de departamento. O tíquete primário é tratado com base no motivo da transferência.<br><br>**Nota:** Se o **serviço** estiver desabilitado, uma tarefa primária geral será criada para o departamento selecionado.<br><br>• **Serviço:** se este tipo de transferência for selecionado, com base na **ação** e no **serviço** selecionados, o UR será transferido de volta para o nível de serviço ou grupo de atribuição de departamento. O tíquete primário é tratado com base no motivo da transferência. Para a ação de transferência Transferir para departamento :<br>◦ Se nenhum serviço for selecionado, um tíquete primário de consulta geral será criado para o departamento selecionado.<br>◦ Se um serviço específico for selecionado, um tíquete primário será criado para o serviço selecionado. |
| Tíquete associado | | |
| Selecionar o tipo de transferência para determinar como o tíquete principal é processado | sn_uni_req.associated_ticket | Determina como o tíquete associado é tratado com base na seleção.<br><br>• **Somente departamento:** se sua organização tiver configurações de conjunto de serviços de nível de departamento da Solicitação universal, selecione este tipo. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Propriedades da Solicitação universal

| Propriedade | Nome da propriedade | Descrição |
|---|---|---|
| | | Quando este modo de criação de tíquete associado é selecionado, os agentes de tíquete primário podem criar tíquetes associados para os departamentos configurados com o UR.<br>• **Serviço:** quando este modo de criação de tíquete associado é selecionado, os agentes de tíquete primário podem criar tíquetes associados para os serviços ou departamentos configurados com o UR.<br>• **Falso**: desabilita a funcionalidade de criação de tíquete associada. |
| Portal | | |
| Sufixo do portal ao qual o link de UR é redirecionado. | sn_uni_req.universal_request_portal | O portal padrão para o qual todos os links de UR são redirecionados. |
| Predictive Intelligence | | |
| Habilite categorização automática da Solicitação universal. | sn_uni_req.auto_categorização | Permite que a aplicação use a solução de categorização de solicitação universal para UR a fim de prever o grupo de atribuição e criar tíquetes de nível de serviço. |
| O nível mínimo de confiança necessário para que as sugestões de inteligência preditiva de categorização automática da Solicitação universal sejam consideradas. | sn_uni_req_ml.auto_categorização.min_confiança | Determina o nível mínimo de confiança necessário para que a aplicação Universal Request forneça sugestões de categorização automática usando a solução de inteligência preditiva. |
| Habilite a restrição automática de solicitações com informações confidenciais | sn_uni_req_ml.sensitive_detection | Identifica e marca automaticamente o UR como confidencial se a solicitação tiver informações confidenciais na descrição resumida ou na descrição. |
| O nível mínimo de confiança necessário para marcar automaticamente Universal Requests que contêm informações confidenciais como restritas | sn_uni_req_ml.sensitive_detection.min_confiança | Determina o nível mínimo de confiança necessário para a aplicação Universal Request marcar Universal Requests que contêm informações confidenciais como restritas. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Propriedades da Solicitação universal

| Propriedade | Nome da propriedade | Descrição |
|---|---|---|
| Habilite para exibir recomendações semelhantes da Solicitação universal encerradas | sn_uni_req.similar_closed_universal_request | Permite que a aplicação use a solução Universal Request Similarity for UR para pesquisar e exibir Universal Requests encerradas que sejam semelhantes ao UR criado. |
| Outras propriedades | | |
| Habilitar comentários de transição de serviço ao criar solicitações de departamento na Solicitação universal | sn_uni_req.universal_request_show_service_transition | Habilita ou desabilita a visibilidade de comentários adicionais para o solicitante que menciona os detalhes da transição do departamento. |
| Defina os campos a serem mapeados automaticamente para a configuração de mapeamento de UR | sn_uni_req.com.snc.universal_request.auto_map | A lista de campos que devem ser mapeados automaticamente com campos de UR para transferência direta entre departamentos. |
| Definir tabelas principais que não devem criar um UR para produtores de registro | sn_uni_req.com.snc.ur.record_producer.exclude_tables | Exclui as tabelas primárias especificadas quando um UR é criado a partir de um produtor de registro. |
| Endereço de e-mail geral para Universal Requests | sn_uni_req.ur_email | Cria uma solicitação universal quando um e-mail é recebido na caixa de correio do endereço de e-mail geral.<br>**Nota:** Você pode adicionar vários endereços de e-mail com separados por vírgula. |
| Habilitar integração de solicitação (RITM) com a Solicitação universal | sn_uni_req.com.snc.ur.request_integration | Cria uma solicitação universal quando uma solicitação é enviada de um item do catálogo ou produtor de registro. |

## Formulário de mapeamento de estado

Use o formulário Mapeamento de estado para mapear o estado específico do serviço para os estados da Solicitação universal.

### Campos de formulário de mapeamento de estado

| Campo | Definição |
|---|---|
| Tabela | Selecione a tabela de serviço ou departamento para a qual você deseja mapear. |
| Ordem | Insira o valor do pedido a ser considerado se várias condições de entradas de mapeamento de estado forem correspondidas. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Campos de formulário de mapeamento de estado

| Campo | Definição |
|---|---|
| | **Nota:** Se houver vários mapeamentos e valores de pedido, o menor valor de pedido será considerado. |
| Condição | Insira a condição para avaliar e corresponder quando um estado de solicitação de serviço for alterado. Por exemplo, quando o estado da solicitação de serviço é Encerrar concluído, o estado do UR é mapeado para Encerrar. |
| Estado da Solicitação universal | Selecione o estado de UR a ser mapeado. |
| Modelo da Solicitação universal | Selecione os campos que você deseja preencher, além do estado. |

## Formulário de configuração de transferência

Use o formulário de configuração de **transferência** para configurar os detalhes da transferência na aplicação Solicitação universal.

### Campos do formulário de configuração de transferência

| Campo | Definição |
|---|---|
| Tabela | A tabela de serviço ou departamento para a qual você deseja mapear. |
| Motivo da transferência | O motivo fornecido quando a tarefa é transferida. As opções a serem escolhidas são:<br>**Com resolução**<br>A tarefa primária é abordada e transferida com a resolução.<br>**Sem resolução**<br>A tarefa primária não está concluída e é transferida sem resolução. |
| Ativo | Indica se a configuração do departamento está ativa ou não. |
| Campos obrigatórios | Os campos obrigatórios que devem ser preenchidos antes que um tíquete seja transferido. |
| **Informações de transferência** | |
| Estado de transferência | O estado do tíquete específico do departamento. Os estados são listados com base na tabela específica do departamento que você selecionou. |
| Modelo de transferência | Selecione os campos que você deseja preencher, além do estado. |
| **Informações de Fechamento** | |
| Estado fechado | Indique que você deseja preencher para o tíquete do departamento já transferido quando o UR estiver sendo encerrado. Os estados são listados com base na tabela específica do departamento que você selecionou. |
| Modelo encerrado | Selecione os campos que você deseja preencher, além do estado. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Formulário de configuração de mapeamento

Use o formulário **Configuração de mapeamento** para configurar seus campos e o mapeamento de campos para transferências entre departamentos.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Insira o nome da sua configuração de mapeamento |
| Ativo | Indica se a configuração do mapeamento está ativa ou não |
| Aplicação | O escopo da aplicação ao qual o serviço pertence |
| Tabela | Selecione a tabela de serviço ou departamento que você deseja mapear |
| **Informações de transferência** | |
| Modelo de transferência | Selecione o modelo que você deseja preencher para a transferência do tíquete. |
| **Informações do tíquete associado** | |
| Modelo do tíquete associado | Selecione o modelo que você deseja preencher para a criação do tíquete associado. |
| **Criar informações de UR** | |
| Criar modelo de UR | Selecione o modelo que você deseja aplicar à solicitação universal enquanto um tíquete de departamento é criado. |

## Formulário Configuração de serviço

Use o formulário de **configuração de serviço** para registrar seu serviço para usar a aplicação Solicitação universal.

### Campos do formulário de configuração de serviço

| Campo | Definição |
|---|---|
| Nome do Serviço | Insira o nome do seu serviço. |
| Tabela de serviços | Selecione a tabela da aplicação que você deseja usar na lista. |
| Configuração de mapeamento | Selecione a configuração de mapeamento definida para o seu serviço. |
| Aplicação | O escopo da aplicação ao qual o serviço pertence. |
| Conjunto de serviços | Selecione o conjunto de serviços ao qual seu serviço pertence. |
| Restringir solicitações | Selecione para marcar todas as solicitações criadas para o serviço como restritas. |

## Formulário da solicitação universal

Use o formulário de **Solicitação universal** para criar um registro de tarefa de solicitação universal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Campos de formulário da Solicitação universal

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Número | Número exclusivo gerado para a solicitação universal. |
| Aberto | Data e hora em que a solicitação universal foi criada. |
| Aberto por | Agente que criou a solicitação universal. |
| Aberto para | Usuário que solicitou esta solicitação universal. |
| Tarefa primária | Número da tarefa, por exemplo, um incidente ou número de caso de RH que está associado à solicitação universal. |
| Restrito | Indica que a solicitação consiste em dados confidenciais e seu uso é limitado ao conhecimento necessário. |
| Tipo de contato | Mídia a partir da qual a solicitação universal foi criada. |
| Prioridade | Indica a rapidez com que a central de serviços deve atender à solicitação. |
| Estado | Estado da solicitação universal. Por padrão o estado é **Novo**. |
| Impacto | O valor do impacto é uma medida do efeito de um incidente, problema ou mudança nos processos de negócios. |
| Grupo de atribuição | Grupo atribuído à solicitação universal. |
| Atribuído a | Usuário atribuído à solicitação universal. |
| Precisa de revisão de resolução | Quando marcada, e quando o agente do departamento fecha o tíquete primário, a Solicitação universal não é fechada. O estado da Solicitação universal permanece em **Em andamento**e o motivo do estado muda para **Confirmar resposta**. Isso notifica o agente de nível 1 (agente de roteamento) para aceitar ou rejeitar a resolução fornecida no tíquete primário antes de fechar a Solicitação Universal para o solicitante. |
| Descrição resumida | Breve descrição da solicitação. |
| Descrição | Descrição detalhada da solicitação. |
| Seção Resultados da pesquisa relacionada | |
| Exibe uma lista de artigos de conhecimento, itens do catálogo, artigos fixados ou Universal Requests semelhantes com base na **Descrição resumida** inserida. | |
| Seção de anotações | |
| Lista de observação | Usuários que recebem notificações quando anotações de trabalho são adicionadas. |
| Lista de anotações de trabalho | Usuários que recebem notificações quando anotações de trabalho são adicionadas. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Campos de formulário da Solicitação universal**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | **Nota:** O administrador deve criar uma notificação por e-mail para a lista de anotações de trabalho. |
| Comentários adicionais (Visível para o cliente) | Mais informações sobre a mudança. |
| Anotações de trabalho | Informações sobre como resolver a solicitação universal ou as etapas executadas para resolvê-la, se aplicável. Esta anotação é para uso interno. As informações das anotações de trabalho não estão visíveis para o cliente. |
| Seção Informações de fechamento | |
| Encerrado | Data e hora em que a solicitação universal foi encerrada. |
| Encerrado por | Agente que fechou a solicitação. |
| Anotações de fechamento | Como ou por que a solicitação universal foi encerrada. |

## Integração do Solicitação universal a outras aplicações

Estenda os recursos de Solicitação universal e conecte-se a outros departamentos para ajudar na resolução de tíquetes. Ao integrar a outras aplicações, você fornece uma experiência de registro de tíquete consistente e facilita transferências de solicitação entre departamentos e casos de uso de vários departamentos.

### Integrar ao Gestão de serviços de TI

Solicitação universal fornece uma integração com a aplicação Gestão de incidentes depois de instalar a Integração do Universal Request - Gestão de incidentes. Com esta integração, funcionários e agentes podem criar registros de incidentes a partir da Universal Request. Os agentes de roteamento de TI podem exibir esses registros na aplicação Solicitação universal. Para modificar a integração com a aplicação Gestão de incidentes, use a configuração assistida Solicitação universal. A configuração assistida orienta você durante o processo de instalação e configuração.

### Integrar ao HR Service Delivery

Solicitação universal fornece uma integração com a aplicação HR Service Delivery depois de instalar a integração do HR Service Delivery com a Solicitação universal. Essa integração oferece flexibilidade aos funcionários para criar casos de RH no registro de solicitação universal usando o aplicativo [ Now® Mobile e Central do funcionário. Os agentes de roteamento de RH podem exibir esses registros na aplicação Solicitação universal. Para modificar a integração com a aplicação HR Service Delivery, use a configuração assistida Solicitação universal.

### Integrar com Request Management

Integre o Request Management à aplicação Solicitação universal para criar uma solicitação universal quando uma solicitação for enviada de um item do

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

catálogo ou produtor de registro. Para usar esse recurso, habilite a propriedade *sn_uni_req.com.snc.ur.request_integration* nas propriedades da Solicitação universal. Para obter mais informações sobre a integração e os recursos, consulte Integração do Request Management com Universal Request .

### Integrar ao Innovation Management

Integre Innovation Management à aplicação Solicitação universal para permitir que seu funcionário e agentes criem uma ideia a partir de uma solicitação universal (UR). Essa integração também fornece a capacidade de transferir a ideia para outro departamento com ou sem resolução. Para obter mais informações, consulte Innovation Management Integration with Universal Request .

### Integrar ao Workplace Service Delivery

Integre os serviços [ Workplace Service Delivery com Solicitação universal para que você possa fornecer uma experiência de local de trabalho conveniente para seus funcionários. Esta integração fornece um help desk comum para que seus funcionários possam enviar solicitações relacionadas ao local de trabalho sem precisar pesquisar o catálogo de serviços do Workplace. Para obter mais informações, consulte Integração do Workplace Service Delivery com Universal Request.

### Integrar ao Tarefa universal

Solicitação universal fornece uma integração com a aplicação Tarefa universal. Essa integração permite que os agentes atribuam tarefas aos funcionários, acompanhem o andamento da tarefa e forneçam uma resolução rápida. Para obter mais informações, consulte Configurar seu serviço para Tarefa universal .

### Integrar ao Microsoft Teams

A aplicação Integração de solicitação universal com Microsoft Teams permite que Solicitação universal se integre com Microsoft Teams. Essa integração permite que agentes e funcionários colaborem usando Microsoft Teams e resolvam solicitações universais com mais eficiência. Para obter mais informações, consulte Universal Request integration with Microsoft Teams.

## Testes de início rápido para Solicitação universal

Valide se Solicitação universal ainda funciona depois de fazer qualquer alteração na configuração, como aplicar um upgrade ou desenvolver um aplicativo. Copie e personalize esses testes de início rápido para aprovar ao usar seus dados específicos da instância.

Os testes de início rápido Solicitação universal exigem a ativação dos plug-ins Solicitação universal (com.snc.universal_request), Solicitação universal: Integration for Gestão de incidentes (com.snc.incident.universal_request) e Recursos Humanos Scoped App: Core (com.sn_hr_core).

**Testes de início rápido Solicitação universal**

| Teste | Descrição | Versão de lançamento |
|---|---|---|
| UR: como transferir um caso de RH para um incidente | Valide se um caso de RH for transferido para um incidente e um incidente for criado. | Quebec |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Testes de início rápido Solicitação universal**

| Teste | Descrição | Versão de lançamento |
|---|---|---|
| UR: restringir ou remover restrições de Universal Request | Valida o seguinte:<br>• Os campos são restritos e ocultos quando um agente de roteamento restringe um UR.<br>• Somente agentes com a função *sensitiveinfo_agent* têm permissão para cancelar a restrição da solicitação.<br>• E após o cancelamento da restrição da solicitação, todos os campos ficam visíveis.<br>• O acesso ao log sys-audit fica disponível para os agentes. | Washington DC |
| UR: criação de Universal Request com RITM | Verifica se uma solicitação de catálogo para qualquer item de autoatendimento pode ser criada quando o certificado Universal Request está ativado. | San Diego |

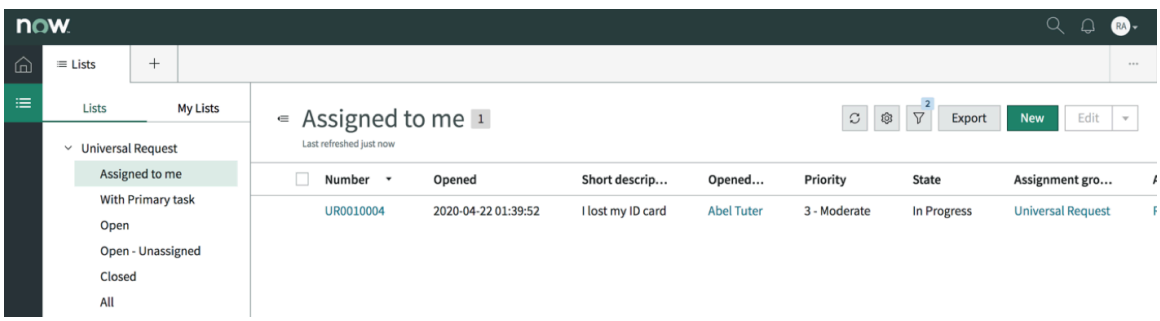
## Solicitação universal no Espaços do agente

Use Solicitação universal em Espaços do agente para criar, exibir e trabalhar na solicitação universal.

Usar Solicitação universal no Espaços do agente permite que os agentes:

- Criar solicitação universal
- Gerenciar e fazer a triagem da solicitação universal
- Atribua e encaminhe as solicitações universais para o departamento apropriado

Os agentes podem exibir todas as solicitações universais em uma exibição de lista com base nos estados, como novo, em andamento ou encerrado junto com a associação de tarefa primária.




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter informações sobre ações adicionais que os agentes podem executar no Espaço do agente, consulte o seguinte

- Criar uma Solicitação universal a partir de um registro de interação
- Transferir tíquete primário em Espaços do agente

## Iniciar

| Explorar | Configurar | Usar |
| --- | --- | --- |
| | | |
| Saiba como funcionários, agentes e gerentes usam a Solicitação universal no Agent Workspace. | Planeje e configure sua implementação. | Trabalhe em solicitações universais e gerencie a segurança e as transferências no Agent Workspace. |

## Como explorar Solicitação universal no Espaços do agente

Aprenda a criar solicitações universais e entenda como as solicitações do usuário são resolvidas no Solicitação universal no Espaços do agente.

Como usuário, ao iniciar um bate-papo usando o portal de serviços, o agente de roteamento pode interagir com você usando o espaço de trabalho.

Os agentes de roteamento podem executar as seguintes ações:

- Crie uma Solicitação universal manualmente ou a partir de um registro de interação.
- Autoatribua uma Universal Request clicando no botão **Atribuir a mim** ou atribua a um grupo de atribuição.
- Use a capacidade de Assistência do agente para encontrar UR semelhante, artigos de conhecimento relacionados ou itens do catálogo que podem ajudar.
- Se os agentes tiverem uma função de agente de roteamento de um departamento específico, eles poderão criar um tíquete específico do departamento. Por exemplo, e a função de agente de roteamento de TI podem criar um incidente a partir da Solicitação universal.
- Resolva, aceite ou rejeite a resolução com base na configuração de mapeamento de estado do seu departamento.
- Encaminhe tarefas primárias de volta para o UR com resolução ou sem resolução.

Tradução automática

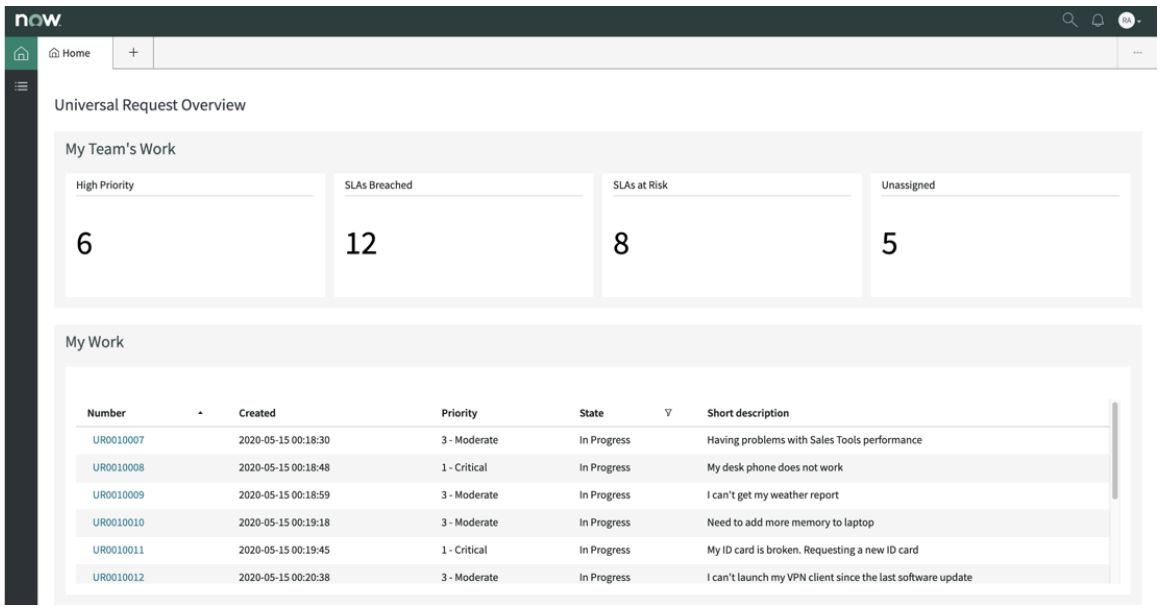
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Painel Visão geral do Solicitação universal

O painel Visão geral Solicitação universal é a página principal padrão do Espaço do agente da Solicitação universal. Este painel contém o cartão de pontuação básico e os relatórios. As informações disponíveis nesta página são:

- Lista de todas as tarefas de Solicitação universal atribuídas a você na seção Meu trabalho.
- Gere relatórios sobre o trabalho da sua equipe.

Você pode exibir mais detalhes das solicitações universais clicando no número da solicitação universal.




## Configuração do Solicitação universal em Espaços do agente

Ative Solicitação universal no espaço do agente e configure funções para executar as tarefas.

## Ativando Solicitação universal em Espaços do agente

Solicitação universal é ativado em Espaços do agente quando você habilita o plug-in Universal Request (com.snc.universal_request) ou o plug-in Universal Request: Advanced Work Assignment (com.snc.universal_request.awa).

## Funções usadas para Solicitação universal no Espaços do agente Agent Workspace

| Função | Descrição |
|---|---|
| Administrador de UR [sn_uni_req.ur_admin] | Defina e configure as funções Solicitação universal para o espaço do agente. |
| Agente de roteamento [sn_uni_req.routing_agent, agent_workspace_user, workspace_user, sn_uni_req.universal_request_write, sn_uni_req.universal_request_read | Crie, edite, exiba e resolva Universal Requests. |
| Agente de roteamento [sn_uni_req.routing_agent, agent_workspace_user, workspace_user, | Manipula interações e cria solicitação universal a partir da interação. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Função | Descrição |
| --- | --- |
| sn_uni_req.universal_request_write,sn_uni_req.universal_request_read, interaction_agent] | |

## Usando Solicitação universal em Espaços do agente

Como um agente de roteamento, use Solicitação universal em Espaços do agente para exibir, criar, editar e resolver solicitações universais.

Você pode começar a trabalhar em Solicitação universal no Espaços do agente a partir de uma destas áreas:

- Página inicial
- Listar fila
- Pesquisa global

Para obter informações adicionais sobre como trabalhar em Espaço do agente, consulte Como usar o espaço de trabalho .

### Criar uma solicitação universal no Espaço do agente

A Solicitação universal é uma tarefa que um solicitante cria a partir de qualquer uma das seguintes fontes, como aplicativo para celular, portal de serviços, espaço do agente ou usando um bate-papo do agente virtual. Como agente de roteamento, você pode criar solicitações universais da aplicação Solicitação universal em nome do solicitante para rastrear e resolver problemas.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_uni_req.routing_agent ou admin

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Experiência de espaço** > **Espaços** > **Página inicial do Espaço do agente**.
2. Na lista de navegação, clique em **Universal Request** > **Em aberto**.
3. Clique em **Nova**.
4. No formulário, preencha os campos.

**Formulário da solicitação universal**

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Número | Número exclusivo gerado para a solicitação universal. |
| Aberto | Data e hora em que a solicitação universal foi criada. |
| Aberto por | Agente que criou a solicitação universal. |
| Aberto para | O usuário que solicitou esta solicitação universal. |
| Tarefa primária | Número da tarefa, por exemplo, número de incidente ou caso de RH, que está associado à solicitação universal. |
| Tipo de contato | A mídia a partir da qual a solicitação universal foi criada. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Prioridade | Identifica a rapidez com que a Central de serviços deve tratar a tarefa. |
| Estado | Estado da solicitação universal. Por padrão o estado é **Novo**. |
| Impacto | O valor do impacto é uma medida do efeito de um incidente, problema ou mudança nos processos de negócios. |
| Grupo de atribuição | Grupo atribuído à solicitação universal. |
| Atribuído a | Usuário atribuído à solicitação universal. |
| Precisa de revisão de resolução | Quando marcada, e quando o agente do departamento fecha o tíquete primário, a Solicitação universal não é fechada. O estado da Solicitação Universal permanece **Em Andamento** e o motivo do estado muda para **Confirmar Resposta**. Isso notifica o agente de nível 1 (agente de roteamento) para aceitar ou rejeitar a resolução fornecida no tíquete primário antes de fechar a Solicitação Universal para o solicitante. |
| Descrição resumida | Breve descrição da solicitação. |
| Descrição | Descrição detalhada da solicitação. |
| Seção de anotações | |
| Lista de observação | Usuários que recebem notificações quando anotações de trabalho são adicionadas. |
| Lista de anotações de trabalho | Usuários que recebem notificações quando anotações de trabalho são adicionadas.<br>**Nota:**<br>O administrador deve criar uma notificação por e-mail para a lista de anotações de trabalho. |
| Comentários adicionais (Visível para o cliente) | Mais informações sobre a mudança. |
| Anotações de trabalho | Informações sobre como resolver a solicitação universal ou as etapas executadas para resolvê-la, se aplicável. Esta anotação é para uso interno. As informações das anotações de trabalho não estão visíveis para o cliente. |
| Seção Informações de fechamento | |
| Encerrado | Data e hora em que a solicitação universal foi encerrada. |
| Encerrado por | O agente que encerrou a solicitação. |
| Anotações de fechamento | Como ou por que a solicitação universal foi encerrada. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Criar uma Solicitação universal a partir de um registro de interação

Converta um registro de interação em uma Solicitação universal do Solicitação universal Agent Workspace.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_uni_req.routing_agent ou admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

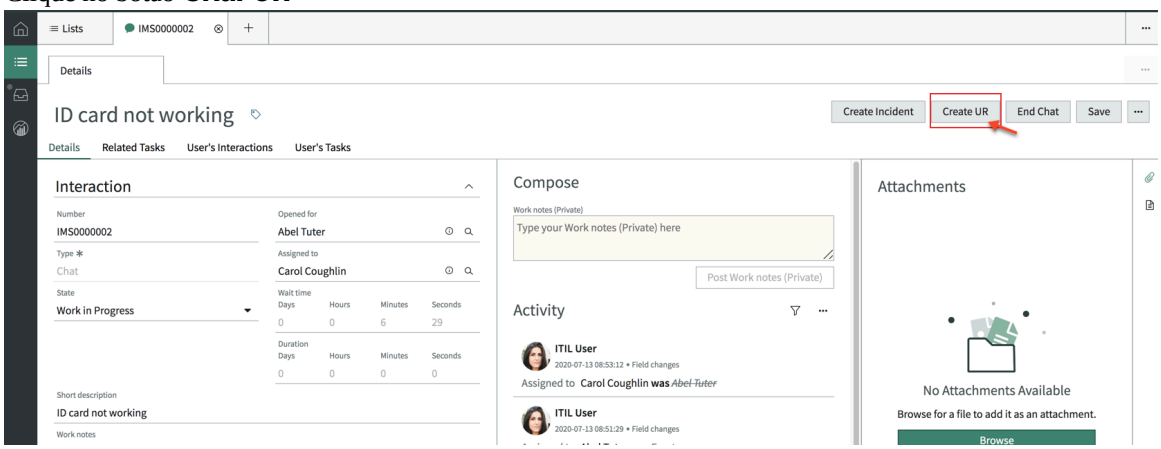
Considere o cenário a seguir. Um agente da central de serviços de TI com uma função de agente de roteamento recebe uma chamada telefônica em uma solicitação e cria um novo registro de chamada ou um registro de interação com as anotações. Depois de revisar o registro, o agente descobre que a solicitação pertence ao RH e não à TI. Nesse caso, o agente de TI pode criar um registro universal a partir do registro de interação e atribuí-lo ao grupo de atribuição de RH.

**Nota:**

A Solicitação universal não é criada automaticamente quando um executante cria um tíquete de departamento a partir de um registro de interação. Você precisa executar algumas etapas manuais para obter isso. Para obter mais informações, consulte Criar solicitação universal automaticamente para tíquetes de departamento por meio de outros canais.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Experiência de espaço** > **Espaços** > **Página inicial do Espaço do agente**.
2. Na lista de navegação, clique em **Interações** > **Minhas Interações**.
3. Abra o registro de interação para o qual você deseja criar uma Universal Request.
4. Clique no botão **Criar UR**




5. Clique em **Salvar**.

## Cancelar uma solicitação universal no Espaços do agente

Altere o estado da solicitação universal para **Cancelado** para cancelar a solicitação se o problema já estiver resolvido ou se você não precisar mais da solicitação.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode cancelar uma solicitação universal somente se não houver tíquetes primários ativos ou encerrados anexados a ela. Além disso, o estado do UR deve ser **Novo** ou **Em andamento**. Quando o UR é cancelado, notificações por e-mail são enviadas para as partes interessadas associadas à solicitação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Experiência de espaço** > **Espaços** > **Página inicial do Espaço do agente**.
2. Na lista de navegação, clique em **Universal Request** > **Em aberto**.
3. Na lista de solicitações universais em aberto, selecione aquela que você deseja cancelar.
4. Selecione **Cancelada** no campo **Estado**.

> **Nota:**
> Se a pessoa especificada no campo **Aberto para** tentar cancelar a solicitação, essa pessoa deverá inserir o motivo do cancelamento.

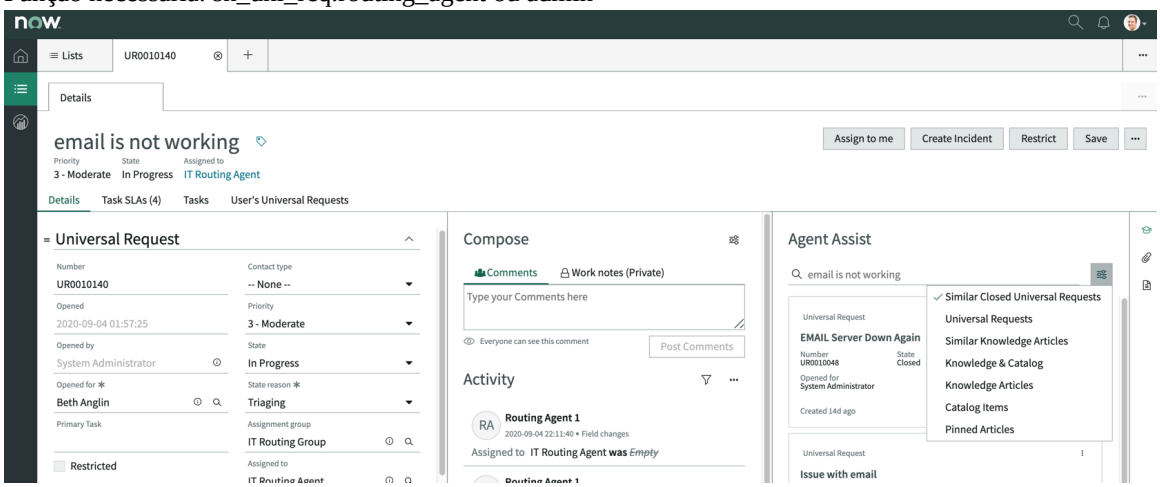
5. Clique em **Atualizar**.

### Usar a Assistência do agente no Espaço do agente

Encontre Universal Requests semelhantes que estão abertas e fechadas, artigos de conhecimento, itens do catálogo e artigos fixados usando o recurso de Assistência do agente no Espaço do agente.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_uni_req.routing_agent ou admin




## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Experiência de espaço** > **Espaços** > **Página inicial do Espaço do agente**.
2. Na lista de navegação, clique em **Universal Request** > **Em aberto**.
3. Clique na solicitação universal na lista ou crie uma solicitação.
4. Na **Assistência do agente**, clique no ícone de configurações ( ) e selecione seu recurso na lista.
   - Solicitação universal semelhante encerrada: para exibir todas as solicitações universais semelhantes que estão encerradas.
   - Solicitação universal: para exibir todas as solicitações universais semelhantes que estão disponíveis.
   - Conhecimento e catálogo: para exibir todos os artigos de conhecimento e itens do catálogo relacionados.
   - Artigos de conhecimento: para exibir todos os artigos de conhecimento relacionados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

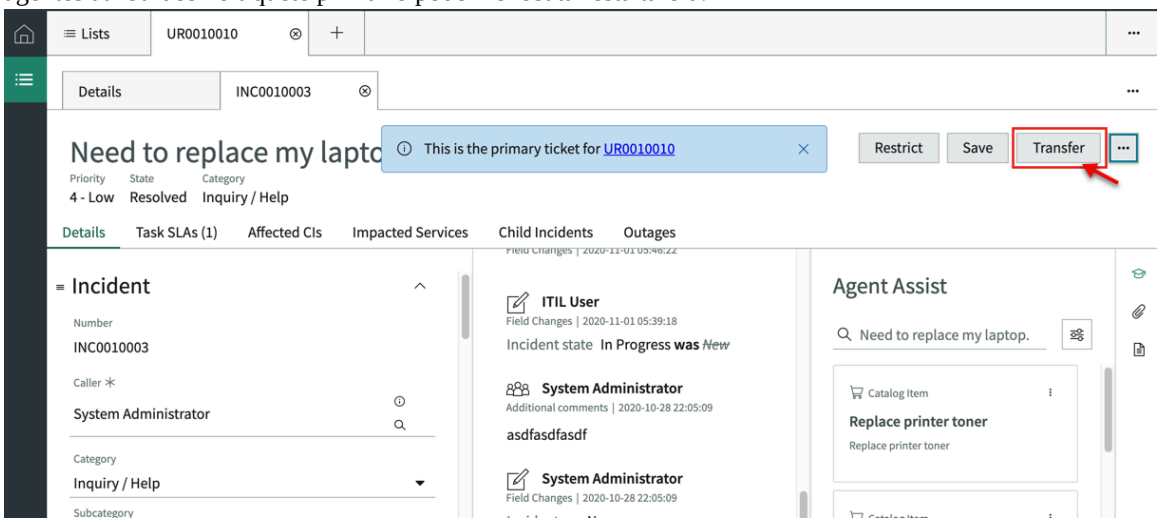
- Itens do catálogo: para exibir todos os itens do catálogo relacionados.
- Artigos fixados: para exibir todos os artigos fixados relacionados.

### Transferir tíquete primário em Espaços do agente

Você pode transferir um tíquete primário de volta para a Solicitação universal, conjunto de serviços (departamento) ou serviço com resolução ou sem resolução.

## Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma função específica é necessária. Agentes que fazem parte do grupo de atribuição ou agentes atribuídos no tíquete primário podem executar esta tarefa.




Um agente de roteamento pode resolver e fechar um tíquete primário ou transferi-lo de volta para o UR ou outro departamento para revisão e fechamento. Quando uma tarefa primária é transferida de volta para o UR, o tíquete não é mais um tíquete primário e o campo de tíquete primário da solicitação universal fica vazio.

Ao transferir o tíquete, o agente de roteamento pode escolher o departamento e um serviço específico dentro do departamento ou pode escolher apenas Não tenho certeza quando não tiver certeza do departamento ou serviço para o qual transferir.

Ao transferir um tíquete de volta para a solicitação universal, você pode transferi-lo com um dos seguintes motivos:

**Transferência com resolução**

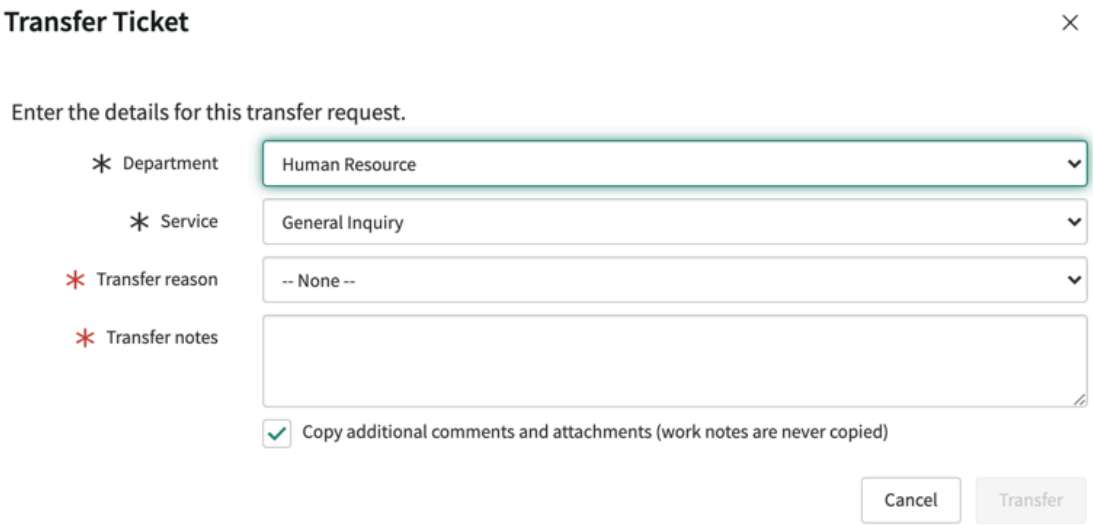
A solicitação é resolvida e transferida de volta para o UR, um departamento ou serviço específico. Os agentes podem escolher esta opção quando a ajuda de outro departamento for necessária para atender à solicitação.

**Transferência sem resolução**

A solicitação não foi resolvida ou não pertence ao departamento específico e é transferida de volta para o UR.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




Configure a propriedade *sn_uni_req.transfer_type* na página de **propriedades da Solicitação universal** para determinar como lidar com as transferências de tíquete primário. Para obter mais informações, consulte propriedades de Solicitação universal.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Experiência de espaço** > **Espaços** > **Página inicial do Espaço do agente**.
2. Abra a tarefa primária que você deseja rotear para o UR.
3. Clique em **Transferir**.
4. No diálogo **Transferir tíquete**, forneça os dados a seguir.

   **Nota:**
   Com base na configuração do tipo de transferência, os campos fornecidos são exibidos. Para obter mais informações, consulte propriedades de Solicitação universal.

   - **Departamento**: selecione o departamento na lista.
   - **Serviço**: selecione o serviço específico do departamento escolhido.
   - **Motivo da transferência**: selecione o motivo na lista.
   - **Notas de transferência**: uma breve descrição para rotear o tíquete primário que você deseja passar para o agente de roteamento UR.
   - **Copiar comentários e anexos adicionais**: desmarque se não quiser transferir o tíquete com comentários e anexos adicionais. Por padrão, todos os anexos e comentários são transferidos.

     **Nota:**
     As anotações de trabalho não são copiadas durante a transferência.

5. Clique em **Transferir**.
   O tíquete é transferido com base na transferência e na configuração do tipo de transferência. Para obter mais informações, consulte Configuração de transferência.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Restringir o acesso de solicitação universal no Espaço do agente

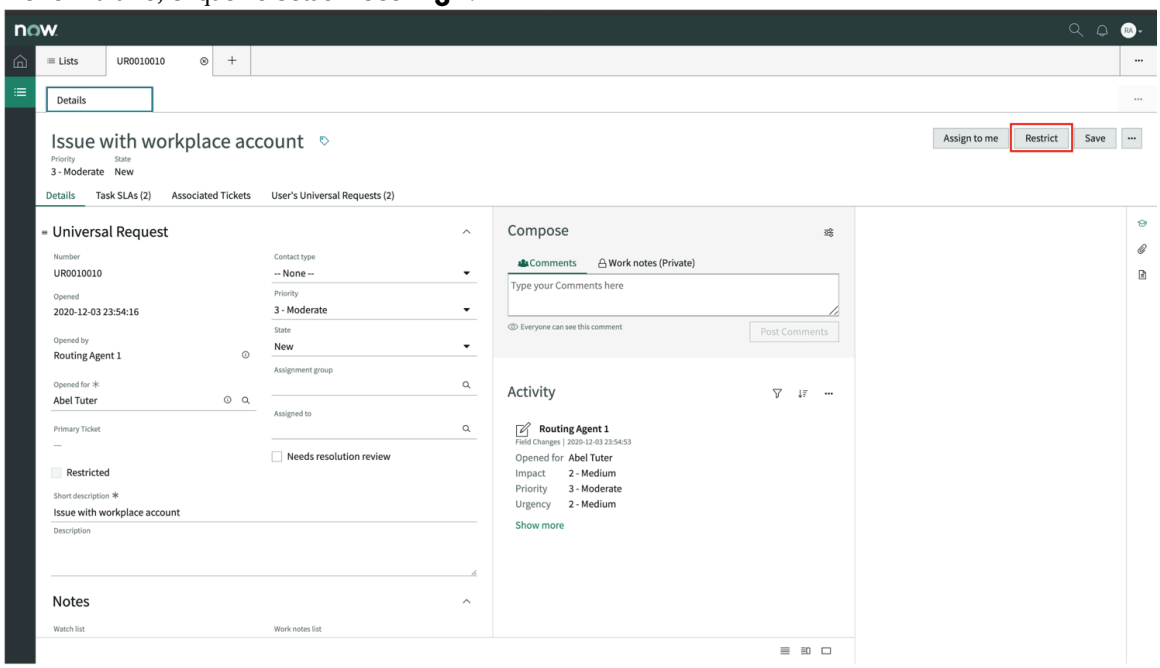
Marque uma solicitação universal como restrita ao identificar que a solicitação contém informações confidenciais.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: agentes de roteamento, sn_uni_req.sensitiveinfo_agent ou membros do grupo de atribuição específica de serviço

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Experiência de espaço** > **Espaços** > **Página inicial do Espaço do agente**.
2. Na lista de navegação, clique em **Universal Request** > **Em aberto**.
3. Navegue até a solicitação universal que você deseja marcar como restrita.
4. No formulário, clique no botão **Restringir**.




Os campos restritos estão ocultos e o formulário serve apenas para fins de exibição.

**Nota:**
Para marcar a solicitação como irrestrita, somente agentes com a função de acesso podem modificar.

### Marcar solicitação universal como irrestrita em Espaço do agente

Você pode cancelar a restrição de uma solicitação universal restrita se identificar que a solicitação não tem informações confidenciais.

#### Antes de Iniciar

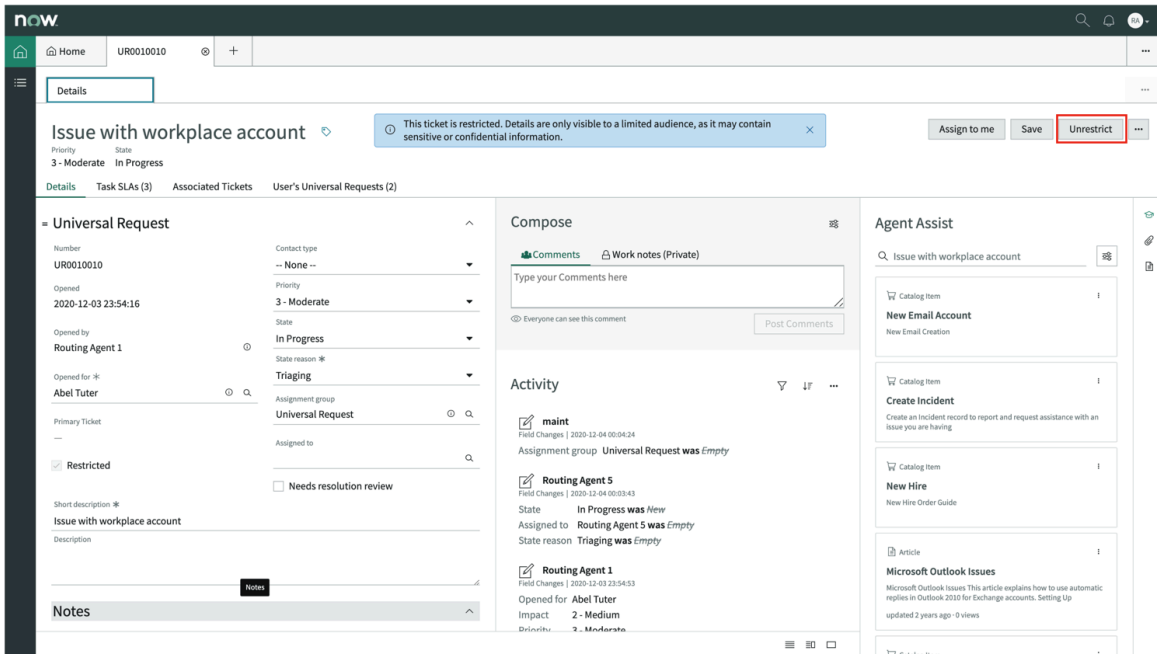
Função necessária: sn_uni_req.sensitiveinfo_agent ou membros do grupo de atribuição específica do serviço

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Experiência de espaço** > **Espaços** > **Página inicial do Espaço do agente**.
2. Na lista de navegação, clique em **Universal Request** > **Em aberto**.
3. Navegue até a solicitação universal que você deseja marcar como irrestrita.
4. No formulário, clique no botão **Cancelar restrição**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




Os campos restritos ocultos agora estão visíveis e qualquer agente pode exibir o conteúdo.

**Nota:**
Para marcar a solicitação como irrestrita, somente agentes com a função de acesso podem modificar.

# Tarefa universal

A aplicação ServiceNow Tarefa universal é uma estrutura de tarefas que permite que seus agentes solicitem informações extras de funcionários que enviam tíquetes ou para funcionários de tarefa para realizar uma atividade a fim de resolver um tíquete.

Vamos considerar um exemplo. Aditi, um funcionário, perdeu um laptop e solicitou um laptop de substituição. Dan, que é o agente que está trabalhando neste incidente, precisa do relatório perdido de Aditi para prosseguir com a resolução do incidente. Dan pode optar por usar um fluxo de atividades para solicitar o relatório perdido, mas isso adiciona muito trabalho extra para Dan. Usando um fluxo de atividades para obter o relatório, Dan deve fechar o incidente e abrir uma nova solicitação para o laptop. Esse processo cria uma experiência desconectada para Dan e Aditi.

Com Tarefa universal, Dan pode encarregar Aditi de carregar um relatório perdido de dentro do incidente. Ao receber o relatório, Dan pode encarregar Aditi de solicitar um novo laptop usando uma tarefa de envio de item do catálogo no mesmo incidente.

## Aprimorar a experiência do funcionário

Os fluxos de atividades podem ser confusos para agentes e funcionários. Tarefa universal garante uma experiência de tarefa guiada em que agentes e funcionários ficam cientes de todos os itens de ação e do status de cada item durante todo o processo de resolução de tíquete.

## Padronizar a experiência do funcionário em todos os serviços

Você pode configurar tarefas universais para qualquer tipo de tíquete que estenda a tabela de tarefas para garantir uma experiência consistente para seus funcionários, independentemente do tipo de tíquete ou do tipo de serviço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Aumentar a eficiência da execução

Os tipos de tarefa predefinidos permitem que os agentes atribuam tarefas rapidamente aos funcionários para obter as informações necessárias para preencher o tíquete da maneira mais eficiente possível. Tarefa universal datas de vencimento garantem que seus agentes possam compartilhar a responsabilidade de execução com seus funcionários.

| Explorar | Configurar |
| --- | --- |
| | |
| Saiba como funcionários, agentes e gerentes usam a Tarefa universal. | Planeje e configure sua implementação. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Usar | Referência |
| --- | --- |
| Trabalhe em tarefas universais. | Veja detalhes sobre componentes como campos, tabelas e propriedades. |

Tradução automática

## Explorar o Tarefa universal

Com a aplicação ServiceNow Tarefa universal, os agentes podem criar tarefas para seus funcionários. O agente pode solicitar informações adicionais ou solicitar uma ação para resolver o tíquete primário ou a solicitação.

Tarefa universal O oferece tarefas predefinidas para o agente usar. Com Tarefa universal, você pode:

- Crie tarefas de funcionário a partir de qualquer tipo de tíquete que estenda a tabela de tarefas.
- Permita que os departamentos configurem as tarefas que resolvem seus casos de uso específicos do domínio.
- Permita que os departamentos criem modelos para formulários de tarefa usados com frequência.
- Notifique os funcionários sobre as tarefas que precisam de atenção.
- Permita que os funcionários concluam tarefas usando widgets do portal padrão Tarefa universal e o aplicativo Now Mobile.

### Experiência do solicitante

Tarefa universal permite que os funcionários exibam as tarefas atribuídas a eles na mesma solicitação que deve ser concluída. Os funcionários também podem se comunicar com os agentes na tarefa que foi criada. Por exemplo, um funcionário cria uma solicitação universal

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

para um laptop. O agente atribuído a esta solicitação pode encarregar o funcionário de enviar uma solicitação de catálogo para solicitar o laptop. Os funcionários podem exibir a tarefa na guia Tarefa **do**Central de serviços ao funcionário. Os funcionários também podem exibir a tarefa na guia **Tarefas**, em Solicitações individuais na página **Solicitações** de Central de serviços ao funcionário e Portal de serviços, se o respectivo serviço configurar a guia conforme mostrado em Adicionar uma guia de tarefa na página de tíquete padrão.

## Experiência do agente

Os agentes obtêm informações sobre as ações dos funcionários e podem atribuir tarefas aos funcionários conforme necessário. Os agentes podem criar várias tarefas para uma única solicitação e exibir todas as tarefas universais que foram criadas para um tíquete na seção Listas relacionadas.

Para obter mais informações sobre os tipos de tarefa disponíveis, consulte Tarefa universal tipos.

## Tarefa universal tipos

Os tipos de tarefa na aplicação Tarefa universal permitem que o agente atribua tarefas predefinidas a um funcionário. Com essas tarefas predefinidas, seu agente pode atribuir tarefas aos funcionários com mais rapidez e eficiência. Você decide quais tipos de tarefa deseja disponibilizar para os agentes em sua organização.

Você pode optar por disponibilizar os seguintes tipos de tarefa em sua própria organização:

- Enviar item do catálogo: permite que os agentes encarreguem os funcionários de enviar itens do catálogo.
- Carregar documentos: permite que os agentes instruam os funcionários a carregar documentos que podem ser necessários para atender a uma solicitação.
- Check-list: permite que os agentes criem uma check-list de tarefas que o funcionário deve concluir.
- Coletar informações do funcionário: permite que os agentes coletem informações do funcionário sem criar registros de caso adicionais ou adicionar novos campos às tabelas existentes.
- Marcar quando concluído: permite que os agentes atribuam uma tarefa que contém instruções de execução como descrições de rich text. Um funcionário pode mostrar que uma tarefa está concluída clicando no botão **Marcar como concluída**.

## Modelo de dados de Tarefa universal

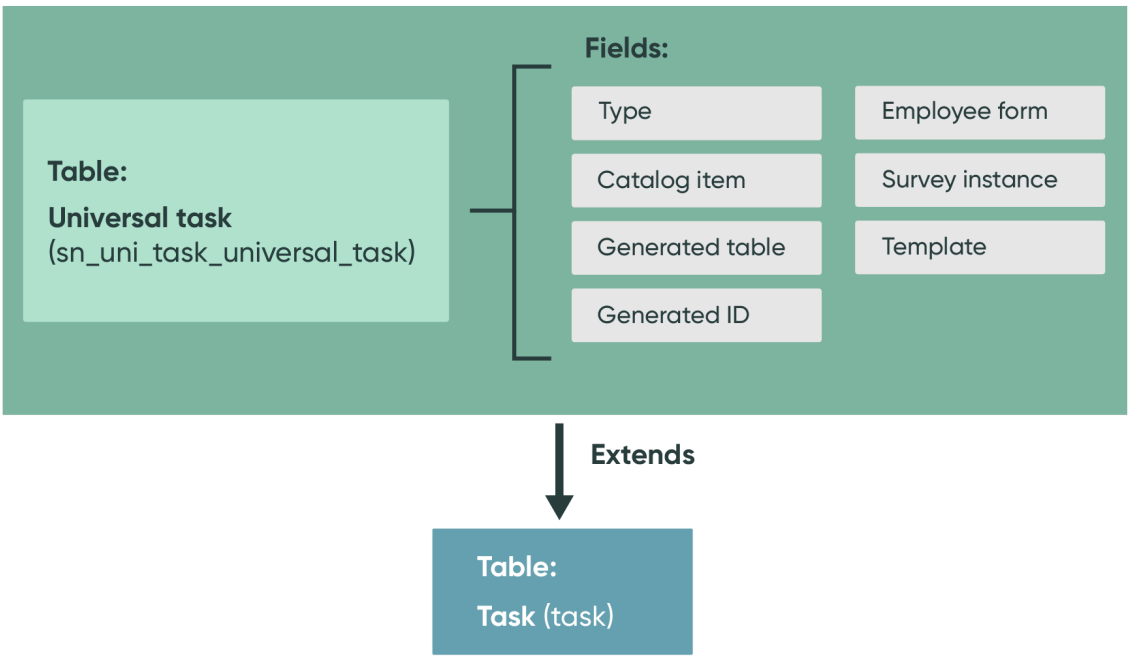
O Tarefa universal é uma estrutura de tarefas que você pode anexar ao sistema de registro de tíquete de qualquer departamento da sua organização. O modelo de dados Tarefa universal explica a estrutura de tarefas e suas personalizações.

Você pode criar Tarefa universal para qualquer departamento ou serviço, como uma solicitação universal, um incidente, um caso de RH ou um assunto jurídico. Você também pode atribuir várias tarefas universais para uma única solicitação.

O diagrama a seguir é uma visão geral de alto nível do modelo de dados Tarefa universal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




O modelo de dados Tarefa universal usa uma combinação de tabelas para armazenar dados:

- Now Platform tabelas.
- Tabelas que estão incluídas na aplicação Tarefa universal.

Para obter informações sobre as tabelas e os componentes que são instalados com a aplicação Tarefa universal, consulte Componentes instalados com Tarefa universal.

A tabela Tarefa universal [sn_uni_task_universal_task] estende a tabela Tarefa [task] para incluir:

- O tipo de tarefa para o registro atual, por exemplo, Carregar documento.
- O item do catálogo se a tarefa for do tipo Enviar item do catálogo.
- A tabela gerada que armazena o nome da tabela que contém os itens do catálogo solicitados.
- O ID gerado que é o sys_id do item do catálogo solicitado.

**Nota:**
O item do catálogo, a tabela gerada e o ID gerado são aplicáveis somente ao tipo de tarefa Enviar item do catálogo.

- O formulário do funcionário que é usado para solicitar informações para o tipo de tarefa Coletar entrada do funcionário.
- A instância de pesquisa que armazena o ID de instância do formulário do funcionário para o tipo de tarefa Coletar entrada do funcionário.
- Modelo de tarefa a ser usado, se houver, para preencher automaticamente o formulário de Tarefa universal [universal-task].

Os valores dos campos Estado e Prioridade na tabela Tarefa [task] foram modificados para Tarefa universal. Os estados válidos para Tarefa universal são:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- 1: Novo (estado Rascunho). As tarefas nesse estado só ficam visíveis para o agente.
- 2: Trabalho em andamento. As tarefas nesse estado são atribuídas e ficam visíveis para o funcionário.
- 3: concluído. As tarefas mudam para o estado concluído quando o funcionário conclui a tarefa.
- 4: cancelado. As tarefas neste estado podem ser canceladas por aagentes antes que a tarefa seja concluída.

Os valores de prioridade válidos para Tarefa universal são:

- 1: Crítico. Prioridade mais alta para tarefas urgentes ou sensíveis ao tempo.
- 2: alto. Tarefas que são importantes, mas não urgentes.
- 3: moderado. Tarefas que devem ser concluídas.
- 4: Baixo. Tarefas opcionais.

A tabela Tarefa universal [sn_uni_task_universal_task] segue a separação de dados.

## Tarefa universal tabela de configuração

A tabela de configuração Tarefa universal é configurada para identificar os seguintes detalhes:

- A tabela primária ou a tabela específica do departamento que usa Tarefa universal. Por exemplo, se Tarefa universal estiver sendo usado com casos de RH, a tabela de casos de RH será a tabela primária. Tarefa universal só pode ser criado em uma tabela que é uma extensão da tabela de tarefas.
- Os tipos de tarefa que estão disponíveis para os agentes executarem a tarefa do solicitante. Para mais detalhes, consulte Tarefa universal tipos.
- O campo **Atribuído por padrão a** que aponta para o campo do **solicitante** na tabela primária. Para preencher automaticamente o campo **Atribuído a** com o designado ao criar uma tarefa, configure o campo **Atribuído por padrão a**.

Para mais detalhes, consulte Configure Tarefa universal para o seu serviço.

Tipos de tarefa específicos podem ter tabelas de configuração adicionais. Por exemplo, para o tipo de tarefa Enviar item do catálogo, a tabela Configuração de tarefa do catálogo [sn_uni_task_catalog_task_config] determina quais filtros aplicar aos itens do catálogo que estão disponíveis para um agente. Para obter mais informações, consulte Configure os itens do catálogo para o seu serviço.

A tabela de configuração de tarefa universal [sn_uni_task_config] e a tabela de configuração de tarefa do catálogo [sn_uni_task_catalog_task_config] seguem a separação de processo.

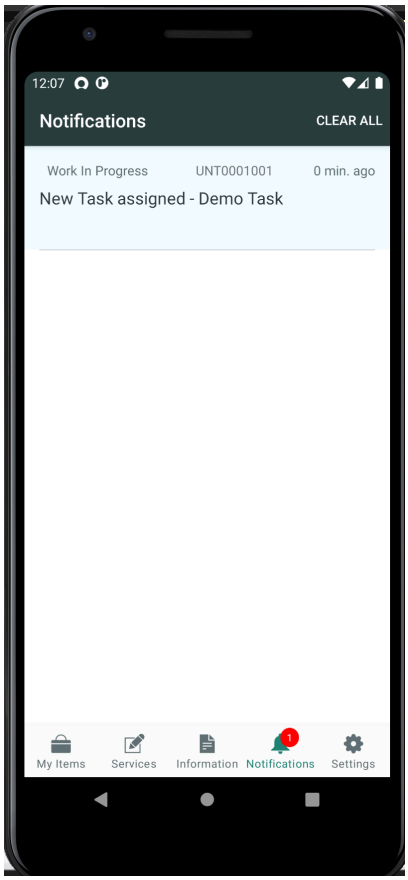
## Tarefa universal no Now Mobile

Você pode concluir tarefas universais que são atribuídas a você em tempo real a partir do seu próprio dispositivo móvel usando a aplicação Now Mobile.

No seu dispositivo móvel, você pode receber notificações sobre atualizações em suas tarefas universais, pode saber quando uma nova tarefa é atribuída a você ou pode ver novos comentários que são adicionados a uma de suas tarefas.

Tradução automática

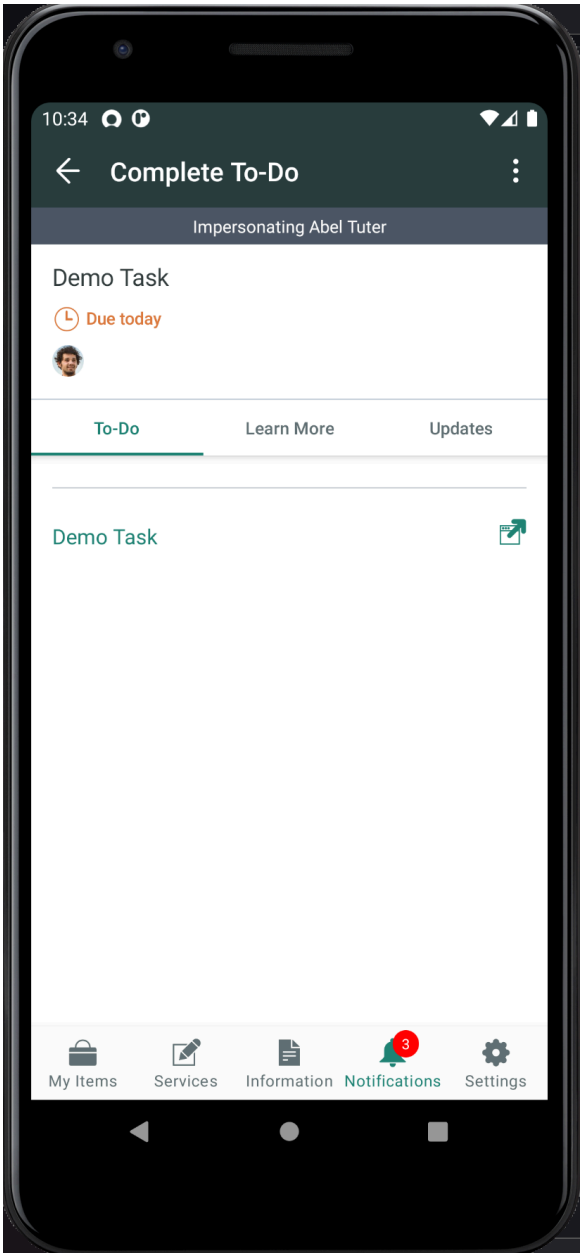
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

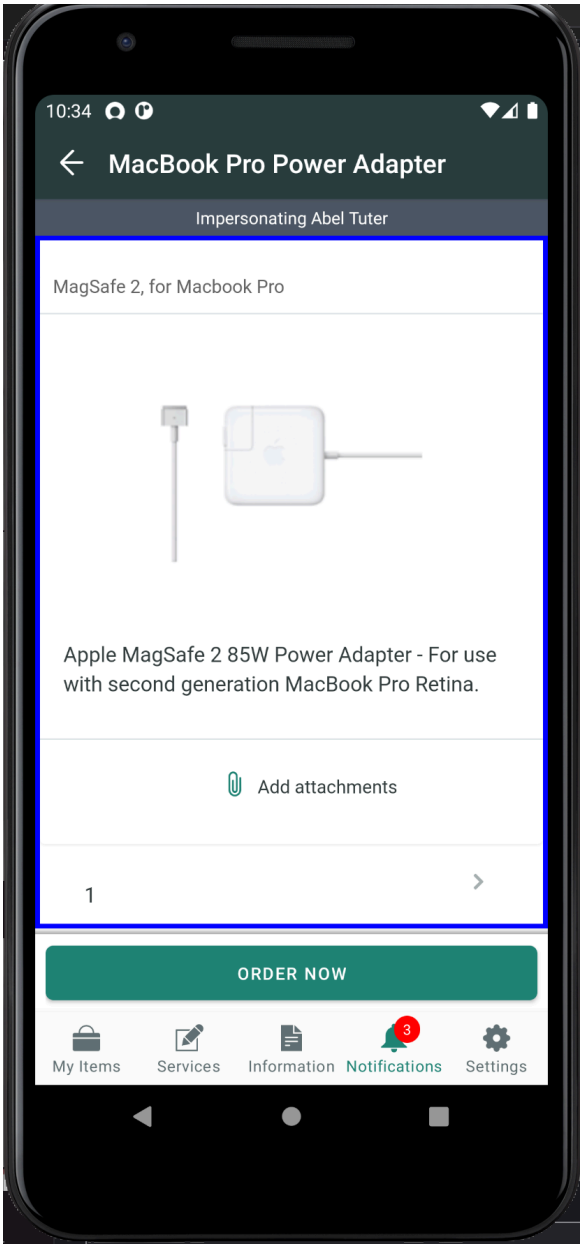



Exiba e conclua as tarefas universais atribuídas a você na guia **Pendência**. Para obter instruções detalhadas, consulte Exibir e atualizar Tarefa universal usando Now Mobile.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

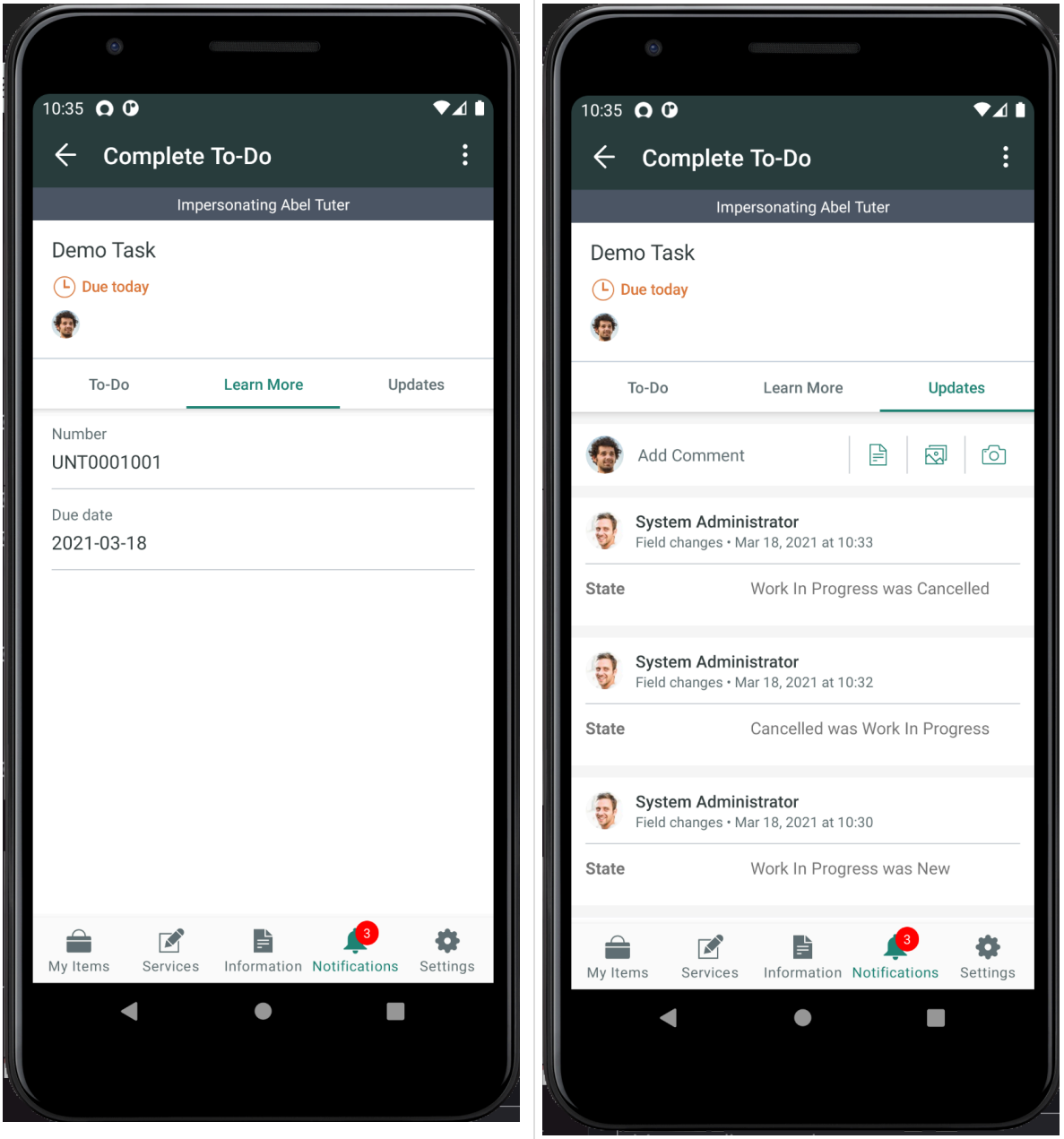



Tradução automática

Mantenha-se atualizado sobre qualquer atividade em suas tarefas universais encontrando os detalhes da tarefa na guia **Saiba mais**. Você pode adicionar comentários sobre sua tarefa ou adicionar imagens e documentos como anexos na guia **Atualizações**. Você pode até iniciar uma conversa de bate-papo com um agente virtual usando o ⋮ ícone.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




Tradução automática

## Como instalar e configurar o Tarefa universal

Você deve instalar e configurar a aplicação Tarefa universal antes de permitir que os agentes atribuam tarefas a funcionários para atender a uma solicitação.

### Como instalar Tarefa universal

Você pode instalar a aplicação Tarefa universal (sn_uni_task) se tiver a função de administrador. O aplicativo inclui dados de demonstração e instala aplicativos ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

#### Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito de um ServiceNow produto ou aplicação .

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As Funções e Tabelas necessárias são instaladas com Tarefa universal. Certifique-se de que a propriedade glide.enforce_security_scope.sn_uni_task esteja definida como verdadeiro no escopo Global.

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Tarefa universal.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre a aplicação Tarefa universal (sn_uni_task) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
3. Na caixa de diálogo de instalação do aplicativo, revise as dependências do aplicativo.

   Os plug-ins e aplicativos dependentes serão listados se forem, estiverem ou precisarem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicativo precisar ser instalado, será necessário fazer isso antes de instalar o Tarefa universal.
4. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   **Importante:**
   Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.
5. Selecione **Instalar**.

#### Componentes instalados com Tarefa universal

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação da aplicação Tarefa universal, incluindo tabelas, funções de usuário e trabalhos programados.

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

## Funções instaladas

| Título da função [nome] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| Administrador [sn_uni_task.admin] | Exibir e configurar a aplicação de Tarefa universal | Nenhum |
| Exibição de relatório [sn_uni_task.report_view] | Acessar e exibir relatórios de Tarefa universal | Nenhum |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Título da função [nome] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| Administrador do formulário do funcionário [sn_uni_task.emp_form_admin] | Criar e gerenciar formulários do funcionário | survey_admin |
| Criador do formulário do funcionário [sn_uni_task.emp_form_creator] | Criar e modificar formulários do funcionário | survey_creator |
| sn_uni_task.template_admin | Criar e gerenciar Tarefa universal modelos | Nenhum(a) |

## Tabelas instaladas

| Tabela | Descrição |
|---|---|
| Tarefa Universal [sn_uni_task_universal_task] | Armazene os detalhes do registro da Tarefa Universal para uma tabela específica do departamento. |
| Configuração de Tarefa Universal [sn_uni_task_config] | Armazene a lista de tipos de tarefa para cada tabela específica de departamento. |
| Configuração da tarefa de catálogo [sn_uni_task_catalog_task_config] | Armazena os dados dos itens do catálogo da tabela específica de departamento. |
| Configuração da tarefa de base [sn_uni_task_base_task_config] | Atua como tabela de base para as tabelas de configuração de todos os tipos de tarefa. |
| Formulário do funcionário [sn_uni_task_employee_form] | Armazena os registros de formulário do funcionário que foram criados para o tipo de tarefa Coletar entrada do funcionário. |
| Configuração da tarefa de entrada do funcionário [sn_uni_task_emp_input_task_config] | Armazena as funções que podem exibir as respostas dos formulários preenchidos do funcionário para cada tabela específica de departamento. |
| Modelo de Tarefa Universal [sn_uni_task_template] | Armazena os modelos de tarefa universal com valores de campos predefinidos que podem ser aplicados nos formulários da Tarefa universal. |
| Mapeamento do modelo dinâmico de tarefa universal [sn_uni_task_dynamic_template_mapping] | Armazena os mapeamentos de modelo dinâmico entre os campos da Tarefa universal e da tabela primária. |

Tradução automática

## Configurando seu serviço para Tarefa universal

Você pode configurar as ações de IU e as listas relacionadas para a aplicação Tarefa universal para que possa exibir e criar tarefas universais para o seu serviço. Serviços são os vários departamentos da sua organização, como TI, RH e Jurídico.

### Atribuir função de administrador Tarefa universal

Atribua a função sn_uni_task.admin aos administradores da aplicação para que eles possam integrar e configurar Tarefa universal. As funções controlam o acesso a recursos, capacidades e dados.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_uni_task.admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode atribuir funções a usuários individuais ou grupos. Quando você aplica funções a grupos, os membros desses grupos herdam essas funções.

Antes de atribuir a função sn_uni_task.admin a usuários específicos, o usuário conectado também deve ter a função sn_uni_task.admin. Por padrão, a função de administrador contém a função sn_uni_task.admin. Os administradores podem atribuir a função sn_uni_task.admin a outros agentes que trabalharão na configuração Tarefa universal de seus respectivos serviços.

### Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Administração de usuários** > **Grupos**.
2. Abra o grupo ao qual você deseja atribuir a função sn_uni_task.admin.
3. Na lista relacionada Funções, clique em **Editar**.
4. Na lista Coleção, selecione **sn_uni_task.admin**.
5. Clique em **Adicionar**.
6. Clique em **Salvar**.

A propriedade *sn_uni_task.min_admin_count* ] na tabela Propriedades do sistema [sys_properties] garante que um número mínimo de administradores com escopo esteja ativo a qualquer momento para gerenciar a aplicação. Para Tarefa universal, a contagem mínima de administradores com escopo é definida como dois por padrão. Você pode modificar esta propriedade para aumentar a contagem mínima.

**Nota:**
Certifique-se de ter pelo menos dois agentes com a função sn_uni_task.admin. Se você atribuir apenas um agente com a função e essa pessoa estiver desativada, você não terá mais um agente que possa executar as Tarefa universal tarefas de administrador.

## Crie ações de IU para seu serviço com Tarefa universal

Crie ações de IU para o seu serviço para que os agentes possam criar tarefas universais.

### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Administradores e usuários com a função ui_action_admin podem definir ações de IU. As ações de IU devem ser configuradas para o formulário Now Platform e o formulário Espaço do agente.

### Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Ações de IU**.
2. Na lista Ações de IU, clique em **Novo**.
3. Insira o nome da ação de IU.
   Por exemplo, insira o nome como Atribuir tarefa.
4. Selecione a tabela específica de serviço para a qual Tarefa universal está sendo configurada.
   Por exemplo, selecione a tabela Solicitação universal [universal_request] para colocar a ação de IU Atribuir tarefa na exibição de formulário da Tarefa universal ou no espaço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:**
Para qualquer nova ação de IU, certifique-se de sempre selecionar a tabela de serviço apropriada.

5. **Opcional:** Desmarque a caixa de seleção **Mostrar inserção**.
   Se a caixa de seleção **Mostrar inserção** permanecer marcada, a ação de IU para criar uma tarefa será exibida mesmo quando o tíquete principal estiver sendo criado.
6. Marque a caixa de seleção **Botão de formulário**.
7. No campo **Script**, insira o script a seguir.

```
var gr = new GlideRecord("sn_uni_task_universal_task");
gr.initialize();
gr.setValue("parent",current.sys_id);
action.openGlideRecord(gr);
action.setReturnURL(current);
```

8. Na guia **Espaço**, marque a caixa de seleção **Botão de formulário** do espaço.
9. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre campos e descrições, consulte Criar uma ação de IU .
10. Clique em **Enviar**.

### Adicionar uma Tarefa universal lista relacionada

Adicione uma lista relacionada Tarefa universal a um formulário específico de serviço em Now Platform e Espaço do agente para permitir que os agentes exibam uma tarefa universal para a solicitação.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

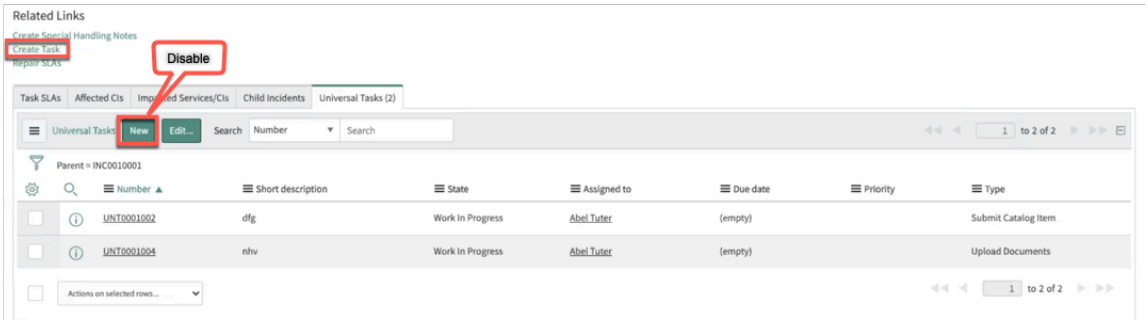
#### Procedimento

1. Navegue até a tabela à qual a lista relacionada deve ser adicionada.
2. Abra um formulário específico de serviço.
3. Clique com o botão direito do mouse no menu de contexto de ações adicionais Menu de .
4. Navegar até **Configurar** > **Listas relacionadas**.
5. No formulário, selecione **Tarefa universal->Primário**.
6. Selecione um nome de exibição:
   - Exibição padrão: para adicionar a lista relacionada de Tarefa universal no formulário Now Platform.
   - Espaço: para adicionar a lista relacionada de Tarefa universal no formulário Espaço do agente.
7. Clique em **Salvar**.

**Nota:**
Devido às restrições da lista de controle de acesso (ACL), o botão **Novo** pode não funcionar enquanto você está criando uma tarefa. Você pode ocultar o botão **Novo** na lista relacionada e usar a ação de IU para criar uma tarefa universal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




Para obter mais informações sobre como adicionar listas relacionadas, consulte Listas relacionadas .

### Adicionar uma guia de tarefa na página de tíquete padrão

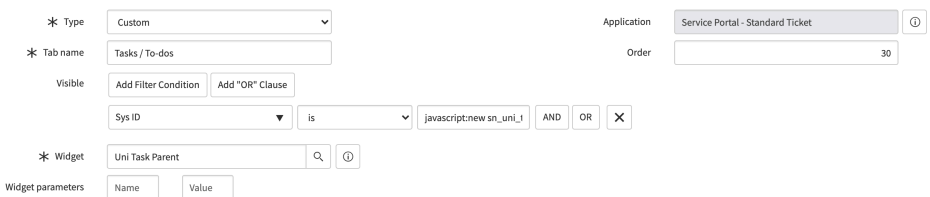
Adicione uma guia de tarefa na página de tíquete padrão para permitir que os funcionários exibam as tarefas atribuídas a eles pelos agentes.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Tíquete Padrão** > **Configuração de Tíquete Padrão**.
2. Clique na tabela específica do serviço para abri-la.
3. Na lista relacionada Configurações de guias, clique em **Novo**.
4. No formulário de configuração da guia, no campo **Tipo**, selecione **Personalizado**.
5. Insira o **Nome da guia**.
   Por exemplo, `Tarefas/tarefas pendentes`.
6. Adicione as condições de filtro apropriadas para controlar a visibilidade da guia.
   Por exemplo, defina o **SYS ID** como `javascript:new sn_uni_task.UniversalTaskUtils().hasTasksToShow(current)` para tornar a guia de tarefas visível somente se houver tarefas atribuídas ao funcionário.




7. No campo **Widget**, adicione um widget.

   **Nota:**
   O primário da tarefa UNI é o widget padrão que você pode usar para adicionar a guia **Tarefa universal** no tíquete padrão.

8. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Definir os critérios de agente para Tarefa universal

Defina os critérios para um agente para que ele possa acessar a tabela primária para Tarefa universal. O critério padrão é que os agentes devem ter acesso de gravação à tabela primária.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Usando um ponto de extensão, você pode adicionar mais condições para que os agentes se qualifiquem como agentes Tarefa universal. Se este ponto de extensão não for implementado, os agentes com acesso de gravação à tabela primária serão tratados como agentes de UT para a tabela primária por padrão.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Pontos de Extensão do Sistema** > **Pontos de extensão com script**.
2. Na coluna de nome da API, pesquise por `sn_uni_task.UniversalTaskParentAccess`.
3. Para criar um script de ponto de extensão que defina os critérios de agente para o seu serviço, clique em **Criar implementações** no link relacionado.
   Para saber mais sobre pontos de extensão, consulte .
4. Especifique os critérios para um agente ter acesso à tabela primária.
   Por exemplo, você pode querer garantir que o agente pertença a um grupo de atribuição específico, além de ter acesso de gravação para a tabela primária.

### Configure Tarefa universal para o seu serviço

Configure a aplicação Tarefa universal para o seu serviço para que você possa criar e atribuir tarefas aos funcionários.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_uni_task.admin

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Tarefa universal** > **Administração** > **Configuração de tarefa universal**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre campos de formulário e descrições, consulte Tarefa universal Formulário de configuração.
4. Clique em **Enviar**.

### Configure os itens do catálogo para o seu serviço

Filtre os itens do catálogo que você deseja mostrar na tarefa Enviar item do catálogo para o seu serviço.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_uni_task.admin

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode adicionar filtros para gerenciar os itens do catálogo que estão disponíveis para um usuário. Por exemplo, alguns itens do catálogo podem ser restritos com base no local ou no tipo de serviço da solicitação.

Tradução automática

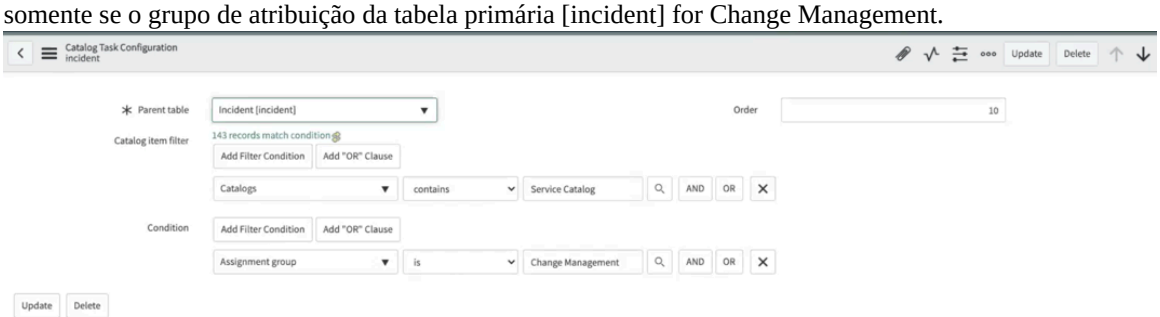
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Tarefa universal** > **Administração** > **Configuração da Tarefa do catálogo**.
2. Clique em **Nova**.
3. Selecione sua tabela específica de serviço como a tabela primária.

> **Nota:**
> Você pode selecionar somente as tabelas específicas de serviço que foram configuradas para Tarefa universal com o tipo de tarefa Enviar item do catálogo.

4. Para filtrar os itens que você mostra na tarefa Enviar item do catálogo, adicione o campo **Filtro de item do catálogo**.
5. Insira o valor do **pedido**.
6. Adicione uma **Condição** de tabela primária para o item do catálogo, se houver.
   Por exemplo, na configuração a seguir, o filtro de item do catálogo será aplicável somente se o grupo de atribuição da tabela primária [incident] for Change Management.




   Você pode criar várias condições para configurar os itens do catálogo. As condições com valores de ordem mais baixos têm precedência sobre valores de ordem mais altos.

7. Clique em **Enviar**.

### Configure as funções para exibir os formulários do funcionário

Configure as funções para permitir que seus agentes exibam as respostas do funcionário nos formulários do funcionário Tarefa universal preenchidos.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_uni_task.admin

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Tarefas universais** > **Administração** > **Configuração da tarefa de entrada do funcionário**.
2. Clique em **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre campos de formulário e descrições, consulte Formulário Configuração de tarefa de entrada do funcionário.
4. No campo **Tabela** primária, selecione a tabela primária.

> **Nota:**
> Você só pode selecionar as tabelas que foram configuradas para Tarefa universal.

5. No campo Funções de **exibição de resposta**, selecione as funções dos seus agentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. No campo **Script de condição**, adicione um script de condição, se houver.
7. Clique em **Enviar**.

### Configurar os pontos de extensão para Tarefa universal

Forneça a implementação de childTaskCancelled, childTaskCompleted, childTasksClosed do ponto de extensão com script para executar a lógica personalizada do serviço, quando uma tarefa universal for cancelada, concluída ou encerrada.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Pontos de Extensão do Sistema** > **Pontos de extensão com script**.
2. Pesquise `sn_uni_task.UniversalTaskCloseEvents`.
3. Para criar seu script de ponto de extensão específico de serviço, clique em **Criar implementações** na lista relacionada.
   Para obter mais informações Uso dos pontos de extensão para estender a funcionalidade da aplicação .
4. Clique em **Atualizar**.

### Exibir as tarefas universais para uma solicitação no Now Mobile

Exiba todas as tarefas universais atribuídas a uma solicitação específica, basta configurar a guia **Tarefas** em Now Mobile.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

#### Procedimento

1. No painel de navegação, insira `sys_sg_form_segment.list`.
2. Na página Segmentos da tela do formulário, clique em **Novo**.
3. Selecione a tela do formulário **Minha solicitação** específica do serviço.
   Para encontrar a tela do formulário **Minha solicitação** específica do serviço, selecione uma tela do formulário **Minha solicitação** e visualize o registro.
4. No campo de tela integrada, selecione **Tarefas**.
5. No campo **Ordem**, insira um número para indicar a ordem em que você deseja que a guia apareça.
6. Clique em **Atualizar**.

### Ocultar a barra de modelo no formulário Tarefa universal

Oculte a barra de modelo do formulário Tarefa universal porque ela não inclui modelos Tarefa universal.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

#### Procedimento

1. No painel de navegação, insira `sys_properties_list.do`.
2. Na página Propriedades do sistema, clique em **Novo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:**
Certifique-se de que a aplicação esteja no escopo Global.

3. No formulário, preencha os campos.

**Formulário de Propriedades do sistema**

| Campo | Valor |
|---|---|
| Nome | glide.ui.show_template_bar.sn_uni_task_universal_task |
| Tipo | verdadeiro \| falso |
| valor | falso |

4. Clique em **Enviar**.
5. Para limpar o cache da sua instância, no navegador, insira<server_url/cache.do> .

### Remover a função de administrador Tarefa universal da função de administrador

Remova a função sn_uni_task.admin da função de administrador para impedir que um usuário com a função de administrador padrão exiba todas as tabelas Tarefa universal.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por padrão, um administrador do sistema também contém a função sn_uni_task.admin e pode acessar as informações Tarefa universal. Para proteger sua aplicação, remova o sn_uni_task.admin da função de administrador. Ao fazer isso, você evita que o usuário com uma função de administrador padrão exiba todas as informações de Tarefa universal.

**Nota:**
Certifique-se de ter concluído a configuração do Tarefa universal antes de remover a função sn_uni_task.admin da função de administrador.

#### Procedimento

1. Faça login como administrador.
2. Navegar até **Administração de usuários** > **Funções**.
3. Selecione **administrador**.
4. Na guia **Contém funções**, clique em **Editar**.

**Nota:**
Se você não vir o botão **Editar**, altere o Escopo da aplicação para Global.

5. Na coluna Contém lista de funções, realce e mova **sn_uni_task.admin** para a coluna Coleção.
6. Clique em **Salvar**.

## Layout de notificação por e-mail para notificações de tarefa universal

Use o layout e o modelo de notificação por e-mail enviados com a aplicação Universal Task (sn_uni_task) para entregar notificações por e-mail. Aplique o layout às notificações por e-mail para elevar sua aparência e entregar notificações com identidade visual.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A tabela a seguir lista as notificações por e-mail enviadas com Tarefa universal. Você pode optar por modificar o corpo do e-mail ou manter as versões padrão.

**Notificações por e-mail para Tarefa universal**

| Nome da notificação | Usado para | Campos onde os destinatários são identificados |
|---|---|---|
| Tarefas secundárias universais encerradas | Envia uma notificação por e-mail quando todas as tarefas universais secundárias do primário são encerradas. | Atribuído ao campo do primário |
| Atribuição de tarefa universal para Atribuído a | Envia uma notificação por e-mail quando a tarefa é atribuída e o designado muda ou o estado muda para Trabalho em andamento. | Atribuído a, Lista de observação |
| Atribuição de tarefa universal para grupo | Envia uma notificação por e-mail quando a tarefa é atribuída a um grupo e o grupo muda ou o estado muda para Trabalho em andamento. | Grupo de atribuição, Lista de observação |
| Tarefa universal cancelada | Envia uma notificação por e-mail quando a tarefa é cancelada. | Aberto por, Atribuído ao campo do primário |
| Tarefa universal cancelada para atribuída a | | Atribuído a, Lista de observação |
| Tarefa universal cancelada para grupo | | Grupo de atribuição, Lista de observação |
| Tarefa universal alterada para atribuída a | Envia uma notificação por e-mail quando o tipo de tarefa, a descrição resumida ou a descrição é atualizada. | Atribuído a, Lista de observação |
| Tarefa universal alterada para grupo | | Grupo de atribuição, Lista de observação |
| Tarefa universal comentada para atribuída a | Envia uma notificação por e-mail quando há um novo comentário adicional na tarefa. | Atribuído a, Lista de observação, Aberto por, Atribuído ao campo do primário |
| Tarefa universal comentada para grupo | | Grupo de atribuição, Lista de observação, Aberto por, Atribuído ao campo do primário |
| Tarefa universal concluída | Envia uma notificação por e-mail quando a tarefa é concluída. | Aberto por, Atribuído ao campo do primário |
| Tarefa universal concluída para atribuída a | | Atribuído a, Lista de observação |
| Tarefa universal concluída para grupo | | Grupo de atribuição, Lista de observação |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Importante:**
Essas notificações por e-mail são configuradas automaticamente para um novo usuário de Tarefa universal.

Se você é um usuário existente de Tarefa universal em uma versão anterior a San Diego, atualize para Central do funcionário ou Central do funcionário - Pro ou instale o plug-in Employee Experience Foundation de ServiceNow Store para começar a usar essas notificações por e-mail.

## Domain Separation e Tarefa universal

A separação de domínio é compatível com ServiceNow Tarefa universal. Tarefa universal permite que os agentes solicitem informações extras do funcionário ou encarreguem o funcionário de realizar uma atividade, a fim de resolver um tíquete. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

## Nível de suporte: Básico

- Lógica de negócios: confirme se os dados vão para o domínio adequado para os casos de uso do provedor de serviço de aplicativo.
- O aplicativo oferece suporte à separação de domínio em tempo de execução. O Domain Separation inclui separação de domínio de interface do usuário, chaves de cache, relatórios, acúmulos e agregações.
- O proprietário da instância deve configurar o aplicativo para funcionar em vários locatários.

Exemplo de caso de uso: quando um SP (service provider, provedor de serviço) usa o bate-papo para responder à mensagem de um locatário-cliente, o cliente deve conseguir ver a resposta do SP.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

## Visão geral

Na estrutura Tarefa universal, todas as configurações são separadas por domínio de processo e as tabelas de dados, ou seja, a tabela Tarefa universal, a tabela de formulário do funcionário e a tabela de modelo de tarefa são ofertas de separação de domínio de dados.

## Como o Domain Separation funciona no Tarefa universal

As tabelas de configuração em Tarefa universal são separadas por domínio de processo. Portanto, as configurações criadas pelos domínios primários também são implementadas nos domínios secundários. No entanto, um domínio secundário pode substituir a configuração, se necessário. Por exemplo, em uma organização, os serviços são os domínios secundários, enquanto a organização é o domínio primário. Os tipos de tarefa disponíveis para Tarefa universal em uma organização específica também estarão disponíveis para os vários serviços da organização. No entanto, um serviço específico pode substituir os tipos de tarefa conforme necessário.

As tabelas de dados em Tarefa universal são separadas por domínio de dados. Portanto, os dados armazenados em qualquer um dos domínios secundários podem ser acessados

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

pelo domínio primário. Por exemplo, se um serviço estiver usando modelos de tarefa, os dados capturados na tabela de modelos de tarefa para o domínio de serviço poderão ser acessados pelo domínio da organização, mas não pelos domínios de outros serviços, a menos que configurados.

### Tabelas

As tabelas de configuração a seguir são separadas por processo.

- sn_uni_task_config
- sn_uni_task_base_task_config
- sn_uni_task_catalog_task_config
- sn_uni_task_emp_input_task_config

As tabelas de dados a seguir são separadas por dados.

- sn_uni_task_universal_task
- sn_uni_task_template
- sn_uni_task_employee_form

**Tópicos relacionados**

Domain Separation para provedores de serviço

## Como usar Tarefa universal

Os agentes podem usar a aplicação de Tarefa universal para criar tarefas para os funcionários e gerenciar a resolução da solicitação. Os funcionários podem exibir e concluir as tarefas atribuídas a eles usando o aplicativo Central de serviços ao funcionário ou Now® Mobile.

### Criar uma tarefa universal

Crie uma tarefa universal para uma solicitação e atribua ao funcionário ou crie várias tarefas para uma solicitação usando Tarefa universal.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: configurável pelo seu serviço

**Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa**
Tarefa universal agentes, conforme configurado em Definir os critérios de agente para Tarefa universal podem criar uma nova tarefa universal usando a ação de IU disponível na página do tíquete.

**Nota:**
Para controlar o acesso para criar uma tarefa, configure a visibilidade da ação de IU para criar Tarefa universal. Para obter mais informações, consulte Crie ações de IU para seu serviço com Tarefa universal.

Quando uma tarefa universal é criada, ela é atribuída automaticamente ao funcionário, conforme configurado em Configure Tarefa universal para o seu serviço. O funcionário recebe uma notificação e pode exibir ou atualizar a tarefa do ServiceNow Central de serviços ao funcionário. Se o funcionário acessar a tarefa do Now Platform, ele só poderá adicionar um comentário e adicionar pessoas à lista de observação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Abra o tíquete para o qual deseja criar uma tarefa universal.
2. Clique na ação de IU para criar uma tarefa universal.

> **Nota:**
> O nome da ação de IU é configurável e pode variar. Para obter mais informações, consulte Crie ações de IU para seu serviço com Tarefa universal

3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações, consulte Tarefa universal formulário.
4. Selecione uma das seguintes opções.

### Resultado

Experiência do funcionário: uma nova tarefa é criada para sua solicitação. Você pode exibir e concluir a tarefa na guia Tarefa **do**Central de serviços ao funcionário. Você também pode exibir e concluir a tarefa na guia de tarefas da solicitação associada, se configurada na configuração de tíquete padrão. Você recebe notificações se a tarefa for cancelada, encerrada, concluída ou se um comentário for adicionado à tarefa. As notificações são enviadas às partes interessadas quando são feitas mudanças na tarefa.

Experiência do agente: agora você pode exibir ou editar a tarefa. Você também pode adicionar mais tarefas à mesma solicitação.

## Exibir e atualizar Tarefa universal usando Now® Mobile

Exiba e atualize as tarefas universais atribuídas a você usando o app Now Mobile.

### Antes de Iniciar

Função necessária: solicitante

### Procedimento

1. No seu dispositivo móvel, toque no ícone do aplicativo Now Mobile ( aplicativo ).
2. Para exibir todas as tarefas atribuídas a você, toque em **Minhas tarefas**.
   Para exibir tarefas universais para uma solicitação específica, toque em **Minhas solicitações**, abra a solicitação e vá para a guia **Tarefas**.
3. Toque em uma tarefa universal para abri-la.
4. Vá para cada guia para fazer o seguinte.

## Criar um formulário de funcionário

Crie ou modifique um formulário de funcionário para coletar as entradas do funcionário. Os formulários do funcionário são questionários criados usando o designer de pesquisa para coletar ou atualizar informações dos funcionários.

### Antes de Iniciar

Para usar esta tarefa, primeiro crie um registro de formulário do funcionário. Em seguida, use o designer de pesquisa para projetar um questionário para o funcionário.

Função necessária: sn_uni_task.emp_form_admin ou sn_uni_task.emp_form_creator

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Tarefas universais** > **Formulários do funcionário**.
2. Clique **em Criar novo**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre campos de formulário e descrições, consulte Formulário do funcionário.
4. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e, em seguida, clique em **Salvar**.
   O botão **Designer de formulário** é exibido.
5. Para abrir o designer de pesquisa em uma nova janela, clique em **Designer de formulário**.
6. Para criar as perguntas para o formulário do funcionário, use o designer de pesquisa.
   Para obter mais informações sobre os tipos de pergunta, consulte Elementos do designer de pesquisa .
7. Clique **em Salvar e publicar**.

### Resultado

Agora você pode atribuir o formulário a um funcionário usando a tarefa de entrada Coletar funcionário. Para exibir as respostas do funcionário, clique em **Exibir respostas** depois que a tarefa for marcada como concluída.

**Nota:**
Você deve ter funções específicas para exibir as respostas do funcionário. Para obter mais informações, consulte Configure as funções para exibir os formulários do funcionário

## Tarefa universal modelos

Os modelos de tarefa ajudam os agentes a criar Tarefa universal registros preenchendo automaticamente os campos em um modelo.

A tabela de modelo de tarefa [sn_uni_task_template] segue a separação de dados. Para obter mais informações, consulte Domain Separation e Tarefa universal.

Usando modelos de tarefa, você pode criar modelos para casos de uso comuns. Você também pode definir uma programação para criar registros periodicamente com base em um modelo.

Um modelo de tarefa pode ter mapeamentos estáticos e dinâmicos. Em mapeamentos estáticos, os valores dos campos são especificados e corrigidos individualmente. Em mapeamentos dinâmicos, os valores de campo são atualizados e mapeados de outra tabela. Você pode criar mapeamentos de modelo dinâmico entre os campos da tabela Tarefa universal e qualquer outra tabela primária que use Tarefa universal. Usando os mapeamentos de modelo dinâmico, você pode fazer o seguinte:

- Mapeie campos Tarefa universal para campos da tabela primária.
- Crie modelos de texto para campos na tabela primária.
- Desloque os campos de data por durações específicas.

### Criar um modelo usando o formulário de modelo Tarefa universal

Crie um modelo para qualquer tabela de serviço para preencher automaticamente os campos em um formulário. A criação de modelos para casos de uso comuns permite que os agentes criem tarefas universais com mais rapidez e garante a padronização dos valores de campo.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_uni_task.template_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um modelo de tarefa pode ter mapeamentos estáticos e dinâmicos. Em mapeamentos estáticos, os valores dos campos são especificados e corrigidos individualmente. O procedimento a seguir é para criar um mapeamento de modelo estático. Para obter informações sobre modelos dinâmicos, consulte Criar mapeamento de modelo dinâmico.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Tarefa universal** > **Modelos de tarefa** > **Criar novo**.
2. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre campos de formulário e descrições, consulte Tarefa universal formulário de modelo
3. **Opcional:** Selecione **Programar** para criar um trabalho programado para criar registros com base neste modelo.
   Para obter instruções detalhadas, consulte Criar registros com base em um modelo .
4. Clique em **Enviar**.

## Criar um modelo de tarefa salvando um formulário

Salve um formulário Tarefa universal preenchido como modelo. Este é um método alternativo para criar um modelo de tarefa.

### Antes de Iniciar

Verifique se você tem um formulário Tarefa universal que deseja usar. Se você precisar criar um formulário, consulte Criar uma tarefa universal.

Função necessária: sn_uni_task.template_admin

### Procedimento

1. Navegue até um formulário Tarefa universal.
2. Preencha o formulário como ele deve aparecer quando um usuário aplica o modelo.
3. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e, em seguida, clique em **Salvar**.
4. Clique **em Criar modelo de tarefa universal**.
   O modelo de tarefa com os formulários preenchidos é exibido.
5. Em **Nome**, insira um nome descritivo para o modelo.
6. Defina o campo **Tabela** primária como uma tabela específica de serviço.
   Se você optar por não selecionar nenhuma tabela, a configuração se aplicará a todas as tabelas.
7. Faça mudanças adicionais conforme necessário.
8. Clique em **Enviar**.

## Criar mapeamento de modelo dinâmico

Crie modelos dinâmicos para mapear campos em um formulário de tarefa universal para campos correspondentes no formulário de tabela primário. Os modelos dinâmicos ajudam os agentes a mapear campos da tabela primária para campos de tarefa universal.

### Antes de Iniciar

Verifique se você tem acesso de gravação à tabela primária que é usada para os mapeamentos de modelo.

Função necessária: sn_uni_task.template_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os mapeamentos de modelo dinâmico podem ser criados para modelos que têm uma tabela primária atribuída. Em um mapeamento dinâmico, o valor de um campo é atualizado com o valor do campo mapeado na tabela primária. Os mapeamentos de modelo dinâmico têm precedência sobre os mapeamentos de modelo estático. Em mapeamentos de modelo estático, os campos são definidos com valores específicos. Para obter mais informações sobre como criar um modelo estático, consulte Criar um modelo usando o formulário de modelo Tarefa universal.

### Procedimento

1. Navegar até **Tarefa universal** > **Modelos de Tarefa** > **Todos**.
2. Abra o modelo para o qual você deseja criar mapeamentos.
3. Na lista relacionada Mapeamentos de modelo dinâmico de tarefa universal, clique em **Novo**.
4. No **campo Campo de tarefa universal**, selecione o campo que deve ser mapeado.
5. No **campo Campo da tabela primária**, selecione o campo que deve ser mapeado para o campo selecionado anteriormente no campo **Tarefa universal**.
   Dependendo do tipo de campo selecionado no **campo Tarefa universal**, a opção **Avançado** é exibida. Se você selecionar a opção **Avançado**, as opções a seguir ficarão disponíveis com base no tipo de entrada do campo Tarefa universal.
6. Clique em **Enviar**.

### Resultado

Um mapeamento foi criado para um campo de Tarefa universal específico. Você pode repetir este procedimento para mapear mais campos.

## Usar modelos de tarefa

Use um modelo de tarefa para preencher automaticamente um formulário Tarefa universal. O uso de um modelo de tarefa permite que os agentes criem tarefas mais rapidamente.

### Antes de Iniciar

Função necessária: acesso de gravação à tabela primária, se a tabela primária estiver definida na configuração do modelo. Se nenhuma tabela primária for definida, qualquer agente poderá acessar e usar os modelos de tarefa.

### Procedimento

1. Abra o tíquete para o qual deseja criar uma tarefa universal.
2. Clique na ação de IU para criar uma tarefa universal.
3. No campo **Modelo** do formulário Tarefa universal, selecione o modelo a ser usado.
4. Preencha os campos que são deixados em branco pelo modelo.
   Dependendo do modelo usado, alguns dos campos já estarão preenchidos pelo modelo. Você pode preencher o restante dos campos. Para obter mais detalhes sobre o significado de cada campo, consulte Tarefa universal formulário
5. Para criar sua tarefa, clique em qualquer um dos botões a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Adicionar a categoria de lista Tarefa universal no Service Operations Workspace Core

Adicione a categoria de lista Tarefa universal ao novo Service Operations Workspace Core para que os agentes possam acessar e navegar por vários módulos diretamente do novo espaço.

### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Devido à descontinuação do antigo espaço de operações de serviços, a lista de categorias Tarefa universal não é exibida no novo espaço. Para exibir os módulos relevantes, você pode adicionar manualmente registros à tabela sys_ux_list_category.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Tabelas** > **Categorias da lista de UX** > **Mostrar lista**.
   Para acessar a lista diretamente, você pode usar a barra de pesquisa de navegação e executar uma pesquisa usando o nome de tabela sys_ux_list_category.list.
2. Insira registros na tabela sys_ux_list_category selecionando **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações, consulte . .
4. Selecione **Enviar**.

### Resultado
A categoria da lista de Tarefas universais é adicionada ao Service Operations Workspace Core.

#### Adicionar listas nas categorias de lista Tarefa universal

Adicione listas na recém-criada categoria de lista Tarefa universal no Espaço de operações de serviços para que os agentes possam acessar esses módulos no novo espaço.

### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Tabelas** > **Listas de UX** > **Mostrar lista**.
   Para acessar a lista diretamente, você pode usar a barra de pesquisa de navegação e realizar uma pesquisa usando o nome de tabela sys_ux_list.list.
2. Adicione registros na tabela sys_ux_list selecionando **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações, consulte UX List form .
4. Selecione **Enviar**.

### Resultado
As listas na categoria de lista Tarefa universal são adicionadas.

#### SOW do formulário da lista de UX

Saiba mais sobre os campos do formulário Lista de UX. Use este formulário para criar listas adicionais no menu Listas do Espaço de operações de serviços.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Campos da lista de UX

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Título | Exibe o nome da categoria de lista no espaço. |
| Aplicação | O escopo da aplicação deve ser definido como Tarefa universal. |
| Ordem | Ordem na qual você deseja exibir a categoria da lista no espaço. |
| Categoria | Categoria na qual a lista seria exibida no espaço. |
| Ativo | Opção para habilitar a exibição desta categoria no espaço. |
| Tabela | Tabela de origem da lista. |
| Configuração | Por padrão, este campo é definido como **Padrão-SOW**. |
| Condições | Condições para filtrar os registros da tabela de origem. |
| Colunas | Colunas da tabela que devem ser exibidas na lista no espaço. |
| Agrupar por coluna | Atributo que seria usado para agrupar a lista de registros. |
| Exibição | Exibir para determinar quais colunas são exibidas na lista no espaço.<br>**Nota:**<br>Se você selecionar uma exibição, o campo **Colunas** ficará inativo. |

## Referência do Tarefa universal

Você pode consultar os tópicos de referência para saber mais sobre as tarefas universais, incluindo listas e formulários.

### Tarefa universal formulário

Tarefa universal formulário para criar um registro de tarefa.

#### Campos de formulário do Tarefa universal

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Número | Número exclusivo gerado para Tarefa universal. O número Tarefa universal começa com UNT. |
| Primário | Número do caso ou da solicitação primária. |
| Grupo de atribuição primário | Grupo atribuído ao caso ou à solicitação primária. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Campos de formulário do Tarefa universal

| Campo | Descrição | |
|---|---|---|
| Primário atribuído a | Agente responsável principalmente por trabalhar no caso ou na solicitação primária. | |
| Tipo | Tipo de tarefa que está sendo atribuída. As opções disponíveis são:<br>• Enviar Item do catálogo<br>• Carregar Documentos<br>• Carregar Documentos<br>• Marcar quando concluído<br>• Check-list<br>• Coletar entrada do funcionário | |
| | Enviar Item do catálogo | No campo **Item do catálogo**, selecione um item do catálogo. |
| | Carregar Documentos | Use o campo **Descrição** para fornecer instruções ou detalhes dos documentos a serem carregados. |
| | Marcar quando concluído | Use o campo **Descrição** para fornecer detalhes sobre esta tarefa.<br>**Nota:**<br>O estado da tarefa mudará para **Concluído** depois que o funcionário concluir a tarefa. |
| | Check-list | Na seção **Check** -list, adicione os itens da check-list. Para obter informações detalhadas, consulte Criar uma check-list . |
| | Coletar entrada do funcionário | No campo Formulário do **funcionário**, selecione o formulário do funcionário que o usuário preencherá.<br>**Nota:**<br>Os formulários do funcionário podem ser criados usando o designer de pesquisa. Para obter mais informações, consulte Criar um formulário de funcionário. |
| | Para saber mais sobre a função de cada tipo, consulte Tarefa universal tipos | |
| Formulário do funcionário | Formulário obrigatório do funcionário.<br>**Nota:**<br>Este campo aparecerá somente se a tarefa Coletar entrada do funcionário estiver selecionada no campo **Tipo**. | |
| Instância de pesquisa | Link para o formulário do funcionário preenchido. | |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Campos de formulário do Tarefa universal

| Campo | Descrição | |
|---|---|---|
| | **Nota:** Este campo aparecerá somente se a tarefa Coletar entrada do funcionário estiver selecionada no campo **Tipo** e o valor do campo **Estado** estiver preenchido. | |
| Modelo | Modelo de tarefa para preencher automaticamente o formulário da tarefa. | |
| Estado | Estado do Tarefa universal. As configurações de estado disponíveis são:<br>• Novo<br>• Trabalho em andamento<br>• Concluir<br>• Cancelado | |
| | Novo | Estado padrão quando a tarefa é um rascunho. As tarefas neste estado só ficam visíveis para o agente |
| | Trabalho em andamento | A tarefa é atribuída e visível para o funcionário. |
| | Completo | A tarefa foi concluída pelo funcionário. |
| | Cancelado | A tarefa foi cancelada antes da conclusão. |
| Prioridade | Valor que identifica a rapidez com que a Central de serviços deve tratar a tarefa. As opções disponíveis são:<br>• Crítico<br>• Alto(a)<br>• Moderada<br>• Baixo | |
| | Crítico | Prioridade mais alta para tarefas urgentes ou sensíveis ao tempo. |
| | Alta | Tarefas que são importantes, mas não urgentes. |
| | Moderado | Tarefas que devem ser concluídas em algum momento. |
| | Baixo | Tarefas opcionais. |
| Grupo de atribuição | Grupo atribuído à Tarefa universal. Este campo está disponível para os tipos de tarefa **Marcar quando concluído** e **Check-list**. Outros tipos de tarefa exigem uma atualização obrigatória do campo **Atribuído a** com o **Grupo de atribuição**.<br>**Nota:** As notificações por e-mail são enviadas somente para os dois tipos de tarefa. | |
| Atribuído a | Funcionário atribuído à Tarefa universal. | |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Campos de formulário do Tarefa universal

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Prazo | Data prevista para o funcionário concluir a tarefa. |
| Lista de observação | Usuários que recebem notificações quando há mudança no status da tarefa. |
| Descrição resumida | Breve descrição da solicitação |
| Descrição | Descrição detalhada da solicitação |
| Comentários adicionais (visível para o cliente) | Mais informações sobre a mudança. As informações deste campo ficam visíveis para o cliente. |
| Anotações de trabalho | Informações sobre como resolver o Tarefa universal ou as etapas executadas para resolvê-lo, se aplicável. Esta anotação é para uso interno. As informações das anotações de trabalho não estão visíveis para os clientes. |

## Tarefa universal Formulário de configuração

Use o formulário de configuração de tarefa universal para associar Tarefa universal ao seu serviço.

### Formulário Configuração de tarefa universal

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tabela primária | Tabela específica do departamento à qual a tarefa universal deve ser associada. |
| Tipos de Tarefas | Tipos de tarefa que estão disponíveis para uso pelos agentes. |
| Padrão atribuído a | Campo de usuário na tabela primária ao qual a tarefa universal deve ser atribuída na criação.<br>**Nota:**<br>Os agentes ainda podem mudar o valor de **atribuído a** no momento da criação de uma tarefa universal. |

## Formulário do funcionário

Use o formulário do funcionário para criar um novo registro de formulário do funcionário para Tarefa universal

### Formulário do funcionário

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome do formulário do funcionário. |
| Descrição | Descrição do formulário do funcionário. |
| Tabela primária | Tabela primária disponível para o formulário do funcionário. A tabela primária é uma tabela específica de departamento associada a uma tarefa universal. Para obter mais informações sobre como configurar uma tabela primária, consulte Configure Tarefa universal para o seu serviço. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Formulário do funcionário

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | **Nota:**<br>• Somente as tabelas configuradas para Tarefa universal com o tipo de tarefa **Coletar entrada do funcionário** podem ser selecionadas.<br>• Você pode selecionar uma tabela primária somente se tiver acesso de gravação a ela. |
| Ativo | Opção para ativar o formulário do funcionário para uso. |
| Estado | Estado do formulário. Este campo é preenchido automaticamente. |

## Formulário Configuração de tarefa de entrada do funcionário

Use o formulário de configuração de Tarefa de entrada do funcionário para configurar as funções que podem exibir o formulário do funcionário Tarefa universal concluído.

### Configuração da tarefa de entrada do funcionário

| | |
|---|---|
| Tabela primária | Tabela específica do departamento à qual a tarefa universal deve ser associada.<br>**Nota:**<br>Você só pode selecionar as tabelas que foram configuradas para Tarefa universal. |
| Funções de exibição de resposta | Funções que conterão a função de exibição de resposta |
| Script de condição | Script para adicionar condições à função, se houver |
| Aplicação | Nome do escopo da aplicação. Este campo é selecionado automaticamente. |

## Tarefa universal formulário de modelo

Use o formulário de modelo Tarefa universal para criar um modelo Tarefa universal.

### Formulário de modelo de Tarefa universal

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome deste modelo. |
| Tabela primária | Tabela à qual este modelo se aplica. Por padrão, o modelo é aplicável a todas as tabelas. |
| Descrição resumida | Descrição do modelo. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Formulário de modelo de Tarefa universal**

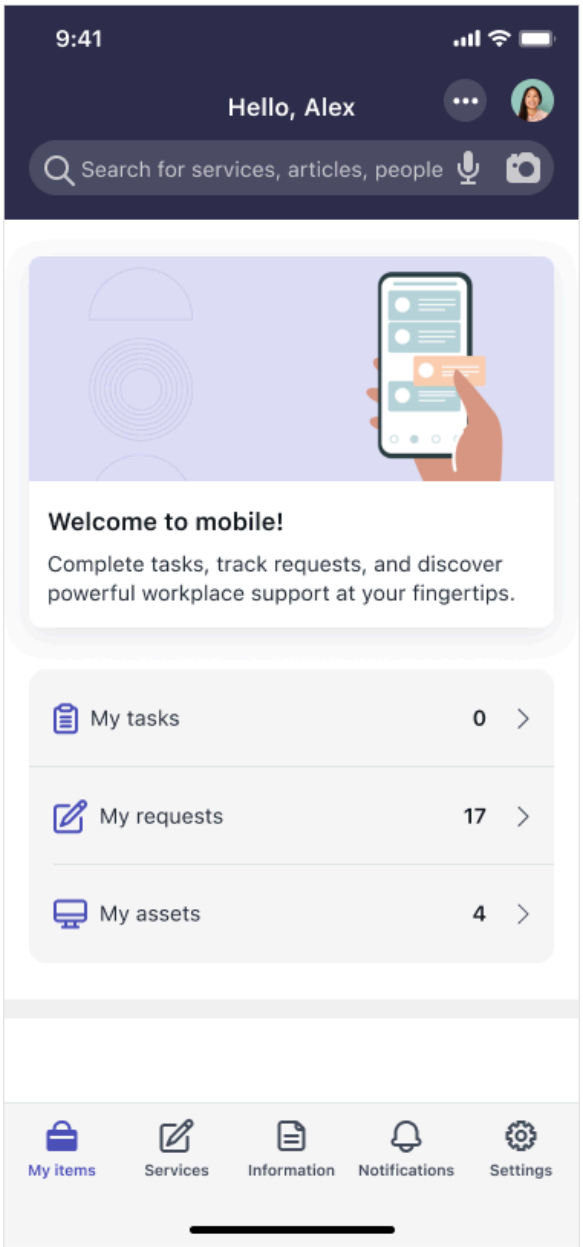
| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | **Nota:** Adicionar conteúdo a este campo não adiciona esse conteúdo ao campo **Descrição resumida** dos formulários que usam este modelo. |
| Modelo | Conteúdo que preenche automaticamente os registros baseados neste modelo. Selecione um campo da tabela especificada na coluna à esquerda. Em seguida, insira os dados para preencher automaticamente a coluna à direita. |
| Aplicação | Campo que é definido automaticamente com base no escopo da sua organização. |
| Ativo | Opção para disponibilizar o modelo para uso. Um modelo deve estar ativo para ser usado. |

## aplicativo Now Mobile

Permita que seus usuários enviem incidentes e solicitações, gerenciem tarefas e acessem recursos da empresa de qualquer lugar usando o app Now Mobile.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




**Recursos do app Now Mobile**

A aplicação Now Mobile é um aplicativo para download projetado para ajudar seus funcionários com as seguintes tarefas:

- Obtenha ajuda enviando solicitações e problemas.
- Encontre respostas usando a pesquisa global e a base de conhecimento.
- Exibir e relatar problemas em torno de seus ativos
- Exiba e conclua tarefas
- Carregar imagens e anexos para registros ServiceNow
- Solicitar ajuda de Bate-papo do agente e Virtual Agent
- Use atalhos da Siri pré-configurados exclusivos do app Now Mobile para concluir ações comuns.

**Nota:**
Para obter mais informações, consulte Funcionalidade do sistema básico para ServiceNow Mobile .

**Baixar o app**

Baixe o app Now Mobile para Apple iOS ou Google Android na Apple App Store ou Google Play Store.

**Acessar a demonstração**

Dê uma olhada na demonstração do app Now Mobile. A demonstração é uma experiência selecionada projetada para mostrar como seus funcionários podem realizar o trabalho de qualquer lugar. Para obter mais informações sobre o app, consulte Demonstração do aplicativo Now Mobile.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

# Demonstração do aplicativo Now Mobile

Acesse a demonstração no app Now Mobile para saber como ele pode ajudar você a trabalhar em qualquer lugar usando seu dispositivo móvel.

A demonstração Now Mobile inclui demonstrações selecionadas para mostrar como funcionários, recém-contratados e diretores de informação (CIO) podem realizar o trabalho em seus dispositivos móveis.

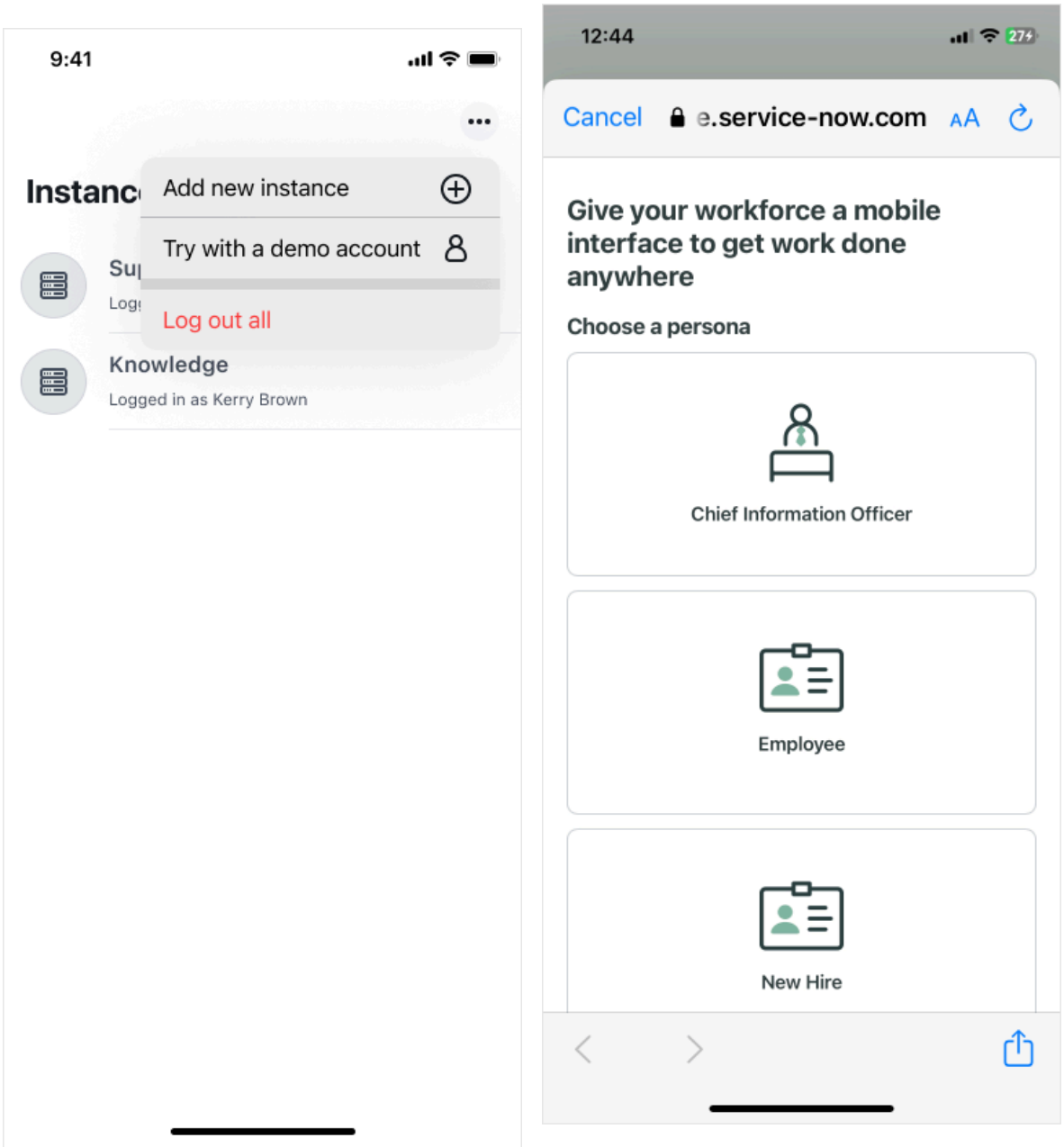
## Acessar a demonstração

No app Now Mobile, toque **em Testar com uma conta de demonstração**. Em seguida, selecione a função que corresponde à demonstração que você deseja ver:

- Funcionário - enviar incidentes e solicitações rapidamente, gerenciar tarefas e acessar recursos da empresa
- Diretor de informações - meça rapidamente o desempenho da TI como uma unidade de negócios, seja informado sobre as principais atualizações e monitore o andamento das principais iniciativas
- Recém-contratados: obtenha acesso a recursos e informações necessários para iniciar um novo trabalho com sucesso

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




Tradução automática

## Destaques da demonstração

A demonstração Now Mobile exibe uma tela do inicializador dividida em seções de IU. Toque em um item em qualquer seção para abrir o item. Para obter detalhes sobre como as telas do inicializador, outros tipos de telas e ações funcionam juntas no ambiente móvel, consulte Hierarquia móvel .

## Funcionário

### Campanhas

A exibição de carrossel mostra como você pode apresentar facilmente informações direcionadas aos funcionários com base no local, na função da vaga e em outros critérios importantes. A mídia avançada, incluindo a reprodução de vídeo no aplicativo, pode abranger uma variedade de comunicações importantes da empresa.

### Itens usados com frequência

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A exibição inclui um exemplo de atalhos para itens que os usuários funcionários provavelmente acessarão com frequência, como o agendamento de uma visita ao tech lounge. Eles podem ser configurados pela organização para mantê-los prontamente disponíveis para os funcionários. Para obter mais informações sobre o exemplo do tech lounge, consulte Noções básicas sobre Walk-up Experience . Para obter mais informações sobre códigos de entrada de escritório, consulte Verificar seu status de integridade e conformidade.

**Meus itens**

A seção Meus itens fornece links para tarefas, solicitações, ativos e membros da equipe ativos.

- **Tarefas**

  Itens atribuídos a um usuário para conclusão, como aprovações ou confirmação de política, aparecerão nas tarefas do funcionário. A ação em linha pode ser realizada para responder a solicitações de aprovação.

- **Solicitações**

  Depois que o funcionário tiver enviado uma solicitação de um item ou serviço, o tíquete ou o caso em aberto ficará disponível aqui para acompanhamento. As solicitações universais, indicadas com um UR no início do número do caso, podem ser facilmente transferidas entre departamentos, conforme necessário. Para obter mais informações sobre serviços e solicitações, consulte Experiência de solicitação no Now Mobile .

- **Ativos**

  Os itens atribuídos a um usuário são detalhados para facilitar a referência, simplificando o relato de um problema ou a revisão de todos os ativos com check-out. Para obter mais informações, consulte Hardware Asset Management .

- **Equipe**

  Entrar em contato com colegas está a apenas um toque de distância. Além das informações de contato, os perfis mostram exemplos de como os links profundos podem iniciar diretamente outros aplicativos, como um bate-papo do Microsoft Teams ou um perfil do LinkedIn. Para obter informações sobre como configurar funções móveis nativas, como as usadas para fazer chamadas e enviar e-mails, consulte Funções móveis .

**Services**

Os funcionários podem solicitar itens ou ajuda de departamentos em toda a empresa. Os serviços populares facilitam a localização das necessidades mais solicitadas. Outros itens são fáceis de navegar por tópico ou podem ser acessados por meio da pesquisa.

**Salvo**

Use exibições salvas para obter acesso rápido a telas e exibições usadas com frequência. As exibições salvas permitem que você salve qualquer tela ou página da Web no seu aplicativo para celular. Saiba mais sobre exibições salvas em dispositivos móveis .

**Saúde**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os funcionários têm tudo o que precisam para a saúde e a segurança no local de trabalho. Os usuários podem verificar a saúde, fazer reservas ou relatar vacinas. Para obter mais informações, consulte Safe Workplace for mobile.

**Bate-papo do Virtual Agent**

Use o botão de bate-papo para se conectar a um agente virtual. O Virtual Agent é uma interface de conversa automatizada que você pode usar para lidar com problemas comuns, como redefinições de senha ou configuração de conta de e-mail. O Now Mobile usa uma ação rápida para acessar o bate-papo. Para obter mais informações sobre o Virtual Agent, consulte Virtual Agent . O botão de bate-papo na página de inicialização da demonstração é uma ação rápida. Para obter detalhes sobre como adicionar um agente virtual aos seus aplicativos para celular, consulte Habilitar o atendente no aplicativo Now Mobile.

## Diretor de informações (CIO)

**valor**

Os CIOs precisam sempre ter uma ideia do valor que está sendo entregue pela TI ao negócio. A implementação deste valor principal é entregue nas seguintes seções:

- **Destinos**

  Veja rapidamente o desempenho da TI em relação às metas definidas. Em última análise, isso está vinculado aos objetivos e principais resultados (OKRs) dos CIOs. Os possíveis destinos podem ser:

  - Gastos de TI para planejar YTD
  - Satisfação do funcionário
  - Número de projetos entregues no ano

- **Investimentos**

  Quais estratégias e unidades de negócios estão investindo em TI.

- **Capacitação de negócios**

  Analise e identifique quaisquer lacunas de capacidade atuais e tome medidas para resolvê-las.

- **Consumo do negócio**

  Veja os detalhes dos custos de assinatura ou licença, o fornecedor, o tipo de acordo e, o mais importante, quando um contrato está terminando.

**Risco e resiliência**

- **Degradação do serviço**

  Problemas de desempenho e disponibilidade de serviço dos quais o diretor de tecnologia da informação precisa estar ciente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Segurança e conformidade**

  Vulnerabilidades de segurança que são possíveis riscos para os negócios e problemas de conformidade que precisam ser resolvidos para evitar auditorias.

**Execução**

- **Objetivos**

  Objetivos de conformidade com padrões, bem como aplicativos desativados ou objetivos de negócios de migração para a nuvem.

- **Projetos em vermelho**

  Entenda o que o projeto está programado junto com o acesso a relatórios de status atuais e anteriores. Esses relatórios podem incluir resumos executivos sobre o status para decidir se deve ou não se envolver com o projeto.

- **Próximas versões**

  Exibição única para rastrear todos os novos produtos, recursos e melhorias que estão sendo entregues em toda a organização.

- **Transformação digital**

  Medir e rastrear a execução dos esforços de transformação digital na TI, em apoio a todas as unidades de negócios.

- **Itens salvos**

  Qualquer um dos cartões, gráficos ou métricas tem capacidade de detalhamento, permitindo que o diretor de tecnologia da informação navegue até registros específicos na ServiceNow. Além disso, qualquer seção do CIO Mobile tem um recurso Salvar item que pode servir como marcador, para que o CIO tenha um lugar para ir diretamente para o que é mais importante, em vez de ter que navegar para uma área específica do dispositivo móvel.

  Os itens salvos estão disponíveis com um único toque e deslize em **Salvo**na parte inferior do aplicativo para celular do CIO.

## Recém-contratados

**Nota:**

A aplicação Mobile Onboarding está sendo descontinuada!

Com a versão Now Platform Rome em setembro de 2021, iniciamos a eliminação progressiva do suporte para o app Mobile Onboarding. Os clientes não podem mais ativá-lo e não estamos oferecendo melhorias ou correções de erros não críticos. Os recursos de integração móvel estão disponíveis no aplicativo Now Mobile para HR Service Delivery.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Seção de boas-vindas**

Apresente facilmente informações direcionadas aos funcionários com base no local, na função da vaga e em outros critérios importantes. A mídia avançada, incluindo a reprodução de vídeo no aplicativo, pode abranger uma variedade de comunicações importantes da empresa.

**Preparação**

Uma lista de tarefas comuns de toda a organização que os novos funcionários podem concluir como parte da experiência de integração. Essas tarefas são atividades de ciclo de vida, que fazem parte da aplicação Enterprise Onboarding and Transitions. Para obter mais informações sobre atividades de ciclo de vida, consulte Configurar uma atividade de evento de ciclo de vida.

**Contatos de recém-contratados**

Use os contatos nesta seção para exibir e se conectar com colegas usando os recursos internos do seu dispositivo móvel.

Para obter informações sobre como configurar funções como as usadas para fazer chamadas e enviar e-mails, consulte Funções móveis .

**Informe-se**

Use campanhas para celular direcionadas para enviar informações relevantes aos funcionários no momento certo. Tocar nesta seção abre uma tela com informações úteis sobre a orientação de recém-contratados.

### Saiba mais sobre a aplicação Now Mobile

Use os links a seguir para saber mais sobre como usar e configurar a aplicação Now Mobile.

- Aplicativo Now Mobile
- Configuração do aplicativo para celular da ServiceNow

## Configurações para Now Mobile

Configure opções para a aplicação Now Mobile. Por exemplo, você pode vincular o app a um catálogo de serviços e base de conhecimento, personalizar a saudação da página inicial e especificar quais registros aparecem em **Minhas solicitações** na guia **Para mim**.

**Nota:**
O modo off-line não é compatível com o app Now Mobile.

### Para Mim

Esta página inclui estas opções de configuração:

**Saudação**

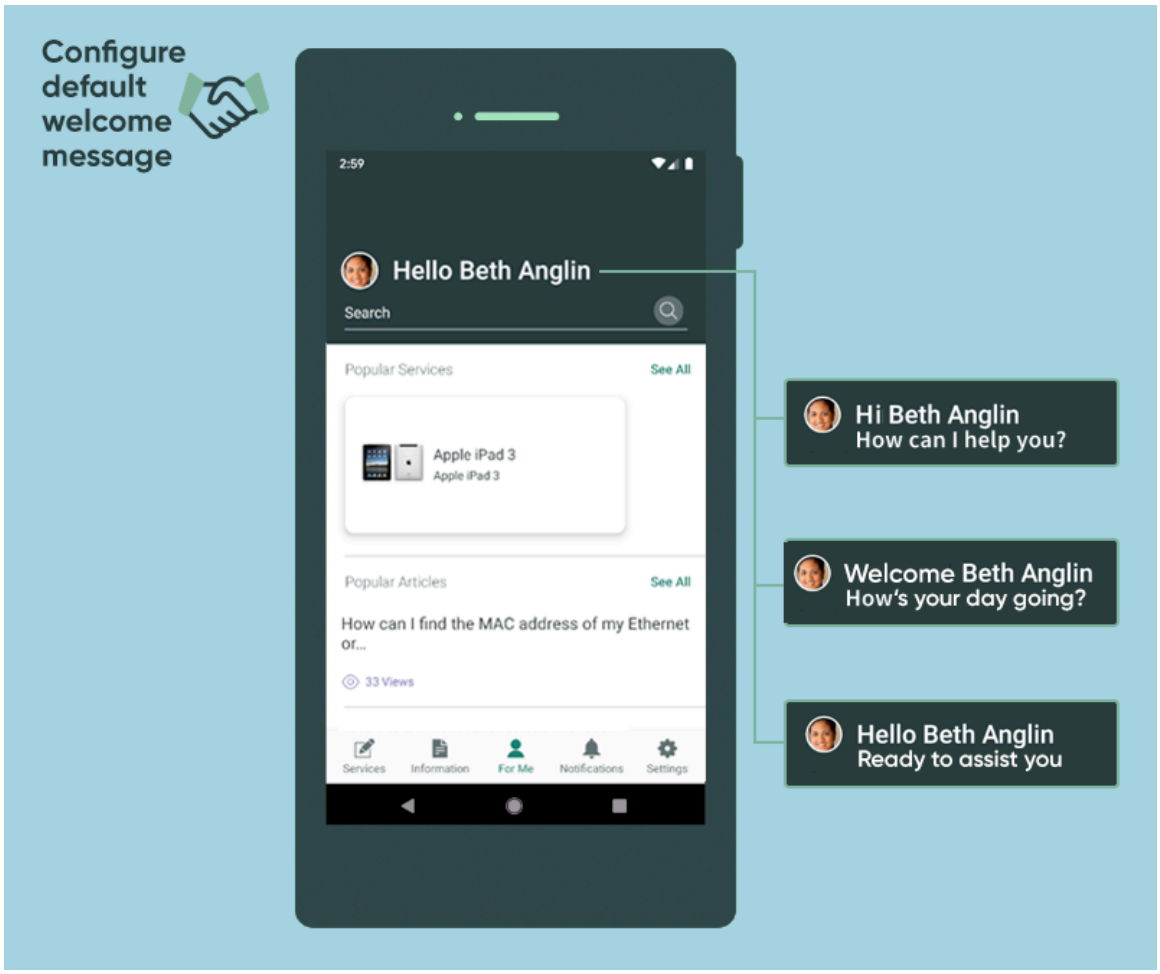
Configure a saudação que os usuários veem quando fazem login no app Now Mobile. Por exemplo, você pode adicionar uma mensagem de olá que inclui o nome e o sobrenome do usuário.

**Minhas Tarefas Pendentes**

Os usuários podem exibir itens atribuídos a eles e concluir suas tarefas. Por padrão, Minhas tarefas pendentes mostram ao usuário o que ele precisa aprovar nas tabelas Solicitações [sc_request] e Itens solicitados [sc_req_item]. Outras aplicações, como HR Service Delivery, podem incluir outros tipos de tarefas. Para obter mais informações sobre HR Service Delivery, consulte Now Mobile para HR Service Delivery.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

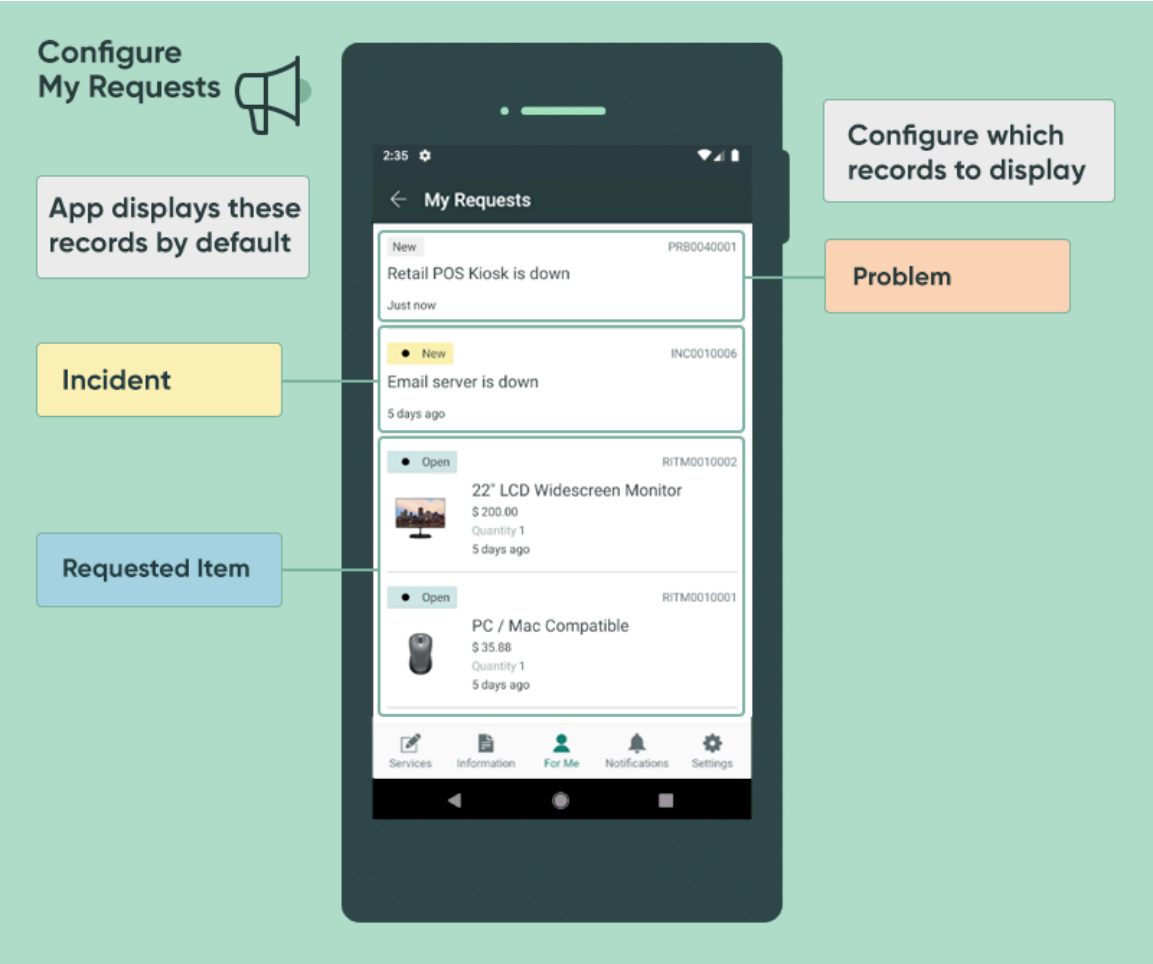



## Minhas solicitações

Especifique quais registros você deseja que os usuários vejam em **Minhas solicitações** para que eles possam acompanhar suas atribuições de trabalho. Por exemplo, você pode adicionar um filtro para exibir registros que são abertos pelo usuário na tabela Problema. Por padrão, o aplicativo exibe registros que são abertos pelo usuário nas tabelas Incidente e Item solicitado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




## Pesquisar

A pesquisa inclui estas opções de configuração:

**Pesquisa de pessoas**

Configure se os usuários podem pesquisar outros usuários no sistema. Por padrão, a pesquisa de pessoas está habilitada. Para que a pesquisa de pessoas exiba resultados, os usuários devem ter acesso somente leitura à tabela Usuário [sys_user]. Você pode testar a pesquisa de pessoas fazendo login como um usuário sem funções e pesquisando outro usuário. Se os resultados da pesquisa não incluírem dados significativos, por exemplo, locais e números de telefone, atualize as ACLs (access control lists, listas de controle de acesso) na tabela Usuário para permitir o acesso de leitura. Para obter mais informações, consulte Regras da lista de controle de acesso .

**Análise e sugestões**

A aplicação Now Mobile coleta dados de pesquisa e análises que geram sugestões de pesquisa. Se você estiver atualizando de uma versão anterior, a análise de pesquisa ainda não conterá dados. Para fornecer sugestões imediatamente aos usuários, preencha as sugestões de pesquisa usando registros de pesquisa de conhecimento, catálogo e usuário da tabela Pesquisas de texto [text_search].

Pesquisar sugestões é um recurso de Now Platform. Para obter mais informações, consulte Sugestões de pesquisa .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Itens e serviços

Catálogo de serviços itens e serviços incluem essas opções de configuração.

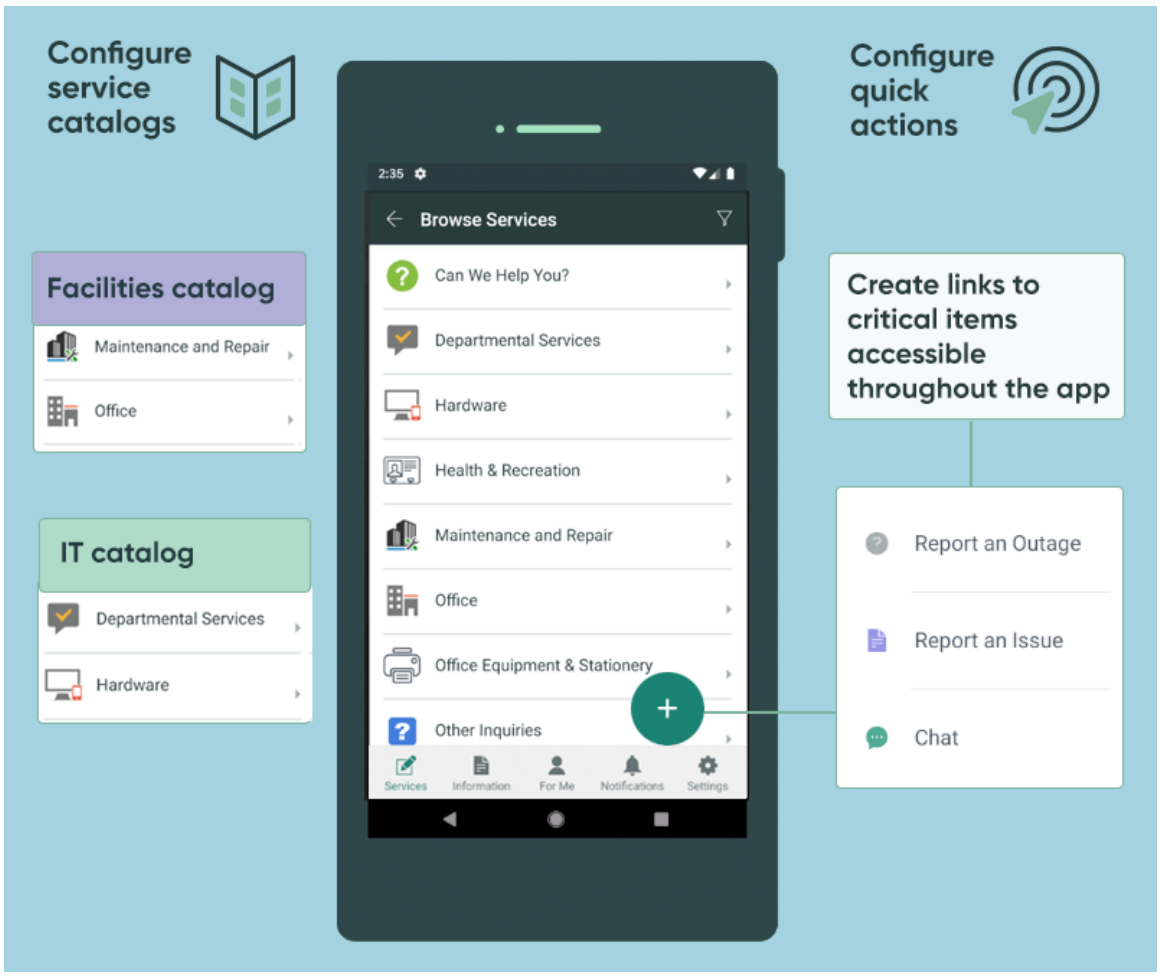
**Catálogo**

Permita que seus usuários exibam e solicitem seus itens associados no aplicativo Now Mobile. Se nenhum catálogo for selecionado, os usuários poderão exibir e solicitar itens de todos os catálogos do sistema. Por padrão, o aplicativo usa Catálogo de serviços.

Para obter mais informações, consulte Now Mobile para Catálogo de serviços .

**Ações rápidas**

Selecione itens do catálogo para exibir como ações de menu do usuário adicionais. Por exemplo, adicione o item do catálogo **Relatar um incidente** para permitir que os usuários naveguem rapidamente até o formulário. Os usuários só poderão ver itens se tiverem as permissões de critérios do usuário necessárias.




## Conhecimento

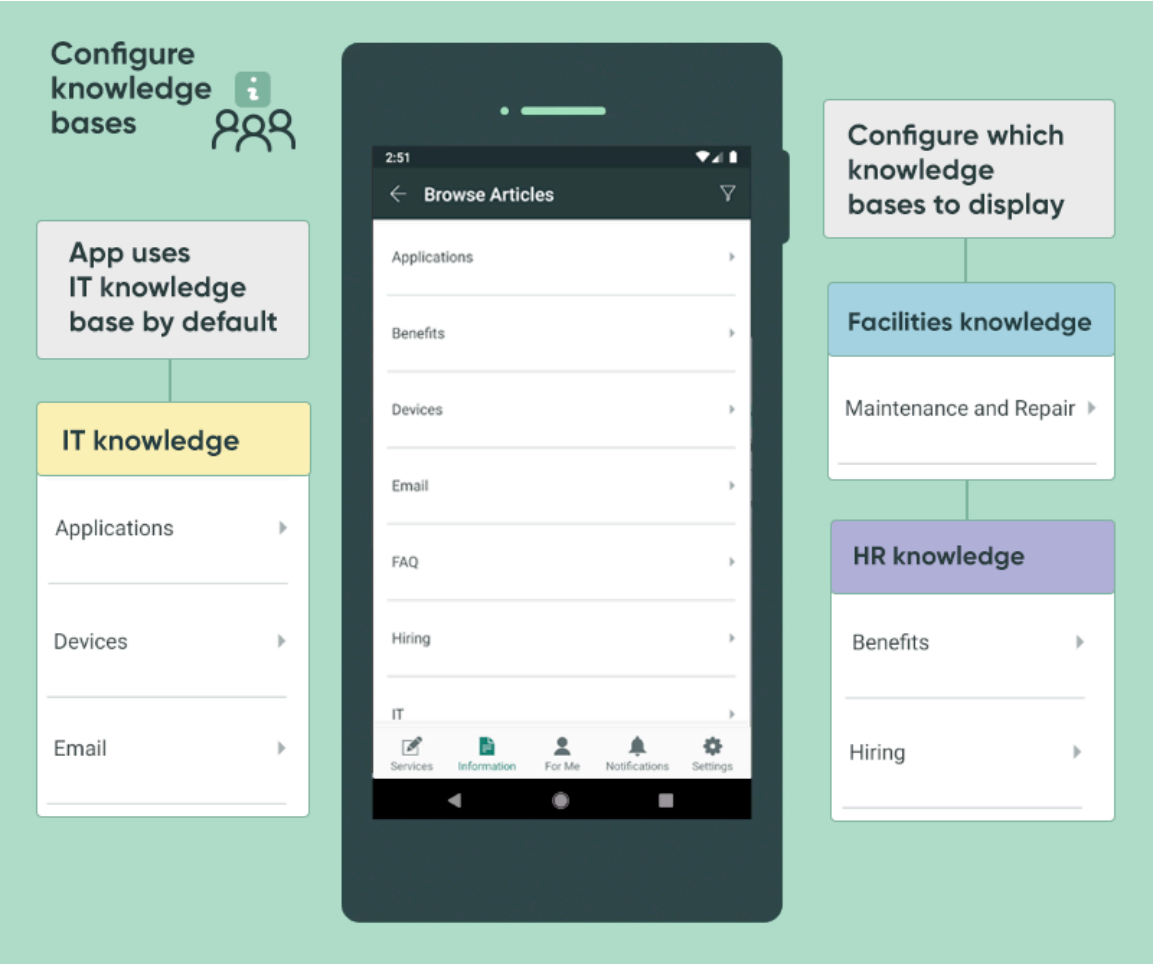
Permita que os usuários exibam artigos de conhecimento no aplicativo móvel. Se nenhuma base de conhecimento for selecionada, os usuários poderão exibir artigos de todas as bases de conhecimento do sistema. Por padrão, o aplicativo usa a base de conhecimento de TI.

Para obter mais informações, consulte Now Mobile for Knowledge Management .

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática




### Siri atalhos

No sistema básico, os usuários iOS podem usar atalhos Siri para abrir estas páginas no app:

- Abre uma janela de bate-papo.
- Pesquisar itens e serviços.
- Abrir minhas tarefas.
- Abrir minhas solicitações.

## Configurar uma saudação personalizada

Configure a saudação que os usuários veem quando fazem login no app Now Mobile. Por exemplo, você pode adicionar uma mensagem de olá que inclui o nome e o sobrenome do usuário.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicativo Now Mobile** > **Inicializadores do applet**.
2. Na tabela Inicializadores do applet [sys_sg_applet_launcher], abra o registro da página inicial.
3. Adicione o campo **Títulos de cabeçalho** ao formulário.
4. No campo **Títulos do cabeçalho**, abra o registro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Atualize o campo **Texto** conforme necessário.
   Este texto é exibido no título da aplicação Now Mobile.

   Este campo usa a sintaxe {{sys_id}} para fazer referência a uma variável para o nome e o sobrenome do usuário conectado no momento. Não há suporte para mudança de variável.

6. Clique em **Enviar**.

### Resultado
Quando um usuário faz login no app Now Mobile, ele vê sua saudação personalizada.

## Configurar Minhas solicitações para rastrear registros em aberto

Especifique quais registros você deseja que os usuários vejam em **Minhas solicitações** para que eles possam acompanhar suas atribuições de trabalho. Por exemplo, você pode adicionar um filtro para exibir registros que são abertos pelo usuário na tabela Problema. Por padrão, o aplicativo exibe registros que são abertos pelo usuário nas tabelas Incidente e Item solicitado.

### Antes de Iniciar
Função necessária: admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Demonstra a configuração de catálogos de serviços, bases de conhecimento e Minhas solicitações no aplicativo Now Mobile.

### Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Aplicativo Now Mobile** > **Meus Filtros de Solicitações**.
2. Na tabela Meus filtros de solicitação [request_filter], crie um filtro para exibir registros de uma tabela específica:

   a. Clique em **Nova**.

   b. No formulário, preencha os campos.

   **Solicitar formulário de filtro**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Título | Nome do filtro. |
| Tabela | Tabela que estende a tabela de tarefas. O app exibe registros desta tabela em **Minhas solicitações**. |
| Filtro | Filtro para a tabela. Por exemplo, você pode definir o filtro como **[Aberto por] [é (dinâmico)] [Me]** para permitir que os usuários exibam suas próprias solicitações. |
| Ativo | Opção que você pode selecionar para ativar o filtro. |
| Aplica-se a | Opção que você pode selecionar para aplicar a aplicativos para **celular**. |

   c. Clique em **Enviar**.

Os registros do filtro definido são exibidos no app em **Minhas solicitações** na guia **Para mim**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

# Pesquisa com IA em dispositivos móveis

O mecanismo de pesquisa Pesquisa com IANow Mobile ] na plataforma permite que os usuários encontrem respostas para os problemas e prossigam rapidamente com suas tarefas.

A plataforma móvel oferece suporte a dois mecanismos de pesquisa em inicializadores de applet: Pesquisa com IA e Zing.

Pesquisa com IA O usa fontes de dados do usuário (pessoas), itens do catálogo (serviços) e artigos de conhecimento. O mecanismo de pesquisa Zing usa fontes de dados adicionais não associadas a Pesquisa com IA, por exemplo, tarefas e solicitações do usuário.

- Para obter mais informações sobre a configuração do AI Search, consulte. Pesquisa com IA .
- Para obter mais informações sobre a configuração do Zing, consulte Pesquisa global para dispositivos móveis .

**Nota:**
Você não pode usar simultaneamente os mecanismos de pesquisa Pesquisa com IA e Zing no mesmo campo de pesquisa. No entanto, você pode configurar inicializadores de applet individuais para hospedar um mecanismo de pesquisa diferente por applet. Para obter mais informações, consulte Adicionar Pesquisa com IA a uma tela do inicializador.

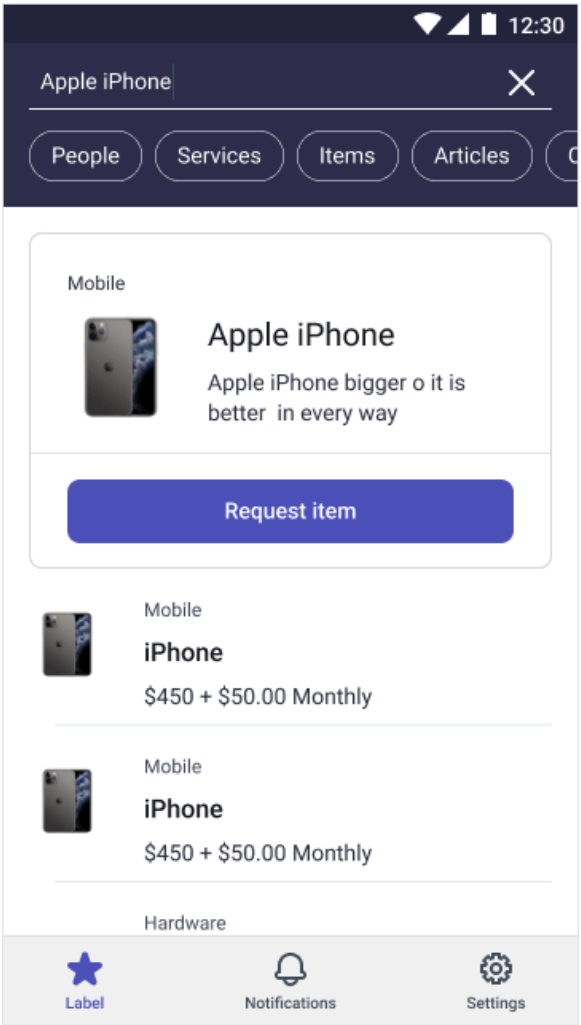
A Pesquisa com IA oferece os seguintes recursos:

- Filtros da guia de navegação - Os filtros ajudam os usuários a restringir os resultados em um site.
- Preenchimento automático - conforme o usuário insere texto, Pesquisa com IA prevê a consulta e ajuda a formular a pergunta do usuário.
- Pesquisas recentes e populares - Quando o usuário começa a pesquisar, duas categorias de respostas de pesquisa são exibidas: o histórico de pesquisa pessoal do usuário e as consultas mais comuns de todos os usuários na instância.
- Correção automática de erros de digitação: os erros de digitação são corrigidos automaticamente com base no conteúdo indexado.
- Manipulação de sinônimos - o mecanismo de pesquisa também procura palavras semelhantes ao termo de pesquisa.
- Cartões Genius e itens de ação - Os cartões de resultado do Genius exibem as respostas mais relevantes e oferecem aos usuários a opção de executar ações no cartão, por exemplo, adicionar botões para fazer uma chamada, enviar um e-mail ou adicionar a um carrinho de compras.

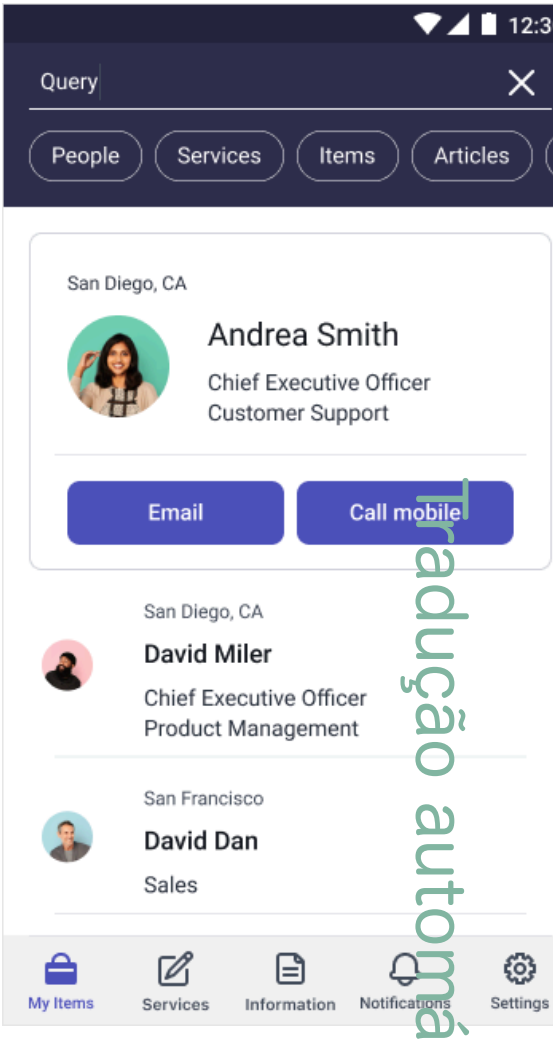
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Resultados da Pesquisa com IA da categoria de serviços**




**Resultados da Pesquisa com IA da categori de pessoas**




Tradução automática

## Configurar Pesquisa com IA para dispositivos móveis

Configure a barra de pesquisa Now Mobile para usar o mecanismo de pesquisa Pesquisa com IA.

### Antes de Iniciar

Para habilitar a funcionalidade Pesquisa com IA para pesquisar pessoas e clientes, certifique-se de ter o plug-in [ Central do funcionário - Pro [com.snc.employee_center_pro] instalado. Para obter mais informações, consulte Instalar Employee Center Pro. Você deve comprar uma assinatura antes de ativar o plug-in. Para obter mais detalhes, consulte ServiceNow plug-ins .

Verifique se você está trabalhando em uma aplicação com escopo em que pode adicionar novas configurações de item.

Função necessária: administrador

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Altere o mecanismo de pesquisa de Zing para Pesquisa com IA e selecione o perfil relevante.
   a. Na IU baseada na Web, insira `sys_sg_global_search.list` no navegador de filtros para abrir uma lista de configurações de pesquisa global.
   b. Selecione o registro **Pesquisa da página inicial - Catálogo, Conhecimento, Pessoas**.
   c. Selecione **Clique aqui** na parte superior da página para editar o registro.
   d. Selecione o ícone de pesquisa de referência ( ) no campo **Configuração da aplicação de pesquisa** e selecione **Abrir registro** para abrir o formulário de Configuração do contexto de pesquisa.
   e. Selecione Pesquisa com IA no campo **Mecanismo de pesquisa**.
   f. Selecione o ícone de informações ( ícone ) no campo **Perfil de pesquisa** e selecione o perfil de pesquisa padrão do NowMobile.
   g. Selecione **Sim** na mensagem de confirmação.
   h. Selecione o cabeçalho do formulário ( ) e selecione **Salvar**.
2. Remova a configuração do item, item principal do item do catálogo.
   a. Na IU baseada na Web, insira `sys_sg_global_search.list` no navegador de filtros para reabrir a lista de configurações de pesquisa global.
   b. Selecione o registro **Pesquisa da página inicial - Catálogo, Conhecimento, Pessoas**.
   c. Na linha **Item principal do item do catálogo**, clique com o botão direito do mouse no ícone de informações (ícone ) e selecione **Abrir link em uma nova guia**.
   d. Selecione **Excluir** no canto superior direito da página e selecione **Excluir** na mensagem de confirmação subsequente.
3. Na lista relacionada Configurações de item M2M de pesquisa global, adicione o novo item do catálogo para ser o item principal.
   a. Selecione **Novo**.
   b. Selecione o ícone de pesquisa de referência ( ícone de ) no campo **Configuração do item**.
   c. Na barra de pesquisa do formulário Configuração do item, pesquise `Item principal do resultado da pesquisa do Item do catálogo` e selecione a entrada
   d. Selecione **Enviar**.
4. Na lista relacionada Configurações de item de pesquisa global M2M, remova os dois registros de configuração de item de conhecimento existentes.
   a. Selecione a linha do **item principal da pesquisa de artigos** de **conhecimento e a linha do item principal da pesquisa de artigos de conhecimento (viewcount1)**.
   b. Selecione **Ações nas linhas selecionadas**e selecione **Excluir**.
   c. Selecione **Excluir** na mensagem de confirmação subsequente.
5. Na lista relacionada Configurações de item M2M de pesquisa global, adicione o novo item de conhecimento como o item principal.
   a. Selecione **Novo**.
   b. Selecione o ícone de pesquisa de referência ( ícone de ) no campo **Configuração do item**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Na barra de pesquisa do formulário Configuração do item, pesquise por Item principal da Pesquisa do AIS do Conhecimento e selecione a entrada.

d. Selecione **Enviar**.

6. Ative a configuração de exibição dos registros baseados em pessoas.

a. Na IU baseada na Web, insira sys_sg_master_item.list no navegador de filtros para abrir uma lista de configurações de item.

b. Na barra de pesquisa Nome, pesquise por Item principal de pesquisa de pessoas.

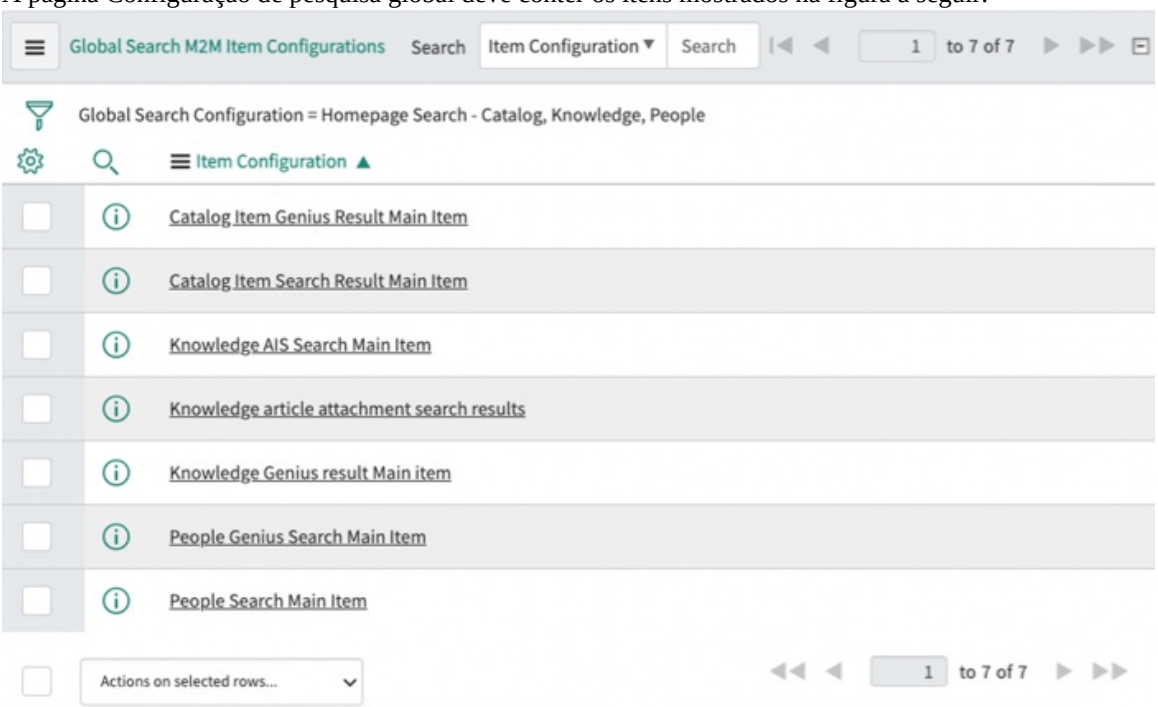
c. Selecione o ícone de informações (ícone ) ao lado do item principal de pesquisa de pessoas e selecione Abrir registro.

d. No formulário Configuração do item, selecione **Usar cartão**.

e. Selecione o ícone de menu (ícone ) e selecione **Salvar**.

### Resultado

A página Configuração de pesquisa global deve conter os itens mostrados na figura a seguir.




## Personalizar Pesquisa com IA resultados

Personalize Pesquisa com IA resultados para fornecer aos usuários uma experiência de pesquisa personalizada.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Sistema Móvel** > **Pesquisar** > **Configurações de pesquisa.**.

2. Selecione a configuração Pesquisa com IA para personalizar.

3. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Formulário Configuração do contexto de pesquisa

| Campo | Valor |
|---|---|
| Nome | Este campo é definido automaticamente como o nome da configuração do contexto de pesquisa. |
| Mecanismo de pesquisa | Este campo é definido automaticamente para o mecanismo de pesquisa selecionado. Para esta configuração, o valor é Pesquisa com IA. |
| Perfil de pesquisa | A experiência de pesquisa oferecida aos usuários. Este campo é definido automaticamente como **Perfil de pesquisa padrão do NowMobile**. |
| Limite dos resultados da pesquisa | O número de resultados padrão exibidos por página, não incluindo os resultados do Genius. O valor padrão é 10. |
| Limite de resultados do Genius | Número de resultados do Genius listados na parte superior dos resultados. O valor padrão é 1 e o valor máximo é 3. |
| Ativar controle de digitação | Opção para substituir termos de consulta de pesquisa com erros ortográficos por termos de correção automática derivados de conteúdo indexado. |

4. **Opcional:** Modifique o nome de exibição e os filtros da guia de navegação para as categorias Pessoas, Serviços e Artigos.
   Esses filtros são exibidos na barra de pesquisa.

   a. Selecione a guia **Guias de navegação**.

   b. Selecione o ícone de informações Ícone ao lado de **Pessoas**, **Artigos**ou **Serviços** e selecione **Abrir registro** para abrir o registro dessa guia de navegação.

   c. No formulário, preencha os campos.

### Formulário da guia de navegação

| | |
|---|---|
| Nome | Nome da categoria da guia de navegação. |
| Ativo | Opção para determinar se o filtro da guia de navegação será exibido. |
| Ordem | A posição em que a guia de navegação é exibida. Quanto menor o valor do pedido, mais à esquerda ele será exibido. |
| Rótulo | Rótulo a ser exibido para o filtro da guia de navegação na aplicação de pesquisa. |
| Configuração do contexto de pesquisa | Este campo é definido automaticamente como o nome da configuração do contexto de pesquisa. |

   d. Repita este processo para cada categoria que você deseja exibir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. **Opcional:** Personalize a guia Sugestões de preenchimento automático, que está relacionada à exibição de sugestões de preenchimento automático relevantes conforme o usuário insere texto.

> **Nota:**
> As únicas opções disponíveis para aplicativos para celular são os cabeçalhos de seção, **Pesquisas recentes e Pesquisaspopulares**.

a. Selecione a guia Sugestões de preenchimento automático.

b. Selecione o ícone de informações (ícone ) ao lado de **Pesquisas recentes ou Pesquisaspopulares** e selecione **Abrir registro** para abrir o registro dessa guia de navegação.

c. No formulário, preencha os campos.

**Formulário Grupo de leitores de sugestão**

| | |
|---|---|
| Tipo de sugestão | (Optional) Nome específico da aplicação para o tipo de sugestão de preenchimento automático. Esse campo é definido automaticamente. |
| Cabeçalho de seção | (Optional) Rótulo que exibe sugestões de preenchimento automático. Opções disponíveis incluem:<br>▪ **Pesquisas Populares** : exibe as consultas de pesquisa normalmente enviadas por todos os usuários que pesquisam nesta instância.<br>▪ **Pesquisas recentes** - Exibe consultas de pesquisa extraídas do histórico de pesquisa pessoal recente do usuário para a aplicação de pesquisa. |
| Ordem | Posição em que os cabeçalhos de seção aparecem. Quanto maior o valor do pedido, menor será a seção na lista de sugestões. |
| Limite de sugestão | O número máximo de sugestões a serem mostradas a qualquer momento nesta seção. O padrão é 5. |
| Modo de clique | Opção para controlar a exibição do cabeçalho da seção.<br>▪ Se selecionado, as sugestões de preenchimento automático serão exibidas quando o usuário tocar pela primeira vez no campo de pesquisa da aplicação vazio.<br>▪ Se desmarcadas, as sugestões de preenchimento automático serão |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| | |
|---|---|
| | exibidas conforme o usuário digita os termos de consulta de pesquisa no campo de pesquisa da aplicação. |

**d.** Repita este processo para cada cabeçalho de seção que você deseja exibir.

### O que Fazer Depois

Depois de personalizar a exibição dos resultados da pesquisa, selecione os resultados Pesquisa com IA a serem exibidos em um inicializador do miniaplicativo. Consulte, Adicionar Pesquisa com IA a uma tela do inicializador.

Considere configurar uma exibição de estado vazio personalizada para informar aos usuários que a pesquisa não produziu nenhum resultado. Se você não personalizar um estado vazio, um estado vazio padrão pré-configurado será exibido. Para personalizar um estado vazio, consulte Configurar um estado vazio para resultados de pesquisa .

## Adicionar Pesquisa com IA a uma tela do inicializador

Configure a tela do inicializador para usar o mecanismo de pesquisa Pesquisa com IA.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Sistema Móvel** > **Construtor de apps para celular**.
   O Construtor de apps para celular é aberto em uma nova guia do navegador e exibe a tela de seleção do escopo da aplicação.
2. Pesquise o escopo da aplicação no qual você está trabalhando e selecione o nome do escopo da aplicação.
   A tela inicial de Construtor de apps para celular categorias é exibida.
3. Selecione a categoria **Telas** e selecione o inicializador que você deseja atualizar.
4. Na seção **Configuração de pesquisa**, selecione o registro de configuração de pesquisa que você deseja associar à sua opção de pesquisa.
5. Selecione **Salvar**.

# Definir pesquisa de pessoas como inativa

Configure se os usuários podem pesquisar outros usuários no sistema. Por padrão, a pesquisa de pessoas está habilitada.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicativo Now Mobile** > **Inicializadores do applet**.
2. Abra a página em que você deseja desabilitar a pesquisa de pessoas.
3. No campo **Configuração de pesquisa**, selecione **Pesquisa da página inicial - Catálogo e Conhecimento**.
4. Clique em **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Resultado
Seus usuários não podem mais ver os resultados da pesquisa de outros usuários no sistema.

## Como configurar catálogos

Permita que seus usuários exibam e solicitem seus itens associados no aplicativo Now Mobile. Se nenhum catálogo for selecionado, os usuários poderão exibir e solicitar itens de todos os catálogos do sistema. Por padrão, o aplicativo usa Catálogo de serviços.

### Antes de Iniciar
Função necessária: admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Demonstra a configuração de catálogos de serviços, bases de conhecimento e Minhas solicitações no aplicativo Now Mobile.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicativo Now Mobile** > **Catálogos**.
2. **Opcional:** Na tabela de catálogos do portal [m2m_sp_portal_catalog], adicione um catálogo além daquele do sistema de base ou altere o catálogo que está associado ao registro do sistema de base:

   a. Clique em **Novo** ou abra o registro do sistema de base.

   b. No formulário, preencha os campos.

**Formulário de catálogos do portal**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Portal | Portal selecionado por você. Selecione **Employee Center**. |
| Catálogo | Catálogo que você deseja associar ao app. |
| Ordem | Número que indica a ordem em que as configurações devem ser executadas. Se há várias configurações em um portal, o sistema executa as configurações da ordem mais baixa para a mais alta selecionada. |

### Resultado
Seus usuários podem exibir e solicitar itens de todos os catálogos adicionados.

## Configurar bases de conhecimento

Permita que os usuários exibam artigos de conhecimento no aplicativo móvel. Se nenhuma base de conhecimento for selecionada, os usuários poderão exibir artigos de todas as bases de conhecimento do sistema. Por padrão, o aplicativo usa a base de conhecimento de TI.

### Antes de Iniciar
Função necessária: admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Demonstra a configuração de catálogos de serviços, bases de conhecimento e Minhas solicitações no aplicativo Now Mobile.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicativo Now Mobile** > **Bases de conhecimento**.
2. **Opcional:** Na tabela de bases de conhecimento do portal [m2m_sp_portal_knowledge_base], adicione uma base de conhecimento além da base de conhecimento de TI.
   a. Clique em **Nova**.
   b. No formulário, preencha os campos.

**Formulário de bases de conhecimento do portal**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Ativo | Opção que você pode selecionar para tornar a configuração ativa. |
| Portal | Portal selecionado por você. Selecione **Mobile Employee Service Portal**. |
| Base de conhecimento | Base de conhecimento que você deseja associar ao app. |
| Ordem | Número que indica a ordem em que as configurações devem ser executadas. Se há várias configurações em um portal, o sistema executa as configurações da ordem mais baixa para a mais alta selecionada. |

3. **Opcional:** Altere a base de conhecimento padrão associada ao app Now Mobile.
   a. No campo **Portal**, abra o registro com o **Mobile Employee Service Portal**.
   b. No campo **Base de conhecimento**, selecione a base de conhecimento que você deseja associar ao app.
   c. Clique em **Atualizar**.

### Resultado

Os usuários podem selecionar o na página do inicializador do miniaplicativo para abrir a ação rápida.

## Configurar atalhos da Siri para Now Mobile

Configure os atalhos da Siri para acesso rápido a recursos comuns no seu dispositivo móvel iOS.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Procedimento

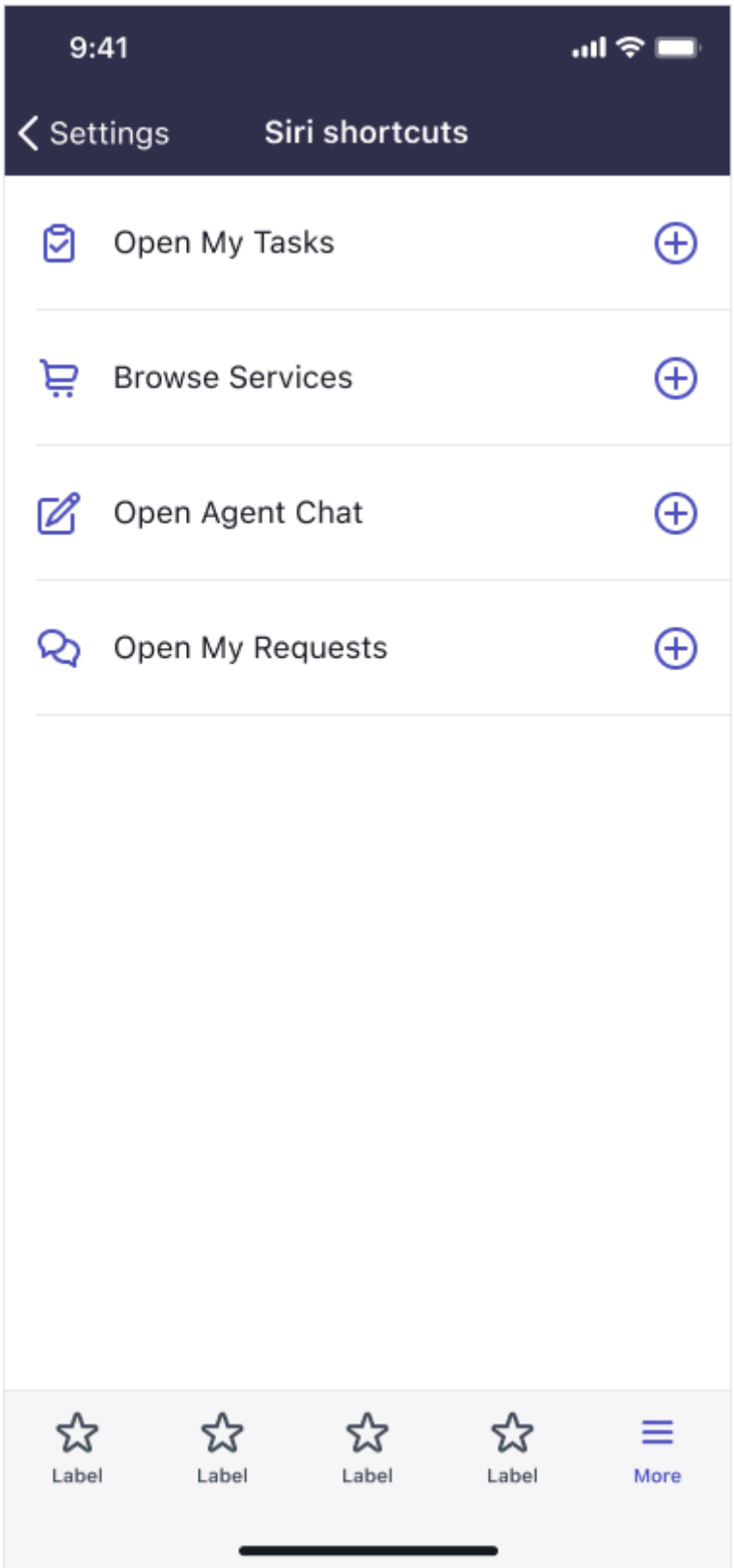
1. Faça login em um app ServiceNow Mobile.
2. Na barra de navegação, toque em **Configurações**.
3. Na página de configurações, toque em **Atalhos da Siri**.

4. Na seção de atalhos da Siri, toque no botão de ) para configurar um atalho da Siri.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

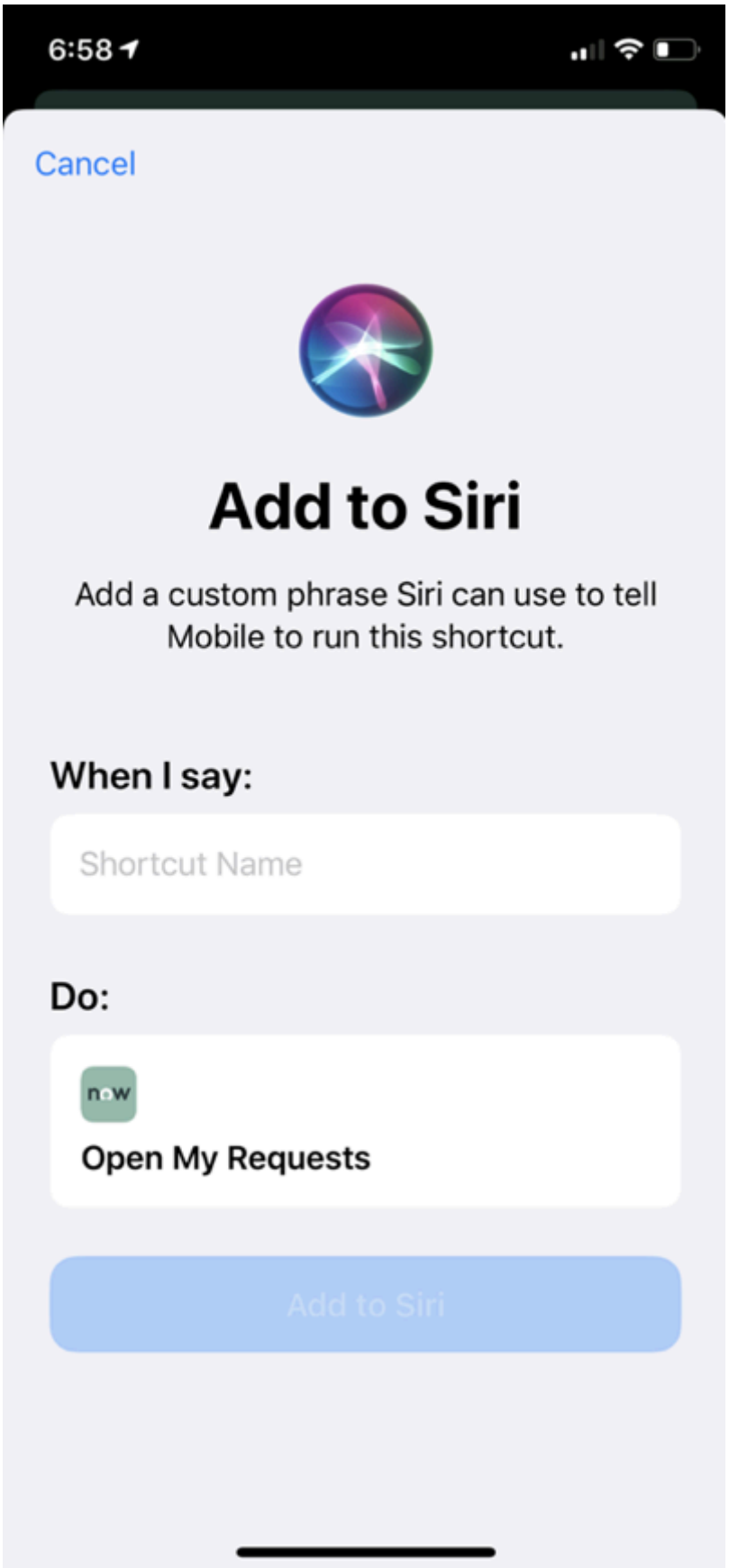
**Nota:**
Os atalhos disponíveis no momento são limitados a **Abrir Minhas Tarefas**, **Procurar Serviços** e **Abrir Minhas Solicitações**.




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. No campo **Quando eu disser**, adicione a frase que você deseja dizer à Siri para abrir o app e use o atalho selecionado.




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Toque **em Adicionar à Siri**.

**Nota:**
Você pode repetir este processo para configurar os atalhos restantes ou mudar a frase usada para ativar os atalhos configurados anteriormente.

## Adicionar uma ação rápida em seus aplicativos para celular

Forneça aos usuários um atalho, que também é conhecido como ação rápida, para um item ou ação em seus aplicativos para celular. As ações rápidas aparecem na página do inicializador do miniaplicativo.

### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Demonstra a adição de atalhos, chamados de ações rápidas, às páginas do inicializador do miniaplicativo no aplicativo Now Mobile.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicativo Now Mobile** > **Inicializadores do applet**.
2. Na tabela inicializadores do miniaplicativo [sys_sg_applet_launcher], abra o registro do inicializador do miniaplicativo ao qual você deseja adicionar o item do catálogo.

   Por exemplo, abra o registro da Página inicial para adicionar o item do catálogo ao de Adição na página inicial.
3. Selecione a guia **Corpo**.
4. Adicione um registro na lista relacionada Mapas do menu de ações rápidas.
   Se não for possível inserir uma linha, verifique se você está no escopo da aplicação de **tela do aplicativo Now Mobile da ServiceNow e inicializador do miniaplicativo**.
5. Adicione uma das ações rápidas da lista.

| Ação rápida | Descrição |
|---|---|
| Reportar um problema | Abre o item do catálogo **Criar incidente**. |
| Bate-papo | Abre Bate-papo do agente. |

### Resultado
Os usuários podem abrir a ação rápida selecionando o na página do inicializador do miniaplicativo.

## Como criar uma ação rápida em aplicações para dispositivos móveis

Forneça acesso fácil a um item importante criando uma ação rápida. Por exemplo, você pode criar uma ação rápida que abre um item do Catálogo de serviços.

### Antes de Iniciar
Função necessária: admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Procedimento

1. Crie uma função para a ação rápida.

   a. Navegar até **Sistema Móvel** > **Funções**.
   A tabela de função [sys_sg_button] é aberta.

   b. Clique em **Nova**.

   c. No formulário, preencha os campos.

### Formulário de campos de botão

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome do registro da função. |
| Descrição | Descrição para permitir que outros usuários entendam facilmente a finalidade da função. |
| Tipo | Tipo de ação rápida que você deseja criar.<br>Para criar uma ação rápida que abre um item do Catálogo de serviços, selecione **URL**.<br>Para obter mais informações sobre tipos de função, consulte Configuração de um botão inteligente . |
| Contexto | Se a função se aplica ao nível do registro ou da tabela.<br>▪ Registro: a ação se aplica somente ao nível do registro. Por exemplo, atualizar um campo.<br>▪ Global: ação que se aplica somente ao nível da tabela. Por exemplo, criar ou excluir um registro.<br>Para este exemplo, selecione **Global**. |
| Rótulo Link | Rótulo do link. Esse valor não é exibido na interface do usuário. |
| URL do Link | URL relativo do item que você deseja abrir quando o usuário clicar na função. Por exemplo, para abrir um item do Catálogo de serviços no portal do Now Mobile, insira `/mesp?id=sc_cat_item&sys_id=060f3afa3731300054b6a3549dbe5d3e`.<br>Esse campo é exibido somente se o campo **Tipo** for **URL**. |
| URL relativo | Opção selecionada para determinar se o URL é relativo. Para este exemplo, escolha **Selecionado**.<br>Esse campo é exibido somente se o campo **Tipo** for **URL**. |
| Condição | |
| Tabela | Tabela na qual a condição é executada. |
| Condição | Condição que deve ser atendida para que a ação seja bem-sucedida. Para um item do catálogo, insira `var item = new sn_sc.CatItem('3f1dd0320a0a0b99000a53f7604a2ef9'); answer =` |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | item.canView() && item.isVisibleServicePortal(); para exibir a ação rápida somente quando o usuário final tiver permissões para exibir o item. |
| Funções | Funções que você deseja que o usuário tenha para exibir a ação rápida. |

2. Adicione uma instância da função que você criou à página.

   a. Na IU nativa, navegue até **Aplicativo Now Mobile** > **Inicializadores do applet**.

   b. Abra o registro do inicializador do miniaplicativo ao qual você deseja adicionar a ação rápida.

   c. Selecione a guia **Corpo**.

   d. Insira uma nova linha na lista relacionada de mapas do menu de ações rápidas.
   Se não for possível inserir uma linha, verifique se você está no escopo da aplicação de **tela do aplicativo Now Mobile da ServiceNow e inicializador do miniaplicativo**.

   e. Clique na lupa para pesquisar um item.
   A tabela de instâncias de função [sys_sg_button_instance] é aberta.

   f. Clique em **Nova**.

   g. No formulário, preencha os campos.

**Formulário de instância de função**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome da instância de função. |
| Descrição | Descrição para permitir que outros usuários entendam facilmente a finalidade da instância de função. |
| Primário | Página na qual você está adicionando a ação rápida. Por exemplo, selecione **inicializador do miniaplicativo: página inicial** para adicionar a ação rápida à página inicial. Primeiro, selecione um valor no campo **Tabela primária**. |
| Aplicação | Escopo da aplicação. |
| Tabela primária | Tabela que contém o tipo de registro em que o botão aparece. Para este exemplo, selecione **inicializador do miniaplicativo [sys_sg_applet_launcher]** para adicionar a ação rápida a uma página do inicializador do miniaplicativo. |
| Função | Registro de função que você criou anteriormente. |
| Rótulo | Rótulo para ajudar o usuário a entender o que a ação rápida abre. Por exemplo, Informar uma indisponibilidade. |
| Local | Local onde o botão aparece na IU. Para este exemplo, selecione **Ação rápida**. |
| Ícone | Ícone a ser exibido ao lado do rótulo. Para obter mais detalhes sobre ícones para celular, consulte Ícones para celular . |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | **Nota:**<br>Nem todos os ícones listados funcionam com ações rápidas. Para ver uma lista de ícones compatíveis, filtre a lista em que o campo **Ícones** contém now-mobile-icons-buttons.<br><br>**Nota:**<br>O campo **Ícones** não está na lista de ícones por padrão. Para adicionar o campo **Ícone** à sua lista, clique com o botão direito do mouse no cabeçalho da lista e selecione **Configurar** > **Layout de lista**. Em seguida, adicione o campo *Ícone* à lista selecionada. Você deve ver o campo "Ícone" na lista de campos de referência. |
| Ordem | Número que indica a ordem em que as funções são listadas. Se há várias instâncias no mesmo local, o app as exibe da mais baixa para a mais alta. |

**h.** Clique em **Enviar**.

**i.** Salve o registro do inicializador do miniaplicativo.

### Resultado

Os usuários podem abrir a ação rápida selecionando o + na página do inicializador do miniaplicativo.

## Habilitar Atendente na aplicação Now Mobile

Ative a ação rápida de bate-papo para permitir que os usuários solicitem ajuda de um agente virtual ou atendente na página inicial do Now Mobile.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Certifique-se de que o plug-in Bate-papo do agente esteja ativo. Para obter mais informações, consulte Bate- papo do agente.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O bate-papo é habilitado nas páginas Solicitações e Artigos de conhecimento por padrão.

**Nota:**
Bate-papo do Connect não é compatível com o aplicativo Now Mobile.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicativo Now Mobile** > **Inicializadores do applet**.
2. Na tabela Inicializadores do applet [sys_sg_applet_launcher], abra o registro da página inicial e selecione a guia **Corpo**.
3. Na lista relacionada Mapas do menu de ações rápidas, abra o registro de bate-papo.
4. Selecione **Ativo** para ativar o registro.
5. Clique em **Atualizar**.

### Resultado

Os usuários podem selecionar Bate-papo no menu de ações rápidas da página inicial para solicitar ajuda de um atendente ou agente virtual.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Tópicos relacionados**

Conversas do ITSM Virtual Agent

## Preencher sugestões de pesquisa nos aplicativos para celular

Se você estiver atualizando de uma versão anterior, execute um script para preencher sugestões de pesquisa com dados de uma tabela de pesquisa da plataforma para fornecer sugestões de pesquisa para seus usuários. Como alternativa, você pode aguardar até que os usuários pesquisem palavras-chave em vez de executar este script.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Em novas instâncias, as sugestões de pesquisa são habilitadas por padrão. Em instâncias com upgrade, você deve habilitar as sugestões de pesquisa. Para obter mais informações, consulte Habilitar sugestões de pesquisa .

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Now Platform coleta dados de pesquisa e análises que geram sugestões de pesquisa. Se você estiver atualizando de uma versão anterior, a análise de pesquisa ainda não conterá dados. Para fornecer sugestões imediatamente aos usuários, preencha as sugestões de pesquisa usando registros de pesquisa de conhecimento, catálogo e usuário da tabela Pesquisas de texto [text_search].

As sugestões de pesquisa melhoram com o tempo, conforme mais pessoas usam o app. Pesquisar sugestões é um recurso de Now Platform. Para obter mais informações, consulte Sugestões de pesquisa .

> **Aviso:**
> O preenchimento das sugestões de pesquisa pode ser uma tarefa que consome muitos recursos e pode demorar um pouco para ser realizada. Não execute este script durante os horários de pico. Não há suporte para o preenchimento de sugestões de pesquisa em instâncias separadas por domínio.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos programados**.
2. Abra o trabalho programado **Preencher sugestões para evitar inicialização a frio - aplicativo NowMobile**.
3. Ative o registro e selecione **Executar agora**.
   A execução deste trabalho programado preenche as tabelas Eventos de pesquisa [sys_search_event], Eventos de origem de pesquisa [sys_search_source_event] e Sugestões de pesquisa [sys_search_suggestion] com registros da tabela Pesquisas de texto [text_search].

### Resultado

Os usuários veem as sugestões quando começam a digitar em um campo de pesquisa no app Now Mobile.

# ServiceNow® para Microsoft Outlook

As integrações de [ ServiceNow® com Microsoft Outlook ajudam a criar uma experiência melhor e mais conectada para os usuários. Os funcionários obtêm autoatendimento contínuo sem precisar sair do cliente Outlook, e os agentes podem resolver casos com mais rapidez.

Os principais recursos de ServiceNow® para Microsoft Outlook são os seguintes:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Funcionários e agentes recebem notificações sobre envios, atualizações e conclusão de solicitações, facilitando o acompanhamento, o planejamento e a colaboração em problemas.
- Gerentes e aprovadores recebem resumos e relatórios detalhados das solicitações de aprovação com mensagens acionáveis para aprovar ou rejeitar solicitações.
- Os funcionários podem enviar pesquisas ou fornecer feedback sobre a experiência deles usando o cartão de feedback incorporado aos e-mails.

| Configurar | Usar | Referência |
| --- | --- | --- |
| Planeje e configure sua implementação. | Aprovar solicitações e enviar pesquisas ou feedback. | Veja detalhes sobre componentes como campos, tabelas e propriedades. |

## Configuração do ServiceNow para Microsoft Outlook

Configure ServiceNow para Microsoft Outlook para fornecer aos funcionários um autoatendimento contínuo sem sair do cliente Outlook.

### Configure as propriedades do sistema para atualizar o limite de perguntas da pesquisa

Configure as propriedades do sistema para atualizar o limite de perguntas para que uma pesquisa seja exibida em Microsoft Outlook.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: administrador

**Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa**
A propriedade do sistema `sn_ms_oam.feedback_survey_question_count` controla o comportamento do cartão de pesquisa que é renderizado em mensagens de e-mail em Microsoft Outlook. Se o número de perguntas exceder o valor desta propriedade, a pesquisa será aberta no portal selecionado na configuração de feedback.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegue até o **Todos** e insira `sys_properties.list` no filtro de navegação.
   A tabela Propriedades do sistema [sys_properties] é exibida.
2. Na coluna **Nome**, pesquise por `sn_ms_oam.feedback_survey_question_count`.
3. Selecione a propriedade *`sn_ms_oam.feedback_survey_question_count`*.
4. **Opcional:** Se você não puder editar a propriedade no escopo da aplicação atual, selecione a palavra **aqui** na mensagem na parte superior da página.
5. Atualize o campo **Valor** com o número que você deseja definir como limite de pergunta da pesquisa.
   O valor padrão da propriedade é 2.
6. Selecione **Atualizar**.

## Usando ServiceNow® para Microsoft Outlook

Use a integração [ ServiceNow® com Microsoft Outlook para exibir relatórios, aprovar solicitações e fornecer feedback de dentro de mensagens de e-mail.

### Aprovar ou rejeitar Concur relatórios de despesas de uma Microsoft Outlook mensagem de e-mail

Aprove ou rejeite Concur relatórios de despesas de uma Microsoft Outlook mensagem de e-mail.

#### Antes de Iniciar

A integração do hub de aprovações com o plug-in SAP Concur (sn_ex_cnc) deve ser instalada.

Função necessária: approver_user

#### Procedimento

1. Inicie a aplicação Microsoft Outlook.
2. Abra a mensagem de e-mail Concur Relatório de Aprovação Pendente.
3. **Opcional:** Exiba despesas e itens de recibo selecionando **Despesas e recibos**.
   Um máximo de 12 itens de despesa são exibidos no relatório. Para exibir todos os itens, selecione **Exibir relatório completo**.
4. Aprove ou rejeite o relatório.

> **Nota:**
> Você não pode aceitar ou rejeitar um relatório se o aprovador atribuído tiver sido modificado ou o relatório tiver sido atualizado ou encerrado.

### Enviar feedback de uma mensagem de e-mail Microsoft Outlook

Envie feedback sobre uma solicitação de serviço ou sua experiência usando o cartão de feedback em uma mensagem de e-mail Microsoft Outlook.

#### Antes de Iniciar

Para habilitar o cartão de feedback, o script include_feedback_actionable deve ser adicionado à notificação por e -mail e uma definição de feedback deve ser criada para o fluxo de trabalho necessário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter informações sobre feedback de experiência, consulte Feedback de experiência do funcionário.

**Nota:**
O cartão de feedback aparece somente na parte superior da mensagem de e-mail.

Função necessária: nenhuma

### Procedimento

1. Inicie a aplicação Microsoft Outlook.
2. Abra uma mensagem de e-mail e selecione **Fornecer feedback**.
3. No cartão de feedback, selecione uma classificação com base na sua experiência.
4. **Opcional:** Insira feedback adicional na caixa de texto.
5. **Opcional:** Torne o feedback anônimo selecionando **Não compartilhar minhas informações pessoais**.
6. Selecione **Enviar**.

## Enviar uma pesquisa de uma mensagem de e-mail do Microsoft Outlook

Envie uma pesquisa sobre sua experiência usando o cartão de feedback em uma mensagem de e-mail Microsoft Outlook.

### Antes de Iniciar

Para habilitar uma pesquisa no canal de e-mail, a notificação por e-mail e a pesquisa devem ser selecionadas na definição de feedback para o fluxo de trabalho necessário.

Para obter informações sobre feedback de experiência, consulte Feedback de experiência do funcionário.

**Nota:**
O cartão de pesquisa aparece somente na parte superior da mensagem de e-mail.

Função necessária: nenhuma

### Procedimento

1. Inicie a aplicação Microsoft Outlook.
2. Abra uma mensagem de e-mail e selecione **Introdução**.

   **Nota:**
   Pesquisas que são mais longas do que o limite definido pelo administrador são abertas no portal especificado pelo administrador.

3. No cartão acionável, selecione as opções apropriadas com base nas perguntas da pesquisa.
4. **Opcional:** Insira feedback adicional na caixa de texto.
5. Selecione **Enviar**.

# ServiceNow para Microsoft Outlook Referência

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre as listas e os formulários que você usa para configurar ServiceNow para Microsoft Outlook.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Outlook Actionable Messages compatibilidade para pesquisas

As definições de pesquisa devem ser compatíveis com Outlook Actionable Messages (OAM) para exibir pesquisas na aplicação Microsoft Outlook.

### Condições para compatibilidade com OAM

A definição de pesquisa deve atender às seguintes condições para ser compatível com o OAM.

- Outlook Actionable Messages deve ser selecionado na definição da pesquisa. Para obter mais informações, consulte Modify a survey definition .
- A pesquisa deve estar ativa e publicada.
- A pesquisa não deve conter perguntas de escala de imagem com outros tipos de pergunta. Para obter mais informações, consulte Survey question data types .
- A pesquisa pode conter apenas uma pergunta de escala de imagem.

**Nota:**
Se a pesquisa contiver mais perguntas do que o valor da propriedade do sistema `sn_ms_oam.feedback_survey_question_count`, a pesquisa será aberta no portal especificado na configuração de feedback. Para obter mais informações, consulte Configure as propriedades do sistema para atualizar o limite de perguntas da pesquisa.

## ServiceNow para Microsoft Teams e Microsoft 365

As integrações de [ ServiceNow com Microsoft Teams e Microsoft 365 ajudam você a criar uma experiência melhor e mais conectada para seus usuários. Ele aumenta a produtividade de toda a empresa porque os funcionários obtêm um autoatendimento contínuo e os agentes podem resolver seus casos com mais rapidez.

**Importante:**

- De Gestão de serviços de TI para Microsoft 365 (versão 2.6.7), ServiceNow para Microsoft Teams foi atualizado para ServiceNow para Microsoft 365.
- De HR Service Delivery para Microsoft 365 (versão 3.3.6), ServiceNow para Microsoft Teams foi atualizado para ServiceNow para Microsoft 365.

Para atualizar os recursos Microsoft 365Microsoft Teams existentes para aplicações [], consulte Integração de aplicações ServiceNow com Microsoft 365 para experiência do funcionário.

ServiceNow para Microsoft Teams estende a integração Now Virtual Agent (VA) com Microsoft Teams para permitir que os funcionários solicitem e recebam serviços de forma eficaz em Microsoft Teams.

### ServiceNow para Microsoft 365

Com ServiceNow para Microsoft 365, a Central do funcionário está disponível em Microsoft Outlook e no app Microsoft 365, além de Microsoft Teams.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Objetivo | Requisitos | Capacidades incluídas |
| --- | --- | --- |
| Melhore a experiência do funcionário integrando a ServiceNow ao Microsoft Teams e ao Microsoft 365 | • Gestão de serviços de TI Pro ou<br>• Gestão de serviços de TI Padrão<br><br>Para implementar a integração [ Gestão de serviços de TI com Microsoft Teams, consulte Integração do IT Service Management com Microsoft Teams e Microsoft 365. | • Permite que os funcionários exibam e executem ações em notificações acionáveis.<br>• Acesse todos os recursos Virtual Agent diretamente via Microsoft Teams.<br>• Incorporar Central do funcionário em Microsoft Teams. Os funcionários podem acessar o portal permanecendo em Microsoft Teams. |
| | HR Service Delivery Pro para completo Virtual Agent<br><br>Para implementar a integração [ HR Service Delivery com Microsoft Teams, consulte Integração do HR Service Delivery com Microsoft Teams e Microsoft 365. | • Permita que os funcionários exibam e executem ações em notificações acionáveis.<br>• Acesse todos os recursos Virtual Agent diretamente via Microsoft Teams.<br>• Incorporar Central do funcionário em Microsoft Teams. Os funcionários podem acessar o portal permanecendo em Microsoft Teams. |
| | Para atualizar os recursos Microsoft 365Microsoft Teams existentes para aplicações [], consulte Integração de aplicações ServiceNow com Microsoft 365 para experiência do funcionário. | Fornece aos usuários acesso direto à Central do funcionário em Microsoft Teams, Outlook e Microsoft 365.<br><br>**Nota:**<br>Essas etapas estão disponíveis somente para Experiência do funcionário com o seguinte:<br>• IT Service Management para Microsoft 365<br>• HR Service Delivery para Microsoft 365 |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## ServiceNow para Microsoft Teams

A integraçãoServiceNow para Microsoft Teams oferece as seguintes integrações para vários casos de uso.

| Objetivo | Requisitos | Capacidades incluídas |
|---|---|---|
| Usar ServiceNow Virtual Agent com Microsoft Teams | • Gestão de serviços de TI Pro ou<br>• Gestão de serviços de TI Padrão, ou<br>• HR Service Delivery Pro para completo Virtual Agent<br><br>Para implementar ServiceNow Virtual Agent com Microsoft Teams, consulte Conversational Integration with Microsoft Teams . | • Habilite ServiceNow Virtual Agent em Microsoft Teams.<br>• Compatível com Virtual Agent recursos, como Virtual Agent controles de designer para criar conversas, notificações e resultados do AI Search. |
| Aprimore a experiência do agente integrando o workbench de gestão de incidentes graves ao Microsoft Teams | • Plug-in do Notify<br>• Gestão de incidentes graves<br>• Bate-papo para chamada<br><br>Para implementar o conector Notify para Microsoft Teams, consulte Conector Notify para Microsoft Teams.<br><br>Para implementar Extensões de reunião com Microsoft Teams, consulte Extensões de reunião para Microsoft Teams. | • Fornece aos agentes a capacidade de iniciar um bate-papo Microsoft Teams com um funcionário de um tíquete e, em seguida, importar a transcrição do bate-papo de volta para o tíquete como um comentário.<br>• Permite que os agentes trabalhem e gerenciem os incidentes graves do workbench de Gerenciamento de incidentes graves (MIM) por meio de Microsoft Teams. |
| Aprimore a experiência do funcionário e do agente integrando ServiceNow com Microsoft Teams para Government Community Cloud - High (GCC-H) e Departamento de Defesa dos EUA (DoD) | Para integrar ServiceNow com Microsoft Teams para Government Community Cloud - High (GCC-H) ou Departamento de Defesa dos EUA (DoD), consulte Integrando ServiceNow com Microsoft Teams para GCC-H ou DoD. | • Fornece aos usuários a capacidade de instalar a Central do funcionário com Microsoft Teams para GCC-H ou DoD.<br>• Instale a Central do funcionário e o Virtual Agent com Microsoft Teams para GCC-H ou DoD. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Objetivo | Requisitos | Capacidades incluídas |
| --- | --- | --- |
| | | • Instale o bate-papo baseado em solicitação com Microsoft Teams para GCC-H ou DoD. |
| Criar integrações personalizadas | Para obter mais informações, consulte Microsoft Teams Graph spokee Microsoft Teams Communications spoke . | Crie integrações personalizadas usando Microsoft Teams Graph spoke e Microsoft Teams Communications Spoke. |
| Integrações da Solicitação universal | Universal Request<br><br>Para implementar a integração da Solicitação universal com Microsoft Teams, consulte Integração de solicitação universal com Microsoft Teams. | Permite que os funcionários criem solicitações universais diretamente de Microsoft Teams, via ServiceNow Virtual Agent. |

Explorar

Saiba como agentes e funcionários usam a ServiceNow for Microsoft Teams.

Integrar

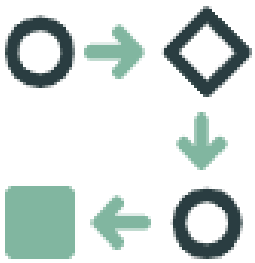
Planeje e configure sua implementação.

Configurar

Estenda as capacidades integradas do Teams com outras aplicações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Gerenciar | **Usar** | Referência |
| --- | --- | --- |
|  | | |
| Gerencie e personalize as mensagens de bate-papo do Microsoft Teams. | Use a integração da Microsoft com vários aplicativos. | Consulte o conteúdo de referência reutilizável para integrações do Microsoft Teams. |

Tradução automática

## Explorando a ServiceNow para Microsoft Teams e Microsoft 365

As aplicações ServiceNow® para Microsoft Teams ou Microsoft 365 estendem a integração da aplicação para diferentes unidades de negócios. Você pode permitir que os funcionários solicitem e recebam serviços de forma mais eficaz em Microsoft Teams usando esta integração.

ServiceNow para Microsoft Teams está disponível com Gestão de serviços de TI, HR Service Delivery, Solicitação universal. Também é compatível com várias plataformas de experiência do agente, como Extensões de reunião.

ServiceNow para Microsoft 365 está disponível com Gestão de serviços de TI e HR Service Delivery.

**Importante:**

- De Gestão de serviços de TI para Microsoft 365 (versão 2.6.7), ServiceNow para Microsoft Teams foi atualizado para ServiceNow para Microsoft 365.
- De HR Service Delivery para Microsoft 365 (versão 3.3.6), ServiceNow para Microsoft Teams foi atualizado para ServiceNow para Microsoft 365.

Para atualizar os recursos Microsoft 365Microsoft Teams existentes para aplicações [], consulte Integração de aplicações ServiceNow com Microsoft 365 para experiência do funcionário.

### ServiceNow para Microsoft Teams integrações

ServiceNow para Microsoft Teams recursos de integração são os seguintes:

- Permite que agentes e funcionários colaborem para resolver um tíquete.
- Permite que os agentes iniciem um bate-papo Microsoft Teams com um funcionário a partir de um registro de tarefa.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Permite que os agentes importem a transcrição do bate-papo Microsoft Teams de volta para o registro da tarefa como um comentário.
- Permite que funcionários com permissões específicas exibam o bate-papo Microsoft Teams de um registro de tarefa.

## Explore a integração do Microsoft Teams e Microsoft 365 para a experiência do funcionário

Oferece ajuda para os funcionários resolverem problemas relacionados a TI, RH e UR por meio de Microsoft Teams ou Microsoft 365. Os funcionários podem interagir com os agentes de dentro de Microsoft Teams ou Microsoft 365 para resolver seus problemas.

**Importante:**

- De Gestão de serviços de TI para Microsoft 365 (versão 2.6.7), ServiceNow para Microsoft Teams foi atualizado para ServiceNow para Microsoft 365.
- De HR Service Delivery para Microsoft 365 (versão 3.3.6), ServiceNow para Microsoft Teams foi atualizado para ServiceNow para Microsoft 365.

Para atualizar os recursos Microsoft 365Microsoft Teams existentes para aplicações [], consulte Integração de aplicações ServiceNow com Microsoft 365 para experiência do funcionário.

### Integração do IT Service Management com Microsoft Teams e Microsoft 365

A integração [Gestão de serviços de TI com Microsoft Teams estende a integração do Now Virtual Agent com Microsoft Teams para permitir que os funcionários solicitem e recebam serviços de forma mais eficaz de dentro de Microsoft Teams.

## Funcionalidades da integração do IT Service Management com Microsoft Teams

A integração de Microsoft TeamsGestão de serviços de TI com a aplicação [] inclui os seguintes recursos adicionais:

- Notificações acionáveis: Fou aprovação e comentários em tíquetes. Os usuários podem responder nas notificações de dentro de Microsoft Teams.
  - Aprovação - para solicitação (único item solicitado), solicitação de mudança
  - Comentários do tíquete: os funcionários podem responder a notificações nos tíquetes de dentro de Microsoft Teams: incidente, item solicitado e solicitação de mudança.
- Umagente pode iniciar um bate-papo Microsoft Teams com um funcionário de um incidente, solicitação de mudança, ou item da solicitação. Os agentes podem e copiar a transcrição do bate-papo de volta para o tíquete como um comentário.
- Notificações informativas adicionais para:
  - Incidente: resolvido, atualizado
  - Item solicitado: Concluído, Aprovado, Rejeitado, Atualizado
  - Aprovação (para todas as aprovações, exceto Solicitação (com um único item solicitado) e Solicitação de mudança)

**Nota:**
As aprovações com assinatura eletrônica ainda não são compatíveis com a integração do IT Service Management com o Microsoft Teams.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Mapeamento de recursos

| Recurso | Requisitos de licença |
|---|---|
| Notificações acionáveis | ITSM Pro |
| Bate-papo - Agente para funcionário/Agente para agente | ITSM Standard ou superior |
| Central do funcionário | ITSM Standard ou superior |

## Como usar a integração do IT Service Management com Microsoft Teams

Você deve executar as seguintes atividades para integrar Gestão de serviços de TI com Microsoft Teams em sua instância ServiceNow :

1. Instalar a aplicação IT Service Management integration with Microsoft Teams
2. Configurando a instância Microsoft TeamsServiceNow para integração []

Para configurar a integração [ Gestão de serviços de TI com Microsoft Teams em sua instância ServiceNow, consulte Configurar integração do IT Service Management com Microsoft Teams.

Para gerenciar a integração [ Gestão de serviços de TI com Microsoft Teams em sua instância ServiceNow, consulte Personalize a integração do IT Service Management com a ServiceNow.

Para usar a integração [ Gestão de serviços de TI com Microsoft Teams em sua instância ServiceNow, consulte Usar integrações de ITSM e HRSD com Microsoft Teams.

### Integração do HR Service Delivery com Microsoft Teams e Microsoft 365

A integração [HR Service Delivery com Microsoft Teams estende a integração do Now Virtual Agent com Microsoft Teams para permitir que os funcionários solicitem e recebam serviços de forma mais eficaz de dentro de Microsoft Teams.

A integração de Microsoft TeamsHR Service Delivery com a aplicação [] estende a integração do Now Virtual Agent e inclui os seguintes recursos adicionais:

- Notificações acionáveis – para aprovação e comentários em tíquetes. Os usuários podem realizar ações nas notificações de dentro de Microsoft Teams.

  Comentários do tíquete: os funcionários podem responder a notificações nos tíquetes de dentro de Microsoft Teams.

  Esta `propriedade` responde_to_comment_notification_inclusion_list_for_hr especifica as tabelas de RH para as quais o **Responder a comentários** gatilhos de notificação. <HR services>

  - sn_hr_core_case_total_rewards
  - sn_hr_core_case_global_mobility
  - sn_hr_core_case_operations
  - sn_hr_core_case_performance
  - sn_hr_core_case_benefits
  - sn_hr_core_case_workforce_admin
  - sn_hr_core_case_talent_management

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- sn_hr_core_case_corporate_communication
- sn_hr_core_case_payroll,
- sn_hr_core_case_compensation.

- Fornece aos agentes a capacidade de iniciar um bate-papo Microsoft Teams com um funcionário de um caso de RH e, em seguida, copiar a transcrição do bate-papo de volta para o tíquete como um comentário.
  - sn_now_teams_hr.chat_sn_hr_core_case_fields

    Esta propriedade do sistema contém a lista de campos da tabela Caso de RH que serão mostrados como participantes recomendados para o recurso "Iniciar bate-papo". Por padrão, os participantes recomendados contêm os participantes que compõem os campos "opened_for", "subject_person" e "collaborators".

  - sn_now_teams_hr.chat_sn_hr_core_task_fields

    Esta propriedade do sistema contém a lista de campos da tabela de tarefas de RH que serão mostrados como participantes recomendados para o recurso "Iniciar bate-papo". Por padrão, os participantes recomendados contêm o participante definido no campo "assigned_to".

  - sn_now_teams_hr.hr_case_allow_list_for_teams_chat_actions

    Esta propriedade do sistema contém a lista de tabelas de caso de RH para as quais a ação de IU "Iniciar bate-papo" e "Importar mensagens". Por padrão, esta lista não inclui casos de RH altamente confidenciais, como casos de "Relações do funcionário", "Investigação" e "Ética".

  - sn_now_teams_hr.respond_to_comment_notification_inclusion_list_for_hr

    Esta propriedade do sistema contém a lista de tabelas de caso de RH para as quais as notificações acionáveis "Responder a comentário" serão enviadas. Por padrão, esta lista não inclui casos de RH altamente confidenciais, como casos de "Relações do funcionário", "Investigação" e "Ética".

**Nota:**
Aprovações para casos de RH e aprovações com assinatura eletrônica ainda não são compatíveis com o HR Service Delivery com Microsoft Teams.

### Mapeamento de recursos

| Recurso | Requisitos de Licença |
|---|---|
| Notificações acionáveis | RH Pro ou superior |
| Bate-papo - Agente para funcionário/Agente para agente | RH Pro ou superior |
| Central do funcionário | Padrão de RH ou superior |

Você deve executar as seguintes atividades para integrar HR Service Delivery com Microsoft Teams na instância da ServiceNow:

1. Instalar a aplicação HR Service Delivery integration with Microsoft Teams
2. Configurando a instância Microsoft TeamsServiceNow para integração []

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para configurar a integração [ HR Service Delivery com Microsoft Teams na instância da ServiceNow, consulte Configurar integração do HR Service Delivery com Microsoft Teams.

Para gerenciar a integração [ HR Service Delivery com Microsoft Teams na instância da ServiceNow, consulte Personalize a integração do HR Service Delivery com o Microsoft Teams.

Para usar a integração [ HR Service Delivery com Microsoft Teams na instância da ServiceNow, consulte Usar integrações de ITSM e HRSD com Microsoft Teams.

### Integração de solicitação universal com Microsoft Teams

A aplicação ServiceNow® Integração de solicitação universal com Microsoft Teams estende a integração [ ServiceNow com Microsoft Teams. Você pode permitir que os funcionários solicitem e recebam serviços de forma mais eficaz em Microsoft Teams usando este aplicativo.

O Integração de solicitação universal com Microsoft Teams inclui os seguintes recursos:

- Agentes e funcionários podem colaborar e discutir uma solicitação universal por meio de Microsoft Teams.
- Os agentes podem salvar as conversas no fluxo de atividades da solicitação universal relacionada como Comentários adicionais ou Anotações de trabalho.
- Os funcionários podem criar solicitações universais por meio de Microsoft Teams.
- Os funcionários podem rastrear, atualizar ou cancelar suas solicitações universais por meio de Microsoft Teams.

O Integração de solicitação universal com Microsoft Teams está disponível com a aplicação Universal Request Pro.

Para Integração de solicitação universal com Microsoft Teams na instância da ServiceNow, consulte Integrando ServiceNow com Microsoft Teams e Microsoft 365.

Para configurar Integração de solicitação universal com Microsoft Teams na instância da ServiceNow, consulte Configurar Integração de solicitação universal com Microsoft Teams..

Para gerenciar Integração de solicitação universal com Microsoft Teams na instância da ServiceNow, consulte Personalizar ações de IU para Integração de solicitação universal com Microsoft Teams.

Para usar Integração de solicitação universal com Microsoft Teams na instância da ServiceNow, consulte Use Microsoft Teams para Solicitação universal.

## Explore a integração do Microsoft Teams para experiência do agente

Permita que os agentes trabalhem e gerenciem os incidentes graves do workbench de Gerenciamento de incidentes graves (MIM) por meio de Microsoft Teams.

### Conector Notify para Microsoft Teams

O conector Notify para Microsoft Teams permite que você gerencie e inicie uma reunião Microsoft Teams diretamente de qualquer registro, como um incidente ou uma tarefa.

## Principais recursos

- Inicie e termine Microsoft Teams reuniões diretamente de qualquer registro, como um incidente ou uma tarefa ou do workbench de incidente grave.
- Gerencie uma Microsoft Teams reunião adicionando ou removendo participantes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Requisitos do Sistema

Instale o plug-in ServiceNow IntegrationHub Installer (com.glide.hub.integrations) para projetar os fluxos de integração na aplicação Flow Designer. Para obter mais informações, consulte Solicitação de IntegrationHub .

### Próximos procedimentos

Você deve executar as seguintes atividades para integrar o conector Notify para Microsoft Teams com a ServiceNow:

1. Instalar conector Notify para Microsoft Teams
2. Configurando a instância Microsoft TeamsServiceNow para integração []
   - Integrar a aplicação pré-publicada do conector Notify ao Microsoft Teams
   - Integração dedo app autoconfigurado do conector Notify [ com Microsoft Teams

Para permitir que os agentes trabalhem e gerenciem os incidentes graves do workbench de Gerenciamento de incidentes graves (MIM) por meio de Microsoft Teams, consulte Configurar conector Notify para Microsoft Teams.

Para usar o conector Notify para Microsoft Teams na instância da ServiceNow, consulte Usar conector Notify para Microsoft Teams.

#### Extensões de reunião para Microsoft Teams

As extensões de reunião para Microsoft Teams permitem que o gerente de incidente grave e os participantes exibam as tarefas de comunicação de dentro de Microsoft Teams durante uma chamada de conferência ativa.

O recurso de extensões de reunião exibe os detalhes do incidente e as tarefas de comunicação do workbench de incidente grave.

Os dados na guia **Detalhes do incidente** e na guia **Tarefas de comunicação** são atualizados automaticamente sempre que o incidente grave é atualizado em ServiceNow®.

### Próximos procedimentos

Você deve executar as seguintes atividades para integrar o app Meeting Extensions na instância ServiceNow :

1. Certifique-se de ter concluído os procedimentos relacionados ao conector Notify para Microsoft Teams. Para obter mais informações, consulte Conector Notify para Microsoft Teams.
2. Instalar Extensões de Reunião para Microsoft Teams
3. Configurando a instância Microsoft TeamsServiceNow para integração []
   - Integrar a aplicação pré-publicada Meeting Extensions ao Microsoft Teams
   - Integrar o app autoconfigurado de Extensões de reunião com Microsoft Teams

Para usar o Meeting Extensions para Microsoft Teams com ServiceNow, consulte Usar extensões de reunião do Microsoft Teams.

## Integrando ServiceNow com Microsoft Teams e Microsoft 365

Configure sua instância ServiceNow para integrar aplicações Microsoft Teams ou Microsoft 365.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Importante:**

- De Gestão de serviços de TI para Microsoft 365 (versão 2.6.7), ServiceNow para Microsoft Teams foi atualizado para ServiceNow para Microsoft 365.
- De HR Service Delivery para Microsoft 365 (versão 3.3.6), ServiceNow para Microsoft Teams foi atualizado para ServiceNow para Microsoft 365.

Para atualizar os recursos Microsoft 365Microsoft Teams existentes para aplicações [], consulte Integração de aplicações ServiceNow com Microsoft 365 para experiência do funcionário.

Para conectar sua instância ServiceNow ao seu locatário Microsoft Office 365 e autorizar aplicações, você deve ter a função external_app_install_admin e a função de administrador da aplicação em Microsoft Office 365. Para obter mais informações sobre as funções da Microsoft, consulte a documentação da Microsoft sobre as funções internas do Azure AD .

O Azure Active Directory (Azure AD) organiza objetos como usuários e aplicativos em grupos chamados de locatários.

Aplicativos autoconfigurados (anteriormente chamados de locatários únicos) estão disponíveis somente no locatário em que foram registrados, também conhecido como locatário inicial. Aqui, um único locatário Microsoft Teams está conectado a várias instâncias ServiceNow.

Aplicativos de aplicativo pré-publicados (anteriormente chamados de multilocatários) estão disponíveis para os usuários em seu locatário inicial e em outros locatários. Aqui, o único locatário Microsoft Teams está conectado à única instância ServiceNow.

**Escolha entre o app autoconfigurado e a configuração de app pré-publicada**

| App pré-publicada | Aplicação autoconfigurada |
|---|---|
| • Fácil de configurar<br>• O app *Microsoft Azure* relevante é fornecido por *ServiceNow*, portanto, você não precisa criar o seu próprio<br>Não é necessário criar uma aplicação no portal *Microsoft Azure*. É necessário um nível médio de experiência *Microsoft Azure*.<br>• Depois que o administrador consente, *ServiceNow* atualiza automaticamente o app *Microsoft Azure*. | • Você deve criar seu próprio app no portal *Microsoft Azure*.<br>Requer alta experiência no portal *Microsoft Azure*.<br>• Possuir e controlar totalmente o app *Microsoft Azure*. |

Quando você consente que o app use as permissões necessárias, uma entidade de serviço (SP) é criada representando o app *Microsoft Azure*. Para obter mais informações sobre como entender o consentimento do administrador, consulte Entenda o consentimento do usuário e do administrador .

Em uma configuração de app autoconfigurada, você deve criar uma app *Microsoft AzureMicrosoft Azure* no portal [] e conectar a instância *ServiceNow* com a app mapeando o ID da aplicação e os valores de ID de cliente na sua instância *ServiceNow*.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Planeje sua instalação

Identifique a necessidade e planeje sua instalação para ServiceNow® para Microsoft Teams.

### Instalar a aplicação IT Service Management integration with Microsoft Teams

Instale a aplicação Gestão de serviços de TI integração com Microsoft Teams para a colaboração entre os agentes e funcionários.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

**Nota:**
Se você instalar a integração [ Gestão de serviços de TI com o app Microsoft Teams, não precisará baixar a Conversational Integration with Microsoft Teams separadamente.

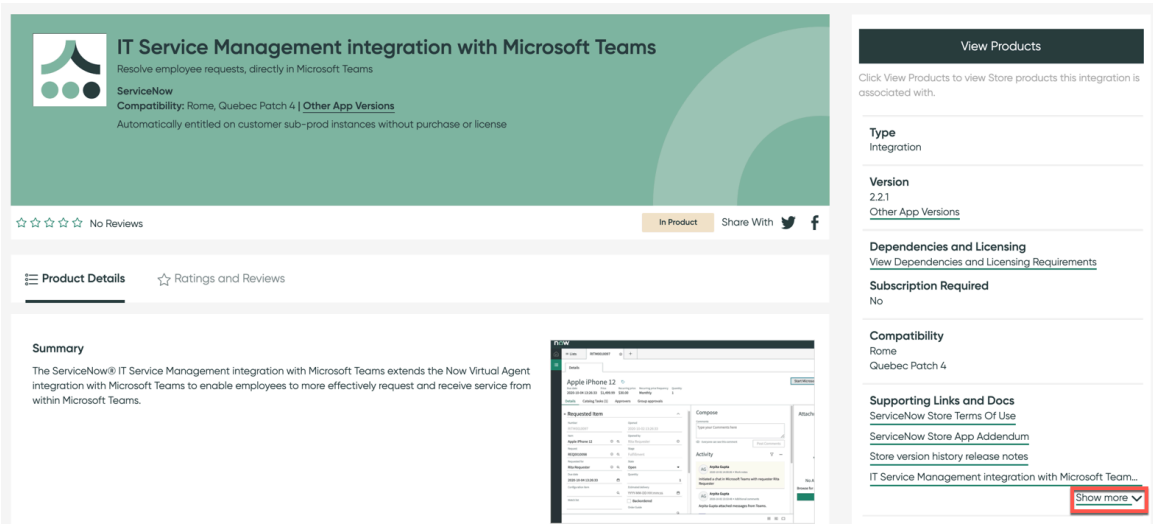
### Procedimento

1. Navegar até **Aplicação do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. No campo de pesquisa, insira IT Service Management for Microsoft 365.
   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se você não conseguir encontrar um aplicativo, visite a loja de aplicativos da ServiceNow para exibir o IT Service Management for Microsoft 365 . Para obter informações sobre notas de versão cumulativas para todos os apps lançados, consulte o ServiceNow Armazenar notas de versão do histórico de versões .
3. Clique no botão **Instalar**.

   **Nota:**
   Todos os plug-ins dependentes são instalados automaticamente neste processo.

   Você também deve instalar o conjunto de atualizações *`fix_script_start_chat_field_decorator_IT`* para ter um decorador de campo em um tíquete para iniciar um bate-papo com o solicitante.
4. Baixe o conjunto de atualizações *`fix_script_start_chat_field_decorator_IT`* na loja de aplicações.

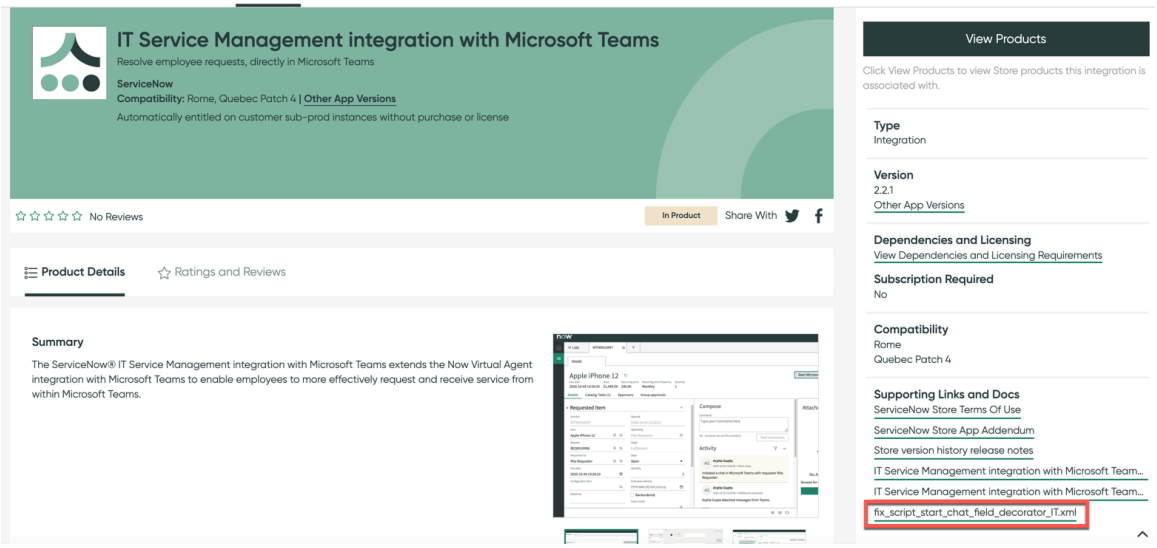
   Se você não encontrar o script de correção, clique em **Mostrar mais** para exibir a lista de links e documentos de suporte.



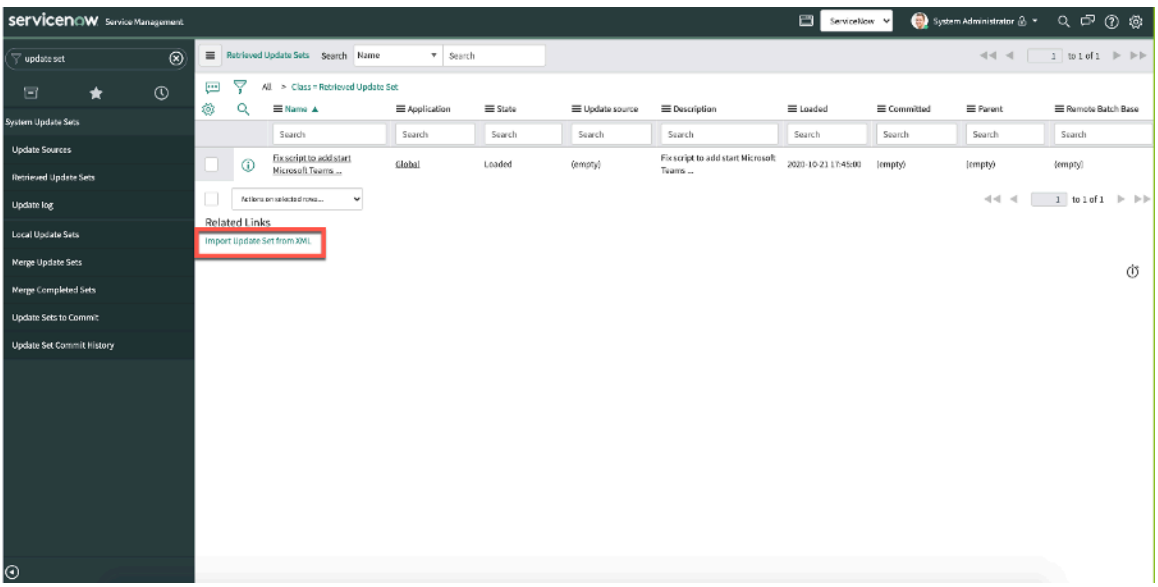

Clique em *`fix_script_start_chat_field_decorator_IT`* para baixar o arquivo XML.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



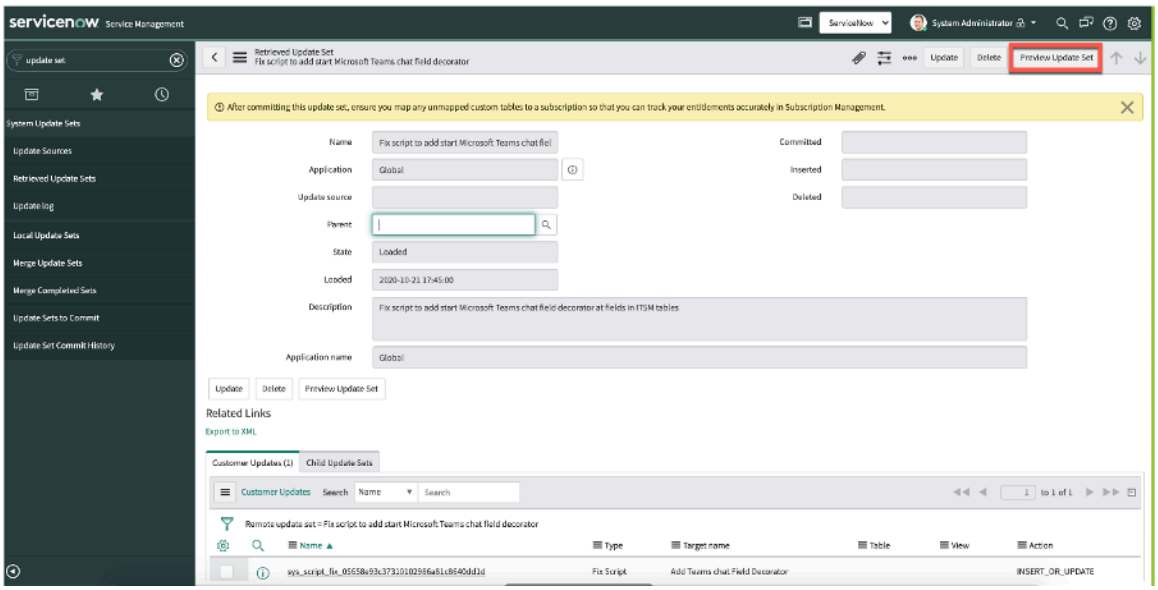

5. Navegar até **Todos** > **Conjuntos de atualização do sistema** > **Conjuntos para atualização recuperados** > **Links relacionados** > **Importar Conjunto de Atualizações do XML**.



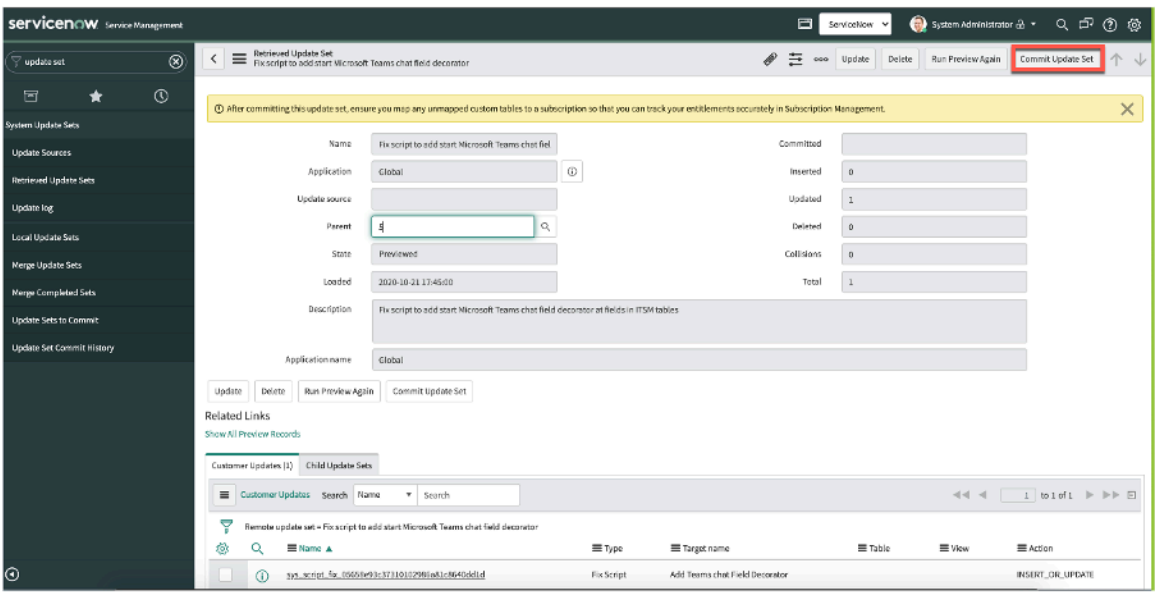

6. No campo Arquivo XML, clique no botão **Escolher arquivo**, selecione o arquivo XML *`fix_script_start_chat_field_decorator_IT`* e carregue o arquivo XML.
7. Clique **em Corrigir script para adicionar iniciar o decorador de campo de bate-papo do Microsoft Teams**.
8. Clique em **Visualizar conjunto de atualizações**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



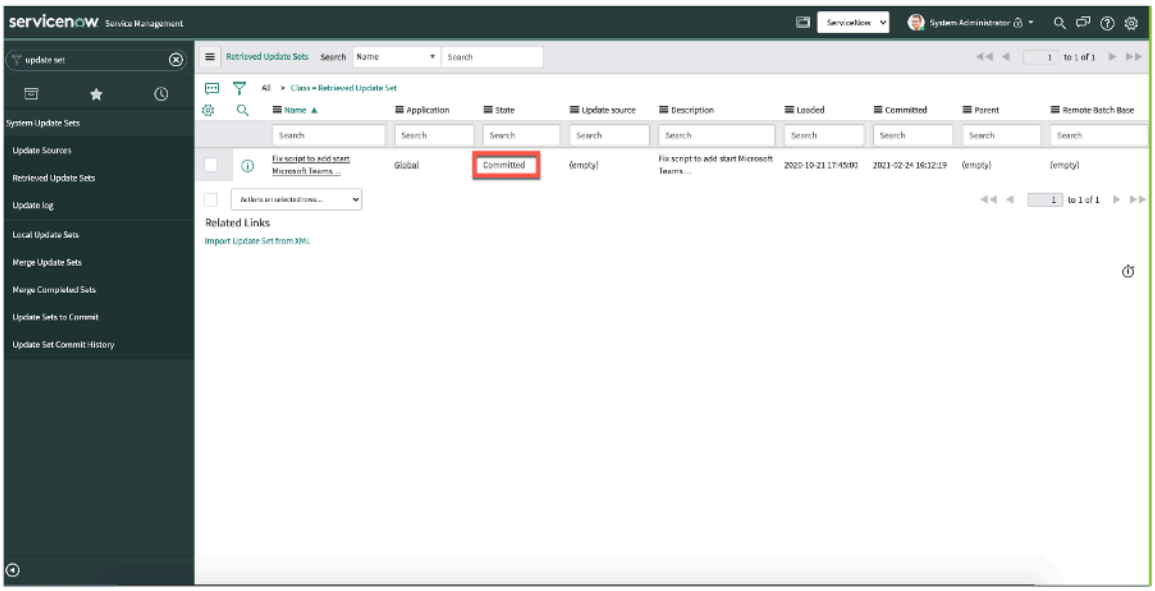

**9.** Clique em **Confirmar Update Set**.




O script de correção para adicionar o decorador de campo de bate-papo de início Microsoft Teams ficará no estado Confirmado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




10. Navegar até **Definição do Sistema** > **Corrigir Scripts**.
11. No campo de pesquisa **Nome**, insira Adicionar decorador de campo de bate-papo do Teams.
12. Clique **em Adicionar script de correção do Decorador de campo de bate-papo do Teams**.
13. Clique no botão **Executar script de correção**.

O ícone do é exibido como um decorador de campo em um registro.

### Instalar a aplicação HR Service Delivery integration with Microsoft Teams

Instale a aplicação HR Service Delivery integration with Microsoft Teams para integrar com a instância da ServiceNow para a colaboração entre os agentes e funcionários.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

**Nota:**
Se você instalar a integração [ HR Service Delivery com o app Microsoft Teams, não precisará baixar a Conversational Integration with Microsoft Teams separadamente.

#### Procedimento

1. Navegar até **Aplicação do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. No campo de pesquisa, insira HR Service Delivery for Microsoft 365.
   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se você não conseguir encontrar um aplicativo, visite a loja de aplicativos da ServiceNow para exibir o HR Service Delivery for Microsoft 365 . Para obter informações sobre notas de versão cumulativas para todos os apps lançados, consulte o ServiceNow Armazenar notas de versão do histórico de versões .
3. Clique em **Instalar**.

**Nota:**
Todos os plug-ins dependentes são instalados automaticamente neste processo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### O que Fazer Depois

Você também deve instalar os seguintes conjuntos de atualizações da loja de aplicativos para HR Service Delivery for Microsoft 365 :

- humano_resources_integrations_rca_records
- humano_resources_service_portal_rca_records
- humano_resources_lifecycle_events_rca_records
- humanos_resources_core_rca_records
- content_automation_rca_records
- document_templates_rca_records.xml
- fix_script_start_chat_field_decorator_HR

Todos os privilégios de Acesso restrito de chamador (RCA) são exibidos na lista **de Privilégios de acesso restrito de chamador da aplicação**.

Baixe e execute o *fix_script_start_chat_field_decorator_HR* para exibir o decorador de campo no tíquete para iniciar um bate-papo com o solicitante.

## Verificar privilégios de acesso restrito de solicitante (RCA) da aplicação

Verifique se não há entradas duplicadas nos registros de acesso restrito de solicitante (RCA) antes de carregar um conjunto de dados RCA para corrigir os problemas de configuração.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Privilégios de acesso restrito de solicitante da aplicação**.
2. Na pesquisa de **escopo de origem**, insira: ServiceNow for Microsoft Teams.
3. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho da coluna **Escopo de origem** e selecione **Agrupar por escopo de origem**.
4. Expanda os escopos de origem **da ServiceNow para Microsoft Teams**e **Collaboration Services**.
5. Exclua todas as entradas nos escopos de origem **ServiceNow for Microsoft Teams**e **Collaboration Services**.

## Importar conjunto de atualizações do XML e instalar script de correção

Importe o conjunto de atualizações do XML para fornecer acesso entre escopos às aplicações do HR Service Delivery e execute o script de correção para exibir o decorador de campo no tíquete.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A tabela a seguir descreve o mapeamento do registro RCA para seu recurso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Mapeamento de registro RCA

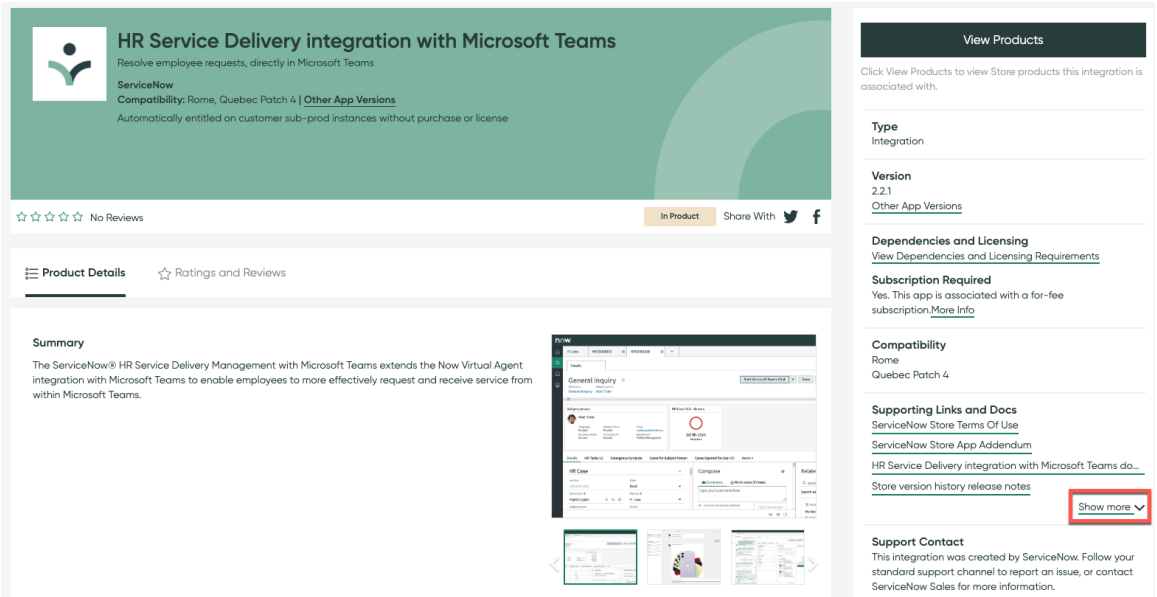
| Registro RCA | Plug-in | Nome do Plug-in |
|---|---|---|
| content_automation_rca_records.xml | {Automação de conteúdo} | [com.sn_content_automation] |
| document_templates_rca_records.xml | {Modelos de documento} | [com.snc.document_templates] |
| humano_resources_core_rca_records.xml | {App com escopo de Recursos Humanos: Núcleo} | [com.sn_hr_core] |
| humano_resources_integrations_rca_records.xml | {App com escopo de Recursos Humanos: integrações} | [com.sn_hr_integrations] |
| humano_resources_lifecycle_events_rca_records.xml | {App com escopo de Recursos Humanos: eventos de ciclo de vida} | [com.sn_hr_lifecycle_events] |
| humano_resources_service_portal_rca_records.xml | { Central de funcionário } | [com.sn_hr_service_portal] |
| humano_resources_workspace_rca.xml | {App com escopo de Recursos Humanos: espaço} | [com.sn_hr_agent_workspace] |

Para obter mais informações sobre os conjuntos de atualizações, consulte Transferências de conjunto de atualizações.

## Procedimento

1. Baixe os conjuntos de atualizações na loja de aplicativos para integração do HR Service Delivery com o Microsoft Teams .

   Se você não conseguir encontrar os arquivos XML, clique em **Mostrar mais** para exibir a lista de links e documentos de suporte.



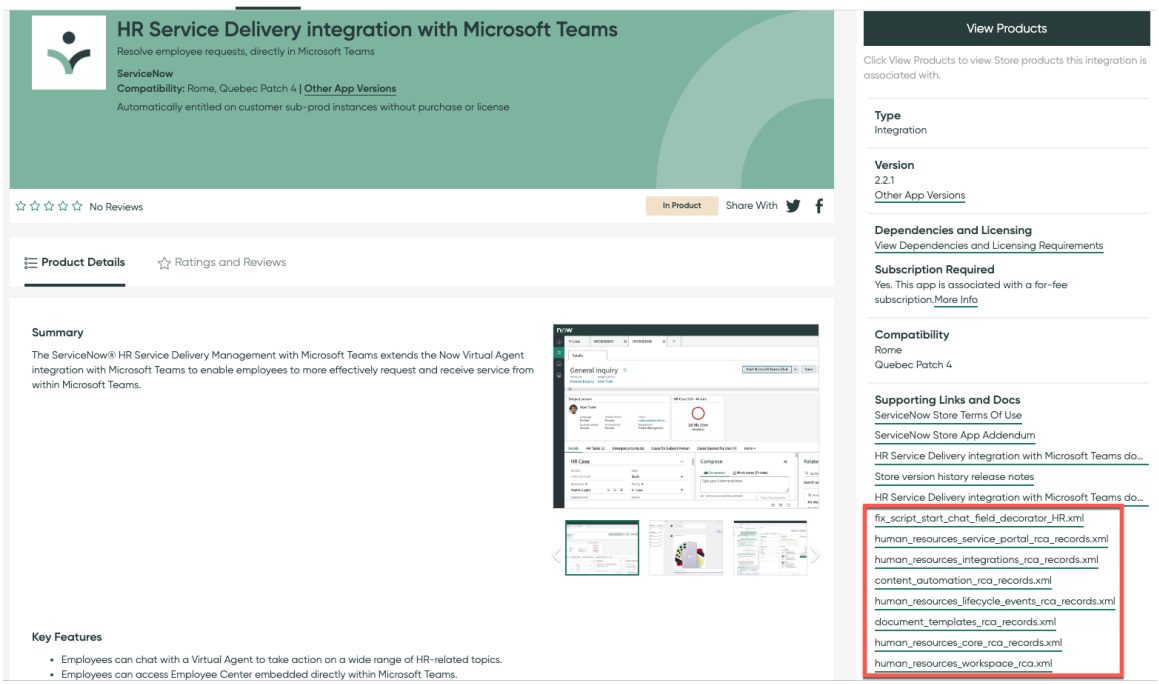

2. Clique em cada um dos arquivos XML para baixar para o seu computador.

   - humano_resources_integrations_rca_records
   - humano_resources_service_portal_rca_records
   - humano_resources_lifecycle_events_rca_records

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- humanos_resources_core_rca_records
- content_automation_rca_records
- document_templates_rca_records.xml
- fix_script_start_chat_field_decorator_HR
- humano_resources_workspace_rca.xml




3. Navegue para carregar arquivos XML.
   - Navegar até **Todos** > **Conjuntos de atualização do sistema** > **Conjuntos para atualização locais** para os uploads de XML do script RCA.
   - Navegar até **Todos** > **Conjuntos de atualização do sistema** > **Conjuntos para atualização recuperados** para o carregamento de XML do script de correção.
4. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho da coluna **Nome** e selecione o menu **Importar XML**.
5. Selecione **Procurar** no formulário Importar XML e selecione o arquivo XML do conjunto de atualizações.
6. Selecione **Carregar**.
7. Selecione o arquivo XML pelo nome no formulário Conjuntos para atualização recuperados para o tipo de script RCA e no formulário Conjuntos para atualização locais para o tipo de script de correção.
8. Selecione **Visualizar Conjunto de Atualizações**.
9. Clique em **"Confirmar Update Set"**.

   Os scripts XML estarão no estado Confirmado.

**Resultado**
Os XMLs de script de correção e RCA são carregados.

### Instalar o script de correção para integração do HR Service Delivery com o Microsoft Teams

Execute o *fix_script_start_chat_field_decorator_HR* na instância da ServiceNow para exibir o decorador de campo **Iniciar bate-papo do Microsoft Teams** no tíquete para iniciar um bate-papo com o solicitante.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Definição do Sistema** > **Corrigir Scripts**.
2. Insira Adicionar Decorador de campo de bate-papo do Teams na pesquisa da coluna **Nome**.
3. Selecione **Adicionar script de correção do Decorador de campo de bate-papo do Teams**.
4. Marque a caixa de seleção **Ativa**.
5. Selecione **Executar script de correção**.

O ícone do é exibido como um decorador de campo em um registro.

## Instalar a aplicação Universal Request integration with Microsoft Teams

Instale a aplicação Integração de solicitação universal com Microsoft Teams (sn_uni_req_msteams). Você pode iniciar conversas do Microsoft Teams na sua instância ServiceNow usando esta aplicação. A aplicação instala plug-ins e aplicações ServiceNow® Store relacionados caso eles ainda não estejam instalados.

### Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito de um ServiceNow produto ou aplicação .
- Integração de solicitação universal com Microsoft Teams requer o plug-in a seguir. Certifique-se de que o plug-in esteja ativado antes de instalar Integração de solicitação universal com Microsoft Teams.

  **Plug-ins da ServiceNow necessários**

  **Solicitação universal: Virtual Agent Conversations (com.snc.universal_request.va)**

  O plug-in Universal Request Virtual Agent Conversas é necessário para que as funcionalidades Virtual Agent sejam ativadas.

- Integração de solicitação universal com Microsoft Teams requer os seguintes aplicativos ServiceNow Store. Certifique-se de que o aplicativo esteja instalado antes de instalar Integração de solicitação universal com Microsoft Teams.

  **Aplicações necessárias ServiceNow Store**

  **ServiceNow para Microsoft Teams (sn_now_teams)**

  A aplicação da loja ServiceNow para Microsoft Teams deve ser ativada para que a aplicação Integração de solicitação universal com Microsoft Teams funcione.

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre a aplicação Integração de solicitação universal com Microsoft Teams (sn_uni_req_msteams) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

3. Na caixa de diálogo de instalação do aplicativo, revise as dependências do aplicativo.

   Os plug-ins e aplicativos dependentes serão listados se forem, estiverem ou precisarem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicativo precisar ser instalado, será necessário fazer isso antes de instalar o Integração de solicitação universal com Microsoft Teams.

4. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   **Importante:**
   Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

5. Selecione **Instalar**.

### Aprovar privilégios de acesso de chamador restrito à aplicação

Aprove privilégios de acesso restrito de chamador (RCA) no escopo de destino para que você possa fornecer privilégios de acesso ao escopo. Aprovar os privilégios RCA permite que as inclusões de script no escopo Solicitação universal sejam acessadas do escopo Integração de solicitação universal com Microsoft Teams.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os privilégios RCA definem o acesso entre escopos a uma aplicação, um evento ou um recurso da aplicação. Os recursos da aplicação incluem funções de controle de acesso, regras de negócios, ações de IU e inclusões de script. Os privilégios RCA também podem ser usados para permitir ou negar solicitações de acesso. Os registros de acesso restrito do chamador [sys_restricted_caller_access] rastreiam aplicações ou scripts de escopo cruzado que solicitam acesso a uma aplicação, recurso de aplicação ou evento. Para obter mais informações, consulte Acesso de chamador restrito (RCA) solicitado .

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Acesso de chamador restrito a aplicação** > **Privilégios de acesso restrito do solicitante**.
2. Na pesquisa de **Escopo de origem**, insira Universal Request integration with Microsoft Teams.
3. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho da coluna **Escopo de origem** e selecione **Agrupar por escopo de origem**.
4. Expanda a **integração da Solicitação universal com o escopo de origem do Microsoft Teams**.
5. Abra o registro.

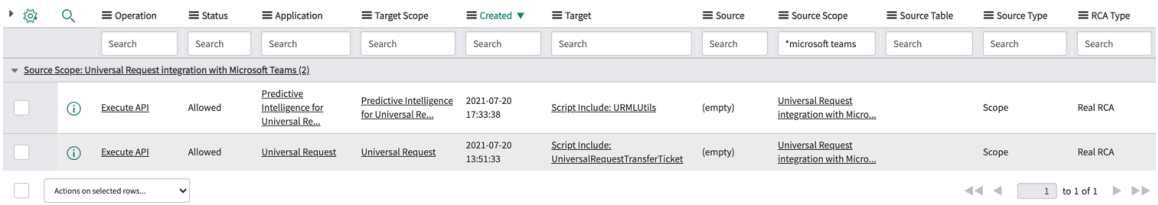
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Altere o **Status** para **Permitido**.
7. Clique em **Atualizar**.

### Resultado

O RCA é aprovado. Os registros são atualizados conforme mostrado na figura a seguir. A coluna **Aplicação** e a coluna **Escopo de destino** agora têm os mesmos valores, e a coluna **Status** muda para **Permitido**.




## Instalar conector Notify para Microsoft Teams

Instale e ative o plug-in Notify connector for Microsoft Teams para poder iniciar uma reunião Microsoft Teams diretamente de um registro de tarefa ou por meio do Workbench de incidente grave.

### Antes de Iniciar

Certifique-se de ter instalado os plug-ins a seguir em sua instância ServiceNow.

- Notify plug-in `com.snc.notify`.
- Microsoft Teams Plug-in do spoke de comunicação `sn_msteams_com_spk`.
- Plug-in de mapeamento de usuário do Azure Active Directory `sn_now_azure`.

Para obter mais informações sobre o spoke Microsoft Teams Communications, consulte Microsoft Teams Communications spoke.

Para obter mais informações sobre Notify, consulte Notify.

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Plug-ins**.
2. Insira `Notify Connector for Microsoft Teams` ou `sn_notify_msteams` no campo de pesquisa.
   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se você não conseguir encontrar uma aplicação, talvez precise solicitá-la na ServiceNow store. Visite o site da ServiceNow Store para exibir todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações na loja. Para obter informações sobre a nota de versão cumulativa para todos os aplicativos lançados, consulte as notas de versão de histórico de versão da ServiceNow Store.
3. Selecione **Instalar**.

### O que Fazer Depois

Integre o conector [ Notify para Microsoft Teams na instância ServiceNow.

- Para configurar o app pré-publicado (locatário único do Microsoft Teams para instância única da ServiceNow), consulte Integrar a aplicação pré-publicada do conector Notify ao Microsoft Teams.
- Para configurar o app autoconfigurado (um único locatário do Microsoft Teams para várias instâncias da ServiceNow), consulte Integração dedo app autoconfigurado do conector Notify [ com Microsoft Teams.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Instalar Extensões de Reunião para Microsoft Teams

Instale e ative o plug-in Meeting Extensions for Microsoft Teams para poder iniciar uma reunião Microsoft Teams diretamente de um registro de incidente.

#### Antes de Iniciar

Certifique-se de ter instalado o conector Notify para Microsoft Teams. Para obter mais informações, consulte Instalar conector Notify para Microsoft Teams.

Função necessária: administrador

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Plug-ins**.
2. Insira Meeting Extensions for Microsoft Teams ou sn_now_teams_ext no campo de pesquisa. Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se você não conseguir encontrar uma aplicação, talvez precise solicitá-la na ServiceNow store. Visite o site da ServiceNow Store para exibir todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações na loja. Para obter informações sobre a nota de versão cumulativa para todos os aplicativos lançados, consulte as notas de versão de histórico de versão da ServiceNow Store .
3. Selecione **Instalar**.

#### O que Fazer Depois

Integre as Extensões de reunião para Microsoft Teams com ServiceNow.

- Para configurar o app pré-publicado (locatário único do Microsoft Teams para instância única da ServiceNow), consulte Integrar a aplicação pré-publicada Meeting Extensions ao Microsoft Teams.
- Para configurar o app autoconfigurado (um único locatário do Microsoft Teams para várias instâncias da ServiceNow), consulte Integrar o app autoconfigurado de Extensões de reunião com Microsoft Teams.

## Configurando a instância Microsoft TeamsServiceNow para integração []

Configure sua instância ServiceNow® para as integrações Microsoft Teams.

### Configuração para integração de aplicações pré-publicadas com o Microsoft Teams

Prepare seu ambiente para instalar e configurar sua instância Microsoft TeamsServiceNow para integrações [] usando a configuração do app pré-publicada.

### Configuração para integração de apps pré-publicadas com o Microsoft Teams para experiência do funcionário

Configure aplicações pré-publicadas para integração com TI, RH e Solicitação universal por meio de Microsoft Teams. Os funcionários podem interagir com os agentes de dentro de Microsoft Teams para resolver seus problemas.

### Conecte sua instância ServiceNow ao seu locatário Microsoft Teams

Conecte sua instância ServiceNow ao seu locatário Microsoft Teams para permitir que os usuários criem suas solicitações de dentro de Microsoft Teams.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador externo (external_app_install_admin)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **ServiceNow for Microsoft Teams** > **Instalar aplicações do Azure**.
2. Clique em **Instalar**.

   Esta etapa conecta seu locatário à instância da ServiceNow.
3. Selecione a opção **Consentimento em nome da sua organização** para fornecer o consentimento/permissões para todos os usuários e clique no botão **Aceitar** para fornecer o consentimento do administrador. Essas permissões permitem que o app faça o seguinte:
   - Manter o acesso aos dados aos quais você concedeu acesso
   - Entrar e ler perfis de usuário
   - Enviou uma atividade de trabalho de equipe para qualquer usuário

   Quando os aplicativos são instalados com sucesso, a página exibe os detalhes do locatário e os aplicativos do Azure disponíveis para autorizar.

## Conceder permissões às aplicações Microsoft Azure necessárias

Autorize as aplicações pré-publicadas necessárias para permitir que sua instância ServiceNow faça chamadas de API para Microsoft Azure para habilitar fluxos de trabalho da aplicação ServiceNow for Teams.

### Antes de Iniciar

Instale o Virtual Agent Lite ou o Virtual Agent. Para obter mais informações, consulte Integração do Virtual Agent com aplicativos de mensagens.

Função necessária: administrador externo (external_app_install_admin). Esta função é instalada no sistema de base como parte da instalação do plug-in Channel Proxy.

Para conectar sua instância da ServiceNow ao seu locatário Microsoft 365 e autorizar aplicações, você deve ter a função external_app_install_admin e a função de administrador da aplicação em Microsoft 365. Para obter informações sobre as funções Microsoft relacionadas, consulte Funções internas do Azure AD.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As aplicações pré-publicadas da ServiceNow for Teams são:

- Conector Notify: instale o Conector Notify para Microsoft Teams para habilitar o recurso de bate-papo para chamada. Para obter mais informações, consulte Conector Notify para Microsoft Teams.
- Bate-papos baseados em solicitação
- SSO e notificações de atividade

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **ServiceNow for Microsoft Teams** > **Instalar aplicações do Azure**.
2. Autorize o app relevante.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**a.** Clique em **Autorizar** na linha da entrada da aplicação.

**b.** Forneça o consentimento do administrador selecionando **Aceitar**.

Para obter informações sobre permissões de API usadas na ServiceNow para integração Microsoft Teams, consulte ServiceNow para Microsoft Teams permissões de API de integração para bate-papo baseado em solicitação e SSO.

Após a autorização bem-sucedida, uma marca de seleção verde aparece ao lado do nome do app e o botão **Autorizar** muda para **Instalado**.

## O que Fazer Depois

Se o upn for diferente do ID de e-mail em seu ambiente, vá para Habilitar conexão com reuniões de Microsoft Teams. Se o upn for igual ao ID do e-mail, vá para Criar e baixar o arquivo de manifesto para aplicações pré-publicadas.

### Habilitar conexão com reuniões de Microsoft Teams

Crie o registro de configuração do provedor OIDC que permite que os usuários se conectem a reuniões na aplicação Microsoft Teams.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

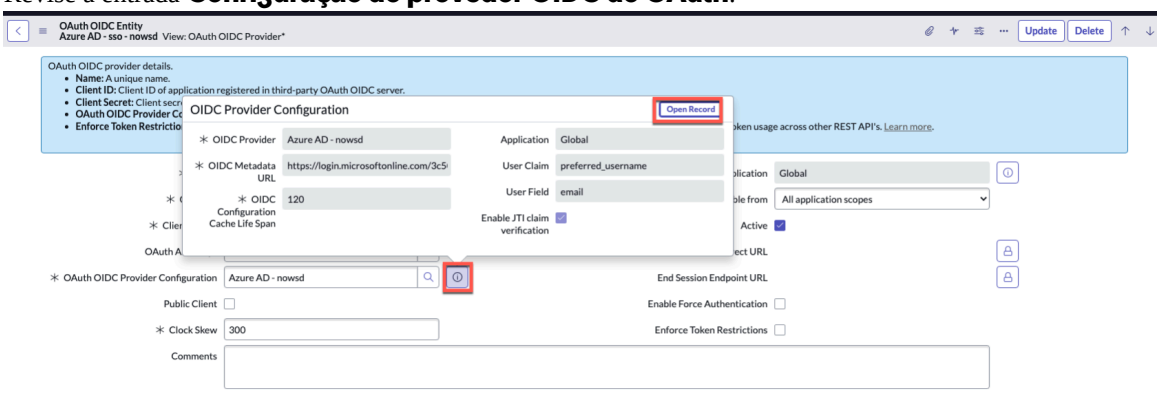
Certifique-se de instalar os aplicativos do Azure em seu ambiente.

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Esta etapa só será necessária se o upn for diferente do ID do e-mail.

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **OAuth de Sistema** > **Registro de aplicações**.
2. Selecione o registro OIDC no formato **Azure AD – sso -**<tenantname> em que é o nome do seu locatário.
3. Revise a entrada **Configuração do provedor OIDC do OAuth**.




4. Clique em **Abrir registro**.
5. No campo **Declaração do usuário**, insira o e- mail.
6. Clique em **Atualizar**.

### Mudar locatário para configurar aplicações pré-publicadas

Altere o locatário para usar aplicativos pré-publicados em seu ambiente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador externo (external_app_install_admin)

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se você já configurou uma conexão em um locatário Microsoft Teams diferente, mudar para um novo locatário impedirá que a integração funcione no locatário configurado originalmente. Todos os usuários que usam a integração no locatário original não poderão mais usá-la. Se você estiver mudando apenas de aplicações do Azure autoconfiguradas para aplicações do Azure pré-publicadas, mas mantendo a integração no mesmo locatário Microsoft Teams, não haverá impacto para os usuários.

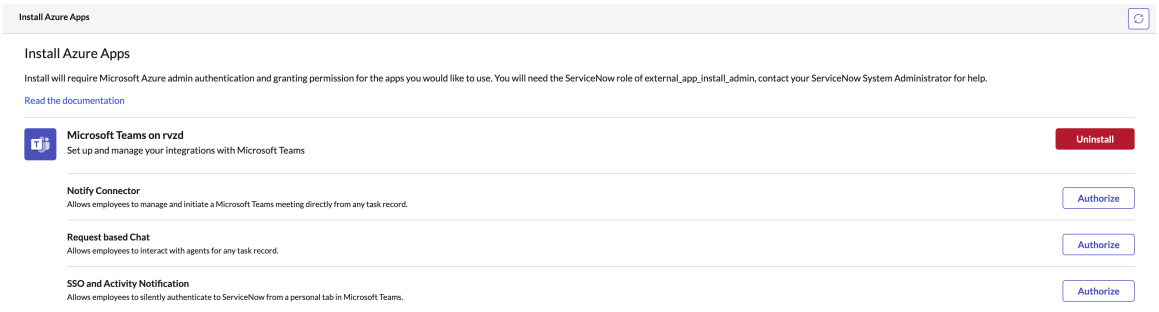
Desinstale o locatário Microsoft Teams conectado da instância original/registrada ServiceNow. Em seguida, instale o mesmo locatário Microsoft Teams na nova instância ServiceNow.

### Procedimento
**1.** Desinstale o locatário Microsoft Teams conectado da instância original da ServiceNow.

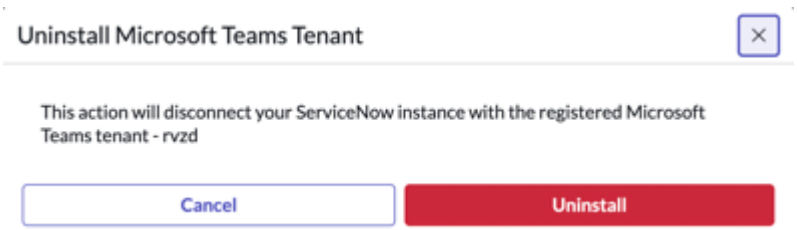
**a.** Abra sua instância atual/original/registrada ServiceNow.

**b.** Navegar até **Todos** > **ServiceNow for Microsoft Teams** > **Instalar aplicações do Azure**.

**c.** Selecione **Desinstalar**.




**d.** Selecione **Desinstalar** na caixa de diálogo Desinstalar locatário do Microsoft Teams para desinstalar o conectado Microsoft Teams em sua instância.




Seu locatário Microsoft Teams está desconectado da instância ServiceNow original/registrada.

**2.** Instale o mesmo locatário Microsoft Teams ] na instância ServiceNow nova/necessária.

**a.** Abra sua instância new/target ServiceNow.

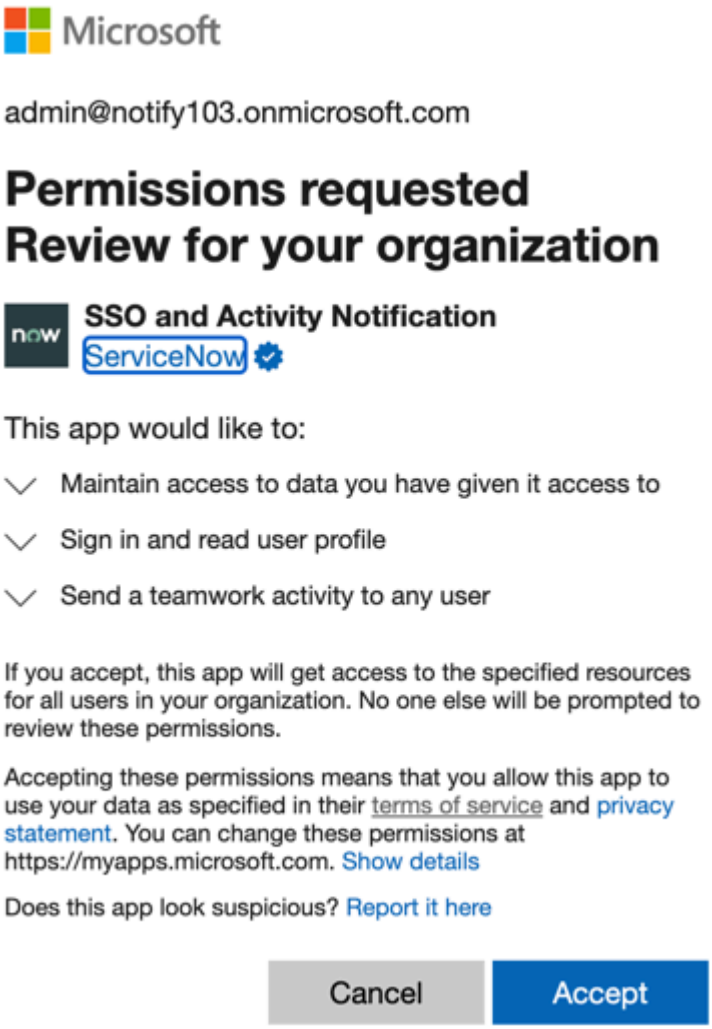
**b.** Navegar até **Todos** > **ServiceNow for Microsoft Teams** > **Instalar aplicações do Azure**.

**c.** Clique em **Instalar** para instalar o mesmo Microsoft Teams em sua nova instância/de destino.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

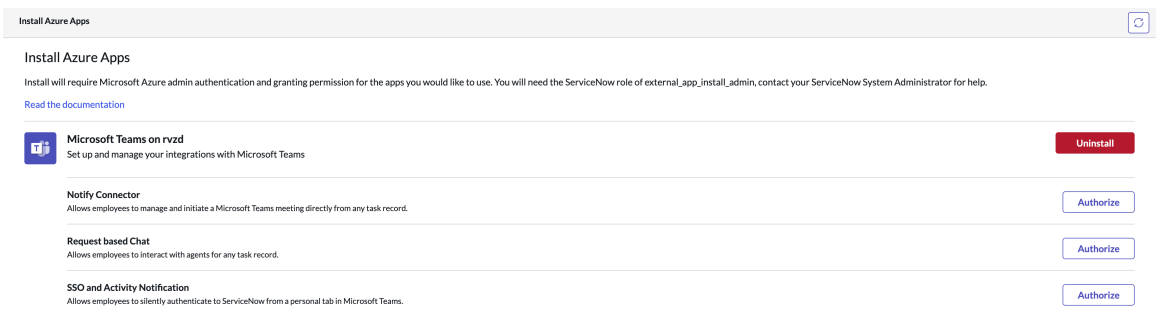
**d.** Selecione a opção **Consentimento em nome da sua organização** para fornecer o consentimento para todos os usuários e clique no botão **Aceitar** para fornecer o consentimento do administrador.




Tradução automática

**e.** Depois que o locatário for mapeado com a instância da ServiceNow, você deverá autorizar os aplicativos fornecendo o consentimento do administrador.

Os aplicativos Notify Connector e Import Chat aparecerão somente se você instalar o plug-in Notify em sua instância.




© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **SSO e notificação de atividade**: autorize esta aplicação a exibir a guia **Central do funcionário** na aplicação Microsoft Teams.
- **Conector do Notify**: autorize este app para permitir que os agentes iniciem uma reunião Microsoft Teams a partir de um registro de tarefa.
- **Bate-papos baseados em solicitação**: autorize este app para permitir que os agentes iniciem o bate-papo em Microsoft Teams e importem mensagens de bate-papo para o respectivo registro.

**f.** Autorize os aplicativos conforme necessário.

### O que Fazer Depois

Você deve carregar o arquivo de manifesto em Microsoft Teams. Para obter mais informações, consulte Criar e baixar o arquivo de manifesto para aplicações pré-publicadas.

## Substituir conexão de locatário do Microsoft Teams

Substitua uma conexão de locatário existente somente se, por algum motivo, você não puder desinstalar o locatário Microsoft Teams conectado da instância ServiceNow original.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador externo (external_app_install_admin)

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Crie a propriedade do sistema sn_now_azure.allow_tenant_override e defina-a como verdadeiro. Em seguida, substitua a conexão de locatário Microsoft Teams existente na página Instalar aplicações do Azure.

**Nota:**
ServiceNow não recomenda o método de substituição.

### Procedimento

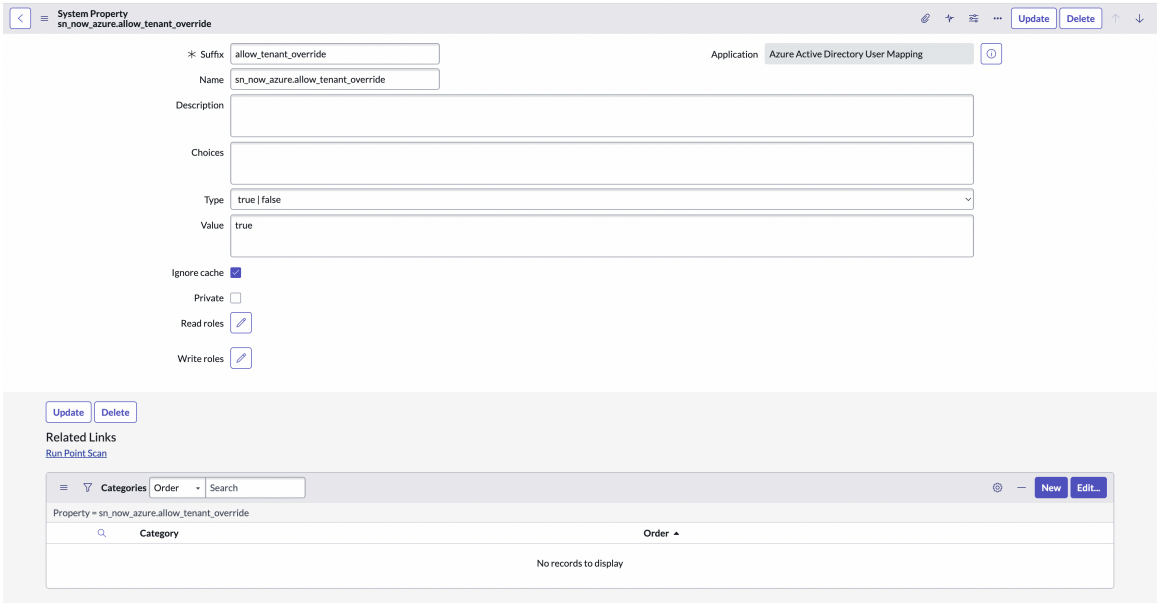
1. Abra sua instância new/target ServiceNow.
2. No filtro de navegação, insira `sys_properties.list`.
3. Selecione **Novo** na página Propriedades do sistema.
4. No formulário Propriedades do sistema, preencha os campos.
   - Pesquise e selecione **Mapeamento de usuário do Azure Active Directory** como **Aplicação**.
   - Insira **allow_tenant_override** no **sufixo**.
   - O valor de nome **sn_now_azure.allow_tenant_override** é preenchido automaticamente em **Name**.
   - Selecione **verdadeiro | falso** como **Tipo**.
   - Insira **verdadeiro** em **Valor**.
5. Selecione **Enviar**.

**Nota:**

Se a entrada do campo **Valor** for **falsa**, o método de desinstalação do locatário Microsoft Teams conectado da instância ServiceNow original deverá ser seguido.

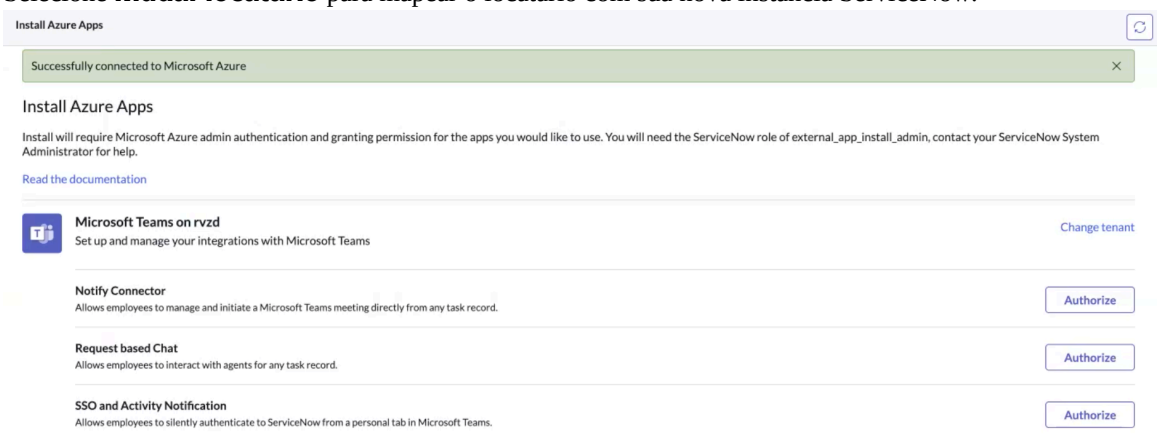
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




Isso ativa o método de substituição da conexão de locatário Microsoft Teams na página Instalar aplicações do Azure, habilitando a opção **Mudar locatário**.

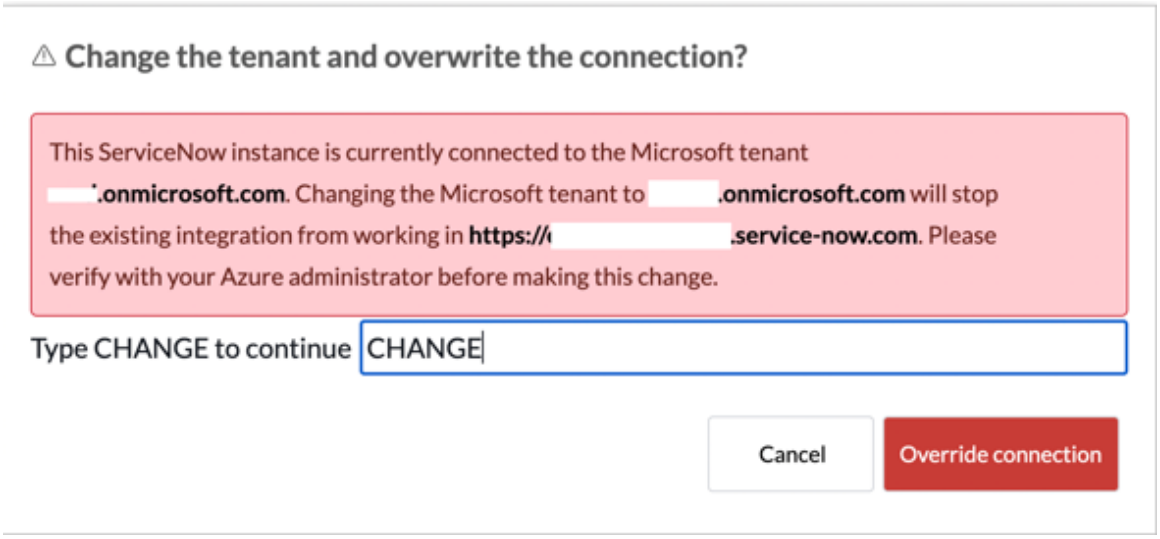
6. Navegar até **Todos** > **ServiceNow for Microsoft Teams** > **Instalar aplicações do Azure**.
7. Selecione **Mudar locatário** para mapear o locatário com sua nova instância ServiceNow.




8. Insira **MUDANÇA** e selecione **Substituir conexão**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




9. Autorize as aplicações fornecendo o consentimento do administrador depois que o locatário for mapeado para a nova instância da ServiceNow.

### Criar e baixar o arquivo de manifesto para aplicações pré-publicadas

Crie e baixe o arquivo de manifesto ServiceNow para Microsoft Teams da sua instância para habilitar Microsoft Teams para usar o aplicativo ServiceNow para Teams.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: external_app_install_admin

**Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa**
Você pode conectar várias instâncias ServiceNow a um locatário Microsoft Teams. Para obter mais informações, consulte Integrating multiple ServiceNow instances with a single Microsoft Teams tenant .

Somente uma configuração de app pré-publicada pode ser conectada ao locatário Microsoft Teams.

**Nota:**
Você pode conectar vários ambientes de aplicações autoconfiguradas ao locatário Microsoft Teams e criar aplicações do Azure separadas para cada ambiente de aplicações autoconfiguradas. Para obter informações sobre como criar um arquivo de manifesto para aplicações autoconfiguradas, consulte Criar e baixar o arquivo de manifesto para aplicações autoconfiguradas.

**Procedimento**

1. Navegar até **Todos** > **ServiceNow for Microsoft Teams** > **Manifesto da aplicação** > **ServiceNow para Teams**.
2. Selecione **Novo**.
   A seção **Informações genéricas é** aberta.
3. Na seção **Informações genéricas**, preencha os campos.

**Formulário de informações genéricas**

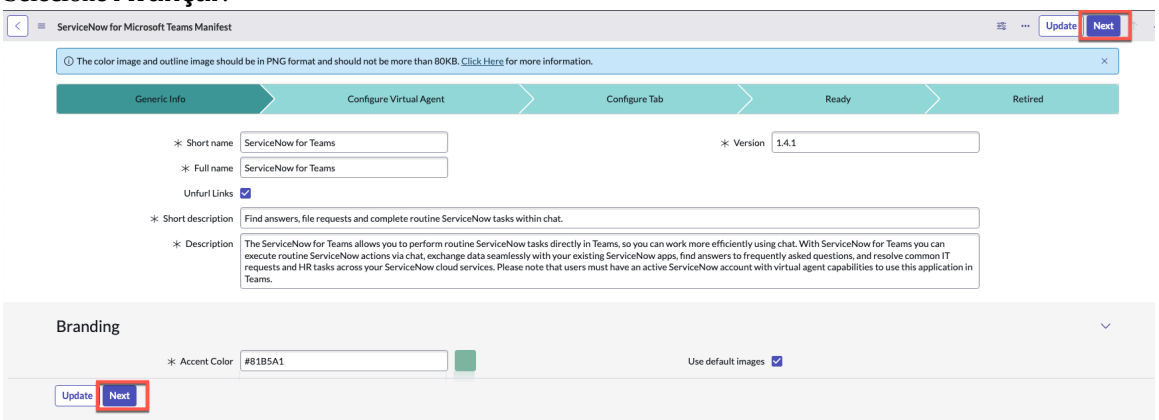
| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome curto | Nome curto do arquivo de manifesto. |
| Nome completo | Nome completo do arquivo de manifesto. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Versão | Versão do arquivo de manifesto. Por exemplo, 1.0.0. |
| Estender links | Opção para estender os links em Microsoft Teams.<br><br>O desdobramento de link gera uma visualização de conteúdo rico (cartão adaptável) quando um link compatível é compartilhado em uma conversa com um usuário em Microsoft Teams. Para obter mais detalhes sobre a distribuição de links, consulte Estenda os links da Web no bate-papo do Microsoft Teams. |
| Descrição resumida | Descrição resumida sobre o arquivo de manifesto. |
| Descrição | Descrição detalhada sobre o arquivo de manifesto. |
| Cor de destaque | Cor personalizada para as conversas em Microsoft Teams de acordo com a identidade visual da empresa. A cor de destaque deve estar no formato de código de cor HTML. |
| Usar imagens padrão | Opção para usar as imagens padrão para identidade visual.<br><br>**Nota:**<br>Se você quiser personalizar a identidade visual da empresa, desmarque a opção **Usar imagens padrão** e carregue os ícones. Para obter mais informações sobre o tamanho dos ícones, consulte Ícones do app e ícones de esquema de manifesto. |

4. Selecione **Enviar**.
5. Selecione **Avançar**.



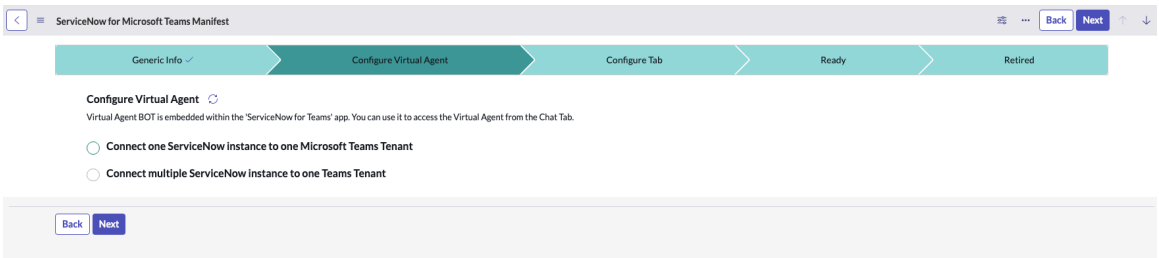

A seção **Configurar Virtual Agent** é aberta

6. Na seção **Configurar Virtual Agent**, selecione uma das opções a seguir.

Tradução automática

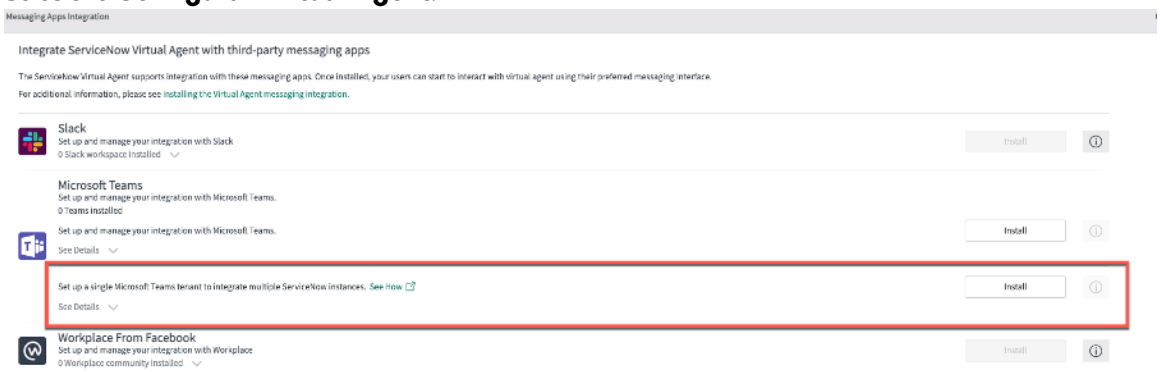
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Selecione **Conectar uma única instância da ServiceNow ao locatário do Microsoft Teams** para conectar uma instância ServiceNow a um locatário Microsoft Teams. O ID do bot do Virtual Agent é preenchido automaticamente quando você seleciona esta opção.
- Selecione **Conectar várias instâncias da ServiceNow ao locatário do Microsoft Teams** para conectar várias instâncias ServiceNow a um locatário Microsoft Teams. Isso se aplica a apps autoconfigurados. Para obter mais informações, consulte Criar e baixar o arquivo de manifesto para aplicações autoconfiguradas.




**7.** Configure o Virtual Agent em sua instância.
Para obter mais informações, consulte Conversational Integration with Microsoft Teams .

**a.** Selecione **Configurar Virtual Agent**.




**b.** No formulário, preencha os campos.

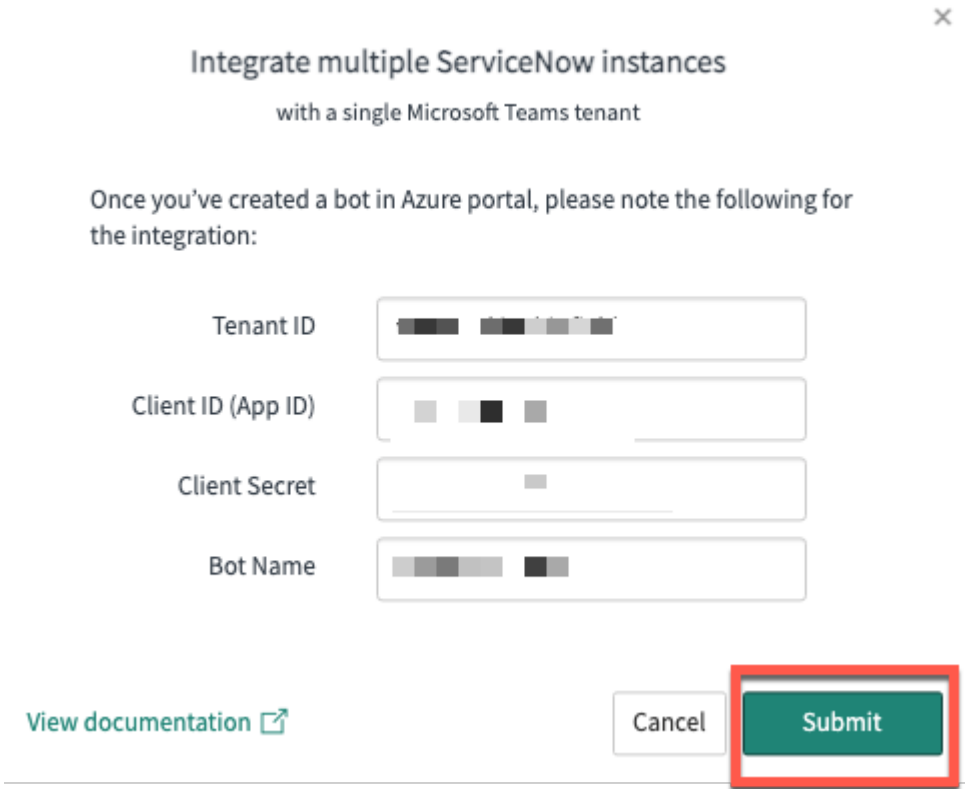
| Campo | Descrição |
|---|---|
| ID de locatário | O ID do locatário da aplicação do Azure. |
| ID de cliente (ID da aplicação) | O ID de cliente da aplicação do Azure. |
| Segredo do Cliente | O segredo do cliente da aplicação do Azure. |
| Nome do Bot | O nome do bot do Virtual Agent que é exibido na aplicação Microsoft Teams. |

**Nota:**
O ID do locatário, o ID do cliente (ID do app) e o Segredo do cliente podem ser obtidos no portal do Azure.

**c.** Selecione **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



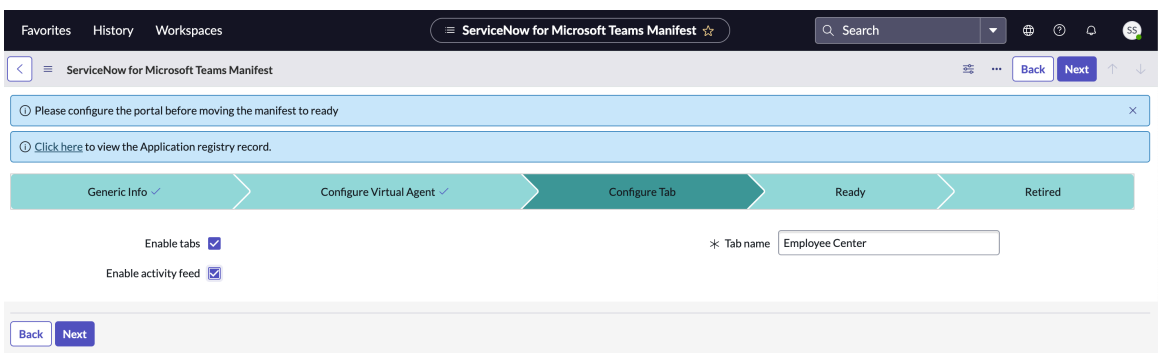

A aplicação é redirecionada para a página de configuração do manifesto.

**8.** Na seção **Configurar guia**, preencha os campos.

**Formulário Configurar guia**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Habilitar guias | Opção para adicionar guias na aplicação Microsoft Teams. Esta opção é selecionada por padrão. |
| Nome da guia | Nome da guia do portal de serviços que aparece na aplicação Microsoft Teams. |
| Habilitar Feed de Atividades | Opção para habilitar o feed de atividades para receber notificações de campanha em Microsoft Teams. Esta opção é selecionada por padrão. |

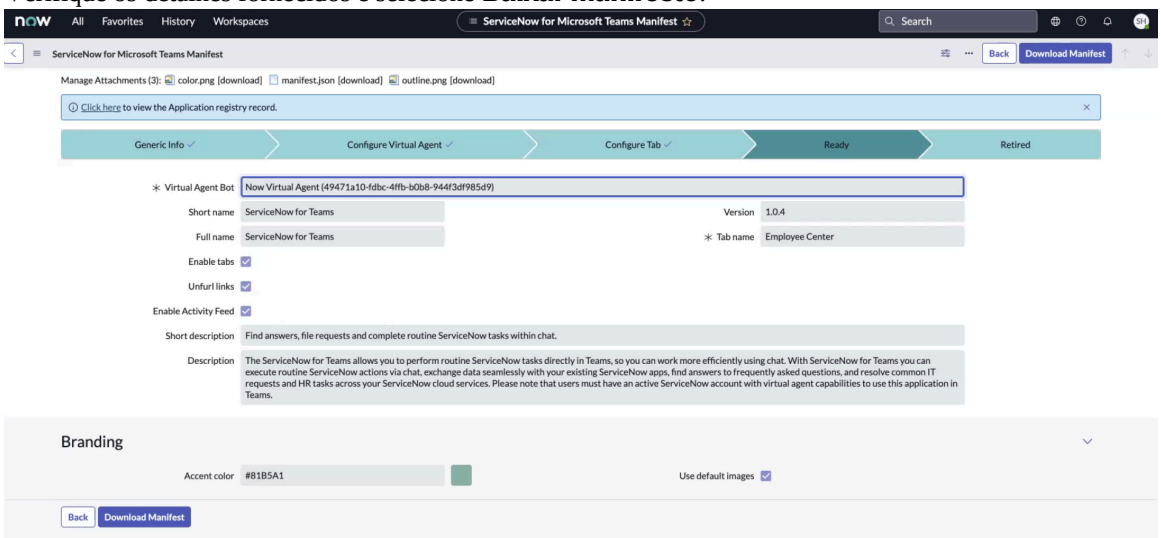
Para um app autoconfigurado, você deve fornecer o ID da aplicação (cliente) e o ID do diretório (locatário) na seção **Configurar guia**.




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

9. Selecione **Avançar**.
   A seção **Pronto** é aberta.
10. Na seção **Pronto**, selecione a opção **Habilitar feed de atividades** para receber notificações de campanhas.
11. Verifique os detalhes fornecidos e selecione **Baixar manifesto**.




O arquivo de manifesto é baixado no formato zip.

## O que Fazer Depois

Você deve carregar o arquivo de manifesto no Microsoft Teams. Para obter mais informações, consulte Carregar arquivo de manifesto no Microsoft Teams.

### Carregar arquivo de manifesto no Microsoft Teams

Carregue o arquivo de manifesto no Microsoft Teams para integrar o Microsoft Teams à sua instância da ServiceNow.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

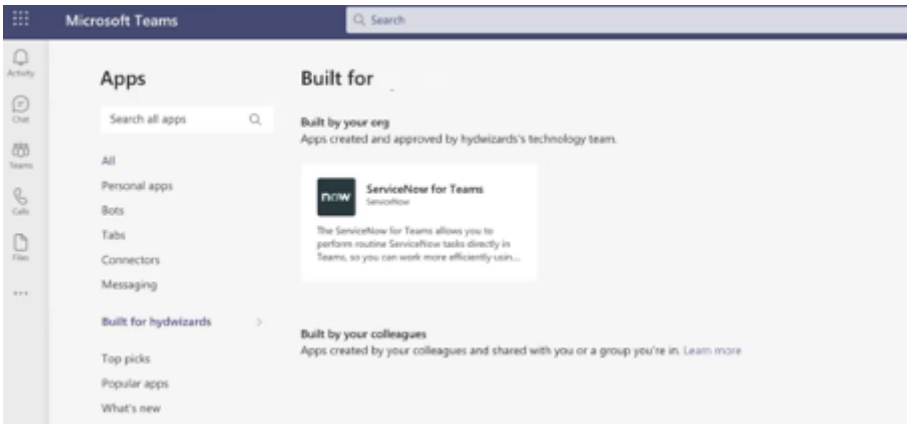
## Procedimento

1. Iniciar aplicativo Microsoft Teams.
2. Navegar até **Apps** > **Carregar um app personalizado**.
3. Navegue até o local de onde o arquivo de manifesto foi baixado e selecione o arquivo zip.
4. Clique em **Abrir**.

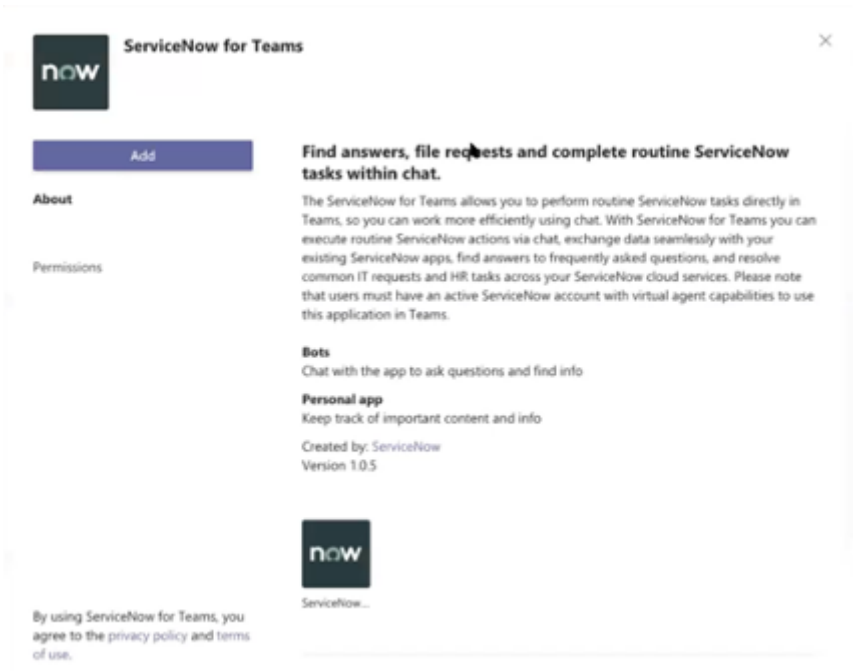
   O **ServiceNow for Teams** aparece na tela de **aplicações**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




5. Clique no aplicativo **ServiceNow for Teams**.
6. Clique em **Adicionar**.

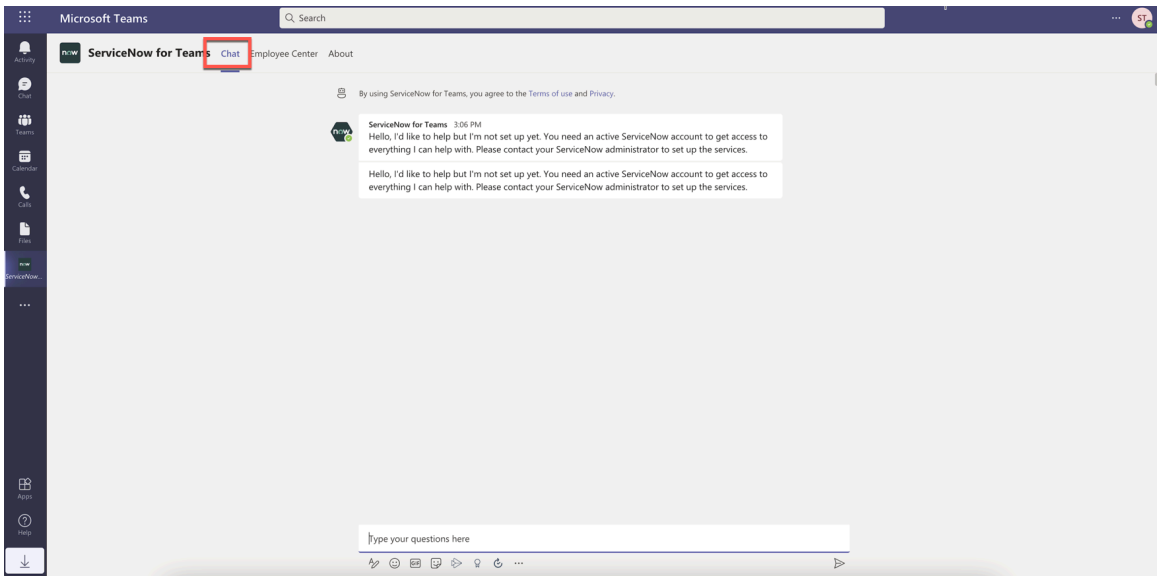



A aplicação ServiceNow for Teams aparece no Microsoft Teams.

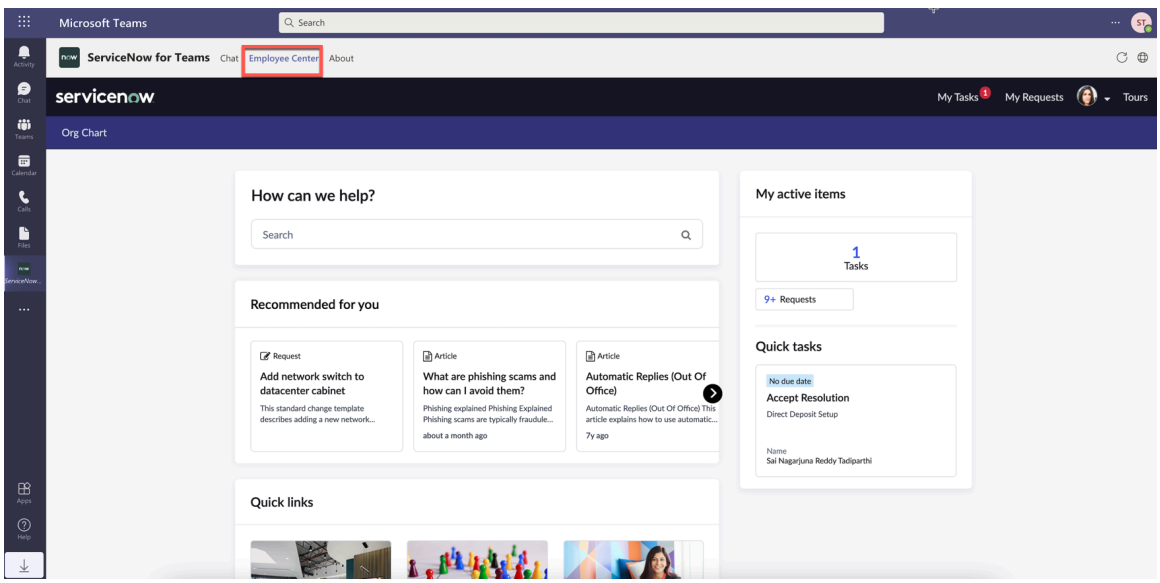
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Bate**-papo : inicie sua conversa com o Virtual Agent para obter ajuda.




- **Central do funcionário**: clique na guia **Central** do funcionário para exibir as atualizações da organização e o status de suas tarefas e solicitações.




**Nota:**
Se você não quiser criar um arquivo de manifesto, poderá editar um arquivo de manifesto existente conforme necessário. Ao atualizar o arquivo de manifesto existente, você pode baixar e carregar o arquivo de manifesto em Microsoft Teams para tornar as mudanças eficazes.

### Gerenciar as Now Virtual Agent políticas de permissão

Desabilite a aplicação NOW Virtual Agent para evitar notificações duplicadas de Microsoft Teams ao instalar e integrar a aplicação ServiceNow para Microsoft Teams com a instância da ServiceNow.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar

**Nota:**
Seus funcionários não verão ou usarão o aplicativo Now Virtual Agent.

Função necessária: administrador do Microsoft Teams

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A ServiceNow tem dois apps disponíveis para Microsoft Teams:

- **Now Virtual Agent**

  Este app exibe o Virtual Agent em Microsoft Teams, que está disponível no app Microsoft Teams desde 2019.

- **ServiceNow for Microsoft Teams**

  A ServiceNow para Microsoft Teams é uma nova aplicação que fornece uma experiência mais ampla ao funcionário, incluindo e expandindo além do Virtual Agent, com uma experiência de portal integrada chamada **Central do funcionário**e a capacidade dos agentes de entrar em contato com os funcionários em Microsoft Teams para resolver rapidamente tíquetes em aberto.

Como o mesmo bot (Virtual Agent) é compartilhado em ambos os apps, o bloqueio do app Now Virtual Agent também faz com que o mesmo ID de bot seja bloqueado para o app ServiceNow for Microsoft Teams, tornando o Virtual Agent inutilizável no app ServiceNow for Microsoft Teams. Para contornar esse problema, é necessário garantir que o aplicativo Now Virtual Agent esteja na lista de aplicativos permitidos.

Você deve primeiro bloquear o aplicativo **Now Virtual Agent**, para que ele pare de aparecer para os funcionários e, em seguida, adicionar o aplicativo à lista de permitidos. Após essa configuração, seus funcionários não verão ou usarão o aplicativo Now Virtual Agent, mas poderão usar o Virtual Agent no aplicativo **ServiceNow for Microsoft Teams**.

**Nota:**
Pode levar até 24 horas para que as mudanças de permissão sejam propagadas.

### Procedimento

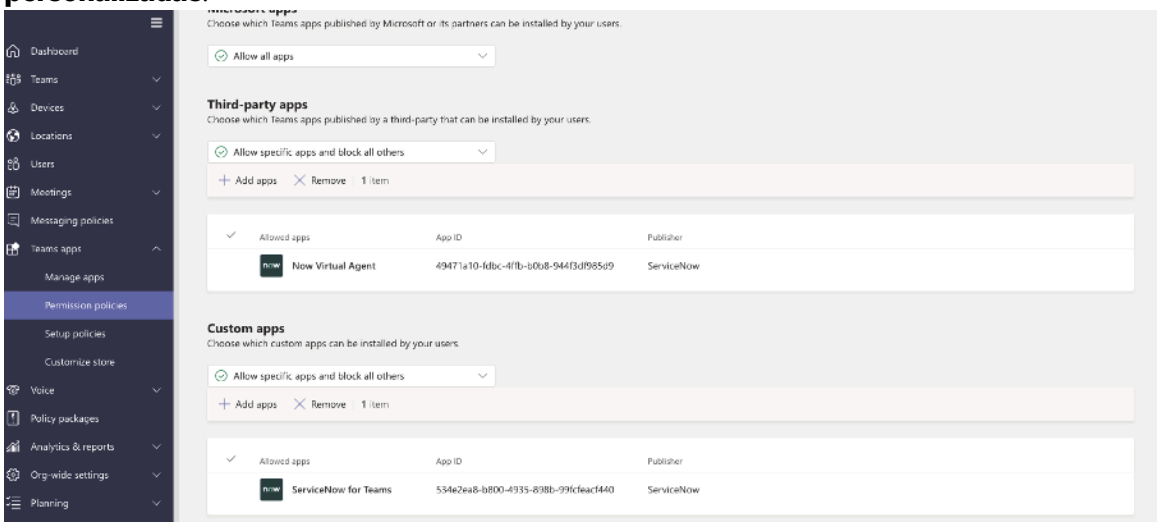
1. Faça login no portal de administração do Microsoft Teams.
2. Navegar até **Aplicativos do Teams** > **Políticas de permissão**.
3. Selecione **Permitir aplicações específicas e bloquear outras** para **aplicações de terceiros e aplicaçõespersonalizadas**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**a.** Certifique-se de que a aplicação **NOW Virtual Agent** seja permitida para **aplicações de terceiros**.

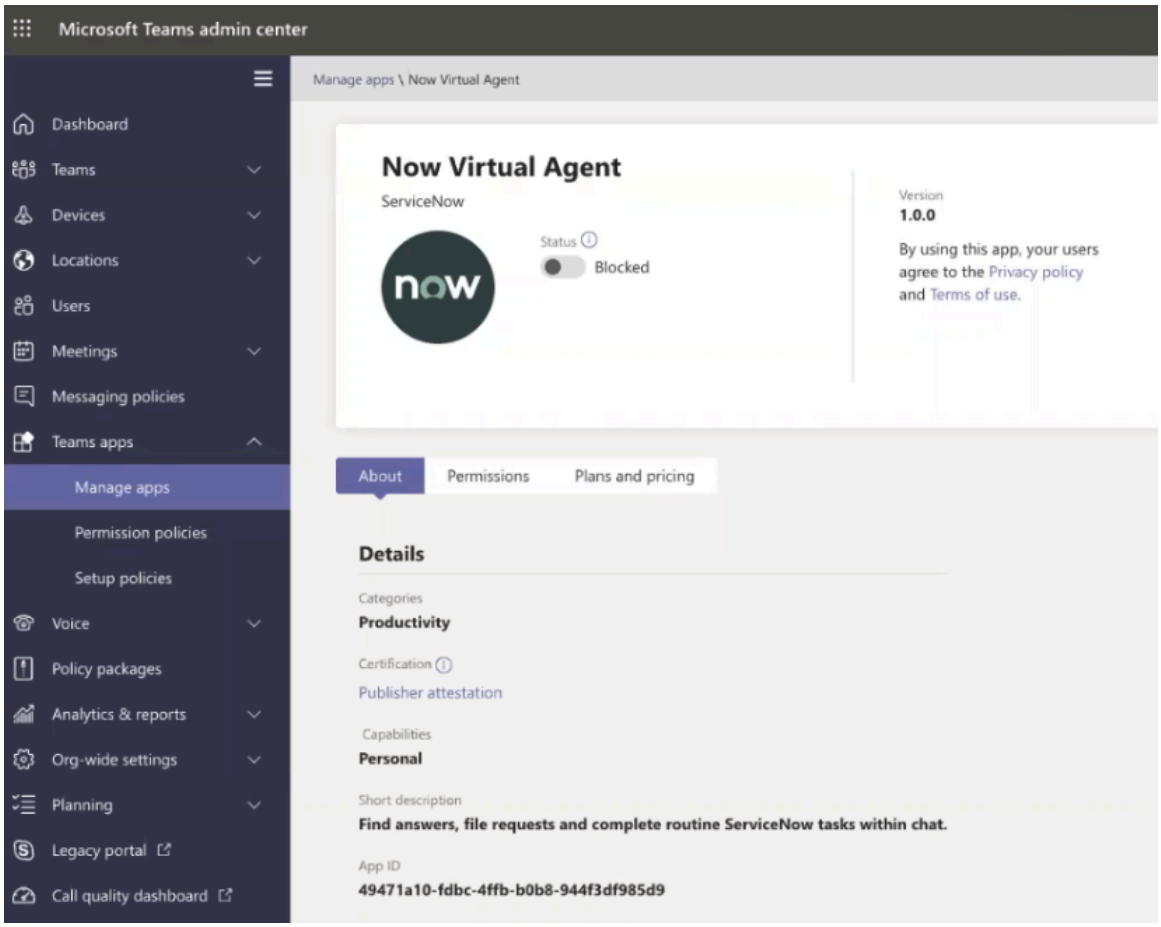
**b.** Certifique-se de que a aplicação **ServiceNow for Teams** seja permitida para **aplicações personalizadas**.




4. Navegar até **Aplicativos do Teams** > **Gerenciar apps**.
5. No campo de pesquisa, insira NOW Virtual Agent.
6. Clique no aplicativo **NOW Virtual Agent**.
7. Deslize o status para bloquear o app.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




**8.** Clique em **Salvar**.

### Traduza o arquivo de manifesto do Microsoft Teams

A ServiceNow para Microsoft Teams oferece suporte à localização em vários idiomas, usando UTF-8 para caracteres internacionais.

Você deve ativar os plug-ins localizados em sua instância. Para instalar o plug-in de idioma, consulte Ativar um idioma .

Depois de instalar o plug-in de idioma, você deve criar e baixar o arquivo de manifesto e carregar o arquivo para Microsoft Teams. Para baixar o arquivo de manifesto, consulte Criar e baixar o arquivo de manifesto para aplicações pré-publicadas.

### Acesso ao bate-papo baseado em solicitação para um usuário convidado

O acesso ao bate-papo do app pré-publicado baseado em solicitação permite que um usuário convidado inicie e importe bate-papos em uma única instância ServiceNow® para Microsoft Teams.

O compartilhamento de convidado é habilitado por padrão em Microsoft Azure AD e em ServiceNow para Microsoft Teams. Como resultado, os usuários podem convidar convidados para equipes e sites e compartilhar arquivos com convidados sem precisar solicitar assistência do departamento de TI.

Os convidados podem realizar as seguintes ações:

- Inicie um bate-papo com pessoas de fora da organização.
- Importe suas conversas de bate-papo com pessoas de fora da organização.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter informações sobre como configurar o acesso para usuários convidados, consulte Acesso de convidado no Microsoft Teams .

A configuração de acesso de convidado é aplicável às seguintes tabelas nas aplicações Gestão de serviços de TI integração com Microsoft Teams e HR Service Delivery integração com Microsoft Teams :

- Tarefa principal de RH (sn_hr_core_task)
- Caso de eventos de vida útil de RH (sn_hr_le_case)
- Caso do núcleo de RH (sn_hr_core_case)
- Item da solicitação (sc_req_item)
- Tarefa (sc_task)
- Incidente (incidente)
- Solicitação (sc_request)
- Solicitação de mudança (change_request)

O administrador do sistema ServiceNow pode estender o acesso de convidado a outras tabelas.

### Habilitar acesso ao bate-papo para um usuário convidado

Habilite o acesso ao bate-papo para um usuário convidado ao definir as configurações de ServiceNow® para Microsoft Teams para um app pré-publicado.

#### Antes de Iniciar

Em um cenário de atualização para um app pré-publicado, após o processo de atualização, você deve reautorizar as aplicações de bate-papo baseado em solicitação e SSO e notificações de atividade. A reautorização permite que sua instância ServiceNow faça chamadas de API para Microsoft Azure. Como resultado, ServiceNow para o fluxo de trabalho da aplicação Microsoft Teams está habilitado e seu consentimento para as novas permissões de API está garantido. Para obter mais informações, consulte Conceder permissões às aplicações Microsoft Azure necessárias.

Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Conectar a instância Microsoft TeamsServiceNow ao aplicativo pré-publicado [] preenche automaticamente os campos ID do locatário, nome completo do locatário e origem no formulário de configuração do bate-papo do usuário convidado do Teams. Se você quiser conceder acesso de usuário convidado, habilite o acesso de convidado no formulário de configuração de bate-papo do usuário convidado do Teams.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **ServiceNow for Microsoft Teams** > **Configuração de bate-papo do usuário convidado do Teams**.
2. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Formulário de configuração de bate-papo do usuário convidado do Teams

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| ID de locatário | Preenchido automaticamente durante a instalação do app pré-publicado.<br><br>O ID do diretório (locatário) da página de visão geral da aplicação no portal Microsoft Azure atualiza os detalhes na instância ServiceNow. |
| Nome completo do locatário | Preenchido automaticamente durante a instalação do app pré-publicado.<br><br>Nome de domínio completo do locatário ou host. Por exemplo, account1.onmicrosoft.com. |
| Ativar acesso de convidado | Opção para habilitar o token de credenciais do cliente para buscar detalhes do tipo de usuário.<br><br>Se você não marcar esta caixa de seleção, ocorrerá um erro quando o convidado tentar iniciar ou importar um bate-papo Microsoft Teams.<br><br>**Nota:**<br>Quando o acesso de convidado está habilitado, o valor sn_tcm_collab_hook.MS_Teams_Chat_App_Credentials na tabela sys_alias configurada em Aliases de conexão e credencial busca os detalhes do usuário do Azure. Quando o acesso de convidado está inativo, o valor sn_tcm_collab_hook.MS_Teams_Chat_Credentials na tabela sys_alias configurada em Aliases de conexão e credencial busca os detalhes do usuário do Azure. |
| Domínios de convidado permitidos | Os domínios do usuário convidado em que os convidados podem iniciar ou importar um bate-papo. Somente os locatários nesses domínios podem iniciar ou importar um bate-papo.<br><br>Lista vários nomes de domínio convidado como valores separados por vírgula. |
| Fonte | Preenchido automaticamente durante a instalação do app pré-publicado. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | Este campo está associado ao módulo Conexões de locatário. |

3. Selecione **Enviar**.

### Resultado

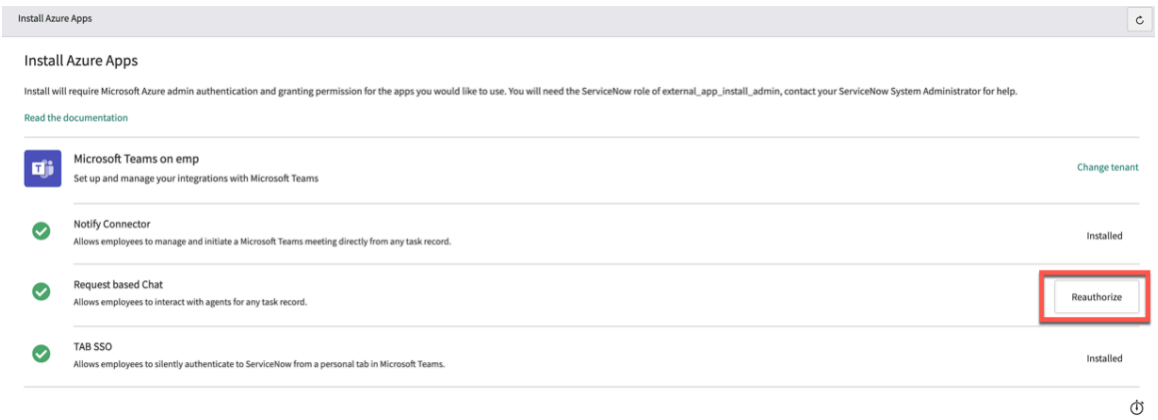
Os convidados que pertencem aos domínios de convidado selecionados agora podem iniciar ou importar bate-papos.

### Indicador de presença do usuário

O indicador de presença do usuário ajuda os agentes a saber o status dos usuários em *Microsoft Teams* antes que o agente possa iniciar um bate-papo usando *Microsoft Teams*.

Por padrão, os agentes podem exibir o status dos usuários quando eles iniciam o modal Iniciar bate-papo na instância da ServiceNow.

Ao atualizar a aplicação, você deve reautorizar o bate- **papo baseado em solicitação** na página **Instalar aplicativos do Azure**. Para obter mais informações sobre como instalar as aplicações do Azure, consulte Conceder permissões às aplicações Microsoft Azure necessárias.




O sistema leva 60 minutos para exibir o status de presença do usuário no modal de início de bate-papo para o primeiro uso quando você atualiza para as aplicações *Gestão de serviços de TI* integração com *Microsoft Teams* v2.5.0 ou Collaboration Services v3.5.

O status do usuário de *Microsoft Teams* é mapeado para a instância da ServiceNow conforme descrito na tabela.

### Mapeamento de status do usuário

| Status do usuário no Microsoft Teams | Status mostrado no modal Iniciar bate-papo |
| --- | --- |
| "Disponível", "DisponívelOcioso" | disponível |
| "Ocupado", "OcupadoIdle", "DoNotDisturb" | ocupado |
| "Off-line", "Presença desconhecida" | offline |
| 'Ausente', 'BeRightBack' | ausente |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O status de presença do usuário é armazenado em cache por 180 segundos. Isso significa que se um usuário estiver "on-line" em *Microsoft Teams*, o modal Iniciar bate-papo exibirá o status do usuário como "on-line" por até 180 segundos. Se o status do usuário for modificado, o sistema buscará o status do usuário após o intervalo de 180 segundos e atualizará o status no modal Iniciar bate-papo.

O intervalo de tempo para armazenar em cache o status do usuário é configurável por uma propriedade do sistema sn_tcm_collab_hook.teams.presence_status_cache_invalidate_duration. Você pode modificar o intervalo de tempo para reter o status de presença do usuário. Para obter mais informações, consulte Configurar a duração do cache para o status de presença do usuário.

### Configurar a duração do cache para o status de presença do usuário

Você pode modificar a propriedade do sistema para configurar a duração do cache para reter o status de presença do usuário *Microsoft Teams*.

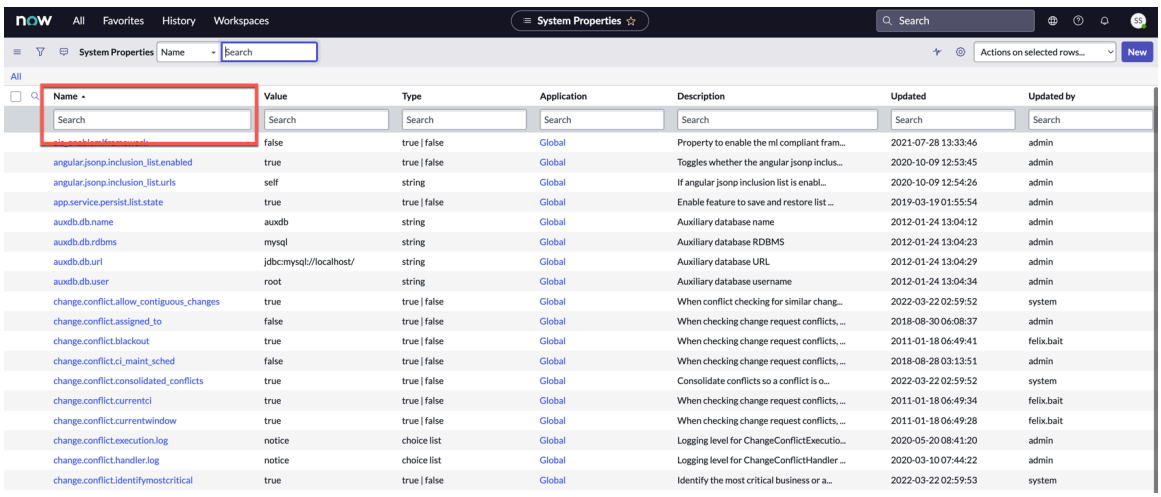
#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

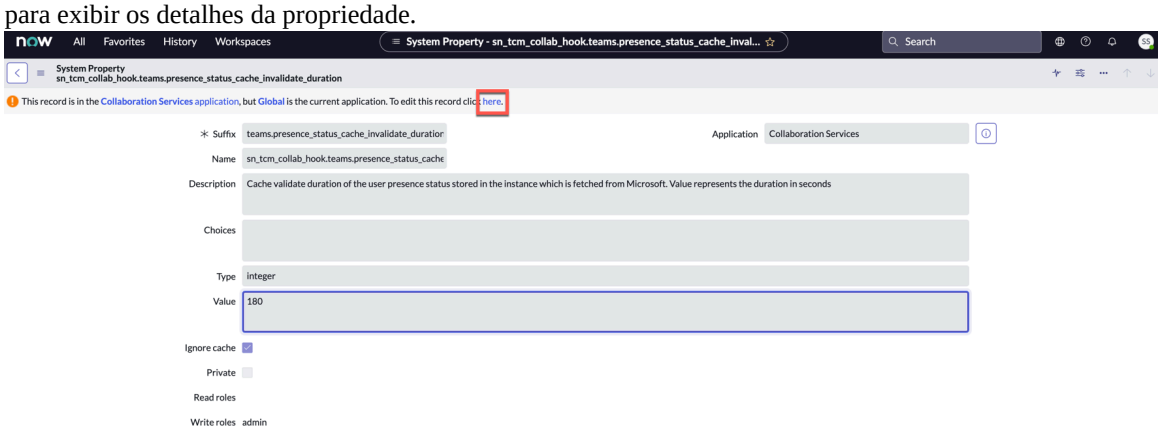
#### Procedimento

1. No filtro de navegação, insira sys_properties.list e pressione **Enter**.

   A lista inteira de propriedades na tabela Propriedades do sistema [sys_properties] é exibida.




2. Na coluna Nome, pesquise a propriedade do sistema sn_tcm_collab_hook.teams.presence_status_cache_invalidate_duration e clique na propriedade para exibir os detalhes da propriedade.




Tradução automática

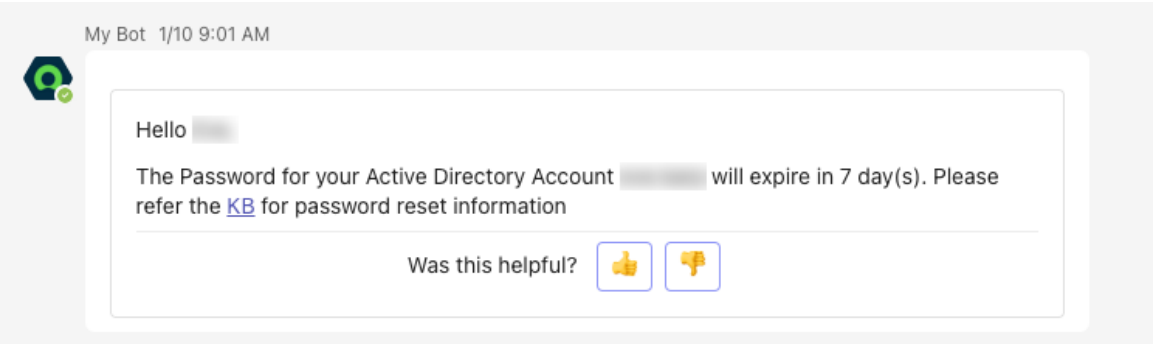
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Clique aqui para editar os detalhes da propriedade.
4. Defina a duração do cache em segundos para reter o status de presença do usuário no campo **Valor**.
5. Clique em **Atualizar**.

### Envio de notificações para funcionários usando o Microsoft Teams

Integre Microsoft Teams com Central do funcionário para permitir que os gerentes de conteúdo enviem notificações aos funcionários por meio de Microsoft Teams.

Envie mensagens em Microsoft Teams para orientar a ação do funcionário, como ler um artigo, assistir a um vídeo ou executar uma tarefa.




O Central do funcionário contém dois recursos, que os gerentes de conteúdo podem usar para enviar comunicações aos funcionários:

**Publicação de conteúdo**

Publicação de conteúdo fornece um fluxo de trabalho para criar e publicar comunicações do funcionário.

**Experiências de conteúdo**

Experiências de conteúdo fornece uma configuração de publicação robusta que controla a disponibilidade do conteúdo, a duração e o público.

## Integração do Microsoft Teams com o Central do funcionário

Você deve ter os seguintes plug-ins instalados em seu ambiente:

- Central do funcionário - Pro [com.snc.employee_center_pro]
- IT Service Management para Microsoft 365 [sn_now_teams_it]
- Glide Virtual Agent [com.glide.cs.chatbot]
- HR Service Delivery for Microsoft 365 [sn_now_teams_hr]
- Conversational Integration with Microsoft Teams [sn_va_teams]
- Publicação de conteúdo [sn_cd]
- Experiências de conteúdo [sn_ca]

## Configurando uma notificação Microsoft Teams

1. Criar conteúdo de notificação para Microsoft Teams
2. (Opcional) Traduza o conteúdo da notificação
3. Publicar o conteúdo:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Usar **Publicação de conteúdo** > **Conteúdo da Programação** para disponibilizar o conteúdo para os funcionários: Programar entrega de Microsoft Teams conteúdo de notificação
- Para incluir o conteúdo em uma campanha multicanal e de várias fases, use **Experiências de conteúdo** > **Construtor de experiências de conteúdo**: Criar Microsoft Teams conteúdo de notificação com o Construtor de experiência de conteúdo

### Enviar notificações automáticas de campanha no Microsoft Teams

Envie notificações de campanha automaticamente em Microsoft Teams para melhor colaboração e comunicação eficiente.

#### Antes de Iniciar

Após o processo de atualização de uma configuração de app pré-publicada, você deve reautorizar o SSO e a aplicação de notificações de atividade para permitir que sua instância ServiceNow faça chamadas de API para Microsoft Azure. ServiceNow para Microsoft Teams o fluxo de trabalho da aplicação é habilitado e seu consentimento para as novas permissões de API é garantido. Para obter mais informações, consulte Conceder permissões às aplicações Microsoft Azure necessárias.

Deve existir um arquivo de manifesto para habilitar a exibição de notificação de campanha em *`Microsoft Teams`*.

Se a versão Central do funcionário configurada for v.24 ou superior, a guia Central do funcionário estará presente por padrão na aplicação *`Microsoft Teams`*. Se a versão Central do funcionário for inferior à v.24, você deverá atualizar o valor do portal na propriedade sn_now_teams.portal.suffix para esc. Este valor habilita a Central do funcionário em sua instância.

Função necessária: administrador

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **ServiceNow for Microsoft Teams** > **Manifesto da aplicação** > **ServiceNow para Teams**.
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha os detalhes na seção **Informações genéricas**.
   Selecione **Enviar** e, em seguida, **Avançar**.
4. Preencha os detalhes na seção **Configurar Virtual Agent** e selecione **Avançar**.
5. Na seção **Configurar guia**, verifique se **Habilitar feed de atividades** está selecionado e selecione **Avançar**.

   **Nota:**
   Se você estiver modificando um arquivo de manifesto do sistema de base, selecione **Habilitar feed de atividades** para receber notificações de campanhas.

6. Verifique os detalhes na seção **Pronto** e selecione **Baixar manifesto**.
   O arquivo de manifesto é baixado no formato zip.
7. Carregue o arquivo de manifesto em Microsoft Teams.
   Para obter mais informações sobre como criar um arquivo de manifesto, consulte Criar e baixar o arquivo de manifesto para aplicações pré-publicadas. Para obter mais informações sobre como carregar um arquivo de manifesto, consulte Carregar arquivo de manifesto no Microsoft Teams.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Criar uma campanha Microsoft Teams com publicação de conteúdo

Crie e distribua as Microsoft Teams campanhas usando a publicação de conteúdo direto se você tiver a função de administrador.

### Criar conteúdo de notificação para Microsoft Teams

Crie notificações para enviar mensagens diretamente aos seus funcionários por meio de campanhas em Microsoft Teams.

## Antes de Iniciar

- Instale os plug-ins necessários:
  - Central do funcionário - Pro [com.snc.employee_center_pro]
  - IT Service Management para Microsoft 365 [sn_now_teams_it]
  - Glide Virtual Agent [com.glide.cs.chatbot]
  - HR Service Delivery for Microsoft 365 [sn_now_teams_hr]
  - Conversational Integration with Microsoft Teams [sn_va_teams]
  - Publicação de conteúdo [sn_cd]
  - Experiências de conteúdo [sn_ca]
- Função necessária: sn_cd.campaign_manager
- Uma notificação do Microsoft Teams inclui um link Criar um vídeo, URL ou link de tarefa

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Publicação de conteúdo** > **Biblioteca de Conteúdo**.
2. Use um registro de conteúdo existente ou crie uma notificação.
3. No formulário, preencha os campos.

**Formulário Conteúdo da notificação**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Título | Título da notificação. O título não é o assunto da notificação, embora eles possam ser idênticos.<br><br>O valor padrão é o nome do app fornecido no arquivo de manifesto. O valor é anexado à frase "publicou uma nova campanha". |
| Assunto | Assunto da notificação, semelhante à linha de assunto de um e-mail. |
| Descrição | Breve descrição da notificação. |
| Central do funcionário URL | O URL Central do funcionário para o qual a notificação direciona o usuário. |
| Tipo de conteúdo | Opção para selecionar o tipo de notificação que você deseja enviar. Este campo é definido automaticamente como Microsoft Teams. |
| Ativo | Opção para indicar que a notificação está ativa e disponível. |

4. Salve as configurações e retorne à lista Conteúdo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para salvar novo conteúdo e configurações, selecione **Enviar**.
- Para salvar as configurações de conteúdo existentes, selecione **Atualizar**.

### O que Fazer Depois

Disponibilize o conteúdo para os usuários: Programar entrega de Microsoft Teams conteúdo de notificação.

Como alternativa, você pode criar uma configuração de publicação mais robusta usando Campanhas para experiências de conteúdo

## Programar entrega de Microsoft Teams conteúdo de notificação

Programe a publicação de notificações nos canais Microsoft Teams.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cd.content_manager

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Publicação de conteúdo** > **Conteúdo da Programação**.
2. Selecione o conteúdo a ser programado.
3. Na lista relacionada Conteúdo da programação, selecione **Novo**.
4. No formulário Conteúdo de programação, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário Programar conteúdo para Microsoft Teams notificações.
5. Selecione **Enviar**.

## Formulário Programar conteúdo para Microsoft Teams notificações

Preencha o formulário Programar conteúdo para programar a publicação de notificações nos canais Microsoft Teams.

### Formulário Programar conteúdo

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Conteúdo | Conteúdo ou informações que você deseja disponibilizar para os funcionários. |
| Título | Nome do registro de conteúdo da programação.<br><br>Este campo é definido automaticamente como o nome do conteúdo selecionado no campo **Conteúdo**. |
| Ativo | Opção para indicar que a programação do conteúdo está ativa e disponível para os funcionários. |
| Adicionar usuários | Opção para indicar que você deseja adicionar usuários específicos para exibir seu conteúdo.<br><br>Selecionar esta opção limpa os valores no campo **Público**. |
| Público | Nomes dos usuários da lista que você deseja que vejam o conteúdo. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Formulário Programar conteúdo

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Aprovadores | Nomes dos usuários para aprovar o conteúdo antes que ele seja disponibilizado publicamente.<br>**Nota:** Este campo pode conter somente usuários com a função de Aprovador de conteúdo [sn_ca.content_approver]. |
| Quando processar | Data e hora em que você deseja que o conteúdo seja enviado, criado ou publicado. |
| Status do conteúdo | O status do seu conteúdo de tarefa.<br>• Pendente: os trabalhos programados da Publicação de conteúdo não processaram o conteúdo.<br>• Programado: o conteúdo é programado e enfileirado para ser processado.<br>• Máximo excedido: o conteúdo programado excedeu o tempo permitido.<br>O valor máximo é configurado na propriedade *sn_cd.todo.max_run_time*.<br>• Erro: ocorreu um erro ao programar ou publicar o conteúdo. |
| Concluído em | A data e a hora em que o trabalho programado Publicação de conteúdo: criar tarefas pendentes foi concluído. |

### Suporte à tradução para Microsoft Teams campanhas de notificação

ServiceNow para Microsoft Teams oferece suporte à localização para ServiceNow idiomas compatíveis em campanhas.

ServiceNow traduz o conteúdo da campanha para o idioma específico do usuário definido na sua instância ServiceNow. Se você não tiver definido um idioma específico do usuário, a aplicação Microsoft Teams entregará conteúdo de campanha no idioma global padrão definido em seu sistema.

Você deve ativar os plug-ins localizados em sua instância para usar este recurso. Para obter mais informações sobre plug-ins e instalar o plug-in de idioma para ServiceNow idiomas compatíveis, consulte Ativar um idioma.

Para obter mais informações sobre as configurações de idioma de uma instância, consulte Definir idioma padrão para uma instância e Idioma específico do usuário.

Para obter mais informações sobre como criar campanhas, consulte Criar uma campanha Microsoft Teams com publicação de conteúdo e Criar Microsoft Teams campanhas com o Construtor de experiência de conteúdo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre como programar e executar um trabalho, consulte Trabalhos programados .

**Nota:**
Os rótulos de campo **Título**, **Assunto**e **Descrição** no formulário de conteúdo da notificação são traduzidos. Para obter mais informações, consulte Criar conteúdo de notificação para Microsoft Teams.

### Criar Microsoft Teams campanhas com o Construtor de experiência de conteúdo

Se você tiver a função de administrador, poderá criar campanhas usando o Content Experience Builder para distribuir conteúdo para os funcionários.

Para obter informações sobre campanhas e pacotes e fases de campanha, consulte Campanhas para experiências de conteúdo.

### Criar Microsoft Teams conteúdo de notificação com o Construtor de experiência de conteúdo

Crie ou coloque conteúdo de notificação em um pacote ou fase para uma campanha Microsoft Teams usando o Construtor de experiência de conteúdo.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ca.campaign_manager ou sn_cd.content_admin

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Experiências de conteúdo** > **Construtor de experiências de conteúdo**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário Campanha, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de campanha no Content Experience Builder.
4. Clique em **Salvar** para permanecer na página da campanha.
   Clicar em **Enviar** retorna para a lista de campanhas.

#### O que Fazer Depois
Clique em **Avançar** ou na guia **Programação de conteúdo** para adicionar fases e conteúdo à campanha: Criar Microsoft Teams fases de campanha usando a experiência do Construtor de campanhas

### Formulário de campanha no Content Experience Builder

Formulário de campanha para criar Microsoft Teams conteúdo de notificação usando o Construtor de experiência de conteúdo.

#### Formulário de campanha

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Título | Nome exclusivo da campanha. |
| Estado | Estado da campanha.<br>• Rascunho: a campanha está no processo de criação. Quando o conteúdo e os pacotes são anexados à campanha, o botão **Publicar** aparece no cabeçalho do formulário. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Formulário de campanha

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | • Publicado: ativa todo o conteúdo para um público.<br>• Edição: a campanha está sendo editada. |
| Público | Nomes dos usuários da lista que você deseja que vejam o conteúdo. |
| Aprovadores | Usuário responsável pela aprovação da campanha. |
| Hora de início | Data e hora em que a campanha deve ser lançada. |
| Hora de término | Data e hora em que a campanha deve terminar. |
| Reavaliar campanha | Opção para revisar o público de uma campanha.<br>Se a caixa estiver desmarcada, o trabalho programado *`Content Experiences: Update Campaign Audience`* será executado uma vez, após o qual o público-alvo nunca será reavaliado ou alterado.<br>Opção para exibir o campo **Frequência de reavaliação** para que você possa definir com que frequência deseja que o trabalho programado *`Content Experiences: Update Campaign Audience`* seja executado.<br>Quando sua campanha é reavaliada, os usuários dependentes dos critérios de público atuais são removidos ou adicionados. |
| Frequência de reavaliação | Frequência, em dias, em que você deseja reavaliar o público. Os públicos são reavaliados após a execução do trabalho programado *`Content Experiences: Update Campaign Audience`* com base no valor inserido aqui.<br>Este campo aparecerá somente se a caixa de seleção **Reavaliar campanha** estiver marcada.<br>Este valor de campo substitui o valor padrão (7 dias) definido no campo **Reavaliação de** campanha na propriedade do sistema Experiências de conteúdo. Para obter mais informações, consulte Propriedades instaladas com experiências de conteúdo. |
| Descrição | Informações descritivas sobre a campanha. |

### Criar Microsoft Teams fases de campanha usando a experiência do Construtor de campanhas

Use o Construtor de experiência de campanha para criar fases para sua campanha. O construtor de campanha fornece uma exibição simples de página única para gerenciar conteúdo e montar sua campanha.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ca.campaign_manager ou sn_cd.content_admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para obter informações sobre campanhas e pacotes e fases de campanha, consulte Campanhas para experiências de conteúdo.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Experiências de conteúdo** > **Construtor de experiências de conteúdo**.
2. Selecione a campanha.
3. Na lista relacionada Pacotes de campanha, selecione **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

#### Formulário de pacote de campanha

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Título | Nome do pacote de campanha. |
| Campanha | Opção para escolher uma campanha associada ao pacote de campanha. |
| Tipo de gatilho | Opção para escolher um tipo de gatilho que determina como o pacote de campanha começa ou termina. Para saber mais sobre gatilhos, consulte Gatilhos de fase da campanha |
| Início do gatilho de deslocamento | Permite mover a data de término para frente ou para trás a partir do valor no campo **Tipo de gatilho**. |
| Especificar término | Indica se você deseja que o pacote de campanha tenha um término específico. |
| Descrição | Breve descrição do pacote de campanha. |

5. Selecione **Enviar**.
6. Na lista relacionada Conteúdo da campanha, selecione **Novo**.
7. No formulário, preencha os campos.

#### Formulário de conteúdo da campanha

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Conteúdo | Descrição do registro de conteúdo. |
| Pacote da campanha | O pacote de campanha a ser associado ao conteúdo. |
| Título | Título do conteúdo da campanha. Este valor é atualizado automaticamente de acordo com o valor no campo Conteúdo. |
| Ativo | Opção para indicar que a programação do conteúdo está ativa e disponível para os funcionários. |
| Descrição | Breve descrição sobre o pacote de campanha. |

8. Selecione **Enviar**.
9. No formulário Campanha, selecione **Publicar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Resultado
A campanha é entregue aos funcionários de acordo com a linha do tempo do trabalho programado.

## Configuração para integração de apps pré-publicadas com o Microsoft Teams para experiência do agente

Permita que os agentes trabalhem e gerenciem os incidentes graves do workbench de Gestão de incidentes graves (MIM) por meio de Microsoft Teams ambiente de app pré-publicado.

## Integrar a aplicação pré-publicada do conector Notify ao Microsoft Teams

Configure o conector Notify para Microsoft Teams usando o app pré-publicado. Você pode usar os aplicativos do Microsoft Azure em vez de criar um aplicativo do Microsoft Azure separado para a integração.

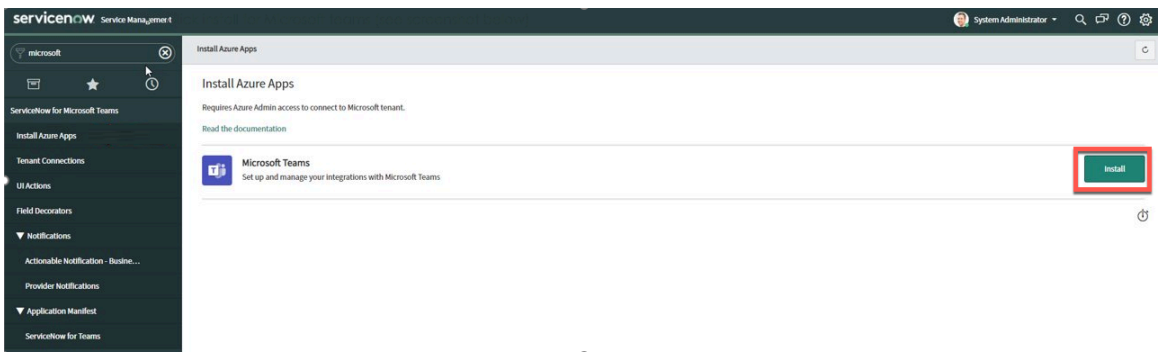
## Conecte a instância da ServiceNow ao locatário do Microsoft Teams

Conecte sua instância da ServiceNow ao locatário do Microsoft Teams para permitir que os usuários criem suas solicitações no Microsoft Teams.

### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador externo (external_app_install_admin)

### Procedimento

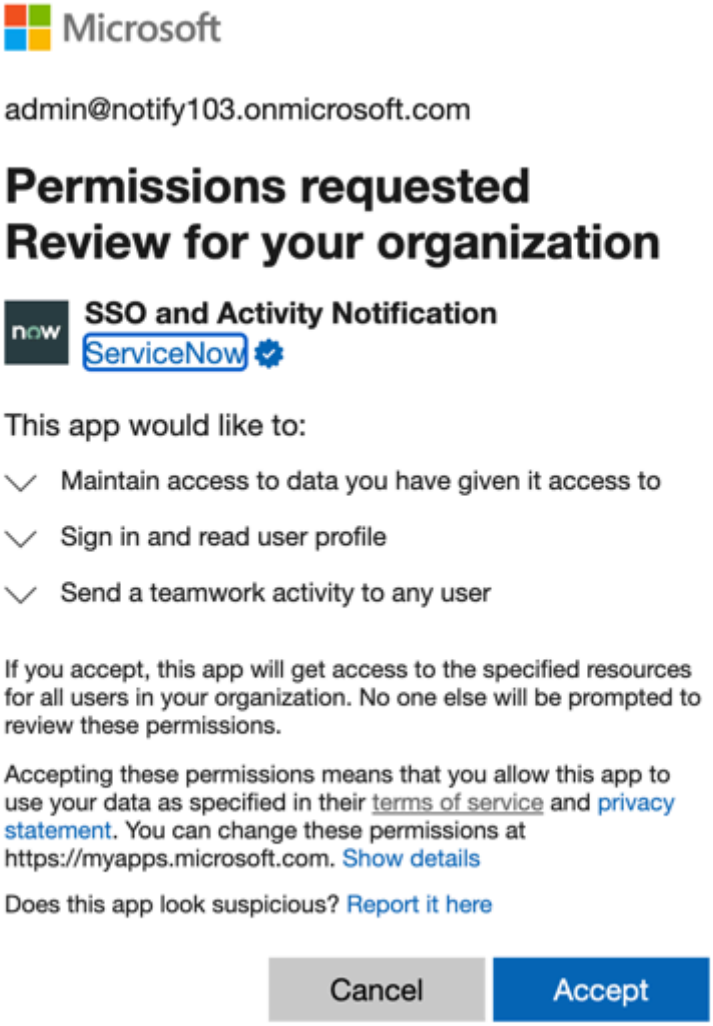
1. Navegar até **Todos** > **ServiceNow for Microsoft Teams** > **Instalar aplicações do Azure**.
2. Clique em **Conectar** para instalar o Microsoft Teams em sua instância.




3. Selecione a opção **Consentimento em nome da sua organização** para fornecer o consentimento para todos os usuários e clique no botão **Aceitar** para fornecer o consentimento do administrador.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




O SSO e a notificação de atividade são um dos aplicativos para verificar os usuários e conectar o locatário da Microsoft à instância da ServiceNow. Forneça os detalhes desejados do locatário da Microsoft para se conectar à instância da ServiceNow.

Selecione a opção **Consentimento em nome da sua organização** para fornecer o consentimento para todos os usuários.

**Nota:**
Todos os usuários também devem aceitar as permissões. A não aceitação das permissões impede o uso das integrações da ServiceNow com o Microsoft Teams.

### Autorizar aplicações pré-publicadas do Azure a conceder as permissões necessárias

Autorize os aplicativos pré-publicados para permitir que a ServiceNow faça chamadas de API para a Microsoft para habilitar cada um dos fluxos de trabalho da aplicação ServiceNow for Teams.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: administrador externo (external_app_install_admin)

Tradução automática

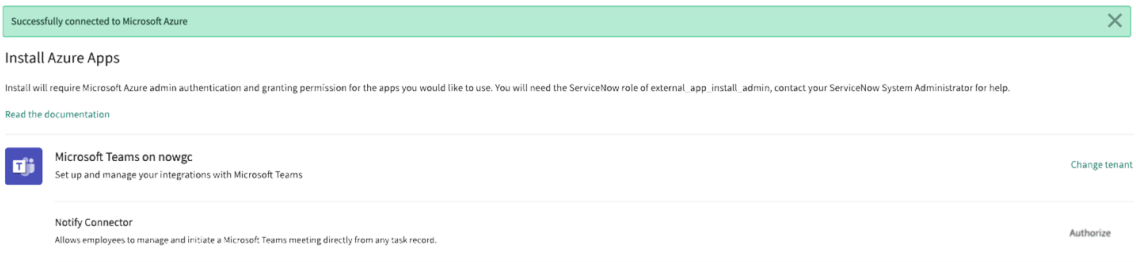
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para conectar sua instância da ServiceNow ao locatário do M365 e aos aplicativos de autorização, o usuário deve ter a função external_app_install_admin e a função de administrador da aplicação no M365. O administrador de aplicações é uma função orientada pela Microsoft. Para obter mais informações sobre as funções, consulte Funções internas do Azure AD .

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **ServiceNow for Microsoft Teams** > **Instalar aplicações do Azure**.

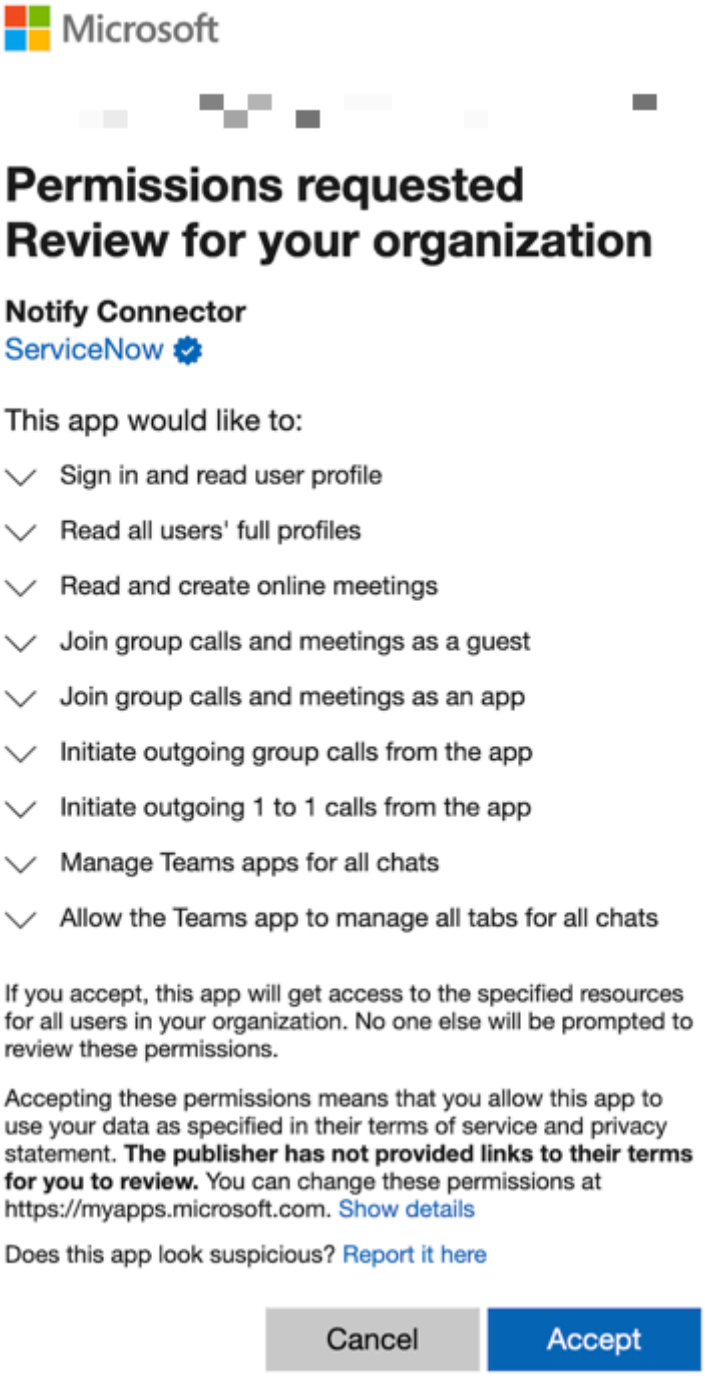



2. Clique em **Autorizar** para o Conector Notify.
3. Forneça o consentimento do administrador selecionando **Aceitar**.

> **Nota:**
> Permissões adicionais, como "Gerenciar aplicativos do Teams para todos os bate-papos" e "Permitir que o aplicativo Teams gerencie todas as guias para todos os bate-papos", são necessárias para criar um aplicativo para extensibilidade de reunião e para criar uma nova guia para uma reunião de incidente grave do principal workbench de incidentes no Microsoft Teams.

Tradução automática

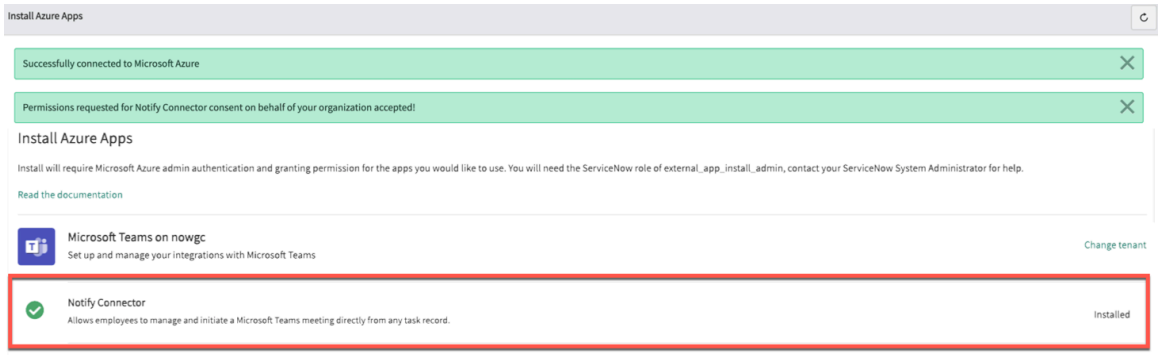
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Após a autorização bem-sucedida, o app é mostrado como **Instalado**.




### Criar um usuário do serviço para fazer chamadas Microsoft Teams

Configure o conector Notify para Microsoft Teams em seu ambiente criando um usuário do serviço para ter uma experiência de chamada em conferência perfeita em Microsoft Teams.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

**Nota:**
Você deve criar uma função de usuário do serviço, que poderá iniciar reuniões online em nome dos usuários.

## Procedimento

1. Faça login no portal do Microsoft Azure .
2. Crie um usuário do serviço.
   a. Navegar até **Serviços do Azure** > **Usuário**.
   b. Selecione **Novo usuário**.
   c. No formulário, preencha os campos.

**Novo usuário**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome de usuário | Opção para fornecer o nome de usuário para o usuário. |
| Nome | Opção para fornecer o nome do usuário. |

   d. Selecione **Criar**.
   e. Selecione o usuário criado para exibir os detalhes.

**Nota:**
Certifique-se de que o usuário do serviço tenha a licença/assinatura necessárias e um local de uso válido definido para fazer chamadas em conferência de Microsoft Teams.

3. Execute o comando do PowerShell no Terminal no macOS ou no prompt de comando no sistema operacional Windows.

Tradução automática

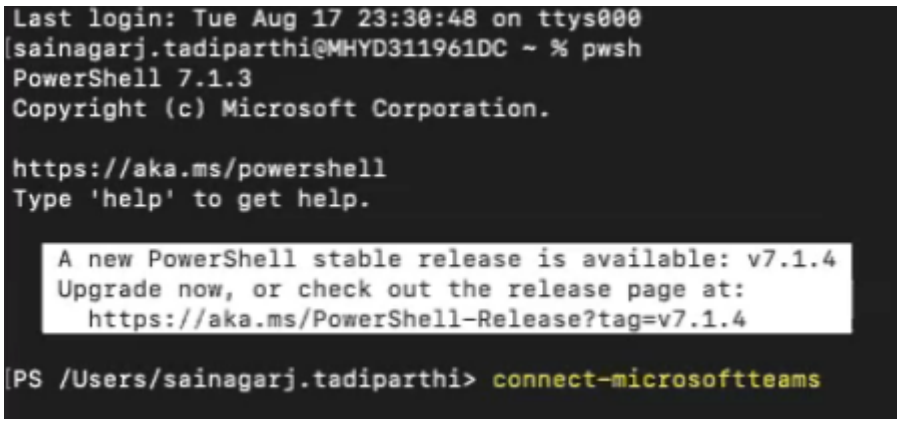
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**a.** Digite o comando `pwsh` e pressione **Enter**.

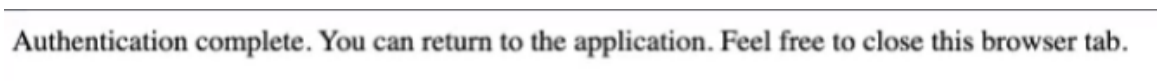
**b.** Conecte seu locatário da Microsoft ao PowerShell.

**c.** Execute o seguinte comando no PowerShell.

```
connect-microsoftteams
```




Após a conexão bem-sucedida, uma mensagem de confirmação será exibida no navegador.




O PowerShell também exibirá os detalhes do locatário.

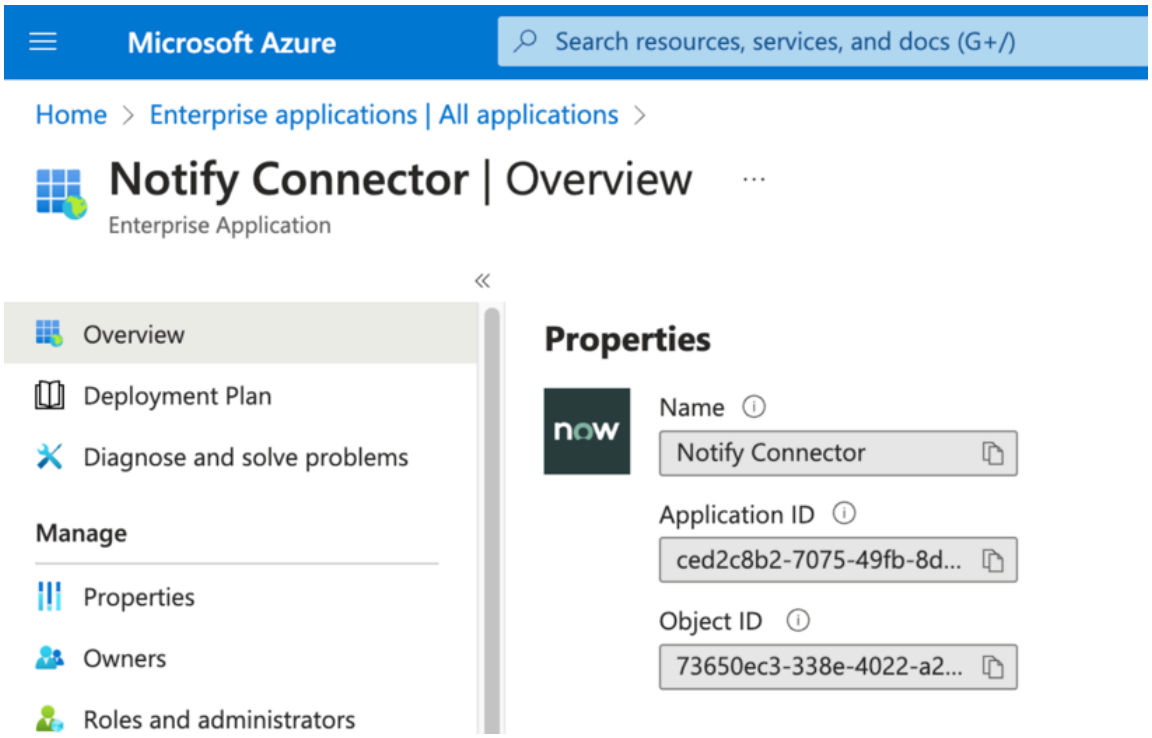
**4.** Execute a política de acesso à aplicação no PowerShell.
Para obter mais informações sobre a política de acesso à aplicação, consulte Configurar o acesso da aplicação a reuniões online .

Execute o seguinte comando no PowerShell.

Use o ID do aplicativo `ced2c8b2-7075-49fb-8dc9-7ebb41f89769` para conceder permissão ao aplicativo do conector Notify. Você pode encontrar a ID do app no portal do Microsoft Azure no caminho: **Página inicial** > **Aplicações corporativas** > **Todas as aplicações**. Selecione o app criado para o conector Notify para Microsoft Teams.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




Syntax:

New-CsApplicationAccessPolicy -Identity "<PolicyName (can be anything)>" -AppIds "<AppIds>" -Description "<Policy Description>"

Example:
If you have a Pre-published (multi tenant) setup, use the application ID from Azure portal.

For Example: New-CsApplicationAccessPolicy -Identity "OnlineMeetingsAccessPolicy" -AppIds "ced2c8b2-7075-49fb-8dc9-7ebb41f89769" -Description "Grant OnlineMeeting Application Permission"

Ao conceder as permissões com sucesso, os detalhes são exibidos no PowerShell.

**5.** Execute a política de permissão do usuário no PowerShell.

**a.** Vá para o portal do Microsoft Azure .

**b.** Navegar até **Página inicial** > **Usuários**.

**c.** Selecione o usuário criado.

**d.** Copie o **ID do objeto** do usuário para o bloco de notas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**e.** Execute o comando de política do usuário no PowerShell com PolicyName igual ao criado na etapa anterior.

```
Syntax:

Grant-CsApplicationAccessPolicy -Identity "<UserAzureID>" -PolicyName "<PolicyName>"
```

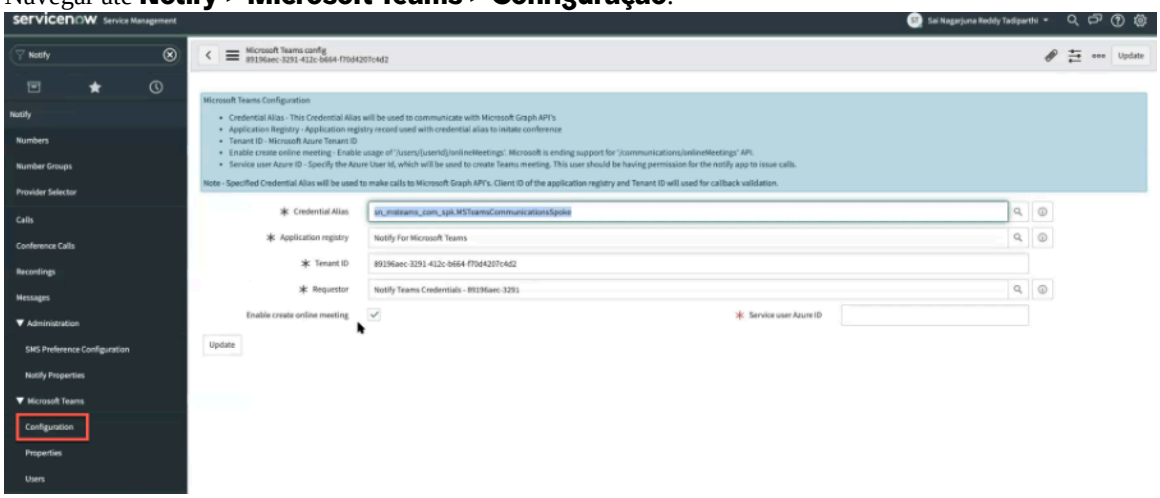
Você deve fornecer seu ID de usuário no campo **UserAzureID** e executar o comando no PowerShell.

```
Example:

Grant-CsApplicationAccessPolicy -Identity "fdcd9c17-ceae-468f-906f-2er76b4dd0f4"
 -PolicyName " OnlineMeetingsAccessPolicy"
```

**6.** Configure Microsoft Teams.

**a.** Abra sua instância da ServiceNow.

**b.** Navegar até **Notify** > **Microsoft Teams** > **Configuração**.




**c.** Cole o ID do **objeto** do usuário no campo **ID do Azure do usuário do serviço**.

Se você tiver realizado uma atualização para o conector Notify para Microsoft Teams, deverá habilitar manualmente a opção **Habilitar a criação de reunião online**. Você pode atualizar o valor no campo ID do Azure do usuário do serviço.

**d.** Selecione **Atualizar**.

### Integrar a aplicação pré-publicada Meeting Extensions ao Microsoft Teams

Configure o Meeting Extensions for Microsoft Teams usando o app pré-publicado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O conector Notify para Microsoft Teams é o pré-requisito para o funcionamento do app Meeting Extensions. Portanto, certifique-se de concluir a configuração de integração relacionada ao conector Notify para Microsoft Teams. Para obter mais informações, consulte Integrar a aplicação pré-publicada do conector Notify ao Microsoft Teams.

### Autorizar aplicações pré-publicadas de SSO e de notificação de atividade do Azure a conceder as permissões necessárias

Autorize os aplicativos de SSO e de notificação de atividade pré-publicados para permitir que ServiceNow® faça chamadas de API de uma guia pessoal em Microsoft Teams.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador externo (external_app_install_admin)

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para conectar sua instância ServiceNow ao seu locatário Microsoft 365 e para autorizar apps, o usuário deve ter a função external_app_install_admin e a função de administrador da aplicação em Microsoft 365. O administrador da aplicação é uma função orientada por Microsoft. Para obter mais informações sobre as funções, consulte Funções internas do Azure AD .

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **ServiceNow for Microsoft Teams** > **Instalar aplicações do Azure**.
2. Selecione **Autorizar** para SSO e notificação de atividade.
3. Forneça o consentimento do administrador selecionando **Aceitar**.

**Nota:**
Permissões adicionais, como "Gerenciar aplicativos do Teams para todos os bate-papos" e "Permitir que o aplicativo Teams gerencie todas as guias para todos os bate-papos", são necessárias para criar um aplicativo para extensibilidade de reunião e para criar uma nova guia para uma reunião de incidente grave do principal workbench de incidente em Microsoft Teams.

Após a autorização bem-sucedida, o status do app é exibido como Instalado.

### Baixar arquivo de manifesto

Baixe o arquivo de manifesto do conector Notify para Microsoft Teams da sua instância.

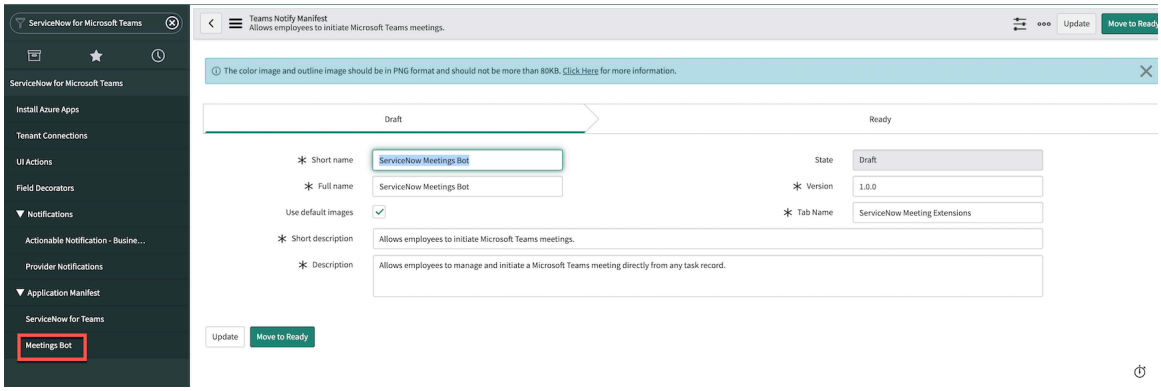
#### Antes de Iniciar
Função necessária: external_app_install_admin, admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **ServiceNow for Microsoft Teams** > **Manifesto da aplicação** > **Bot de reuniões**.




   Depois de instalar o aplicativo pré-publicado ServiceNow for Teams, o ID do cliente e as entradas do ID do app não serão exibidos na tela do manifesto.

2. No formulário, preencha os campos.

### Manifesto do conector Notify para Microsoft Teams

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome curto | Nome curto do bot de reuniões. |
| Estado | Estado do arquivo de manifesto. |
| Nome completo | Nome completo do bot de reuniões. |
| Versão | Versão do bot de reuniões. |
| Usar imagens padrão | Opção para usar imagens padrão para o bot de reuniões.<br>**Nota:**<br>Se você quiser personalizar a identidade visual da empresa, desmarque a opção **Usar imagens padrão** e carregue os ícones. Para obter mais informações sobre o tamanho dos ícones, consulte Ícones do app e ícones de esquema de manifesto.<br>Você pode carregar uma imagem para as opções Imagem **colorida e Imagem** de **contorno**. |
| Descrição resumida | Descrição resumida do arquivo de manifesto. |
| Descrição | Descrição detalhada do arquivo de manifesto. |

3. Selecione **Mover para Pronto**.
4. Selecione **Baixar manifesto**.

   O arquivo de manifesto foi baixado no seu sistema.

### Configurando o conector Notify para app [ Microsoft Teams em Microsoft Teams

Configure o arquivo de manifesto no cliente Microsoft Teams ou no Admin Center para usar o conector Notify para a aplicação Microsoft Teams.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode carregar o arquivo de manifesto em Microsoft Teams usando um dos procedimentos a seguir.

- Configurar conector Notify para app [ Microsoft Teams em Microsoft Teams
- Configurar conector Notify para app [ Microsoft Teams em Microsoft Teams

### Configurar conector Notify para app [ Microsoft Teams em Microsoft Teams

Configure o arquivo de manifesto no cliente Microsoft Teams para usar o conector Notify para a aplicação Microsoft Teams.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: external_app_install_admin, admin

#### Procedimento

1. Inicie a aplicação Microsoft Teams.
2. Navegar até **Apps** > **Gerenciar suas aplicações** > **Carregar um app**.
3. Carregue o arquivo de manifesto no cliente do Microsoft Teams usando um dos procedimentos a seguir.
   - Selecione **Carregar um app no catálogo de apps da sua organização** se você for um administrador.
   - Selecione **Enviar um app para sua organização** se você não for um administrador e para que um administrador do Microsoft Teams aprove.
     a. Pesquise, selecione e abra o arquivo de manifesto do app baixado. Uma confirmação do envio da solicitação ao administrador será exibida.
     b. Faça login no portal de administração do Microsoft Teams como administrador do Microsoft Teams.
     c. Navegar até **Aplicativos do Teams** > **Gerenciar apps**.
     d. Pesquise o app por nome e selecione para abrir. O status padrão do app é Bloqueado.
     e. Selecione **Publicar** e selecione **Publicar** em Publicar seu app personalizado? página pop-up. O status do app é alterado para Permitido.

   Pode levar algum tempo para que o app carregado apareça no centro de administração do Microsoft Teams.

#### Resultado

O cartão do **bot do ServiceNow Meetings** aparece no Microsoft Teams.

### Configurar conector Notify para app [ Microsoft Teams em Microsoft Teams

Configure o arquivo de manifesto no centro de administração Microsoft Teams para usar o conector Notify para a aplicação Microsoft Teams.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: external_app_install_admin, admin

#### Procedimento

1. Faça login no portal de administração do Microsoft Teams .
2. Navegar até **Aplicativos do Teams** > **Gerenciar apps** > **Carregar novo app** > **Carregar**.
3. Pesquise, selecione e abra (na caixa de diálogo Carregar um app personalizado) o arquivo de manifesto que você baixou.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Resultado
O cartão do **bot do ServiceNow Meetings** aparece no Microsoft Teams.

#### Mapear ID do app de extensões de reunião da ServiceNow na ServiceNow

Mapeie o ID do app Extensões de reunião da ServiceNow em sua instância da ServiceNow para adicionar automaticamente a guia de extensões de reunião no Microsoft Teams para uma chamada em conferência.

### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador do Microsoft Teams

### Procedimento

**1.** Copie o ID do app de extensões de reunião.

**a.** Faça login no portal de administração do Microsoft Teams .

**b.** Navegar até **Aplicativos do Teams** > **Gerenciar apps**.

**c.** Pesquise e selecione **Bot de reunião da ServiceNow**.

**d.** Selecione **Bot de reunião da ServiceNow**.

**e.** Copie o ID do app em um bloco de notas.

> **Nota:**
> Verifique se você está copiando o valor do **ID do app** e não o **ID do app externo**.

Este **ID de app** deve ser atualizado em Propriedades do sistema na instância da ServiceNow.

**2.** Cole o ID do app de Extensões de Reunião.

**a.** Faça login na instância da ServiceNow.

**b.** Navegar até **Notify** > **Microsoft Teams** > **Propriedades**.

**c.** Atualize o campo **ID do aplicativo do Teams de extensibilidade de reunião** com o ID do aplicativo acima.

**d.** Clique em **Salvar**.

> **Nota:**
> Faça login no portal do Microsoft Teams , em **Aplicativos**, pesquise e abra o aplicativo **Bot de reuniões da ServiceNow** pelo menos uma vez para que o aplicativo Meeting Extensions funcione.

O app Meeting Extensions está configurado.

### O que Fazer Depois
Depois de concluir a integração do Meeting Extensions com Microsoft Teams, consulte a seção Extensões de reunião para Microsoft Teams.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Configuração para integração de aplicações autoconfiguradas com o Microsoft Teams

Prepare seu ambiente para instalar e configurar a ServiceNow para integrações Microsoft Teams usando o app autoconfigurado.

Você pode seguir as instruções em um ambiente de app autoconfigurado ou em um ambiente de app pré-publicado. Siga os procedimentos para implementar a funcionalidade com base em seu ambiente.

### Configuração para integração de apps autoconfiguradas com o Microsoft Teams para experiência do funcionário

Configure apps autoconfigurados para integração com TI, RH e Solicitação universal por meio de Microsoft Teams. Os funcionários podem interagir com os agentes de dentro de Microsoft Teams para resolver seus problemas.

### Crie a aplicação Microsoft Azure e autentique os usuários para acessar a Central do funcionário no Microsoft Teams

Crie uma aplicação do Microsoft Azure no portal do Microsoft Azure para permitir que os agentes iniciem e importem as conversas de bate-papo e atribuam permissões aos usuários para exibir o painel da Central do funcionário na aplicação Microsoft Teams.

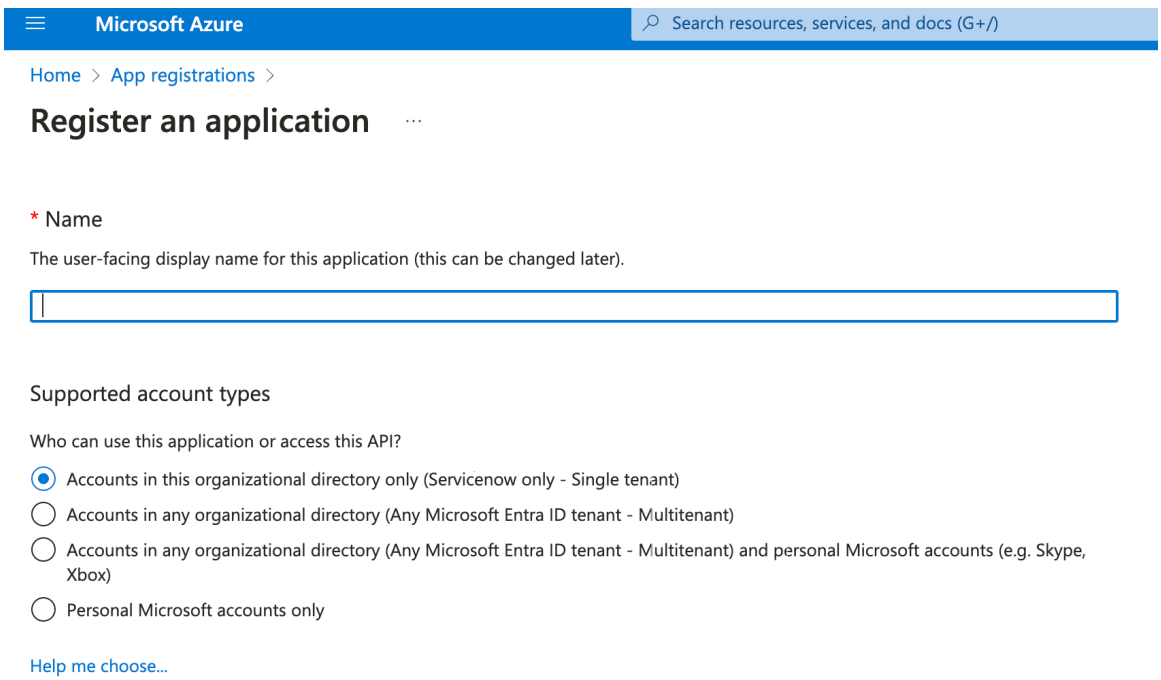
## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador do Microsoft Azure

## Procedimento

1. Faça login no portal do Microsoft Azure.
2. Navegar até **Serviços do Azure** > **Azure Active Directory** > **Gerenciar** > **Registros da aplicação**.
3. Selecione **Novo registro**.

   O formulário **Registrar uma aplicação** é exibido.




4. Insira o nome da sua aplicação, por exemplo: Aplicação ServiceNow Auth, na página Registrar uma aplicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

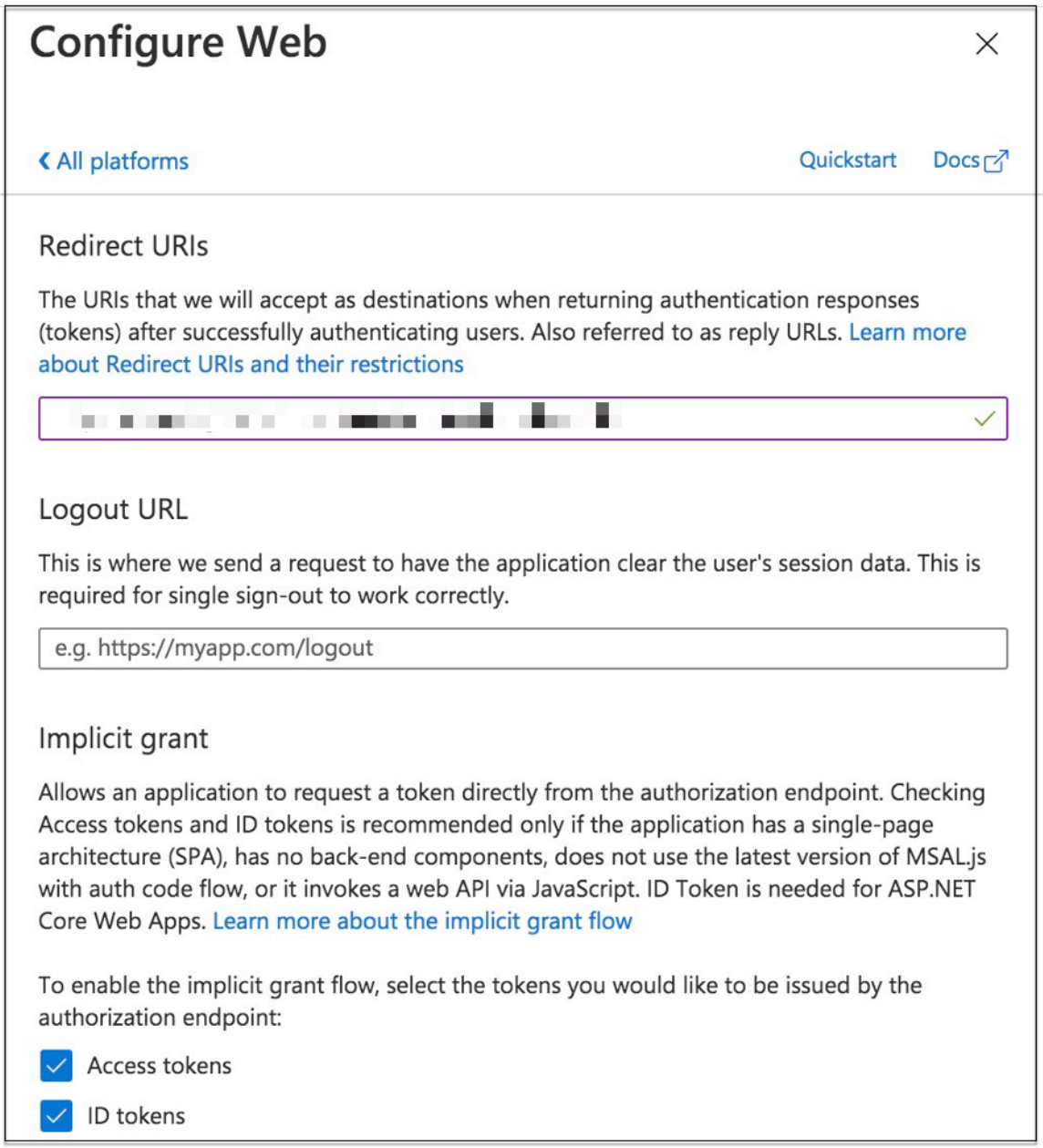
5. Selecione **Contas somente neste diretório organizacional (somente ServiceNow - locatário único)**.
   Para obter mais informações sobre por que esta opção é selecionada, consulte Identidade e tipos de conta para aplicações de locatário único e multilocatário .
6. Selecione **Registrar**.
   Um novo app Microsoft Azure está registrado.
7. Navegar até **Gerenciar** > **Aplicações web** > **Autenticação**.
8. Selecionar **Adicionar uma plataforma** > **Web**.
9. No formulário **Configurar Web**, preencha os campos.

**Configurar formulário da Web**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Redirecionar URIs | Forneça o URI de redirecionamento. O URI de redirecionamento deve estar no seguinte formato:<br>https://<instance-url> /sn_now_teams_ms_login.do<br>em que<instance-url> é o URL da instância da ServiceNow. |
| Concessão implícita | Selecione Tokens de **acesso e tokens** de **ID**. |

Tradução automática

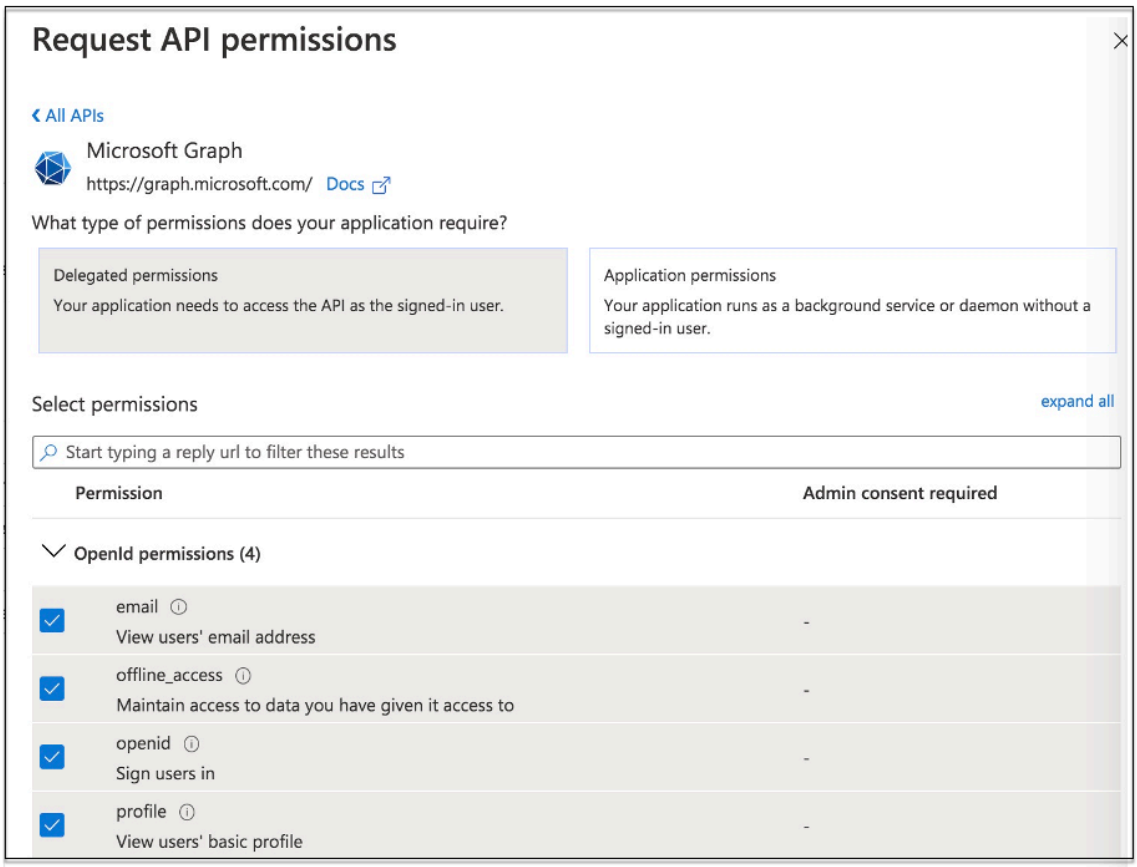
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




Tradução automática

10. Selecione **Configurar**.
11. Navegar até **Gerenciar** > **Permissões de API** > **Adicionar uma permissão** > **Microsoft Graph**.
12. Selecione **Permissões delegadas**.
13. Selecione **Acordeão de permissões OpenID** e marque as caixas de seleção de e- **mail**, **offline_access**, **openid**e **perfil**.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




14. Selecione **Adicionar permissões**.
15. Na tela **Permissões de API**, selecione o link **Conceder consentimento do administrador para {locatário}**.
16. Selecione **Sim** na caixa de diálogo pop-up.
17. Navegar até **Gerenciar** > **Expor uma API**.
18. Selecione **Definir em relação ao URI do ID**da aplicação e insira o URI da aplicação no formato: api://<instance> .<domain_name> .com/<client_id> .
19. Selecione **Salvar**.
20. Selecione **Adicionar um escopo**.
    No formulário **Adicionar um escopo**, preencha os seguintes campos.

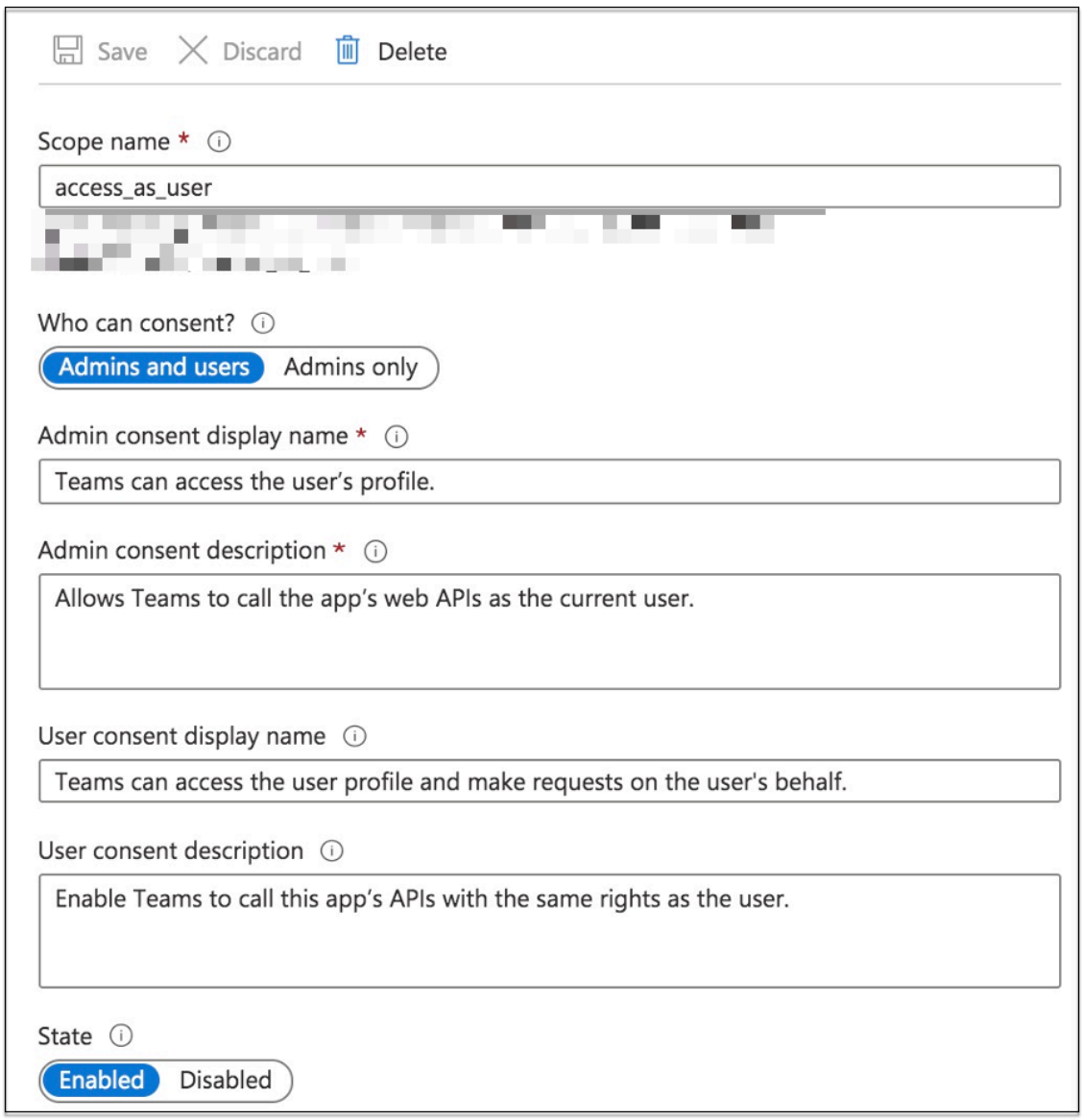
**Adicionar um formulário de escopo**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome do escopo | acesso_como_usuário |
| Quem pode consentir | Administradores e usuários |
| Nome de exibição do consentimento do administrador | O Teams pode acessar o perfil do usuário. |
| Descrição do consentimento do administrador | Permite que o Teams chame as APIs da Web da aplicação como o usuário atual. |
| Nome de exibição do consentimento do usuário | As equipes podem acessar o perfil do usuário e fazer solicitações em nome do usuário. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Descrição de consentimento do usuário | Permita que o Teams chame as APIs deste app com os mesmos direitos que o usuário. |
| Estado | Habilitado |




21. Selecione o botão **Adicionar escopo**.
22. Navegar até **Aplicações cliente autorizadas** > **Adicionar uma aplicação cliente**.
23. No formulário **Adicionar uma aplicação cliente**, preencha os campos.

### Adicionar formulário de aplicação cliente

| Campo | Descrição |
|---|---|
| ID de cliente | ○ Microsoft Teams aplicativo para celular/desktop: **1fec8e78-bce4-4aaf-ab1b-5451cc387264** |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

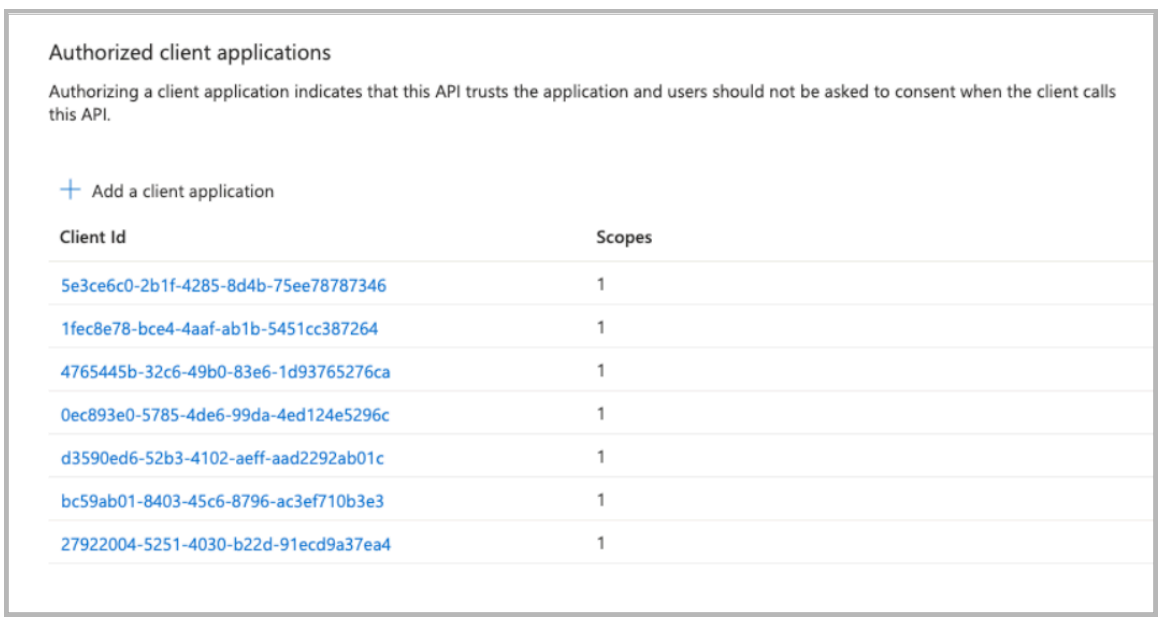
| Campo | Descrição |
|---|---|
| | ○ Valor para Microsoft Teams aplicação web:<br>**5e3ce6c0-2b1f-4285-8d4b-75ee78787346** |
| Escopos autorizados | Verificar o escopo autorizado |

**Nota:**
Para usar o Employee Center em aplicações do Microsoft 365, adicione os seguintes IDs de cliente:

**IDs de cliente de aplicações do Microsoft 365**

| ID de cliente | Descrição |
|---|---|
| **4765445b-32c6-49b0-83e6-1d93765276ca** | ID de cliente da aplicação web do Microsoft 365 |
| **0ec893e0-5785-4de6-99da-4ed124e5296c** | ID de cliente da aplicação para desktop do Microsoft 365 |
| **d3590ed6-52b3-4102-aeff-aad2292ab01c** | ID de cliente da aplicação web do aplicativo para computador Outlook |
| **bc59ab01-8403-45c6-8796-ac3ef710b3e3** | ID de cliente da aplicação web do Outlook |
| **27922004-5251-4030-b22d-91ecd9a37ea4** | ID de cliente para aplicativo móvel do Outlook |

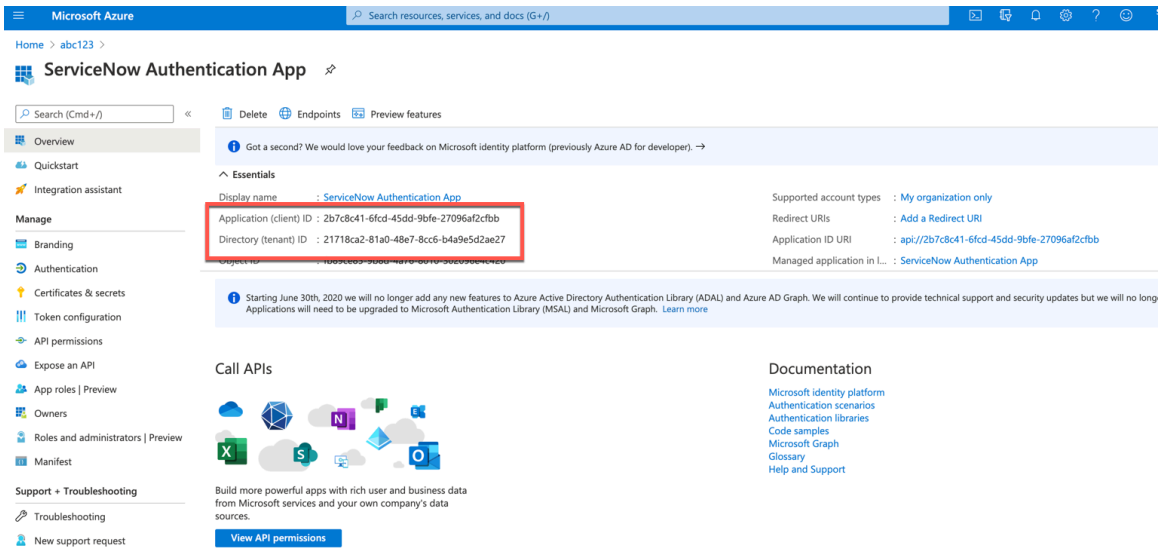
Para obter mais informações sobre os IDs de cliente, consulte Configuração da aplicação da guia no Microsoft Entra ID na documentação do Microsoft Teams.




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

24. Selecione o botão **Adicionar aplicação**.
    Copie o ID da aplicação (cliente) e o ID do diretório (locatário) da página de visão geral da aplicação no portal do Microsoft Azure para atualizar os detalhes na instância da ServiceNow.




## Criar e baixar o arquivo de manifesto para aplicações autoconfiguradas

Crie e baixe o arquivo de manifesto ServiceNow para Microsoft Teams da sua instância para habilitar Microsoft Teams para usar o aplicativo ServiceNow para Teams.

### Antes de Iniciar

Função necessária: external_app_install_admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode conectar várias instâncias ServiceNow a um locatário Microsoft Teams. Para obter mais informações, consulte Integrating multiple ServiceNow instances with a single Microsoft Teams tenant .

Vários ambientes de aplicações autoconfigurados podem ser conectados ao locatário Microsoft Teams, já que você pode criar aplicações do Azure separadas para cada ambiente de aplicações autoconfigurado.

Este processo é para configurar um arquivo de manifesto Microsoft Teams, que determina como uma aplicação se comportaria em Microsoft Teams. Para obter informações sobre a geração de manifesto fornecida pelo ITSM/RH, consulte Auto-generate the manifest file for uploading on Microsoft Teams , que inclui mais configurações disponíveis.

**Nota:**
Você só pode conectar uma configuração de app pré-publicada ao locatário Microsoft Teams. Para obter informações sobre como criar um arquivo de manifesto para aplicações pré-publicadas, consulte Criar e baixar o arquivo de manifesto para aplicações pré-publicadas.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **ServiceNow for Microsoft Teams** > **Manifesto da aplicação** > **ServiceNow para Teams**.
2. Selecione **Novo**.
   A seção **Informações genéricas é** aberta.
3. Na seção **Informações genéricas**, preencha os campos.

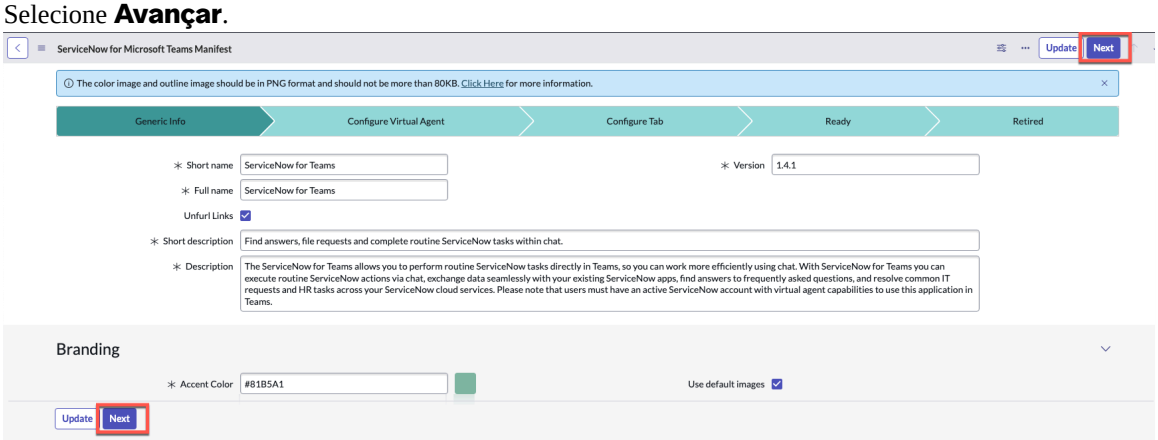
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Formulário de informações genéricas

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome curto | Nome curto do arquivo de manifesto. |
| Nome completo | Nome completo do arquivo de manifesto. |
| Versão | Versão do arquivo de manifesto. Por exemplo, 1.0.0. |
| Estender links | Opção para estender os links em Microsoft Teams.<br><br>O desdobramento de link gera uma visualização de conteúdo rico (cartão adaptável) quando um link compatível é compartilhado em uma conversa com um usuário em Microsoft Teams. Para obter mais detalhes sobre a distribuição de links, consulte Estenda os links da Web no bate-papo do Microsoft Teams. |
| Descrição resumida | Descrição resumida sobre o arquivo de manifesto. |
| Descrição | Descrição detalhada sobre o arquivo de manifesto. |
| Cor de destaque | Cor personalizada para as conversas em Microsoft Teams de acordo com a identidade visual da empresa. A cor de destaque deve estar no formato de código de cor HTML. |
| Usar imagens padrão | Opção para usar as imagens padrão para identidade visual.<br><br>**Nota:**<br>Se você quiser personalizar a identidade visual da empresa, desmarque a opção **Usar imagens padrão** e carregue os ícones. Para obter mais informações sobre o tamanho dos ícones, consulte Ícones do app e ícones de esquema de manifesto. |

4. Selecione **Enviar**.
5. Selecione **Avançar**.

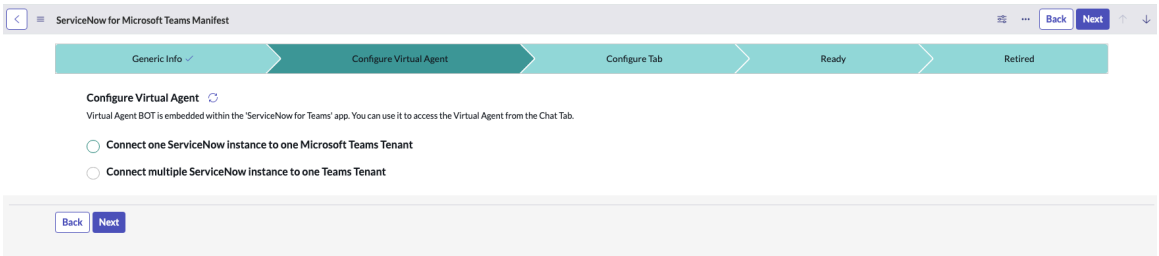



A seção **Configurar Virtual Agent** é aberta

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Na seção **Configurar Virtual Agent**, selecione uma das opções a seguir.
   - Selecione **Conectar uma única instância da ServiceNow ao locatário do Microsoft Teams** para conectar uma instância ServiceNow a um locatário Microsoft Teams. O ID do bot do Virtual Agent é preenchido automaticamente quando você seleciona esta opção. Isso se aplica a apps pré-publicadas. Para obter mais informações, consulte Criar e baixar o arquivo de manifesto para aplicações pré-publicadas.
   - Selecione **Conectar várias instâncias da ServiceNow ao locatário do Microsoft Teams** para conectar várias instâncias ServiceNow a um locatário Microsoft Teams.




Para configurar o Virtual Agent em sua instância, selecione **Configurar Virtual Agent**. Para obter mais informações, consulte Conversational Integration with Microsoft Teams.

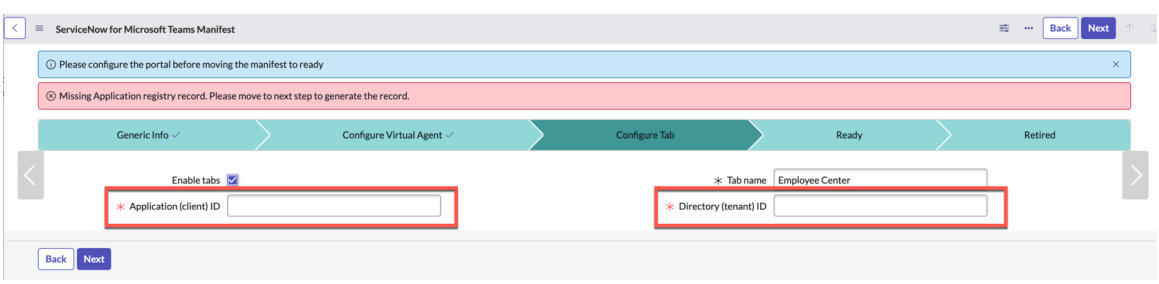
Para integrar o Virtual Agent com Microsoft Teams configurando seus próprios bots, consulte Integrar o Virtual Agent ao Microsoft Teams usando o bot autoconfigurado.

7. Na seção **Configurar guia**, preencha os campos.

**Formulário Configurar guia**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Habilitar guias | Opção para adicionar guias na aplicação Microsoft Teams. Esta opção é selecionada por padrão. |
| Nome da guia | Nome da guia do portal de serviços que aparece na aplicação Microsoft Teams. |
| Habilitar Feed de Atividades | Opção para habilitar o feed de atividades para receber notificações de campanha em Microsoft Teams. Esta opção é selecionada por padrão. |
| ID da aplicação (cliente) | O ID de cliente da aplicação do Azure. |
| ID do diretório (locatário) | O ID do locatário da aplicação do Azure. |

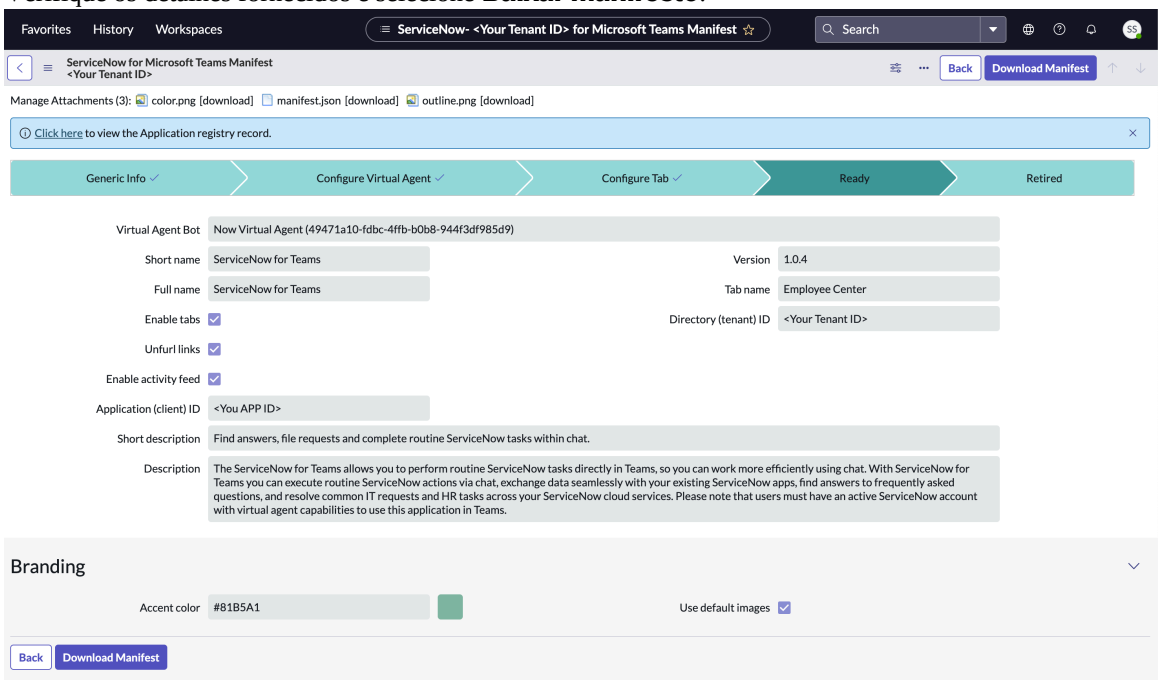
Para um app autoconfigurado, você deve fornecer o ID da aplicação (cliente) e o ID do diretório (locatário) na seção **Configurar guia**. O ID do locatário e o ID do cliente (ID do app) podem ser obtidos no portal do Azure.




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

8. Selecione **Avançar**.
   A seção **Pronto** é aberta.
9. Na seção **Pronto**, selecione a opção **Habilitar feed de atividades** para receber notificações de campanhas.
10. Verifique os detalhes fornecidos e selecione **Baixar manifesto**.




O arquivo de manifesto é baixado no formato zip e um registro de aplicação é criado.

## O que Fazer Depois

Você deve carregar o arquivo de manifesto em Microsoft Teams. Para obter mais informações, consulte Carregar arquivo de manifesto no Microsoft Teams.

### Carregar arquivo de manifesto no Microsoft Teams

Carregue o arquivo de manifesto no Microsoft Teams para integrar o Microsoft Teams à sua instância da ServiceNow.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Procedimento

1. Iniciar aplicativo Microsoft Teams.
2. Navegar até **Apps** > **Carregar um app personalizado**.

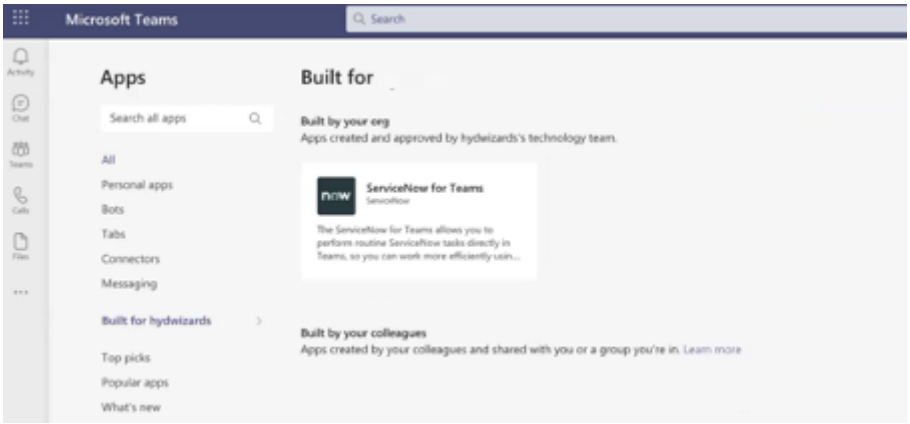
> **Nota:**
>
> Certifique-se de que ServiceNow para Microsoft Teams seja permitido como um app de terceiros em Microsoft Teams. Para obter informações sobre como permitir aplicações em Microsoft Teams, consulte a Microsoft Teams documentação .

3. Navegue até o local de onde o arquivo de manifesto foi baixado e selecione o arquivo zip.
4. Clique em **Abrir**.

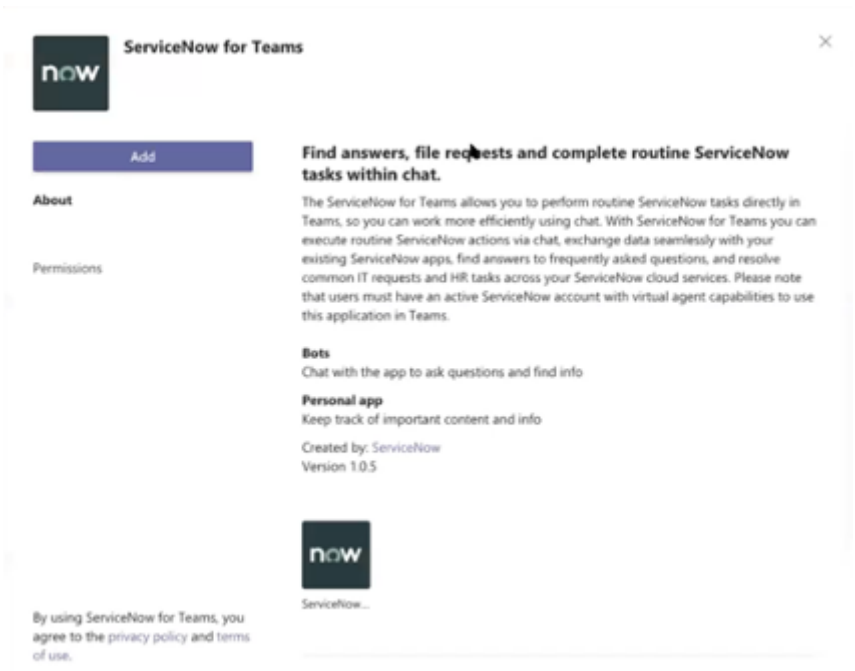
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O **ServiceNow for Teams** aparece na tela de **aplicações**.




5. Clique no aplicativo **ServiceNow for Teams**.
6. Clique em **Adicionar**.

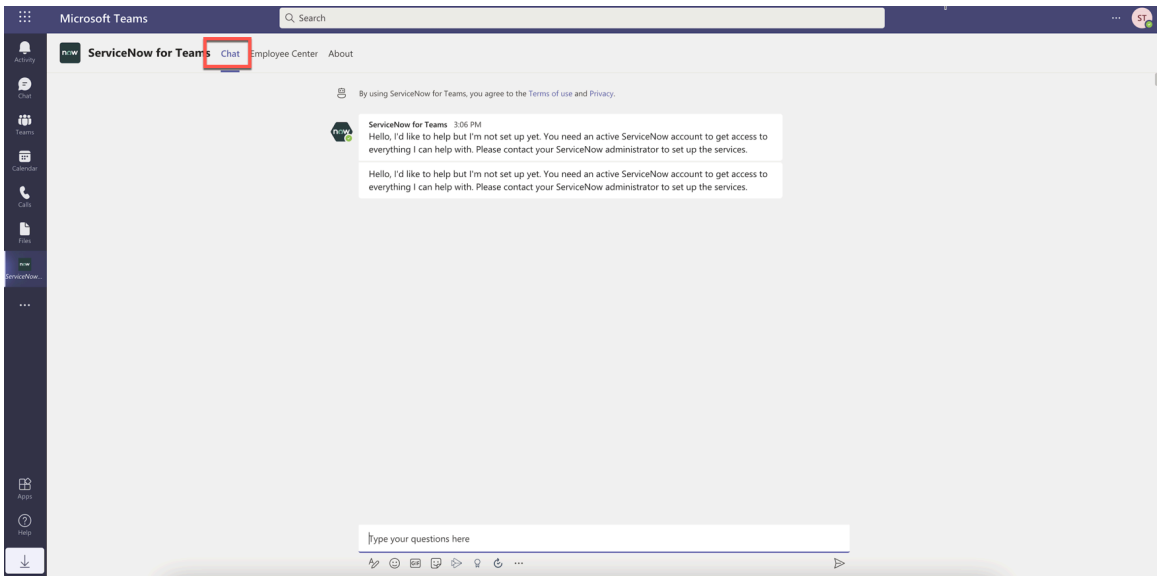



A aplicação ServiceNow for Teams aparece no Microsoft Teams.

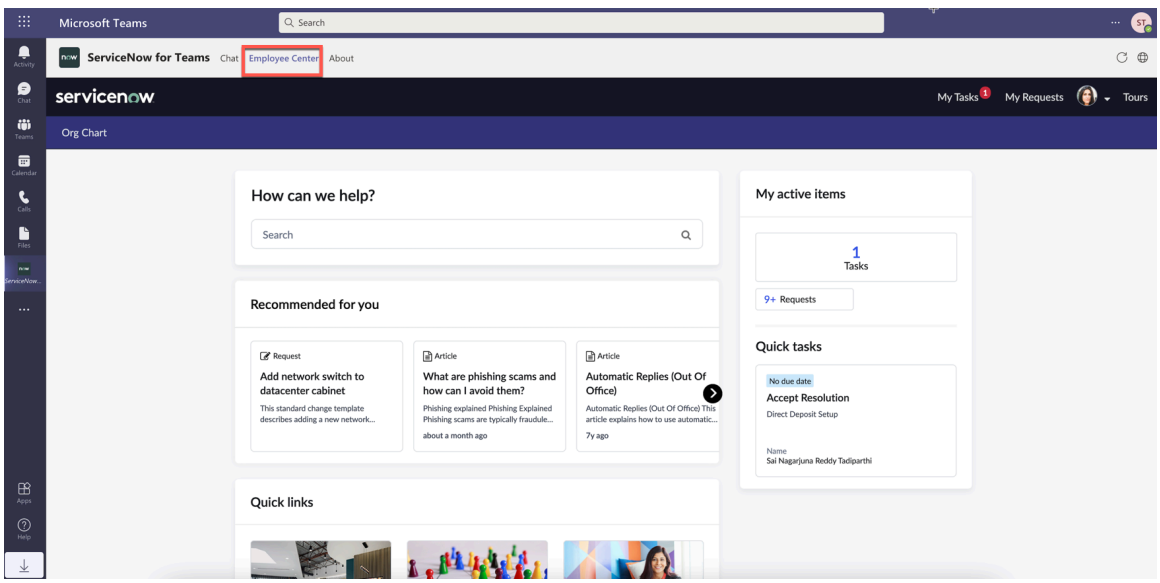
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Bate**-papo : inicie sua conversa com o Virtual Agent para obter ajuda.




- **Central do funcionário**: clique na guia **Central** do funcionário para exibir as atualizações da organização e o status de suas tarefas e solicitações.




**Nota:**
Se você não quiser criar um arquivo de manifesto, poderá editar um arquivo de manifesto existente conforme necessário. Ao atualizar o arquivo de manifesto existente, você pode baixar e carregar o arquivo de manifesto em Microsoft Teams para tornar as mudanças eficazes.

### Gerenciar as Now Virtual Agent políticas de permissão

Desabilite a aplicação NOW Virtual Agent para evitar notificações duplicadas de Microsoft Teams ao instalar e integrar a aplicação ServiceNow para Microsoft Teams com a instância da ServiceNow.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar

**Nota:**
Seus funcionários não verão ou usarão o aplicativo Now Virtual Agent.

Função necessária: administrador do Microsoft Teams

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A ServiceNow tem dois apps disponíveis para Microsoft Teams:

- **Now Virtual Agent**

  Este app exibe o Virtual Agent em Microsoft Teams, que está disponível no app Microsoft Teams desde 2019.

- **ServiceNow for Microsoft Teams**

  A ServiceNow para Microsoft Teams é uma nova aplicação que fornece uma experiência mais ampla ao funcionário, incluindo e expandindo além do Virtual Agent, com uma experiência de portal integrada chamada **Central do funcionário**e a capacidade dos agentes de entrar em contato com os funcionários em Microsoft Teams para resolver rapidamente tíquetes em aberto.

Como o mesmo bot (Virtual Agent) é compartilhado em ambos os apps, o bloqueio do app Now Virtual Agent também faz com que o mesmo ID de bot seja bloqueado para o app ServiceNow for Microsoft Teams, tornando o Virtual Agent inutilizável no app ServiceNow for Microsoft Teams. Para contornar esse problema, é necessário garantir que o aplicativo Now Virtual Agent esteja na lista de aplicativos permitidos.

Você deve primeiro bloquear o aplicativo **Now Virtual Agent**, para que ele pare de aparecer para os funcionários e, em seguida, adicionar o aplicativo à lista de permitidos. Após essa configuração, seus funcionários não verão ou usarão o aplicativo Now Virtual Agent, mas poderão usar o Virtual Agent no aplicativo **ServiceNow for Microsoft Teams**.

**Nota:**
Pode levar até 24 horas para que as mudanças de permissão sejam propagadas.

### Procedimento

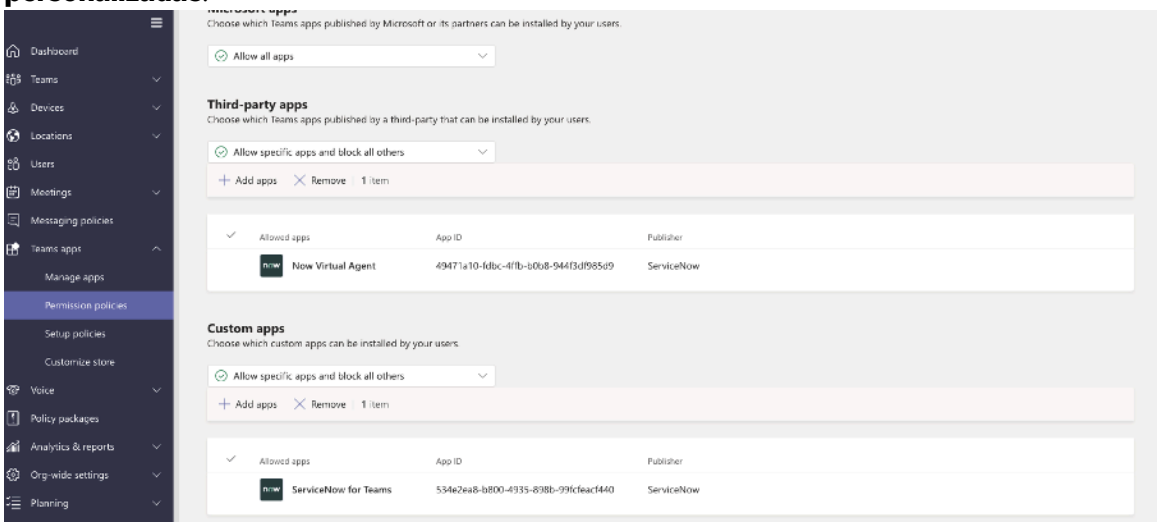
1. Faça login no portal de administração do Microsoft Teams.
2. Navegar até **Aplicativos do Teams** > **Políticas de permissão**.
3. Selecione **Permitir aplicações específicas e bloquear outras** para **aplicações de terceiros e aplicaçõespersonalizadas**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**a.** Certifique-se de que a aplicação **NOW Virtual Agent** seja permitida para **aplicações de terceiros**.

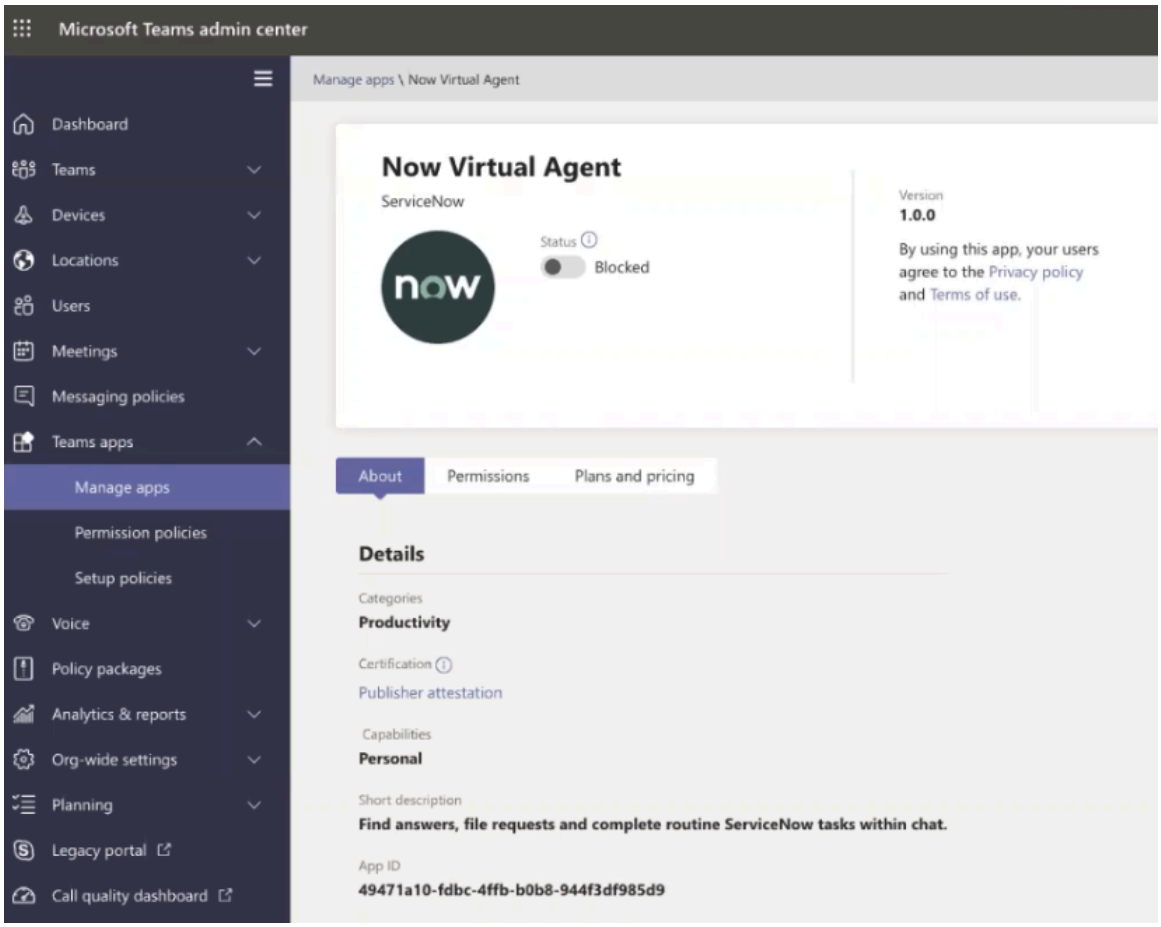
**b.** Certifique-se de que a aplicação **ServiceNow for Teams** seja permitida para **aplicações personalizadas**.




4. Navegar até **Aplicativos do Teams** > **Gerenciar apps**.
5. No campo de pesquisa, insira NOW Virtual Agent.
6. Clique no aplicativo **NOW Virtual Agent**.
7. Deslize o status para bloquear o app.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




**8.** Clique em **Salvar**.

### Traduza o arquivo de manifesto do Microsoft Teams

A ServiceNow para Microsoft Teams oferece suporte à localização em vários idiomas, usando UTF-8 para caracteres internacionais.

Você deve ativar os plug-ins localizados em sua instância. Para instalar o plug-in de idioma, consulte Ativar um idioma .

Depois de instalar o plug-in de idioma, você deve criar e baixar o arquivo de manifesto e carregar o arquivo para Microsoft Teams. Para baixar o arquivo de manifesto, consulte Criar e baixar o arquivo de manifesto para aplicações pré-publicadas.

### Como trabalhar em campanhas no Microsoft Teams

As campanhas em Microsoft Teams permitem que você configure e agrupe seu conteúdo em uma campanha para entregar a mensagem certa ao público-alvo necessário no momento certo.

Você pode criar uma campanha para Microsoft Teams no Content Experience Builder ou publicando conteúdo diretamente. O Construtor de experiência de campanha fornece uma exibição simples de página única para gerenciar conteúdo e montar sua campanha.

Você deve ter os seguintes plug-ins instalados em seu ambiente:

- Plug-in Employee Center Pro (com.snc.employee_center_pro), que habilita o recurso Campanha para experiências de conteúdo.
- Plug-in Content Experiences [sn_ca]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre campanhas, consulte Campanhas para experiências de conteúdo.

### Autenticar usuários com permissões adicionais para enviar notificações de campanha em Microsoft Teams

Atribua permissões Microsoft Azure adicionais aos usuários para permitir que Microsoft Teams crie e envie novas notificações de campanha em nome do usuário no feed de atividades de trabalho de equipe.

#### Antes de Iniciar

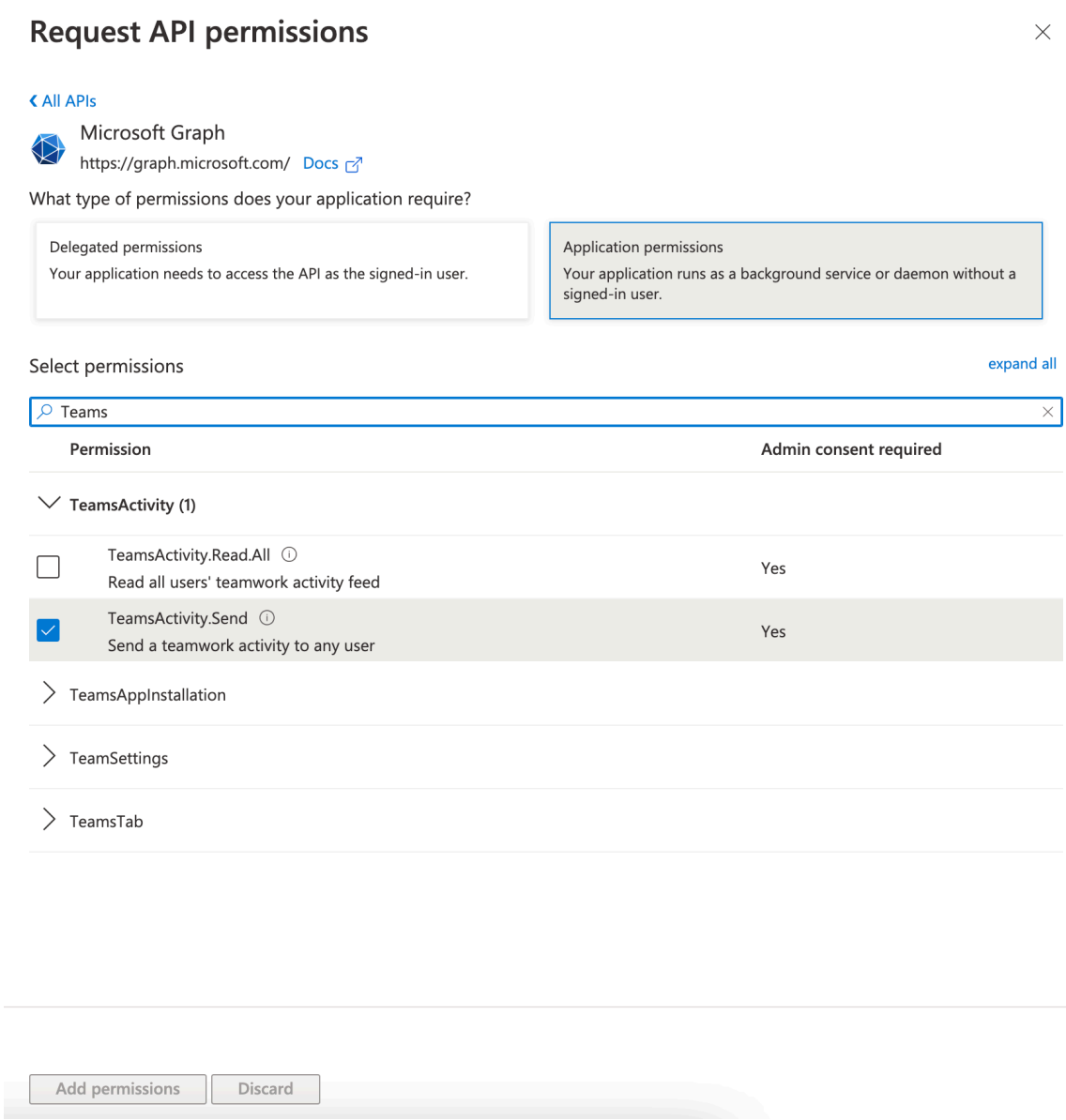
Função necessária: administrador

#### Procedimento

1. Faça login no portal Microsoft Azure.
2. Navegar até **Serviços do Azure** > **Azure Active Directory** > **Registros da aplicação**.
3. Abra a aplicação Microsoft Azure para o app autoconfigurado se ele já estiver criado, caso contrário, crie-o.
4. Navegar até **Permissões de API** > **Adicionar uma permissão** > **Microsoft Graph**e clique em **Permissões da aplicação**.
5. Selecione o acordeão **TeamsActivity** e marque a caixa de seleção **TeamsActivity.Send**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




6. Selecione **Adicionar permissões**.
7. Na tela de permissões de API, selecione **Conceder consentimento do administrador para o link {locatário}** e selecione **Sim** na caixa de diálogo pop-up.
8. Gere novamente e carregue o arquivo de manifesto em Microsoft Teams.
   Para obter mais informações, consulte Enviar notificações de campanha automaticamente no Microsoft Teams.
9. Registre o aplicativo de bate-papo baseado em solicitação em sua instância para usar o bate-papo Microsoft Teams em um ambiente de aplicativo autoconfigurado.
   Para obter mais informações, consulte Configure o registro da aplicação na instância ServiceNow.

## Enviar notificações de campanha automaticamente no Microsoft Teams

Envie notificações de campanha automaticamente em Microsoft Teams para melhor colaboração e comunicação eficiente.

### Antes de Iniciar

Deve existir um arquivo de manifesto para habilitar a exibição de notificação de campanha em *Microsoft Teams*.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se a versão Central do funcionário configurada for v.24 ou superior, a guia Central do funcionário estará presente por padrão na aplicação *Microsoft Teams*. Se a versão Central do funcionário for inferior à v.24, você deverá atualizar o valor do portal na propriedade sn_now_teams.portal.suffix para esc. Este valor habilita a Central do funcionário em sua instância.

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **ServiceNow for Microsoft Teams** > **Manifesto da aplicação** > **ServiceNow para Teams**.
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha os detalhes na seção **Informações genéricas**.
   Selecione **Enviar** e, em seguida, **Avançar**.
4. Preencha os detalhes na seção **Configurar Virtual Agent** e selecione **Avançar**.
5. Na seção **Configurar guia**, verifique se **Habilitar feed de atividades** está selecionado e selecione **Avançar**.

   **Nota:**
   Se você estiver modificando o arquivo de manifesto do sistema de base, selecione **Habilitar feed de atividades** para receber notificações de campanhas.

6. Verifique os detalhes na seção **Pronto** e selecione **Baixar manifesto**.

   Downloads de arquivo de manifesto no formato zip.

7. Carregue o arquivo de manifesto no Microsoft Teams.

   Para obter mais informações sobre como criar um arquivo de manifesto, consulte Criar e baixar o arquivo de manifesto para aplicações autoconfiguradas. Para obter mais informações sobre como carregar um arquivo de manifesto, consulte Carregar arquivo de manifesto no Microsoft Teams.

#### Criar uma campanha Microsoft Teams usando a publicação de conteúdo direto

Crie e distribua as Microsoft Teams campanhas usando a publicação de conteúdo direto se você tiver a função de administrador.

#### Criar conteúdo de notificação para Microsoft Teams

Crie notificações para enviar mensagens diretamente para seus funcionários por meio do Microsoft Teams.

### Antes de Iniciar

- Instale os plug-ins necessários
- Função necessária: sn_cd.campaign_manager
- Uma notificação do Microsoft Teams inclui um link Criar um vídeo, URL ou link de tarefa

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Publicação de conteúdo** > **Biblioteca de Conteúdo**.
2. Use um registro de conteúdo existente ou crie uma notificação.
3. No formulário, preencha os campos.

**Formulário Conteúdo da notificação**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Título | Título da notificação. O título não é o assunto da notificação, embora eles possam ser idênticos.<br><br>O valor padrão é o nome do app fornecido no arquivo de manifesto. O valor é anexado à frase "publicou uma nova campanha". |
| Assunto | Assunto da notificação, semelhante à linha de assunto de um e-mail. |
| Descrição | Breve descrição da notificação. |
| Central do funcionário URL | O link para o vídeo, página da Web ou item de tarefa para o qual a notificação direciona o usuário. |
| Tipo de conteúdo | Opção para selecionar o tipo de notificação que você deseja enviar. Este campo é definido automaticamente como Microsoft Teams. |
| Ativo | Opção para indicar que a notificação está ativa e disponível. |

4. Salve as configurações e retorne à lista Conteúdo.
   - Para salvar novo conteúdo e configurações, selecione **Enviar**.
   - Para salvar as configurações de conteúdo existentes, selecione **Atualizar**.

### O que Fazer Depois

Disponibilize o conteúdo para os usuários: Programar entrega de Microsoft Teams conteúdo de notificação.

Como alternativa, você pode criar uma configuração de publicação mais robusta usando Campanhas para experiências de conteúdo

## Programar entrega de Microsoft Teams conteúdo de notificação

Programe a publicação de notificações nos canais Microsoft Teams.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cd.content_manager, admin

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Publicação de conteúdo** > **Conteúdo da Programação**.
2. Selecione o conteúdo a ser programado.
3. Na lista relacionada Conteúdo da programação, selecione **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações, consulte Formulário Programar conteúdo para Microsoft Teams notificações.

5. Selecione **Enviar**.

### Formulário Programar conteúdo para Microsoft Teams notificações

Preencha o formulário Programar conteúdo para programar a publicação de notificações nos canais Microsoft Teams.

#### Formulário Programar conteúdo

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Conteúdo | Conteúdo ou informações que você deseja disponibilizar para os funcionários. |
| Título | Nome do registro de conteúdo da programação.<br><br>Este campo é definido automaticamente como o nome do conteúdo selecionado no campo **Conteúdo**. |
| Ativo | Opção para indicar que a programação do conteúdo está ativa e disponível para os funcionários. |
| Adicionar usuários | Opção para indicar que você deseja adicionar usuários específicos para exibir seu conteúdo.<br><br>Selecionar esta opção limpa os valores no campo **Público**. |
| Público | Nomes dos usuários da lista que você deseja que vejam o conteúdo. |
| Aprovadores | Nomes dos usuários para aprovar o conteúdo antes que ele seja disponibilizado publicamente.<br><br>**Nota:**<br>Este campo pode conter somente os usuários com a função de Aprovador de conteúdo [sn_ca.content_approver]. |
| Quando processar | Data e hora em que você deseja que o conteúdo seja enviado, criado ou publicado. |
| Status do conteúdo | O status do seu conteúdo de tarefa.<br><br>• Pendente: os trabalhos programados da Publicação de conteúdo não processaram o conteúdo.<br>• Programado: o conteúdo é programado e enfileirado para ser processado.<br>• Máximo excedido: o conteúdo programado excedeu o tempo permitido. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Formulário Programar conteúdo

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | O valor máximo é configurado na propriedade *sn_cd.todo.max_run_time*.<br>• Erro: ocorreu um erro ao programar ou publicar o conteúdo. |
| Concluído em | A data e a hora em que o trabalho programado Publicação de conteúdo: criar tarefas pendentes foi concluído. |

## Criar Microsoft Teams campanhas usando o Construtor de experiência de conteúdo

Crie campanhas usando o Content Experience Builder se você tiver a função de administrador para distribuir conteúdo para os funcionários.

## Criar Microsoft Teams conteúdo de notificação do Content Experience Builder

Crie ou coloque conteúdo de notificação em um pacote ou fase para uma campanha Microsoft Teams usando o Construtor de experiência de conteúdo.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ca.campaign_manager ou sn_cd.content_admin ou admin

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Experiências de conteúdo** > **Construtor de experiências de conteúdo**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações, consulte Formulário de campanha no Content Experience Builder.
4. Selecione **Enviar**.

### Resultado

A lista de todas as campanhas é exibida.

## Formulário de campanha no Content Experience Builder

Preencha o formulário de campanha para criar o conteúdo de notificação Microsoft Teams usando o Content Experience Builder.

### Formulário de campanha

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Título | Nome exclusivo da campanha. |
| Estado | Estado da campanha.<br>• Rascunho: a campanha está no processo de criação. Quando o conteúdo e os pacotes são anexados à campanha, o botão **Publicar** aparece no cabeçalho do formulário. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Formulário de campanha

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | • Publicado: ativa todo o conteúdo para um público.<br>• Edição: a campanha está sendo editada. |
| Público | Nomes dos usuários da lista que você deseja que vejam o conteúdo. |
| Aprovadores | Usuário responsável pela aprovação da campanha. |
| Hora de início | Data e hora em que a campanha deve ser lançada. |
| Hora de término | Data e hora em que a campanha deve terminar. |
| Reavaliar campanha | Opção para revisar o público de uma campanha.<br>Se a caixa estiver desmarcada, o trabalho programado *`Content Experiences: Update Campaign Audience`* será executado uma vez, após o qual o público-alvo nunca será reavaliado ou alterado.<br>Opção para exibir o campo **Frequência de reavaliação** para que você possa definir com que frequência deseja que o trabalho programado *`Content Experiences: Update Campaign Audience`* seja executado.<br>Quando sua campanha é reavaliada, os usuários dependentes dos critérios de público atuais são removidos ou adicionados. |
| Frequência de reavaliação | Frequência, em dias, em que você deseja reavaliar o público. Os públicos são reavaliados após a execução do trabalho programado *`Content Experiences: Update Campaign Audience`* com base no valor inserido aqui.<br>Este campo aparecerá somente se a caixa de seleção **Reavaliar campanha** estiver marcada.<br>Este valor de campo substitui o valor padrão (7 dias) definido no campo **Reavaliação de** campanha na propriedade do sistema Experiências de conteúdo. Para obter mais informações, consulte Propriedades instaladas com experiências de conteúdo. |
| Descrição | Informações descritivas sobre a campanha. |

### Criar Microsoft Teams fases de campanha usando a experiência do Construtor de campanhas

Use o Construtor de experiência de campanha para criar fases para sua campanha. O construtor de campanha fornece uma exibição simples de página única para gerenciar conteúdo e montar sua campanha.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ca.campaign_manager ou sn_cd.content_admin ou admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para obter informações sobre campanhas e pacotes/fases de campanha, consulte Campanhas para experiências de conteúdo.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Experiências de conteúdo** > **Construtor de experiências de conteúdo**.
2. Selecione a campanha.
3. Na lista relacionada Pacotes de campanha, selecione **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

#### Formulário de pacote de campanha

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Título | Nome do pacote de campanha. |
| Campanha | Opção para escolher uma campanha associada ao pacote de campanha. |
| Tipo de gatilho | Opção para escolher um tipo de gatilho que determina como o pacote de campanha começa ou termina. |
| Início do gatilho de deslocamento | Permite mover a data de término para frente ou para trás a partir do valor no campo **Tipo de gatilho**. |
| Especificar término | Indica se você deseja que o pacote de campanha tenha um término específico. |
| Descrição | Breve descrição do pacote de campanha. |

5. Selecione **Enviar**.
6. Na lista relacionada Conteúdo da campanha, selecione **Novo**.
7. No formulário, preencha os campos.

#### Conteúdo da campanha

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Conteúdo | Descrição do registro de conteúdo. |
| Pacote da campanha | O pacote de campanha a ser associado ao conteúdo. |
| Título | Título do conteúdo da campanha. Este valor é atualizado automaticamente de acordo com o valor no campo Conteúdo. |
| Ativo | Opção para indicar que a programação do conteúdo está ativa e disponível para os funcionários. |
| Descrição | Breve descrição sobre o pacote de campanha. |

8. Selecione **Enviar**.
9. No formulário Campanha, selecione **Publicar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Resultado
A campanha é entregue aos funcionários na linha do tempo do trabalho programado.

#### Suporte à tradução para Microsoft Teams campanhas de notificação

ServiceNow para Microsoft Teams oferece suporte à localização para ServiceNow idiomas compatíveis em campanhas.

ServiceNow traduz o conteúdo da campanha para o idioma específico do usuário definido na sua instância ServiceNow. Se você não tiver definido um idioma específico do usuário, a aplicação Microsoft Teams entregará conteúdo de campanha no idioma global padrão definido em seu sistema.

Você deve ativar os plug-ins localizados em sua instância para usar este recurso. Para obter mais informações sobre plug-ins e instalar o plug-in de idioma para ServiceNow idiomas compatíveis, consulte Ativar um idioma .

Para obter mais informações sobre as configurações de idioma de uma instância, consulte Definir idioma padrão para uma instância e Idioma específico do usuário .

Para obter mais informações sobre como criar campanhas, consulte Criar uma campanha Microsoft Teams usando a publicação de conteúdo direto e Criar Microsoft Teams campanhas usando o Construtor de experiência de conteúdo.

Para obter mais informações sobre como programar e executar um trabalho, consulte Trabalhos programados .

**Nota:**
Os rótulos de campo **Título**, **Assunto**e **Descrição** no formulário de conteúdo da notificação são traduzidos. Para obter mais informações, consulte Criar conteúdo de notificação para Microsoft Teams.

#### Registrar e configurar a aplicação de bate-papo baseado em solicitação no portal Microsoft Azure

Crie uma aplicação Microsoft AzureMicrosoft Azure no portal [] para permitir que os agentes importem as conversas do Microsoft Teams para a ServiceNow.

### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

**Nota:**
Você pode usar um aplicativo do Microsoft Azure se usar a **integração do IT Service Management com o Microsoft Teams**e **a integração do HR Service Delivery com os aplicativos do Microsoft Teams**.

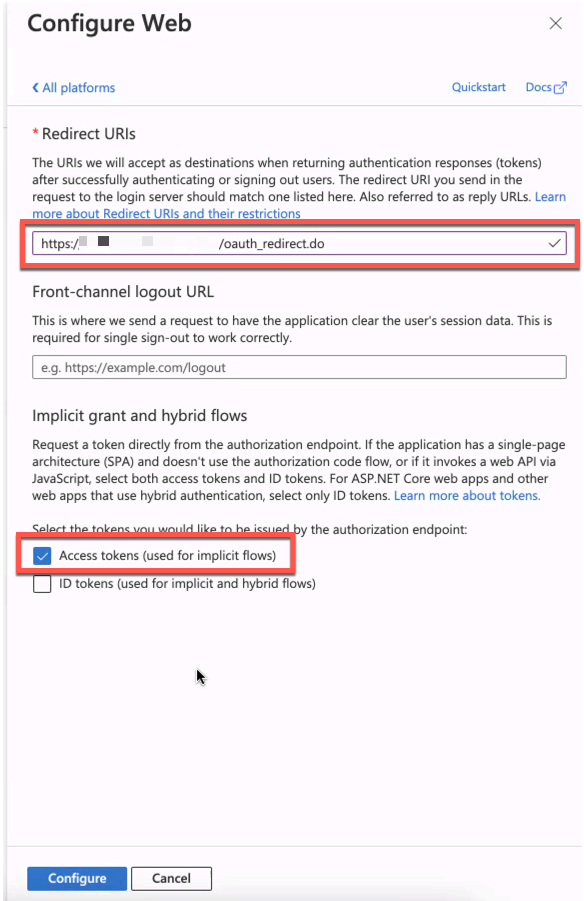
### Procedimento

1. Faça login no portal do Microsoft Azure.
2. Navegar até **Serviços do Azure** > **Azure Active Directory** > **Gerenciar** > **Registros da aplicação**.
3. Clique **em Novo registro**.
   A página **Novo registro** é exibida.
4. No formulário **Novo registro**, execute as seguintes ações:
   a. Nome: insira o nome da sua aplicação. Exemplo: app de bate-papo baseado em solicitação.
   b. URI de redirecionamento: insira https://<instance-name> /oauth_redirect.do , em que é o nome da sua instância da ServiceNow.

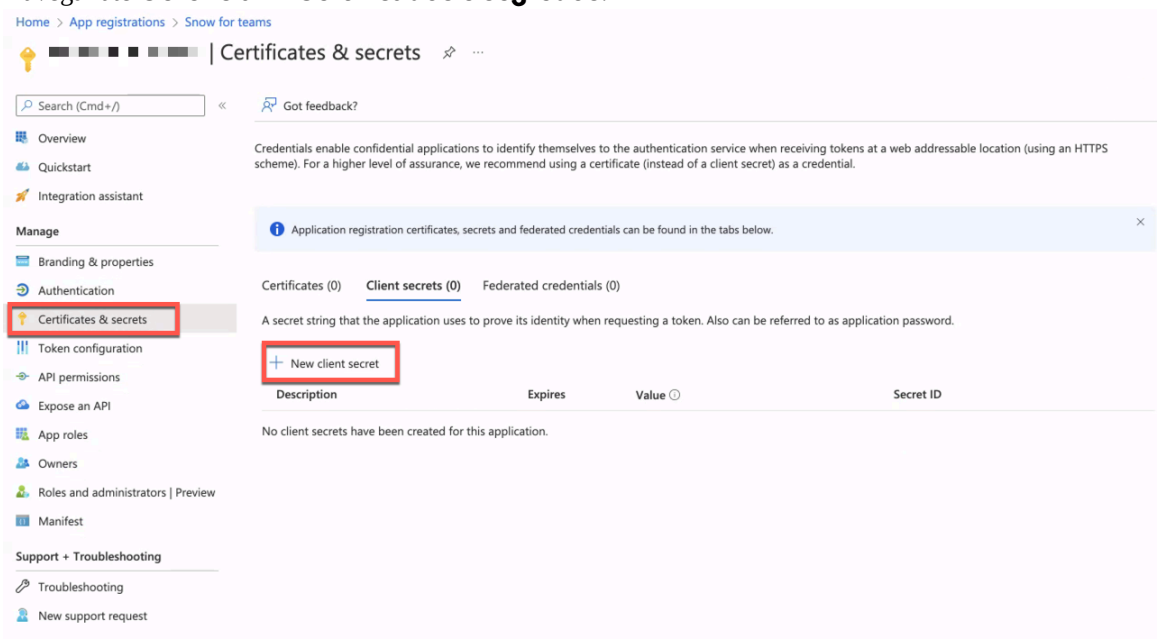
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Clique em **Registrar**.
6. Clique **em Redirecionar URIs**.




7. Marque a caixa de seleção **Tokens de acesso**.
8. Clique em **Configurar**.
9. Navegar até **Gerenciar** > **Certificados e segredos**.




10. Clique **em Novo segredo do cliente**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

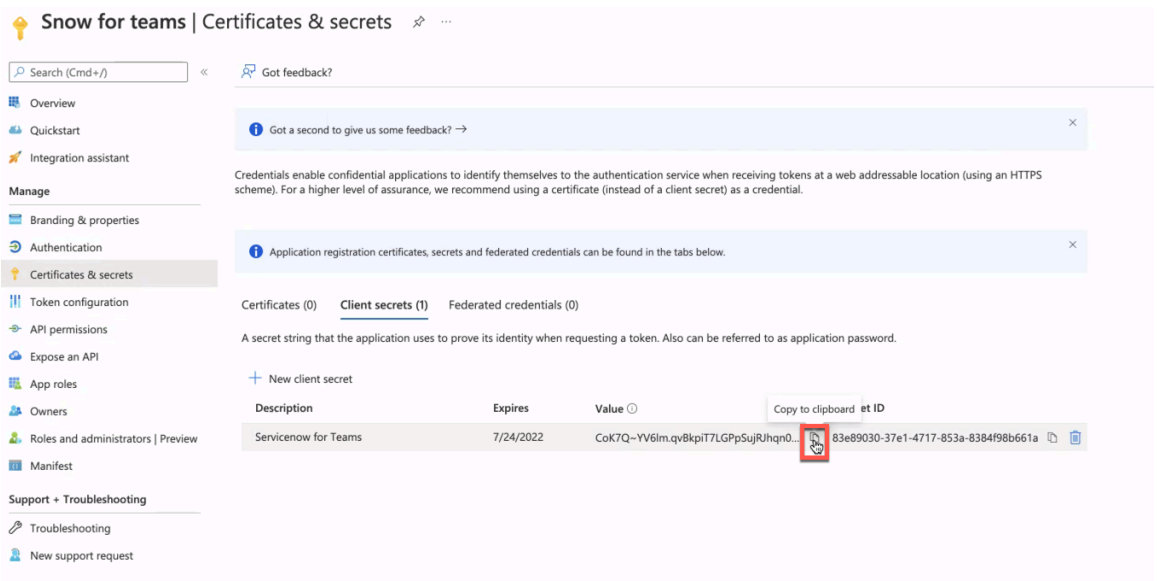
**11.** No formulário Adicionar um segredo do cliente, preencha os campos.

**a.** Descrição: forneça a descrição do segredo do cliente.

**b.** Expira: selecione a data de vencimento do segredo do cliente usando o menu suspenso.

**c.** Clique em **Adicionar**.

**d.** Copie e salve o segredo do cliente em um bloco de notas.




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Adicionar permissões à aplicação Microsoft Azure

Atribua permissões aos usuários para permitir que eles iniciem o bate-papo e importem conversas de bate-papo com funcionários da instância Microsoft Teams para ServiceNow®.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Procedimento

1. Faça login no portal do Microsoft Azure.
2. Navegar até **Serviços do Azure** > **Azure Active Directory** > **Gerenciar** > **Registros da aplicação**.
3. Selecione o app criado para permitir que os agentes importem as conversas de Microsoft Teams para a instância da ServiceNow.
   Exemplo: aplicativo de bate-papo baseado em solicitação.
4. Navegar até **Gerenciar** > **Permissões de API** > **Adicionar uma permissão** > **Microsoft Graph**.
5. Selecione **Permissões delegadas**.
6. No campo **Selecionar permissões**, insira as seguintes permissões.
   - Offline_access (delegated): a ServiceNow armazena um token de acesso para cada usuário, o que permite que ele se reautentique com a ServiceNow, no Microsoft Teams, sem precisar passar por um prompt de login. O acesso off-line permite que você atualize o token de acesso automaticamente.
   - Chat.ReadWrite (delegada): a parte de leitura da permissão Chat.ReadWrite permite importar bate-papos baseados em solicitação do Microsoft Teams. A parte de gravação da permissão Chat.ReadWrite é usada na tela "Iniciar bate-papo", em que uma mensagem de abertura é fornecida em nome do agente.
   - User.Read (delegado): esta permissão é adicionada quando um app é criado para ler as informações básicas de um usuário, como o nome e o ID de e-mail.
   - User.ReadBasic.All (delegated): esta permissão é necessária para obter os nomes e IDs do Azure dos usuários. A ServiceNow armazena o ID do Azure para criar bate-papos e importar bate-papos em nome dos usuários.
   - Files.Read.All (delegated): esta permissão é usada quando os bate-papos baseados em solicitação são importados do Microsoft Teams. Ele permite que os anexos sejam importados como parte do bate-papo do Teams.
   - ChatMember.ReadWrite (delegated): quando uma solicitação com um bate-papo do Teams é definida como inativa, os participantes são removidos automaticamente do bate-papo correspondente. Esta permissão é necessária para remover os participantes do bate-papo.
   - Chat.Create (delegado): esta permissão é usada para criar bate-papos baseados em solicitação.
   - Chat.ReadBasic (delegado): esta permissão é usada quando os bate-papos baseados em solicitação são importados. Ele permite que você exiba qual participante enviou cada mensagem no bate-papo.
   - Presence.Read.All (delegated): esta permissão é usada para buscar o status de presença de um usuário do Microsoft Teams.
7. Selecione **Adicionar permissões**.
8. Na tela **Permissões de API**, selecione o link **Conceder consentimento do administrador para {locatário}**.
9. Selecione **Sim** na caixa de diálogo pop-up.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

10. **Opcional:** Depois de atualizar uma aplicação do Azure, remova os tokens do usuário e autorize novamente os usuários a buscar um token com as permissões adicionadas.

    a. Faça login na sua instância da ServiceNow.

    b. Navegar até **Todos** > **OAuth de Sistema** > **Gerenciar Tokens**

    c. Remova os tokens de usuário da aplicação de bate-papo de locatário único.

    **Nota:**
    Os usuários devem fazer login em sua Microsoft Azure conta do Active Directory para buscar um token com as permissões adicionadas.

### Configure o registro da aplicação na instância ServiceNow

Registre o aplicativo de bate-papo baseado em solicitação em sua instância para usar o bate-papo Microsoft Teams para o ambiente do aplicativo autoconfigurado.

Você pode registrar o aplicativo de bate-papo baseado em solicitação em sua instância para usar o bate-papo Microsoft Teams para o ambiente do aplicativo autoconfigurado usando um dos métodos a seguir.

- Editar o registro da aplicação autoconfigurada do bate-papo do Microsoft Teams existente (Recomendado)
- Criar um registro de aplicação para o app autoconfigurado de bate-papo do Microsoft Teams

### Editar o registro da aplicação autoconfigurada do bate-papo do Microsoft Teams existente

Registre o aplicativo de bate-papo baseado em solicitação em sua instância para usar o bate-papo Microsoft Teams para o ambiente do aplicativo autoconfigurado editando o registro existente do aplicativo autoconfigurado do bate-papo do Microsoft Teams.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **OAuth de Sistema** > **Registro de aplicações**.
2. Pesquise e selecione o registro da aplicação **de locatário único do bate-papo do Microsoft Teams**.
3. Preencha os detalhes de **ID do cliente** e **Segredo** do cliente no formulário.
4. Selecione **Salvar**.
5. **Todos** > **ServiceNow para Microsoft Teams** > **Propriedades**
6. Habilite a opção **Definir esta propriedade como verdadeira para usar a ação do hub de integração para iniciar bate-papo/importar fluxos** de bate-papo no formulário de propriedades da ServiceNow for Microsoft Teams
   O **SYS ID da propriedade do perfil OAuth do perfil OAuth para configuração de locatário único** é definido como padrão (OOB) quando enviado com o registro da aplicação.
7. Selecione **Salvar**.

### Criar um registro de aplicação para o app autoconfigurado de bate-papo do Microsoft Teams

Registre o aplicativo de bate-papo baseado em solicitação em sua instância para usar o bate-papo Microsoft Teams para o ambiente do aplicativo autoconfigurado criando um registro de aplicativo autoconfigurado do bate-papo do Microsoft Teams.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar

**Nota:**
Use este procedimento somente se for absolutamente necessário.

Função necessária: administrador

### Procedimento

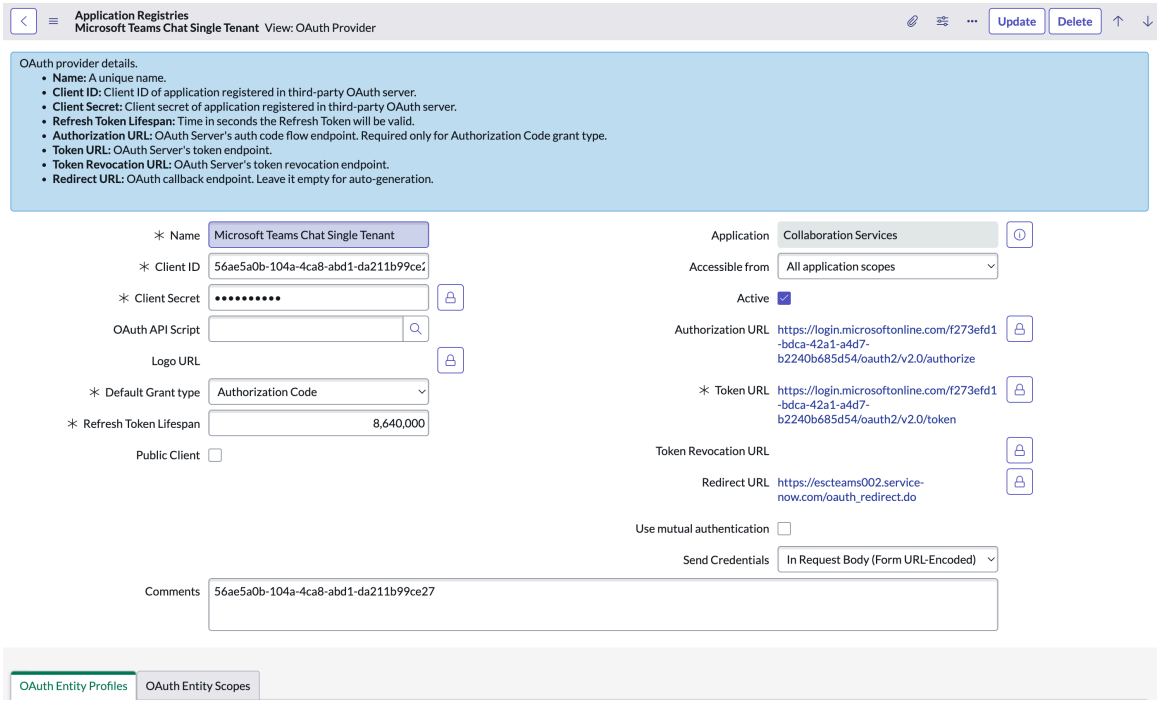
1. Navegar até **Todos** > **OAuth de Sistema** > **Registro de aplicações**.
2. Selecione **Novo**.
3. Selecione **Conectar a um provedor OAuth de terceiros**.
4. No formulário, preencha os campos.

**Registros da aplicação - Bate-papo do Microsoft Teams para locatário único**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome para identificar exclusivamente o registro. Por exemplo, insira: Aplicativo autoconfigurado de bate-papo do Microsoft Teams |
| ID de cliente | ID de cliente criado no portal do Azure.<br><br>Forneça o valor do ID da aplicação do Azure neste campo. |
| Segredo do Cliente | A senha que você gerou ao criar o app no Microsoft Teams. Para obter mais informações, consulte Registrar e configurar a aplicação de bate-papo baseado em solicitação no portal Microsoft Azure. |
| URL de Autorização | URL de autorização que inclui o ID do locatário da sua aplicação com o formato<br><br>https://login.microsoftonline.com/{tenantid}/oauth2/v2.0/authorize<br><br>em que é o ID do locatário criado durante a criação da aplicação no Microsoft Teams. |
| URL de Token | URL do token que inclui o ID do locatário da sua aplicação com o formato<br><br>https://login.microsoftonline.com/{tenantid}/oauth2/v2.0/token<br><br>em que é o ID do locatário criado durante a criação da aplicação no Microsoft Teams. |
| Redirecional URL | URL de redirecionamento que inclui o URL da instância com o formato<br><br>https://<instanceURL> /oauth_redirect.do<br><br>Atualizar o<instanceURL> valor com o URL da sua instância. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




5. Selecione a lista relacionada **Escopos de entidade OAuth**.
6. Adicione os seguintes escopos.
   - Insira `Padrão` em **Nome** e insira `.default` em **OAuthscope**.
   - Insira `Acesso off -line` em **Nome** e insira `offline_access` em **OAuthscope**.
7. Selecione **Salvar**.
   O sistema gera um perfil de entidade OAuth.
8. Consulte os detalhes do perfil de entidade OAuth na lista relacionada **Perfis de entidade OAuth**.
9. Abra o registro de perfil de entidade OAuth e copie o SYS ID.
10. Navegar até **Todos** > **ServiceNow for Microsoft Teams** > **Propriedades**.
11. Habilite a opção **Definir esta propriedade como verdadeira para usar a ação do hub de integração para iniciar bate-papo/importar fluxos** de bate-papo no formulário de propriedades da ServiceNow for Microsoft Teams.
12. Insira o valor do perfil de entidade OAuth copiado no campo **ID do sistema do perfil OAuth para configuração de locatário único. Isso precisará ser configurado se você estiver definindo "sn_tcm_collab_hook.teams_use_ih_actions_for_single_tenant" como verdadeiro**.
13. Selecione **Salvar**.

### Acesso ao bate-papo baseado em solicitação para um usuário convidado

O acesso ao bate-papo do app autoconfigurado baseado em solicitação permite que um usuário convidado inicie e importe bate-papos em uma única instância ServiceNow® para Microsoft Teams.

O compartilhamento de convidado é habilitado por padrão em Microsoft Azure AD e em ServiceNow para Microsoft Teams. Como resultado, os usuários podem convidar convidados para equipes e sites e compartilhar arquivos com convidados sem precisar solicitar assistência do departamento de TI.

Os convidados podem realizar as seguintes ações:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Inicie um bate-papo com pessoas de fora da organização.
- Importe suas conversas de bate-papo com pessoas de fora da organização.

Para obter informações sobre como configurar o acesso para usuários convidados, consulte Acesso de convidado no Microsoft Teams .

A configuração de acesso de convidado é aplicável às seguintes tabelas nas aplicações Gestão de serviços de TI integração com Microsoft Teams e HR Service Delivery integração com Microsoft Teams :

- Tarefa principal de RH (sn_hr_core_task)
- Caso de eventos de vida útil de RH (sn_hr_le_case)
- Caso do núcleo de RH (sn_hr_core_case)
- Item da solicitação (sc_req_item)
- Tarefa (sc_task)
- Incidente (incidente)
- Solicitação (sc_request)
- Solicitação de mudança (change_request)

O administrador do sistema ServiceNow pode estender o acesso de convidado a outras tabelas.

### Autenticar usuários convidados para iniciar e importar o bate-papo de Microsoft Teams

Atribua permissões a usuários convidados para iniciar e importar conversas de bate-papo com funcionários de Microsoft Teams para uma instância ServiceNow® para um app autoconfigurado.

#### Antes de Iniciar

Certifique-se de ter concluído a configuração do aplicativo de bate-papo baseado em solicitação para um aplicativo autoconfigurado. Para obter mais informações, consulte:

1. Registrar e configurar a aplicação de bate-papo baseado em solicitação no portal Microsoft Azure
2. Configure o registro da aplicação na instância ServiceNow
3. Adicionar permissões à aplicação Microsoft Azure

Função necessária: administrador

#### Procedimento

1. Faça login no portal Microsoft Azure.
2. Navegar até **Serviços do Azure** > **Azure Active Directory** > **Gerenciar** > **Registros da aplicação**.
3. Selecione o app de bate-papo baseado em solicitação para permitir que os agentes iniciem e importem as conversas de Microsoft Teams para a instância ServiceNow.
4. Navegar até **Gerenciar** > **Permissões de API** > **Adicionar uma permissão** > **Microsoft Graph**.
5. Selecione **Permissões da aplicação**.
6. No campo de pesquisa Selecionar permissões, insira `User.Read.All` e selecione essa permissão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Esta permissão obtém o valor de tipo de usuário Microsoft Azure. Este valor é armazenado na instância ServiceNow para permitir a criação e a importação de bate-papos em nome do usuário.

7. Selecione **Adicionar permissões**.
8. Na tela **Permissões de API**, selecione o link **Conceder consentimento do administrador para {locatário}**.
9. Selecione **Sim** na caixa de diálogo pop-up para salvar as configurações.

### Habilitar autenticação de usuários convidados

Verifique e atualize os valores de registro da aplicação para autenticar usuários convidados na aplicação Microsoft Teams para iniciar e importar bate-papos para um app autoconfigurado.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **OAuth de Sistema** > **Registro de aplicações**.
2. Selecione o registro da aplicação Microsoft Teams Locatário único de bate-papo.
3. No formulário, verifique e atualize os campos.

**Formulário de registros de aplicações**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome para identificar o registro. Por exemplo, Microsoft Teams Aplicativo autoconfigurado de bate-papo, Microsoft Teams Permissão do aplicativo de bate-papo ST e assim por diante. |
| ID de cliente | ID da aplicação criado no portal Microsoft Azure. |
| Segredo do Cliente | Senha gerada durante o processo de criação da aplicação em ServiceNow para Microsoft Teams. |
| URL de Autorização | URL de autorização que inclui o ID do locatário que foi gerado durante a criação da sua aplicação em ServiceNow para Microsoft Teams no seguinte formato: https://login.microsoftonline.com/<tenantid> / oauth2/v2.0/autorizar |
| URL de Token | URL do token que inclui o ID do locatário da sua aplicação que foi gerado durante a criação em ServiceNow para Microsoft Teams no seguinte formato: https://login.microsoftonline.com/<tenantid> / oauth2/v2.0/token |
| Redirecional URL | Redirecione o URL que inclui o URL da sua instância ServiceNow para Microsoft Teams no seguinte formato:<br><br>https://<instanceURL> /oauth_redirect.do |

4. Selecione **Salvar**.
5. Navegar até **ServiceNow for Microsoft Teams** > **Propriedades**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Selecione a opção **Definir esta propriedade como verdadeira para usar a ação do hub de integração para iniciar bate-papo/importar fluxos de bate-papo**.
7. Selecione **Salvar**.
8. Repita este procedimento para o registro da aplicação ST de permissão do app de bate-papo Microsoft Teams.

### Habilitar acesso ao bate-papo para usuários convidados

Habilite o acesso ao bate-papo para um usuário convidado ao definir as configurações de ServiceNow® para Microsoft Teams para um app autoconfigurado.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **ServiceNow for Microsoft Teams** > **Configuração de bate-papo do usuário convidado do Teams**.
2. No formulário, preencha os campos.

**Formulário de configuração de bate-papo do usuário convidado do Teams**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| ID de locatário | ID do diretório (locatário) da página de visão geral da aplicação no portal Microsoft Azure.<br><br>Use o valor de ID para atualizar detalhes na instância ServiceNow. |
| Nome completo do locatário | Nome de domínio completo do locatário ou host. Por exemplo, account1.onmicrosoft.com. |
| Ativar acesso de convidado | Opção para habilitar o token de credenciais do cliente para buscar detalhes do tipo de usuário que foram definidos durante o processo de Habilitar autenticação de usuários convidados.<br><br>Se você não selecionar esta opção, ocorrerá um erro quando o convidado tentar iniciar ou importar um bate-papo Microsoft Teams. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | **Nota:**<br>Quando o acesso de convidado está habilitado, o valor sn_tcm_collab_hook.MS_Teams_Chat_App_Credentials na tabela sys_alias configurada em Aliases de conexão e credencial busca os detalhes do usuário do Azure. Quando o acesso de convidado está inativo, o valor sn_tcm_collab_hook.MS_Teams_Chat_Credentials na tabela sys_alias configurada em Aliases de conexão e credencial busca os detalhes do usuário do Azure. |
| Domínios de convidado permitidos | Os domínios do usuário convidado em que os convidados podem iniciar ou importar um bate-papo. Somente os locatários nesses domínios podem iniciar ou importar um bate-papo.<br>Lista vários nomes de domínio convidado como valores separados por vírgula. |

3. Selecione **Enviar**.

**Resultado**
Os convidados que pertencem aos domínios de convidado selecionados podem iniciar ou importar bate-papos.

### Indicador de presença do usuário

O indicador de presença do usuário ajuda os agentes a saber o status dos usuários em *Microsoft Teams* antes que o agente possa iniciar um bate-papo usando *Microsoft Teams*.

Por padrão, os agentes podem exibir o status dos usuários quando eles iniciam o modal Iniciar bate-papo na instância da ServiceNow.

Certifique-se de que a permissão de API seja adicionada à aplicação de bate-papo baseado em solicitação já criada no portal do Azure ao atualizar a aplicação. Para obter mais informações sobre as permissões necessárias para o bate-papo baseado em solicitação, consulte Adicionar permissões à aplicação Microsoft Azure.

O sistema leva 60 minutos para exibir o status de presença do usuário no modal de início de bate-papo para o primeiro uso quando você atualiza para as aplicações *Gestão de serviços de TI* integração com *Microsoft Teams* v2.5.0 ou Collaboration Services v3.5.

O status do usuário de *Microsoft Teams* é mapeado para a instância da ServiceNow conforme descrito na tabela.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Mapeamento de status do usuário

| Status do usuário no Microsoft Teams | Status mostrado no modal Iniciar bate-papo |
|---|---|
| "Disponível", "DisponívelOcioso" | disponível |
| "Ocupado", "OcupadoIdle", "DoNotDisturb" | ocupado |
| "Off-line", "Presença desconhecida" | offline |
| 'Ausente', 'BeRightBack' | ausente |

O status de presença do usuário é armazenado em cache por 180 segundos. Isso significa que se um usuário estiver "on-line" em *Microsoft Teams*, o modal Iniciar bate-papo exibirá o status do usuário como "on-line" por até 180 segundos. Se o status do usuário for modificado, o sistema buscará o status do usuário após o intervalo de 180 segundos e atualizará o status no modal Iniciar bate-papo.

O intervalo de tempo para armazenar em cache o status do usuário é configurável por uma propriedade do sistema sn_tcm_collab_hook.teams.presence_status_cache_invalidate_duration. Você pode modificar o intervalo de tempo para reter o status de presença do usuário. Para obter mais informações, consulte Configurar a duração do cache para o status de presença do usuário.

### Configurar a duração do cache para o status de presença do usuário

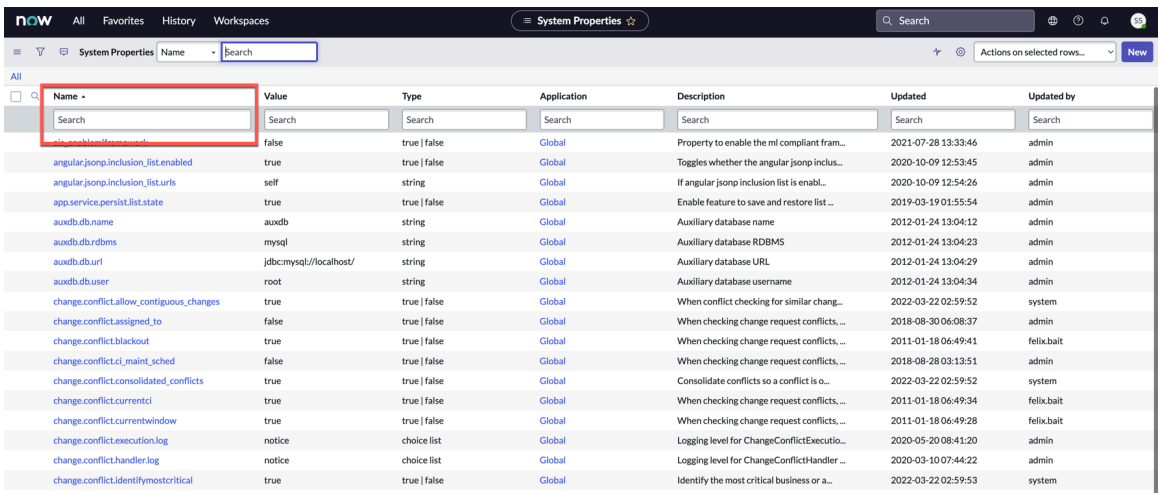
Você pode modificar a propriedade do sistema para configurar a duração do cache para reter o status de presença do usuário *Microsoft Teams*.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: administrador

**Procedimento**

1. No filtro de navegação, insira sys_properties.list e pressione **Enter**.

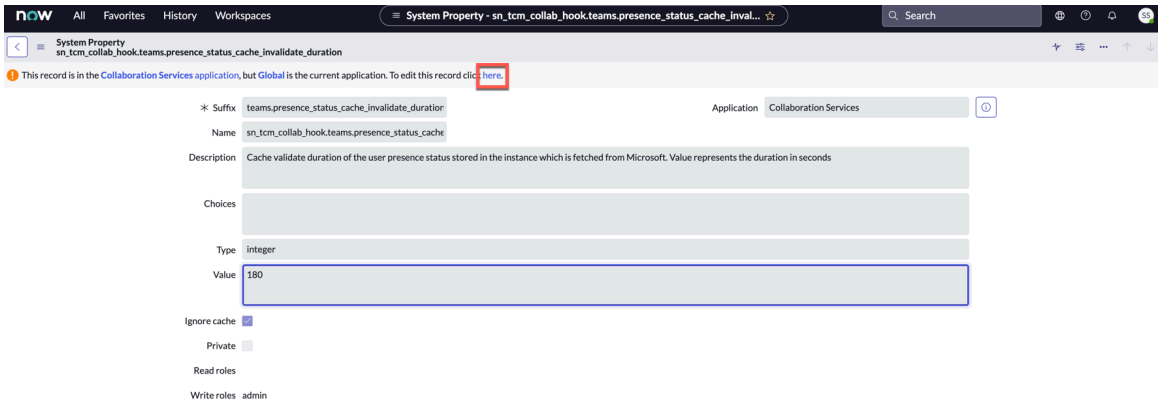
   A lista inteira de propriedades na tabela Propriedades do sistema [sys_properties] é exibida.




2. Na coluna Nome, pesquise a propriedade do sistema sn_tcm_collab_hook.teams.presence_status_cache_invalidate_duration e clique na propriedade para exibir os detalhes da propriedade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




3. Clique aqui para editar os detalhes da propriedade.
4. Defina a duração do cache em segundos para reter o status de presença do usuário no campo **Valor**.
5. Clique em **Atualizar**.

### Configuração para integração de apps autoconfiguradas com o Microsoft Teams para experiência do agente

Permita que os agentes trabalhem e gerenciem os incidentes graves do workbench de Gestão de incidentes graves (MIM) por meio de Microsoft Teams ambiente de app autoconfigurado.

### Integração dedo app autoconfigurado do conector Notify [ com Microsoft Teams

Configure o conector Notify para Microsoft Teams usando o app autoconfigurado.

Você pode precisar usar a configuração do app autoconfigurada devido à sua empresa ou aos requisitos regulatórios.

### Crie uma aplicação em Microsoft Teams para habilitar a realização de chamadas

Crie um app para fazer chamadas de Microsoft Teams.

## Antes de Iniciar

Certifique-se de ter instalado o conector Notify e outros plug-ins necessários na sua instância ServiceNow®. Para obter mais informações, consulte Instalar conector Notify para Microsoft Teams.

Função necessária: administrador, Microsoft Teams administrador, Microsoft Azure administrador

## Procedimento

1. Faça login no Microsoft Teams portal do desenvolvedor [] em https://dev.teams.microsoft.com .
2. Crie um app.
   a. Navegar até **Apps** > **Nova aplicação**.
   b. Insira um nome válido para o app na página pop-up Adicionar app e selecione **Adicionar**.
   c. Na página de detalhes do app, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Página de detalhes da aplicação**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome curto | Nome da sua aplicação. Por exemplo, ServiceNow para Notify Microsoft Teams. |
| Nome completo | Nome completo da sua aplicação. |
| ID de Aplicativo | Número de identificação exclusivo do app.<br>**Nota:** Este ID do app é diferente do ID do bot/ID do app que será gerado. |
| Descrição resumida | Breve descrição do app. |
| Descrição longa | Descrição detalhada do app. |
| Versão | Versão do app.<br>Por exemplo, 1.0. |
| Nome do desenvolvedor ou da empresa | Nome da sua empresa. |
| Site | Link para o site da sua empresa. |
| Política de privacidade | Link para a declaração de privacidade da sua aplicação. |
| Termos de uso | Link para os termos e condições da sua aplicação. |

**d.** Selecione **Salvar**.
Um app é criado em Microsoft Teams.

**3.** Crie um bot (conector Notify) para o novo app.

**a.** Navegar até **Configurar** > **Recursos da aplicação**.

**b.** Selecione **Bot**.

**c.** Selecione **Criar um novo bot**.

**d.** Selecione **Novo bot**.

**e.** Insira um nome [ para o bot [] na caixa de diálogo Adicionar bot e selecione **Adicionar**.

**f.** Observe que o valor do ID de bot do novo conector Notify a seja usado como seu ID de cliente da aplicação por meio de um dos seguintes métodos:

- Copie o ID do URL do navegador.
- Navegar de volta para **Bots** > **Ferramentas**e copie o ID do bot.

**g.** Navegue em até **Canais**, habilite **o Microsoft Teams**e selecione **Salvar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**h.** Selecione **Segredos do cliente** e insira um segredo do cliente para o seu bot.
Um segredo do cliente é gerado.

> **Nota:**
> Certifique-se de anotar o segredo do cliente gerado porque ele não aparecerá novamente.

4. Copie o ID do cliente/ID do bot do Notify Connector para a aplicação (ID do cliente).
   a. Navegue em até **Aplicativos** e selecione o app que você criou.
   b. Navegar até **Configurar** > **Informações Básicas**.
   c. Cole o ID do cliente/ID do bot que você copiou no campo **ID da aplicação (cliente)** e selecione **Salvar**.
5. Configure recursos adicionais do app para o novo bot.
   a. Navegue em até **Aplicativos** e selecione o app que você criou.
   b. Navegar até **Configurar** > **Recursos da aplicação** > **Bot** > **Selecione um bot existente** e selecione o bot que você criou.
   c. Na seção **O que seu bot pode fazer?** seção, sselecione **Suporte a chamadas de áudio** e **Suporte a chamadas de vídeo**.
   d. Na seção **"Selecionar os escopos nos quais as pessoas podem usar este comando** ", sselecione **Pessoal**, **Equipe**e Bate- **papo em grupo**.
6. Recupere e salve os novos atributos da aplicação.
   a. Faça login no portal [ Microsoft Azure em https://portal.azure.com/ como o administrador Microsoft Azure.
   b. Navegar até **Serviços do Azure** > **Azure Active Directory** > **Gerenciar** > **Registros da aplicação**.
   c. Pesquise para o novo bot por nome ou por ID da aplicação (cliente) e abra-o.
   d. Note o ID do cliente/ID da aplicação (cliente), ID do objeto e ID do locatário.

   Você precisará desses valores para sua instância ServiceNow

> **Nota:**
> O ID do bot criado no portal do desenvolvedor do Microsoft Teams e o ID do aplicativo (cliente) no portal do Microsoft Azure são os mesmos.

### O que Fazer Depois

Permitir que os usuários acessem o app/bot do conector Notify no portal Microsoft Azure.

### Permitir que os usuários acessem o app/bot do conector Notify no portal Microsoft Azure

Permita que usuários possam autenticar com sucesso e participar de chamadas em conferência em Microsoft Teams gerenciando permissões.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador do Microsoft Azure

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Faça login no portal do Microsoft Azure .
2. Navegar até **Serviços do Azure** > **Azure Active Directory** > **Gerenciar** > **Registros da aplicação**.
3. Pesquise e abra o bot do conector Notify criado na etapa 3 na seção Crie uma aplicação em Microsoft Teams para habilitar a realização de chamadas por nome ou por ID da aplicação (cliente).
4. Navegar até **Gerenciar** > **Permissões de API** > **Adicionar uma permissão** > **Microsoft Graph** e selecione **Permissões da aplicação**.
5. Conceda permissõespesquisandoing para e selecionandoing os seguintes valores usando **Selecionar permissões**e, em seguida, selecione **Adicionar permissões** para conceder a permissão.
   - **Usuário.Leitura.Todos** de a Lista de usuários
   - **OnlineMeetings.ReadWrite.All** de a lista OnlineMeetings
   - **Calls.InitiateGroupCall.All**, **Calls.JoinGroupCall.All**, **Calls.JoinGroupCallAsGuest.All** de a Lista de chamadas
6. Conceda aos administradores acesso às aplicações Microsoft Azure que exigem aprovação do administrador.
   a. Selecione **Conceder consentimento do administrador para** <tenant> ona página de permissões de API.
   b. Selecione **Sim** na página pop-up Conceder confirmação de consentimento do administrador.

### Criar um usuário função permitida para fazer chamadas de Microsoft Teams

Crie uma função de usuário do serviço para o Configure o conector Notify para Microsoft Teams em seu ambiente para permitir que os usuários iniciem reuniões online a Microsoft Teams.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

**Nota:**
Você deve criar uma função de usuário do serviço, que poderá iniciar reuniões online em nome dos usuários.

### Procedimento

1. Faça login no ] portal Microsoft Azure no portal do Microsoft Azure .
2. Crie um usuário do serviço.
   a. Navegar até **Serviços do Azure** > **Usuário**.
   b. Selecione **Novo usuário**.
   c. No formulário, preencha em campos.

#### Novo usuário formulário

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome de usuário | Opção para fornecer o nome de usuário para o usuário. |
| Nome | Opção para fornecer o nome do usuário. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**d.** Selecione **Criar**.

**e.** Selecione o usuário criado para exibir os detalhes.

> **Nota:**
> Certifique-se de que o usuário do serviço tenha a licença/assinatura necessárias e um local de uso válido definido para fazer chamadas em conferência de Microsoft Teams.

**3.** Execute o comando do PowerShell no Terminal no macOS ou no prompt de comando no sistema operacional Windows.

**a.** Execute o comando do PowerShell.

- MacOS: abra uma janela de terminal.
- Microsoft Windows: acesse o prompt de comando.

**b.** Digite o comando `pwsh` e pressione **Enter**.

**c.** Conecte seu locatário da Microsoft ao PowerShell.

**d.** Execute o comando `connect-microsoftteams` no PowerShell.

Após a conexão bem-sucedida, uma mensagem de confirmação é exibida no navegador: Autenticação concluída. Você pode retornar à aplicação. Sinta-se à vontade para fechar esta guia do navegador..

PowerShell também exibes os detalhes do locatário.

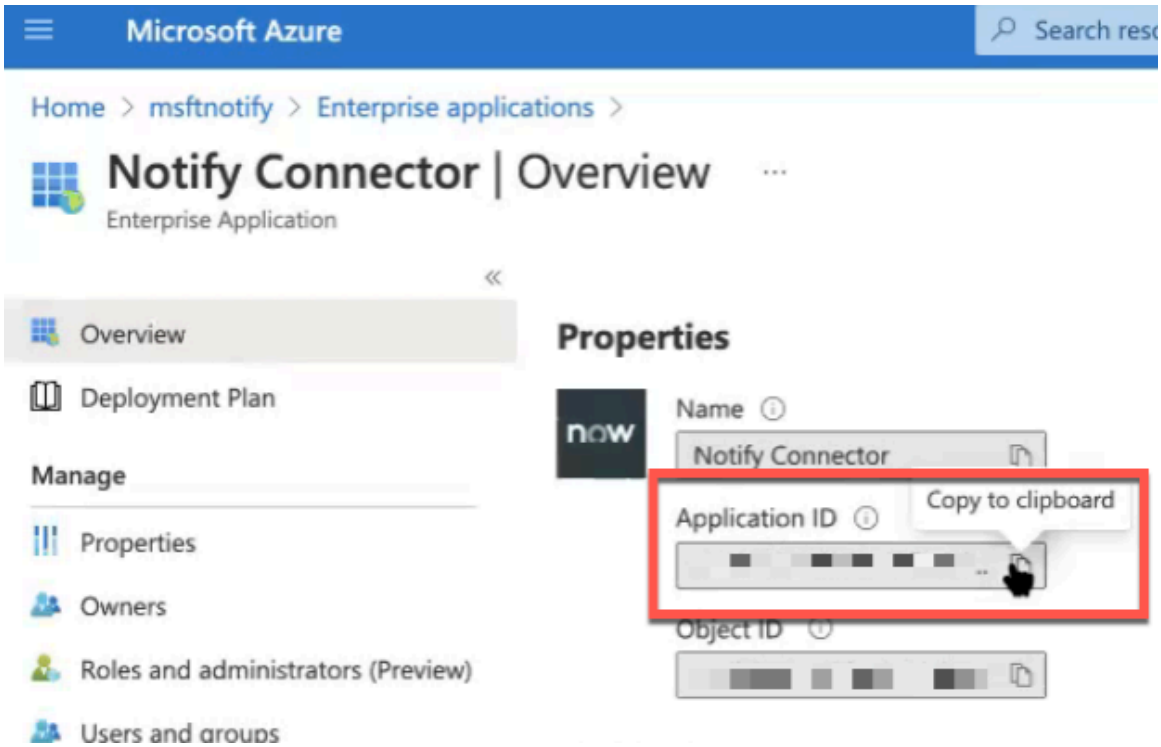
**4.** Navegar até **Azure Active Directory** > **Aplicações corporativas**.

**5.** Selecione o app Notify connector que você criou.

**6.** Copie o ID da aplicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




7. Execute a política de acesso à aplicação no PowerShell.
Para obter mais informações sobre a política de acesso à aplicação, consulte Configurar o acesso da aplicação a reuniões online .

Execute o seguinte comando no PowerShell.

```
New-CsApplicationAccessPolicy -Identity "<CustomPolicyName> " -AppIds "<AppIds> " -Descrição"<Policy Description> "
```

Por exemplo, se você tiver uma configuração autônoma (locatário único), use o ID da aplicação do portal do Azure.

```
New-CsApplicationAccessPolicy -Identity "OnlineMeetingsAccessPolicy" -AppIds "aaaaaaaa-1234-er4r-8dc9-123456789012" -Description "Grant OnlineMeeting Application Permission"
```

Ao conceder as permissões com sucesso, os detalhes são exibidos no PowerShell.

8. Execute a política de permissão do usuário no PowerShell.

   a. Vá para o portal do Microsoft Azure .

   b. Navegar até **Página inicial** > **Usuários**.

   c. Selecione o usuário que você criou.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**d.** Copie o **ID do objeto** do usuário.

**e.** Execute o comando após no PowerShell e inclua o nome da política que você anotou e seu ID de usuário.

```
Grant-CsApplicationAccessPolicy -Identity "<UserAzureID>" -PolicyName "<PolicyName>"
```

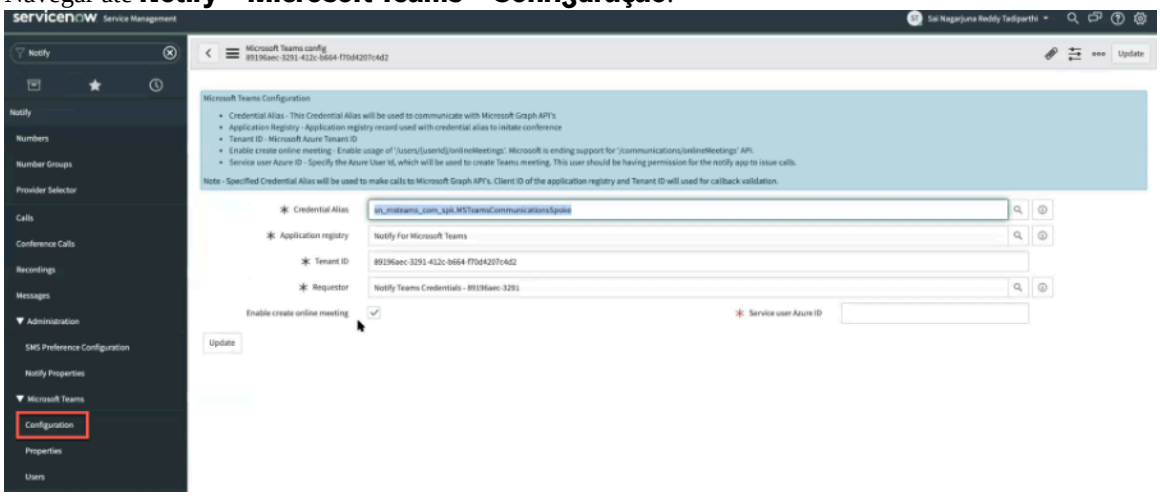
Por exemplo:

```
Grant-CsApplicationAccessPolicy -Identity "fdcd9c17-ceae-468f-906f-2er76b4dd0f4"
 -PolicyName "OnlineMeetingsAccessPolicy"
```

**9.** Configure Microsoft Teams.

**a.** Abra sua instância ServiceNow.

**b.** Navegar até **Notify** > **Microsoft Teams** > **Configuração**.




**c.** Cole o **ID do objeto** do usuário no campo **ID do Azure do usuário do serviço**.

Se você tiver realizado uma atualização para o conector Notify para Microsoft Teams, deverá habilitar manualmente a opção **Habilitar a criação de reunião online**.

**d.** Selecione **Atualizar**.

### Conconectar uma Microsoft Teams aplicação a uma instância ServiceNow

Conecte sua aplicação Microsoft Teams com sua instância ServiceNow para autorização de OAuth criando uma entrada de registro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Faça login na sua instância ServiceNow.
2. Navegar até **Todos** > **OAuth de Sistema** > **Registro de aplicações**.
3. Selecione **Novo**.
4. Selecione **Conectar a um provedor OAuth de terceiros**.
5. No formulário, preencha os campos.
   - Nome: nome para identificar exclusivamente o registro, por exemplo, Microsoft Teams para o app Notify autoconfigurado.
   - ID do cliente: ID da aplicação (cliente) ou ID do bot criado e copiado durante a criação da aplicação no Microsoft Teams.

     Copie o ID da aplicação (cliente) do portal Microsoft Azure. A ID do bot criada no portal do desenvolvedor do Microsoft Teams e a ID da aplicação (cliente) no portal do Microsoft Azure são as mesmas. Para obter informações sobre o ID da aplicação (cliente) ou o ID do bot, consulte Crie uma aplicação em Microsoft Teams para habilitar a realização de chamadas.

     Não copie o ID do app Microsoft Teams criado no Portal do desenvolvedor do Microsoft Teams.
   - Segredo do cliente: a senha que você gerou ao criar o bot no Microsoft Teams Portal do Desenvolvedor (etapa 3h).

     Para obter as informações de segredo do cliente no portal Microsoft Azure, consulte Crie uma aplicação em Microsoft Teams para habilitar a realização de chamadas.
   - Tipo de concessão padrão: `credenciais do cliente`.
   - URL do token: URL do endpoint do token que inclui o ID do diretório da sua aplicação com a estrutura https://login.microsoftonline.com/<Directory-ID> /oauth2/v2.0/token , em que<Directory ID> é o ID do locatário criado durante a criação do app/bot no Microsoft Teams Portal do desenvolvedor. Para obter as informações de ID de locatário no portal do Microsoft Azure, consulte Crie uma aplicação em Microsoft Teams para habilitar a realização de chamadas.

     Ou siga este procedimento.

     a. Faça login no portal [ Microsoft Azure em https://portal.azure.com/ .
     b. Navegar até **Serviços do Azure** > **Azure Active Directory** > **Gerenciar** > **Registros da aplicação**.
     c. Pesquise por e abra o novo bot criado para o conector Notify por nome ou por ID da aplicação (cliente).
     d. Copie o valor do ID do diretório (locatário).
     e. Ir para **Endpoints** > **Obter o endpoint do token OAuth 2.0 (v2)**.
     f. Substitua o valor padrão ] "comum" pelo valor de ID do diretório (locatário) copiado.
6. Criar um registro... .
7. Defina os valores para o Perfil de entidade OAuth.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:**
Por padrão, um registro de perfil de entidade OAuth é criado. Se não estiver disponível, você poderá criar um seguindo estas subetapas.

Se nenhum perfil estiver disponível, crie um.

a. Selecione **Perfis de entidade OAuth** na lista relacionada.
b. Abra o registro <>default_profile .
c. Selecione **Escopos de perfil de entidade OAuth** na lista relacionada.
d. Adicione um registro com os seguintes valores:.
   - **Nome**: padrão
   - **OAuthescopo**:
e. Selecione **Atualizar** para salvar as mudanças.

### Resultado
A aplicação Microsoft Teams agora está registrada com uma autorização de perfil OAuth.

## Criar um alias de conexão e credenciais para Microsoft Teams

Crie um alias para associar as informações de conexão aos dados de credencial necessários para concluir a integração da aplicação em Microsoft Teams.

### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para obter mais informações, consulte Introdução a credenciais, conexões e aliases .

### Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Conexões e Credenciais** > **Aliases de credenciais**.
2. Selecione **MSTeamsCommunicationsSpoke**.
3. Selecione **Novo** na lista relacionada Credenciais.
4. Selecione **Credenciais OAuth 2.0**.
5. Defina os valores das credenciais.
   a. Insira um nome para a credencial no campo **Nome**, por exemplo, Notificar credenciais do Microsoft Teams para o app autoconfigurado.
   b. Insira as informações do perfil da **entidade OAuth no campo Perfil** da entidade OAuth, por exemplo,<application-registry-name> _default_profile.
   O ID do perfil é definido ao gerar a entrada de registro da aplicação.
6. Selecione **Enviar**.

## Mapear um Registro de aplicação e Alias de credencial na configuração ServiceNow

Mapeie um ServiceNow registro de aplicação e credencial umlias na configuração Microsoft Teams.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Notify** > **Microsoft Teams** > **Configuração**.
2. No formulário Configuração Microsoft Teams, preencha os campos.
   - **Registro da aplicação**: selecione o registro da aplicação criado na seção Conconectar uma Microsoft Teams aplicação a uma instância ServiceNow.
   - **ID**do locatário : insira o ID do locatário criado durante a criação da aplicação em Microsoft Teams.

     Para obter as informações de ID de locatário no portal do Microsoft Azure, consulte Crie uma aplicação em Microsoft Teams para habilitar a realização de chamadas.
   - **Solicitante**: selecione o registro de alias de credencial criado na seção Criar um alias de conexão e credenciais para Microsoft Teams.
3. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.

### Resultado
O registro da aplicação OIDC foi criado.

#### Verificar criação do registro da aplicação OIDC para uma configuração da aplicação autoconfigurada

Verifique se o Registro da aplicação OIDC foi criado quando o Microsoft Teams Registro da aplicação foi criado e mapeado para a configuração durante um processo de configuração da aplicação autoconfigurado.

### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Mapeamento de um Microsoft Teams Registro de aplicação após a criação criação automáticaes um Registro de aplicação OIDC como parte da configuração do app autoconfigurado. Se thfor criação automática falhas, problemas ocorrem no processamento de retornos de chamada que podem fazer com que informações da reunião não sejam atualizado em tempo real .

Para obter mais informações, consulte Conconectar uma Microsoft Teams aplicação a uma instância ServiceNow e Mapear um Registro de aplicação e Alias de credencial na configuração ServiceNow.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **OAuth de Sistema** > **Registro de aplicações**.
2. Filtre a lista por o ID de cliente criado durante a criação da aplicação em Microsoft Teams.

   Verifique se também há um registro de aplicação do tipo de provedor OIDC externo para o mesmo ID de cliente junto com o tipo de provedor OAuth criado. Para obter as informações de registro da aplicação do tipo de provedor OIDC externo, consulte Mapear um Registro de aplicação e Alias de credencial na configuração ServiceNow. Para obter as informações de ID de cliente no portal do Microsoft Azure, consulte Crie uma aplicação em Microsoft Teams para habilitar a realização de chamadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Se o registro da aplicação com o tipo de provedor OIDC externo para o ID do cliente estiver ausente, crie-o manualmente.

   a. Selecione **Novo** na página Registros da aplicação.

   b. Selecione **Configurar um provedor OIDC para verificar tokens de ID**.

   c. No campo **Nome** , insira o nome do seu provedor OAuth e anexe OIDC.

      Por exemplo, se o nome do seu provedor OAuth for MS Teams SC Config, você deve nomear sua OIDC MS Teams SC Config OIDC.

   d. Selecione o **ID de cliente** igual ao valor do provedor OAuth.

   e. Para o valor de **Segredo do cliente** , selecione **invalid_value**. (Este valor não é relevante).

   f. Para o valor de **configuração do provedor OIDC do OAuth**, selecione Configuração de **OIDC do Notify Teams**.

   g. Para os valores de **URL de redirecionamento** como **invalid_value** (este valor não é relevante).

   h. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.

   Por padrão, um perfil de entidade OAuth é criado. Certifique-se de que o **Tipo de concessão** seja **Credenciais do cliente**.

4. Crie um escopo de entidade OAuth.

   a. Selecione a guia **Escopos de entidade OAuth** na página Registros da aplicação.

   b. Clique duas vezes em **Inserir uma nova linha** e insira Notify MS Teams SC OIDC anexado com Perfil padrão.
   Por exemplo, se o nome da configuração OIDC for Configuração OIDC de SC do MS Teams, você poderá inserir o nome como Perfil padrão de OIDC da configuração SC do MS Teams.

   c. Insira https://api.botframework.com/.default como o escopo do OAuth.

   d. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.

## O que Fazer Depois

Configurar conector Notify para Microsoft Teams.

### Integrar o app autoconfigurado de Extensões de reunião com Microsoft Teams

Configure as Extensões de reunião para Microsoft Teams usando o ambiente do app autoconfigurado.

Certifique-se de ter concluído a integração do conector Notify para Microsoft Teams. Para obter mais informações, consulte Integração dedo app autoconfigurado do conector Notify [ com Microsoft Teams.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Criar e configurar um app para Extensões de reunião no no Microsoft Teams Portal do Desenvolvedor

Crie e configure um app para Extensões de reunião no Portal do desenvolvedor Microsoft Teams para buscar detalhes do incidente durante a chamada em conferência em Microsoft Teams.

## Antes de Iniciar

Certifique-se de ter instalado o conector Notify e outros plug-ins necessários na sua instância ServiceNow®. Para obter mais informações, consulte Instalar Extensões de Reunião para Microsoft Teams.

Função necessária: administrador do Microsoft Teams

## Procedimento

1. Faça login no Microsoft Teams portal [] em https://dev.teams.microsoft.com .
2. Crie um app.
   a. Navegar até **Apps** > **Nova aplicação**.
   b. Insira um nome válido para o app na caixa de diálogo Adicionar app e selecione **Adicionar**.
   c. Na página de detalhes do app, preencha os campos.

**Página de detalhes da aplicação**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome curto | Nome da sua aplicação. Por exemplo, ServiceNow Meeting Extensions for Microsoft Teams. |
| Nome completo | Nome completo da sua aplicação. |
| ID da aplicação (cliente) | Número de identificação exclusivo do app.<br>**Nota:**<br>Este ID do app é diferente do [ ID do bot/ID do appgerado. |
| Descrição resumida | Breve descrição do app. |
| Descrição longa | Descrição detalhada do app. |
| Versão | Versão do app.<br>Por exemplo, 1.0. |
| Nome do desenvolvedor ou da empresa | Nome da sua empresa. |
| Site | Link para o site da sua empresa. |
| Política de privacidade | Link para a declaração de privacidade da sua aplicação. |
| Termos de uso | Link para os termos e condições da sua aplicação. |

   d. Selecione **Salvar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Configure o app de Grupo e Canal .

   a. Navegar até **Configurar** > **Recursos da aplicação** > **Aplicativo de grupo e canal**.

   b. Na página de detalhes do app Grupo e canal, preencha os campos.

**Página de detalhes do app de grupo e canal**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| URL de configuração | OURL de configuração no seguinte formato:<br>https://<instance_name> .service-now.com/ sn_now_teams_ext_meeting_configuration.do |
| Escopo | Os tipos de reunião **Team** ou **GroupChat**,dependendo de em que os usuários podem usar seu app. |
| Contexto | Selecione todos os itens de contexto na lista. |
| Os usuários podem reconfigurar o app | Opção para permitir que os usuários reconfigurem o app Meeting Extensions. |

   c. Selecione **Salvar**.

4. Vá para **Single Sign-on** e insira o URI do ID da aplicação no formato api://<instance_name> .service-now.com/ <client [] ID <a id="x4"> no Microsoft A zure> .
   Para obter informações sobre o ID do cliente, consulte Crie uma aplicação em Microsoft Teams para habilitar a realização de chamadas.

5. Adicione um domínio.

   a. Navegar até **Domínios** > **Criar seu primeiro domínio**.

   b. Insira *.service-now.com na caixa de diálogo Adicionar domínio para permitir autorizações para ServiceNow URLs.

6. Selecione **Publicar**.

7. Selecione **Baixar o pacote da aplicação**.

## O que Fazer Depois

Permitir que os usuários interajam com os agentes do Microsoft Teams.

### Permitir que os usuários interajam com os agentes do Microsoft Teams

Permita que os usuários interajam com os agentes da aplicação Microsoft Teams copiando o valor do ID do app do conector Notify.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador do Microsoft Teams

## Procedimento

1. Faça login no Microsoft Teams portal do administrador [] em https://admin.teams.microsoft.com/ .

2. Navegar até **Aplicativos do Teams** > **Gerenciar apps** > **Carregar novo app** > **Carregar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Pesquise, selecione e abra (na caixa de diálogo Carregar um app personalizado) o pacote do app que você baixou na seção Criar e configurar um app para Extensões de reunião no no Microsoft Teams Portal do Desenvolvedor.
4. Vá para **Gerenciar aplicativos**, pesquise o aplicativo carregado, abra e copie o valor do **ID do aplicativo** em um bloco de notas na página de detalhes do aplicativo.
   Este ID do aplicativo é usado para extensões de reunião e, portanto, esse ID do aplicativo deve ser atualizado nas Propriedades do sistema na instância ServiceNow®.

### Adicionar a guia [ Extensões de reunião em Microsoft Teams

Mapeie o ID do app de extensões de reunião ServiceNow® na sua instância ServiceNow para adicionar automaticamente a guia de extensões de reunião no Microsoft Teams para uma chamada em conferência.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

#### Procedimento

1. Faça login na instância ServiceNow.
2. Navegar até **Notify** > **Microsoft Teams** > **Propriedades**.
3. Cole o valor de ID do app copiado no **ID do aplicativo do app Teams de extensibilidade de reunião (o ID do app pode ser encontrado na página "Gerenciar apps" no portal do administrador do Teams)** e selecione **Salvar**.

   **Nota:**
   Faça login no portal do Microsoft Teams , pesquise por e abra o app **Notify Connector for Microsoft Teams** pelo menos uma vez para que o app Meeting Extensions funcione.

   O app Meeting Extensions está configurado.

### Configure o app conector Notify para usar Extensões de Reunião no portal Microsoft Azure

Configure o app/bot do conector Notify existente para usar Extensões de reunião no portal Microsoft Azure para buscar os detalhes do incidente durante a chamada em conferência em Microsoft Teams.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador do Microsoft Azure

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

**Nota:**
Certifique-se de que as permissões de API estejam configuradas para o conector Notify para a aplicação Microsoft Teams ] no portal Microsoft Azure. Para obter mais informações, consulte Permitir que os usuários acessem o app/bot do conector Notify no portal Microsoft Azure.

#### Procedimento

1. Faça login no Microsoft Azure portal [] emhttps://portal.azure.com/ como o administrador Microsoft Azure.
2. Navegar até **Serviços do Azure** > **Azure Active Directory** > **Gerenciar** > **Registros da aplicação**.
3. Abra o app criado para o conector Notify em Microsoft Teams na seção Crie uma aplicação em Microsoft Teams para habilitar a realização de chamadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Navegar até **Gerenciar** > **Permissões de API** > **Adicionar uma permissão** > **Microsoft Graph** e selecione **Permissões da aplicação**.
5. Pesquise e selecione os seguintes valores usando **Selecionar permissões**e, em seguida, selecione **Adicionar permissões**.
   - **TeamsTab.ReadWriteForChat.All** da lista TeamsTab.
   - **TeamsAppInstallation.ReadWriteForChat.All** da lista TeamsAppInstallation.
6. Conceda acesso de administrador às aplicações Microsoft Azure que exigem aprovação do administrador.
   a. Selecione **Conceder consentimento do administrador para** <tenant> na página de permissões de API.
   b. Selecione **Sim** na caixa de diálogo Conceder confirmação de consentimento do administrador .
7. Autentique o app para receber as solicitações de entrada de Microsoft Teams em sua instância ServiceNow®.
   a. Navegar até **Adicionar uma plataforma** > **Aplicações web** > **Web**.
   b. No formulário, preencha os campos.

**Configurar formulário da web**

| Campo | Valor |
|---|---|
| Redirecionar URIs | Insira a URL de login da reunião usando o seguinte formato:<br>https://<instance-name> .service-now.com/sn_now_teams_ext_meeting_login.do |
| Concessão implícita | Selecione Tokens de **acesso** e **tokens de ID** |

   c. Selecione **Configurar**.

### Configurar o bot do conector Notify para extensões de reunião

Configure o bot do conector Notify para extensões de reunião no portal Microsoft Azure.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador do Microsoft Azure

#### Procedimento

1. Faça login no Microsoft Azure portal [] em https://portal.azure.com/ como o administrador Microsoft Azure.
2. Navegar até **Serviços do Azure** > **Azure Active Directory** > **Gerenciar** > **Registros da aplicação**.
3. Pesquise por e abra o novo bot criado para o Conector Notify por nome ou por ID da aplicação (cliente). O app foi criado na seção Crie uma aplicação em Microsoft Teams para habilitar a realização de chamadas.
4. Expor uma API.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**a.** Navegar até **Gerenciar** > **Expor uma API** > **URI do ID da aplicação** > **Conjunto**.

**b.** Cole o URI do ID da aplicação `api://<instance_name> .service-now.com/<client-id-in-azure>` , que foi definido para Single Sign-on na seção Criar e configurar um app para Extensões de reunião no no Microsoft Teams Portal do Desenvolvedor e selecione **Salvar**.

**c.** Selecione **Adicionar um escopo**.

**d.** Nono formulário, preencha os campos.

**Adicionar um formulário de escopo**

| Campo | Valor |
|---|---|
| Nome do escopo | `acesso_como_usuário` |
| Quem pode consentir? | Selecione **Administradores e usuários**. |
| Nome de exibição do consentimento do administrador | Insira um nome válido.<br>Por exemplo, `o Teams pode acessar o perfil do usuário.` |
| Descrição do consentimento do administrador | Insira uma descrição válida.<br>Por exemplo, `permite que o Teams chame as APIs da Web da aplicação como o usuário atual.` |
| Nome de exibição do consentimento do usuário | Insira um nome válido.<br>Por exemplo, `o Teams pode acessar o perfil do usuário e fazer solicitações em nome do usuário.` |
| Descrição de consentimento do usuário | Insira uma descrição válida.<br>Por exemplo, `Habilitar o Teams para chamar as APIs deste aplicativo com os mesmos direitos que o usuário.` |
| Estado | Definir como **Habilitado** |

**e.** Selecione **Adicionar escopo**.

**f.** Selecione **Adicionar uma aplicação cliente**, insira o valor `1fec8e78-bce4-4aaf-ab1b-5451cc387264` para Microsoft Teams aplicativo para desktop e móvel no **ID do cliente**e selecione **Escopos autorizados**e **Adicionar aplicação**.
Para obter mais informações, consulte a seção "Atualizar o registro da aplicação Azure AD para SSO" na página Estender uma guia pessoal do Teams na aplicação Microsoft 365 .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

g. Selecione **Adicionar uma aplicação cliente**, insira o valor `5e3ce6c0-2b1f-4285-8d4b-75ee78787346` para Microsoft Teams aplicativo para desktop e móvel no **ID do cliente**e selecione **Escopos autorizados**.
Para obter mais informações, consulte a seção "Atualizar o registro do aplicativo do Azure AD para SSO" na página do aplicativo Estender uma guia pessoal do Teams no Microsoft 365 .

h. Selecione **Adicionar aplicação**.

### Crie uma entrada de registro da aplicação em sua instância [ ServiceNow

Registre a aplicação com a instância para participar da autorização do OAuth.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **OAuth de Sistema** > **Registro de aplicações**.
2. Selecione **Novo**.
3. Para o campo **Qual tipo de aplicação OAuth**, s**selecione Configurar um provedor OIDC para verificar tokens de ID**.
4. No formulário, preencha os campos.
   - Nome: insira um nome para identificar exclusivamente o registro. por exemplo, Microsoft Teams.
   - ID do cliente: insira o ID do cliente do bot neste campo da seção Crie uma aplicação em Microsoft Teams para habilitar a realização de chamadas.
   - Segredo do cliente: insira qualquer valor aleatório como segredo do cliente e anote-o.
   - Adicione um registro de configuração do provedor OIDC do OAuth.
     a. Selecione Pesquisa de **configuração do provedor OIDC OAuth** para criar um novo registro e selecione **Novo**.
     b. No formulário , preencha os campos.

**Formulário de novo registro de configuração do provedor OIDC**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Provedor de OIDC | Nome para identificar exclusivamente o registro.<br><br>Por exemplo, Microsoft Teams extensões de reunião. |
| URL de Metadados OIDC | Insira o valor no seguinte formato:<br><br>`https://login.microsoftonline.com/{tenant_id_from_azure}/v2.0/.well-known/openid-configuration` |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | Para copiar o ID do locatário, consulte Crie uma aplicação em Microsoft Teams para habilitar a realização de chamadas. |
| Declaração do usuário | Insira o valor preferencial_username. |

c. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário de registro Nova configuração do provedor OIDC e selecione **Salvar**.

d. Selecione **Enviar**.

- Adicione um registro de escopo de entidade OAuth.

a. Selecione a lista relacionada **Escopos de entidade OAuth**.

b. Adicione um registro com os valores Padrão em **Nome** e .default em **OAuthscope**.

5. Selecione **Salvar** no formulário de Entidade OIDC do OAuth.
6. Gere um novo token OAuth.

a. Navegar até **Notify** > **Microsoft Teams** > **Configuração**.

b. Abra o registro associado ao **solicitante** selecionando o ícone **Visualizar este registro** e, em seguida, **Abrir registro**.

c. Selecione o link relacionado **Obter token OAuth** para atualizar o token.

d. Selecione **Atualizar** no formulário Credenciais do OAuth 2.0.

e. Selecione **Atualizar** no formulário de configuração Microsoft Teams.

### O que Fazer Depois

Depois de concluir a integração do Meeting Extensions com Microsoft Teams, consulte a seção Extensões de reunião para Microsoft Teams.

## Integrando ServiceNow com Microsoft Teams para GCC-H ou DoD

Configure sua instância ServiceNow para integração com aplicações Microsoft Teams.

Você pode integrar Central do funcionário, Virtual Agente chatbots baseados em solicitação com Microsoft Teams para clientes do Government Community Cloud - High (GCC-H) ou do Departamento de Defesa dos EUA (DoD).

Integrating Virtual Agent with Microsoft Teams for GCC-H or DoD

Você pode integrar os clientes do Virtual Agent com o Microsoft Teams para GCC-H configurando seus próprios aplicativos.

### Integrando Central do funcionário com Microsoft Teams para GCC-H ou DoD

Você pode integrar Central do funcionário com Microsoft Teams para permitir que os clientes do Government Community Cloud High (GCC-H) e do Departamento de Defesa dos EUA (DoD) acessem arquivos anexados em Central do funcionário.

#### Pré-requisitos

Antes de integrar Central do funcionário ao seu locatário Microsoft Teams, certifique-se de que os seguintes pré-requisitos sejam atendidos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Suas instâncias ServiceNow foram atualizadas para a versão Vancouver.
- Você não tentou instalar a aplicação Conversational Integration with Microsoft Teams em suas instâncias.
- Você tem as permissões de administrador para a instância [ ServiceNow e as instâncias Microsoft Azure.

## Processo de integração

O processo geral para integrar Central do funcionário ao seu locatário Microsoft Teams envolve as seguintes tarefas:

1. Ative a integração do IT Service Management com o plug-in do Microsoft Teams (sn_now_teams_it).

   **Nota:**
   Para obter mais informações sobre como ativar plug-ins, consulte Activate a plugin .

2. Crie a aplicação Microsoft Azure e autentique os usuários para acessar a Central do funcionário no Microsoft Teams.
3. Atualizar a tabela de entidades OIDC.
4. Atualize sua URL de locatário Microsoft Teams para GCC-H ou DoD.
5. Baixar e modificar o arquivo de manifesto da Central do funcionário para GCC-H ou DoD.
6. Carregar arquivo de manifesto no Microsoft Teams.

### Atualizar a tabela de entidades OIDC

Atualize a tabela de entidades OIDC para substituir valores fictícios criados pelo arquivo de registro pelos valores de locatário Microsoft Teams.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

#### Procedimento

1. No filtro Navegação, insira `oauth_oidc_entity_list.do`.
2. Selecione o registro do aplicativo ServiceNow for Microsoft Teams.
3. No campo **ID do cliente** na tabela de entidades OAuth OIDC, insira `api://INSERT_COMPLETE_INSTANCE_URL_without_http(s)/ APPLICATION (CLIENT) ID` .
4. Selecione o ícone de referência Ícone de ⓘ ao lado do campo **Configuração do provedor OIDC do OAuth**.
5. Selecione **Abrir registro**.
6. No campo **URL de metadados OIDC** na tabela Configuração do provedor OIDC, insira a ID do seu diretório (locatário).
7. Selecione **Atualizar**.

### Baixar e modificar o arquivo de manifesto da Central do funcionário para GCC-H ou DoD

Baixe e modifique o arquivo do pacote para fornecer as informações necessárias para disponibilizar a Central do funcionário em sua organização.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para baixar, editar e carregar o arquivo de manifesto, consulte este artigo da Base de Conhecimento .

### Procedimento
1. Baixe o arquivo GCCH.zip Employee_Center_Integration_With_Teams_for deste artigo da Base de conhecimento e extraia seu conteúdo.
   O arquivo zip de manifesto que você baixou do artigo da Base de Conhecimento inclui os seguintes arquivos:
   - Cor.png
   - Manifesto.json
   - Contorno.png
2. Abra o arquivo manifest.json e substitua **INSERT_CLIENT_ID** pelo ID da aplicação (cliente) ao lado de id na versão, id em webApplicationInfoe botId em composeExtensions.
3. Substitua **INSERT_COMPLETE_INSTANE_URL** pelo seu URL ao lado de contentUrl e **INSERT_COMPLETE_INSTANE_URL** ao lado de websiteUrl em estáticoTabs.
4. **Opcional:** Personalize os valores de packageName, nome curto, nome completo e **cor de destaque** no arquivo de manifesto para renomear seu bot autoconfigurado.
   Se você quiser mudar o ícone do bot e o ícone de contorno, substitua os arquivos color.png e contorno.png pelas imagens desejadas.

   **Nota:**
   Certifique-se de não ter alterado os nomes desses arquivos durante o carregamento.

   Para obter mais informações sobre requisitos de imagem, consulte a documentação da Microsoft .

5. **Opcional:** Adicione domínios adicionais no arquivo de manifesto para visualizar o conteúdo usando o módulo de tarefa para conteúdo fora do domínio ServiceNow padrão. Você pode adicionar domínios adicionais no arquivo de manifesto.

   **Nota:**
   Por padrão, o arquivo de manifesto já contém o domínio ServiceNow em validDomains. Ele também inclui um atributo verdadeiro ao lado de "supportsFiles", que adiciona o ícone de anexo de arquivo à conversa do Virtual Agent. Se você não quiser incluir domínios adicionais para o recurso de visualização de conteúdo, poderá ignorar esta etapa.

6. Salve os arquivos atualizados e compacta os três arquivos (manifest.json, color.png e contorno.png) em um novo arquivo zip.
   Selecione todos os três arquivos e clique em **Compactar** em vez de compactar a própria pasta.

## Atualize sua URL de locatário Microsoft Teams para GCC-H ou DoD

Configure o URL do locatário Microsoft Teams para a GCC-H (Government Community Cloud High) ou o Departamento de Defesa dos EUA (DoD).

### Antes de Iniciar
Função necessária: security_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. No filtro Navegação, insira sys_response_header_list.do.
2. Na tabela Cabeçalhos de resposta HTTP, anexe o URL apropriado no campo **Valor** dos seguintes registros:
   - Global
   - Integrações da Microsoft – Página principal/IU: ms_login
   - Central do funcionário/Portal de serviços: Central do funcionário

   Use os seguintes URLs:
   - GCC-H: https://gov.teams.microsoft.us
   - DoD: https://dod.teams.microsoft.us
3. Selecione **Atualizar**.

## Integrando Central do funcionário e Virtual Agent com Microsoft Teams para GCC-H ou DoD

Você pode integrar Central do funcionário e o bot [ Virtual Agent com Microsoft Teams para permitir que os clientes do Government Community Cloud High (GCC-H) e do Departamento de Defesa dos EUA (DoD) interajam com agentes por meio de Virtual Agent e acessem os arquivos anexados em Central do funcionário.

### Pré-requisitos

Antes de integrar Central do funcionário ao seu locatário Microsoft Teams, certifique-se de que os seguintes pré-requisitos sejam atendidos:

- Suas instâncias ServiceNow foram atualizadas para a versão Vancouver.
- Você não tentou instalar a aplicação Conversational Integration with Microsoft Teams em suas instâncias.
- Você tem permissões de administrador em instâncias ServiceNow e Microsoft Azure.

### Processo de integração

O processo geral para integrar Central do funcionário ao seu locatário Microsoft Teams envolve as seguintes tarefas:

1. Ative a integração do IT Service Management com o plug-in Microsoft Teams (sn_now_teams_it) e o plug-in Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot).

   **Nota:**
   Para obter mais informações sobre como ativar plug-ins, consulte Activate a plugin .

2. Crie a aplicação Microsoft Azure e autentique os usuários para acessar a Central do funcionário no Microsoft Teams.
3. Create a bot in Microsoft Teams for GCC-H or DoD .
4. Integrate your Self-configured bot with Microsoft Teams for GCC-H or DoD .
5. Atualize sua URL de locatário Microsoft Teams para GCC-H ou DoD.
6. Modificar e baixar o arquivo de manifesto para GCC-H ou DoD.
7. Carregar arquivo de manifesto no Microsoft Teams.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Modificar e baixar o arquivo de manifesto para GCC-H ou DoD

Crie e baixe o arquivo de manifesto da ServiceNow para Microsoft Teams da sua instância para habilitar Microsoft Teams para usar o aplicativo ServiceNow for Teams.

## Antes de Iniciar

Função necessária: external_app_install_admin

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **ServiceNow for Microsoft Teams** > **Manifesto da aplicação** > **ServiceNow para Teams**.
2. Clique em **Nova**.
   A guia **Informações genéricas** é exibida.
3. Na seção **Informações genéricas**, insira os detalhes.

   a. **Nome curto**: opção para fornecer um nome curto para o arquivo de manifesto.

   b. **Nome completo**: opção para fornecer o nome completo do arquivo de manifesto.

   c. **Versão**: a versão do arquivo de manifesto.
   Por exemplo: 1.0.0

   d. **Estender links**: opção para estender os links em Microsoft Teams.

   O desdobramento de link gera uma visualização de conteúdo rico (cartão adaptável) quando um link compatível é compartilhado em uma conversa com um usuário em Microsoft Teams. Para obter mais detalhes sobre a distribuição de links, consulte Estenda os links da Web no bate-papo do Microsoft Teams.

   e. **Descrição resumida: descrição**resumida do arquivo de manifesto.

   f. **Descrição**: descrição detalhada sobre o arquivo de manifesto.

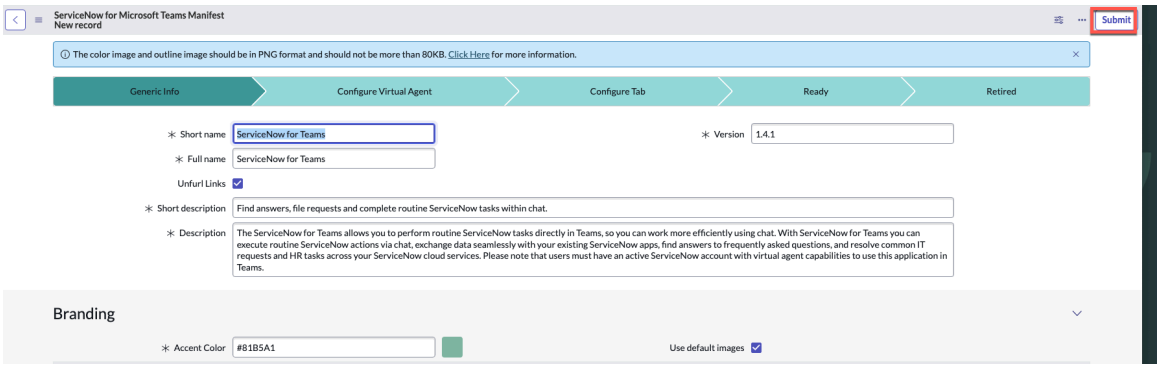
   g. **Cor**de destaque : opção para escolher uma cor personalizada para as conversas em Microsoft Teams de acordo com a identidade visual da empresa, e a cor de destaque deve estar no formato de código de cor HTML.

   **Nota:**
   Se você quiser personalizar a identidade visual da empresa, desmarque a opção **Usar imagens padrão** e carregue os ícones. Para obter mais informações sobre o tamanho dos ícones, consulte Ícones do app e ícones de esquema de manifesto .

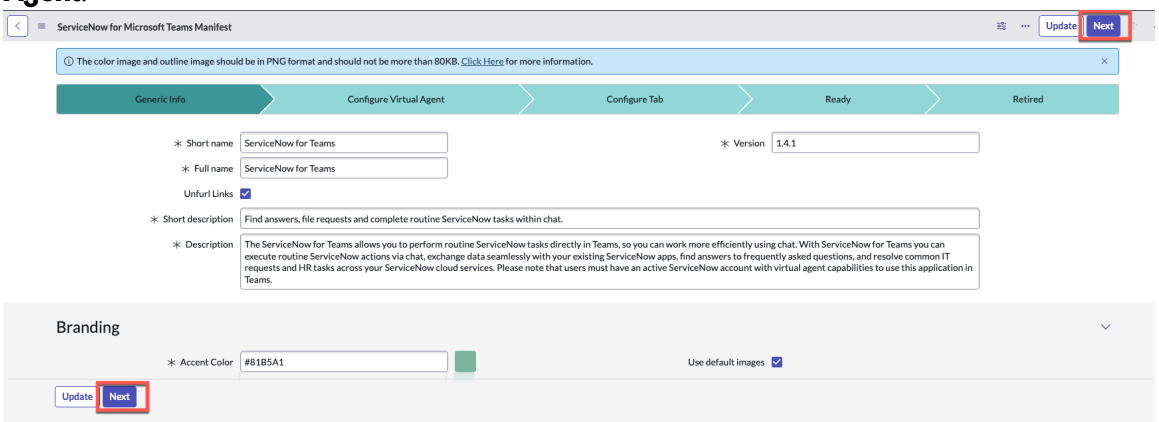
4. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

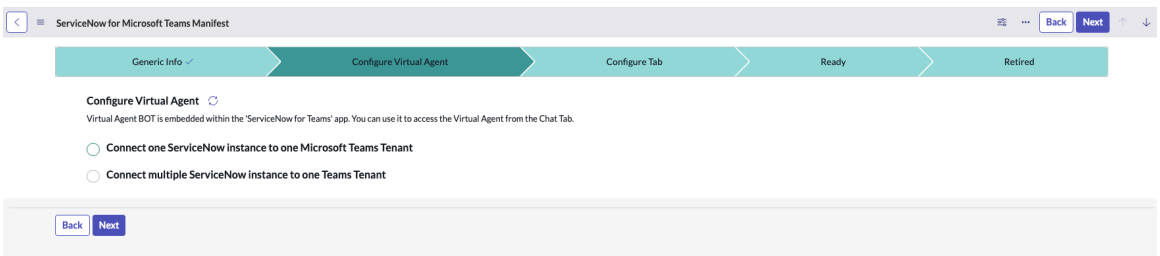



5. Na seção **Informações genéricas**, clique em **Avançar** para navegar até a guia **Configurar Virtual Agent**.




6. Na seção **Configurar Virtual Agent**, você pode fazer um dos seguintes.

   Para configurar o Virtual Agent em sua instância, clique em **Configurar Virtual Agent**. Para obter mais informações, consulte Conversational Integration with Microsoft Teams .




   Selecione **Conectar várias instâncias da ServiceNow ao locatário do Microsoft Teams**e selecione o Virtual Agent instalado na Etapa 5.

7. Na seção **Configurar guia**, insira o seguinte.

   a. **Habilitar guias**: opção para adicionar guias na aplicação Microsoft Teams e isso é selecionado por padrão.

   b. **Nome da guia**: opção para fornecer um nome para a guia do Portal de serviços que aparece em Microsoft Teams.

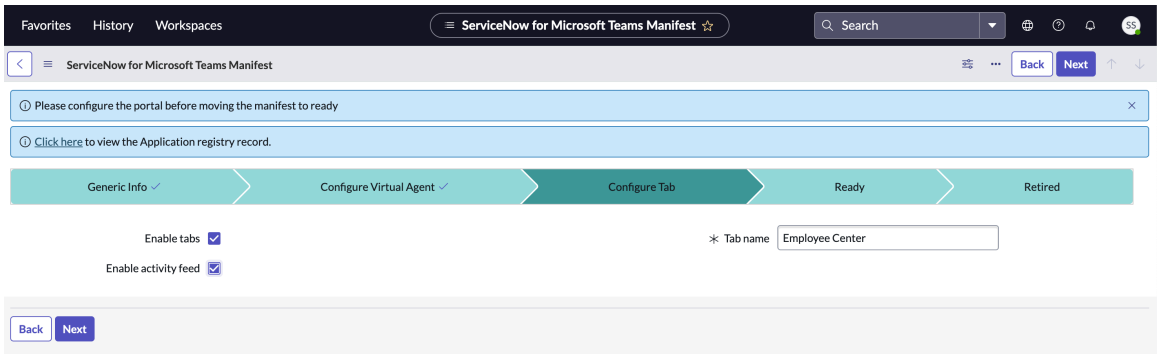
   c. **Habilitar feed de atividades**: opção para habilitar o feed de atividades para receber notificações de campanha no Microsoft Teams e esta opção é selecionada por padrão.

   d. Clique em **Avançar**.

Tradução automática

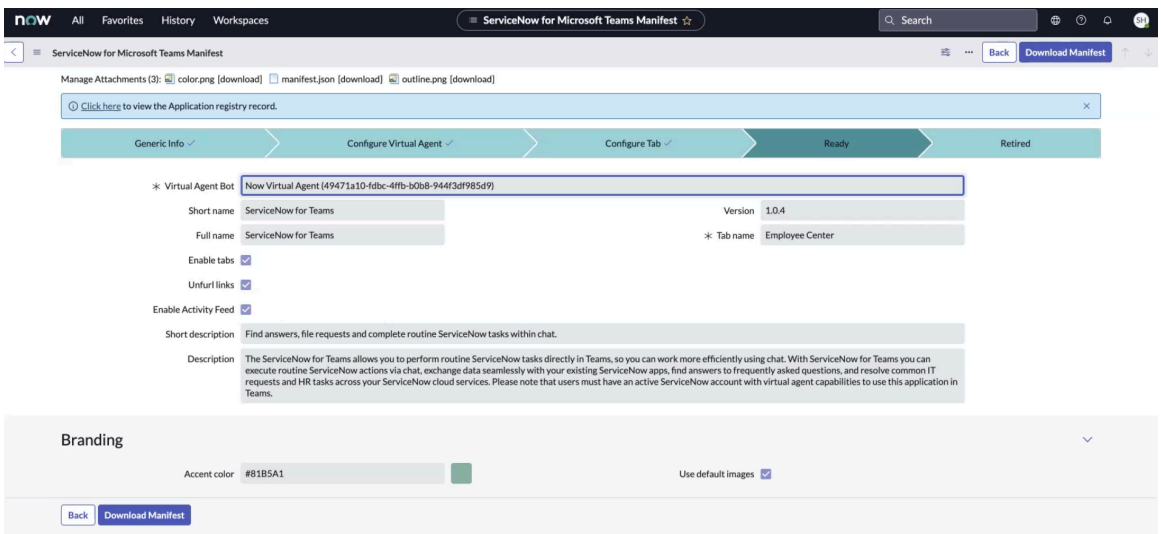
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para o app autoconfigurado, você deve fornecer o ID da aplicação (cliente) e o ID do diretório (locatário) na seção **Configurar guia**.




8. Na seção **Pronto**, selecione a opção **Habilitar feed de atividades** para receber notificações de campanhas.

   Verifique os detalhes fornecidos e clique em **Baixar manifesto** para baixar o arquivo de manifesto.




   O arquivo de manifesto é baixado no formato zip.

### O que Fazer Depois

Você deve carregar o arquivo de manifesto no Microsoft Teams. Para obter mais informações, consulte Carregar arquivo de manifesto no Microsoft Teams.

## Integração do bate-papo baseado em solicitação com Microsoft Teams para GCC-H ou DoD

Você pode integrar o bate-papo baseado em solicitação com Microsoft Teams para clientes do Government Community Cloud - High (GCC-H) ou do Departamento de Defesa dos EUA (DoD) para importar automaticamente as conversas de bate-papo entre os agentes e os funcionários.

### Pré-requisitos

Antes de integrar Central do funcionário ao seu locatário Microsoft Teams, certifique-se de que os seguintes pré-requisitos sejam atendidos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Suas instâncias ServiceNow foram atualizadas para a versão Vancouver.
- Você não tentou instalar a aplicação Conversational Integration with Microsoft Teams em suas instâncias.
- Você tem permissões de administrador em instâncias ServiceNow e Microsoft Azure.

## Processo de integração

1. Ative a integração do IT Service Management com o plug-in do Microsoft Teams (sn_now_teams_it).

   **Nota:**
   Para obter mais informações sobre como ativar plug-ins, consulte Activate a plugin .

2. Registrar e configurar a aplicação de bate-papo baseado em solicitação no portal Microsoft Azure.
3. Adicionar permissões à aplicação Microsoft Azure.
4. Configure o registro da aplicação na instância ServiceNow.

   **Nota:**
   Para GCC-H e DoD, use o domínio https://login.microsoftonline.us/ para URLs de token e autorização na página de registro da aplicação.

5. Atualizar credenciais de bate-papo com URL do Azure GCC.
6. Criar registro com detalhes do Azure GCC.

### Atualizar credenciais de bate-papo com URL do Azure GCC

Atualize o URL do Azure nas credenciais de bate-papo dos clientes do GCC. Permita que os clientes do GCC iniciem o bate-papo e importem conversas de bate-papo deMicrosoft Teams para a instância ServiceNow.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: administrador

**Procedimento**

1. No filtro de navegação, insira http_connection_list.do.
   A tabela Conexão HTTP(s) [http_connection_list.do] é exibida.
2. Abra o registro de credencial de bate-papo com o alias de conexão *sn_tcm_collab_hook.MS_Teams_Chat_Credentials*.
3. No campo **Connection_URL**, insira o URL https://graph.microsoft.us/.

   **Nota:**
   Para clientes do DoD, insira o URL https://dod-graph.microsoft.us.

4. Selecione **Atualizar**.

### Criar registro com detalhes do Azure GCC

Crie e atualize um novo registro na tabela sys_properties.list com os detalhes da conta do Azure dos clientes do GCC.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: administrador

**Procedimento**

1. No filtro de navegação, insira sys_properties.list.
   A tabela Propriedades do sistema [sys_properties] é exibida.
2. Selecione **Novo**.
3. No campo **Nome**, insira *sn_now_teams.teams_url*.
4. No campo **Valor**, insira o URL https://graph.microsoft.us.

   **Nota:**
   Para clientes do DoD, insira o URL https://dod-graph.microsoft.us.

5. Selecione **Atualizar**.

## Integração de aplicações ServiceNow com Microsoft 365 para experiência do funcionário

Configure sua instância ServiceNow Central do funcionário para integrar aplicações Microsoft 365.

**Importante:**

- De Gestão de serviços de TI para Microsoft 365 (versão 2.6.7), ServiceNow para Microsoft Teams foi atualizado para ServiceNow para Microsoft 365.
- De HR Service Delivery para Microsoft 365 (versão 3.3.6), ServiceNow para Microsoft Teams foi atualizado para ServiceNow para Microsoft 365.

Para atualizar os recursos existentes do Microsoft Teams para aplicações do Microsoft 365, siga as etapas fornecidas aqui.

A integração de [ ServiceNow Central do funcionário com Microsoft Teams estende sua capacidade para permitir a integração com outras aplicações Microsoft 365, levando a experiência do funcionário de [ ServiceNow para Microsoft Outlook, Microsoft Office 365e Microsoft Teams.

### Pré-requisitos

Antes de integrar Central do funcionário ao seu locatário Microsoft 365, certifique-se de que os seguintes pré-requisitos sejam atendidos:

- Você tem as permissões de administrador de instalação de app externo (external_app_install_admin) em ServiceNow.
- Você instalou e implantou um dos seguintes:
  - Gestão de serviços de TI para Microsoft 365
  - HR Service Delivery para Microsoft 365

  Para obter mais informações sobre como instalar Gestão de serviços de TI com Microsoft 365 ou HR Service Delivery com Microsoft 365, consulte Integrando ServiceNow com Microsoft Teams e Microsoft 365.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Processo de integração para aplicações pré-publicadas

1. Atualize para Gestão de serviços de TI para Microsoft 365 / HR Service Delivery com Microsoft 365Microsoft 365 instalando o plug-in Gestão de serviços de TI para Microsoft 365 / HR Service Delivery mais recente.

   **Nota:**
   Para obter mais informações sobre como ativar plug-ins, consulte Activate a plugin .

2. Gere novamente e baixe um novo arquivo de manifesto para Microsoft 365.

   Para obter mais informações sobre como gerar e baixar o arquivo de manifesto, consulte Criar e baixar arquivo de manifesto para integração Central do funcionário e Microsoft 365.

3. Carregar arquivo de manifesto em Microsoft Teams para Microsoft 365.

## Processo de integração para aplicações autoconfiguradas

1. Atualize para Gestão de serviços de TI para Microsoft 365 / HR Service Delivery com Microsoft 365Microsoft 365 instalando o plug-in Gestão de serviços de TI para Microsoft 365 / HR Service Delivery mais recente.

   **Nota:**
   Para obter mais informações sobre como ativar plug-ins, consulte Activate a plugin .

2. Autentique os usuários para acessar Central do funcionário em aplicações Microsoft 365 atualizando os IDs de cliente na aplicação *`Microsoft Azure`*.

   **IDs de cliente**

| Aplicação | ID de cliente |
|---|---|
| Microsoft Teams aplicativo para celular/desktop | **1fec8e78-bce4-4aaf-ab1b-5451cc387264** |
| Microsoft Teams aplicação web | **5e3ce6c0-2b1f-4285-8d4b-75ee78787346** |
| Microsoft 365 aplicação web | **4765445b-32c6-49b0-83e6-1d93765276ca** |
| Microsoft 365 aplicativo para desktop | **0ec893e0-5785-4de6-99da-4ed124e5296c** |
| Microsoft Outlook aplicativo para desktop | **d3590ed6-52b3-4102-aeff-aad2292ab01c** |
| Microsoft Outlook aplicação web | **bc59ab01-8403-45c6-8796-ac3ef710b3e3** |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Aplicação | ID de cliente |
|---|---|
| Microsoft Outlook aplicativo para celular | **27922004-5251-4030-b22d-91ecd9a37ea4** |

Para obter mais informações sobre como atualizar a aplicação *Microsoft Azure* e autenticar usuários, consulte Crie a aplicação Microsoft Azure e autentique os usuários para acessar a Central do funcionário no Microsoft Teams.

3. Gere novamente e baixe um novo arquivo de manifesto para Microsoft 365.

   Para obter mais informações sobre como gerar e baixar o arquivo de manifesto, consulte Criar e baixar arquivo de manifesto para integração Central do funcionário e Microsoft 365.

4. Carregar arquivo de manifesto em Microsoft Teams para Microsoft 365.

## Criar e baixar arquivo de manifesto para integração Central do funcionário e Microsoft 365

Crie e baixe o arquivo de manifesto da sua instância para disponibilizar Central do funcionário em aplicações Microsoft 365.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador de instalação de app externo

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **ServiceNow for Microsoft 365** > **Manifesto da aplicação** > **ServiceNow para Teams**.
2. Selecione **Novo**.
   A guia **Informações genéricas** é exibida.
3. Na seção Informações genéricas, preencha os seguintes campos.

#### Seção de informações genéricas

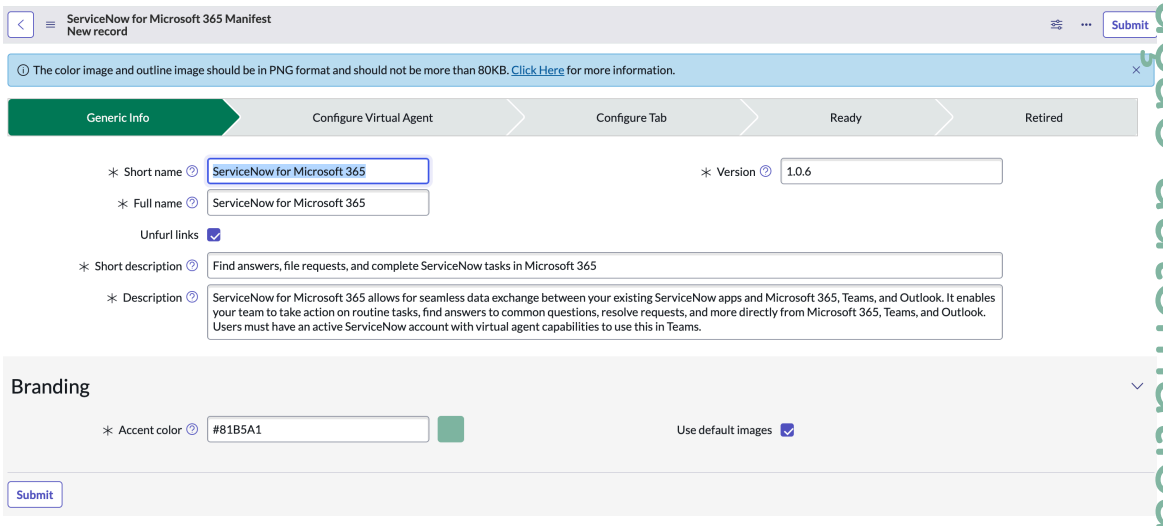
| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome curto | Opção para fornecer um nome curto para o arquivo de manifesto. |
| Nome completo | Opção para fornecer o nome completo do arquivo de manifesto. |
| Versão | Versão do arquivo de manifesto. Por exemplo, 1.0.0 |
| Estender links | Opção para estender os links em Microsoft Teams.<br><br>O desdobramento de link gera uma visualização de conteúdo rico (cartão adaptável) quando um link compatível é compartilhado em uma conversa com um usuário em Microsoft Teams. Para obter mais detalhes sobre a distribuição de links, consulte Estenda os links da Web no bate-papo do Microsoft Teams. |

Tradução automática

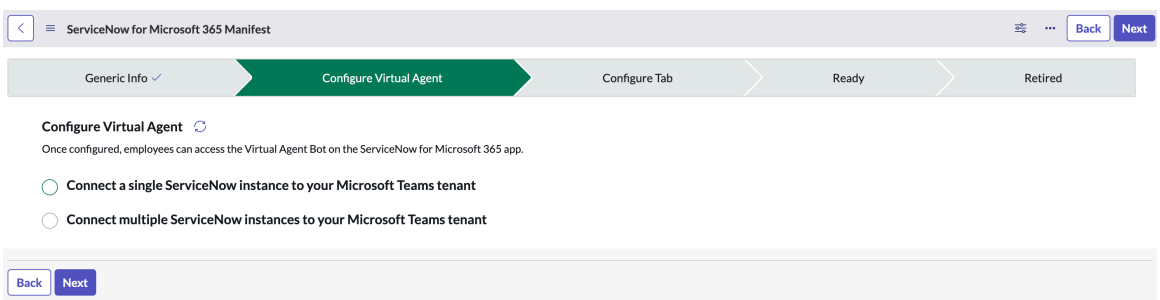
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Descrição resumida | Descrição resumida sobre o arquivo de manifesto. |
| Descrição | Descrição detalhada sobre o arquivo de manifesto. |
| Cor de destaque | Opção para escolher uma cor personalizada para as conversas em Microsoft Teams de acordo com a identidade visual da empresa.<br><br>A cor de destaque deve estar no formato de código de cor HTML.<br><br>**Nota:**<br>Se você quiser personalizar a identidade visual da empresa, desmarque a opção **Usar imagens padrão** e carregue os ícones. Para obter mais informações sobre o tamanho dos ícones, consulte Ícones do app e ícones de esquema de manifesto. |

4. Selecione **Enviar**.




5. Na seção Informações genéricas, selecione **Avançar** para navegar até a guia **Configurar Virtual Agent**.
6. Configure o Virtual Agent em sua instância selecionando **Configurar Virtual Agent**.
   Para obter mais informações, consulte Conversational Integration with Microsoft Teams.




7. Na seção Configurar Virtual Agent, para se conectar a uma ou várias instâncias ServiceNow.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se você quiser conectar uma instância ServiceNow a um locatário Microsoft Teams, selecione **Conectar uma única instância da ServiceNow ao locatário do Microsoft Teams**.

  O ID do bot do Virtual Agent será preenchido automaticamente se você selecionar esta opção.

- Se você quiser conectar várias instâncias ServiceNow a um locatário Microsoft Teams, selecione **Conectar várias instâncias da ServiceNow ao locatário do Microsoft Teams**.

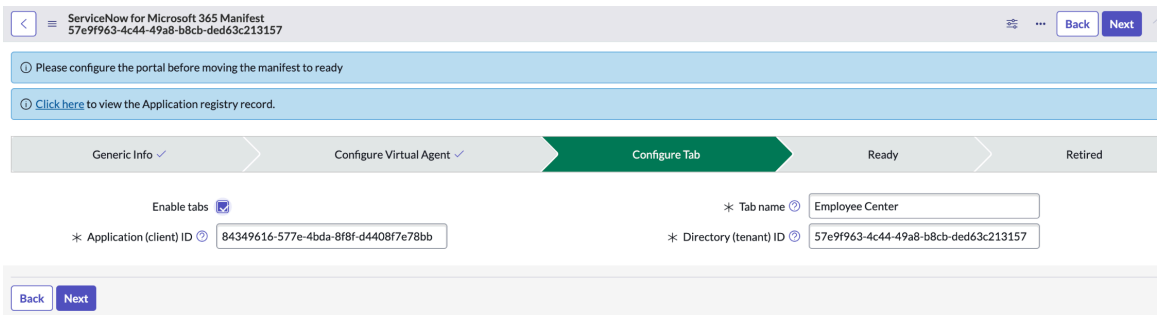
Para integrar Virtual Agent com Microsoft Teams configurando seus próprios bots, consulte Integrar o Virtual Agent ao Microsoft Teams usando o bot autoconfigurado .

8. Na seção Configurar guia, preencha os campos a seguir e selecione **Avançar**.

**Seção Configurar guia**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Habilitar guias | Opção para adicionar guias na aplicação Microsoft Teams.<br><br>Este campo é selecionado automaticamente. |
| Nome da guia | Opção para fornecer um nome para a guia do Portal de serviços que aparece em Microsoft Teams. |
| Habilitar Feed de Atividades | Opção para habilitar o feed de atividades para receber notificações de campanha em Microsoft Teams.<br><br>Esta opção é selecionada automaticamente. |

9. Para aplicações autoconfiguradas, forneça o ID da aplicação (cliente) e o ID do diretório (locatário) na seção **Configurar guia**.



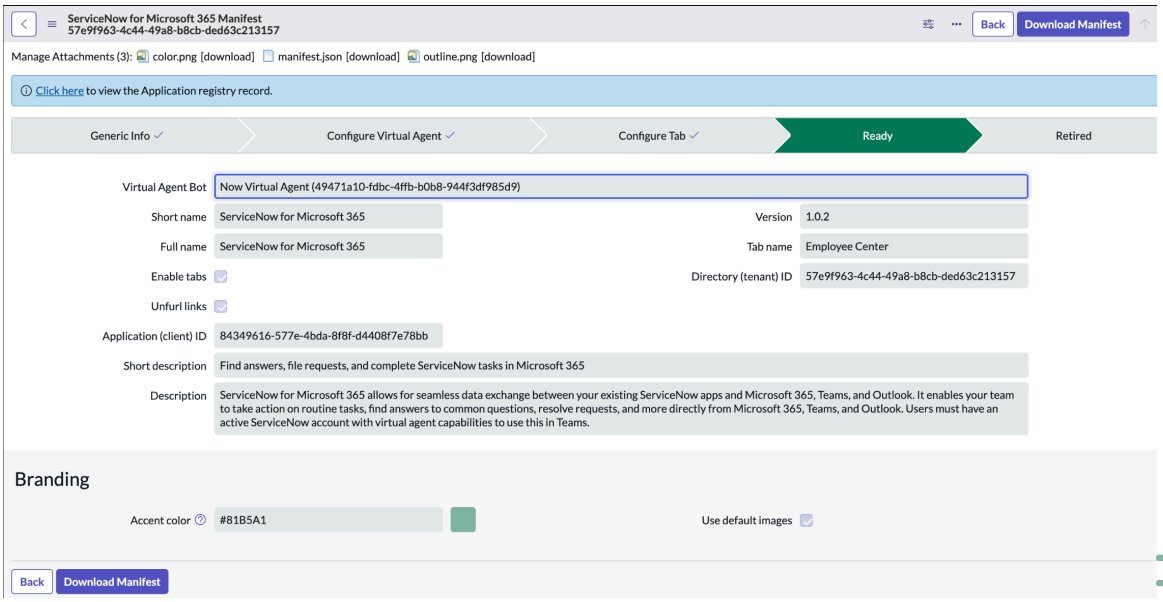

**Importante:**
A etapa acima não se aplica a aplicações pré-publicadas.

10. Receba notificações de campanhas selecionando a opção **Habilitar feed de atividades** na seção Pronto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**11.** Verifique os detalhes fornecidos e selecione **Baixar manifesto** para baixar o arquivo de manifesto.




O arquivo de manifesto é baixado no formato zip.

### Resultado

Um registro de aplicação é criado.

## Carregar arquivo de manifesto em Microsoft Teams para Microsoft 365

Carregue o arquivo de manifesto em Microsoft Teams para integrar Microsoft 365 à sua instância ServiceNow.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Procedimento

**1.** Iniciar aplicativo Microsoft Teams.

**2.** Navegar até **Apps** > **Gerenciar suas aplicações** > **Carregar um app**.

**3.** Selecione a opção **Carregar um app personalizado**.

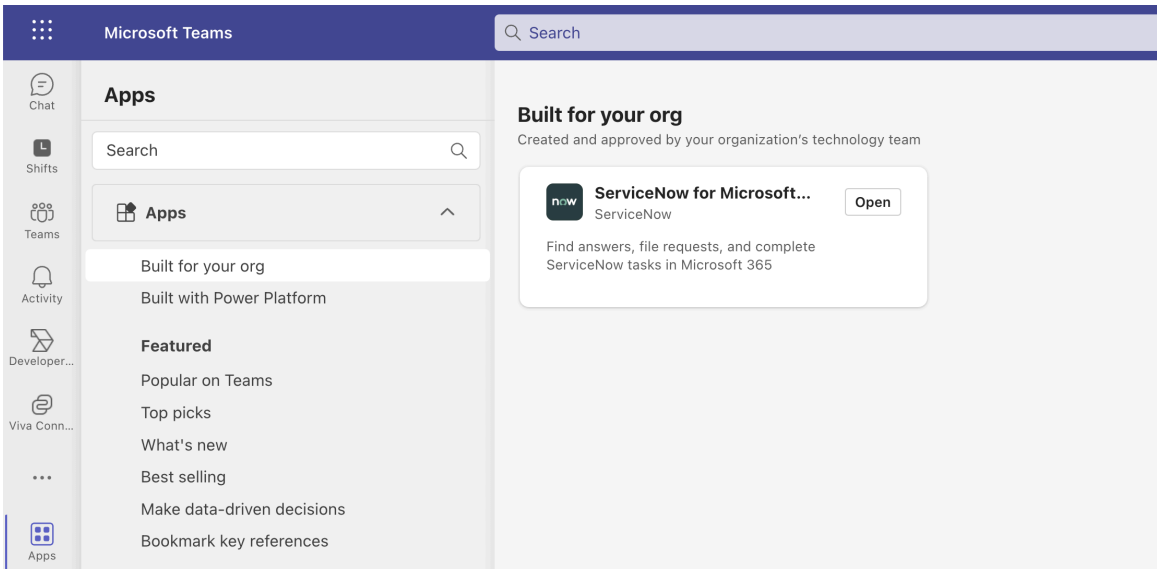
**4.** Navegue até o local de onde o arquivo de manifesto foi baixado e selecione o arquivo zip.

**5.** Selecione **Abrir**.

A aplicação ServiceNow para Microsoft 365 aparece na tela de aplicações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




6. Selecione o aplicativo ServiceNow para Microsoft 365.
7. Selecione **Adicionar**.

## Configurando ServiceNow para integração Microsoft Teams e Microsoft 365

ServiceNow® para Microsoft Teams permite que os agentes iniciem o bate-papo com os funcionários e importem o bate-papo e permite que os funcionários exibam e recebam serviço de bate-papo de dentro da aplicação Microsoft Teams.

**Importante:**

- De Gestão de serviços de TI para Microsoft 365 (versão 2.6.7), ServiceNow para Microsoft Teams foi atualizado para ServiceNow para Microsoft 365.
- De HR Service Delivery para Microsoft 365 (versão 3.3.6), ServiceNow para Microsoft Teams foi atualizado para ServiceNow para Microsoft 365.

Para atualizar os recursos Microsoft 365Microsoft Teams existentes para aplicações [], consulte Integração de aplicações ServiceNow com Microsoft 365 para experiência do funcionário.

### Como configurar a integração do Microsoft Teams para experiência do funcionário

Oferece ajuda para os funcionários resolverem problemas relacionados a TI, RH e UR por meio de Microsoft Teams. Os funcionários podem interagir com os agentes de dentro de Microsoft Teams para resolver seus problemas.

#### Configurar integração do IT Service Management com Microsoft Teams

Conclua os procedimentos descritos para configurar a integração Gestão de serviços de TI com o Microsoft Teams.

#### Revisar as notificações ativas para Microsoft Teams

As notificações adicionadas pela ServiceNow para Microsoft Teamspodem duplicar as notificações existentes em sua instância. Revise e desabilite todas as notificações duplicadas para evitar notificar os usuários várias vezes para o mesmo evento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

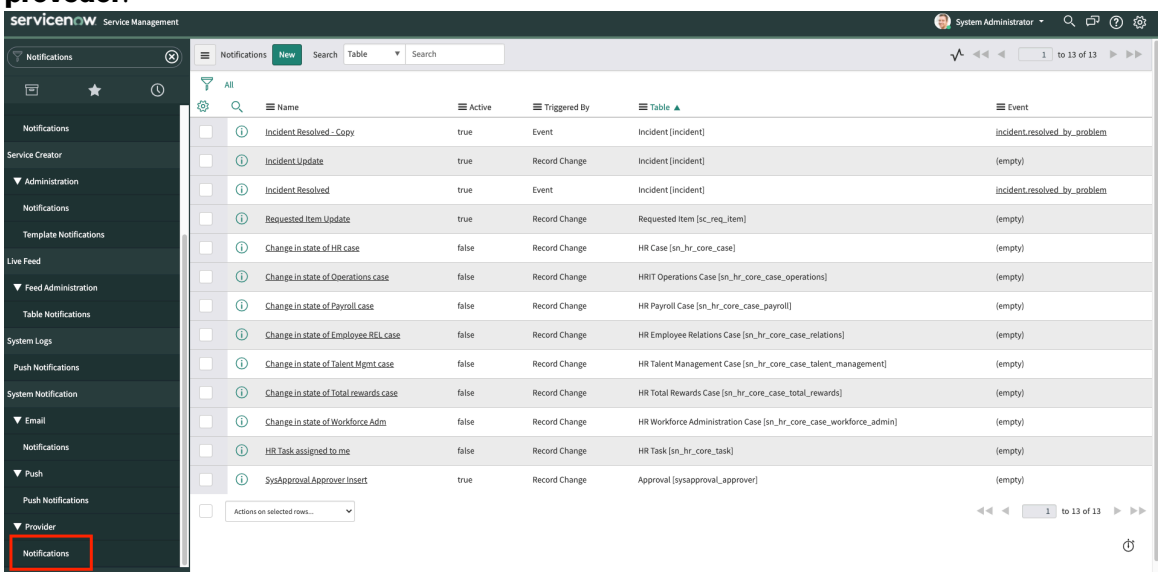
## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você encontrará as seguintes notificações duplicadas depois de instalar a integração [ Gestão de serviços de TI com a aplicação Microsoft Teams.

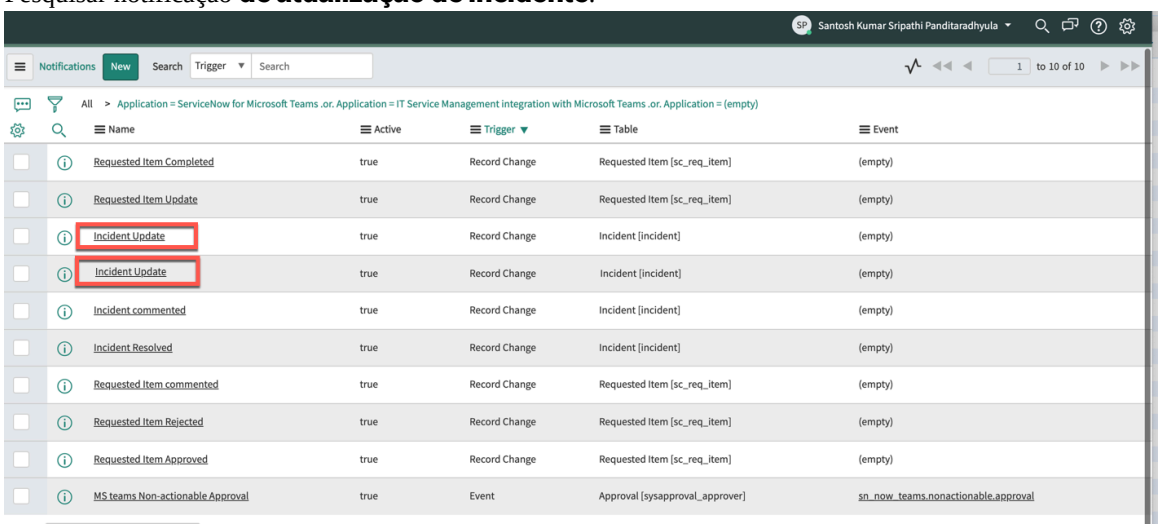
- Atualização de incidente
- Aprovação não acionável do MS Teams
- Atualização do item solicitado

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **ServiceNow for Microsoft Teams** > **Notificações** > **Notificações do provedor**.



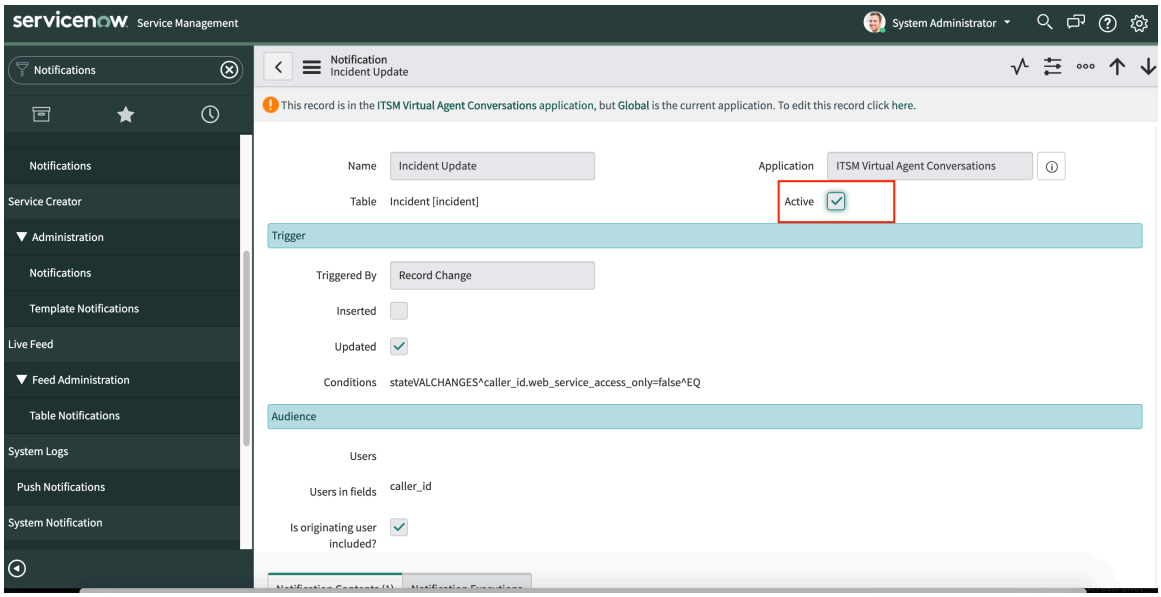

2. Clique na coluna **Nome** e classifique a lista em ordem alfabética.
   Isso agrupa todas as notificações duplicadas.
3. Pesquisar notificação **de atualização de incidente**.




4. Abra a notificação **de atualização de incidente**.
5. Limpar **ativo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




6. Clique em **Atualizar**.
7. Repita o processo para as seguintes notificações:
   - Aprovação não acionável do MS Teams
   - Atualização do item solicitado

### Resultado

Deixe um comentário em um registro de incidente, somente uma notificação aparece sobre o comentário em Microsoft Teams.

## Configurar bate-papos baseados em solicitação para importar mensagens do Microsoft Teams para a ServiceNow

Configure bate-papos baseados em solicitação para Gestão de serviços de TI integração com aplicações Microsoft Teams e HR Service Delivery integração com Microsoft Teams permite que o sistema importe automaticamente as conversas de bate-papo entre os agentes e os funcionários.

Se você estiver instalando a ServiceNow para Microsoft Teams em seu ambiente, a funcionalidade de importação automática será aplicável por padrão para as tabelas a seguir.

- Tarefa principal de RH (sn_hr_core_task)
- Caso de eventos de vida útil de RH (sn_hr_le_case)
- Caso do núcleo de RH (sn_hr_core_case)
- Item da solicitação (sc_req_item)
- Tarefa (sc_task)
- Incidente (incidente)
- Solicitação (sc_request)
- Solicitação de mudança (change_request)

O administrador pode estender o recurso de importação automática para outras tabelas, conforme necessário. Para obter mais informações, consulte Criar mapeamento de solicitante.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se você estiver atualizando sua instância da ServiceNow para Gestão de serviços de TI integração com Microsoft Teams 2.2.0 ou HR Service Delivery integração com Microsoft Teams 2.2.0, você deve habilitar manualmente o recurso de importação automática.

## Funcionalidade de mensagens de importação automática

Todas as mensagens de bate-papo de Microsoft Teams serão importadas automaticamente para a instância da ServiceNow em um intervalo de 30 minutos. O sistema procura todas as novas mensagens em todos os bate-papos e importa as mensagens para a instância da ServiceNow.

Para impedir que a pesquisa seja executada indefinidamente em conversas inativas, se não houver novas mensagens, o intervalo de pesquisa aumentará gradualmente até que, eventualmente, a pesquisa pare.

O sistema verifica o registro de novas mensagens a cada 30 minutos. Se não houver novas mensagens, o sistema verificará as novas mensagens em um intervalo de uma hora, duas horas, quatro horas e oito horas. Se não houver novas mensagens em um intervalo de oito horas durante sete dias, a atividade de pesquisa de importação automática será desabilitada.

Se houver alguma mensagem durante qualquer um dos intervalos, o temporizador de importação automática procurará as novas mensagens no próximo intervalo e importará as mensagens. O temporizador é redefinido para um intervalo de 30 minutos.

## Limites do sistema

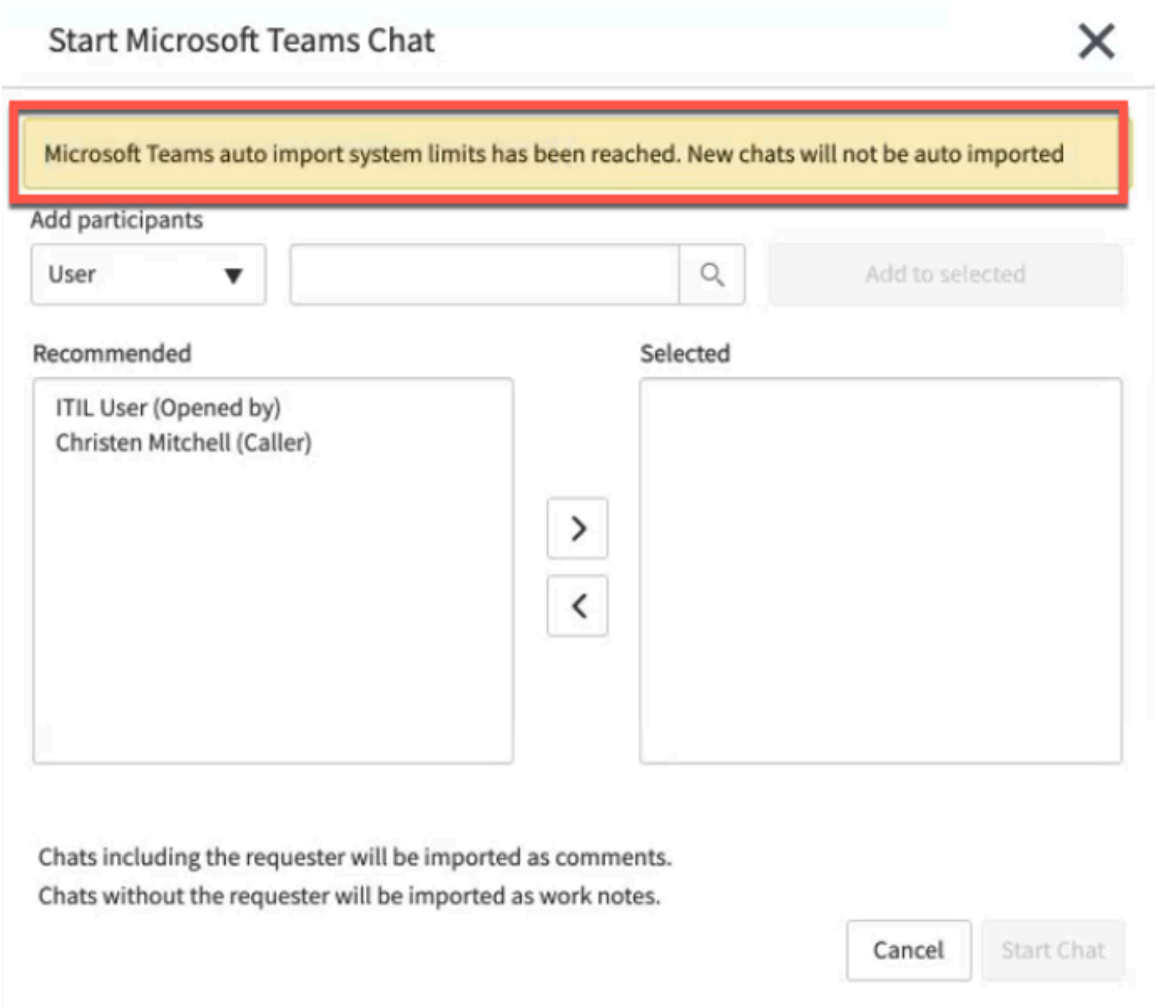
O sistema importa no máximo 500 bate-papos ativos em um intervalo de 30 minutos. Se houver mais de 500 bate-papos ativos, o sistema não importará automaticamente os novos registros de bate-papo para o intervalo de 30 minutos.

O sistema executa no máximo 10.000 subfluxos para importar os bate-papos para um intervalo de 30 minutos, 1 hora, 2 horas, 4 horas e intervalos de 8 horas. Esta é uma contagem de todos os subfluxos ativos que importam automaticamente as mensagens para a ServiceNow.

Se o sistema atingir o limite, uma mensagem será exibida para o agente informando que o nível do sistema foi atingido e que o bate-papo não pode ser importado automaticamente para o modal **Iniciar bate-papo do Microsoft Teams**.



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




Quando o tíquete for fechado, o sistema acionará a importação automática para uma última publicação das novas mensagens nas anotações de trabalho (histórico do bate-papo).

Se houver um registro de interação associado ao registro primário, o registro de interação também será fechado. O registro do bate-papo também será fechado como parte deste fluxo.

Se você quiser continuar usando a configuração padrão, poderá ignorar os procedimentos a seguir para estender a funcionalidade de importação automática. No entanto, se você quiser estender a funcionalidade de importação automática para outras tabelas, execute as etapas mencionadas nos tópicos abaixo.

### Configurar o bate-papo para habilitar a importação automática

Crie uma configuração de bate-papo para importar automaticamente os bate-papos entre os agentes e os solicitantes para tabelas adicionais para estender a funcionalidade de importação automática.

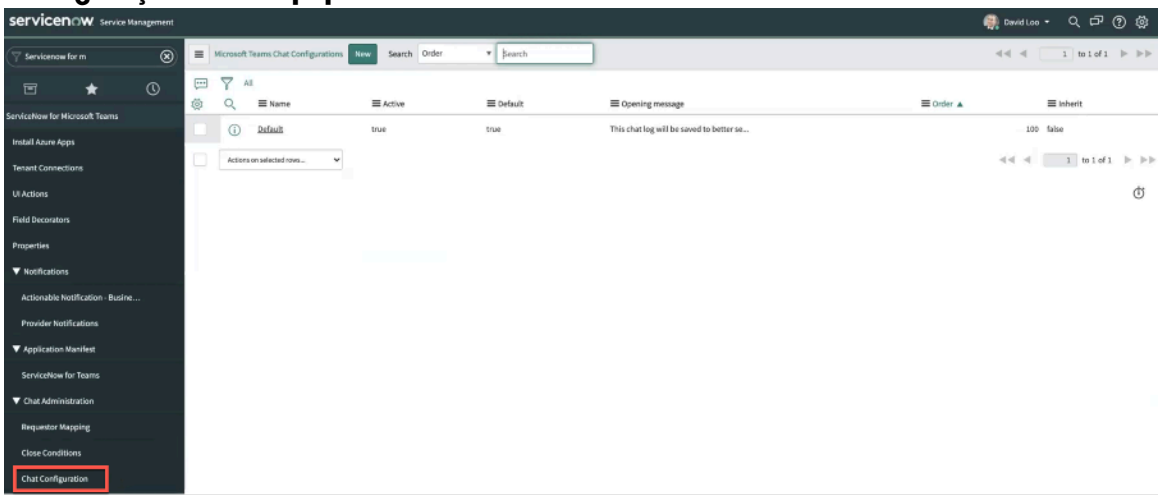
**Antes de Iniciar**
Função necessária: administrador

Tradução automática

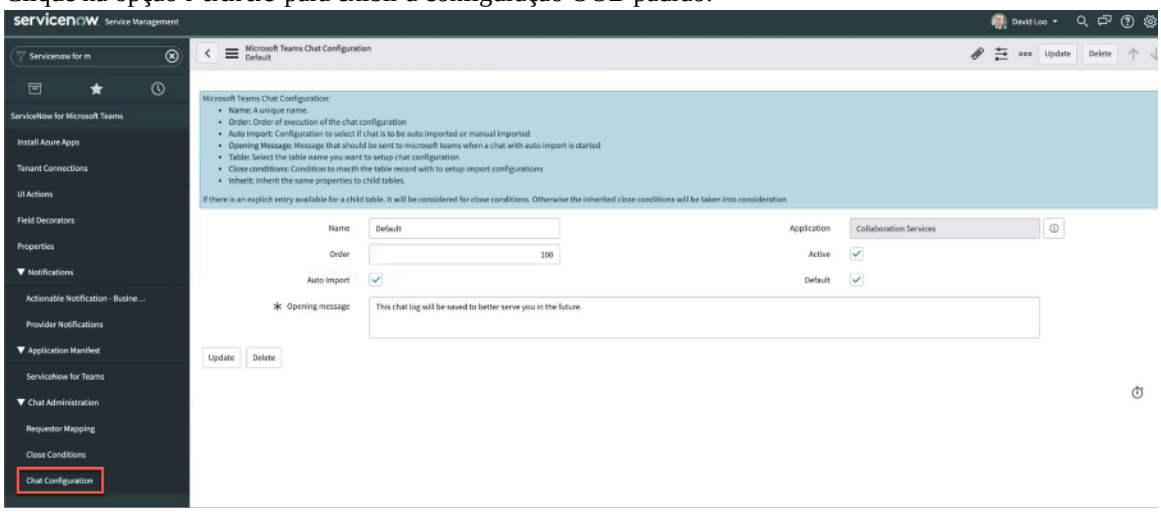
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **ServiceNow for Microsoft Teams** > **Administração de Bate-Papo** > **Configuração do bate-papo**.




2. Clique na opção **Padrão** para exibir a configuração OOB padrão.

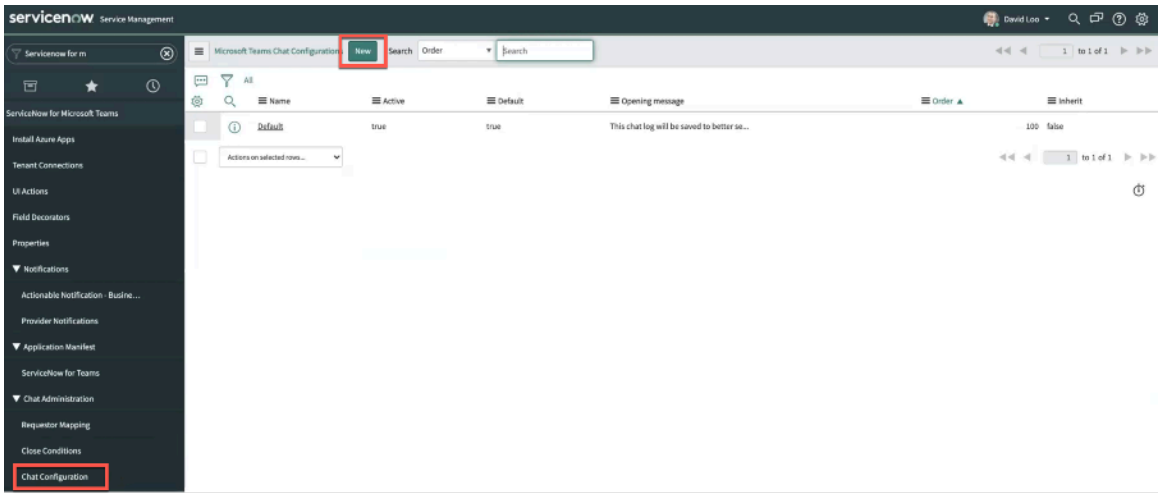



> **Nota:**
> Se você quiser importar automaticamente os bate-papos para determinadas condições, crie uma condição.

3. Navegar até **ServiceNow for Microsoft Teams** > **Administração de Bate-Papo** > **Configuração do bate-papo**.
4. Clique em **Nova**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




**5.** No formulário, preencha os campos.

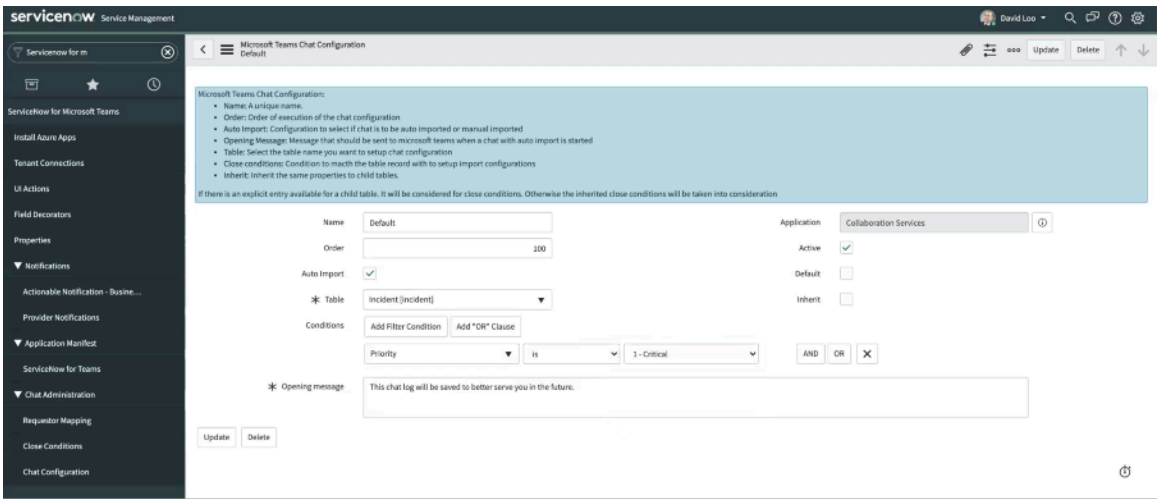
### Configuração do bate-papo

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Valor da configuração. |
| Ordem | Ordem da configuração.<br><br>Você pode definir várias configurações de bate-papo para uma única tabela. O sistema executa a consulta com base na ordem decrescente. |
| Ativo | Opção para ativar a configuração.<br><br>Marque a caixa de seleção para ativar a configuração. |
| Importação automática | Opção para importar automaticamente o bate-papo.<br><br>Marque a caixa de seleção para importar automaticamente o bate-papo. |
| Padrão | Opção para manter a configuração como padrão.<br><br>**Nota:**<br>Você não pode definir vários valores padrão para a configuração do bate-papo. |
| Tabela | Opção para selecionar a importação automática de uma tabela. |
| Herança | Estender e aplicar às tabelas secundárias. |
| Condições | Opção para definir uma condição para que um bate-papo seja importado automaticamente. |
| Mensagem de abertura | Opção para fornecer uma mensagem de texto que será exibida para o agente quando ele iniciar um bate-papo. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | Este campo será habilitado somente se a opção **Importação automática** estiver selecionada. |




6. Clique em **Enviar**.

   A configuração de bate-papo definida será aplicável somente à tabela selecionada. Você pode estender a configuração do bate-papo para outras tabelas criando outro registro de configuração de bate-papo.

### Criar mapeamento de solicitante

Crie um mapeamento de solicitante para estender a funcionalidade de importação automática para outras tabelas.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: administrador

**Nota:**

Se não houver nenhum mapeamento de solicitante definido para uma tabela, os registros de interação não serão criados. Um log de erro é criado para o administrador notificar que o mapeamento do solicitante não está definido para uma tabela.

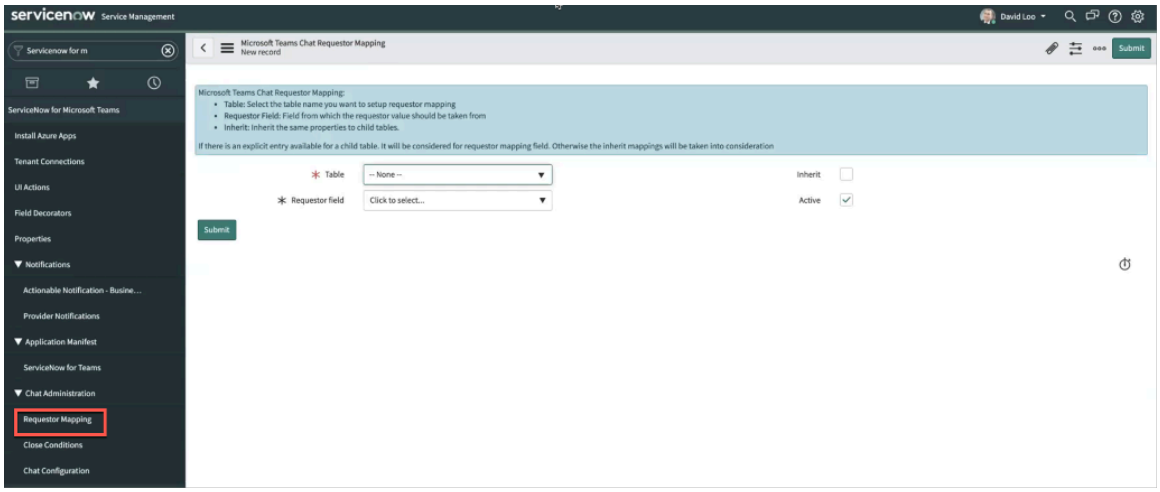
Um registro de mapeamento do solicitante define qual campo, em qualquer tabela, é o campo que representa o solicitante de um tíquete.

**Procedimento**

1. Navegar até **Todos** > **ServiceNow for Microsoft Teams** > **Administração de Bate-Papo** > **Mapeamento do solicitante**.
2. Clique em **Nova**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




3. No formulário, preencha os campos.

**Mapeamento do solicitante**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tabela | Tabela à qual o mapeamento do solicitante (recurso de importação automática) deve ser aplicável. |
| Campo Solicitante | Campo para selecionar o solicitante de um registro. |
| Herança | Estenda e aplique o recurso de importação automática às tabelas secundárias. |
| Ativo | Opção para ativar o registro de mapeamento de solicitante. |

4. Clique em **Enviar**.

### Configurar condição de encerramento

Configure a condição para excluir a conversa de bate-papo da importação automática.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: administrador

**Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa**
Quando um tíquete é definido como inativo, o sistema faz uma pesquisa final para todas as mensagens no bate-papo, remove os participantes de forma que nenhuma mensagem adicional sobre o tíquete possa ser trocada no bate-papo e, em seguida, interrompe a pesquisa desse bate-papo. Isso é determinado pelo campo "ativo" em uma tabela que está sendo definido como "falso".

Para qualquer tabela com um campo ativo, esse comportamento funciona automaticamente. Se sua aplicação personalizada não usar um campo "ativo" para determinar se o tíquete permanece ativo, defina uma condição alternativa que possa ser usada para indicar que o tíquete está fechado ou inativo.

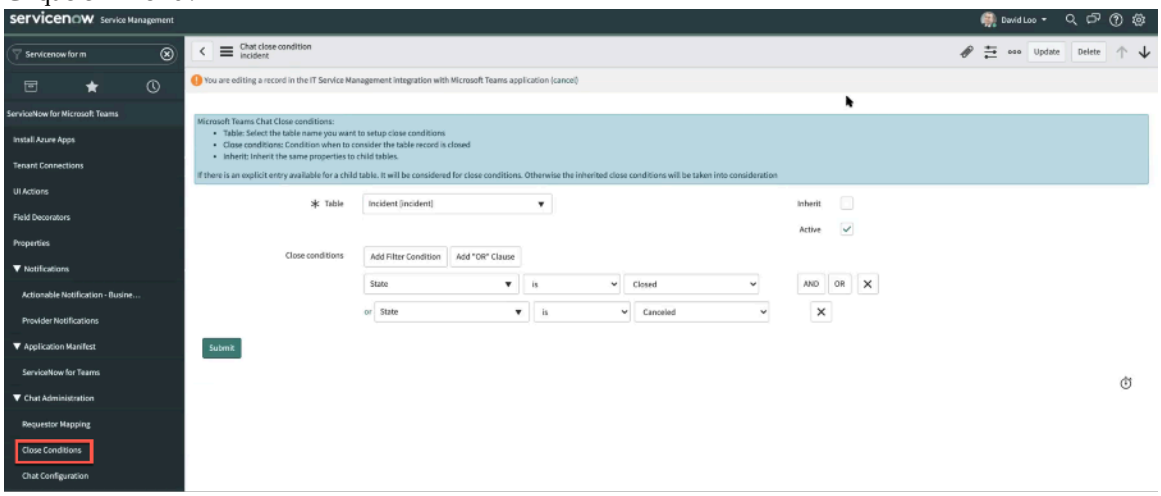
Como alternativa, para aderir aos padrões da plataforma, considere adicionar um campo ativo à sua aplicação personalizada e manter o estado desse campo de acordo com a lógica de negócios da sua aplicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **ServiceNow for Microsoft Teams** > **Administração de Bate-Papo** > **Condições de encerramento**.
2. Clique em **Nova**.




3. No formulário, preencha os campos.

### Close condition

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tabela | Opção para selecionar uma tabela à qual o mapeamento do solicitante (recurso de importação automática) deve ser aplicável. |
| Herança | Estenda e aplique o recurso de importação automática às tabelas secundárias. |
| Ativo | Opção para ativar o registro de mapeamento do solicitante. |
| Close conditions | Construtor de condição para definir uma condição em que o registro está fechado. |

4. Clique em **Enviar**.

**Nota:**

Se você estiver criando uma condição de fechamento para uma nova tabela, certifique-se de criar a regra de negócios para a condição de fechamento. Para obter mais informações, consulte Configurar regra de negócios para condição de encerramento.

### Configuração do Central do funcionário

Use o Central do funcionário em Microsoft Teams ou incorpore um portal personalizado em Microsoft Teams.

Central do funcionário aparece em Microsoft Teams quando você instala e configura Central do funcionário v23.0.5 ou uma versão superior em seu ambiente. Para obter mais informações, Central do funcionário consulteCentral do funcionário.

Se você instalar Central do funcionário - Pro em seu ambiente, o Central do funcionário - Pro estará disponível em Microsoft Teams.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se você não instalar Central do funcionário em seu ambiente, o funcionário Portal de serviços será exibido na aplicação Microsoft Teams. Como alternativa, você pode incorporar um portal personalizado em Microsoft Teams.

### Incorporar um portal personalizado

Incorpore seu portal personalizado para substituir a guia Central do funcionário em Microsoft Teams configurando a propriedade do sistema. O portal personalizado é exibido na guia Central do funcionário em Microsoft Teams.

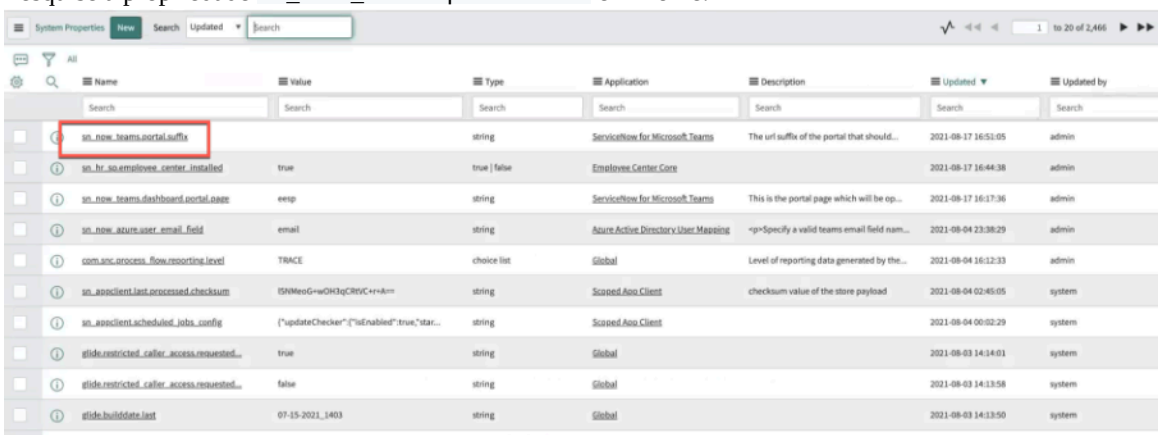
## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

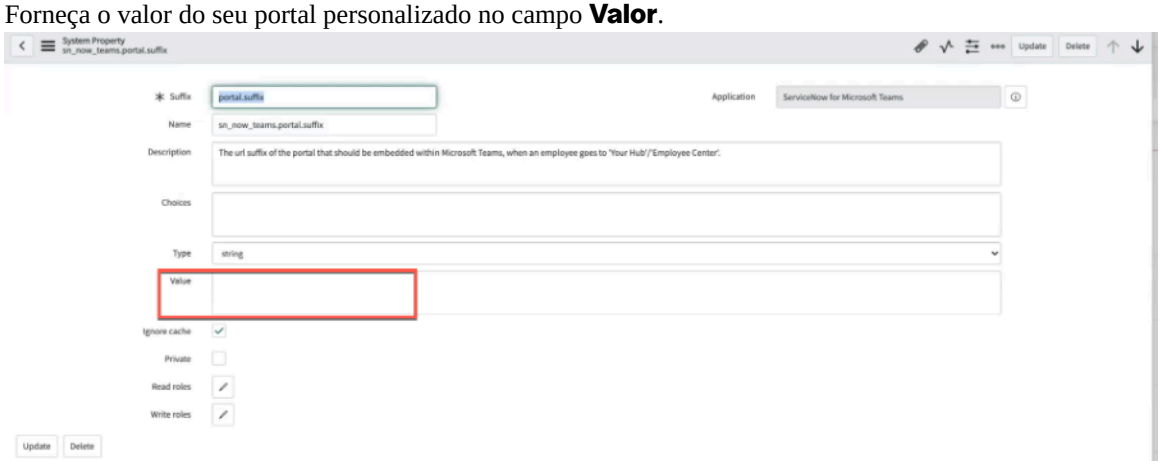
Se você estiver usando um portal personalizado em vez da Central do funcionário, poderá substituir a Central do funcionário integrada pelo portal personalizado, para que ela possa ser acessada em Microsoft Teams. As etapas a seguir orientam você na configuração para incorporar seu portal.

## Procedimento

1. No painel de navegação, insira `sys_properties.list`.
2. Pesquise a propriedade `sn_now_teams.portal.suffix` em Nome.




3. Clique em sn_now_teams.portal.suffix.
4. Forneça o valor do seu portal personalizado no campo **Valor**.




5. Clique em **Atualizar**.
6. Crie um cabeçalho personalizado para o portal incorporado depois de configurar o portal personalizado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**a.** No painel do Navegador, digite `sys_response_header.list`.

**b.** Selecione **Novo**.

**c.** No formulário Cabeçalho de resposta HTTP, preencha os campos.

**Cabeçalho de resposta HTTP - Valores do portal personalizados**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Ativo | Caixa de seleção que indica que esta configuração de cabeçalho de resposta HTTP está ativa. |
| Aplicação | Escopo da aplicação para o registro do portal personalizado. |
| Aplica-se a | Especificar tipo |
| Tipo | Portal de serviços [sp_portal] |
| Registro | Opção para selecionar o registro do seu portal personalizado |
| Nome | Content-Security-Policy |
| valor | Frame-ancestors 'self' https://teams.microsoft.com |
| Descrição | Descrição do cabeçalho de resposta HTTP |

**d.** Selecione **Enviar**.

Para obter mais informações sobre como adicionar cabeçalho, consulte Configurar cabeçalhos de resposta HTTP .

### Ocultar o botão de bate-papo no portal personalizado

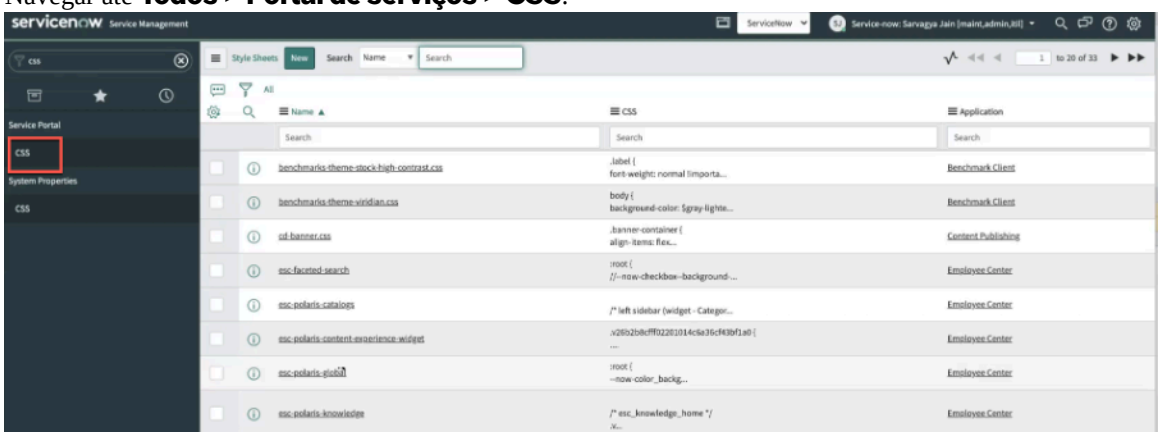
Você pode ocultar a opção de bate-papo do seu portal personalizado que aparece na guia Central do funcionário em Microsoft Teams.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Procedimento

**1.** Navegar até **Todos** > **Portal de serviços** > **CSS**.

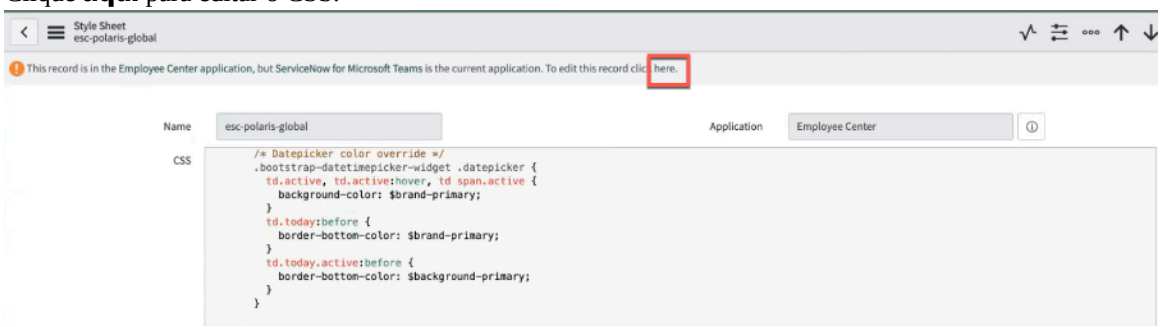



**2.** Clique no seu CSS personalizado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Clique **aqui** para editar o CSS.




4. Personalize o código a seguir conforme necessário e cole no CSS.

```
/* Embedded portal */

The code shared to disable chat button is an example. You need to customize as required to disable chat button.

.embedded-experience .sp-ac-btn {
      display: none;
    }
```

5. Clique em **Atualizar**.

6. Atualize a guia do portal personalizado em Microsoft Teams.

## Ocultar o botão de logout no portal personalizado

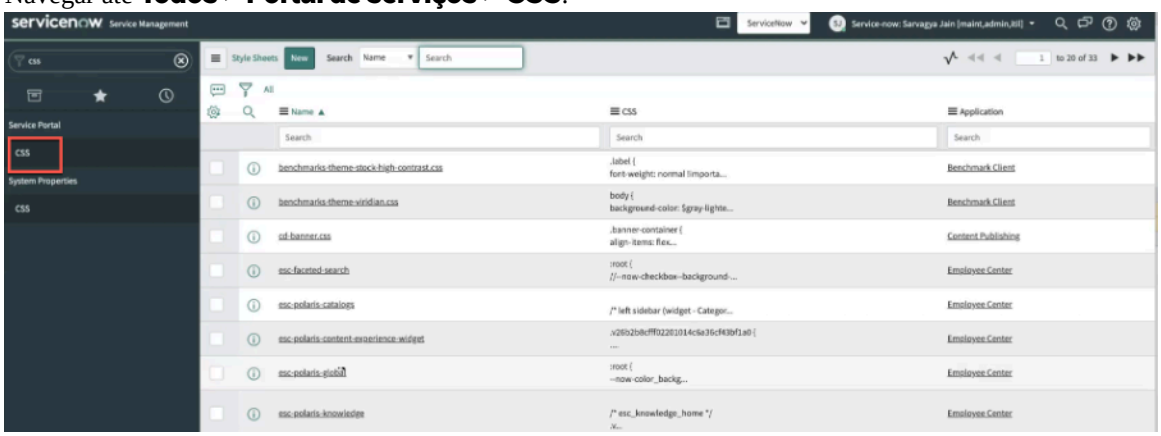
Você pode ocultar a opção de logout do portal personalizado que aparece na guia Central do funcionário em Microsoft Teams.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Portal de serviços** > **CSS**.

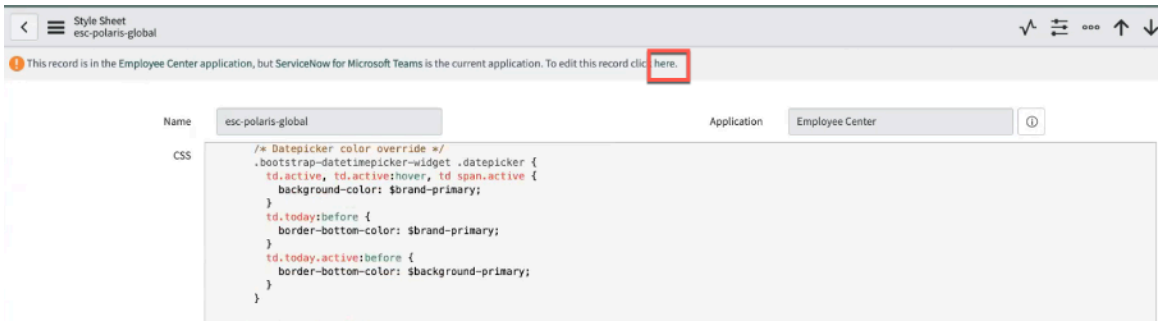



2. Clique no seu CSS personalizado.

3. Clique **aqui** para editar o CSS.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




4. Para desabilitar o botão de logout do aplicativo da área de trabalho Microsoft Teams.

   Personalize o código a seguir conforme necessário e cole no CSS.

```
/* Embedded portal */

/*The code shared to disable the logout button is an example. You need to customize as
 required to disable logout button.*/

.embedded-experience .avatar-drop-down .header-menu-item:last-child {
      display: none;
    }
```

5. Para desabilitar o botão de logout do aplicativo para celular Microsoft Teams.

   Personalize o código a seguir conforme necessário e cole no CSS.

```
/* Embedded portal */

/*The code shared to disable logout button is an example. You need to customize as required
 to disable logout button.*/

.embedded-experience .impersonate-and-logout {
        div > ul > li:last-child {
          display: none !important;
        }
    }
```

6. Clique em **Atualizar**.

7. Atualize a guia do portal personalizado em Microsoft Teams.

### Widget de bate-papo do Microsoft Teams no Central do funcionário

O widget do bate-papo do Teams permite que os funcionários exibam ou continuem os bate-papos com os agentes e exibam e acessem o conteúdo de arquivos anexados no Central do funcionário. Este widget está disponível por meio da integração Gestão de serviços de TI com a aplicação Microsoft Teams.

Usando o widget do Bate-papo do Teams, os funcionários podem acessar conversas de bate-papo Microsoft Teams específicas do tíquete em Central do funcionário. Se você estiver instalando ServiceNow para Microsoft Teams em seu ambiente, o recurso de widget de bate-papo do Teams será aplicável às seguintes tabelas:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Item da solicitação (sc_req_item)
- Incidente (incidente)
- Solicitação de mudança (change_request)

O administrador pode estender o recurso de widget de bate-papo do Teams para outras tabelas.

Os funcionários podem realizar as seguintes ações associadas aos tíquetes:

- Exibir as conversas de bate-papo com os agentes.
- Exiba e acesse o conteúdo de arquivos anexados compartilhados com agentes.
- Continue uma conversa de bate-papo com o agente que está lidando com o tíquete usando a aplicação Microsoft Teams sem precisar sair do Central do funcionário.
- Exibir a lista de pessoas envolvidas na conversa de bate-papo.

### Adicionar widget de bate-papo do Microsoft Teams

Adicione o widget do Bate-papo do Teams para permitir que os funcionários exibam ou continuem os bate-papos com os agentes e exibam e acessem o conteúdo de arquivos anexados no Central do funcionário.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sp_admin

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Tíquete Padrão** > **Configuração de Tíquete Padrão**.
2. Na página Configurações de tíquete, selecione **Novo**.
3. No formulário Configuração de tíquete, preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre as descrições de campo, consulte Configurar a página de tíquete padrão .
4. Clique com o botão direito do mouse no menu do cabeçalho e selecione **Salvar**.
5. Na lista relacionada Configurações da guia, selecione **Novo**.
6. No formulário Configuração da guia, preencha os campos.

   Alguns campos exigem valores específicos para esta tarefa.

   - No campo **Tipo**, selecione **Personalizado**.
   - No campo **Nome da guia**, insira Bate-papo do Teams.
   - No campo **Widget**, pesquise e selecione Bate- **papo do Teams**.

**Formulário Configuração da guia**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tipo | Tipo de guia com base no qual um widget é exibido. As opções possíveis são:<br>○ Atividade<br>○ Solicitações associadas<br>○ Anexos<br>○ Personalizado |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | ○ Editor de variáveis (somente leitura)<br>○ Consolidador de variáveis |
| Nome da guia | Nome da guia. |
| Aplicativo | Aplicativo associado à configuração do tíquete. |
| Ordem | Ordem em que a guia deve ser exibida na seção de guias. A guia com a menor ordem é a guia selecionada no carregamento da página. |
| Avançado | Opção para habilitar a adição de um script para a visibilidade da guia. Por padrão, esta caixa de seleção está desmarcada. |
| Visível (script) | Script para a visibilidade da guia.<br>○ Se o script retornar verdadeiro, a guia ficará visível na página de tíquete padrão.<br>○ Se o script retornar falso, a guia não ficará visível na página de tíquete padrão.<br>**Nota:** Este campo aparece apenas se a caixa de seleção **Avançado** estiver marcada. |
| Visível | Condições para a visibilidade da guia. Isso não será exibido se a caixa de seleção **Avançado** estiver marcada. |
| Widget | Widget que deve ser exibido na seção de guias. Este campo aparece somente quando **Personalizado** é selecionado em **Tipo**. |
| Parâmetros de widget | Lista separada por vírgulas de parâmetros do widget de guia. Este campo aparece somente quando **Personalizado** é selecionado em **Tipo**. |

7. Selecione **Enviar**.
8. No formulário Configuração de tíquete, selecione **Atualizar**.

### Resultado

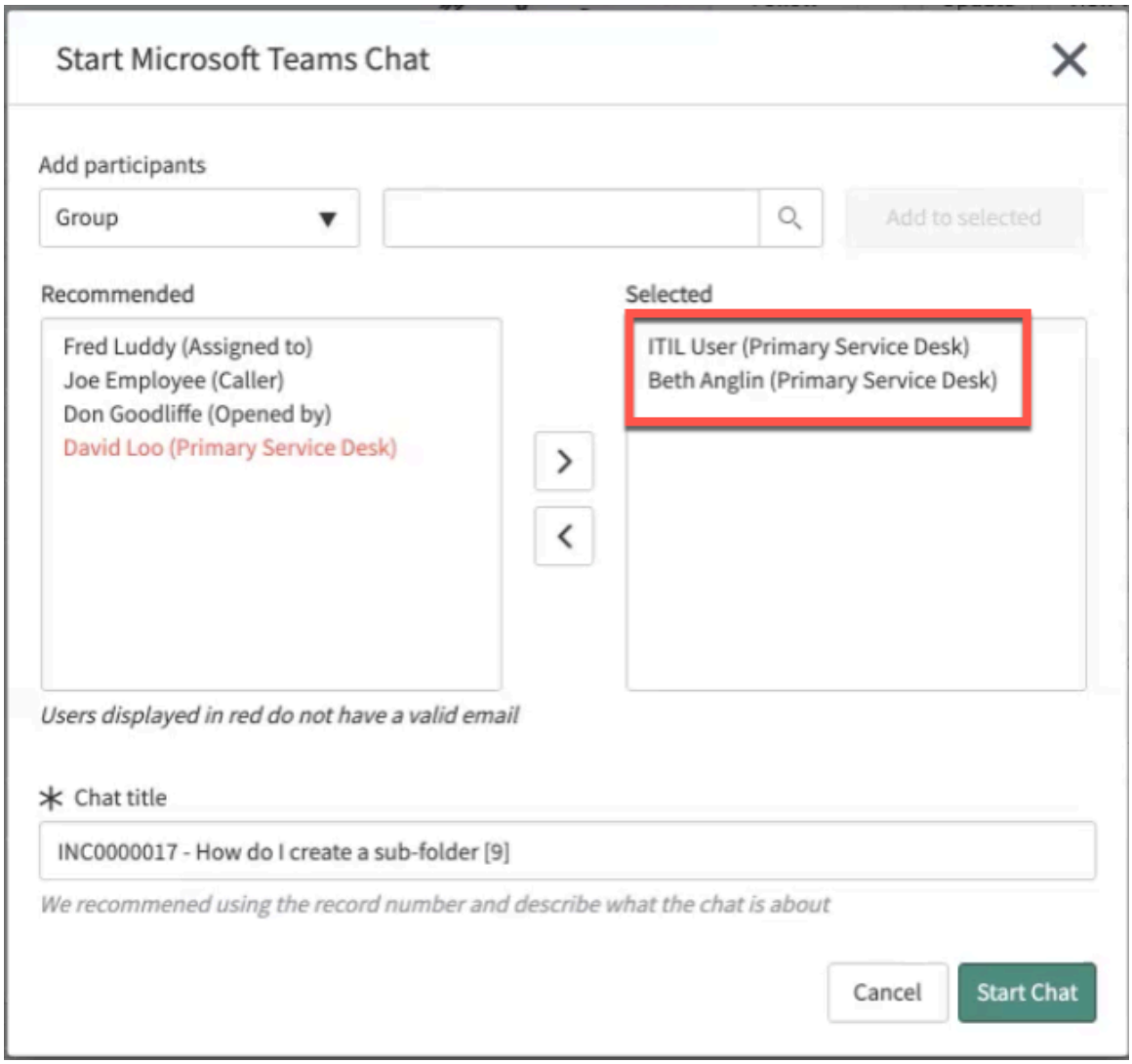
Uma guia Bate-papo do Teams é adicionada em cada registro da página Minha solicitação Central do funcionário para o tipo de tíquete ou tabela configurada.

#### Incluir usuários de programação de plantão para iniciar o bate-papo do Microsoft Teams

Os usuários associados ao On-Call Scheduling serão exibidos na coluna Selecionado no modal **Iniciar bate-papo do Microsoft Teams**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




*sn_tcm_collab_hook.on_call_tables_for_start_chat_action* A propriedade do sistema foi criada para oferecer suporte a esta funcionalidade. Você pode estender esta funcionalidade para mudar e solicitar tabelas.

Para obter mais informações sobre On-Call Scheduling, consulte On-Call Scheduling Programação de plantão .

### Estender usuários do On-Call Scheduling para iniciar o bate-papo do Microsoft Teams

Exiba a lista de usuários do On-Call Scheduling em Iniciar bate-papo do Microsoft Teams para uma mudança, solicitação ou um item da solicitação.

### Antes de Iniciar

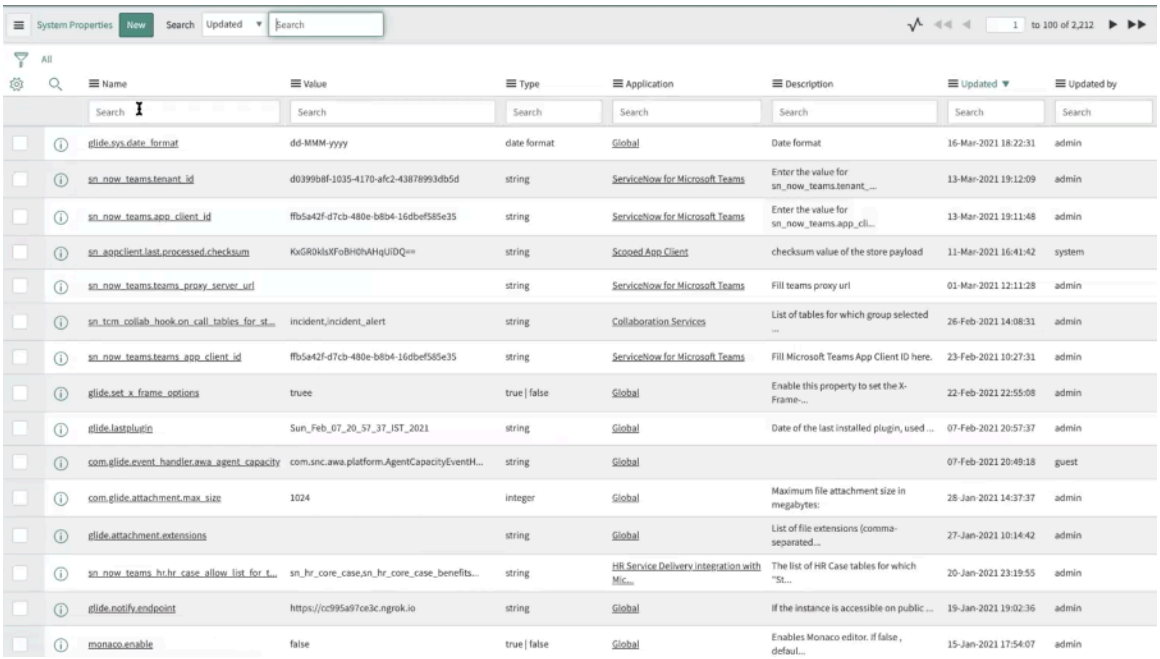
Função necessária: administrador

### Procedimento

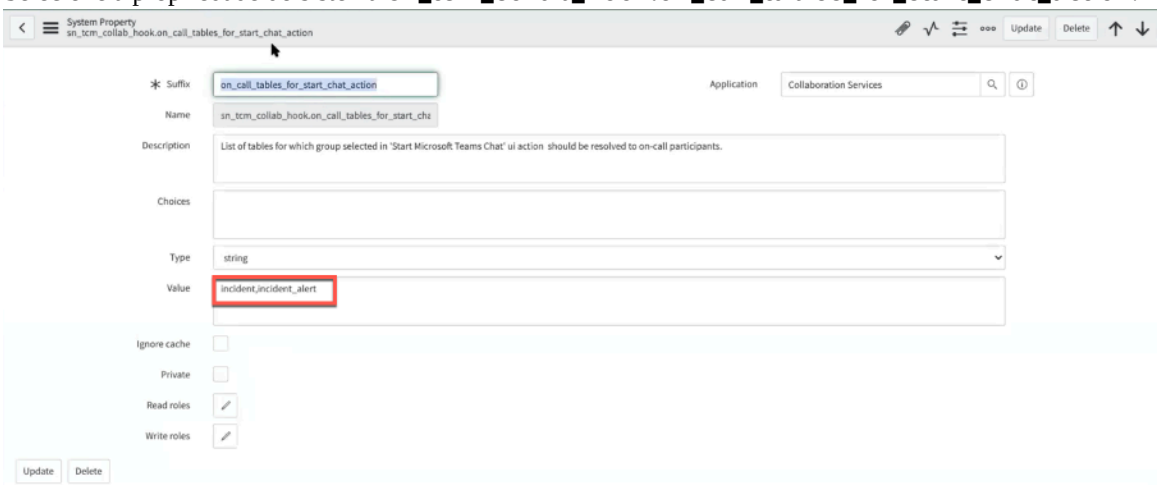
1. No filtro de navegação, insira sys_properties.list.
   A lista de propriedades na tabela Propriedades do sistema [sys_properties] é exibida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




2. No campo de pesquisa Nome, insira sn_tcm_collab_hook.on_call_tables_for_start_chat_action.
3. Selecione a propriedade do sistema **sn_tcm_collab_hook.on_call_tables_for_start_chat_action**.




4. No campo Valor, forneça as tabelas para as quais você deve estender a funcionalidade.
   Exemplo: mudança, solicitação.
5. Selecione **Atualizar**.

### Configurar bate-papo para chamada

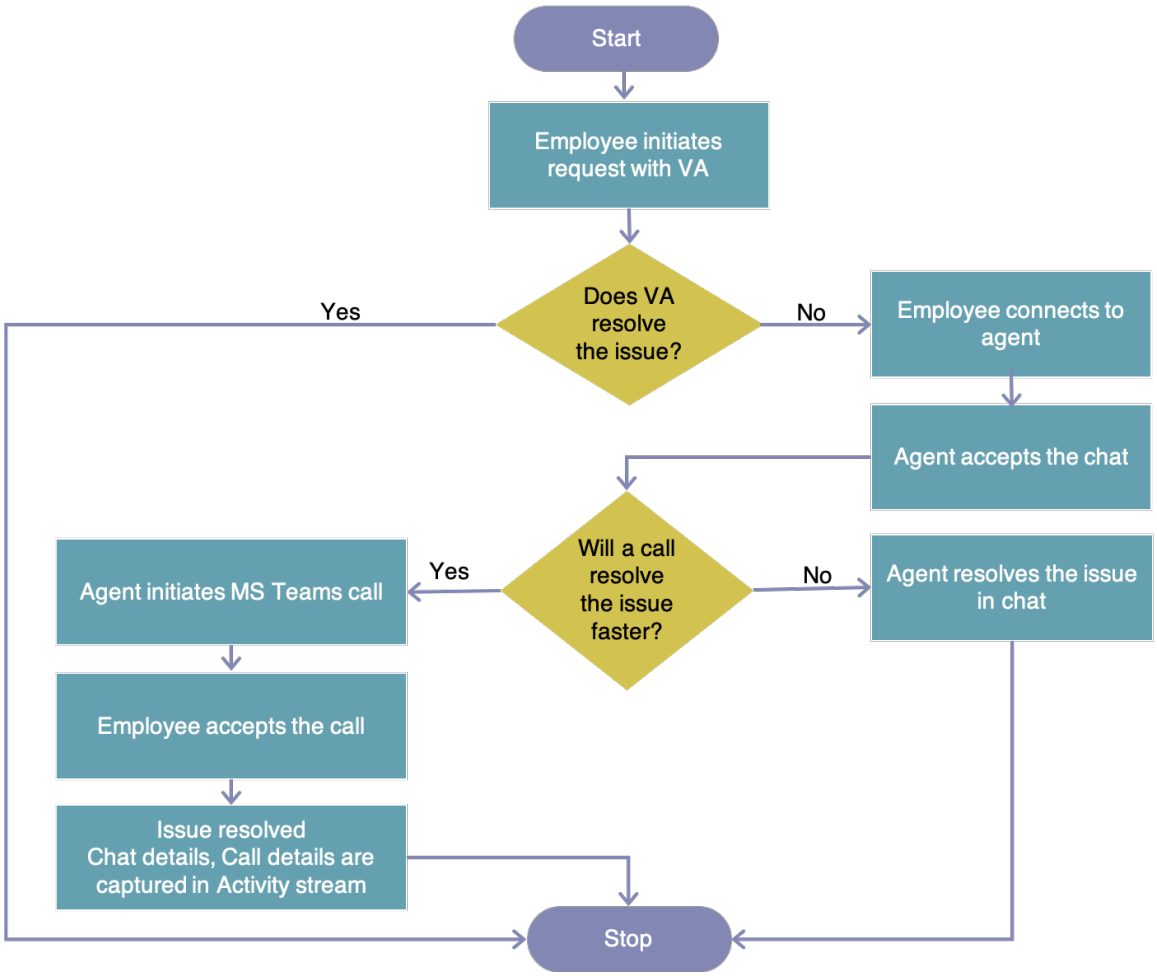
Configure a funcionalidade de bate-papo para chamada em sua instância para permitir que os agentes colaborem com o solicitante para resolver o problema.

A funcionalidade de bate-papo para chamada ajuda o solicitante a obter rapidamente a resolução de seus problemas.

Este é o diagrama de fluxo da funcionalidade de bate-papo para chamada:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




Para habilitar a funcionalidade de bate-papo para chamada, você deve instalar os plug-ins Bate-papo do agente do espaço, Notify e o conector Notify para Microsoft Teams em sua instância. Você também deve instalar o ServiceNow for Teams instalado com o Virtual Agent ou o Virtual Agent Lite. Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos:

- Configure o Bate-papo do agente
- Ativar Notify
- Conector Notify para Microsoft Teams

Para obter mais informações sobre o fluxo de trabalho do fluxo de bate-papo para chamada, consulte Promover o bate-papo a uma chamada do espaço.

### Acessar a aplicação ServiceNow for Microsoft Teams

Permite que os usuários interajam com os agentes da aplicação Microsoft Teams.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para receber notificações do Virtual Agent, os usuários devem vincular suas contas a Microsoft Teams. Usuários convidados não podem receber notificações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Iniciar aplicativo Microsoft Teams.
2. Clique **em Aplicativos**.
3. No campo de pesquisa de aplicações, insira ServiceNow for Microsoft Teams.
4. Clique na aplicação **ServiceNow for Microsoft Teams**.
5. Clique em **Abrir**.

### Resultado

A aplicação **ServiceNow for Microsoft Teams** foi instalada com sucesso na aplicação Microsoft Teams.

## Criar campo de e-mail personalizado para iniciar o bate-papo do Microsoft Teams

Crie um campo de e-mail personalizado para usar o app Microsoft Teams para iniciar uma conversa de bate-papo para que os agentes resolvam os problemas dos usuários relacionados a TI e RH.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Segurança do sistema** > **Usuários e Grupos** > **Usuários**.
2. Clique em um usuário.
3. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário e selecione **Configurar** > **Layout do formulário**.
4. Na seção Criar novo campo, preencha os campos.

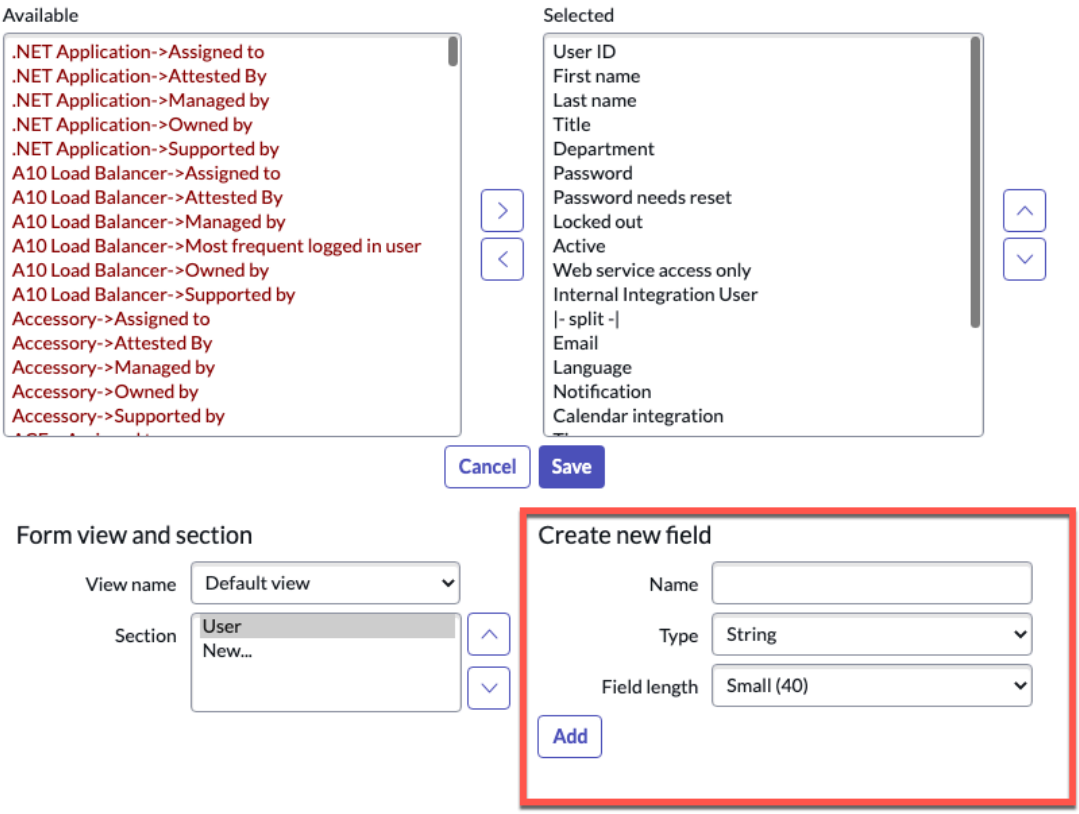
#### Criar novo campo

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Insira o nome do campo como você deseja que ele apareça em formulários e listas. Exemplo: nome principal do usuário. |
| Tipo | Selecione um tipo de campo como **Cadeia**de caracteres. |
| Comprimento do campo | Selecione um tamanho de campo. Este campo está visível somente para determinados tipos de campo. |

5. Clique em **Adicionar**.

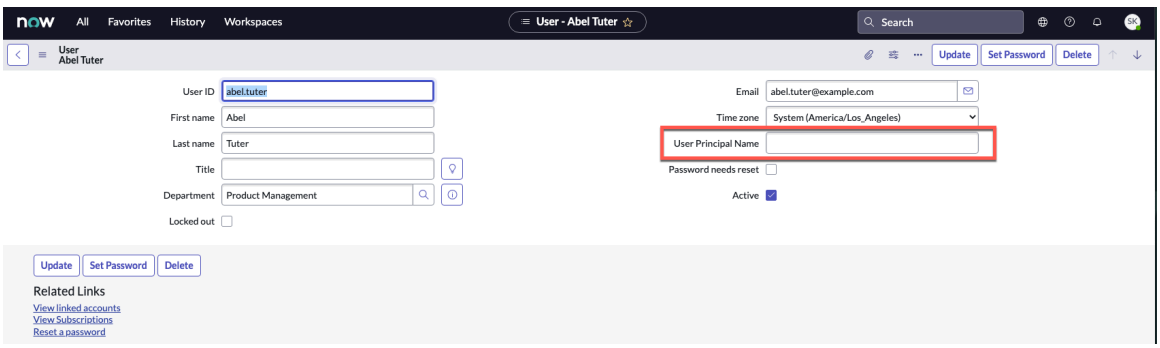
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




6. Na coluna slush bucket selecionado, mova o campo para o local desejado no formulário.
7. Clique em **Salvar**.

   O campo agora aparece no formulário no local designado.



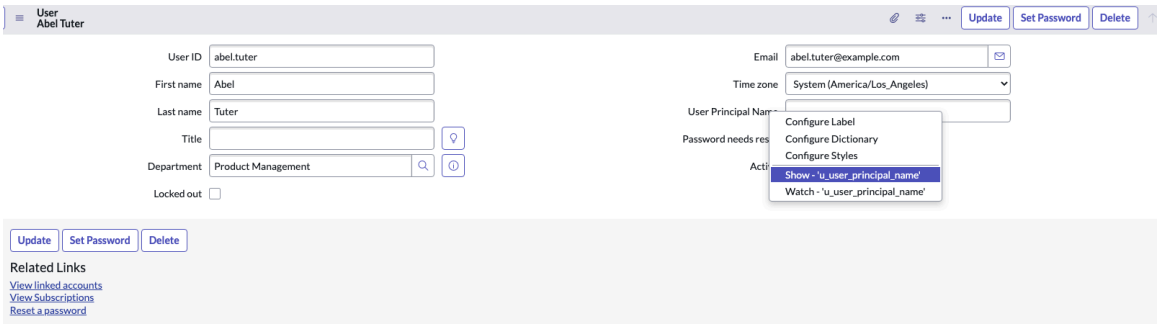

   O administrador deve inserir o e-mail usado para Microsoft Teams neste campo.

   Você precisa configurar o valor do campo recém-criado como o campo padrão para iniciar bate-papos com o funcionário em Microsoft Teams.

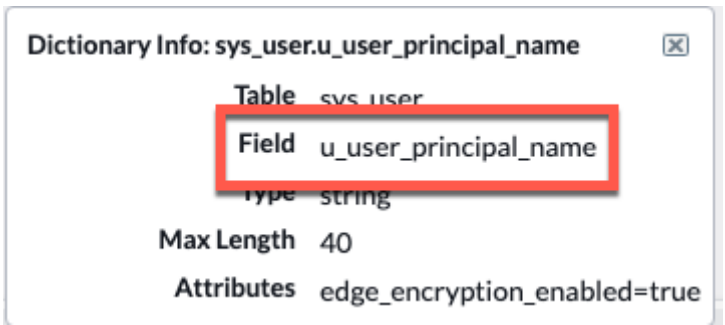
8. Clique com o botão direito do mouse no campo e clique em **Mostrar**<value of the field name> .

Tradução automática

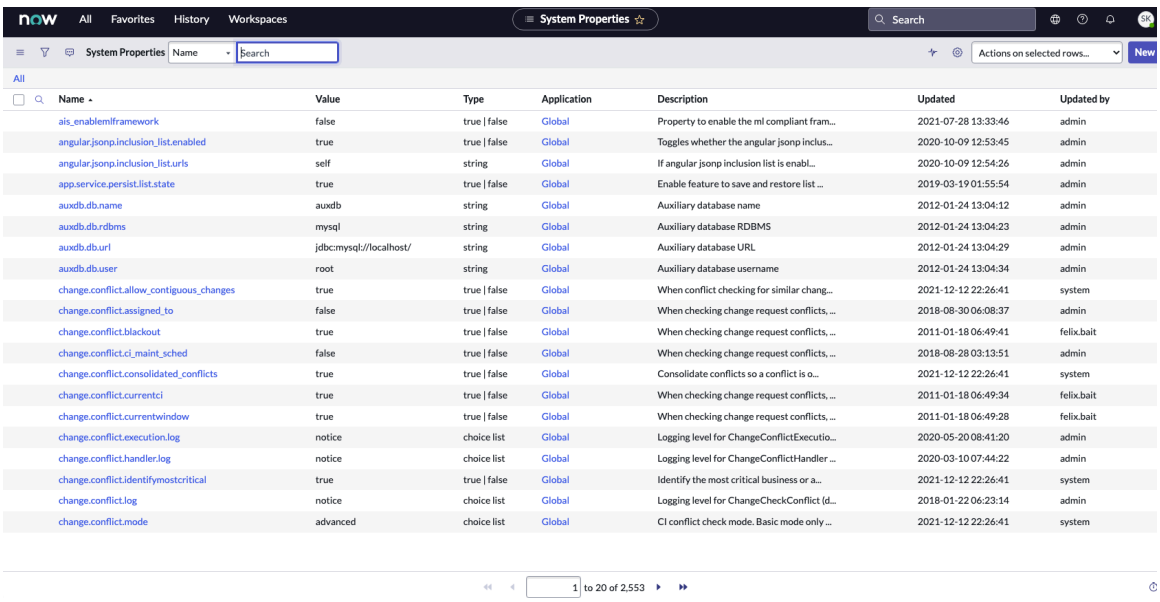
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



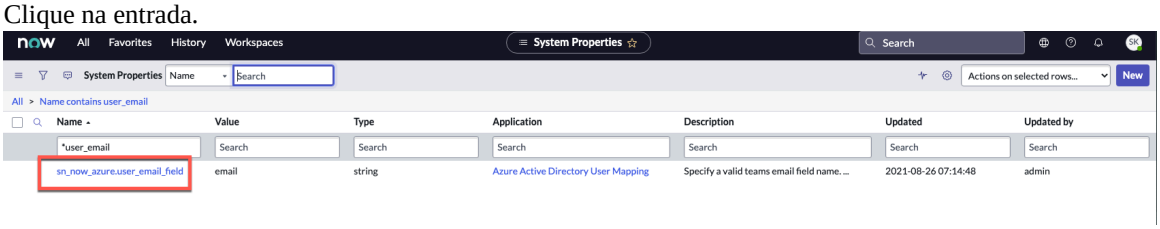

As informações do dicionário do nome do campo podem ser exibidas.




9. Clique com o botão direito do mouse no **Campo** e copie o valor.
10. No campo de pesquisa, insira `sys_properties.LIST` para exibir as propriedades do sistema.




11. Na coluna Nome, pesquise a propriedade `* user_email`.
12. Clique na entrada.



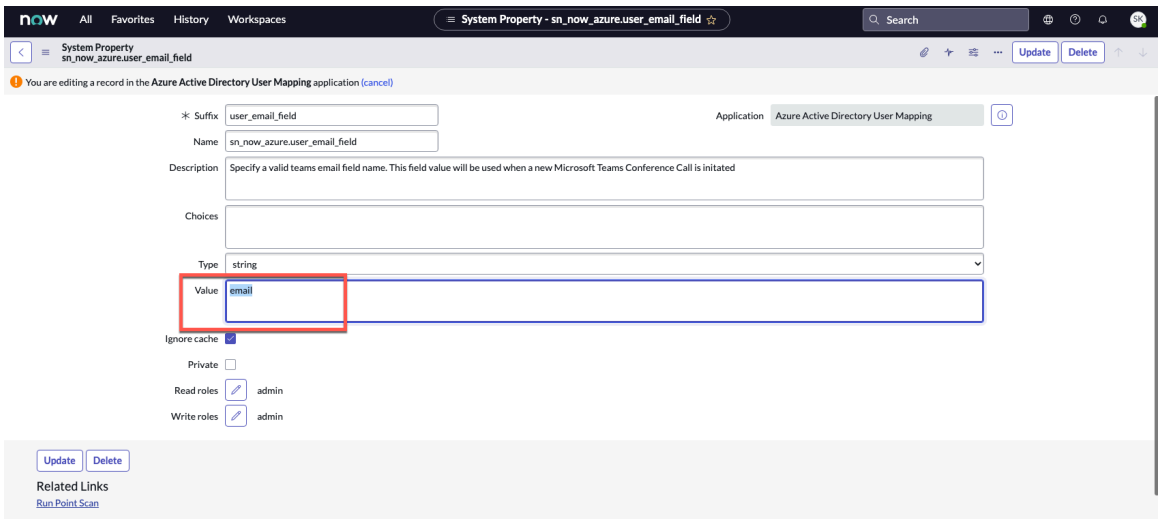

Se o registro não for editável, clique em **Editar** no cabeçalho para editar o registro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

13. Atualize o campo **Valor** com o novo nome de campo criado.

    O valor padrão é e- **mail**.




14. Clique em **Atualizar**.

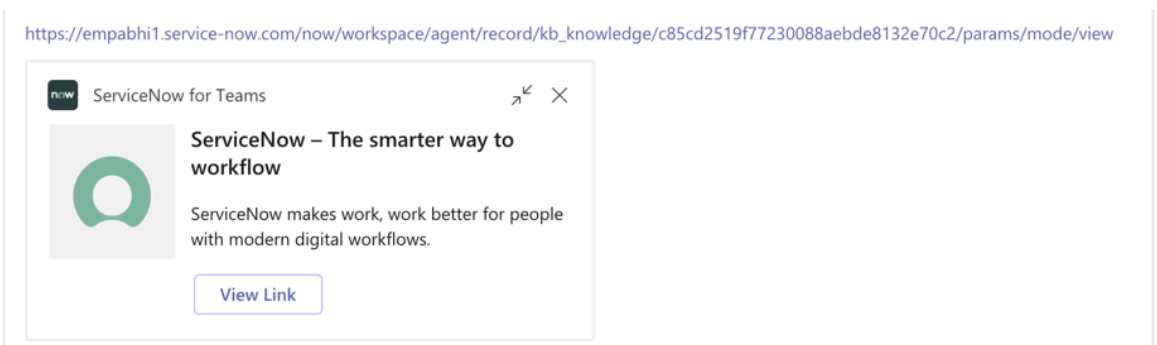
> **Nota:**
> Certifique-se de que o endereço de e-mail de todos os usuários do campo recém-criado seja atualizado com o e-mail associado ao app Microsoft Teams.

### Estenda os links da Web no bate-papo do Microsoft Teams

ServiceNow para Microsoft Teams oferece suporte à extensão de link. O desdobramento de link gera uma visualização de conteúdo rico quando um link compatível é compartilhado em uma conversa com um usuário em Microsoft Teams.

Para habilitar o desdobramento de link, você deve criar e baixar o arquivo de manifesto e carregar o arquivo para Microsoft Teams. Para baixar o arquivo de manifesto, consulte Criar e baixar o arquivo de manifesto para aplicações pré-publicadas.

Em uma conversa na aplicação Microsoft Teams, o conteúdo no URL aparece como uma visualização para o usuário na forma de um cartão adaptável. A visualização é gerada com base no conteúdo compartilhado no URL.




O conteúdo do cartão adaptável será mostrado somente para artigos de conhecimento público e itens do catálogo. No entanto, o cartão adaptável mostra conteúdo genérico para todos os links privados nas conversas de bate-papo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Habilitar extensão de link

Habilite a extensão de link no arquivo de manifesto para visualizar o conteúdo do link compartilhado nas conversas de bate-papo.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Procedimento

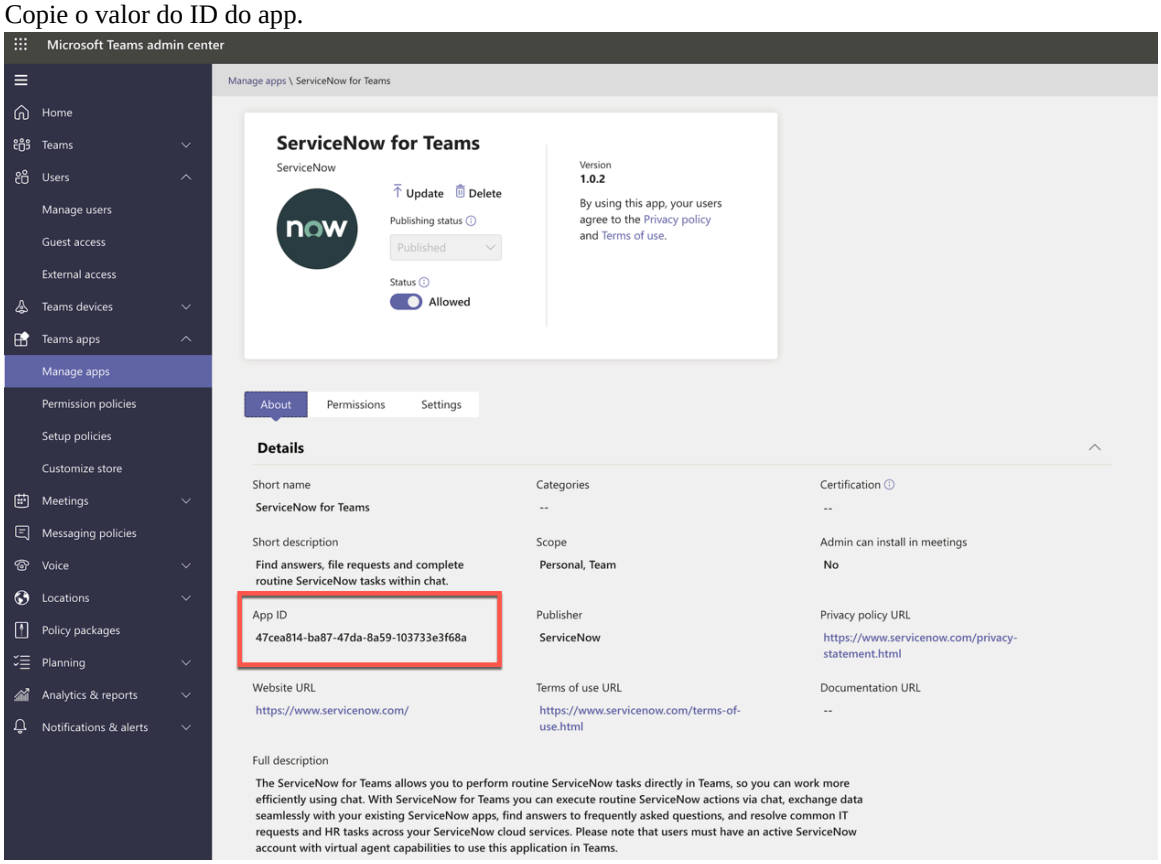
1. Crie e baixe o arquivo de manifesto.

   Para obter mais informações, consulte Criar e baixar o arquivo de manifesto para aplicações pré-publicadas.

   Habilite a opção de extensão de link na guia **Informações genéricas** ao trabalhar no arquivo de manifesto.

   Depois de carregar o arquivo de manifesto no app Microsoft Teams, você deve atualizar o valor do ID do app ServiceNow for Teams do Microsoft Teams admin center na sua instância da ServiceNow.

2. Faça login no Microsoft Teams admin center.
3. Navegar até **Aplicativos do Teams** > **Gerenciar apps**.
4. Pesquise e clique no aplicativo **ServiceNow for Teams**.
5. Copie o valor do ID do app.

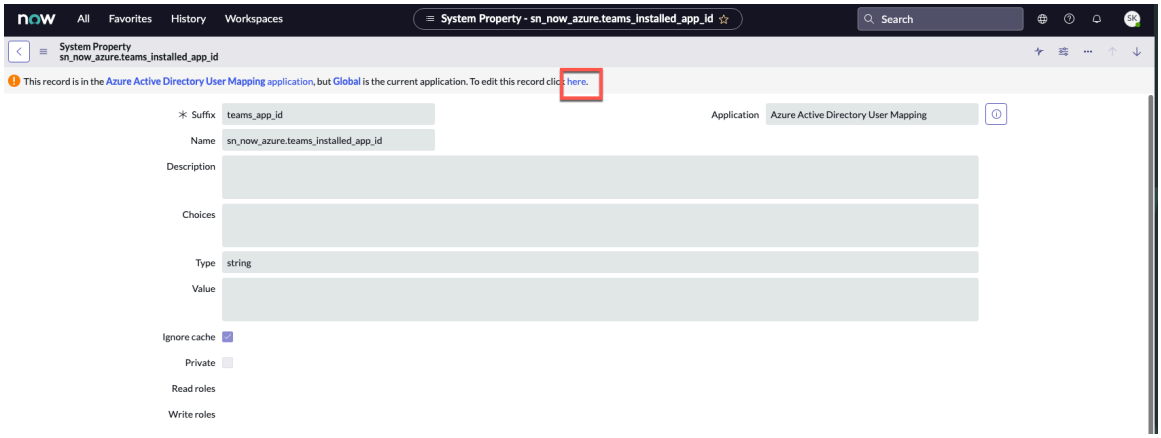



6. Em sua instância da ServiceNow, pesquise por `sys_properties.LIST`.
7. No campo Nome, pesquise o valor `sn_now_azure.teams_installed_app_id`.
8. Clique na entrada para exibir as propriedades.

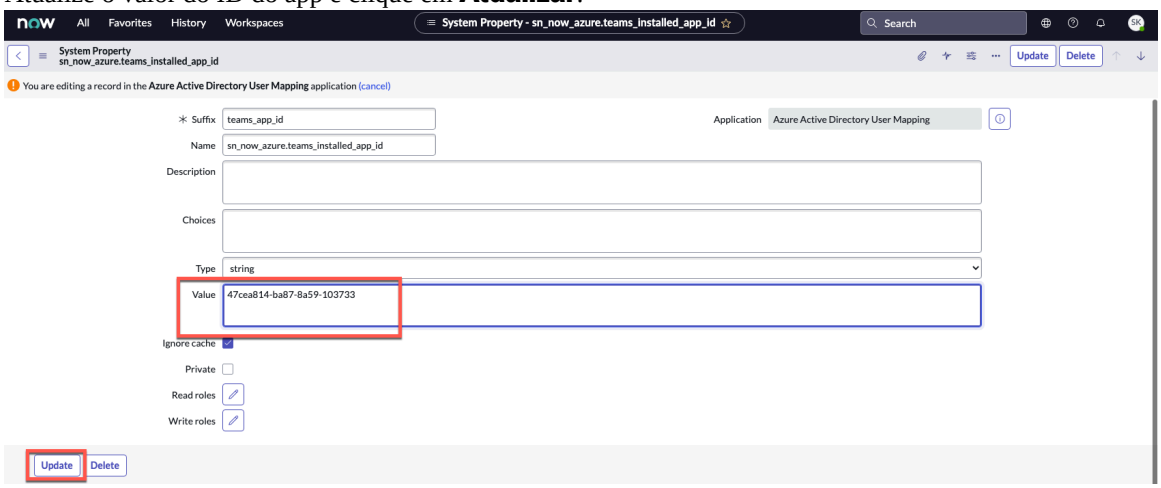
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se o registro não for editável, clique aqui para editar o registro.




9. Atualize o valor do ID do app e clique em **Atualizar**.




### Configure a propriedade do sistema para abrir os links estendidos

Configure a propriedade para exibir o conteúdo quando o usuário clicar no cartão adaptável compartilhado na Microsoft Teams conversa de bate-papo.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Definir a propriedade como verdadeira abre todos os links relacionados ao portal configurados na aplicação. Todos os links que não sejam do portal são abertos no navegador.

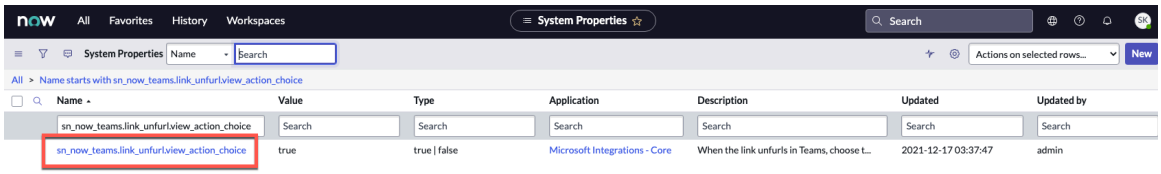
Por padrão, esta propriedade é definida como verdadeira. Se você definir a propriedade como falsa, todos os links compartilhados nas conversas de bate-papo serão abertos no navegador.

### Procedimento

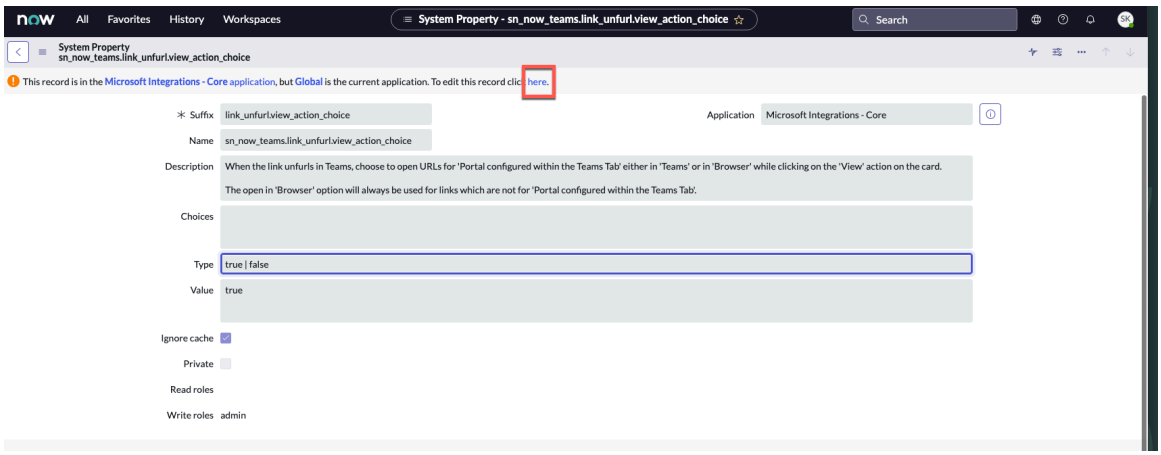
1. Em sua instância da ServiceNow, pesquise por sys_properties.list.
2. Na coluna Nome, pesquise a propriedade `sn_now_teams.link_unfurl.view_action_choice`.

Tradução automática

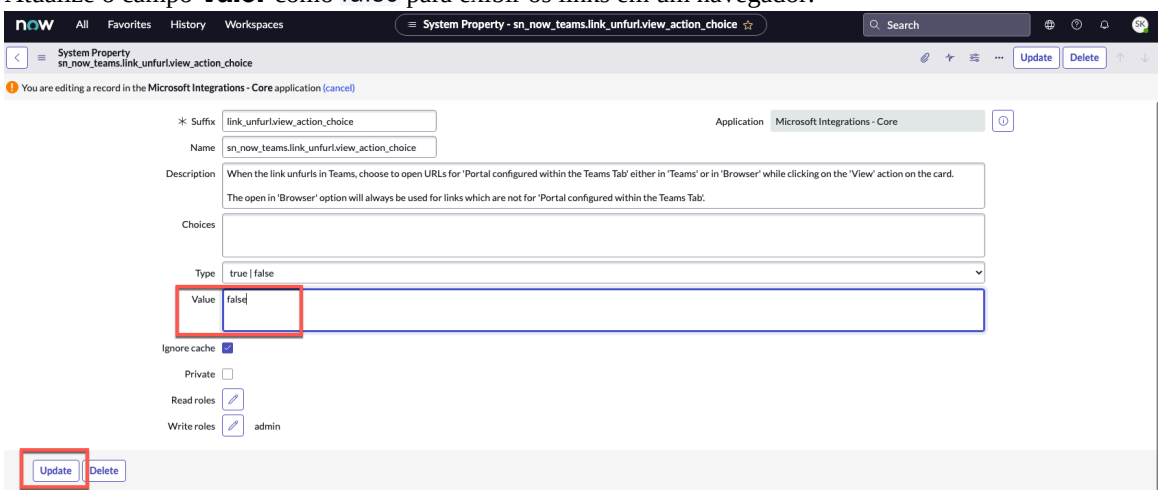
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




3. Clique na propriedade.
   Se o registro não for editável, clique aqui para editar o registro.




4. Atualize o campo **Valor** como `false` para exibir os links em um navegador.




5. Clique em **Atualizar**.

## Configurar integração do HR Service Delivery com Microsoft Teams

Conclua os procedimentos a seguir para configurar a integração [ HR Service Delivery com Microsoft Teams.

## Revisar as notificações ativas para Microsoft Teams

As notificações adicionadas pela ServiceNow para Microsoft Teamspodem duplicar as notificações existentes em sua instância. Revise e desabilite todas as notificações duplicadas para evitar notificar os usuários várias vezes para o mesmo evento.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

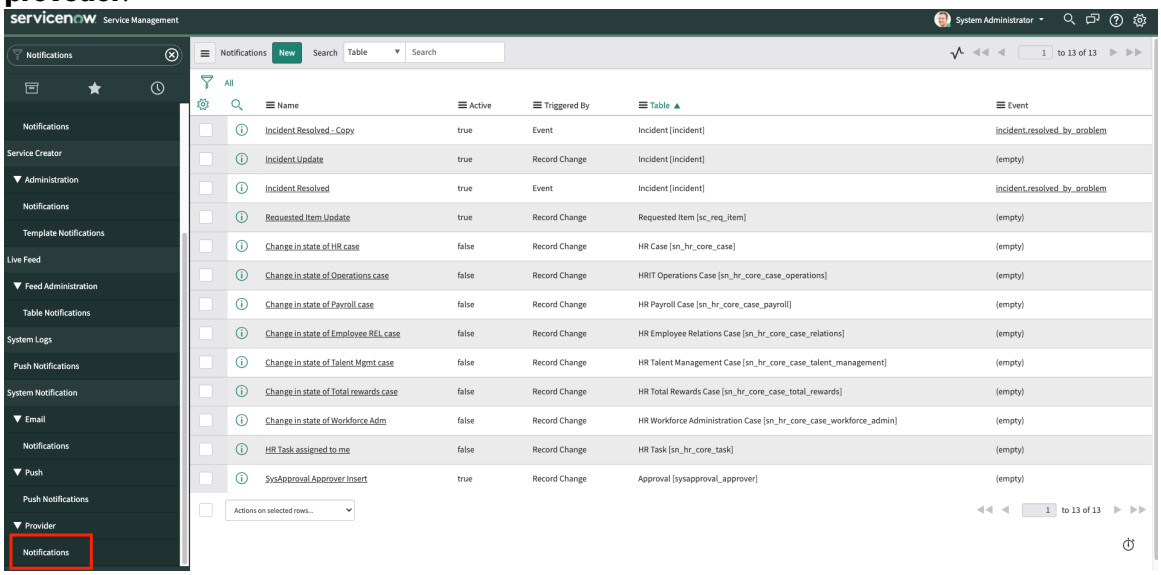
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

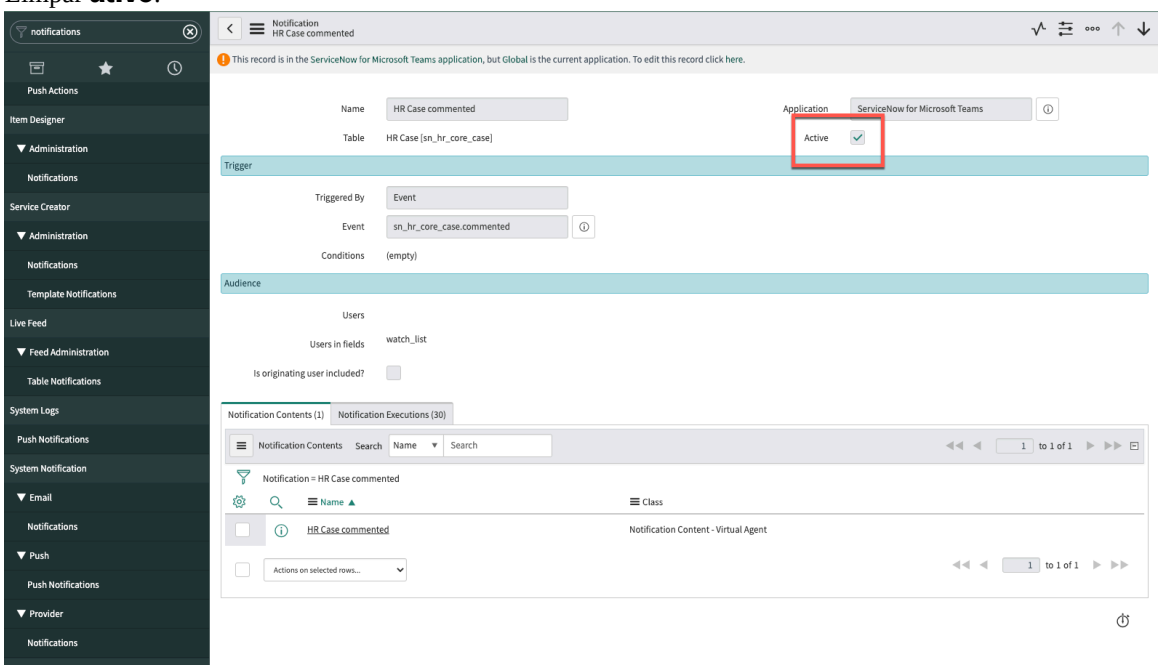
Você encontrará o Caso de RH como uma notificação duplicada depois de instalar a aplicação HR Service Delivery integration with Microsoft Teams.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **ServiceNow for Microsoft Teams** > **Notificações** > **Notificações do provedor**.




2. Pesquise a notificação **do caso de RH**.
3. Clique na notificação **do Caso de RH**.
4. Limpar **ativo**.




5. Clique em **Atualizar**.

## Configurar bate-papos baseados em solicitação para importar mensagens do Microsoft Teams para a ServiceNow

Configure bate-papos baseados em solicitação para Gestão de serviços de TI integração com aplicações Microsoft Teams e HR Service Delivery integração com Microsoft Teams permite que

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

o sistema importe automaticamente as conversas de bate-papo entre os agentes e os funcionários.

Se você estiver instalando a ServiceNow para Microsoft Teams em seu ambiente, a funcionalidade de importação automática será aplicável por padrão para as tabelas a seguir.

- Tarefa principal de RH (sn_hr_core_task)
- Caso de eventos de vida útil de RH (sn_hr_le_case)
- Caso do núcleo de RH (sn_hr_core_case)
- Item da solicitação (sc_req_item)
- Tarefa (sc_task)
- Incidente (incidente)
- Solicitação (sc_request)
- Solicitação de mudança (change_request)

O administrador pode estender o recurso de importação automática para outras tabelas, conforme necessário. Para obter mais informações, consulte Criar mapeamento de solicitante.

Se você estiver atualizando sua instância da ServiceNow para Gestão de serviços de TI integração com Microsoft Teams 2.2.0 ou HR Service Delivery integração com Microsoft Teams 2.2.0, você deve habilitar manualmente o recurso de importação automática.

## Funcionalidade de mensagens de importação automática

Todas as mensagens de bate-papo de Microsoft Teams serão importadas automaticamente para a instância da ServiceNow em um intervalo de 30 minutos. O sistema procura todas as novas mensagens em todos os bate-papos e importa as mensagens para a instância da ServiceNow.

Para impedir que a pesquisa seja executada indefinidamente em conversas inativas, se não houver novas mensagens, o intervalo de pesquisa aumentará gradualmente até que, eventualmente, a pesquisa pare.

O sistema verifica o registro de novas mensagens a cada 30 minutos. Se não houver novas mensagens, o sistema verificará as novas mensagens em um intervalo de uma hora, duas horas, quatro horas e oito horas. Se não houver novas mensagens em um intervalo de oito horas durante sete dias, a atividade de pesquisa de importação automática será desabilitada.

Se houver alguma mensagem durante qualquer um dos intervalos, o temporizador de importação automática procurará as novas mensagens no próximo intervalo e importará as mensagens. O temporizador é redefinido para um intervalo de 30 minutos.

## Limites do sistema

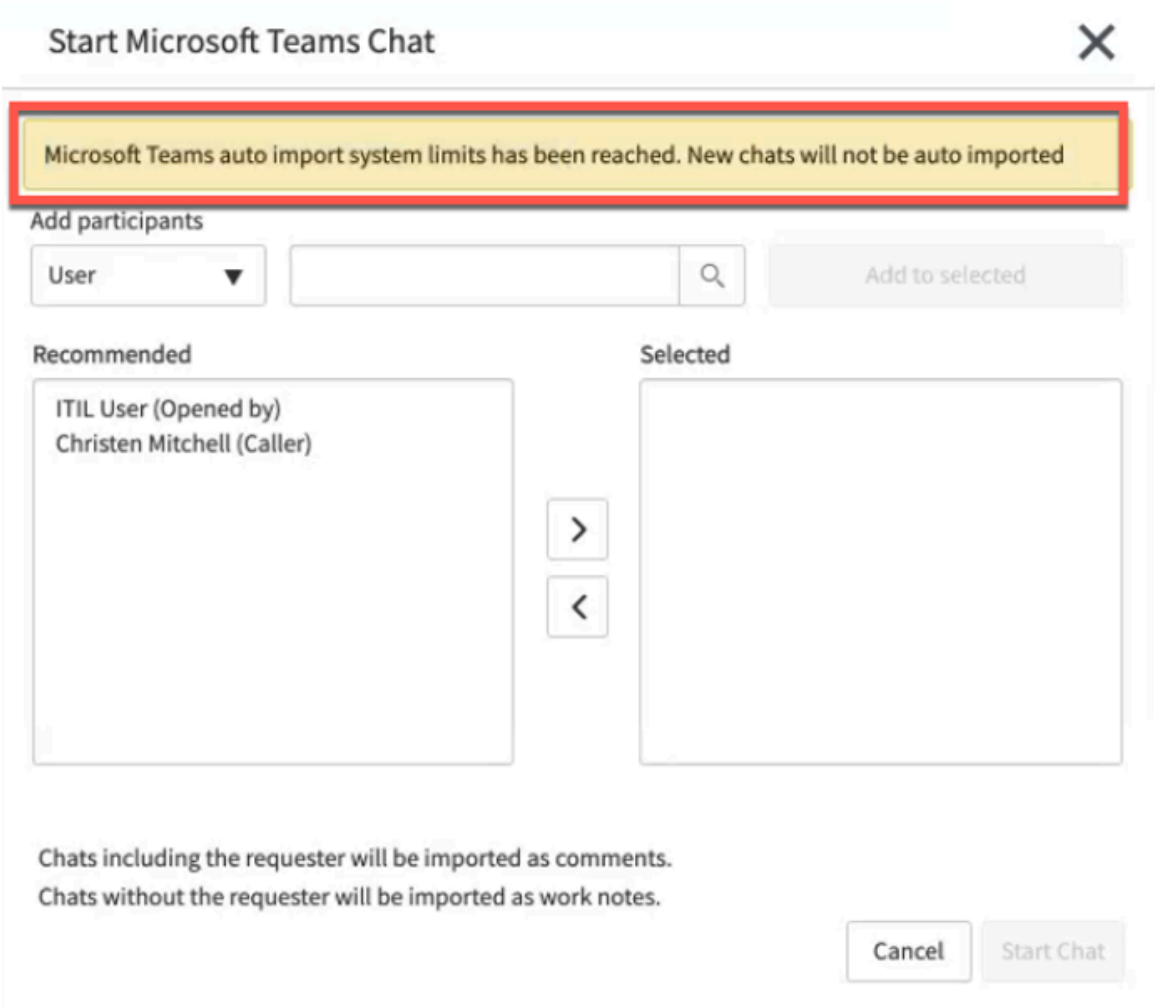
O sistema importa no máximo 500 bate-papos ativos em um intervalo de 30 minutos. Se houver mais de 500 bate-papos ativos, o sistema não importará automaticamente os novos registros de bate-papo para o intervalo de 30 minutos.

O sistema executa no máximo 10.000 subfluxos para importar os bate-papos para um intervalo de 30 minutos, 1 hora, 2 horas, 4 horas e intervalos de 8 horas. Esta é uma contagem de todos os subfluxos ativos que importam automaticamente as mensagens para a ServiceNow.



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se o sistema atingir o limite, uma mensagem será exibida para o agente informando que o nível do sistema foi atingido e que o bate-papo não pode ser importado automaticamente para o modal **Iniciar bate-papo do Microsoft Teams**.




Quando o tíquete for fechado, o sistema acionará a importação automática para uma última publicação das novas mensagens nas anotações de trabalho (histórico do bate-papo).

Se houver um registro de interação associado ao registro primário, o registro de interação também será fechado. O registro do bate-papo também será fechado como parte deste fluxo.

Se você quiser continuar usando a configuração padrão, poderá ignorar os procedimentos a seguir para estender a funcionalidade de importação automática. No entanto, se você quiser estender a funcionalidade de importação automática para outras tabelas, execute as etapas mencionadas nos tópicos abaixo.

### Configurar o bate-papo para habilitar a importação automática

Crie uma configuração de bate-papo para importar automaticamente os bate-papos entre os agentes e os solicitantes para tabelas adicionais para estender a funcionalidade de importação automática.

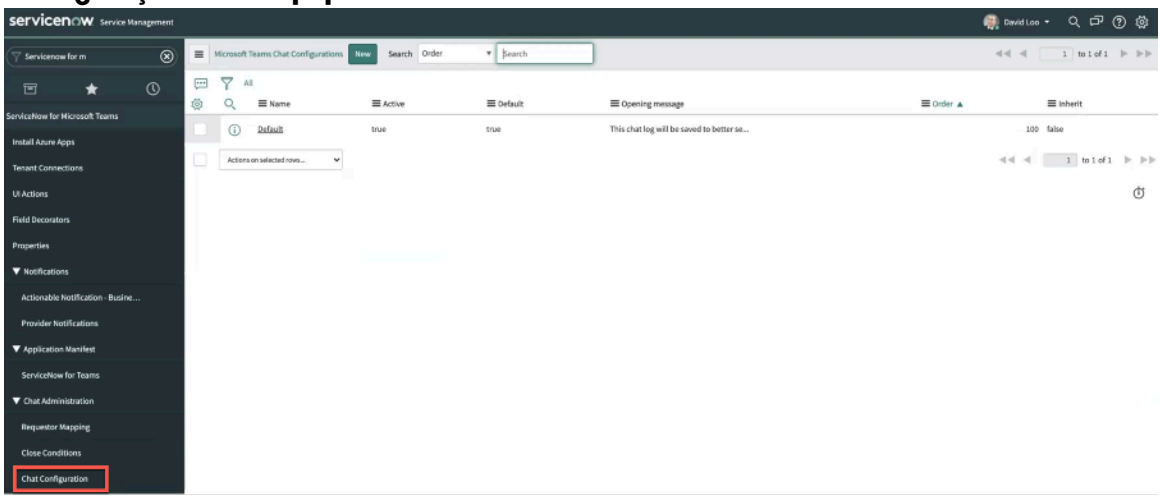
**Antes de Iniciar**
Função necessária: administrador

Tradução automática

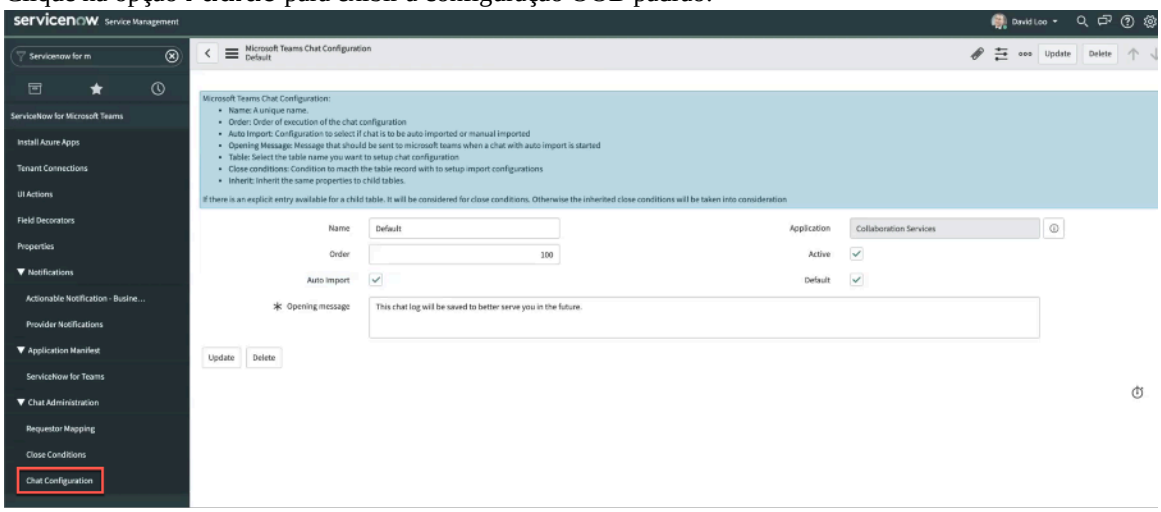
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **ServiceNow for Microsoft Teams** > **Administração de Bate-Papo** > **Configuração do bate-papo**.




2. Clique na opção **Padrão** para exibir a configuração OOB padrão.

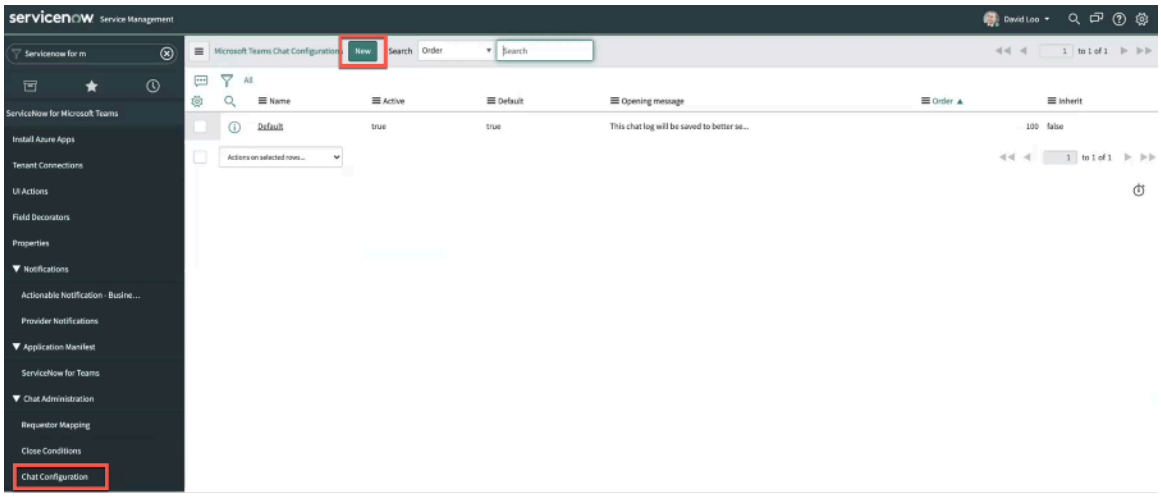



> **Nota:**
> Se você quiser importar automaticamente os bate-papos para determinadas condições, crie uma condição.

3. Navegar até **ServiceNow for Microsoft Teams** > **Administração de Bate-Papo** > **Configuração do bate-papo**.
4. Clique em **Nova**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




**5.** No formulário, preencha os campos.

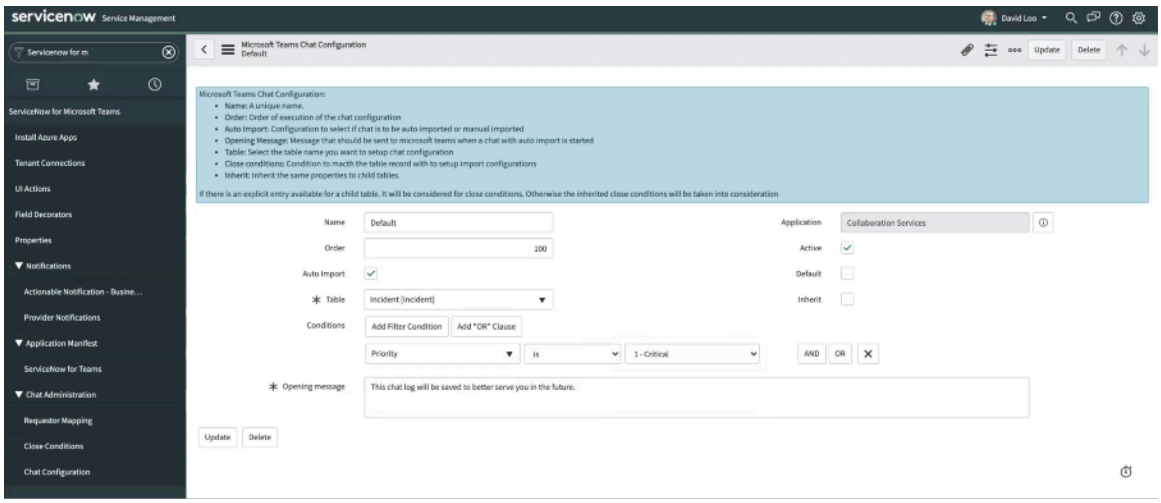
### Configuração do bate-papo

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Valor da configuração. |
| Ordem | Ordem da configuração.<br><br>Você pode definir várias configurações de bate-papo para uma única tabela. O sistema executa a consulta com base na ordem decrescente. |
| Ativo | Opção para ativar a configuração.<br><br>Marque a caixa de seleção para ativar a configuração. |
| Importação automática | Opção para importar automaticamente o bate-papo.<br><br>Marque a caixa de seleção para importar automaticamente o bate-papo. |
| Padrão | Opção para manter a configuração como padrão.<br><br>**Nota:**<br>Você não pode definir vários valores padrão para a configuração do bate-papo. |
| Tabela | Opção para selecionar a importação automática de uma tabela. |
| Herança | Estender e aplicar às tabelas secundárias. |
| Condições | Opção para definir uma condição para que um bate-papo seja importado automaticamente. |
| Mensagem de abertura | Opção para fornecer uma mensagem de texto que será exibida para o agente quando ele iniciar um bate-papo. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | Este campo será habilitado somente se a opção **Importação automática** estiver selecionada. |




6. Clique em **Enviar**.

   A configuração de bate-papo definida será aplicável somente à tabela selecionada. Você pode estender a configuração do bate-papo para outras tabelas criando outro registro de configuração de bate-papo.

### Criar mapeamento de solicitante

Crie um mapeamento de solicitante para estender a funcionalidade de importação automática para outras tabelas.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: administrador

**Nota:**

Se não houver nenhum mapeamento de solicitante definido para uma tabela, os registros de interação não serão criados. Um log de erro é criado para o administrador notificar que o mapeamento do solicitante não está definido para uma tabela.

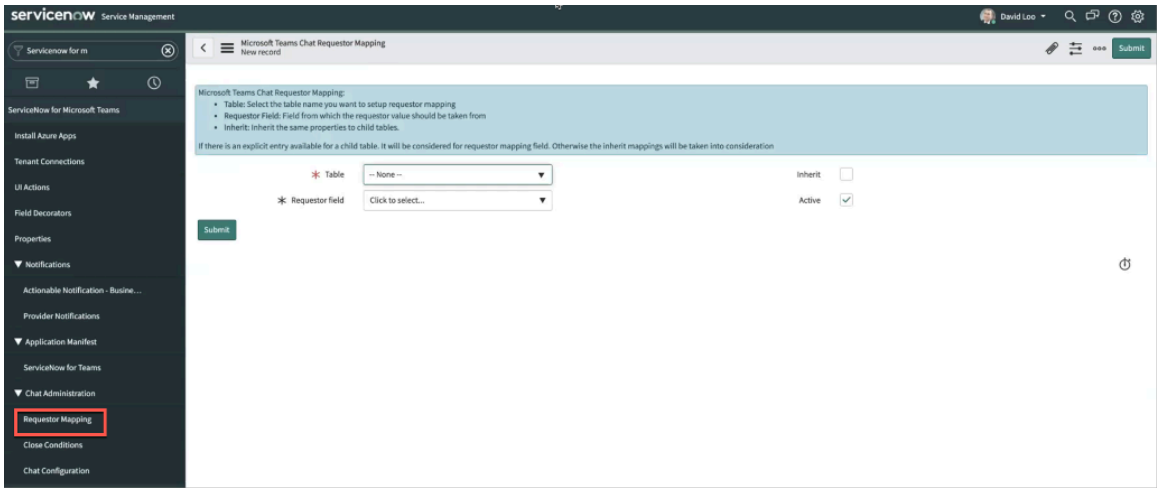
Um registro de mapeamento do solicitante define qual campo, em qualquer tabela, é o campo que representa o solicitante de um tíquete.

**Procedimento**

1. Navegar até **Todos** > **ServiceNow for Microsoft Teams** > **Administração de Bate-Papo** > **Mapeamento do solicitante**.
2. Clique em **Nova**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




**3.** No formulário, preencha os campos.

**Mapeamento do solicitante**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tabela | Tabela à qual o mapeamento do solicitante (recurso de importação automática) deve ser aplicável. |
| Campo Solicitante | Campo para selecionar o solicitante de um registro. |
| Herança | Estenda e aplique o recurso de importação automática às tabelas secundárias. |
| Ativo | Opção para ativar o registro de mapeamento de solicitante. |

**4.** Clique em **Enviar**.

### Configurar condição de encerramento

Configure a condição para excluir a conversa de bate-papo da importação automática.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: administrador

**Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa**
Quando um tíquete é definido como inativo, o sistema faz uma pesquisa final para todas as mensagens no bate-papo, remove os participantes de forma que nenhuma mensagem adicional sobre o tíquete possa ser trocada no bate-papo e, em seguida, interrompe a pesquisa desse bate-papo. Isso é determinado pelo campo "ativo" em uma tabela que está sendo definido como "falso".

Para qualquer tabela com um campo ativo, esse comportamento funciona automaticamente. Se sua aplicação personalizada não usar um campo "ativo" para determinar se o tíquete permanece ativo, defina uma condição alternativa que possa ser usada para indicar que o tíquete está fechado ou inativo.

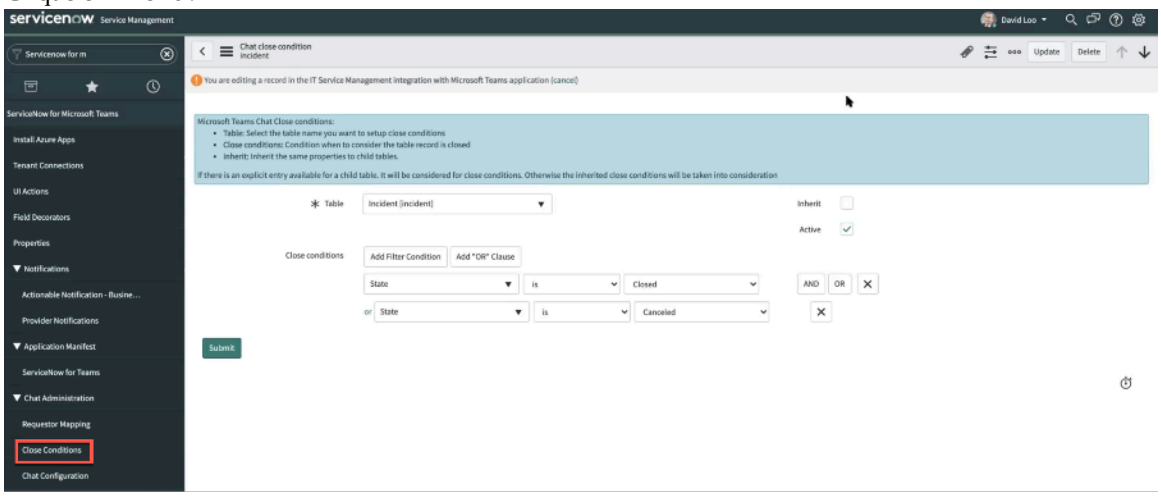
Como alternativa, para aderir aos padrões da plataforma, considere adicionar um campo ativo à sua aplicação personalizada e manter o estado desse campo de acordo com a lógica de negócios da sua aplicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **ServiceNow for Microsoft Teams** > **Administração de Bate-Papo** > **Condições de encerramento**.
2. Clique em **Nova**.




3. No formulário, preencha os campos.

### Close condition

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tabela | Opção para selecionar uma tabela à qual o mapeamento do solicitante (recurso de importação automática) deve ser aplicável. |
| Herança | Estenda e aplique o recurso de importação automática às tabelas secundárias. |
| Ativo | Opção para ativar o registro de mapeamento do solicitante. |
| Close conditions | Construtor de condição para definir uma condição em que o registro está fechado. |

4. Clique em **Enviar**.

**Nota:**

Se você estiver criando uma condição de fechamento para uma nova tabela, certifique-se de criar a regra de negócios para a condição de fechamento. Para obter mais informações, consulte Configurar regra de negócios para condição de encerramento.

### Configuração do Central do funcionário

Use o Central do funcionário em Microsoft Teams ou incorpore um portal personalizado em Microsoft Teams.

Central do funcionário aparece em Microsoft Teams quando você instala e configura Central do funcionário v23.0.5 ou uma versão superior em seu ambiente. Para obter mais informações, Central do funcionário consulteCentral do funcionário.

Se você instalar Central do funcionário - Pro em seu ambiente, o Central do funcionário - Pro estará disponível em Microsoft Teams.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se você não instalar Central do funcionário em seu ambiente, o funcionário Portal de serviços será exibido na aplicação Microsoft Teams. Como alternativa, você pode incorporar um portal personalizado em Microsoft Teams.

### Incorporar um portal personalizado

Incorpore seu portal personalizado para substituir a guia Central do funcionário em Microsoft Teams configurando a propriedade do sistema. O portal personalizado é exibido na guia Central do funcionário em Microsoft Teams.

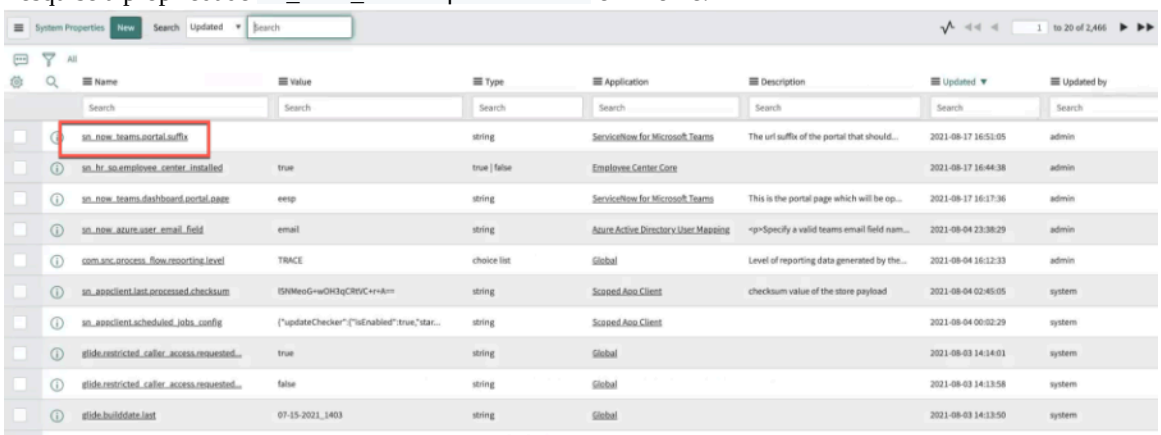
## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

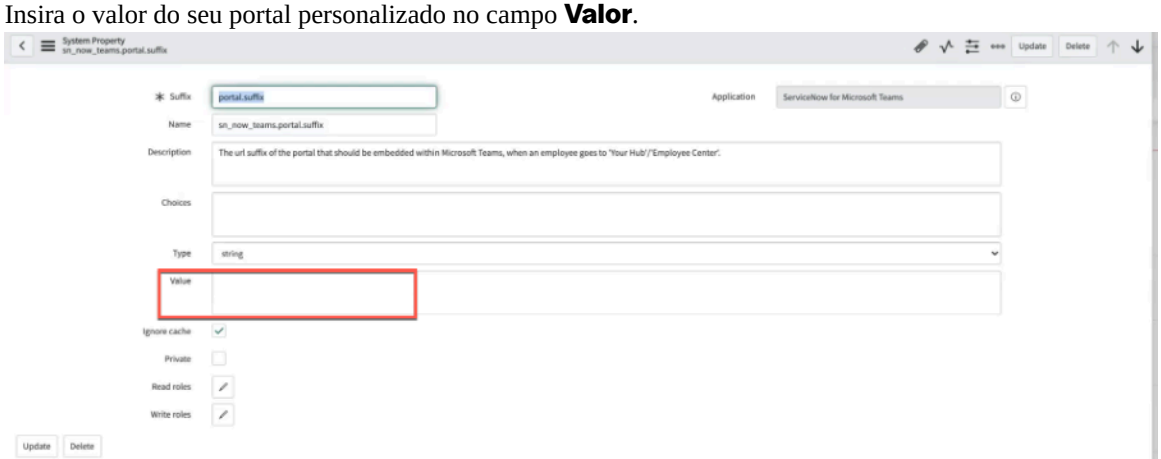
Se você estiver usando um portal personalizado em vez da Central do funcionário, poderá substituir a Central do funcionário integrada pelo portal personalizado, para que ela possa ser acessada em Microsoft Teams. As etapas a seguir orientam você na configuração para incorporar seu portal.

## Procedimento

1. No painel de navegação, insira `sys_properties.list`.
2. Pesquise a propriedade `sn_now_teams.portal.suffix` em Nome.




3. Selecione sn_now_teams.portal.suffix.
4. Insira o valor do seu portal personalizado no campo **Valor**.




5. Selecione **Atualizar**.
6. Crie um cabeçalho personalizado para o portal incorporado depois de configurar o portal personalizado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre como adicionar a configuração de cabeçalho, consulte Configurar cabeçalhos de resposta HTTP .

**a.** No painel do Navegador, digite `sys_response_header.list`.

**b.** Selecione **Novo**.

**c.** No formulário Cabeçalho de resposta HTTP, preencha os campos a seguir com base em seus requisitos.

- Ativo
- Aplicação
- Registro
- Descrição

**d.** Insira os seguintes valores de campos.

| Campo | valor |
|---|---|
| Aplica-se a | Especificar tipo |
| Tipo | Portal de serviços [sp_portal] |
| Nome | Content-Security-Policy |
| valor | Frame-ancestors 'self' https://teams.microsoft.com<br>**Importante:**<br>Para habilitar o portal personalizado em todos os aplicativos Microsoft 365, adicione os seguintes domínios ao campo Valor.<br>▪ *.office.com<br>▪ *.office365.com<br>▪ *.microsoft365.com<br>Por exemplo: Frame-ancestors 'self' https://teams.microsoft.com *.office.com *.office365.com *.microsoft365.com |

**e.** Selecione **Enviar**.

### Ocultar o botão de bate-papo no portal personalizado

Oculte a opção de bate-papo do seu portal personalizado que aparece na guia Central do funcionário em Microsoft Teams.

### Antes de Iniciar

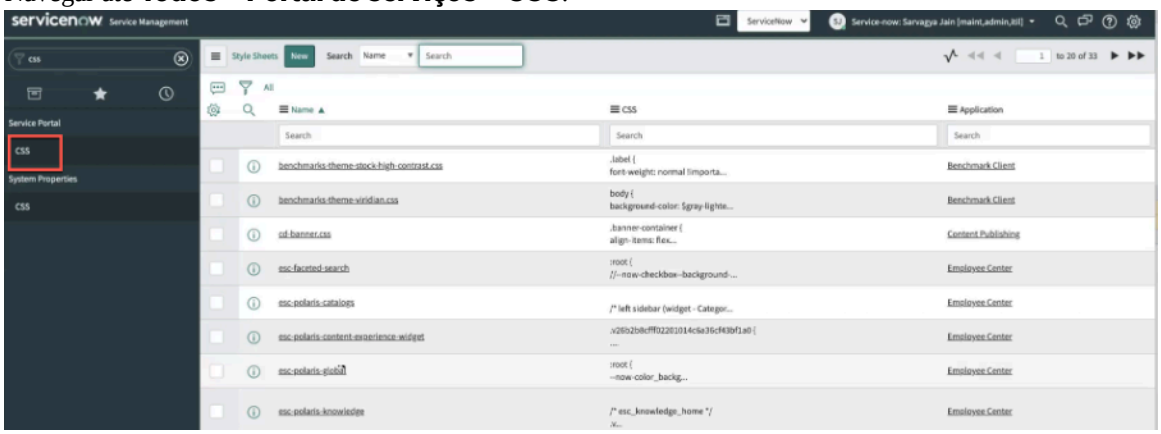
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

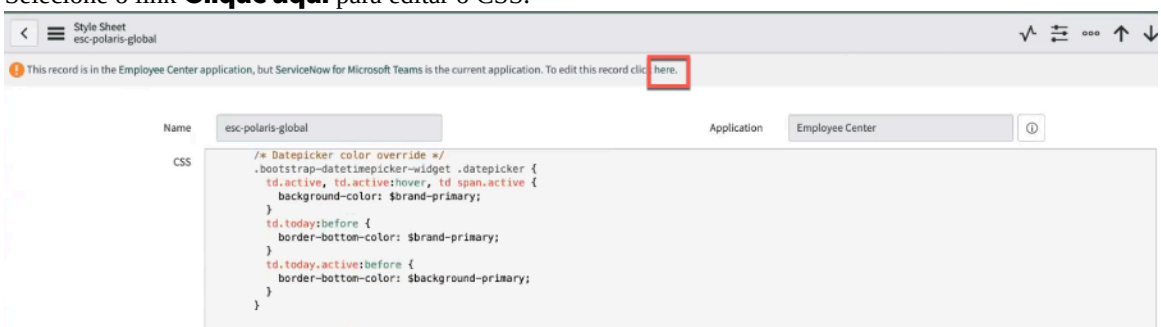
## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Portal de serviços** > **CSS**.




2. Selecione seu CSS personalizado.

3. Selecione o link **Clique aqui** para editar o CSS.




4. Personalize o código a seguir conforme necessário e cole no CSS.

```
/* Embedded portal */

The code shared to disable chat button is an example. You need to customize as required to
 disable chat button.

.embedded-experience .sp-ac-btn {
      display: none;
    }
```

5. Selecione **Atualizar**.

6. Atualize a guia do portal personalizado em Microsoft Teams.

### Ocultar o botão de logout no portal personalizado

Você pode ocultar a opção de logout do portal personalizado que aparece na guia Central do funcionário em Microsoft Teams.

### Antes de Iniciar

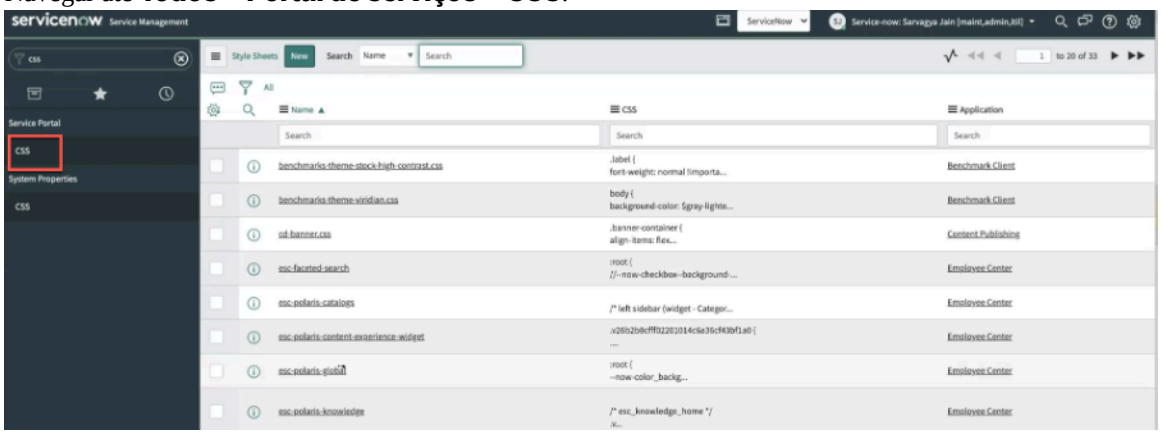
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

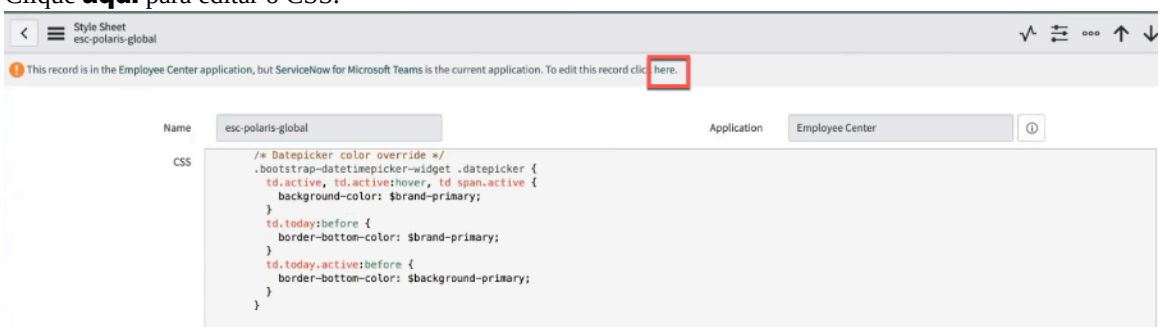
## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Portal de serviços** > **CSS**.




2. Clique no seu CSS personalizado.

3. Clique **aqui** para editar o CSS.




4. Para desabilitar o botão de logout do aplicativo da área de trabalho Microsoft Teams.

   Personalize o código a seguir conforme necessário e cole no CSS.

```
/* Embedded portal */

/*The code shared to disable the logout button is an example. You need to customize as
 required to disable logout button.*/

.embedded-experience .avatar-drop-down .header-menu-item:last-child {
      display: none;
    }
```

5. Para desabilitar o botão de logout do aplicativo para celular Microsoft Teams.

   Personalize o código a seguir conforme necessário e cole no CSS.

```
/* Embedded portal */

/*The code shared to disable logout button is an example. You need to customize as required
 to disable logout button.*/

.embedded-experience .impersonate-and-logout {
        div > ul > li:last-child {
          display: none !important;
        }
    }
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Clique em **Atualizar**.
7. Atualize a guia do portal personalizado em Microsoft Teams.

### Widget de bate-papo do Microsoft Teams no Central do funcionário

O widget do bate-papo do Teams permite que os funcionários exibam ou continuem os bate-papos com os agentes e exibam e acessem o conteúdo de arquivos anexados no Central do funcionário. Este widget está disponível por meio da integração HR Service Delivery com a aplicação Microsoft Teams.

Usando o widget do Bate-papo do Teams, os funcionários podem acessar conversas de bate-papo Microsoft Teams específicas do tíquete em Central do funcionário. Se você estiver instalando ServiceNow para Microsoft Teams em seu ambiente, o recurso de widget de bate-papo do Teams será aplicável às seguintes tabelas:

- Tarefa principal de RH (sn_hr_core_task)
- Caso de eventos de vida útil de RH (sn_hr_le_case)
- Caso do núcleo de RH (sn_hr_core_case)

O administrador pode estender o recurso de widget de bate-papo do Teams para outras tabelas.

Os funcionários podem realizar as seguintes ações associadas aos tíquetes:

- Exibir as conversas de bate-papo com os agentes.
- Exiba e acesse o conteúdo de arquivos anexados compartilhados com agentes.
- Continue uma conversa de bate-papo com o agente que está lidando com o tíquete usando a aplicação Microsoft Teams sem precisar sair do Central do funcionário.
- Exibir a lista de pessoas envolvidas na conversa de bate-papo.

### Widget Adicionar bate-papo do Teams

Adicione o widget do Bate-papo do Teams para permitir que os funcionários exibam ou continuem os bate-papos com os agentes e exibam e acessem o conteúdo de arquivos anexados no Central do funcionário.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: sp_admin

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Tíquete Padrão** > **Configuração de Tíquete Padrão**.
2. Na página Configurações de tíquete, selecione **Novo**.
3. No formulário Configuração de tíquete, preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre as descrições de campo, consulte Configurar a página de tíquete padrão .
4. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho da página e selecione **Salvar**.
5. Na lista relacionada Configurações da guia, selecione **Novo**.
6. No formulário Configuração da guia, preencha os campos.

   Alguns campos exigem valores específicos para esta tarefa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- No campo **Tipo**, selecione **Personalizado**.
- No campo **Nome da guia**, insira Bate-papo do Teams.
- No campo **Widget**, pesquise e selecione Bate- **papo do Teams**.

**Formulário Configuração da guia**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tipo | Tipo de guia com base no qual um widget é exibido. As opções possíveis são:<br>○ Atividade<br>○ Solicitações associadas<br>○ Anexos<br>○ Personalizado<br>○ Editor de variáveis (somente leitura)<br>○ Consolidador de variáveis |
| Nome da guia | Nome da guia. |
| Aplicativo | Aplicativo associado à configuração do tíquete. |
| Ordem | Ordem em que a guia deve ser exibida na seção de guias. A guia com a menor ordem é a guia selecionada no carregamento da página. |
| Avançado | Opção para habilitar a adição de um script para a visibilidade da guia. Por padrão, esta caixa de seleção está desmarcada. |
| Visível (script) | Script para a visibilidade da guia.<br>○ Se o script retornar verdadeiro, a guia ficará visível na página de tíquete padrão.<br>○ Se o script retornar falso, a guia não ficará visível na página de tíquete padrão.<br>**Nota:** Este campo aparece apenas se a caixa de seleção **Avançado** estiver marcada. |
| Visível | Condições para a visibilidade da guia. Isso não será exibido se a caixa de seleção **Avançado** estiver marcada. |
| Widget | Widget que deve ser exibido na seção de guias. Este campo aparece somente quando **Personalizado** é selecionado em **Tipo**. |
| Parâmetros de widget | Lista separada por vírgulas de parâmetros do widget de guia. Este campo aparece somente quando **Personalizado** é selecionado em **Tipo**. |

7. Selecione **Enviar**.
8. No formulário Configuração de tíquete, selecione **Atualizar**.

### Resultado

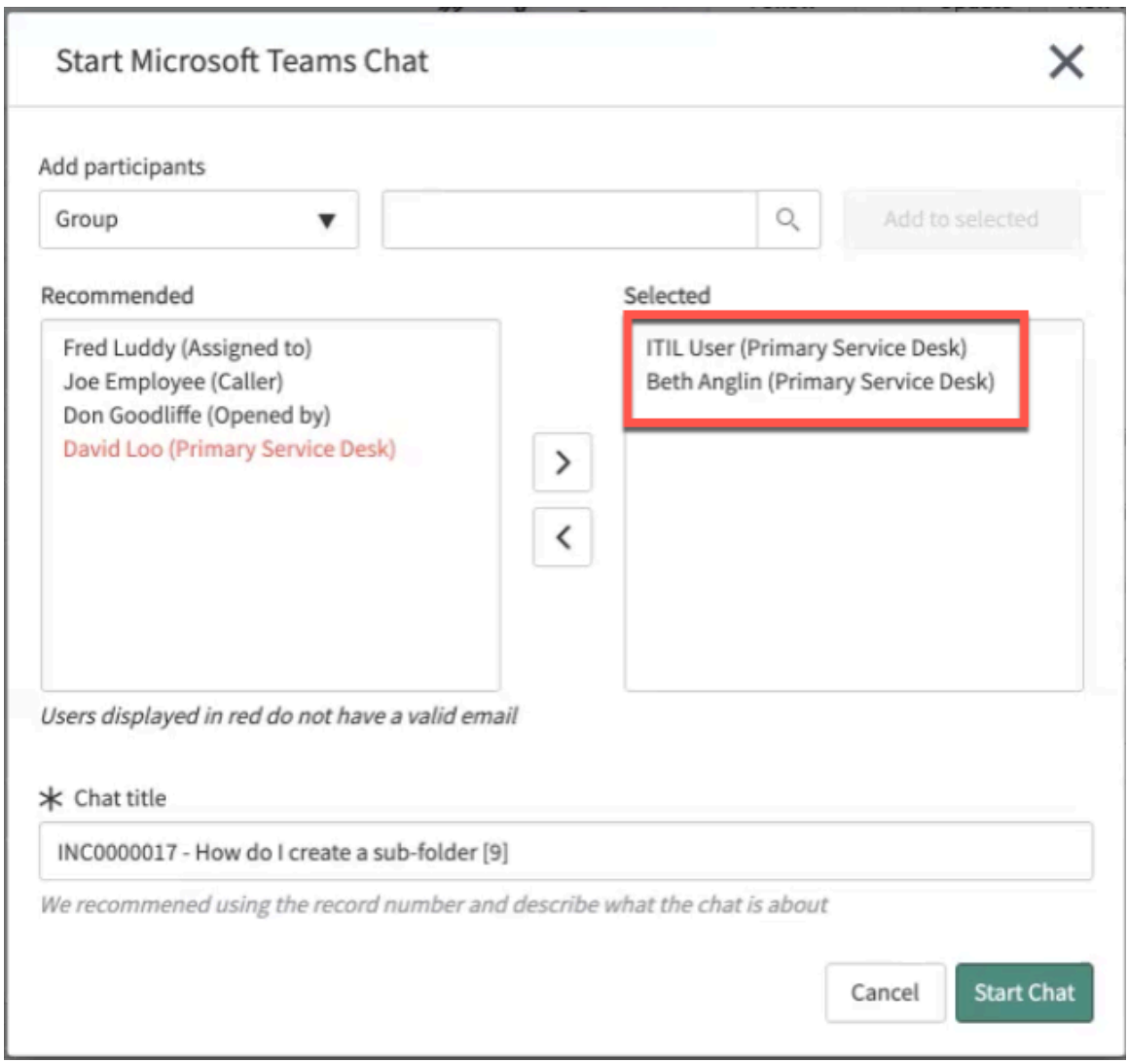
Uma guia Bate-papo do Teams é adicionada em cada registro da página Minha solicitação Central do funcionário para o tipo de tíquete ou tabela configurada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Incluir usuários de programação de plantão para iniciar o bate-papo do Microsoft Teams

Os usuários associados ao On-Call Scheduling serão exibidos na coluna Selecionado no modal **Iniciar bate-papo do Microsoft Teams**.




`sn_tcm_collab_hook.on_call_tables_for_start_chat_action` A propriedade do sistema foi criada para oferecer suporte a esta funcionalidade. Você pode estender esta funcionalidade para mudar e solicitar tabelas.

Para obter mais informações sobre On-Call Scheduling, consulte On-Call Scheduling Programação de plantão .

### Estender usuários do On-Call Scheduling para iniciar o bate-papo do Microsoft Teams

Exiba a lista de usuários do On-Call Scheduling em Iniciar bate-papo do Microsoft Teams para uma mudança, solicitação ou um item da solicitação.

#### Antes de Iniciar

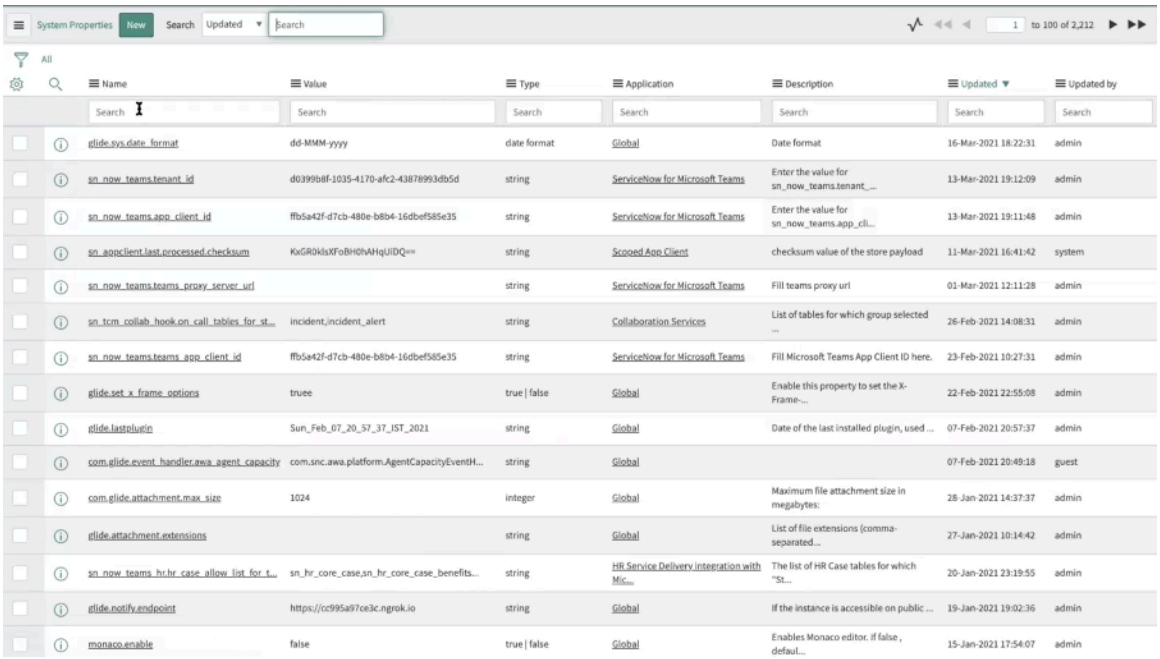
Função necessária: administrador

#### Procedimento

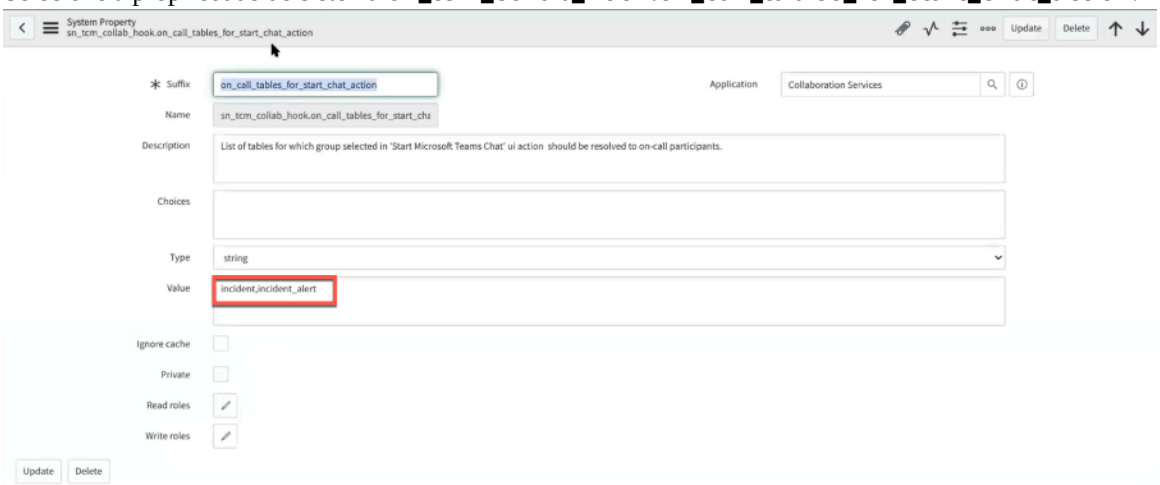
1. No filtro de navegação, insira `sys_properties.list`.
   A lista de propriedades na tabela Propriedades do sistema [sys_properties] é exibida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




2. No campo de pesquisa Nome, insira sn_tcm_collab_hook.on_call_tables_for_start_chat_action.
3. Selecione a propriedade do sistema **sn_tcm_collab_hook.on_call_tables_for_start_chat_action**.




4. No campo Valor, forneça as tabelas para as quais você deve estender a funcionalidade.
   Exemplo: mudança, solicitação.
5. Selecione **Atualizar**.

### Configurar bate-papo para chamada

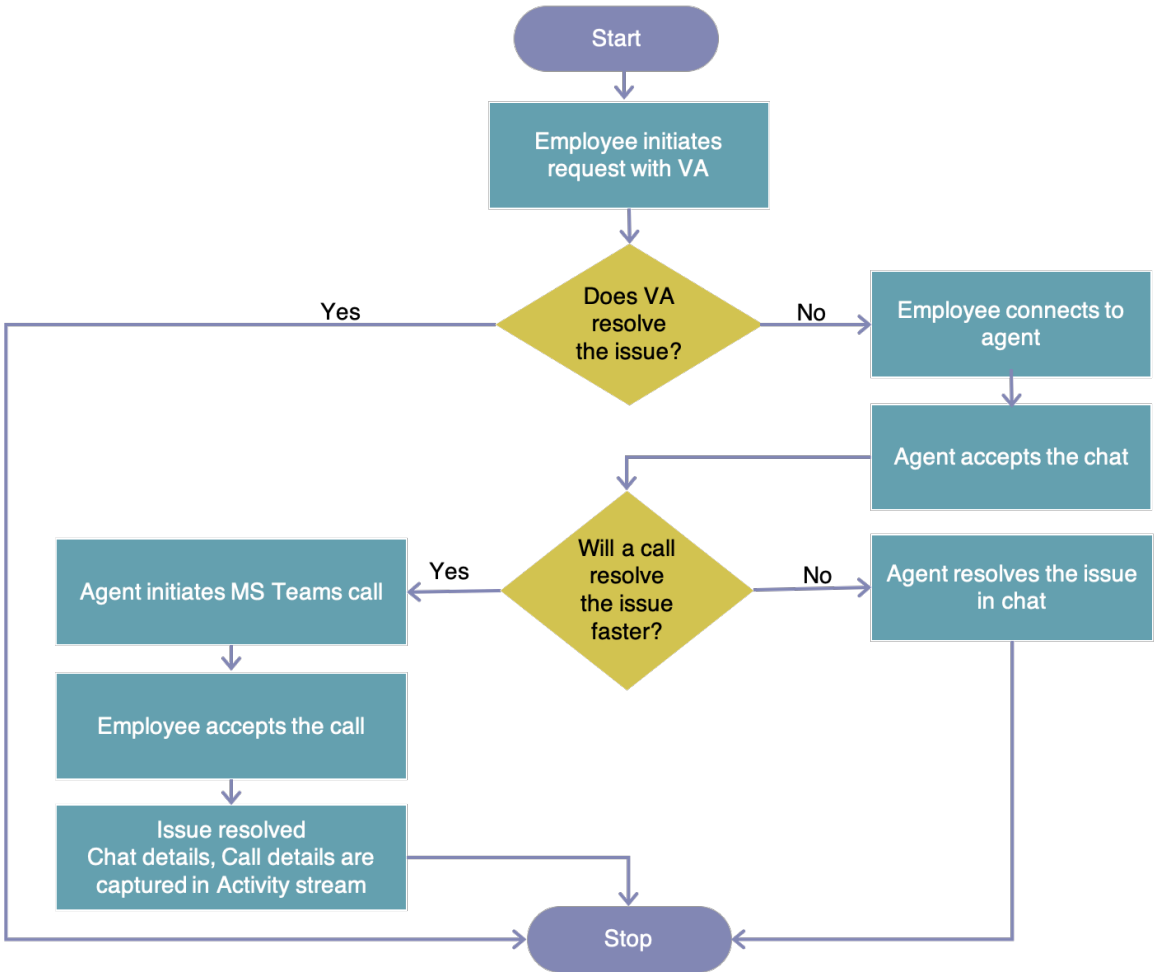
Configure a funcionalidade de bate-papo para chamada em sua instância para permitir que os agentes colaborem com o solicitante para resolver o problema.

A funcionalidade de bate-papo para chamada ajuda o solicitante a obter rapidamente a resolução de seus problemas.

Este é o diagrama de fluxo da funcionalidade de bate-papo para chamada:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




Para habilitar a funcionalidade de bate-papo para chamada, você deve instalar os plug-ins Bate-papo do agente do espaço, Notify e o conector Notify para Microsoft Teams em sua instância. Você também deve instalar o ServiceNow for Teams instalado com o Virtual Agent ou o Virtual Agent Lite. Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos:

- Configure o Bate-papo do agente
- Ativar Notify
- Conector Notify para Microsoft Teams

Para obter mais informações sobre o fluxo de trabalho do fluxo de bate-papo para chamada, consulte Promover o bate-papo a uma chamada do espaço.

### Acessar a aplicação ServiceNow for Microsoft Teams

Permite que os usuários interajam com os agentes da aplicação Microsoft Teams.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para receber notificações do Virtual Agent, os usuários devem vincular suas contas a Microsoft Teams. Usuários convidados não podem receber notificações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Iniciar aplicativo Microsoft Teams.
2. Clique **em Aplicativos**.
3. No campo de pesquisa de aplicações, insira ServiceNow for Microsoft Teams.
4. Clique na aplicação **ServiceNow for Microsoft Teams**.
5. Clique em **Abrir**.

### Resultado

A aplicação **ServiceNow for Microsoft Teams** foi instalada com sucesso na aplicação Microsoft Teams.

## Criar campo de e-mail personalizado para iniciar o bate-papo do Microsoft Teams

Crie um campo de e-mail personalizado para usar o app Microsoft Teams para iniciar uma conversa de bate-papo para que os agentes resolvam os problemas dos usuários relacionados a TI e RH.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Segurança do sistema** > **Usuários e Grupos** > **Usuários**.
2. Clique em um usuário.
3. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário e selecione **Configurar** > **Layout do formulário**.
4. Na seção Criar novo campo, preencha os campos.

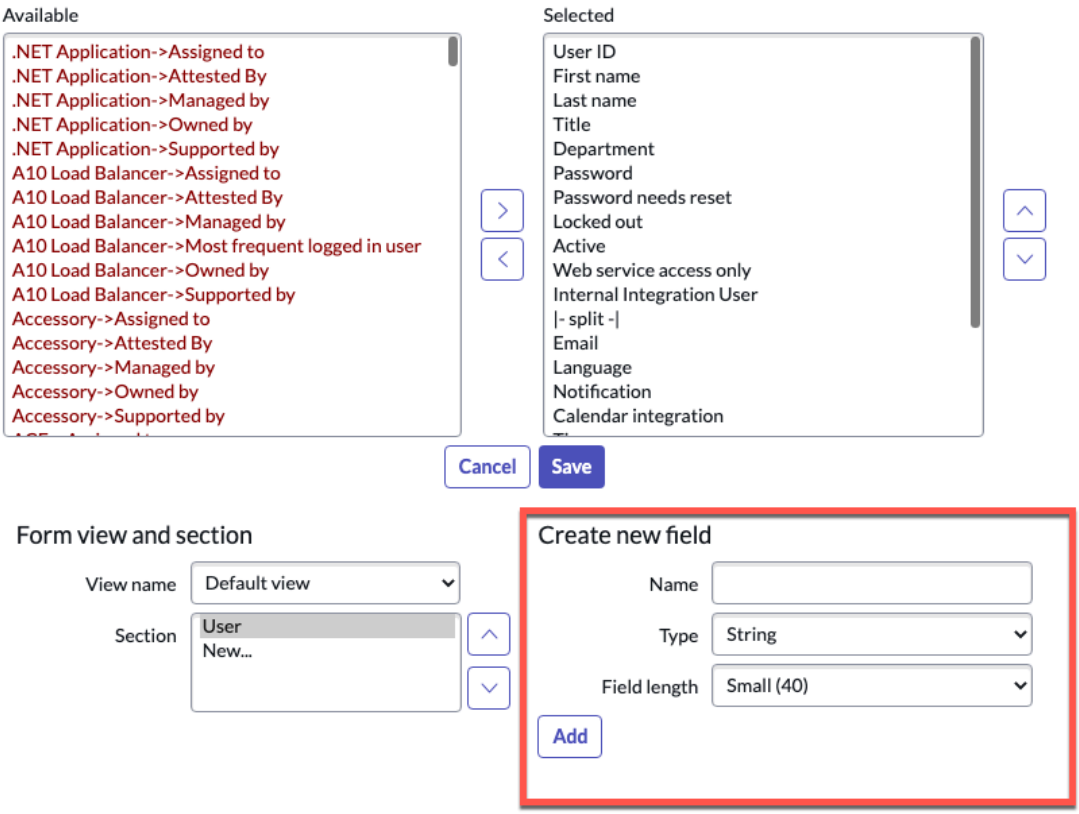
#### Criar novo campo

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Insira o nome do campo como você deseja que ele apareça em formulários e listas. Exemplo: nome principal do usuário. |
| Tipo | Selecione um tipo de campo como **Cadeia**de caracteres. |
| Comprimento do campo | Selecione um tamanho de campo. Este campo está visível somente para determinados tipos de campo. |

5. Clique em **Adicionar**.

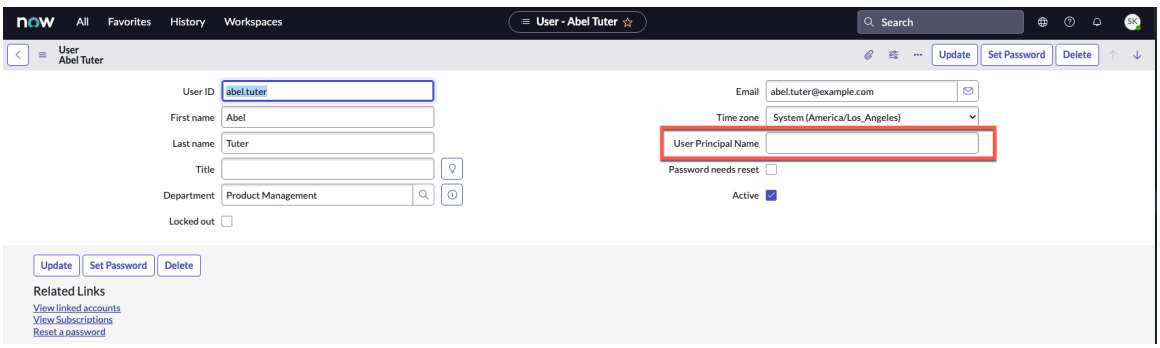
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




6. Na coluna slush bucket selecionado, mova o campo para o local desejado no formulário.
7. Clique em **Salvar**.

   O campo agora aparece no formulário no local designado.



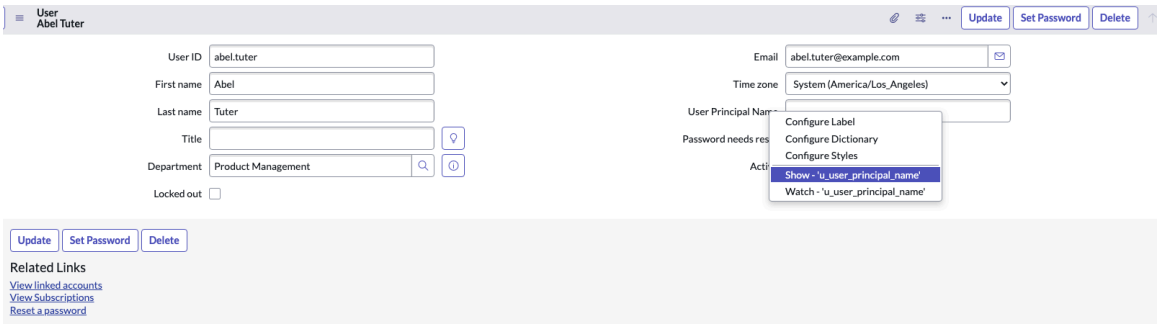

   O administrador deve inserir o e-mail usado para Microsoft Teams neste campo.

   Você precisa configurar o valor do campo recém-criado como o campo padrão para iniciar bate-papos com o funcionário em Microsoft Teams.

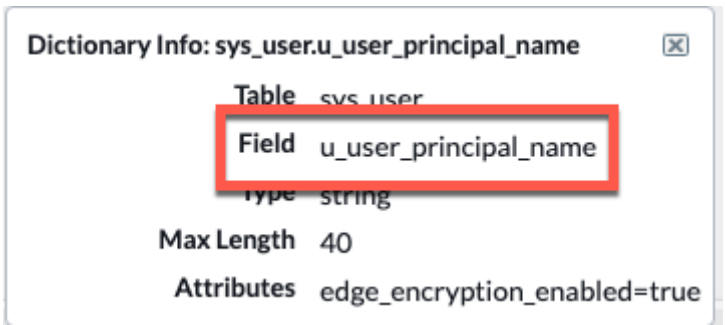
8. Clique com o botão direito do mouse no campo e clique em **Mostrar**<value of the field name> .

Tradução automática

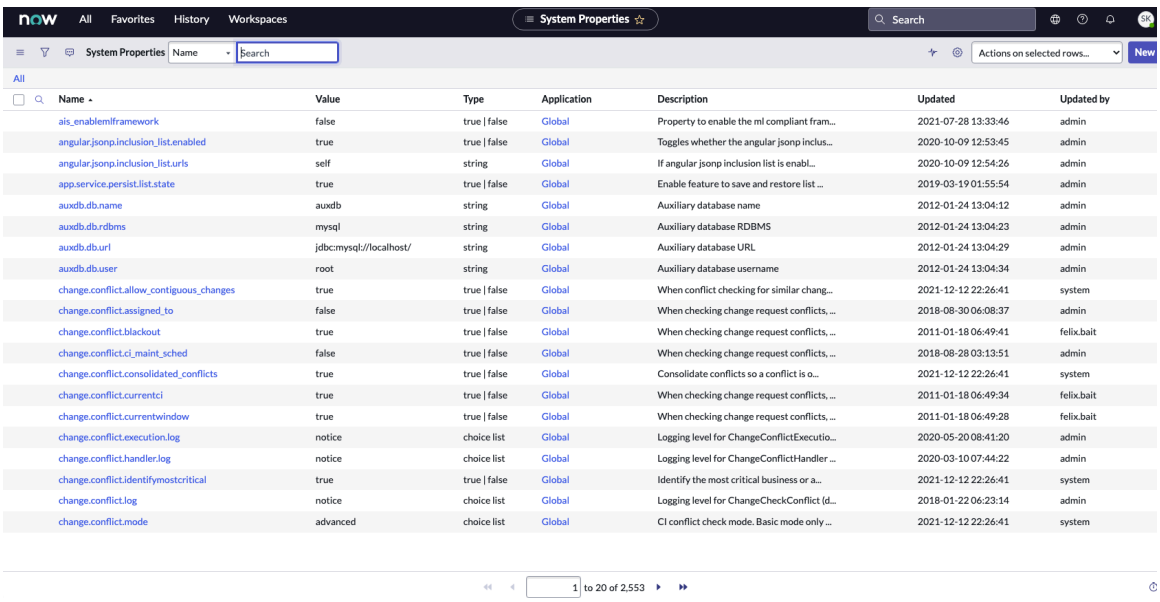
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



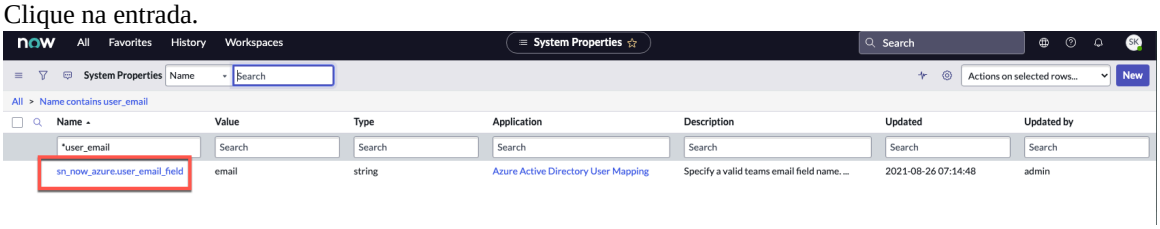

As informações do dicionário do nome do campo podem ser exibidas.




9. Clique com o botão direito do mouse no **Campo** e copie o valor.
10. No campo de pesquisa, insira `sys_properties.LIST` para exibir as propriedades do sistema.




11. Na coluna Nome, pesquise a propriedade `* user_email`.
12. Clique na entrada.



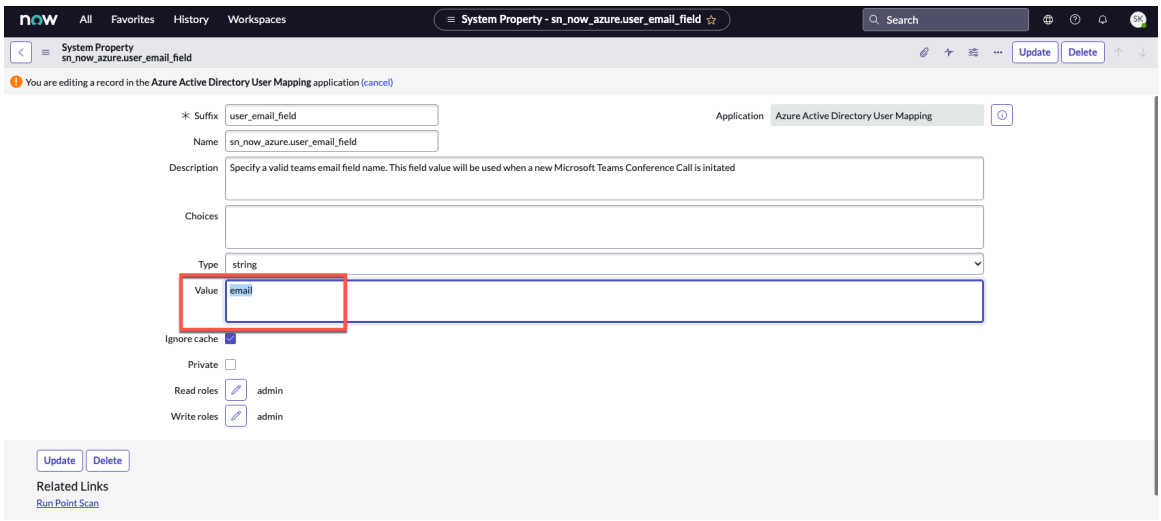

Se o registro não for editável, clique em **Editar** no cabeçalho para editar o registro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**13.** Atualize o campo **Valor** com o novo nome de campo criado.

O valor padrão é e- **mail**.




**14.** Clique em **Atualizar**.

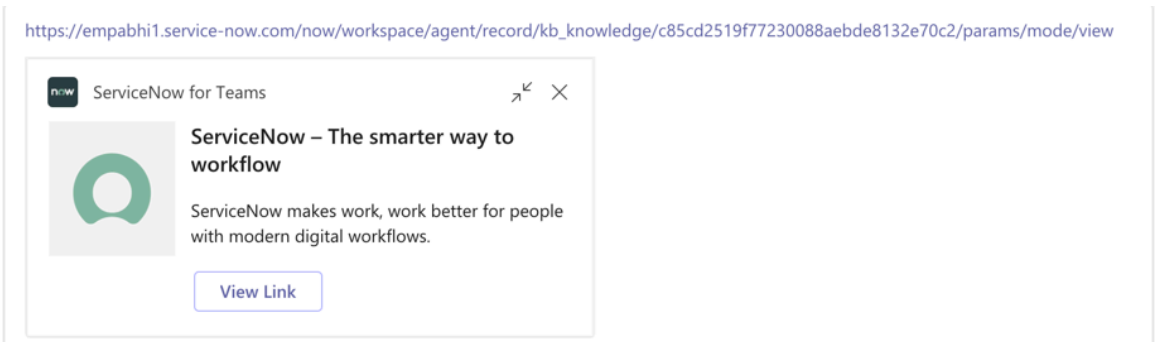
> **Nota:**
> Certifique-se de que o endereço de e-mail de todos os usuários do campo recém-criado seja atualizado com o e-mail associado ao app Microsoft Teams.

### Estenda os links da Web no bate-papo do Microsoft Teams

ServiceNow para Microsoft Teams oferece suporte à extensão de link. O desdobramento de link gera uma visualização de conteúdo rico quando um link compatível é compartilhado em uma conversa com um usuário em Microsoft Teams.

Para habilitar o desdobramento de link, você deve criar e baixar o arquivo de manifesto e carregar o arquivo para Microsoft Teams. Para baixar o arquivo de manifesto, consulte Criar e baixar o arquivo de manifesto para aplicações pré-publicadas.

Em uma conversa na aplicação Microsoft Teams, o conteúdo no URL aparece como uma visualização para o usuário na forma de um cartão adaptável. A visualização é gerada com base no conteúdo compartilhado no URL.




O conteúdo do cartão adaptável será mostrado somente para artigos de conhecimento público e itens do catálogo. No entanto, o cartão adaptável mostra conteúdo genérico para todos os links privados nas conversas de bate-papo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Habilitar extensão de link

Habilite a extensão de link no arquivo de manifesto para visualizar o conteúdo do link compartilhado nas conversas de bate-papo.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Procedimento

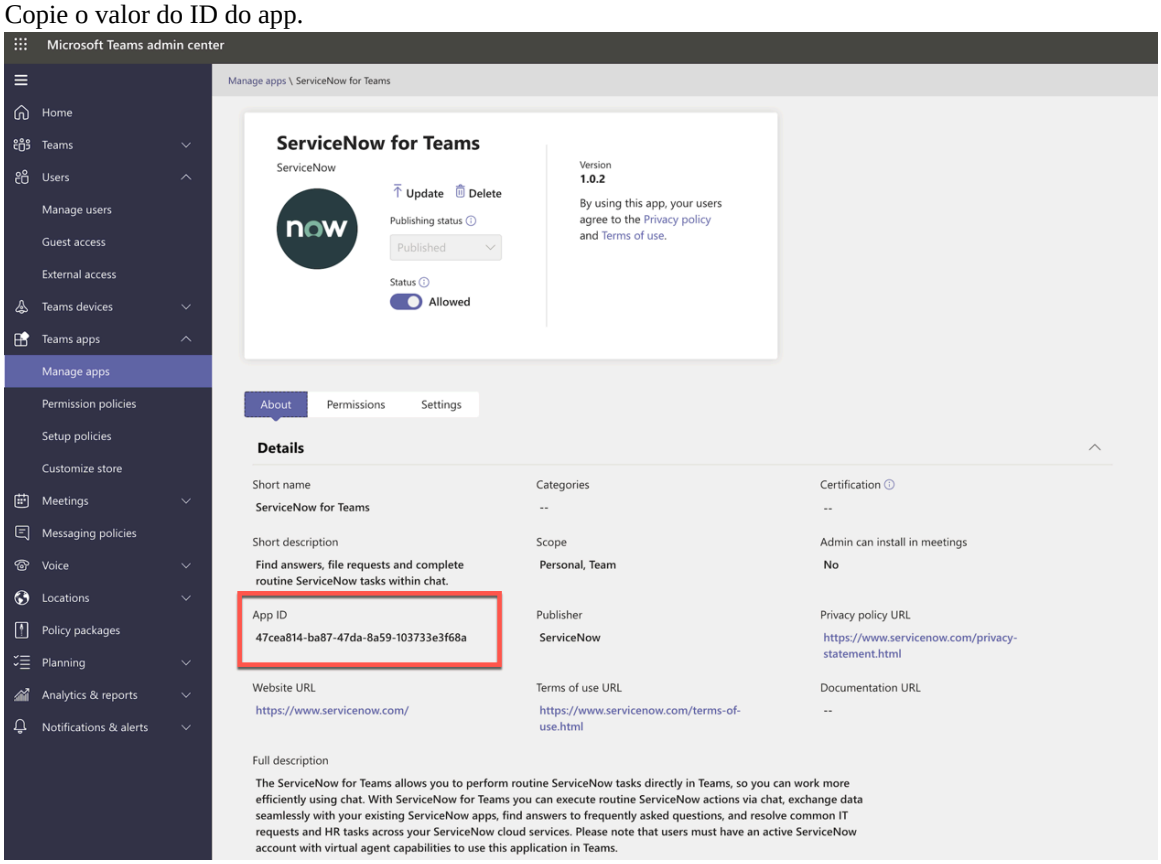
1. Crie e baixe o arquivo de manifesto.

   Para obter mais informações, consulte Criar e baixar o arquivo de manifesto para aplicações pré-publicadas.

   Habilite a opção de extensão de link na guia **Informações genéricas** ao trabalhar no arquivo de manifesto.

   Depois de carregar o arquivo de manifesto no app Microsoft Teams, você deve atualizar o valor do ID do app ServiceNow for Teams do Microsoft Teams admin center na sua instância da ServiceNow.

2. Faça login no Microsoft Teams admin center.
3. Navegar até **Aplicativos do Teams** > **Gerenciar apps**.
4. Pesquise e clique no aplicativo **ServiceNow for Teams**.
5. Copie o valor do ID do app.

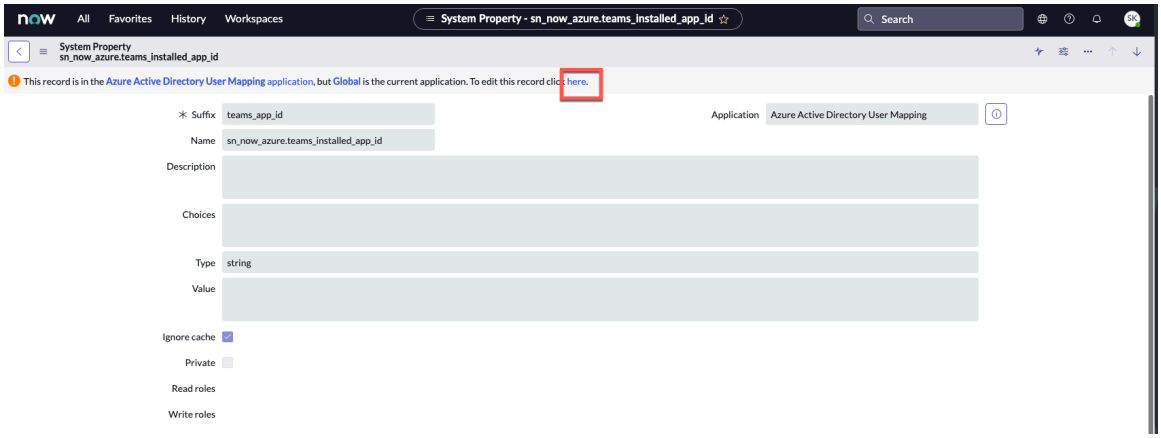



6. Em sua instância da ServiceNow, pesquise por `sys_properties.LIST`.
7. No campo Nome, pesquise o valor `sn_now_azure.teams_installed_app_id`.
8. Clique na entrada para exibir as propriedades.

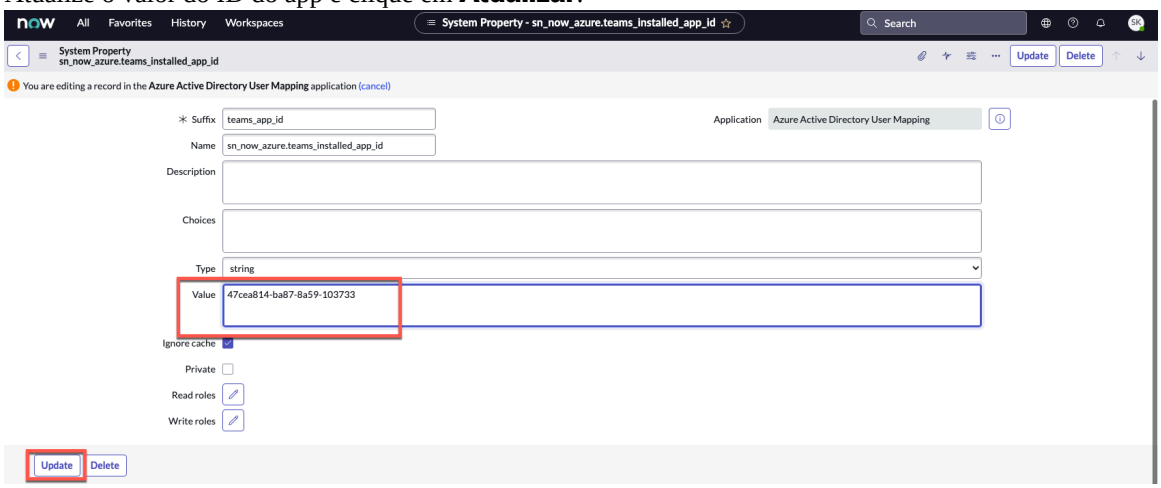
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se o registro não for editável, clique aqui para editar o registro.




9. Atualize o valor do ID do app e clique em **Atualizar**.




### Configure a propriedade do sistema para abrir os links estendidos

Configure a propriedade para exibir o conteúdo quando o usuário clicar no cartão adaptável compartilhado na Microsoft Teams conversa de bate-papo.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Definir a propriedade como verdadeira abre todos os links relacionados ao portal configurados na aplicação. Todos os links que não sejam do portal são abertos no navegador.

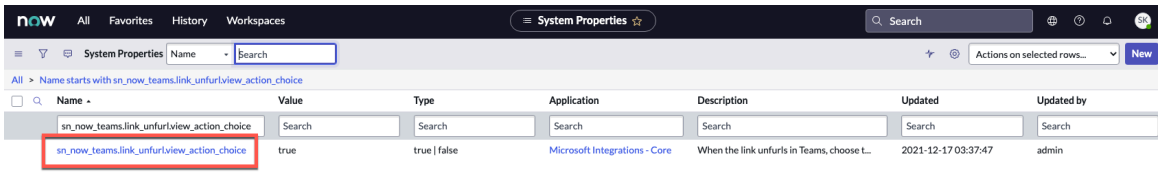
Por padrão, esta propriedade é definida como verdadeira. Se você definir a propriedade como falsa, todos os links compartilhados nas conversas de bate-papo serão abertos no navegador.

### Procedimento

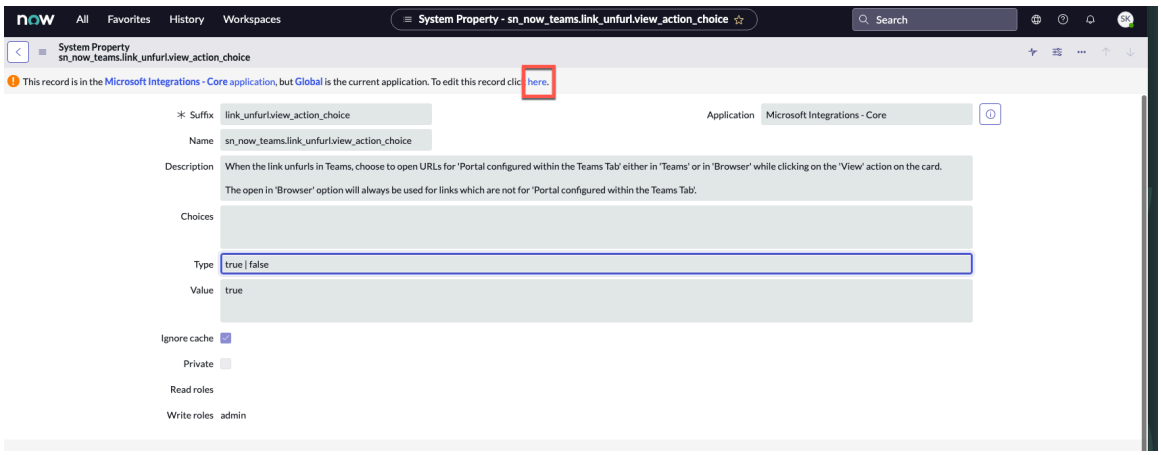
1. Em sua instância da ServiceNow, pesquise por sys_properties.list.
2. Na coluna Nome, pesquise a propriedade `sn_now_teams.link_unfurl.view_action_choice`.

Tradução automática

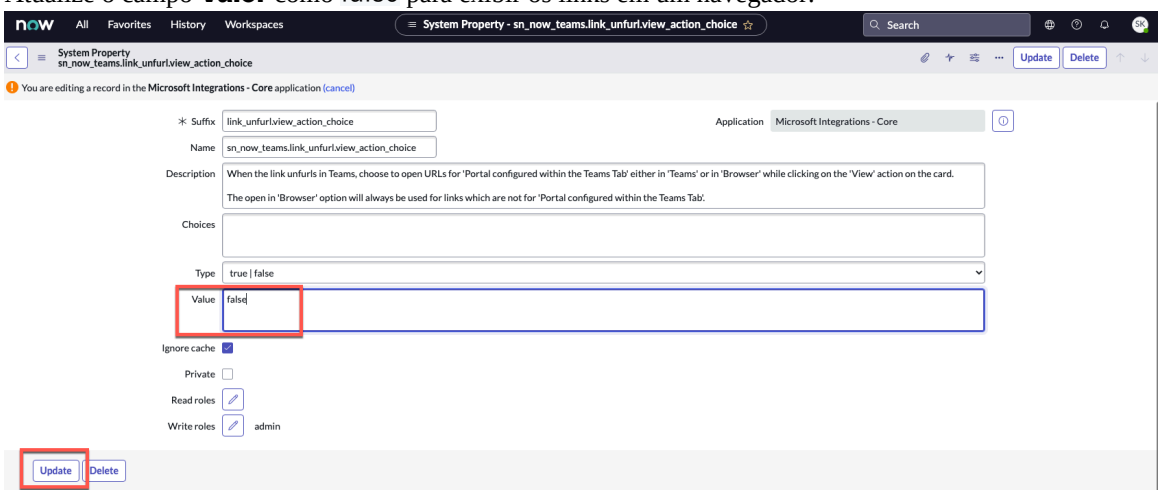
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




3. Clique na propriedade.
   Se o registro não for editável, clique aqui para editar o registro.




4. Atualize o campo **Valor** como `false` para exibir os links em um navegador.




5. Clique em **Atualizar**.

## Configurar Integração de solicitação universal com Microsoft Teams.

Conclua os procedimentos a seguir para configurar o Integração de solicitação universal com Microsoft Teams.

## Configuração do Virtual Agent para Integração de solicitação universal com Microsoft Teams

Publique o padrão Virtual Agent tópicos (fluxos de conversa) para que eles possam ser usados na aplicação Integração de solicitação universal com Microsoft Teams.

### Antes de Iniciar

Para usar os recursos Virtual Agent, você deve ativar os seguintes plug-ins:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Solicitação universal: plug-in Virtual Agent Conversations (com.snc.universal_request.va) para configurar e usar Virtual Agent em Solicitação universal. Este plug-in instala os tópicos Virtual Agent que devem ser ativados. Por padrão, os tópicos são definidos como inativos.
- Universal Request: NLU Model for Virtual Agent Conversations (com.snc.universal_request.nlu) para configurar e usar o modelo [ NLU para Virtual Agent conversas.

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ative os tópicos [ Virtual Agent para Solicitação universal.

Você também pode clonar e modificar os tópicos padrão ou criar seus próprios tópicos para usar durante as conversas de chatbot. Para obter mais informações sobre como criar um tópico, consulte Criar um tópico do Virtual Agent .

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Conversational Interfaces** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. No campo **Categoria**, insira Universal Request.
   Os seguintes tópicos e blocos de tópicos são exibidos:
   - Solicitação de ajuda do funcionário (modelo)
   - Solicitação de ajuda do funcionário (modelo do Teams)
   - Acompanhar status da Solicitação universal (modelo)
   - Atualizar UR (modelo)
3. Clique no tópico **Solicitação de ajuda do funcionário (modelo do Teams)** para abri-lo.
4. Na seção do cabeçalho, selecione **Publicar**.
   O tópico é disponibilizado e ativo na janela de bate-papo.

   **Nota:**
   Este tópico tem a mesma funcionalidade que o tópico **Solicitação de ajuda do funcionário (modelo)**, mas é configurado especialmente para Microsoft Teams.

5. Repita este procedimento para abrir e publicar o tópico **Rastrear status da Solicitação universal (modelo)**.

   **Nota:**
   Se você já publicou o tópico **Rastrear status da Solicitação universal (modelo)** para Solicitação universal, pode ignorar esta etapa.

## Como configurar a integração do Microsoft Teams para experiência do agente

Permita que os agentes trabalhem e gerenciem os incidentes graves do workbench de Gerenciamento de incidentes graves (MIM) por meio de Microsoft Teams.

### Configurar conector Notify para Microsoft Teams

Configure sua instância da ServiceNow com a aplicação Notify Connector for Microsoft Teams para permitir a realização de chamadas usando o Microsoft Teams.

Depois de configurar, para obter informações sobre como usar o conector Notify para Microsoft Teams, consulte Usar conector Notify para Microsoft Teams.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Tornar Microsoft Teams o canal de comunicação padrão

Faça de Microsoft Teams o canal de comunicação padrão para iniciar uma chamada em conferência para resolver um tíquete.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Notify** > **Seletor de Provedor**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

**Formulário do seletor de provedor**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome do provedor que você está adicionando, por exemplo, Microsoft Teams. |
| Ordem | Ordem na qual esse provedor aparece quando vários provedores são configurados. |
| Tabela de origem | A tabela à qual Microsoft Teams deve ser adicionado. |
| Condição | Campo para adicionar as condições do filtro. |
| Ativo | Opção para indicar se Microsoft Teams como um provedor está ativo. |
| Padrão | Opção para tornar Microsoft Teams o provedor padrão se outros provedores de notificação, como Zoom ou Twilio, estiverem configurados. |
| Seleção manual | Opção para desabilitar a seleção automática deste provedor. |

4. Selecione **Enviar**.
   A lista de provedores de serviço será exibida.
5. Selecione o provedor de serviço criado.
6. Selecione **Novo** na seção **Opções do seletor de provedor**.

   a. Selecione o **grupo de números do Notify** para escolher o grupo de notificação necessário ou selecione **o provedor de conferência** para escolher Microsoft Teams.

   Você pode definir configurações para vários provedores de conferência na estrutura do Notify.

   Por exemplo, você pode configurar Microsoft Teams como um provedor para todas as conferências iniciadas a partir de incidentes e o Zoom como o provedor para todas as conferências relacionadas a mudanças ou problemas.

   **Nota:**
   A seleção de ambos os valores resulta em erro.

   b. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Gerenciar propriedades do Conector Notify para Microsoft Teams

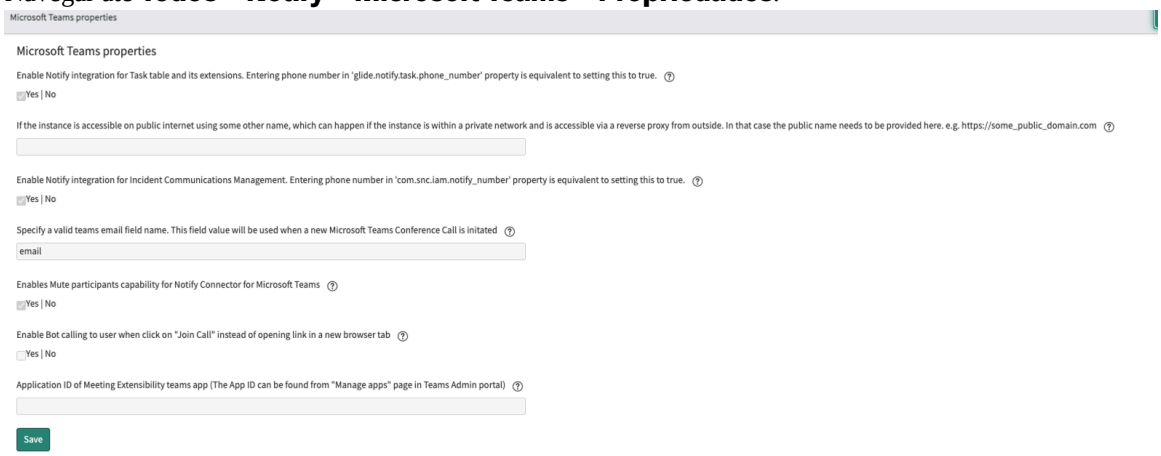
Gerencie as propriedades da aplicação do conector Notify para Microsoft Teams para configurar os recursos de chamada.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador do Notify

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Notify** > **Microsoft Teams** > **Propriedades**.




2. No formulário, preencha os campos.

#### Propriedades do conector Notify para Microsoft Teams

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Habilitar integração do Notify para tabela de tarefas e extensões | Opção para habilitar a integração do Notify para tabela de tarefas e extensões |
| Habilitar integração do Notify para Gestão de comunicações de incidentes | Opção de usar o conector Notify para Microsoft Teams para incidentes e registros relacionados a incidentes graves. |
| Especifique um nome de campo de e-mail do Teams válido | Opção para fornecer o nome do campo para iniciar a chamada para o usuário definido neste campo.<br>**Nota:** O nome do campo personalizado deve ser definido na tabela sys_user. |
| Habilitar a funcionalidade Silenciar participantes do Conector Notify para Microsoft Teams | Opção para silenciar os participantes de uma chamada em conferência. |
| Habilite a chamada de bot para o usuário ao clicar em **Ingressar na chamada** em vez de abrir o link em uma nova guia do navegador | Opção para habilitar o bot para chamar o usuário em uma chamada em conferência. |
| ID da aplicação de extensibilidade de reunião | Opção para fornecer a ID da aplicação Extensibilidade de reunião.<br>Forneça os detalhes do ID do app de Extensibilidade da reunião para usar |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | a Extensibilidade da reunião em seu ambiente. |

3. Selecione **Salvar**.

### Configurar os números de ponte de conferência para ingressar em chamadas via telefone

Configure o número de ponte de conferência para permitir que os participantes colaborem para resolver os incidentes por meio do número de ponte de conferência.

**Nota:**
Essas são configurações adicionais, que são opcionais e podem ser usadas conforme necessário.

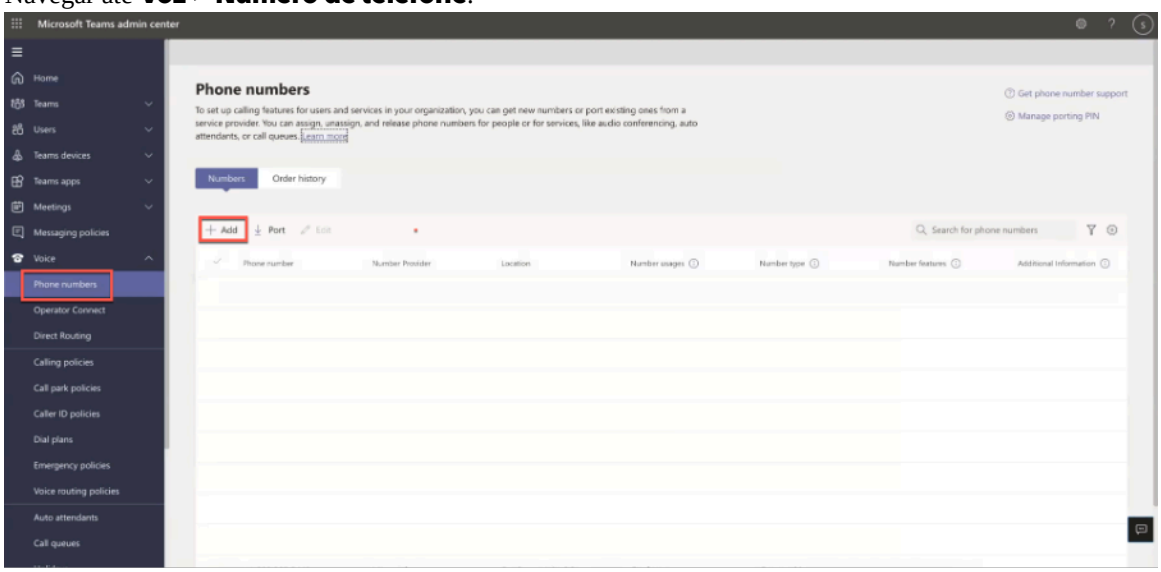
### Reservar um número de ponte de conferência

Reserve um número de ponte de conferência para hospedar as chamadas em conferência para trabalhar na resolução de incidentes por meio do número de ponte de conferência.

## Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

## Procedimento

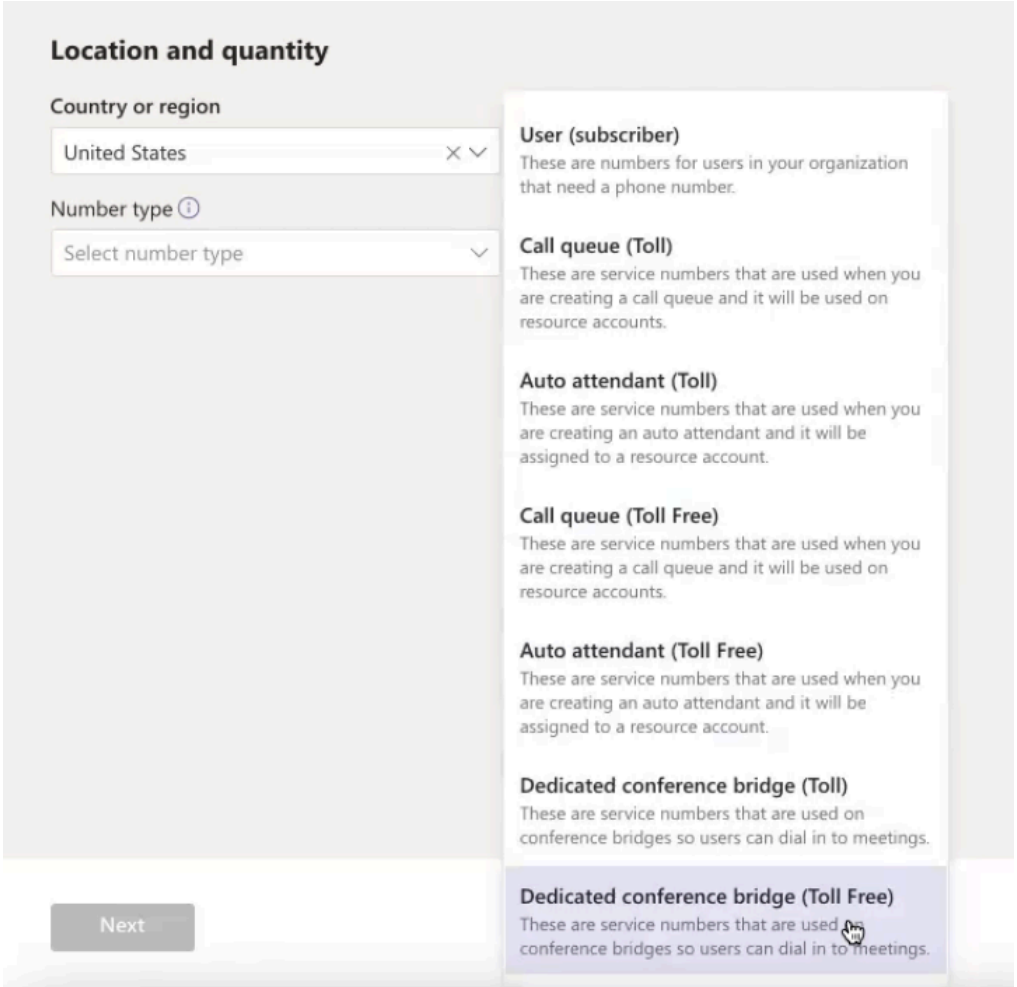
1. Faça login no centro de administração do Microsoft Teams.
2. Navegar até **Voz** > **Número de telefone**.




3. Clique em **Adicionar**.
4. No formulário, preencha os campos.
   a. Adicionar um nome para o seu pedido: forneça um nome para o serviço de áudio.
   b. País ou região: opção para selecionar um país.
   c. Tipo de número: opção para selecionar o tipo de número.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

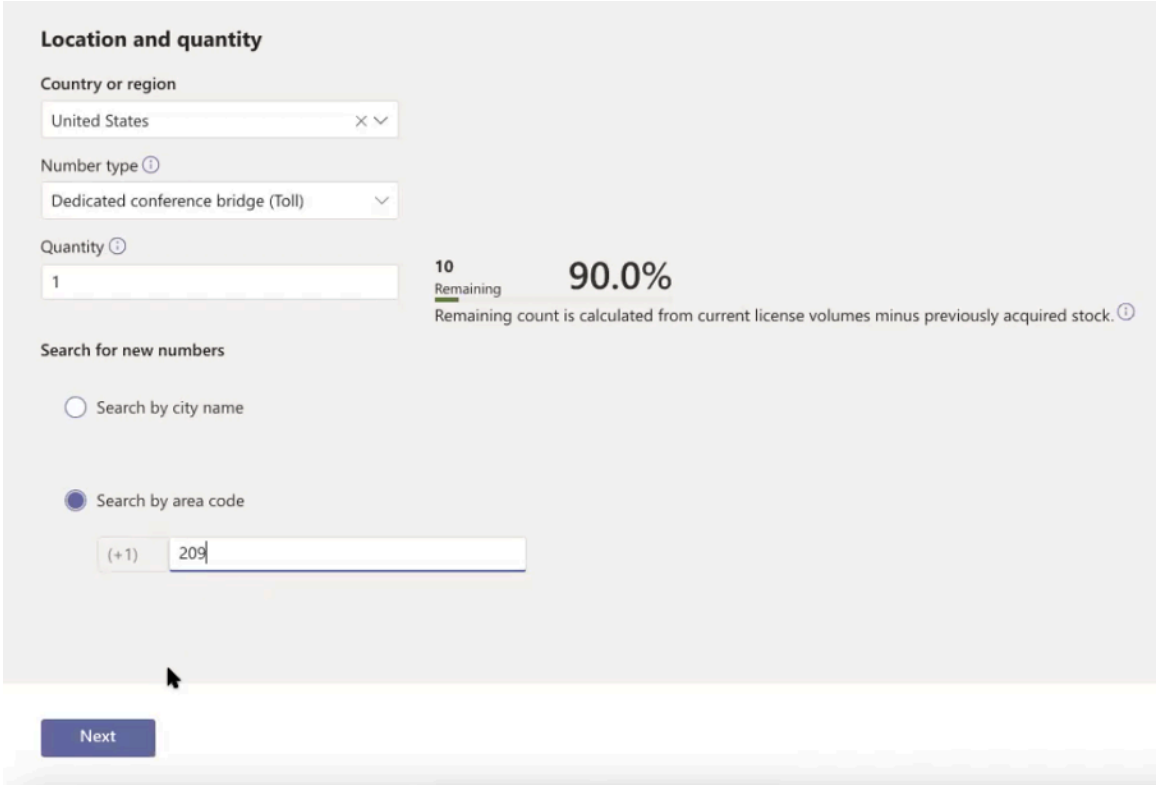



**d.** Quantidade: opção para escolher o número da conferência.

**e.** Pesquisar novos números: opção para escolher os números da conferência com base no nome da cidade ou por código de área.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




**f.** Clique em **Avançar**.

O número reservado é exibido.

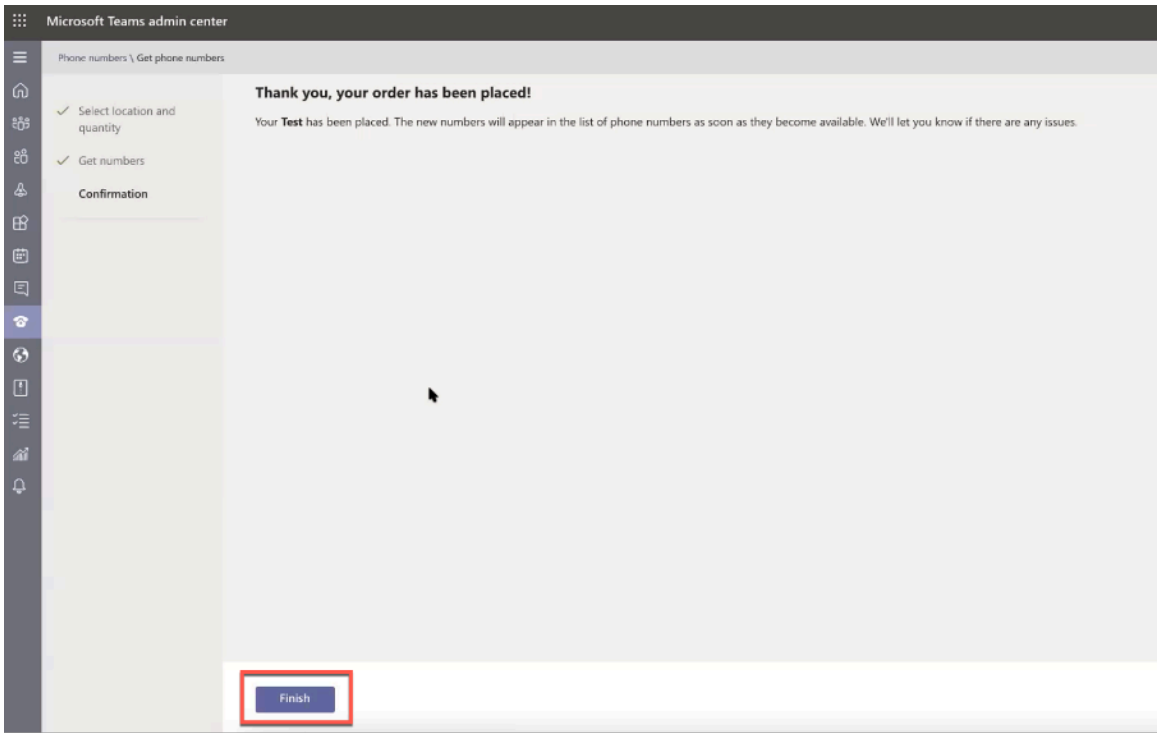
**g.** Clique **em Fazer pedido**.

Ao fazer o pedido, os números de conferência aparecem nos números de telefone do locatário.

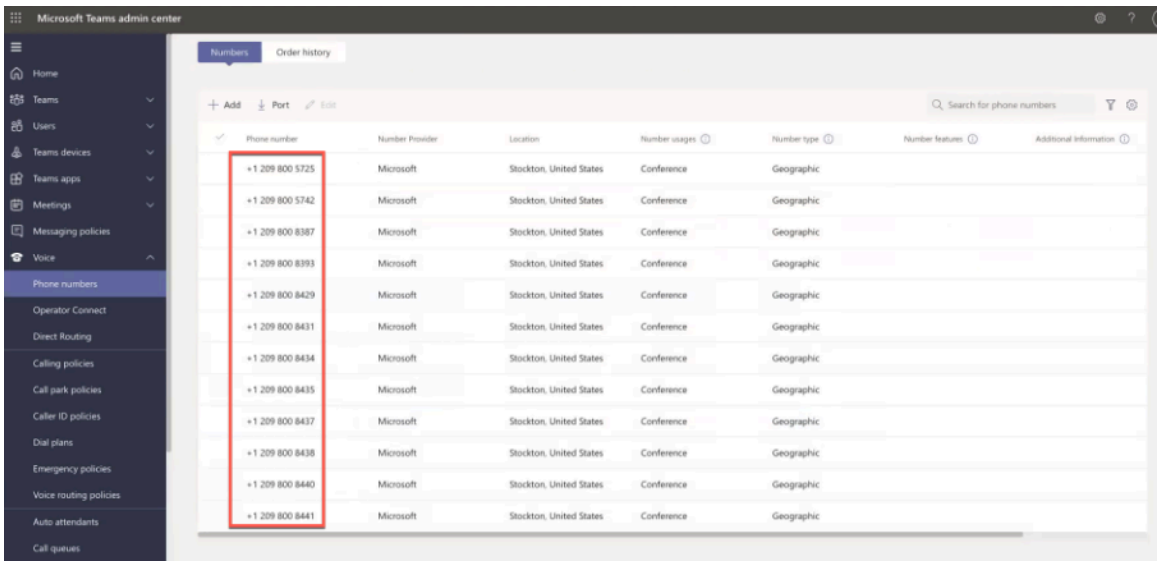
**h.** Clique em **Concluir**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




Os números reservados aparecem na seção Números de telefone, conforme representado.




Tradução automática

### Configurar o número de ponte de conferência para reuniões

Configure o número de ponte de conferência a ser usado para colaborar com os participantes para resolver os incidentes graves.

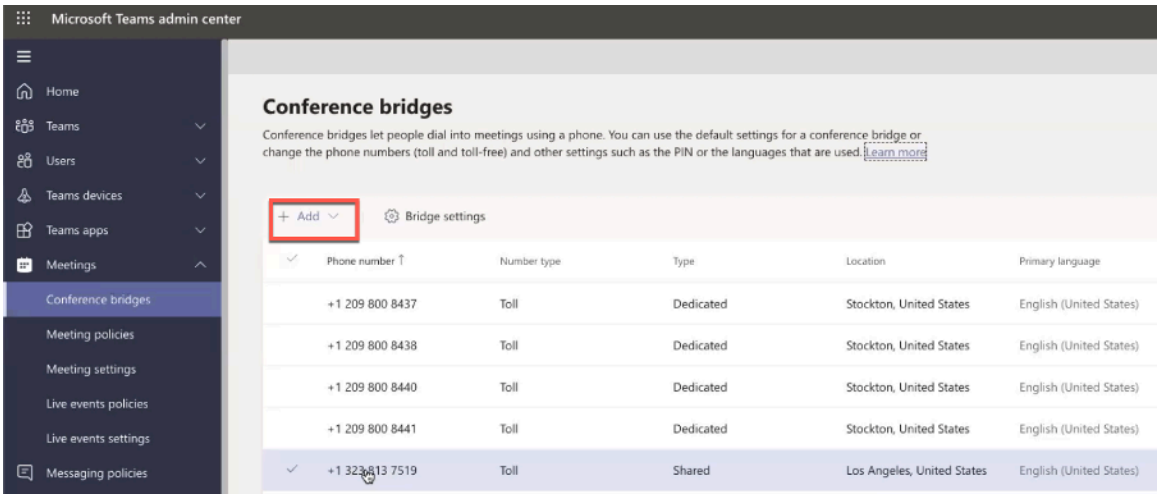
### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

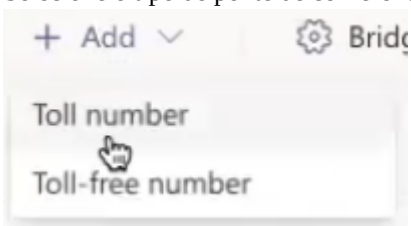
### Procedimento

1. Faça login no centro de administração do Microsoft Teams.
2. Navegar até **Reuniões** > **Pontes de conferência**.
3. Clique em **Adicionar**e selecione o tipo de ponte de conferência.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




4. Selecione o tipo de ponte de conferência.

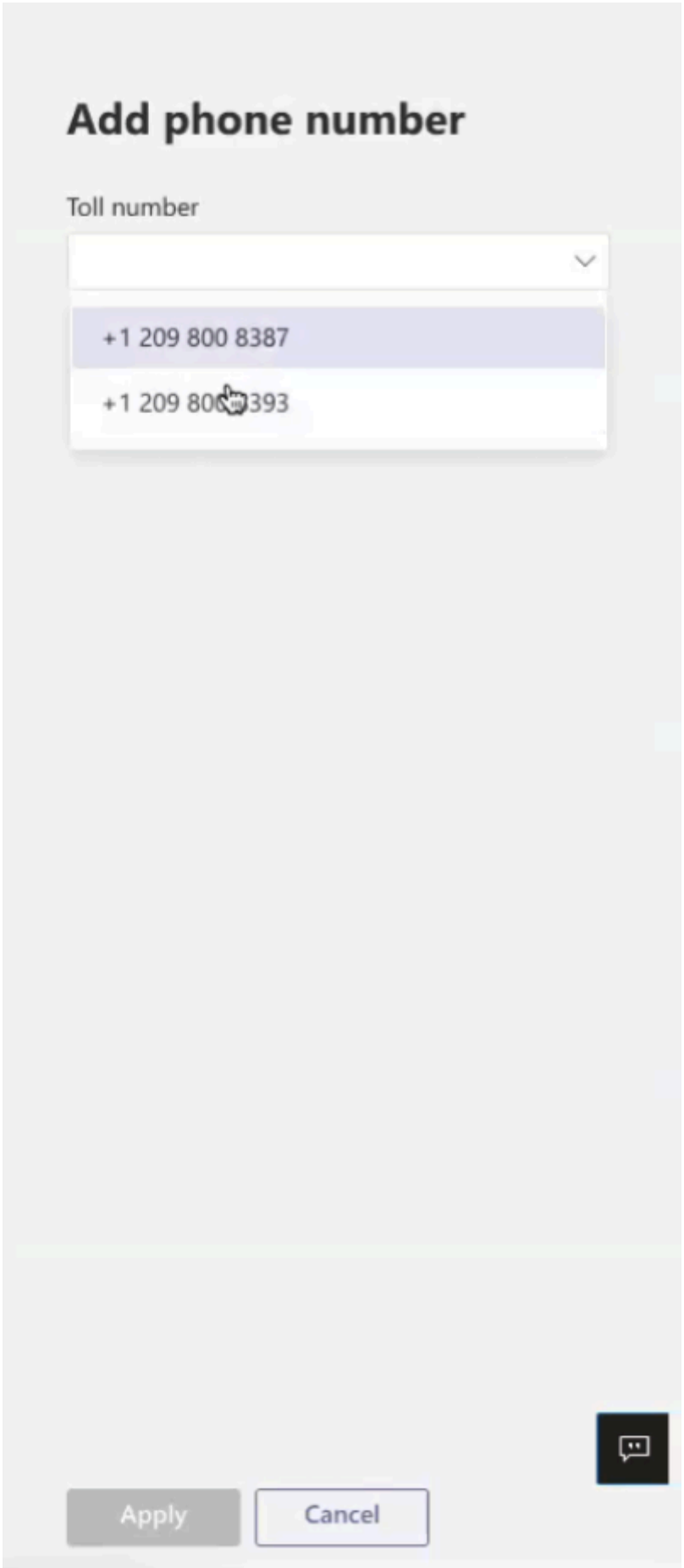



5. Selecione o número na opção suspensa.

   Este é o número reservado para o seu locatário para chamadas em conferência.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Clique em **Aplicar**.

   O número selecionado é adicionado à lista de números de ponte de conferência.

### Configurar a ponte de conferência para os usuários

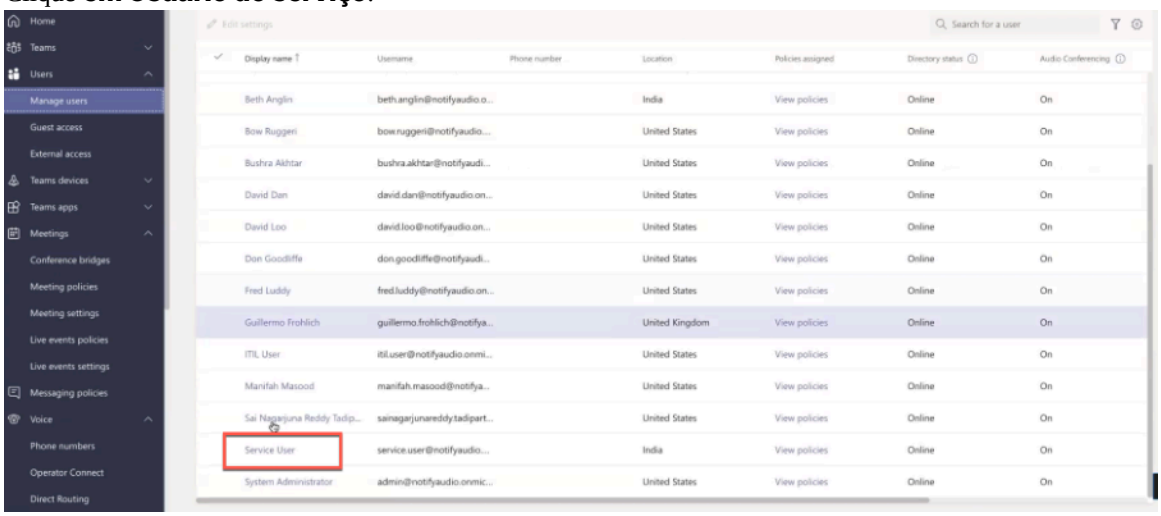
Disponibilize o número de ponte de conferência para que os participantes ingressem em uma chamada em conferência por meio do número de ponte.

## Antes de Iniciar

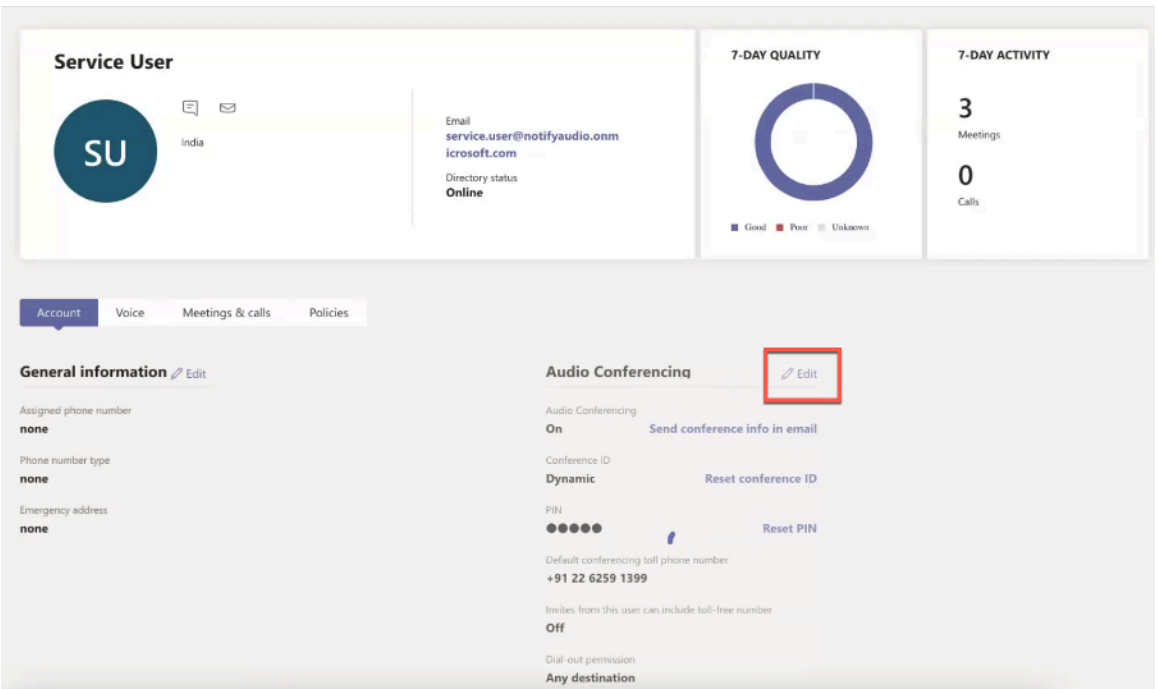
Função necessária: administrador

## Procedimento

1. Faça login no centro de administração do Microsoft Teams.
2. Navegar até **Usuários** > **Gerenciar usuários**.
3. Clique **em Usuário do serviço**.



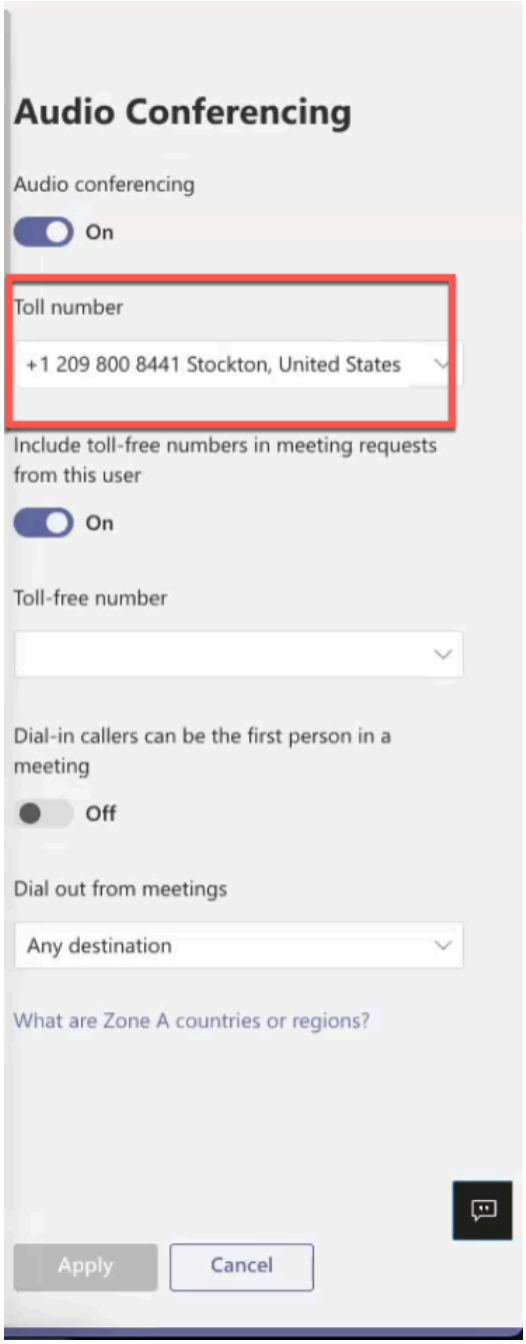

4. Edite os detalhes da audioconferência clicando no botão **Editar**.




5. Selecione o número do telefonema.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




Tradução automática

6. Clique em **Aplicar**.

### Habilitar audioconferência

Habilite a audioconferência para permitir que os usuários participem da chamada em conferência discando o número da ponte de conferência.

## Antes de Iniciar

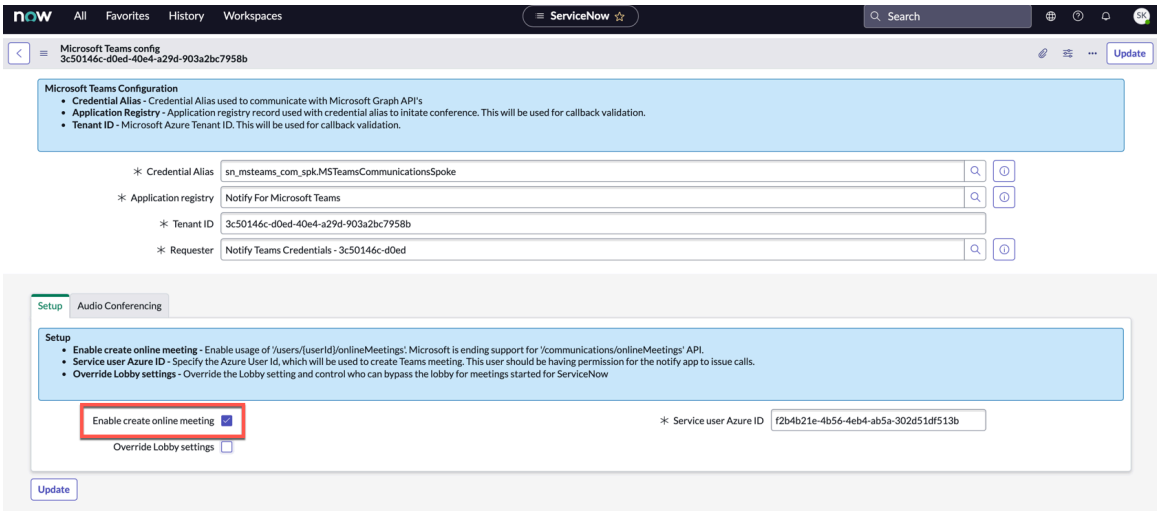
**Nota:**
Esta é uma configuração adicional, que é opcional e pode ser usada conforme necessário.

Função necessária: administrador

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Procedimento

1. Em sua instância da ServiceNow, navegue até **Todos** > **Notify** > **Microsoft Teams** > **Configuração**.
2. Selecione **Habilitar audioconferência**.




3. Selecione **Salvar**.

### Definir configurações da espera

Você pode substituir as configurações de espera em sua instância para permitir que os participantes ingressem na chamada em conferência sem esperar no espera.

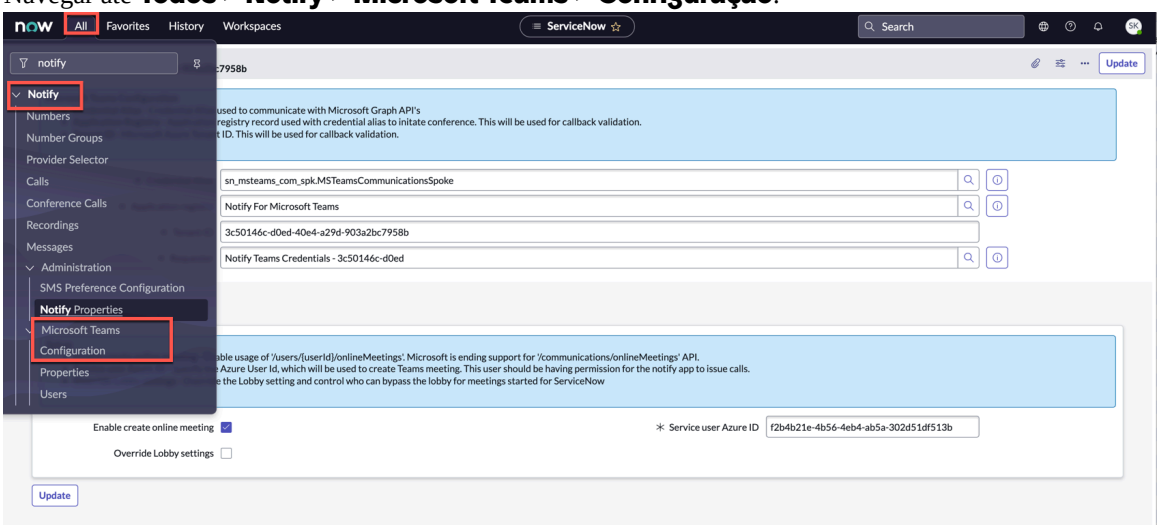
## Antes de Iniciar

**Nota:**
Esta é uma configuração adicional, que é opcional e pode ser usada conforme necessário.

Função necessária: administrador

## Procedimento

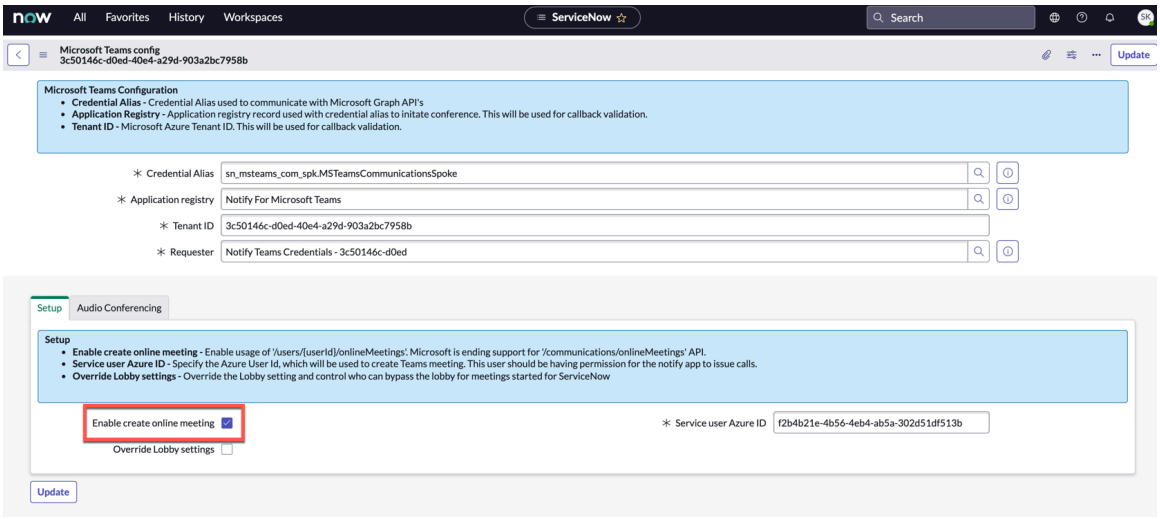
1. Navegar até **Todos** > **Notify** > **Microsoft Teams** > **Configuração**.



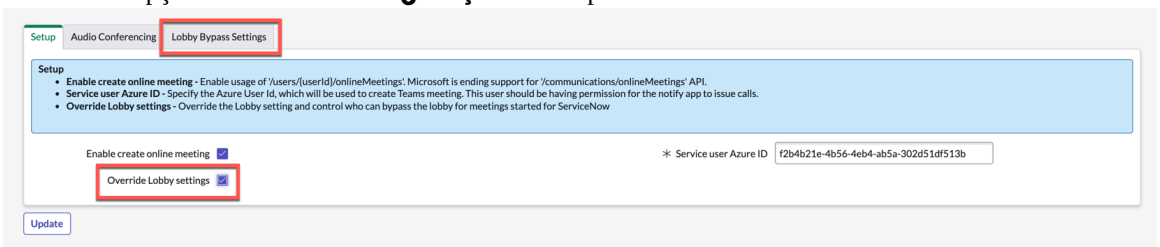

**Nota:**
Na guia **Configuração**, certifique-se de que a opção **Habilitar a criação de reunião online** esteja selecionada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



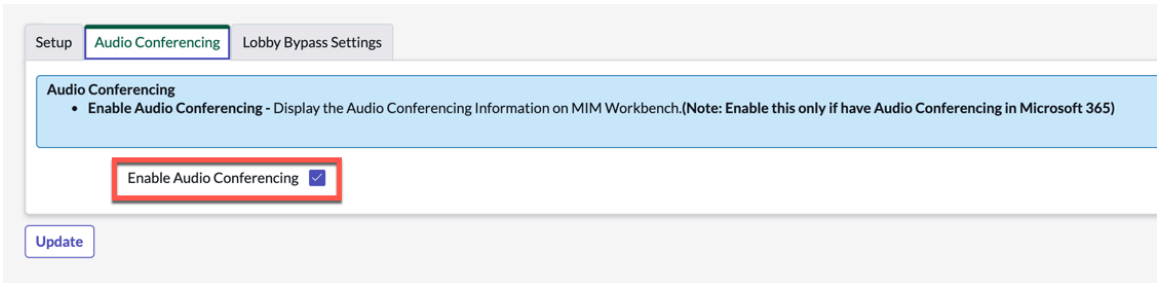

**2.** Selecione a opção **Substituir configurações da** espera.



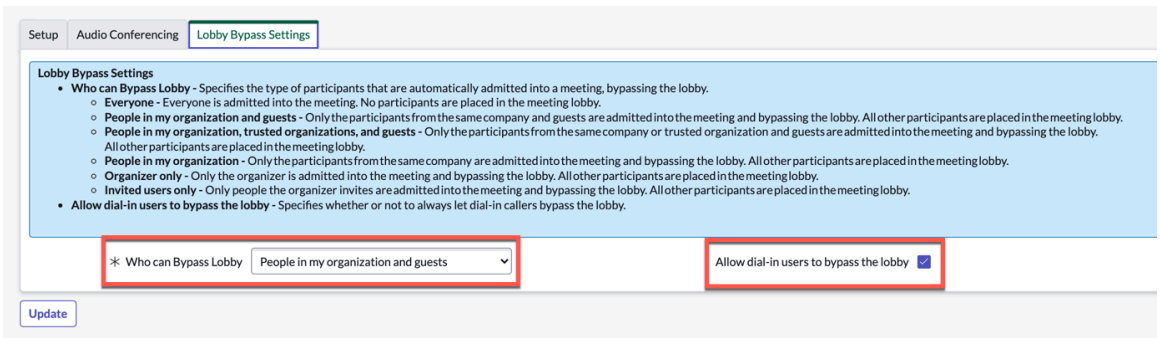

A guia **Configurações de desvio** da espera aparece depois que você seleciona a opção **Substituir configurações** da espera.

**3.** Selecione a guia **Audioconferência** e selecione a opção **Habilitar audioconferência**.

> **Nota:**
> Se você tiver uma assinatura de audioconferência do Microsoft Azure, deverá habilitar esta opção para permitir que os usuários ingressem na chamada em conferência por meio de números de telefone.




**4.** Selecione a guia **Configurações de desvio da espera**.




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. **Quem pode ignorar a espera**: selecione os participantes que podem ingressar automaticamente na chamada em conferência.

b. **Permitir que os usuários de discagem ignorem a espera**: esta opção aparecerá somente se a opção **Habilitar audioconferência** estiver selecionada na guia **Audioconferência**. Selecione esta opção para permitir que os participantes ingressem automaticamente na chamada em conferência se tiverem ingressado usando o número de ponte de conferência.

5. Selecione **Atualizar**.

### Mapear e-mail do Microsoft Azure para instância da ServiceNow

Crie um campo de e-mail personalizado para usar o app Microsoft Teams para iniciar a chamada para que os agentes resolvam os tíquetes gerados pelos usuários.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se o campo de e-mail na tabela sys_user na instância ServiceNow® não corresponder ao e-mail no locatário Microsoft Azure para o usuário, o mapeamento será necessário. O mapeamento padrão é para o campo de e-mail e armazenado no campo de propriedade do sistema sn_now_azure.user_email_field. Use este procedimento para alterar o valor do campo de e-mail conforme necessário.

#### Procedimento

1. Copie o valor de user_email_field.

   a. Abra sua instância ServiceNow.

   b. Navegar até **Todos** > **Segurança do sistema** > **Usuários e Grupos** > **Usuários**.

   c. Selecione um usuário.

   d. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário e selecione **Configurar** > **Layout do formulário**.

   e. Na seção Criar novo campo, preencha os campos.

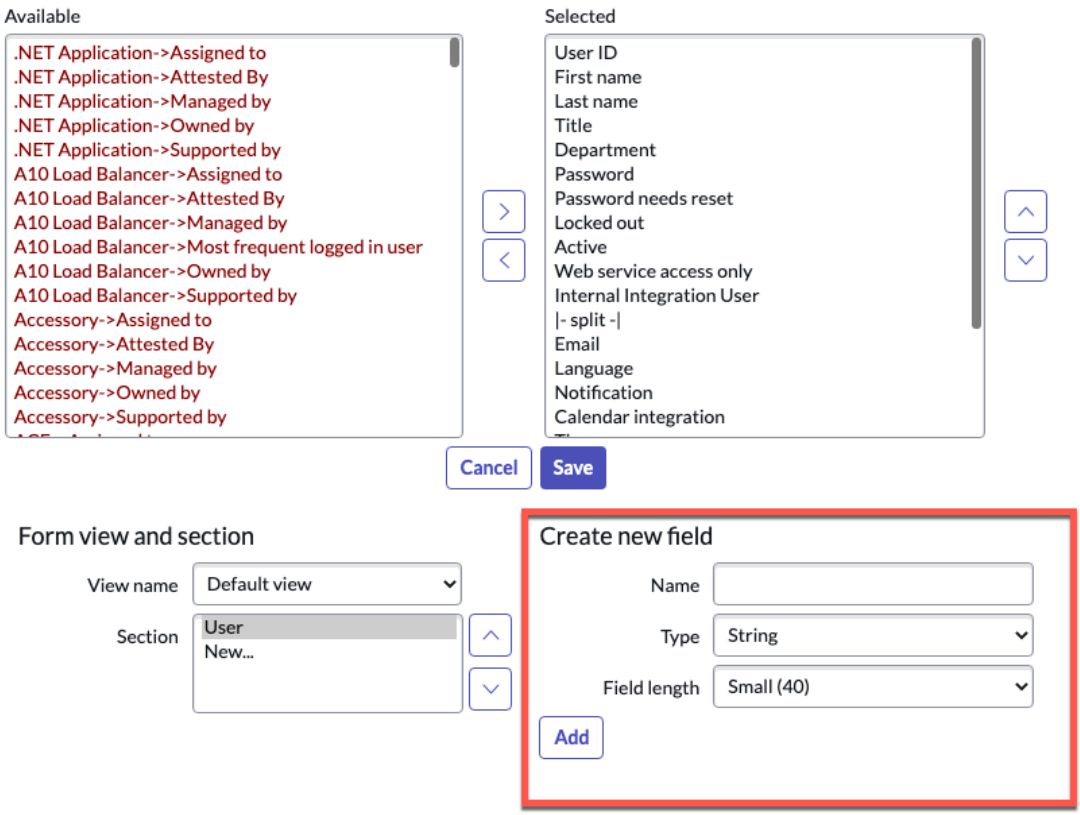
**Criar novo campo**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Insira o nome do campo como você deseja que ele apareça em formulários e listas.<br><br>Exemplo: nome principal do usuário. |
| Tipo | Selecione um tipo de campo como **Cadeia**de caracteres. |
| Comprimento do campo | Selecione um tamanho de campo. Este campo está visível somente para determinados tipos de campo. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

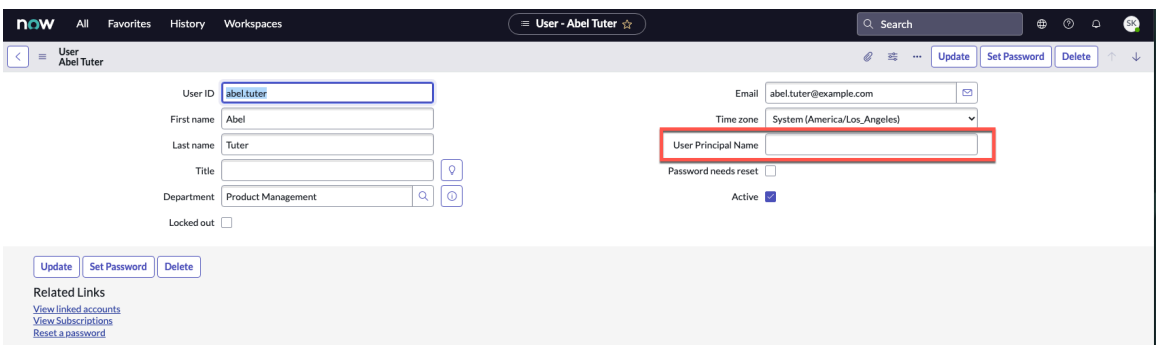
**f.** Selecione **Adicionar**.




**g.** Na coluna slush bucket selecionado, mova o campo para o local desejado no formulário.

**h.** Selecione **Salvar**.

O campo agora aparece no formulário no local designado.



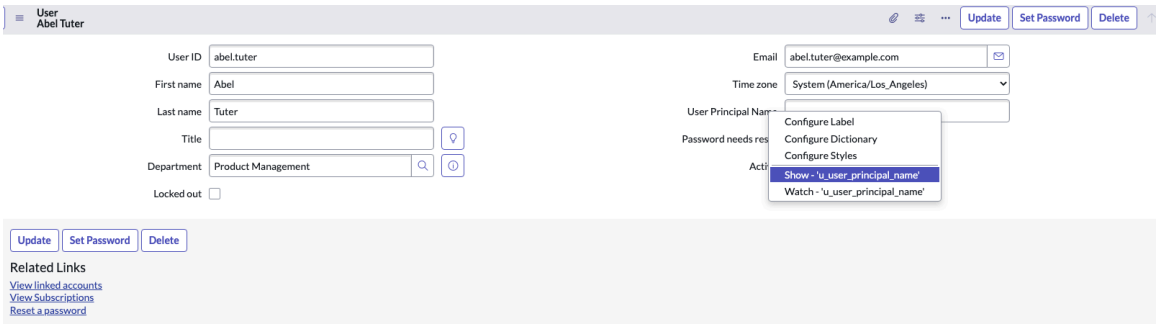

O administrador deve inserir o e-mail usado para Microsoft Teams neste campo.

Você precisa configurar o valor do campo recém-criado como o campo padrão para iniciar bate-papos com o funcionário em Microsoft Teams.

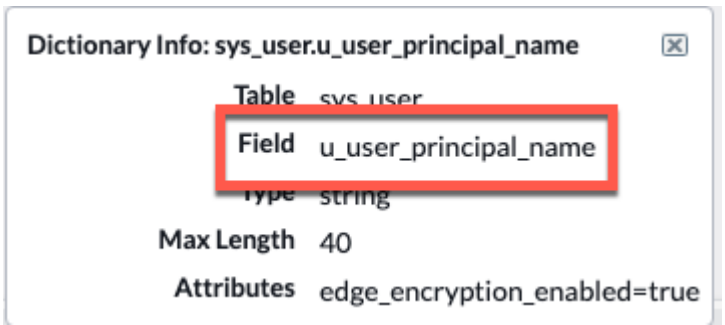
**i.** Clique com o botão direito do mouse no campo e selecione **Mostrar**<value of the field name> .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




As informações do dicionário do nome do campo podem ser exibidas.




**j.** Clique com o botão direito do mouse no **Campo** e copie o valor.

**2.** Altere o valor do campo de e-mail.

**a.** Navegar até **Notify** > **Microsoft Teams** > **Propriedades**.

**b.** Cole o valor do campo de e-mail copiado no campo **Especifique um valor de campo de e-mail do Teams válido. Este valor de campo será usado quando uma nova chamada em conferência do Microsoft Teams for iniciada** do formulário de propriedades Microsoft Teams.

O valor padrão é e- mail.

**c.** Selecione **Salvar**.

**Nota:**
Certifique-se de que o endereço de e-mail de todos os usuários do campo recém-criado seja atualizado com o e-mail associado ao app Microsoft Teams.

## Gerenciando ServiceNow para Microsoft Teams e Microsoft 365

Personalize e gerencie diferentes integrações ServiceNow® para Microsoft Teams ou Microsoft 365 para a Experiência do funcionário e a Experiência do agente, conforme necessário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Importante:**

- De Gestão de serviços de TI para Microsoft 365 (versão 2.6.7), ServiceNow para Microsoft Teams foi atualizado para ServiceNow para Microsoft 365.
- De HR Service Delivery para Microsoft 365 (versão 3.3.6), ServiceNow para Microsoft Teams foi atualizado para ServiceNow para Microsoft 365.

Para atualizar os recursos Microsoft 365Microsoft Teams existentes para aplicações [], consulte Integração de aplicações ServiceNow com Microsoft 365 para experiência do funcionário.

## Gerenciar integração do Microsoft Teams para experiência do funcionário

Ele oferece ajuda para os funcionários resolverem problemas relacionados a TI, RH e UR por meio de Microsoft Teams. Os funcionários podem interagir com os agentes de dentro de Microsoft Teams para resolver seus problemas.

### Personalize a integração do IT Service Management com a ServiceNow

Personalize os recursos em sua instância para atender às necessidades da sua organização.

Você pode personalizar:

- Ações de IU
- Regras de negócios

### Personalizar ações de IU para o IT Service Management com o Microsoft Teams

Permite que você estenda as ações de IU para as tabelas necessárias.

Você pode estender as seguintes ações de IU para qualquer outra tabela:

- Iniciar bate-papo do Microsoft Teams
- Importar mensagens do Microsoft Teams

### Personalizar a ação de IU de iniciar bate-papo do Microsoft Teams

Permite que você estenda as ações de IU de bate-papo Iniciar o Microsoft Teams para as tabelas necessárias.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **ServiceNow for Microsoft Teams** > **Ações de IU**.
2. Abra a ação de IU de **bate-papo existente Iniciar o Microsoft Teams** em uma nova janela.
3. Clique em **Nova**.
4. No formulário de **ação de IU**, preencha os campos:

**Formulário de ação de IU**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome da ação de IU. Por exemplo: iniciar o bate-papo do Microsoft Teams |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tabela | Tabela para a qual a ação de IU de bate-papo Iniciar Microsoft Teams deve estar disponível |
| Botão de formulário | Marque esta caixa |
| Mostrar inserção | Limpar esta caixa |
| Cliente | Marque esta caixa |
| Lista Compatível com v3 | Marque esta caixa |
| Onclick | Digite `initChatWithGroup()` |
| Condição | Copie e cole a condição do existente Iniciar bate-papo do Microsoft Teams. Modifique o nome da coluna conforme necessário. |
| Script | Copie e cole o script do bate-papo Iniciar Microsoft Teams existente. Modifique o nome da coluna conforme necessário. |
| Botão de formulário do espaço | Marque esta caixa.<br><br>Copie e cole o **Client script do espaço**do existente Iniciar bate-papo do Microsoft Teams. Modifique o nome da coluna conforme necessário. |

5. Clique em **Enviar**.

### Personalizar a ação de IU Importar mensagens do Microsoft Teams

Permite estender a ação de IU **Importar mensagens do Microsoft Teams** para as tabelas necessárias.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **ServiceNow for Microsoft Teams** > **Ações de IU**.
2. Abra a ação de IU **Importar mensagens do Microsoft Teams** em uma nova janela.
3. Na tela **Ações de IU**, clique em **Novo**.
4. No formulário **Ação de IU**, preencha os campos.

### Formulário de ação de IU

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome da ação de IU. Por exemplo: importar mensagens do Microsoft Teams |
| Tabela | Tabela para a qual a ação de IU Importar mensagens do Microsoft Teams deve estar disponível |
| Botão de formulário | Marque esta opção |
| Mostrar inserção | Limpar esta opção |
| Cliente | Marque esta opção |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Condição | Copie e cole a condição das mensagens de importação do Microsoft Teams existentes. Modifique o nome da coluna conforme necessário. |
| Script | Copie e cole o script do existente Importar mensagens do Microsoft Teams. Modifique o nome da coluna conforme necessário. |
| Botão de formulário do espaço | Marque esta caixa.<br>Copie e cole o **client script do espaço**das mensagens de importação do Microsoft Teams existentes. Modifique o nome da coluna conforme necessário. |

5. Clique em **Enviar**.

### Personalizar regras de negócios para notificações acionáveis

Permite que você personalize as regras de negócios para notificações acionáveis.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **ServiceNow for Microsoft Teams** > **Notificações** > **Notificações acionáveis - Regras de negócio**.
2. Abra uma regra de negócios que você deseja estender para outra tabela.
   Exemplo: enviar comentário ao solicitante.
3. Clique em **Nova**.
4. No formulário **Ação de IU**, preencha os campos.

### Ação de IU para o formulário de regra de negócio

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome da regra de negócio |
| Tabela | Tabela à qual o comentário Enviar ao solicitante será atribuído. |
| Ativo | Marque esta caixa |
| Avançado | Marque esta caixa |
| Onde executar | ○ Quando: após<br>○ Inserir: Marque esta caixa<br>○ Atualizar: Marque esta caixa<br>○ Condições do filtro: aplique a condição do filtro da regra de negócio Enviar comentário ao solicitante |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Avançado | ○ Condição: copie e cole o valor da condição da regra de negócios Enviar comentário ao solicitante existente. Modifique os valores conforme necessário.<br>○ Script: copie e cole o script da regra de negócio Enviar comentário ao solicitante existente. Modifique os valores conforme necessário. |

5. Clique em **Enviar**.

### Configurar regra de negócios para reatribuir tíquetes

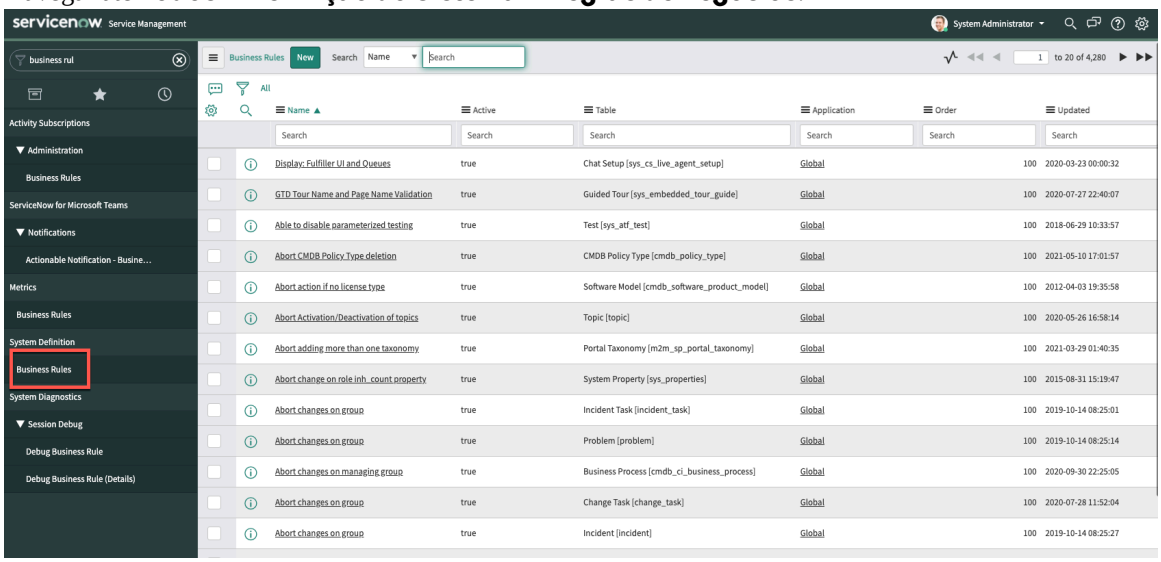
Configure a regra de negócios para reatribuir os tíquetes.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Procedimento

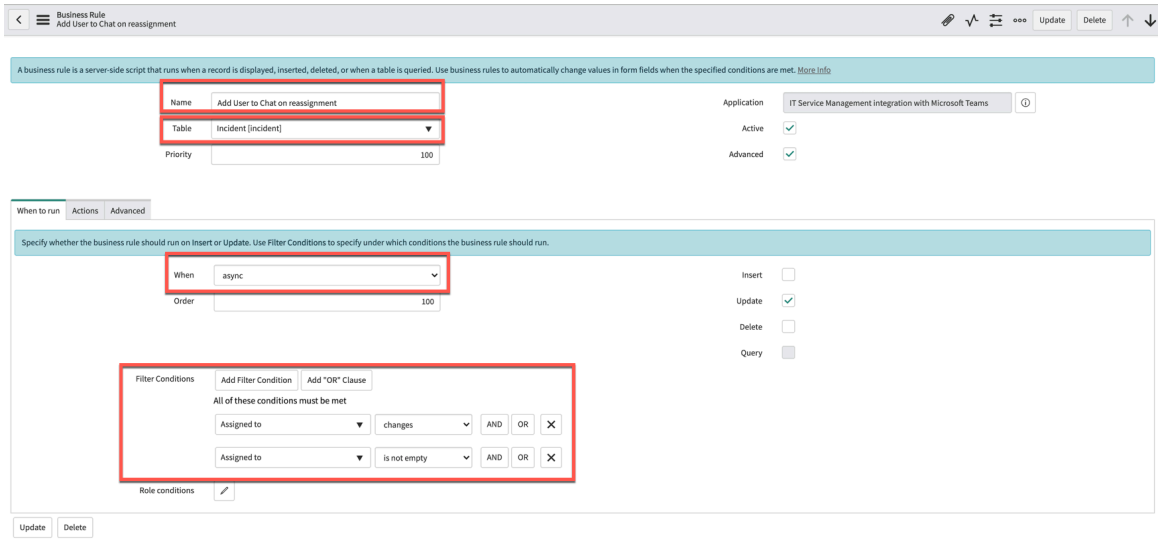
1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Regras de negócios**.



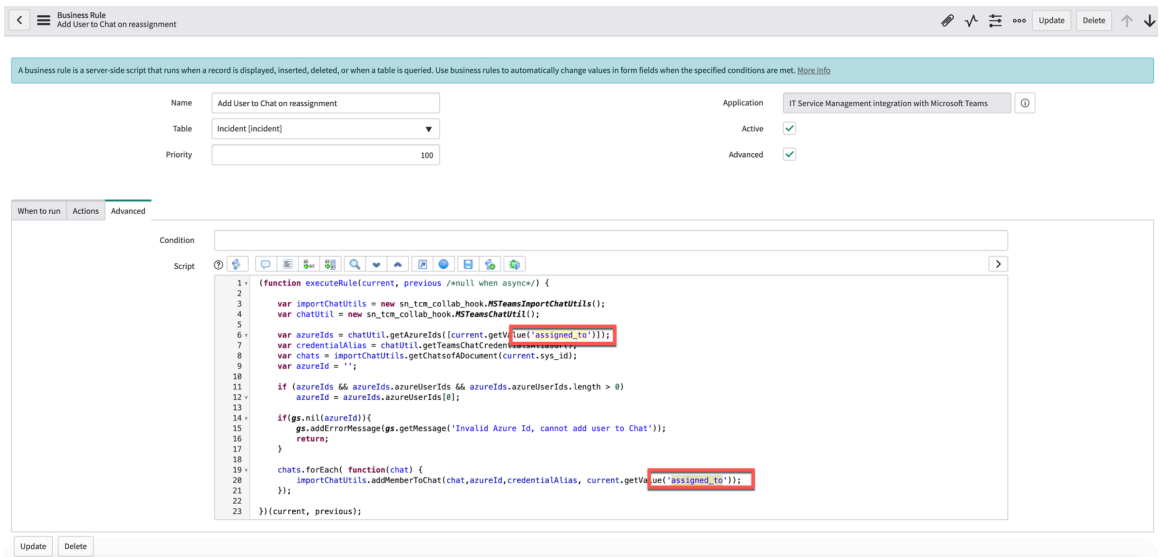

2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




Na guia **Avançado**, atualize os campos **Script**.




### Regra de negócios para reatribuir tíquete

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome da regra de negócio |
| Tabela | Tabela à qual o tíquete deve ser reatribuído. |
| Ativo | Marque esta caixa |
| Avançado | Marque esta caixa |
| Onde executar | ○ Quando: **assíncrono**<br>○ Atualizar: Marque esta caixa<br>○ Condições do filtro: aplique a condição do filtro da reatribuição da regra de negócios do tíquete.<br>Selecione os campos aos quais o tíquete deve ser reatribuído. Por exemplo: Atribuído ao campo. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Avançado | Script: copie e cole o script. Modifique os valores conforme necessário.<br><br>Atualize o nome do campo em `assigned_to` se você estiver usando um valor diferente.<br><br>`var importChatUtils = new sn_tcm_collab_hook.MSTeamsImportChatUtils();`<br>`var chatUtil = new sn_tcm_collab_hook.MSTeamsChatUtil();`<br><br>`var azureIds = chatUtil.getAzureIds([current.getValue('assigned_to')]); // Update the assigned_to field if required`<br>`var credentialAlias = chatUtil.getTeamsChatCredentialsAliasGr();`<br>`var chats = importChatUtils.getChatsofADocument(current.sys_id);`<br>`var azureId = '';`<br><br>`if (azureIds && azureIds.azureUserIds && azureIds.azureUserIds.length > 0) azureId = azureIds.azureUserIds[0];`<br><br>`if(gs.nil(azureId)){ gs.addErrorMessage(gs.getMessage('Invalid Azure Id, cannot add user to Chat')); return; }`<br><br>`chats.forEach( function(chat) { importChatUtils.addMemberToChat(chat,azureId,credentialAlias, current.getValue('assigned_to')); //Update the assigned_to field if required });` |

4. Clique em **Enviar**.

### Configurar regra de negócios para condição de encerramento

Configure a regra de negócios da condição de fechamento para importar automaticamente os bate-papos.

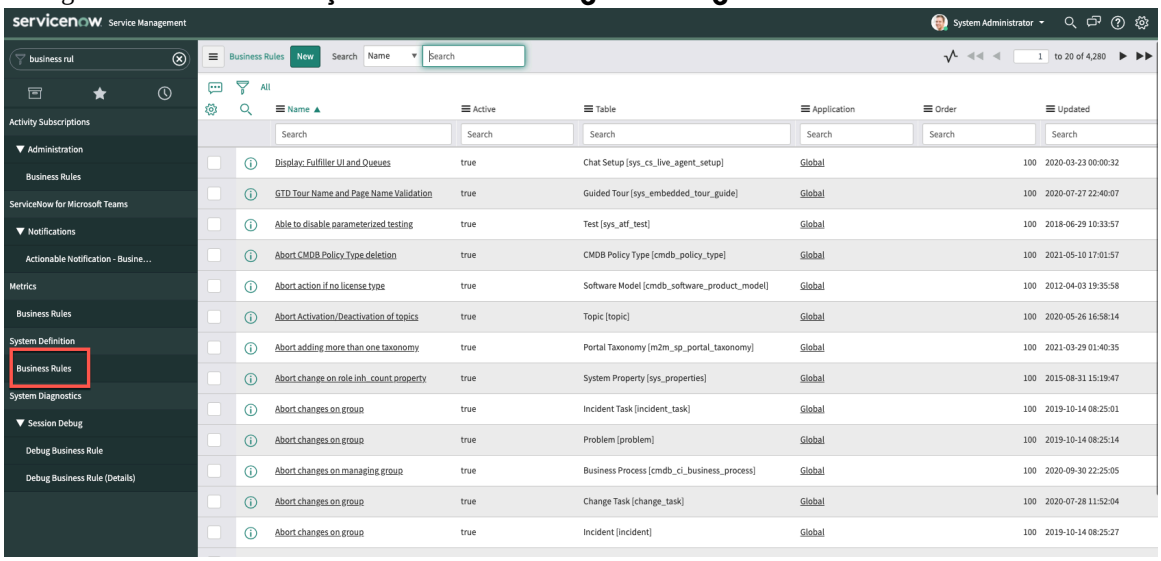
**Antes de Iniciar**
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

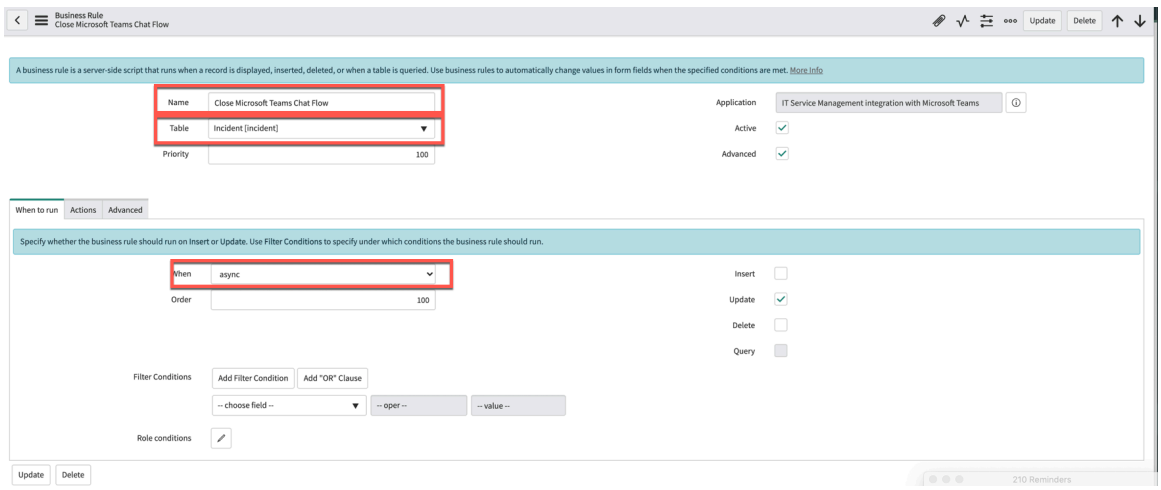
## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Regras de negócios**.

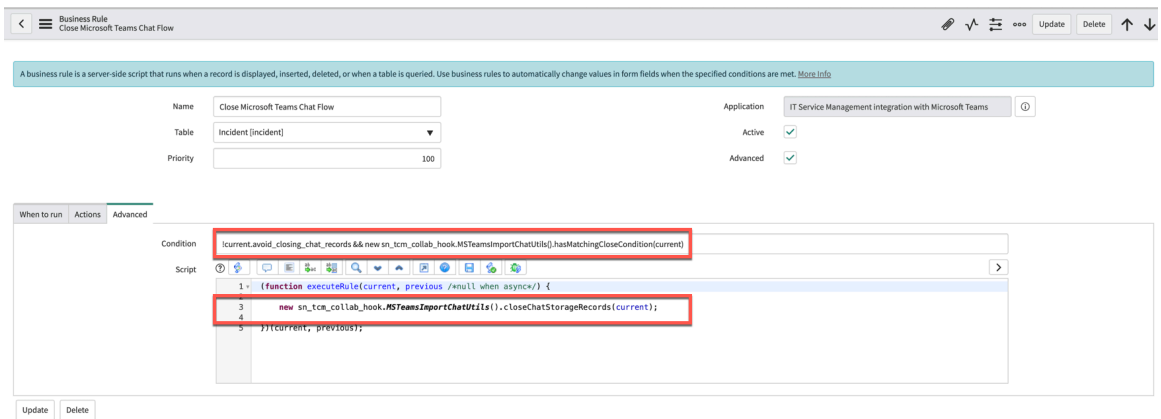



2. Clique em **Nova**.

3. No formulário, preencha os campos.




Na guia Avançado, atualize os campos **Condição** e **Script**.




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Regra de negócio para condição de encerramento**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome da regra de negócio |
| Tabela | Tabela à qual a condição de fechamento deve ser atribuída. |
| Ativo | Marque esta caixa |
| Avançado | Marque esta caixa |
| Onde executar | ○ Quando: **assíncrono**<br>○ Atualizar: Marque esta caixa<br>○ Condições do filtro: aplique a condição do filtro da regra de negócios da condição de encerramento |
| Avançado | ○ Condição: copie e cole o valor da condição. Modifique os valores conforme necessário.<br>`!current.avoid_closing_chat_records && new sn_tcm_collab_hook.MSTeamsImportChatUtils().hasMatchingCloseCondition(current)`<br>○ Script: copie e cole o valor do script. Modifique os valores conforme necessário.<br>`new sn_tcm_collab_hook.MSTeamsImportChatUtils().closeChatStorageRecords(current);` |

4. Clique em **Enviar**.

### Personalize a integração do HR Service Delivery com o Microsoft Teams

Personalize os recursos em sua instância para atender às necessidades da sua organização.

Você pode personalizar:

- Ações de IU
- Regras de negócios

### Personalizar ações de IU para integração do HR Service Delivery com Microsoft Teams

Permite que você estenda as ações de IU para as tabelas necessárias.

Você pode estender as seguintes ações de IU para qualquer outra tabela:

- Iniciar bate-papo do Microsoft Teams
- Importar mensagens do Microsoft Teams

### Personalizar a ação de IU de iniciar bate-papo do Microsoft Teams

Permite que você estenda as ações de IU de bate-papo Iniciar o Microsoft Teams para as tabelas necessárias.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **ServiceNow for Microsoft Teams** > **Ações de IU**.
2. Abra a ação de IU de **bate-papo existente Iniciar o Microsoft Teams** em uma nova janela.
3. Na tela **Ações de IU**, clique em **Novo**.
4. No formulário Ação de IU, preencha os campos:

**Ações de IU**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome da ação de IU. Por exemplo: iniciar o bate-papo do Microsoft Teams |
| Tabela | Tabela para a qual a ação de IU de bate-papo Iniciar Microsoft Teams deve estar disponível |
| Aplicação | HR Service Delivery integration with Microsoft Teams |
| Botão de formulário | Marque esta caixa |
| Mostrar inserção | Limpar esta caixa |
| Cliente | Marque esta caixa |
| Condição | Copie e cole a condição do existente Iniciar bate-papo do Microsoft Teams. Modifique o nome da coluna conforme necessário. |
| Script | Copie e cole o script do bate-papo Iniciar Microsoft Teams existente. Modifique o nome da coluna conforme necessário. |
| Botão de formulário do espaço | Marque esta caixa.<br>Copie e cole o **Client script do espaço**do existente Iniciar bate-papo do Microsoft Teams. Modifique o nome da coluna conforme necessário. |

5. Clique em **Enviar**.

## Personalizar a ação de IU Importar mensagens do Microsoft Teams

Permite estender a ação de IU **Importar mensagens do Microsoft Teams** para as tabelas necessárias.

### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **ServiceNow for Microsoft Teams** > **Ações de IU**.
2. Abra a ação de IU **Importar mensagens do Microsoft Teams** em uma nova janela.
3. Na tela **Ações de IU**, clique em **Novo**.
4. No formulário **Ação de IU**, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Ação de IU

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome da ação de IU. Por exemplo: importar mensagens do Microsoft Teams |
| Tabela | Tabela para a qual a ação de IU Importar mensagens do Microsoft Teams deve estar disponível |
| Aplicação | HR Service Delivery integration with Microsoft Teams |
| Botão de formulário | Marque esta opção |
| Mostrar inserção | Limpar esta opção |
| Cliente | Marque esta opção |
| Condição | Copie e cole a condição das mensagens de importação do Microsoft Teams existentes. Modifique o nome da coluna conforme necessário. |
| Script | Copie e cole o script do existente Importar mensagens do Microsoft Teams. Modifique o nome da coluna conforme necessário. |
| Botão de formulário do espaço | Marque esta opção.<br>Copie e cole o **client script do espaço**das mensagens de importação do Microsoft Teams existentes. Modifique o nome da coluna conforme necessário. |

5. Clique em **Enviar**.

## Personalizar regras de negócios para notificações acionáveis

Permite que você personalize as regras de negócios para notificações acionáveis.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **ServiceNow for Microsoft Teams** > **Notificações** > **Notificações acionáveis - Regras de negócios**.
2. Abra uma regra de negócios que você deseja estender para outra tabela.
   Exemplo: enviar comentário ao solicitante.
3. Na tela **Ações de IU**, clique em **Novo**.
4. No formulário **Ação de IU**, preencha os campos.

### Ação de IU para regra de negócios

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome da regra de negócio |
| Tabela | Tabela à qual o comentário Enviar ao solicitante será atribuído. |
| Aplicação | HR Service Delivery integration with Microsoft Teams |
| Ativo | Marque esta opção |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Avançado | Marque esta opção |
| Onde executar | ○ Quando: após<br>○ Inserir: marque esta opção<br>○ Atualizar: marque esta opção<br>○ Condições do filtro: aplique a condição do filtro da regra de negócio Enviar comentário ao solicitante |
| Avançado | ○ Condição: copie e cole o valor da condição da regra de negócios Enviar comentário ao solicitante existente. Modifique os valores conforme necessário.<br>○ Script: copie e cole o script da regra de negócio Enviar comentário ao solicitante existente. Modifique os valores conforme necessário. |

5. Clique em **Enviar**.

### Personalizar ações de IU para Integração de solicitação universal com Microsoft Teams

Personalize as ações de IU e estenda-as para as tabelas necessárias. A inclusão de script UniversalRequestMSTeamsUtils controla a visibilidade das ações de IU.

As ações de IU a seguir estão disponíveis por padrão. Você pode personalizá-los para atender às suas necessidades.

- Iniciar o bate-papo do Microsoft Teams
- Importar mensagens do Microsoft Teams

Para personalizar as ações de IU, você deve modificar os campos de formulário. Para obter uma compreensão detalhada dos campos de formulário, consulte Ações de IU

## Usando a ServiceNow para Microsoft Teams e Microsoft 365

Funcionários e agentes podem trabalhar juntos para resolver problemas de Gestão de serviços de TI, HR Service Deliverye Universal Request em Microsoft Teams.

**Importante:**

- De Gestão de serviços de TI para Microsoft 365 (versão 2.6.7), ServiceNow para Microsoft Teams foi atualizado para ServiceNow para Microsoft 365.
- De HR Service Delivery para Microsoft 365 (versão 3.3.6), ServiceNow para Microsoft Teams foi atualizado para ServiceNow para Microsoft 365.

Para atualizar os recursos Microsoft 365Microsoft Teams existentes para aplicações [], consulte Integração de aplicações ServiceNow com Microsoft 365 para experiência do funcionário.

### Usar integração do Microsoft Teams para experiência do funcionário

Ele oferece ajuda para os funcionários resolverem problemas relacionados a TI, RH e UR por meio de Microsoft Teams. Os funcionários podem interagir com os agentes de dentro de Microsoft Teams para resolver seus problemas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Usar integrações de ITSM e HRSD com Microsoft Teams

Funcionários e agentes podem colaborar para receber serviço e resolver problemas de forma eficaz de Microsoft Teams.

### Ações do funcionário

Responda às notificações de aprovação e aos comentários em relação aos tíquetes relacionados ao serviço.

Notificações acionáveis enviadas pelo Virtual Agent em Microsoft Teams. Você pode:

- Aceitar ou rejeitar aprovações em resposta a uma notificação acionável
- Responder a um comentário de um agente em uma notificação acionável

### Vincular ServiceNow conta de usuário à aplicação [ Microsoft Teams para Virtual Agent

Vincule sua conta Microsoft TeamsServiceNow à aplicação [] para acessar os tópicos Virtual Agent não públicos que usam registros ServiceNow.

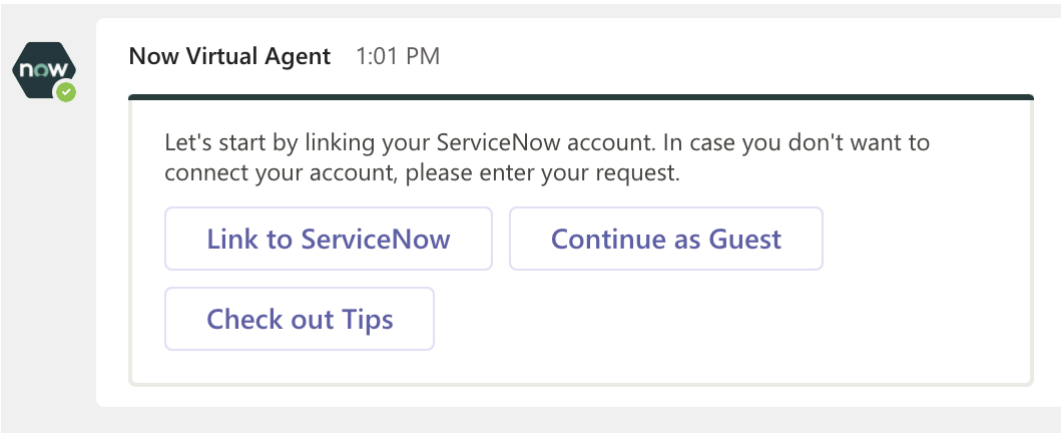
## Antes de Iniciar

Função necessária: usuário.

A etapa de autenticação ocorre na sua instância ou em um Portal de serviçosespecífico, se definido pelo administrador.

## Procedimento

1. Abra a aplicação do Microsoft Teams.
2. Encontre seu bot Virtual Agent.
3. Inicie uma conversa com seu bot Virtual Agent.
   O bot apresenta um prompt que fornece opções para autenticar o **Link para a ServiceNow**, continuar como um usuário convidado ou ver o menu de ajuda **Verificar dicas**.




4. Clique **em Link para a ServiceNow** para autenticar.
   A autenticação direciona você para sua instância ou para um Portal de serviços específico definido pelo administrador. Se você ainda não estiver conectado à sua instância ou a um Portal de serviços, será solicitado a inserir suas credenciais de login.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:**

O administrador do sistema pode vincular automaticamente as contas de usuário da ServiceNow a Microsoft Teams de Quebec. Para obter mais informações, consulte Vinculação de conta em integrações de mensagens pré-criadas .

5. Na caixa de diálogo de confirmação, clique em *Confirmar* para vincular sua conta.

### Desvincular sua conta de usuário [ ServiceNow de Microsoft Teams para Virtual Agent

Desvinculando sua conta de Microsoft Teams para desativar a associação entre sua conta ServiceNow e a aplicação Microsoft Teams.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: usuário.

Depois de desvincular sua conta, você não poderá mais participar de conversas do Virtual Agent que consultem ou alterem registros no banco de dados ServiceNow.

#### Procedimento

1. No navegador de aplicações, navegue até **Autoatendimento** > **Meu Perfil**.
2. Clique no link relacionado **Exibir contas vinculadas**.
3. Na página de contas vinculadas, marque a caixa de seleção da integração de mensagens a ser desvinculada.
4. Selecione **Ações nas linhas selecionadas** e clique em **Desvincular conta**.

O link entre sua conta ServiceNow e a integração de mensagens Virtual Agent torna-se inativo.

**Nota:**

Mesmo que você tenha desvinculado sua conta, ainda é possível executar conversas públicas Virtual Agent. Para vincular sua conta novamente, repita as etapas 1 a 3 para a integração de mensagens associada e, em **Ações nas linhas selecionadas...**, clique em **Vincular conta**.

### Exibir notificações informativas

Exiba as notificações enviadas durante eventos específicos em um ciclo de vida de tíquete. Essas notificações são enviadas ao solicitante associado ao tíquete.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: usuário.

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As seguintes notificações informativas estão incluídas na aplicação ServiceNow para Microsoft Teams :

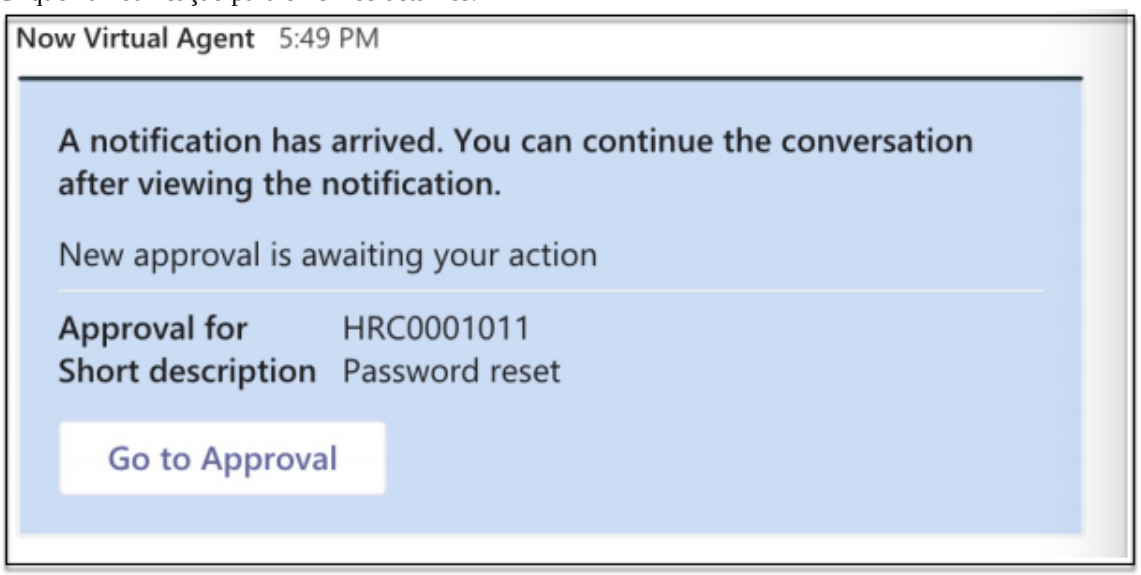
- incidente resolvido
- Atualização de estado do incidente
- Item solicitado concluído
- Item solicitado aprovado
- Item da solicitação rejeitado
- Solicitar atualização de item

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Iniciar aplicativo Microsoft Teams.
2. Clique **em Atividade**.
3. Exibir a lista de feeds de notificações para:
   - Incidente
   - Caso de RH
   - Solicitação de mudança
   - Item solicitado
4. Clique na notificação para exibir os detalhes.




Tradução automática

## Aprovar ou rejeitar solicitações de Microsoft Teams

Aprove ou rejeite solicitações usando a notificação de aprovação em Microsoft Teams.

### Antes de Iniciar

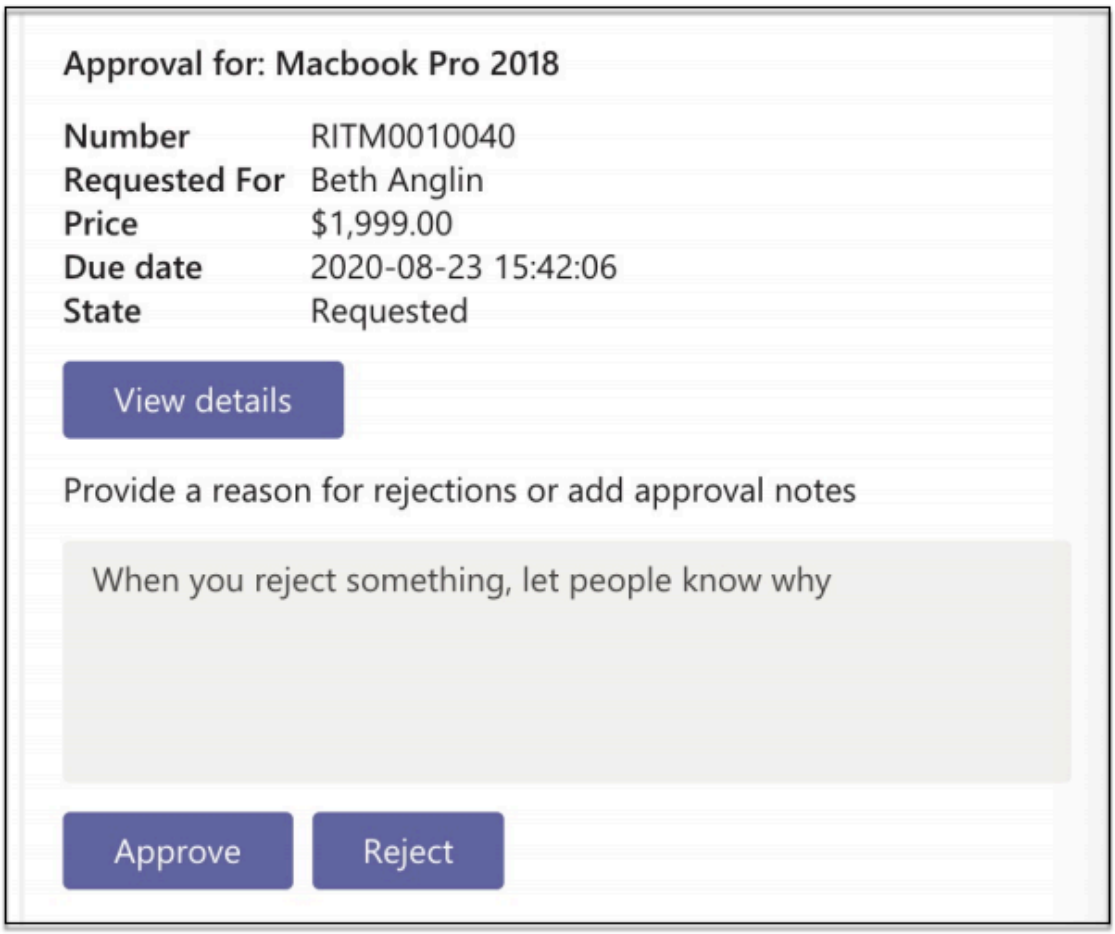
Para obter informações sobre como configurar notificações de aprovação, consulte Experiência de aprovações configuráveis.

Função necessária: usuário.

### Procedimento

1. Inicie a aplicação Microsoft Teams.
2. Selecione **Atividade**.
3. Exiba a lista de feeds de notificações para o seguinte:
   - Solicitação
   - Solicitação de mudança
4. Selecione uma notificação para exibir os detalhes.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




5. **Opcional:** Selecione **Exibir detalhes** para exibir os detalhes completos do tíquete.
6. Insira um comentário conforme necessário.
7. Selecione **Aprovar** ou **Rejeitar** para atualizar a solicitação.

### Como responder a um comentário em uma notificação

Um comentário no fluxo de atividades gera uma notificação à qual o usuário pode responder diretamente, sem sair de Microsoft Teams.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: usuário.

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se o usuário precisar realizar uma ação adicional, como anexar um documento, ele deverá clicar em **Exibir detalhes do tíquete** para ir para o tíquete em um Portal de serviços.

#### Procedimento

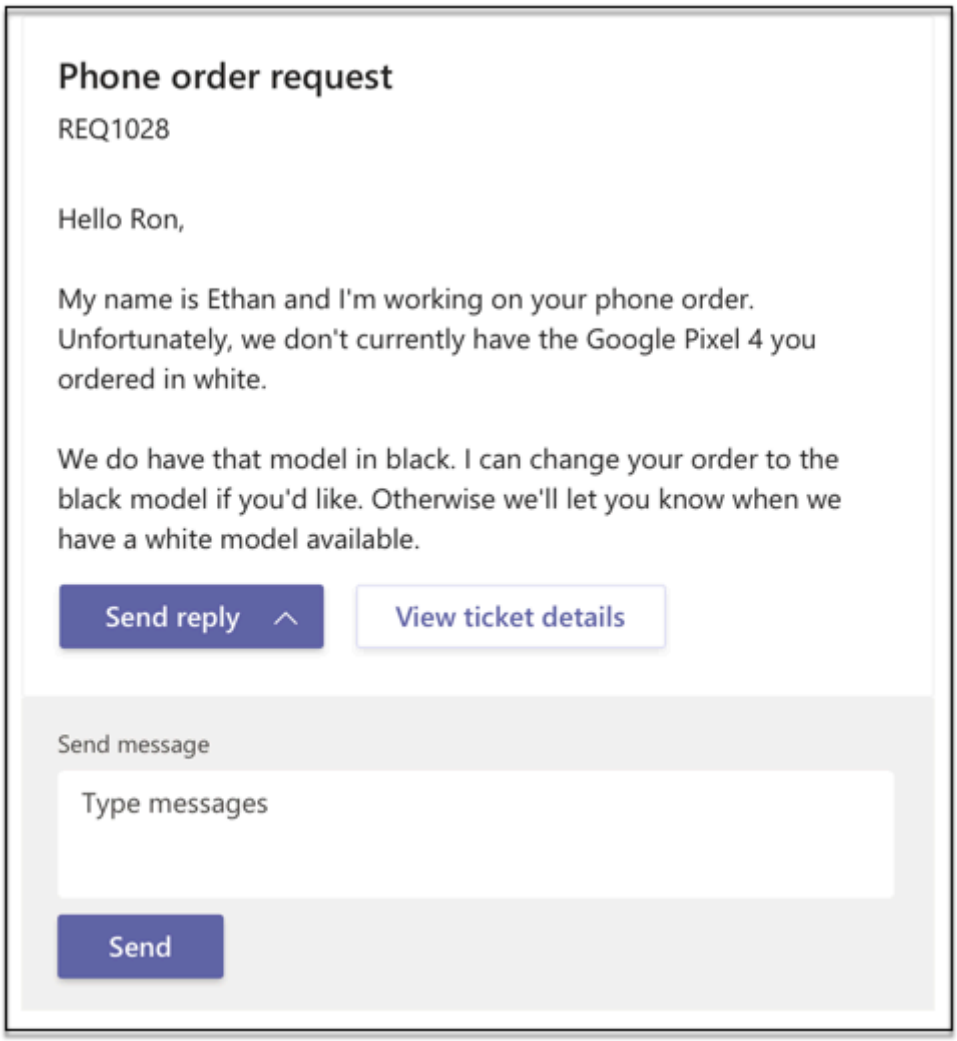
1. Iniciar aplicativo Microsoft Teams.
2. Clique **em Atividade**.
3. Exibir a lista de feeds de notificações para:
   - Incidente
   - Caso de RH

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Solicitação de mudança
- Item solicitado

4. Clique na notificação para exibir os detalhes.




5. Clique **em Enviar resposta**.
6. Insira seu comentário.
7. Clique em **Enviar**.
8. Clique em **Exibir detalhes do tíquete** para exibir os detalhes completos do tíquete.

### Exibir notificações de um incidente grave

Exiba as notificações enviadas durante eventos específicos em um incidente grave. Essas notificações são enviadas a todas as partes interessadas associadas ao incidente grave.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: major_incident_manager, agente

**Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa**
As seguintes notificações informativas são acionadas para um incidente grave quando:

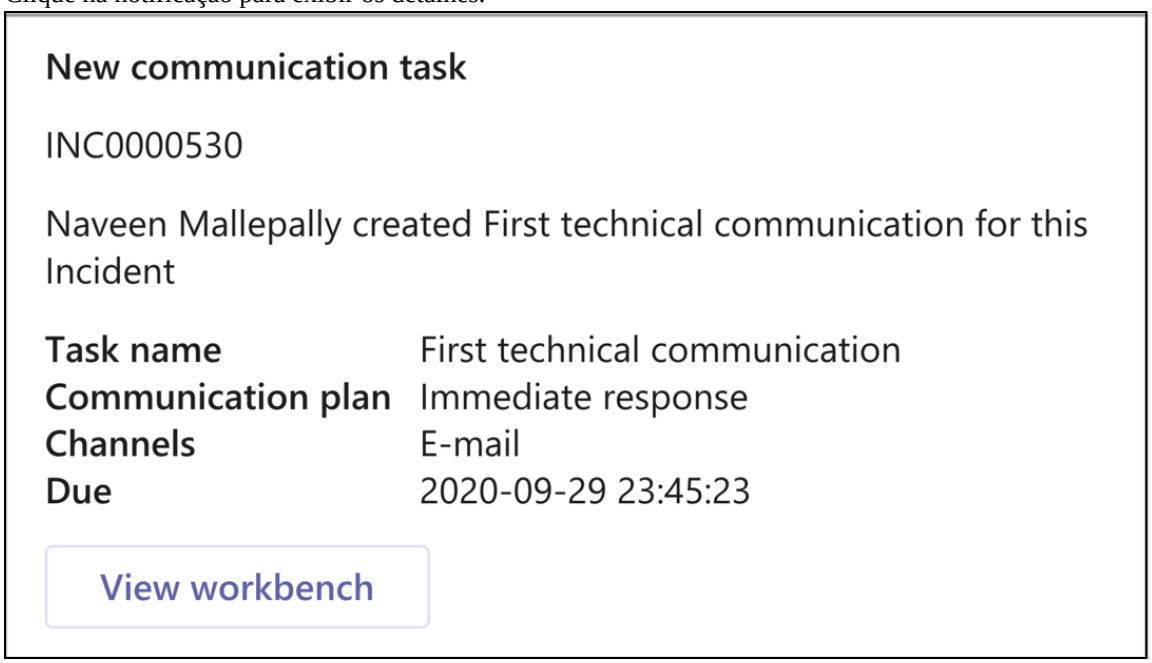
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Uma tarefa de comunicação é criada para um incidente grave
- O ANS atinge 75%
- O ANS foi violado

### Procedimento

1. Inicie a aplicação **Microsoft Teams**.
2. Clique **em Atividade**.
3. Exiba a lista de feeds de notificações para o incidente grave.
4. Clique na notificação para exibir os detalhes.




5. Clique em **Exibir workbench** para exibir os detalhes do tíquete na ServiceNow.

#### Painel da Central do funcionário

Use o painel Central do funcionário em Microsoft Teams para exibir os widgets que mostram tarefas pendentes, solicitações e comunicados internos da empresa.

O painel do Hub será substituído pelo painel da **Central do funcionário** da Rome.

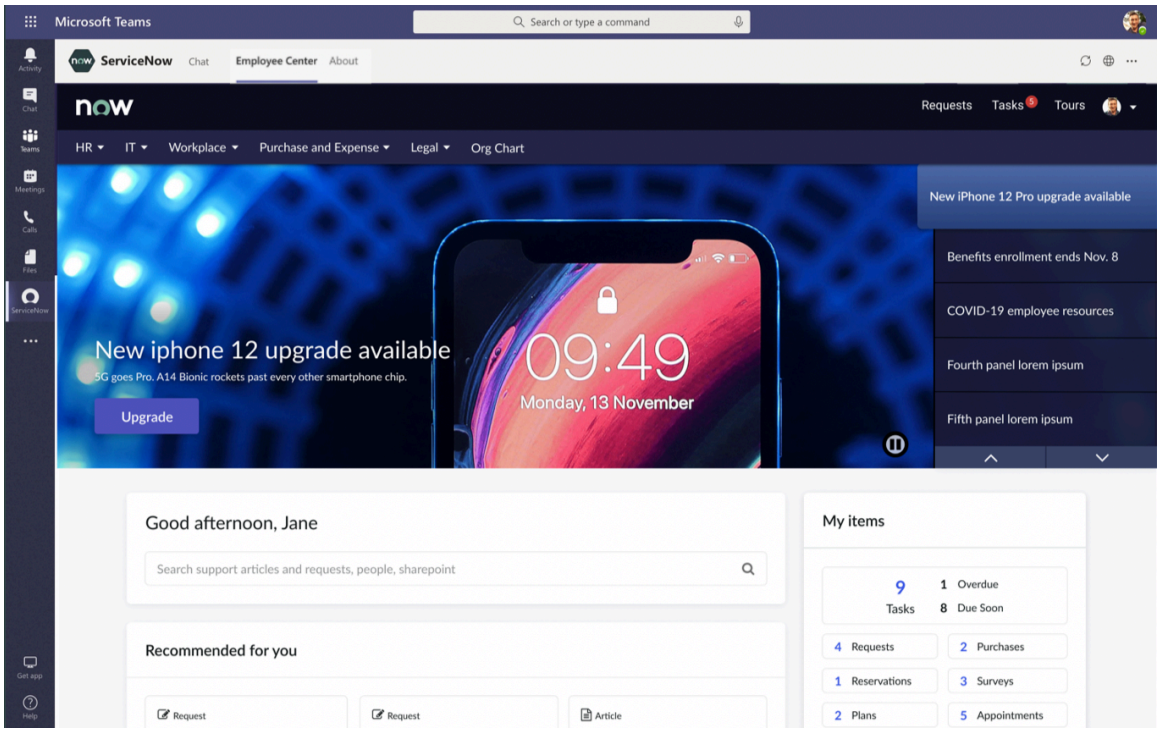
Com a Central do funcionário integrada, você pode solicitar ajuda, pesquisar conteúdo de autoatendimento e trabalhar em suas tarefas de dentro de Microsoft Teams.

Para clientes com a Central do funcionário, os gerentes de conteúdo e os especialistas em comunicação podem usar Microsoft Teams como um canal adicional para entrar em contato com os funcionários com comunicações personalizadas e oportunas.

Inicializar Microsoft Teams. Navegar até **ServiceNow for Microsoft Teams** > **Central do funcionário**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




## Acessar um bate-papo Microsoft Teams na Central do funcionário

Acesse o bate-papo de um tíquete Microsoft Teams na Central do funcionário.

### Antes de Iniciar

Função necessária: usuário.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você poderá exibir os bate-papos no widget do bate-papo do Teams somente se tiver sido adicionado a essa conversa de bate-papo pelo agente e tiver acesso ao tíquete associado. Se você estiver na lista de observação de um incidente e puder exibir o tíquete no portal ServiceNow, poderá exibir os bate-papos associados.

As mensagens são carregadas dinamicamente. O widget do bate-papo do Teams não exibe reações à mensagem, mas exibe emojis contidos nas mensagens.

### Procedimento

1. Inicializar Microsoft Teams.
2. Navegar até **ServiceNow for Microsoft Teams** > **Central do funcionário** > **Minhas solicitações**.
3. Abra o tíquete.
4. Selecione **Bate-papo do Teams**.
5. Selecione um bate-papo para exibir os detalhes.
   Se mais de um bate-papo estiver disponível para um tíquete, escolha o bate-papo desejado na lista exibida à esquerda.
6. Continue o bate-papo na versão para desktop ou na versão móvel.
   - Para a versão desktop, selecione **Abrir no Microsoft Teams Desktop**.
   - Para a versão móvel, selecione **Abrir no navegador do Microsoft Teams**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Aprovar ou rejeitar Concur relatórios de despesas de Microsoft Teams

Gerencie Concur aprovações de despesas usando Virtual Agent notificações acionáveis em Microsoft Teams para resolver a aprovação diretamente na conversa Virtual Agent sem envolver um atendente.

#### Antes de Iniciar

- A integração Virtual Agent é compatível somente com usuários que têm um registro de usuário na sua instância ServiceNow. Os usuários devem vincular suas contas a Microsoft Teams e habilitar Virtual Agent notificações.
- Instale a integração do hub de aprovações com o plug-in SAP Concur (sn_ex_cnc).

Para obter mais informações sobre como receber notificações, consulte Conversational Integration with Microsoft Teams e Enable Virtual Agent notifications. Para obter mais informações, Virtual Agent consulteVirtual Agent.

Função necessária: approver_user

#### Procedimento

1. Inicie a aplicação Microsoft Teams.
2. Abra a janela de bate-papo do **Now Virtual Agent**.
3. Enter `Mostrar notificação` na janela de bate-papo.
4. **Opcional:** Exiba o relatório selecionando **Exibir Relatório**.
   Você também pode exibir o relatório mais tarde selecionando **Ignorar** e inserindo `Mostrar notificação` na janela de bate-papo.
5. **Opcional:** Exiba itens de despesas e recibos selecionando **Despesas e recibos**.
   Um máximo de 12 itens de despesa são exibidos no relatório. Para exibir todos os itens, selecione **Exibir relatório completo**.
6. Aprove ou rejeite o relatório.

> **Nota:**
> Você não pode aceitar ou rejeitar um relatório se o aprovador atribuído tiver sido modificado ou o relatório tiver sido atualizado ou encerrado.

### Ações do agente

Os agentes podem trabalhar nos tíquetes relacionados ao serviço criados pelos funcionários.

### Bate-papo baseado em solicitação - Iniciar e importar bate-papo da exibição clássica

Inicie uma conversa com o solicitante para resolver o tíquete.

Você deve ter a função de "gravação" para usar os recursos **Iniciar bate-papo do Microsoft Teams** e **Importar mensagens do Microsoft Teams** para uma tarefa de incidente, solicitação, solicitação de mudança e catálogo. Esta função está disponível quando você ativa o plug-in de funções do ITSM ou para todas as instâncias que iniciam a versão Madrid.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Registro e função

| Registro | Função | Plug-in |
|---|---|---|
| Incidente | sn_incident_write | Funções de ITSM - plug-in Incident Management (com.snc.itsm.roles.incident_management) |
| Solicitação de mudança | sn_change_write | Plug-in ITSM Roles — Change Management (com.snc.itsm.roles.change_management) |
| Solicitação | sn_request_write | Funções de ITSM — Plug-in Request Management (com.snc.itsm.roles.request_management) |
| Caso de RH | sn_hr_core.case_writer | Plug-in do Aplicativo com escopo de Human Resources - Relacionamentos do funcionário [com.sn_hr_employee_relations] |

### Bate-papo baseado em solicitação - Iniciar e importar bate-papo do decorador de campo

Interaja com um solicitante em Microsoft Teams no ícone de bate-papo do espaço de trabalho para resolver o tíquete rapidamente.

## Antes de Iniciar

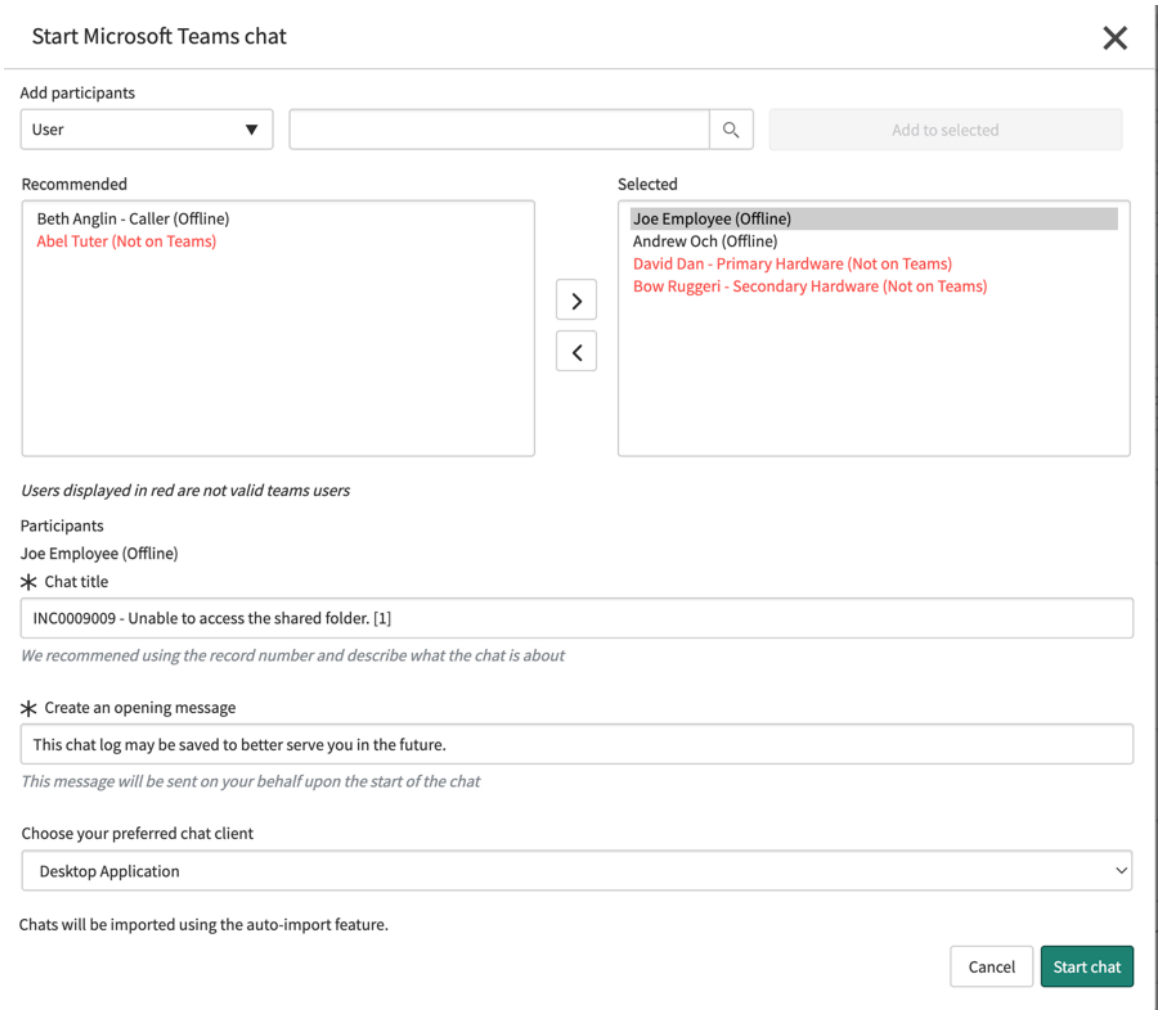
Função necessária: usuário com acesso aos respectivos registros

## Procedimento

1. Navegue até um tíquete aberto (um incidente, uma solicitação de mudança, um item da solicitação, um caso de RH ou uma tarefa de catálogo) em sua instância da ServiceNow.
2. Aponte para ao lado do campo **Solicitante**.
3. Na caixa de diálogo exibida, selecione os participantes do bate-papo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




A caixa de diálogo exibe os participantes **recomendados** e **selecionados** junto com seu status de presença atual no Microsoft Teams.

Todos os usuários do grupo atribuído ao tíquete estão na seção recomendada por padrão. O usuário que inicia o bate-papo é adicionado à lista de participantes selecionada.

**4.** No formulário, preencha os campos.

### Iniciar campos do modal de bate-papo

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Adicionar Participantes | Opção para adicionar os usuários e as partes interessadas para trabalhar na resolução do tíquete.<br>○ **Usuários**: insira o nome do usuário a ser incluído no bate-papo.<br>○ **Grupo**: insira o grupo de usuários a ser incluído no bate-papo.<br>Se o plug-in On-Call Scheduling (com.snc.on_call_rotation) estiver ativado, os usuários do On-Call Scheduling serão adicionados quando você selecionar um grupo. O plug-in On-Call Scheduling |

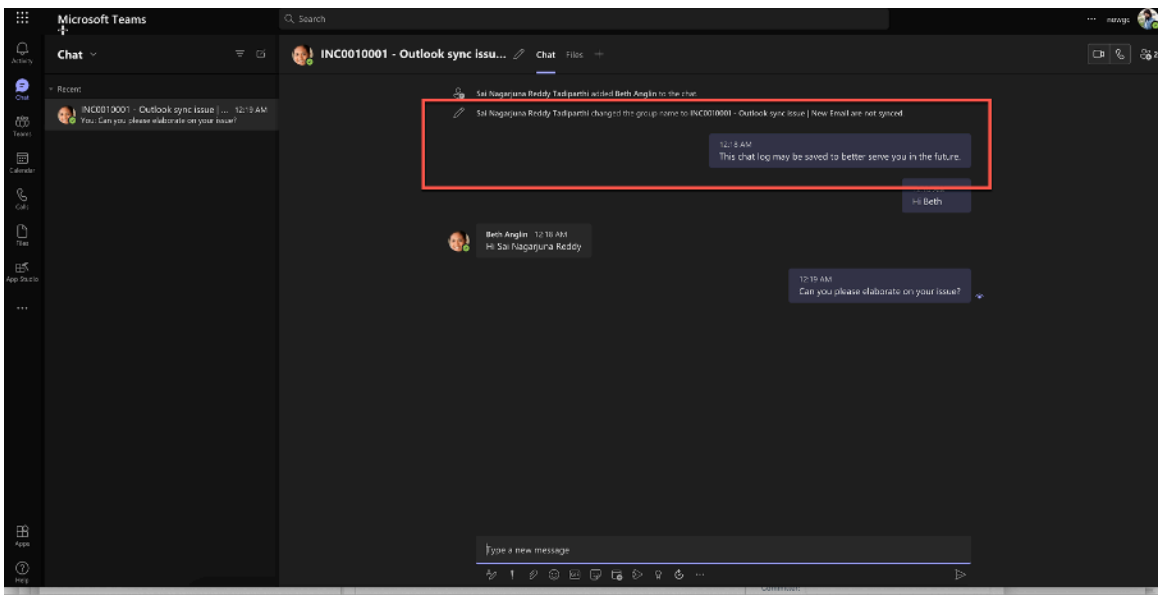
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | (com.snc.on_call_rotation) não está ativado. Ele adiciona todos os usuários do grupo selecionado.<br>○ E-**mail**: insira um e-mail válido do participante a ser incluído no bate-papo.<br>Depois de adicionar as partes interessadas necessárias, clique em **Adicionar aos selecionados**. |
| Título do bate-papo | O título do bate-papo especificado aparece como o título do bate-papo no Microsoft Teams. O título padrão é o número do tíquete anexado à descrição resumida. Você pode modificar o título do bate-papo. |
| Criar uma mensagem de abertura | Opção para fornecer uma mensagem de abertura ao usuário antes de iniciar a interação. |
| Escolha o cliente de bate-papo de sua preferência | Opção para escolher o cliente de bate-papo padrão.<br>○ Aplicativo para computador: abra a interação de bate-papo no aplicativo para computador Microsoft Teams.<br>○ Cliente Web: abre a interação de bate-papo no cliente Web do Microsoft Teams.<br>O sistema lembra a opção selecionada e abrirá os bate-papos no cliente de bate-papo preferencial para todas as interações de bate-papo futuras. |

5. Clique em **Iniciar bate-papo**.

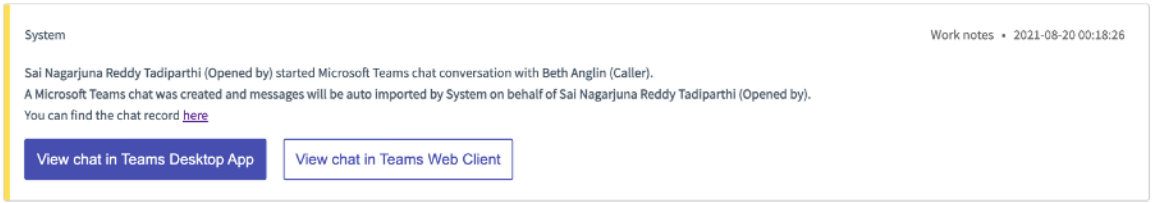
O app Microsoft Teams exibe o título do bate-papo e a mensagem de abertura fornecida pelo agente.



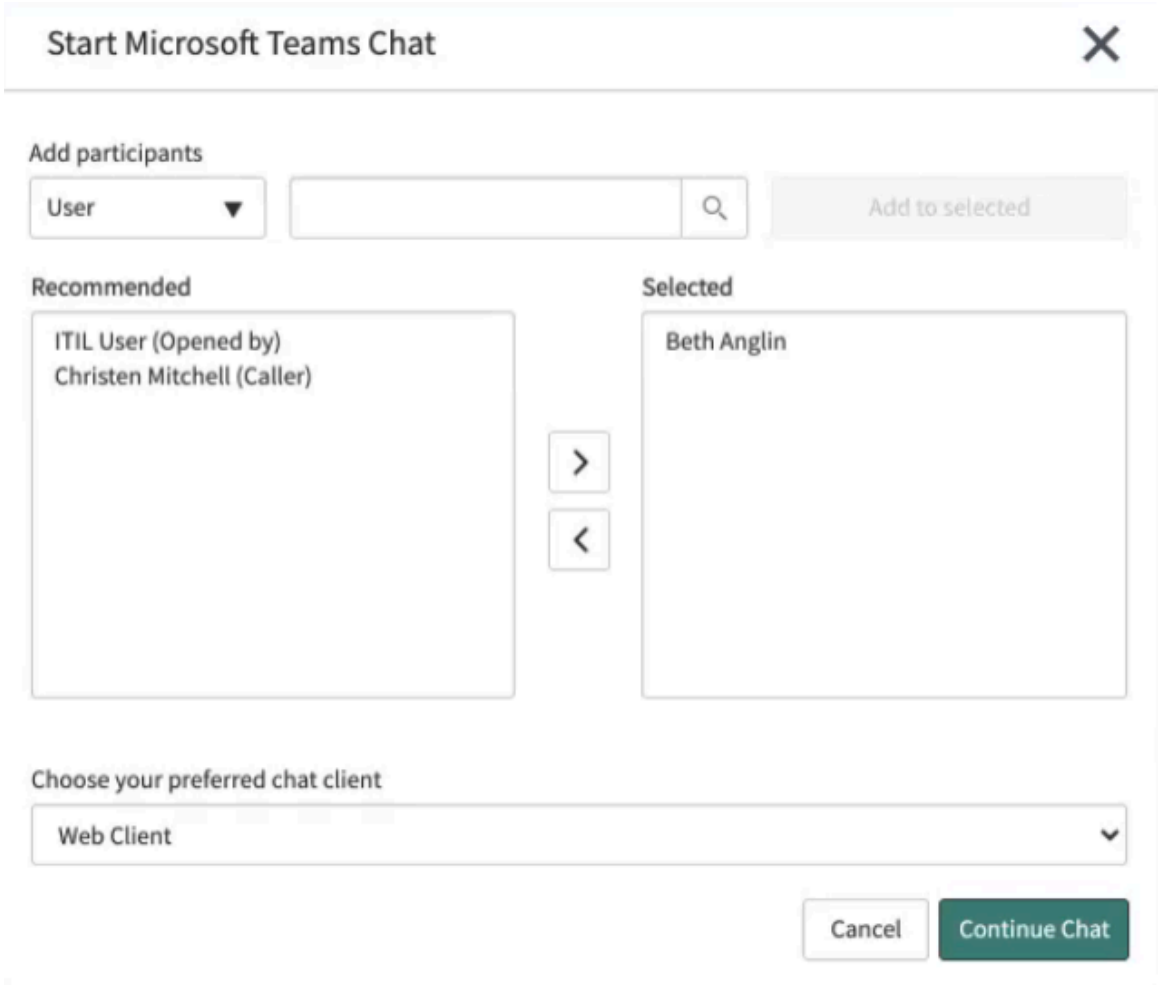

O sistema captura as anotações de trabalho sobre os detalhes do bate-papo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




Se o agente iniciar o bate-papo a partir do registro com o mesmo usuário, **Iniciar bate-papo do Microsoft Teams será** exibido conforme mostrado.




Tradução automática

O sistema exibe o botão **Continuar bate** -papo para retomar a conversa. No entanto, se qualquer outro usuário for adicionado, o modal de bate-papo exibirá o **título** do bate-papo e os campos **Criar uma mensagem de abertura**.

A interação é criada somente quando a conversa é com o solicitante. Se a conversa não incluir o solicitante, como uma conversa entre o agente e um colaborador, uma interação não será criada, mas o registro de bate-papo Microsoft Teams ainda será criado.

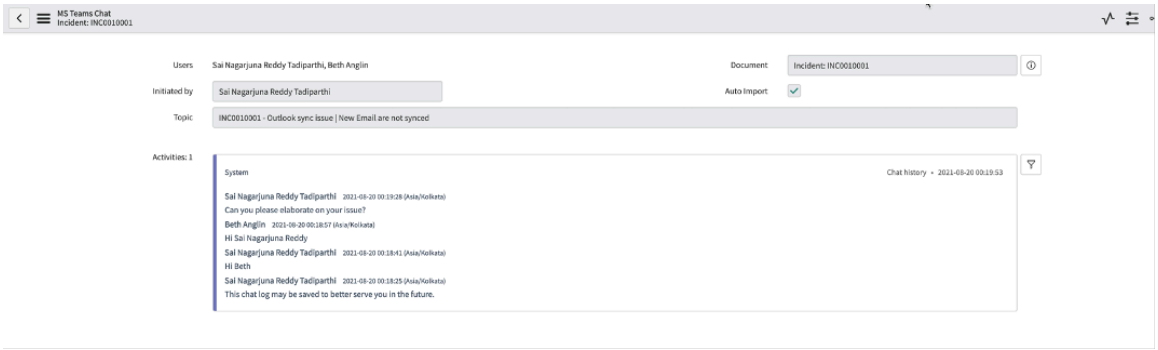
Uma interação de bate-papo do Microsoft Teams é criada automaticamente e você pode acessar os detalhes do bate-papo no log de atividades.

**a.** No log de Atividades do registro, procure o comentário que tem o link para acessar a interação de bate-papo.

**b.** Clique no link.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A transcrição do bate-papo é armazenada na seção **Atividades**.




### Tabela de atividades de bate-papo

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Usuários | Usuários associados ao bate-papo |
| Documento | Número do registro de origem |
| Iniciado por | Agente que iniciou a interação de bate-papo. |
| Importação automática | Status das mensagens de importação automática. Se a opção não estiver selecionada, as mensagens pertencentes ao registro não serão importadas automaticamente. |
| Tópico | Título do bate-papo |
| Atividades | Transcrição de bate-papo |

## Bate-papo baseado em solicitação - iniciar e importar bate-papo da ação de bate-papo Iniciar Microsoft Teams

Interaja com um solicitante em Microsoft Teams para um problema relacionado a um incidente, item da solicitação, solicitação de mudança e registros de caso de RH para resolver rapidamente o tíquete.

### Antes de Iniciar

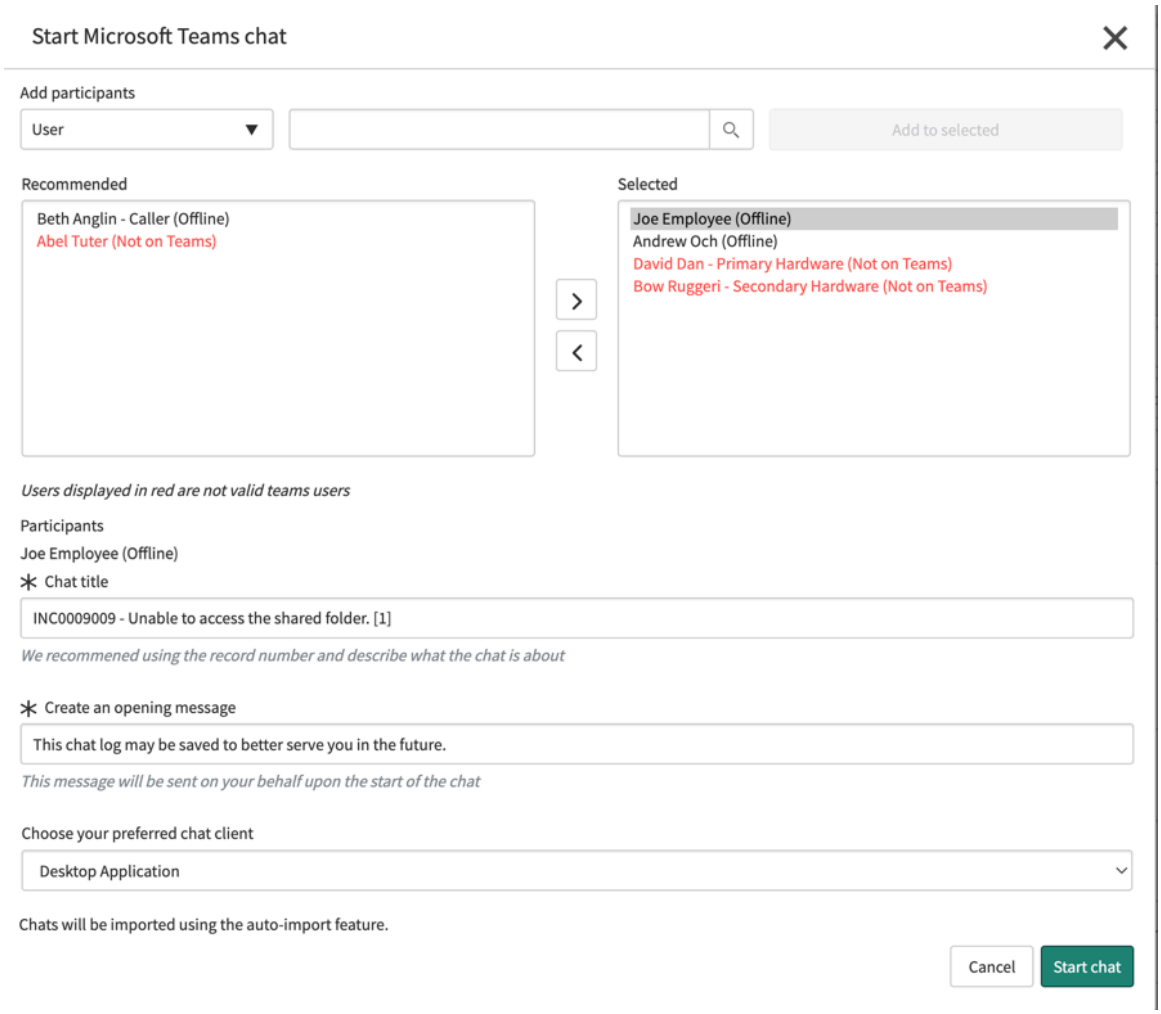
Função necessária: usuário com acesso aos respectivos registros

### Procedimento

1. Navegue até um tíquete aberto (incidente, solicitação de mudança, item da solicitação, caso de RH ou uma tarefa de catálogo) em sua instância da ServiceNow.
2. Clique **em Iniciar bate-papo do Microsoft Teams**.
3. Na caixa de diálogo exibida, selecione os participantes do bate-papo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




A caixa de diálogo exibe os participantes **recomendados** e **selecionados** junto com seu status de presença atual no Microsoft Teams.

Todos os usuários do grupo atribuído ao tíquete estão na seção recomendada por padrão. O usuário que inicia o bate-papo é adicionado à lista de participantes selecionada.

**4.** No formulário, preencha os campos.

### Iniciar campos do modal de bate-papo

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Adicionar Participantes | Opção para adicionar os usuários e as partes interessadas para trabalhar na resolução do tíquete.<br>○ **Usuários**: insira o nome do usuário a ser incluído no bate-papo.<br>○ **Grupo**: insira o grupo de usuários a ser incluído no bate-papo.<br>Se o plug-in On-Call Scheduling (com.snc.on_call_rotation) estiver ativado, os usuários do On-Call Scheduling serão adicionados quando você selecionar um grupo. O plug-in On-Call Scheduling |

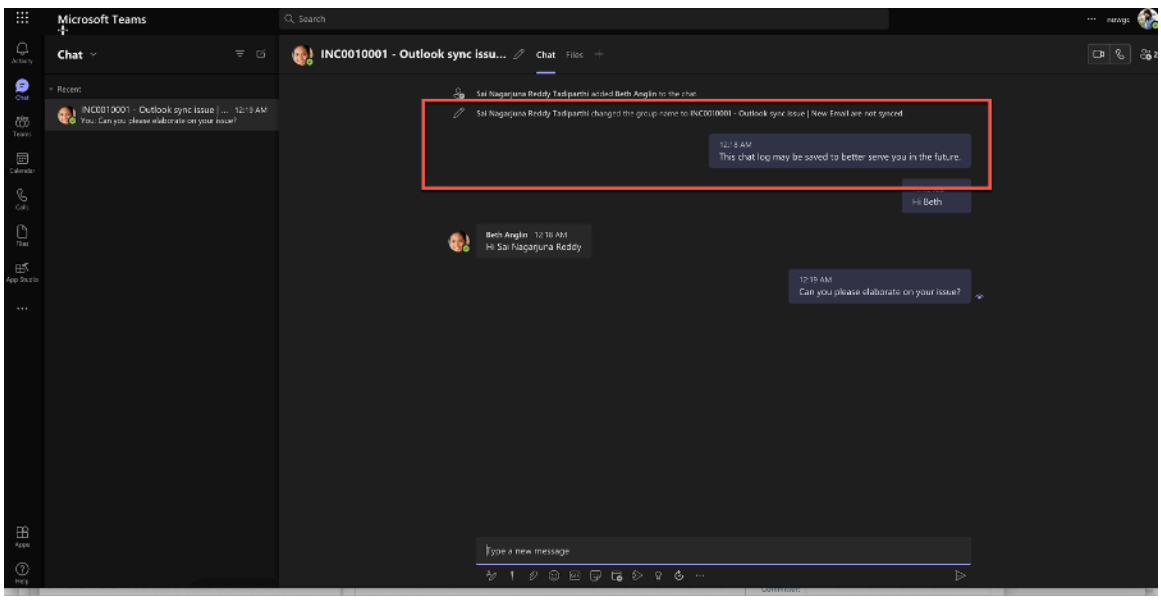
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | (com.snc.on_call_rotation) não está ativado. Ele adiciona todos os usuários do grupo selecionado.<br>○ E-**mail**: insira um e-mail válido do participante a ser incluído no bate-papo.<br>Depois de adicionar as partes interessadas necessárias, clique em **Adicionar aos selecionados**. |
| Título do bate-papo | O título do bate-papo especificado aparece como o título do bate-papo no Microsoft Teams. O título padrão é o número do tíquete anexado à descrição resumida. Você pode modificar o título do bate-papo. |
| Criar uma mensagem de abertura | Opção para fornecer uma mensagem de abertura ao usuário antes de iniciar a interação. |
| Escolha o cliente de bate-papo de sua preferência | Opção para escolher o cliente de bate-papo padrão.<br>○ Aplicativo para computador: abra a interação de bate-papo no aplicativo para computador Microsoft Teams.<br>○ Cliente Web: abre a interação de bate-papo no cliente Web do Microsoft Teams.<br>O sistema lembra a opção selecionada e abrirá os bate-papos no cliente de bate-papo preferencial para todas as interações de bate-papo futuras. |

5. Clique em **Iniciar bate-papo**.

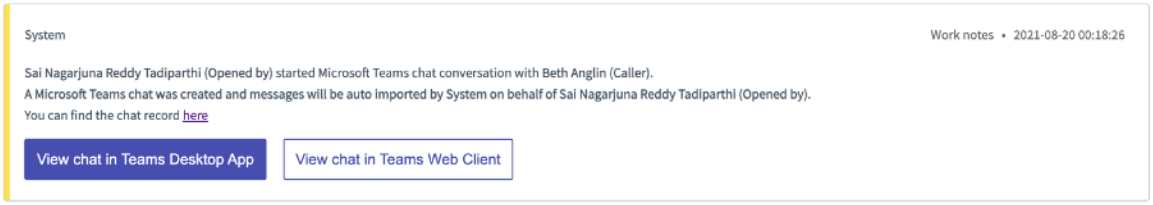
O app Microsoft Teams exibe o título do bate-papo e a mensagem de abertura fornecida pelo agente.



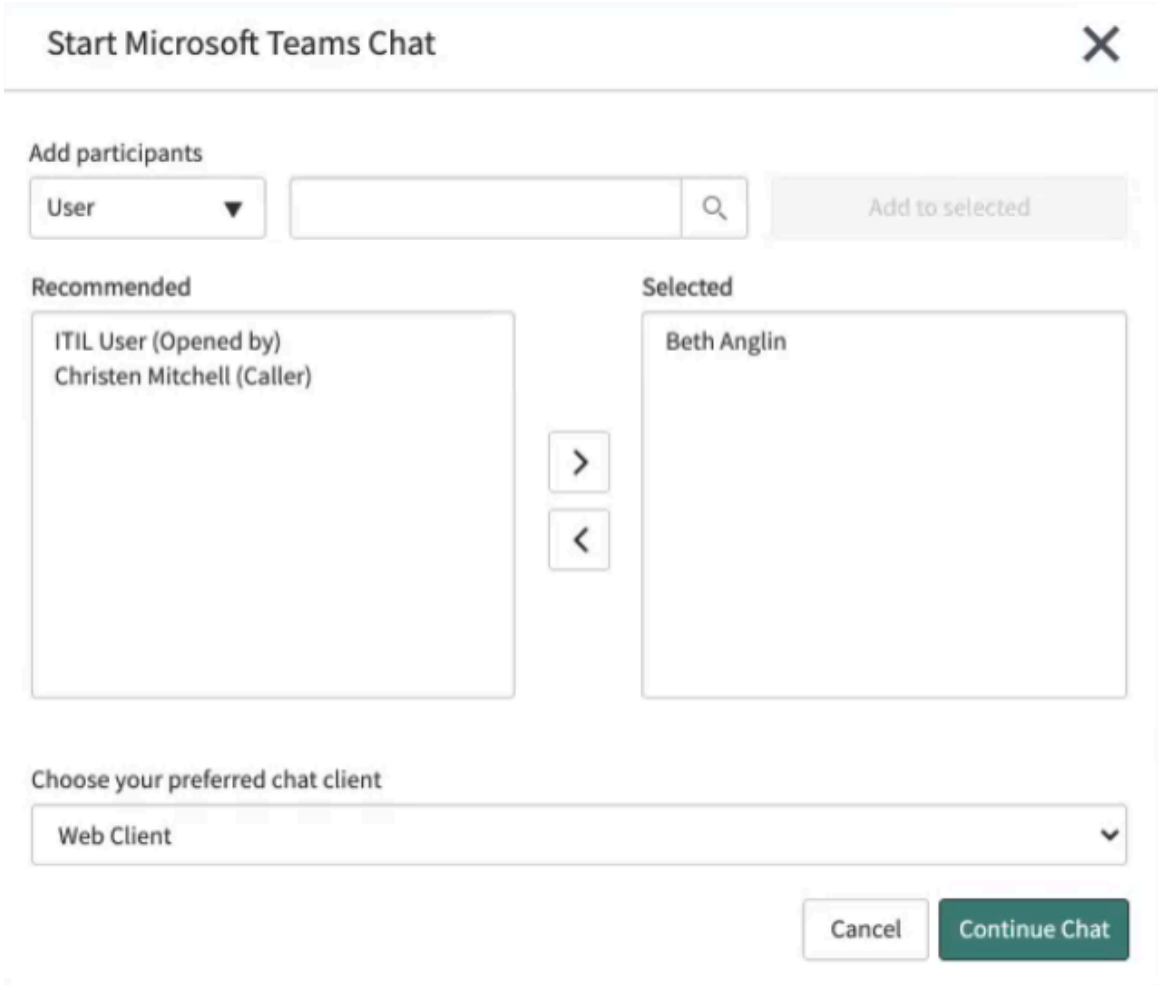

O sistema capturará as anotações de trabalho sobre os detalhes do bate-papo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




Se o agente iniciar o bate-papo a partir do registro com o mesmo usuário, **Iniciar bate-papo do Microsoft Teams será** exibido conforme mostrado.




Tradução automática

O sistema exibe o botão **Continuar bate** -papo para retomar a conversa. No entanto, se qualquer outro usuário for adicionado, o modal de bate-papo exibirá o **título** do bate-papo e os campos **Criar uma mensagem de abertura**.

Uma interação de bate-papo do Microsoft Teams será criada automaticamente e você poderá acessar os detalhes do bate-papo no log de atividades.

**a.** No log de Atividades do registro, procure o comentário que tem o link para acessar a interação de bate-papo.

**b.** Clique no link.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A transcrição do bate-papo é armazenada na seção **Atividades**.

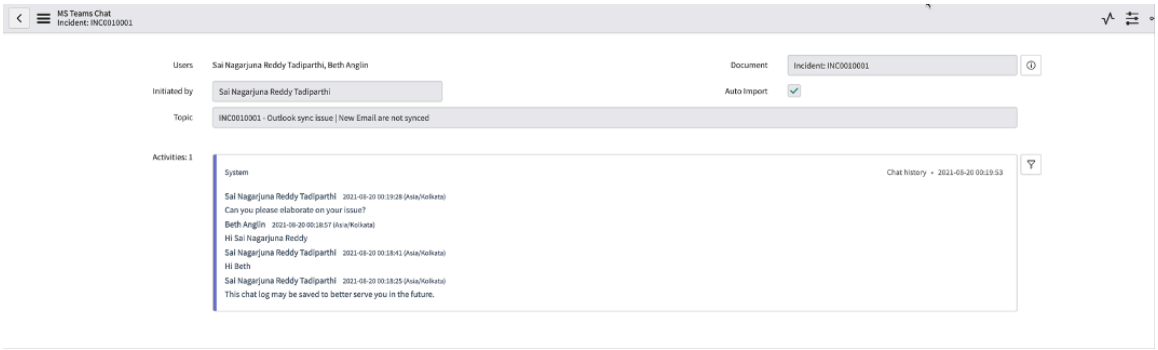



**Tabela de atividades de bate-papo**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Usuários | Usuários associados ao bate-papo |
| Documento | Número do registro de origem |
| Iniciado por | Agente que iniciou a interação de bate-papo. |
| Importação automática | Status das mensagens de importação automática. Se a opção não estiver selecionada, as mensagens pertencentes ao registro não serão importadas automaticamente. |
| Tópico | Título do bate-papo |
| Atividades | Transcrição de bate-papo |

### Importar mensagens de um tíquete manualmente

Você pode importar a conversa com um usuário de Microsoft Teams e anexá-lo aos **Comentários** para armazenar todas as mensagens importantes na instância da ServiceNow.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: usuário.

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Importar mensagens ajuda os agentes a exibir o histórico do tíquete, permitindo que o solicitante veja todas as discussões sobre o tíquete em um só lugar. Isso ajuda a capturar as informações necessárias para a revisão pós-tíquete e os processos de melhoria contínua.

#### Procedimento

1. Navegue até um tíquete aberto (incidente, solicitação de mudança, item da solicitação, caso de RH ou uma tarefa de catálogo) em sua instância da ServiceNow.
2. Clique **em Importar mensagens do Microsoft Teams**.
3. No formulário **Importar mensagens do Microsoft Teams**, preencha os campos:

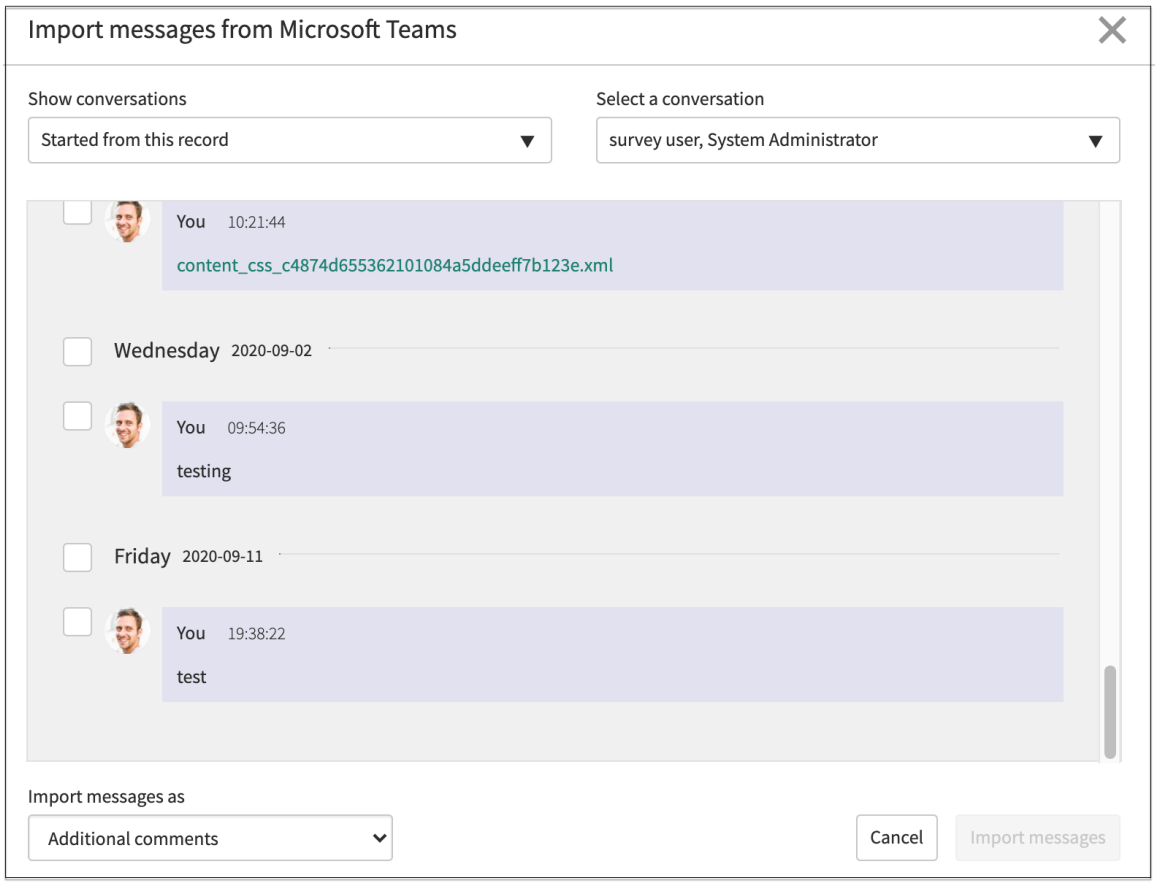
**Importar mensagens da tabela do Microsoft Teams**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Mostrar conversas | Escolha entre: |



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | ○ Iniciado a partir deste registro: lista todas as tarefas de comunicação criadas para o registro.<br>○ Listar todas as conversas: lista todas as conversas do agente conectado. |
| Selecionar uma conversa | Escolha uma conversa para importar as mensagens para o registro. |
| Importar mensagens como | ○ **Comentários adicionais**: as mensagens serão anexadas em Comentários adicionais.<br>○ **Anotações de trabalho**: as mensagens serão anexadas em Anotações de trabalho. |

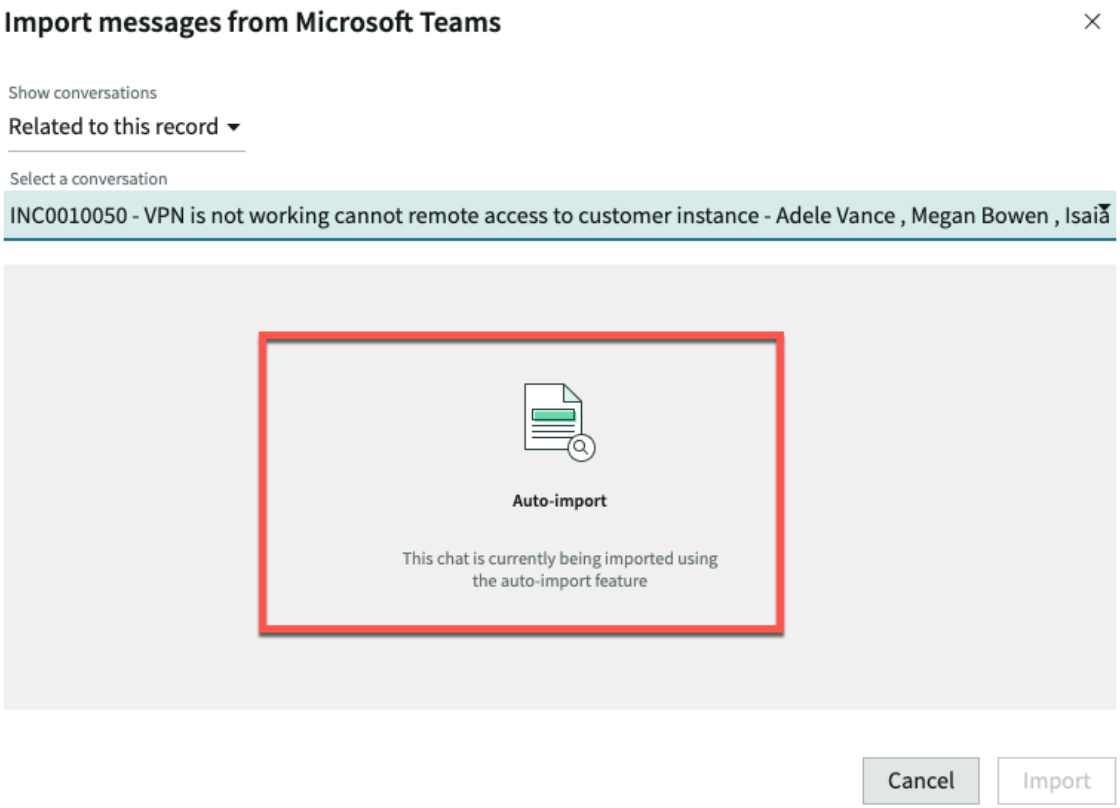



4. Selecione as mensagens, os arquivos e as imagens que você deseja importar e clique em **Importar mensagens**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se você tentar importar as mensagens manualmente para um tíquete que importará as mensagens automaticamente, o sistema exibirá uma mensagem informando que o bate-papo está sendo importado usando a importação automática.




### Bate-papo baseado em solicitação - Iniciar e importar bate-papo do espaço

Inicie uma conversa com o solicitante para resolver o tíquete.

### Bate-papo baseado em solicitação - Iniciar e importar bate-papo do decorador de campo

Interaja com um solicitante em Microsoft Teams para um problema relacionado a um incidente, item da solicitação, solicitação de mudança e um tíquete de tarefa de catálogo para resolver o tíquete rapidamente.

## Antes de Iniciar

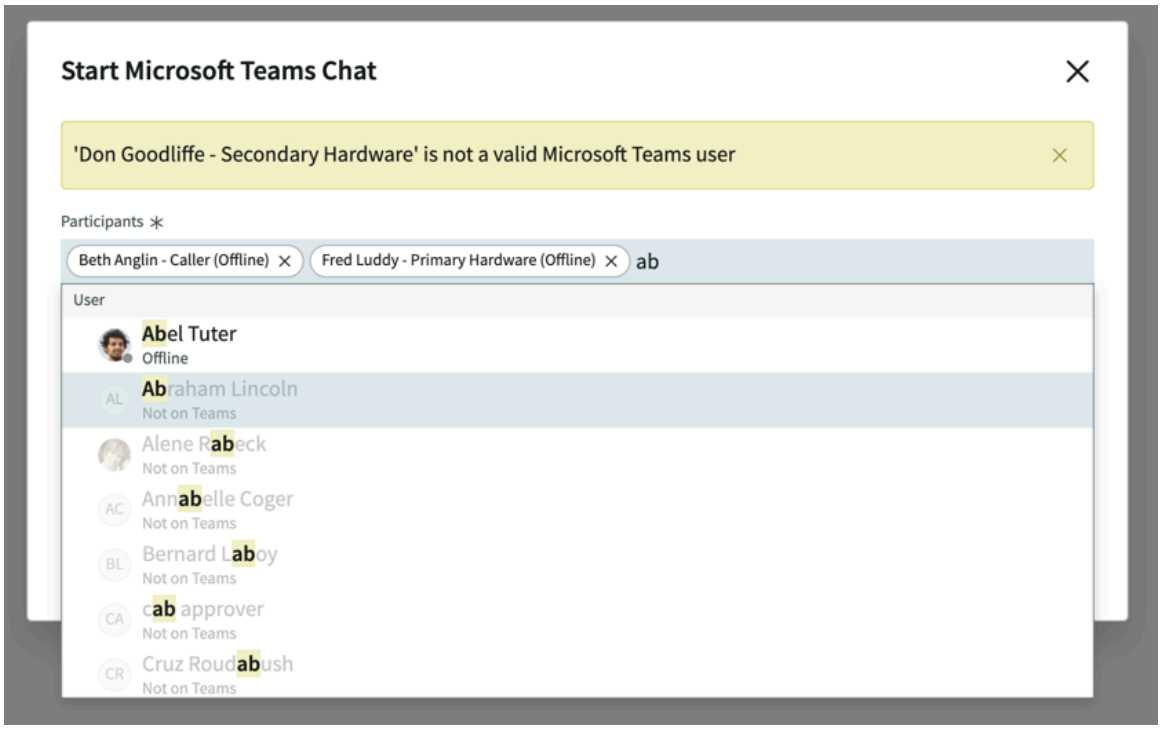
Função necessária: usuário com acesso aos respectivos registros

## Procedimento

1. Navegue até um tíquete aberto (um incidente, uma solicitação de mudança, um item da solicitação, um caso de RH ou uma tarefa de catálogo) em sua instância ServiceNow.
2. Aponte para ao lado do campo **Aberto para**.
   O bate-papo é iniciado com o usuário no **Microsoft Teams**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




Quando você começa a digitar os nomes dos participantes, o sistema exibe o status atual deles no Microsoft Teams. O status também é exibido em relação ao nome no campo **Participantes**.

3. No formulário, preencha os campos.

**Iniciar bate-papo**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Participantes | Opção para adicionar os usuários e as partes interessadas para trabalhar na resolução do tíquete. |
| Grupos | Opção para adicionar os grupos necessários para trabalhar na resolução do tíquete. |
| Recomendado | O sistema exibe a lista de usuários associados ao tíquete.<br>Selecione o usuário a ser incluído na conversa de bate-papo. |
| Título do bate-papo | O título do bate-papo especificado aparece como o título do bate-papo no Microsoft Teams. O título padrão é o número do tíquete anexado à descrição resumida. Você pode modificar o título do bate-papo. |
| Criar uma mensagem de abertura | Opção para fornecer uma mensagem de abertura ao usuário antes de iniciar a interação. |
| Escolha o cliente de bate-papo de sua preferência | Opção para escolher o cliente de bate-papo padrão. |

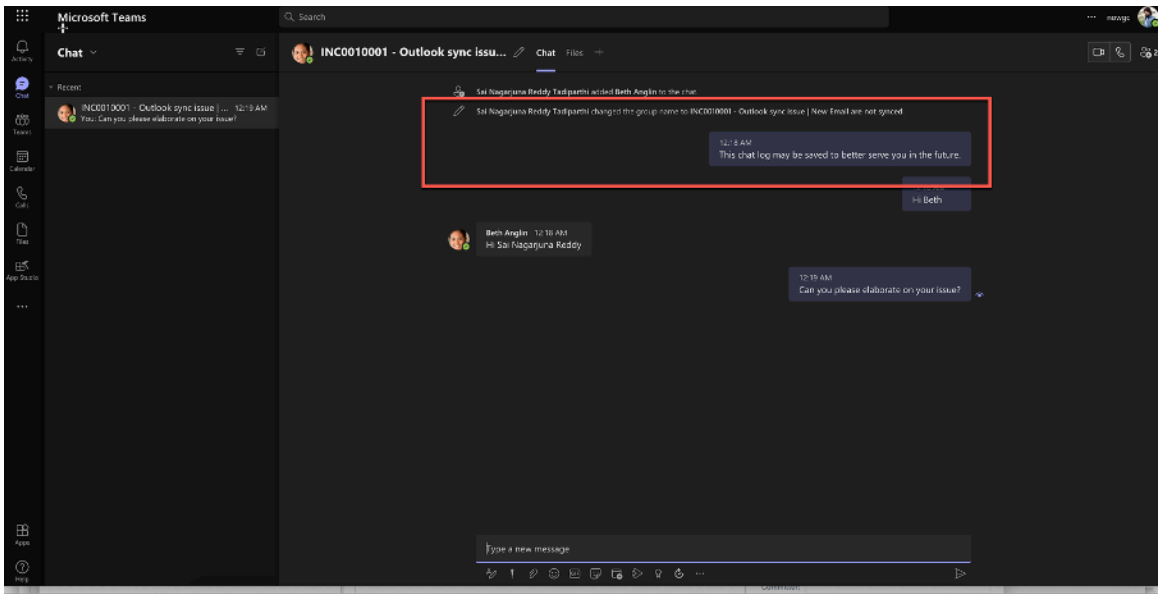
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

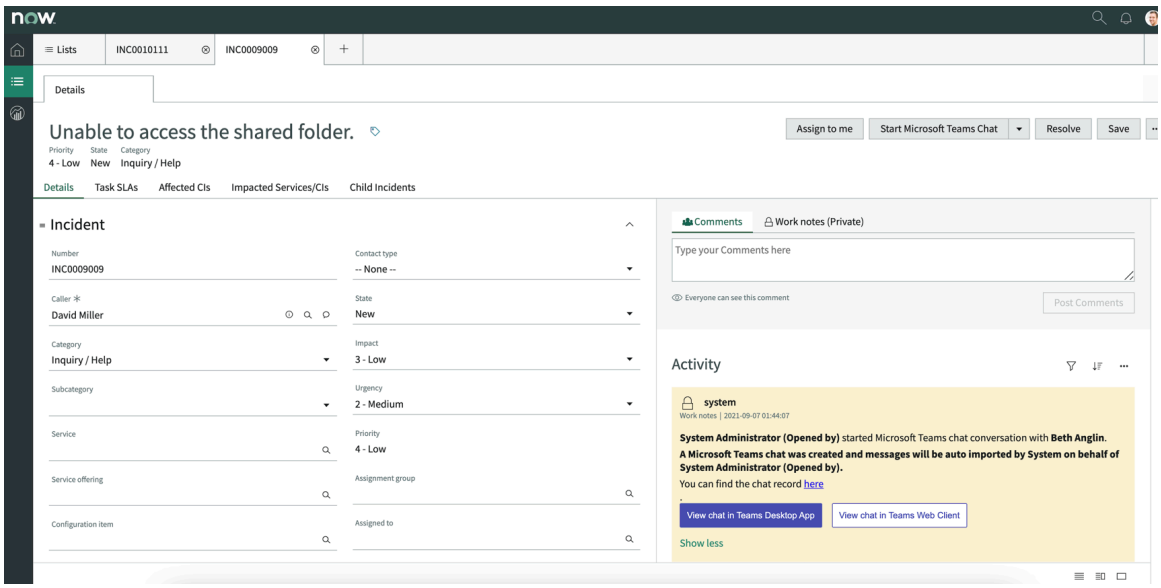
| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | ○ Aplicativo para computador: abra a interação de bate-papo no aplicativo para computador Microsoft Teams.<br>○ Cliente Web: abre a interação de bate-papo no cliente Web do Microsoft Teams.<br>O sistema lembra a opção selecionada e abrirá os bate-papos no cliente de bate-papo preferencial para todas as interações de bate-papo futuras. |

**4.** Clique em **Iniciar bate-papo**.

O app Microsoft Teams exibe o título do bate-papo e a mensagem de abertura fornecida pelo agente.




O sistema captura as anotações de trabalho sobre os detalhes do bate-papo.




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Bate-papo baseado em solicitação - iniciar e importar bate-papo da ação de bate-papo Iniciar Microsoft Teams

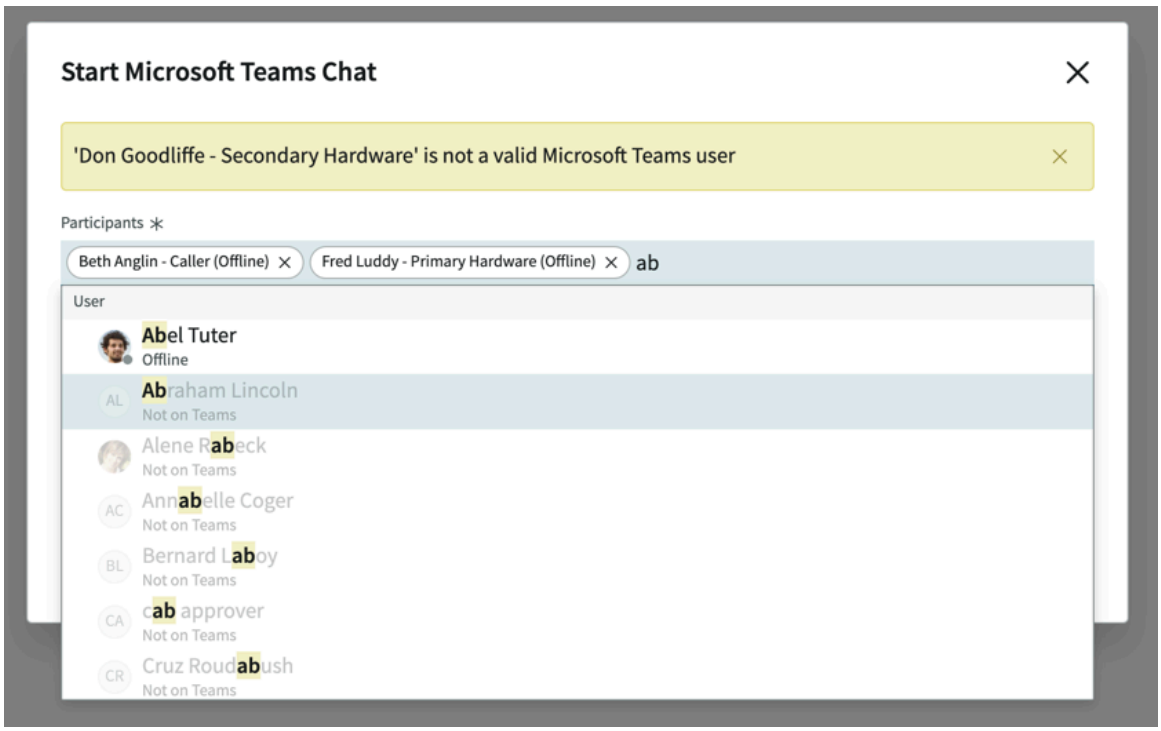
Interaja com um solicitante em Microsoft Teams no espaço de trabalho para resolver o tíquete rapidamente.

### Antes de Iniciar

Função necessária: usuário com acesso aos respectivos registros

### Procedimento

1. Navegue até um tíquete aberto na sua instância ServiceNow.
2. Clique Start Microsoft Teams Chat.
   O bate-papo será iniciado com o solicitante em Microsoft Teams.




Quando você começa a digitar os nomes dos participantes, o sistema exibe o status atual deles no Microsoft Teams. O status também é exibido em relação ao nome no campo **Participantes**.

3. No formulário, preencha os campos.

#### Iniciar bate-papo

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Participantes | Opção para adicionar os usuários e as partes interessadas para trabalhar na resolução do tíquete. |
| Grupos | Opção para adicionar os grupos necessários para trabalhar na resolução do tíquete. |
| Recomendado | O sistema exibe a lista de usuários associados ao tíquete.<br>Selecione o usuário a ser incluído na conversa de bate-papo. |

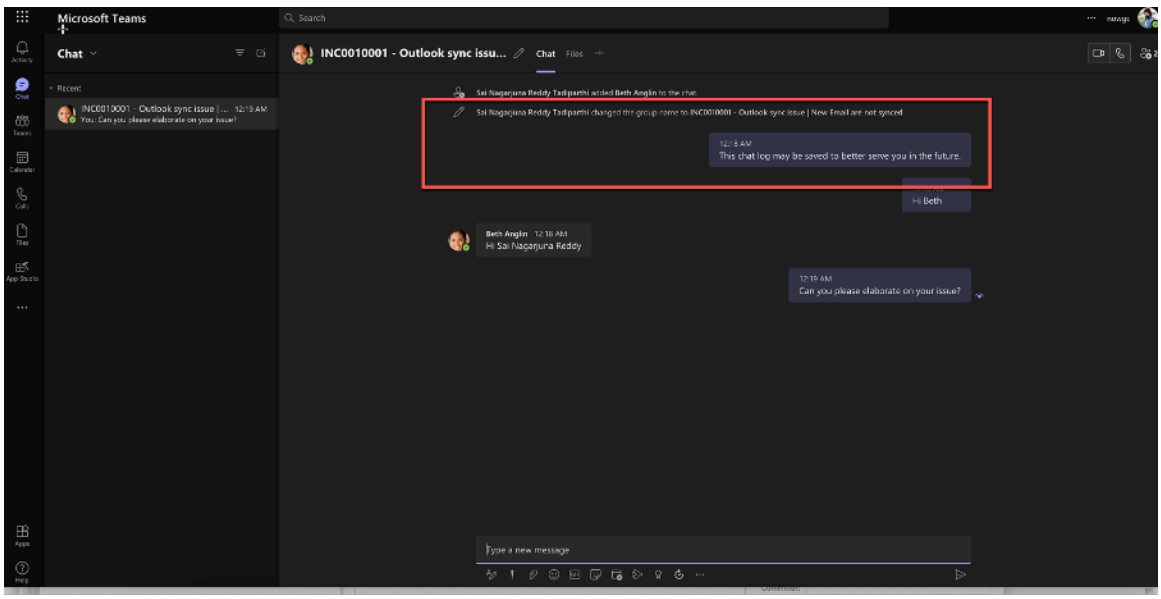
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Título do bate-papo | O título do bate-papo especificado aparece como o título do bate-papo no Microsoft Teams. O título padrão é o número do tíquete anexado à descrição resumida. Você pode modificar o título do bate-papo. |
| Criar uma mensagem de abertura | Opção para fornecer uma mensagem de abertura ao usuário antes de iniciar a interação. |
| Escolha o cliente de bate-papo de sua preferência | Opção para escolher o cliente de bate-papo padrão.<br>○ Aplicativo para computador: abra a interação de bate-papo no aplicativo para computador Microsoft Teams.<br>○ Cliente Web: abre a interação de bate-papo no cliente Web do Microsoft Teams.<br>O sistema lembra a opção selecionada e abre os bate-papos no cliente de bate-papo preferencial para todas as interações de bate-papo futuras. |

4. Clique em **Iniciar bate-papo**.

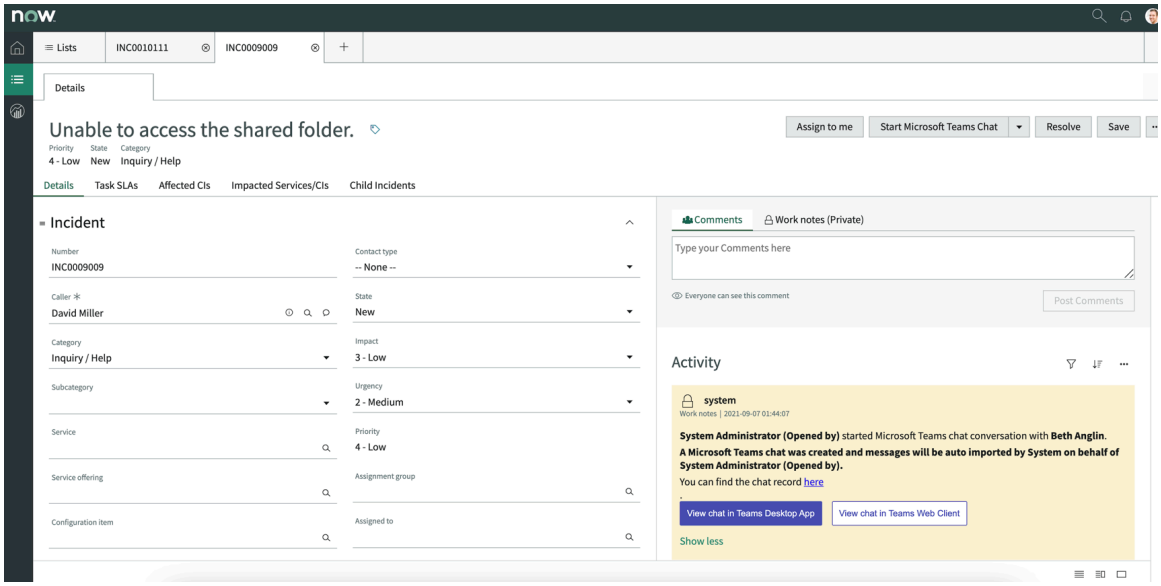
   O app Microsoft Teams exibe o título do bate-papo e a mensagem de abertura fornecida pelo agente.




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O sistema captura as anotações de trabalho sobre os detalhes do bate-papo.




## Importar mensagens do Agent Workspace

Você pode importar a conversa com um usuário do Espaço do agente e anexá-lo aos **Comentários** para armazenar todas as mensagens importantes na ServiceNow.

### Antes de Iniciar

Função necessária: usuário.

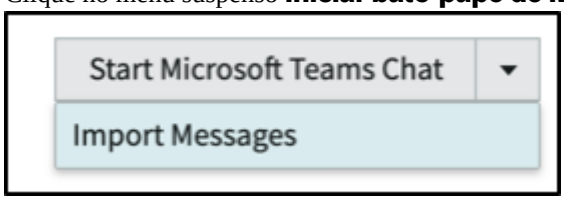
### Procedimento

**1.** Navegue até um tíquete aberto na sua instância da ServiceNow no espaço do agente.

#### Caminho de navegação

| Registro | Descrição |
|---|---|
| Incidente | Navegar até **Incidente** > **Em aberto**. Abra o registro no qual você deseja trabalhar. |
| Solicitação de mudança | Navegar até **Mudança** > **Em aberto**. Abra o registro no qual você deseja trabalhar. |
| Item da solicitação | Navegar até **Solicitações** > **Solicitações em aberto**. Abra o registro no qual você deseja trabalhar. |

**2.** Clique no menu suspenso **Iniciar bate-papo do Microsoft Teams**.

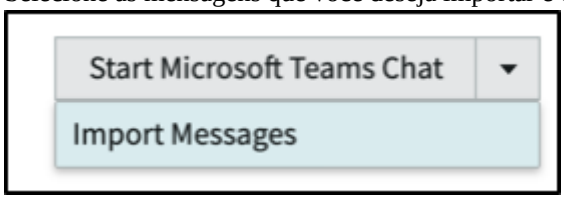



**3.** Clique em **Importar mensagens**.
Você receberá um aviso para fazer login em Microsoft Teams se não estiver conectado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Selecione as mensagens que você deseja importar e clique em **Importar mensagens**.




### Bate-papo baseado em solicitação - Iniciar bate-papo com usuário convidado a partir de um registro

Inicie um bate-papo Microsoft Teams com o usuário convidado de um domínio externo e permitido por meio de um registro.

#### Antes de Iniciar

O usuário convidado deve ser autenticado com acesso ao bate-papo. Para obter mais informações, consulte Habilitar acesso ao bate-papo para usuários convidados para o app autoconfigurado e Habilitar acesso ao bate-papo para um usuário convidado para instâncias do app pré-publicadas.

A lista de usuários convidados é obtida do Microsoft Azure AD. Para obter mais informações, consulte Acesso de convidado no Microsoft Teams .

Função necessária: agente

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para obter informações sobre como iniciar um bate-papo com um usuário externo que não foi adicionado à lista de domínios de convidado permitidos, consulte Adicionar ou convidar pessoas fora da sua organização do Teams para um bate-papo .

#### Procedimento

1. Inicializar Microsoft Teams.
2. Navegar até **ServiceNow for Microsoft Teams** > **Central do funcionário** > **Minhas solicitações**.
3. Abra o tíquete no qual você deseja trabalhar na sua instância ServiceNow.
4. No formulário, preencha os campos.

**Formulário de tíquete**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Grupo de atribuição | Pesquise e selecione **o grupo do Teams**. |
| Descrição resumida | Descrição da finalidade do bate-papo. |

5. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.
6. Selecione **Iniciar bate-papo do Microsoft Teams**.
7. Selecione o usuário com quem você deseja conversar.

   Você pode selecionar o solicitante e os funcionários ou vários convidados de diferentes domínios.

8. Selecione **Iniciar bate-papo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

No cliente Web, o ID de locatário associado ao domínio é anexado ao seu URL Microsoft Teams.

O bate-papo é aberto na aplicação Microsoft Teams.

**Resultado**
Todos os membros da equipe veem uma mensagem de anúncio no thread do canal Microsoft Teams de que o proprietário da equipe adicionou um convidado e o nome do convidado está listado. Um marcador no canto superior direito do thread do canal indica o número de convidados na equipe e um rótulo **(Convidado)** aparece ao lado de cada nome de convidado.

**Nota:**

Um marcador com o rótulo **Externo** indica que um usuário é convidado e não está presente no domínio-permitido.

### Bate-papo baseado em solicitação - Iniciar e importar bate-papo como usuário convidado da exibição clássica

Você pode iniciar um bate-papo Microsoft Teams com um usuário externo da organização e importar o bate-papo depois de ser convidado para o bate-papo dele.

A configuração a seguir deve ser concluída para que um usuário convidado de um domínio permitido inicie ou importe o bate-papo.

- Habilitar acesso ao bate-papo para um usuário convidado
- Configurar colaboração externa para um usuário convidado
- Adicionar um usuário convidado ao Microsoft Azure AD

Para obter mais informações, consulte Habilitar acesso ao bate-papo para usuários convidados para app autoconfigurado, Habilitar acesso ao bate-papo para um usuário convidado para app pré-publicado e acesso de convidado no Microsoft Teams .

**Nota:**

Como usuário convidado, você poderá importar o bate-papo somente se estiver presente no domínio permitido, mas poderá iniciar um bate-papo. Um marcador com o rótulo **Externo** aparece ao lado do seu nome para indicar que você é um usuário convidado e não está presente no allowed-domain. Para obter mais informações, consulte Adicionar ou convidar pessoas fora da sua organização do Teams para um bate-papo .

### Iniciar um bate-papo Microsoft Teams como um usuário convidado

Inicie um bate-papo Microsoft Teams como um usuário convidado com um usuário da organização externa.

**Antes de Iniciar**
Você deve ter recebido e aceito um convite como usuário convidado por e-mail ou por meio de Microsoft Teams.

Função necessária: agente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Este procedimento é realizado por meio da IU clássica ServiceNow. Para obter informações sobre o mesmo procedimento realizado por meio do espaço de trabalho, consulte Bate-papo baseado em solicitação - iniciar e importar bate-papo da ação de bate-papo Iniciar Microsoft Teams.

### Procedimento

1. Inicializar Microsoft Teams.
2. Navegar até **ServiceNow for Microsoft Teams** > **Central do funcionário** > **Minhas solicitações**.
3. Abra o tíquete no qual você deseja trabalhar na sua instância ServiceNow.
4. Selecione **Iniciar bate-papo do Microsoft Teams**.
5. Faça login na sua conta de e-mail Microsoft, se solicitado.
6. Selecione o usuário com quem você deseja conversar.

   Você pode selecionar o solicitante, os funcionários ou vários convidados de diferentes domínios.

7. Selecione **Iniciar bate-papo**.

   Em um cliente Web, o ID de locatário associado ao domínio é anexado ao seu URL Microsoft Teams.

### Resultado

O bate-papo é aberto na aplicação Microsoft Teams.

## Importar um bate-papo Microsoft Teams como um usuário convidado

Importe seu bate-papo Microsoft Teams com um usuário da organização externa como um usuário convidado.

### Antes de Iniciar

Função necessária: agente

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Este procedimento é realizado por meio da interface do usuário clássica ServiceNow®. Para obter informações sobre o mesmo procedimento realizado por meio do espaço de trabalho, consulte Importar mensagens do Agent Workspace.

Quando um convidado importa um bate-papo, os anexos não são carregados no registro. Os anexos aparecem como um link para o arquivo na aplicação Microsoft OneDrive.

### Procedimento

1. Inicializar Microsoft Teams.
2. Navegar até **ServiceNow for Microsoft Teams** > **Central do funcionário** > **Minhas solicitações**.
3. Abra o tíquete no qual você deseja trabalhar na sua instância ServiceNow.
4. Selecione **Importar mensagens do Microsoft Teams**.
5. No formulário Importar mensagens de Microsoft Teams, selecione a lista **Mostrar conversas** e determine as conversas a serem exibidas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para listar todas as conversas criadas para o registro, selecione **Iniciadas a partir deste registro**.
- Para listar todas as conversas relacionadas ao agente conectado, selecione **Iniciado a partir deste registro**.

6. Selecione a lista **Selecionar uma conversa** e escolha as mensagens, os arquivos e as imagens que você deseja importar.
7. No formulário Importar mensagens de Microsoft Teams, selecione a lista **Importar mensagens como** e escolha o local para anexar as mensagens importadas.
   - Para anexar as mensagens importadas no campo **Comentários adicionais** e permitir que os clientes exibam as mensagens, selecione **Comentários adicionais**.
   - Para anexar as mensagens importadas no campo **Anotações de trabalho** e manter as mensagens internas, selecione **Anotações de trabalho**.
8. Selecione **Importar**.

### Promover o bate-papo a uma chamada do espaço

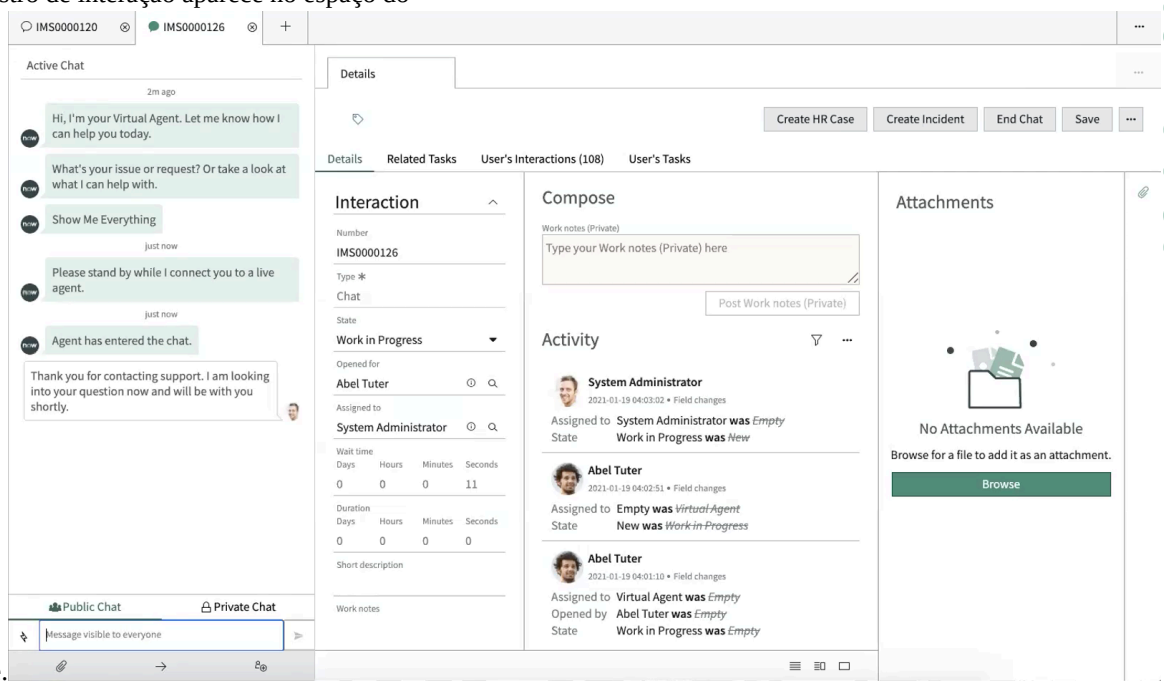
Como agente, você pode iniciar um bate-papo com o solicitante no espaço de trabalho para resolver o problema rapidamente.

## Antes de Iniciar

Função necessária: itil, itil_admin

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Página inicial do espaço** > **Caixa de entrada**.
2. Na sua caixa de entrada, clique em **Aceitar** para aceitar um bate-papo.
   O registro de interação aparece no espaço do agente.

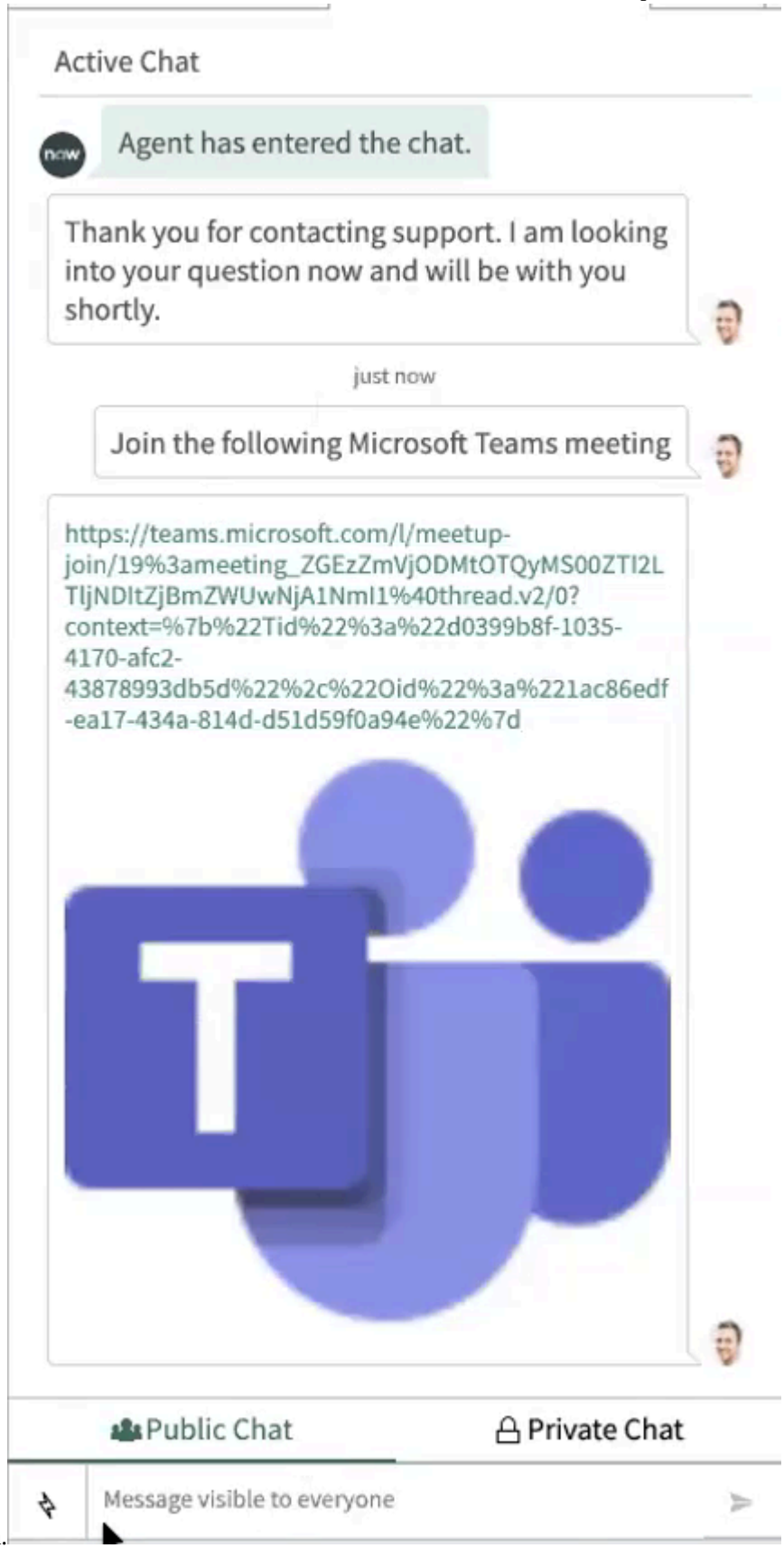



3. No campo de entrada da mensagem, insira o comando `/teams_call`.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Uma chamada em conferência Microsoft Teams será iniciada e o link aparecerá na área de bate-papo ativa.

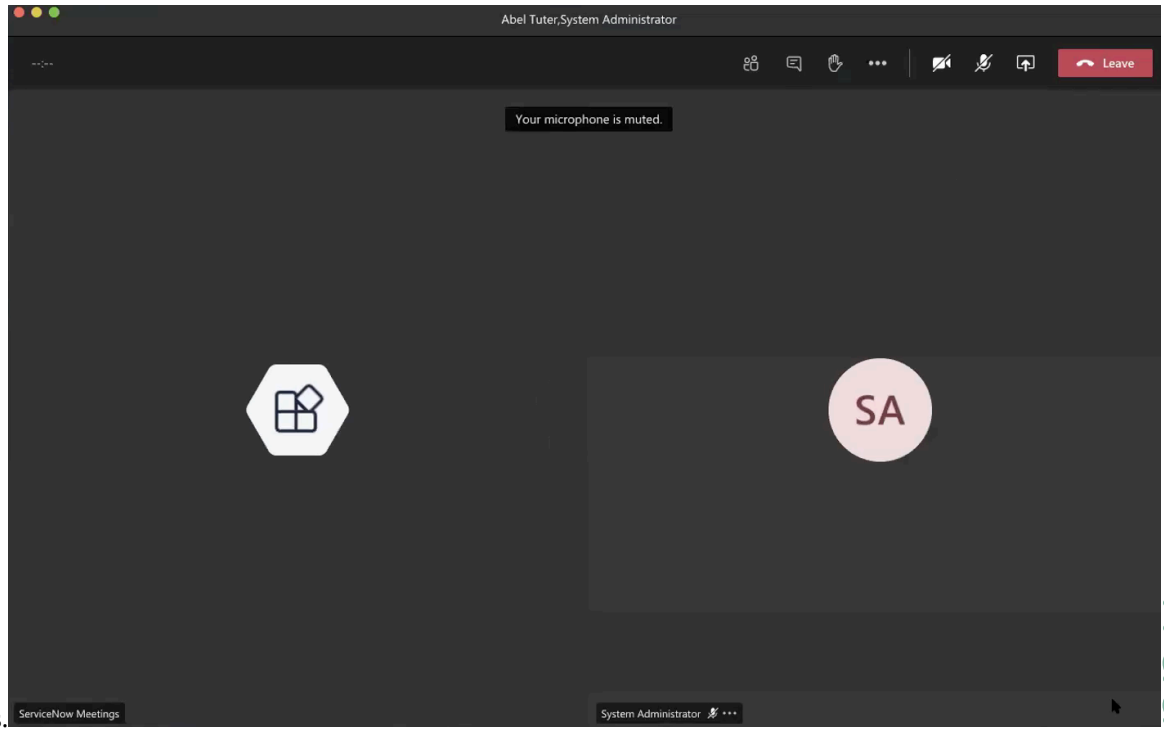



**4.** Clique no link da reunião para ingressar na chamada em conferência.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O usuário recebe uma chamada em Microsoft Teams.

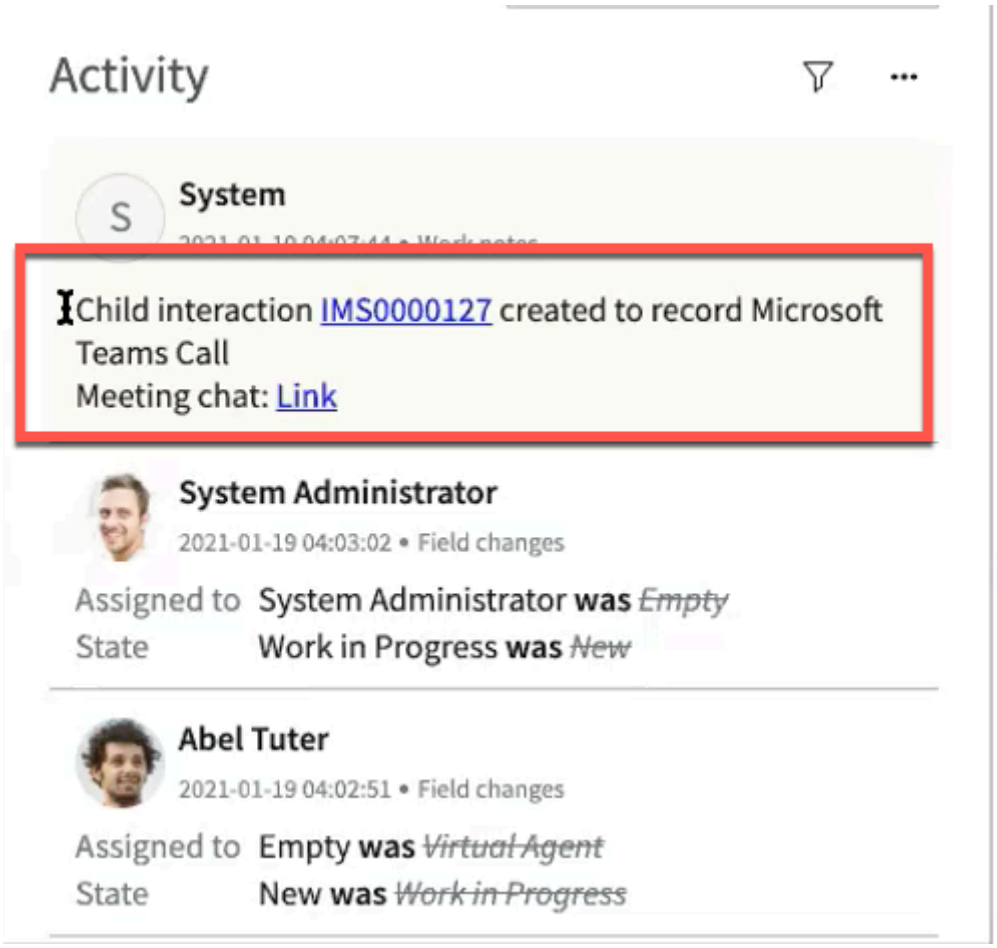



O usuário pode iniciar uma conversa de bate-papo em Microsoft Teams.

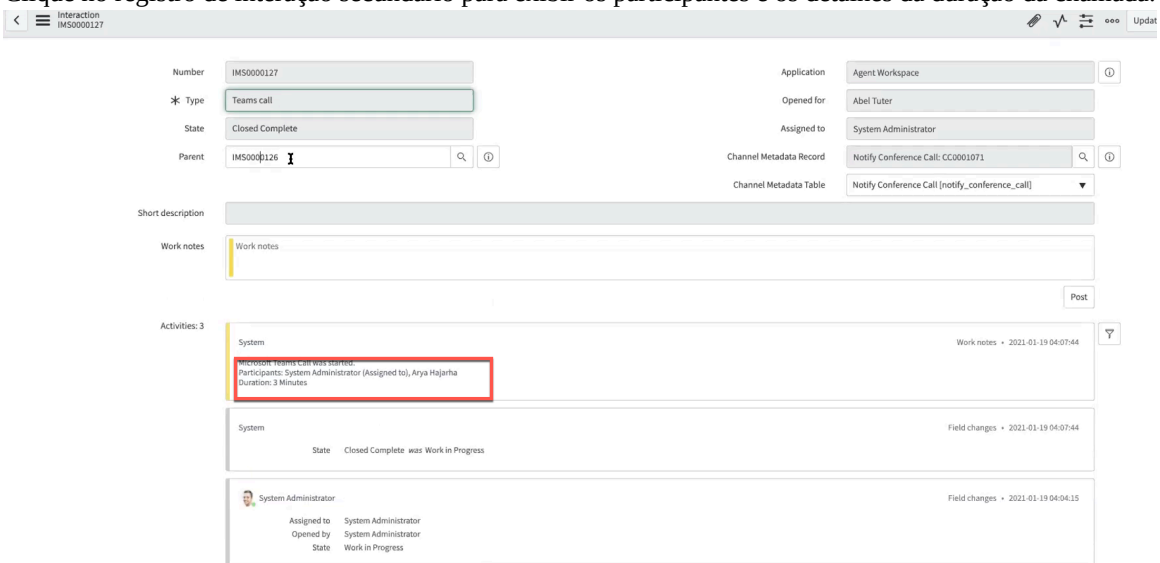
5. Clique para abrir o painel de conversa.
6. Depois que a conversa terminar, clique Leave para sair da chamada em conferência. Todas as informações são registradas na Atividade (Anotações de trabalho). Você pode exibir a interação secundária e a conversa de bate-papo que ocorreu em Microsoft Teams.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




**7.** Clique no registro de interação secundário para exibir os participantes e os detalhes da duração da chamada.




Clique no link do bate-papo da reunião para exibir a conversa que ocorreu em Microsoft Teams.

### Adicionar plano de comunicação do workbench de MIM

Você pode criar um novo plano de comunicação ou adicionar uma nova tarefa de comunicação a um plano de comunicação existente no workbench.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar

Certifique-se de ter instalado os plug-ins necessários para poder usar o workbench de Gerenciamento de incidentes graves (MIM). Para obter mais informações, consulte ServiceNow para Microsoft Teams e Microsoft 365.

Função necessária: major_incident_manager

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Incidente** > **Incidentes graves** > **Em aberto**.
2. Abra o incidente grave relevante.
3. Clique em **Exibir Workbench**.
4. Clique na guia **Comunicações** e em **Adicionar** que aparece na seção **Tarefas de comunicação**.
5. No formulário, preencha os campos.

**Criar novo formulário de modelo**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Plano de comunicação | Lista para selecionar um novo plano de comunicação ou para selecionar um plano existente e adicionar tarefas de comunicação ao plano. |
| Descrição resumida do plano | Descrição resumida do que se trata o plano de comunicação. |
| Descrição resumida da tarefa | Descrição resumida do que se trata a tarefa de comunicação. |
| Canais | Caixa de seleção para selecionar e-mail, SMS, notificação do Microsoft Teams ou conferência como modo de comunicação para o plano. |
| Frequência | Frequência na qual uma tarefa específica deve ser executada. Uma tarefa pode ser executada apenas uma vez ou em durações específicas. |
| Vencimento em (Minutos) | Intervalo de tempo em que a tarefa deve ser executada após o início da tarefa. Para tarefas recorrentes, também indica o intervalo de tempo após o qual a tarefa deve ser repetida. |

6. Clique em **Avançar**.
7. Na guia **Gerenciar destinatários**, adicione os usuários necessários para se envolver na tarefa de comunicação do incidente grave.
8. Clique em **Salvar**.

## Enviar uma notificação do workbench de gestão de incidentes graves

Envie uma notificação Microsoft Teams para as partes interessadas associadas a um incidente grave.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

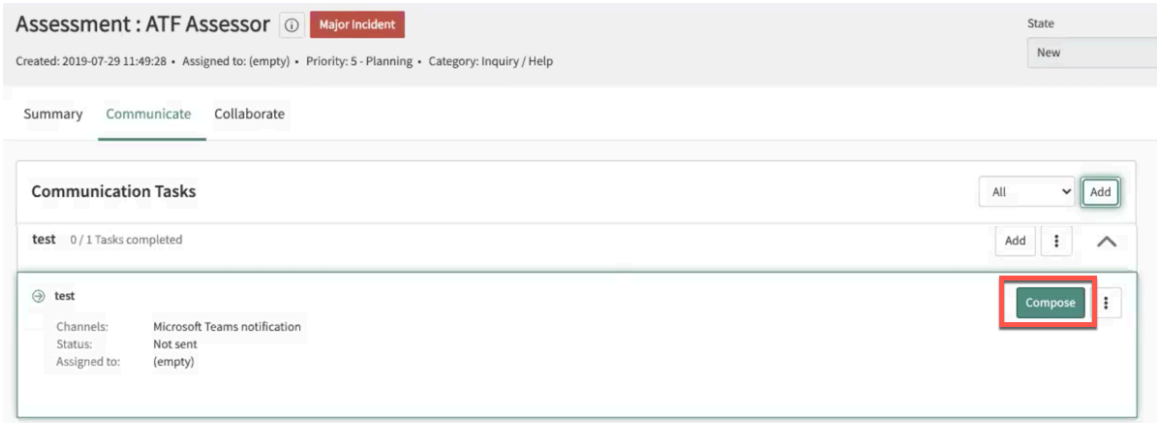
### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Incidente** > **Incidentes graves** > **Em aberto**.
2. Abra o incidente grave relevante.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Selecione **Exibir Workbench**.
4. Selecione a guia **Comunicar**.
5. Na seção de formulário Tarefas de comunicação, selecione **Adicionar**.
   A tarefa de comunicação é exibida.

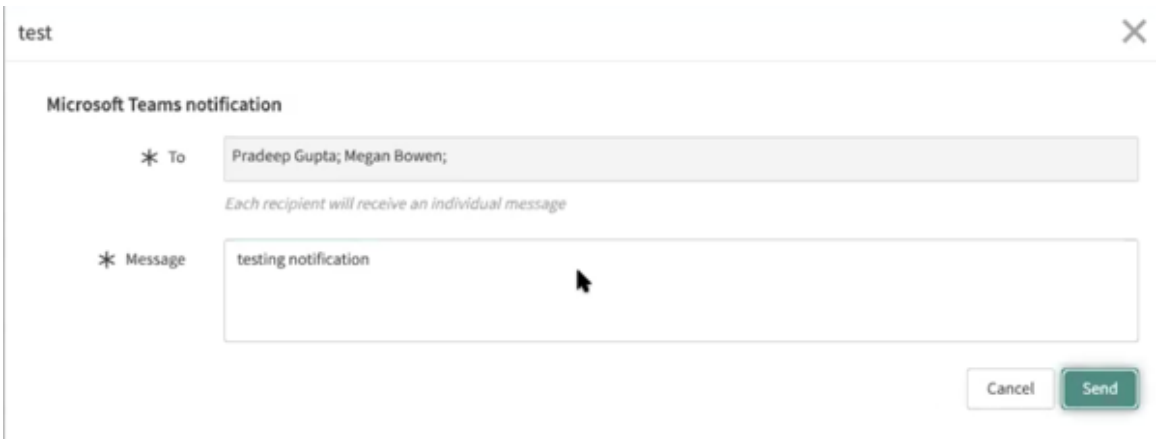



6. Selecione **Compor**.
7. Na tela do modal Compor, insira os detalhes da notificação.

   a. No campo **Para**, insira os destinatários associados à tarefa de comunicação.

   b. No campo **Mensagem**, insira a mensagem da notificação.

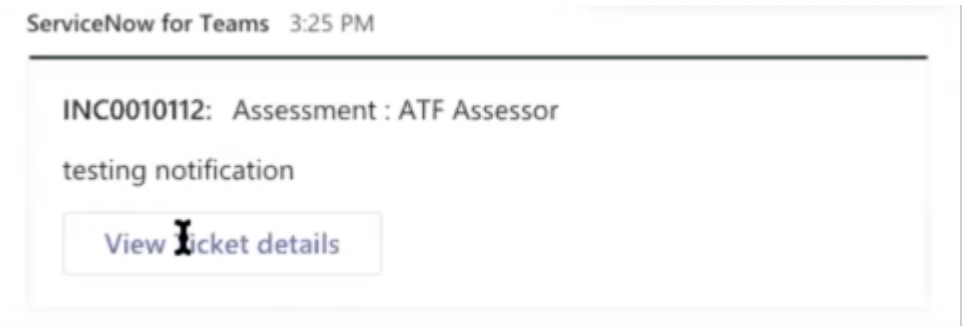
   c. Selecione **"Enviar"**.




**Resultado**
A notificação é enviada aos destinatários em Microsoft Teams. Os destinatários podem selecionar **Exibir detalhes do tíquete** para exibir o tíquete na instância ServiceNow.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




### Exibir notificações de um incidente grave

Exiba as notificações enviadas durante eventos específicos em um incidente grave. Essas notificações são enviadas a todas as partes interessadas associadas ao incidente grave.

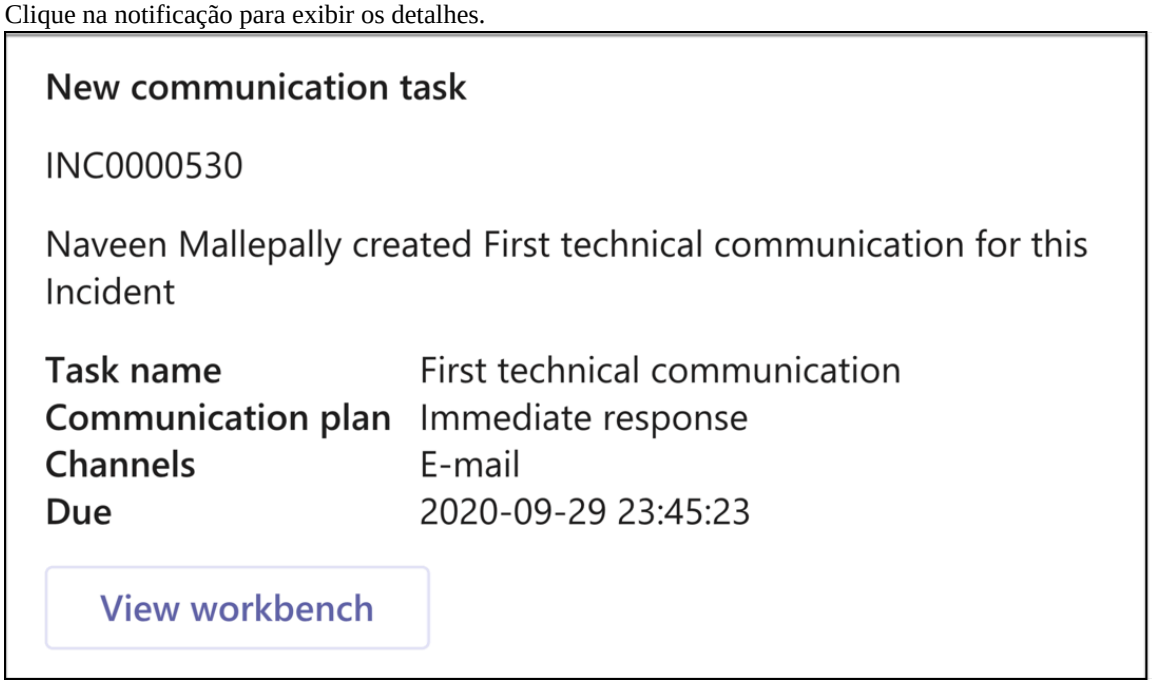
**Antes de Iniciar**
Função necessária: major_incident_manager, agente

**Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa**
As seguintes notificações informativas são acionadas para um incidente grave quando:

- Uma tarefa de comunicação é criada para um incidente grave
- O ANS atinge 75%
- O ANS foi violado

**Procedimento**

1. Inicie a aplicação **Microsoft Teams**.
2. Clique **em Atividade**.
3. Exiba a lista de feeds de notificações para o incidente grave.
4. Clique na notificação para exibir os detalhes.




5. Clique em **Exibir workbench** para exibir os detalhes do tíquete na ServiceNow.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Adicionar tarefa de comunicação colaborativa do workbench de MIM

Você pode criar um plano de comunicação ou adicionar uma nova tarefa de comunicação a um plano de comunicação existente a partir do workbench.

## Antes de Iniciar

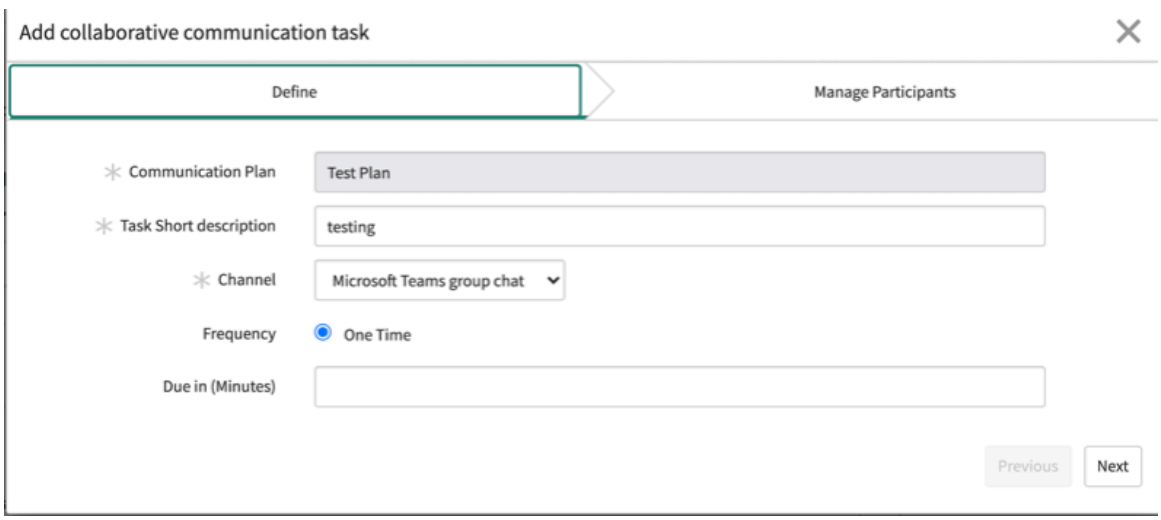
Função necessária: major_incident_manager

## Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Incidente** > **Incidentes graves** > **Em aberto**.
2. Abra o incidente grave relevante.
3. Clique em **Exibir Workbench**.
4. Clique na guia **Colaborar**.
5. Clique em **Adicionar** que aparece na seção **Tarefas de comunicação**.
6. No formulário, preencha os campos.

### Formulário de tarefa de comunicação

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Plano de comunicação | Lista para selecionar um novo plano de comunicação ou para selecionar um plano existente e adicionar tarefas de comunicação ao plano. |
| Descrição resumida da tarefa | Descrição resumida do que se trata a tarefa de comunicação. |
| Canais | Selecione Bate-papo em grupo do Microsoft Teams. |
| Frequência | Frequência na qual uma tarefa específica deve ser executada. Uma tarefa pode ser executada apenas uma vez ou em durações específicas. |
| Vencimento em (Minutos) | Intervalo de tempo em que a tarefa deve ser executada após o início da tarefa. Para tarefas recorrentes, também indica o intervalo de tempo após o qual a tarefa deve ser repetida. |




7. Clique em **Avançar**.
8. Na guia **Gerenciar destinatários**, adicione os usuários necessários para se envolver na tarefa de comunicação do incidente grave.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

9. Clique em **Adicionar**.

   A tarefa aparece na guia **Colaborar**.

### Iniciar bate-papo em grupo do Microsoft Teams no workbench do MIM

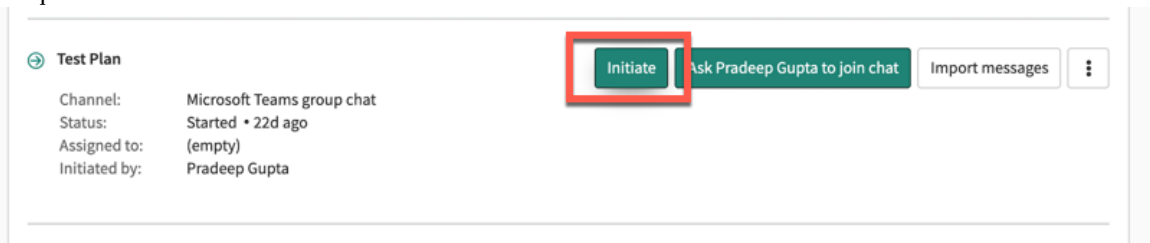
Você pode iniciar um bate-papo em grupo Microsoft Teams no workbench do MIM para trabalhar na resolução da tarefa.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: major_incident_manager

#### Procedimento

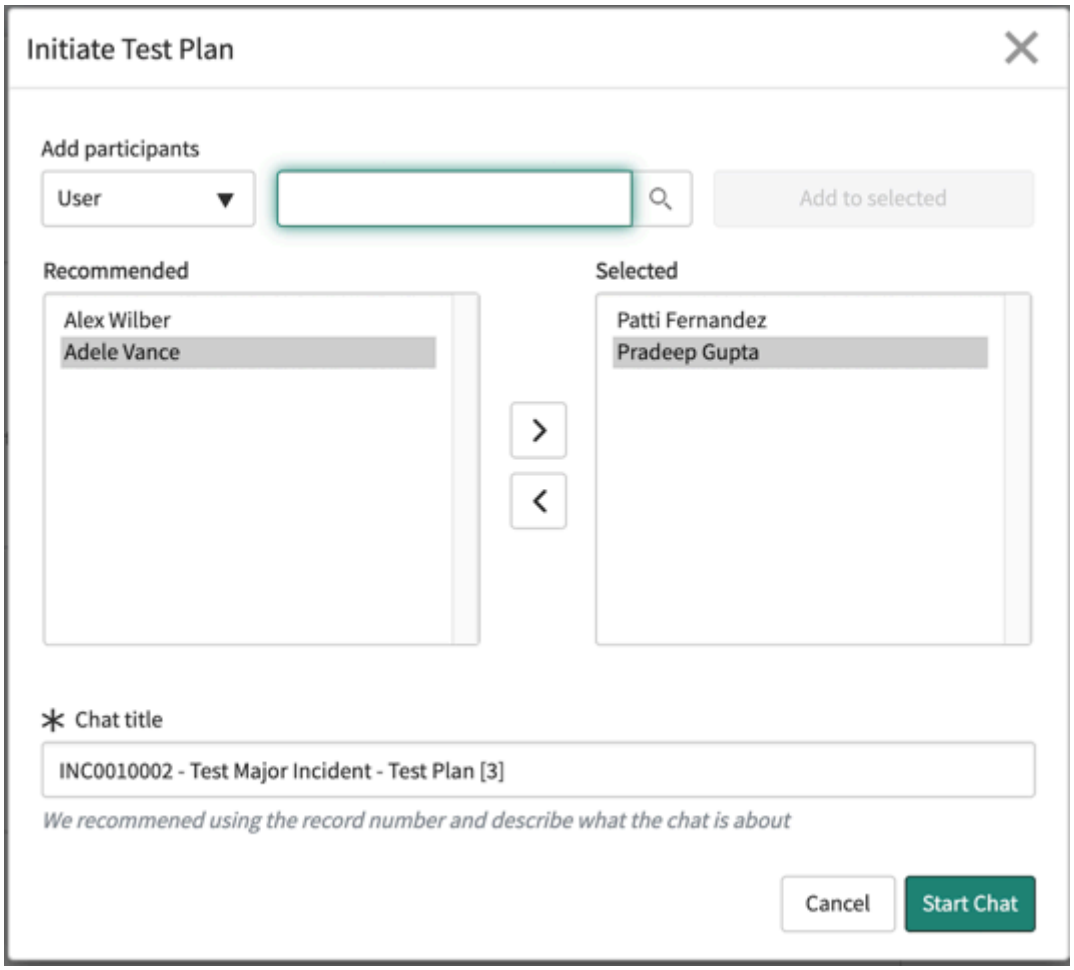
1. Navegar até **Todos** > **Incidente** > **Incidentes graves** > **Em aberto**.
2. Abra o incidente grave relevante.
3. Clique em **Exibir Workbench**.
4. Clique na guia **Colaborar**.
5. Clique no botão **Iniciar**.




6. Na caixa de diálogo exibida, selecione os participantes do bate-papo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




A caixa de diálogo exibe os participantes **Recomendados** e **Selecionados** para o bate-papo.

Todos os usuários do grupo atribuído ao tíquete estão na seção recomendada por padrão. O usuário que inicia o bate-papo é adicionado à lista de participantes selecionada.

7. Clique em **Adicionar lista de participantes** a:
   - **Usuários**: insira o nome do usuário a ser incluído no bate-papo.
   - **Grupo**: insira o grupo de usuários a ser incluído no bate-papo.

     Se o plug-in On-Call Scheduling (com.snc.on_call_rotation) estiver ativado, os usuários do On-Call Scheduling serão adicionados quando você selecionar um grupo. O plug-in On-Call Scheduling (com.snc.on_call_rotation) não está ativado. Ele adiciona todos os usuários do grupo selecionado.

   - E-**mail**: insira um e-mail válido do participante a ser incluído no bate-papo.
8. Clique em **Adicionar ao selecionado**.
   O **título do bate** -papo aparecerá somente se houver mais de dois participantes no bate-papo.
9. Clique em **Iniciar bate-papo**.

### Resultado

A aplicação Microsoft Teams abre a guia na qual o agente pode bater papo com todos os participantes selecionados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Use Microsoft Teams para Solicitação universal

Agentes e funcionários podem colaborar usando a aplicação Microsoft Teams para resolver solicitações universais com eficácia. Os funcionários podem criar e modificar solicitações universais usando Microsoft Teams.

### Ações do funcionário

Os funcionários podem criar e atualizar solicitações universais e rastrear solicitações universais existentes usando Microsoft Teams.

### Criar uma solicitação universal de Microsoft Teams

Crie uma solicitação universal com a ajuda do Virtual Agent. Você pode acessar o Virtual Agent da aplicação Microsoft Teams.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: none

#### Procedimento

1. Inicie a aplicação Microsoft Teams.
2. Abra a janela de bate-papo do **Now Virtual Agent**.
3. Insira sua consulta na janela de bate-papo.
   O Virtual Agent solicita que você selecione o tipo de ajuda de que precisa.
4. Selecione **Solicitação de ajuda do funcionário (modelo do Teams)**.
5. Resuma seu problema.
6. Confirme se a solicitação contém informações confidenciais.

#### Resultado

Uma solicitação universal é criada para o problema.

### Atualizar ou cancelar uma solicitação universal usando Microsoft Teams

Atualize ou cancele uma solicitação universal com a ajuda do Virtual Agent. Você pode acessar o Virtual Agent da aplicação Microsoft Teams.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: none

#### Procedimento

1. Inicie a aplicação Microsoft Teams.
2. Abra a janela de bate-papo da **ServiceNow for Teams**.
3. Inicie a aplicação Microsoft Teams.
4. Abra a janela de bate-papo do **Now Virtual Agent**.
5. Insira sua consulta na janela de bate-papo.
   O Virtual Agent solicita que você selecione o tipo de ajuda necessário.
6. Selecione **Rastrear status da Solicitação universal (modelo)**.
7. Selecione a solicitação universal que você deseja rastrear.
8. Selecione as respostas apropriadas para concluir sua solicitação.
   Para obter um exemplo de conversa do Virtual Agent, consulte Fluxos de conversa do Virtual Agent de Solicitação universal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Ações do agente

Trabalhe nas solicitações universais criadas pelos funcionários. Você pode bater papo com funcionários e importar mensagens dos registros ou do Espaço do agente.

### Gerenciar mensagens de bate-papo de um registro

Como agente, interaja com um solicitante em Microsoft Teams para problemas relacionados a solicitações universais atribuídas a você. Importe o bate-papo de volta para sua instância.

### Iniciar bate-papo com um funcionário a partir de um registro

Como agente, inicie bate-papos com o solicitante ou um funcionário da lista de observação de uma solicitação universal usando Microsoft Teams.

#### Antes de Iniciar

O botão **Iniciar bate-papo do Microsoft Teams** estará disponível somente se as seguintes condições forem atendidas:

- Pelo menos um dos usuários marcados na solicitação universal tem Integração de solicitação universal com Microsoft Teams habilitado.
- A solicitação universal não está associada a um tíquete primário.

Função necessária: agente

#### Procedimento

1. Navegar até **Universal Request** > **Todos**.
2. Abra a solicitação universal na qual você deseja trabalhar.
3. Selecione **Iniciar bate-papo do Microsoft Teams**.
4. Selecione o funcionário com quem você deseja conversar.
   Você pode selecionar o solicitante ou qualquer outro funcionário adicionado à lista de observação. Você também pode selecionar vários funcionários.
5. Selecione **Iniciar bate-papo**.

#### Resultado

A aplicação Microsoft Teams abre a guia na qual você pode conversar com o funcionário selecionado.

### Importar mensagens de uma solicitação universal

Como agente, importe uma conversa com um solicitante de Microsoft Teams. Anexe a conversa ao fluxo de atividades do registro para armazenar todas as mensagens importantes na instância ServiceNow.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: agente

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Importar mensagens ajuda a exibir o histórico do tíquete. O solicitante pode ver todas as discussões sobre o tíquete em um só lugar. A importação ajuda a capturar as informações necessárias para a revisão pós-tíquete e os processos de melhoria contínua.

#### Procedimento

1. Navegar até **Universal Request** > **Todos**.
2. Abra a solicitação universal na qual você deseja trabalhar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Na seção **Links relacionados**, selecione **Importar mensagens do Microsoft Teams**.
   Você receberá um aviso para fazer login em Microsoft Teams se não estiver conectado.
4. Clique **em Aceitar**.
5. No formulário, preencha os campos.

**Importar mensagens do formulário do Microsoft Teams**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Mostrar conversas | Opção para mostrar conversas. Estas são as opções:<br>○ **Iniciado a partir deste registro**: lista todas as tarefas de comunicação criadas para o registro.<br>○ **Listar todas as conversas**: lista todas as conversas do agente conectado. |
| Selecionar uma conversa | Conversação cujas mensagens são importadas para o registro. |
| Importar mensagens como | Opção para importar mensagens para o registro. Estas são as opções:<br>○ **Comentários adicionais**: as mensagens serão anexadas aos Comentários adicionais.<br>○ **Anotações de trabalho**: as mensagens serão anexadas às Anotações de trabalho. |

6. Selecione as mensagens, os arquivos e as imagens que você deseja importar.
7. Clique em **Importar mensagens**.

### Gerenciar mensagens de bate-papo do Espaço do agente

Como agente, interaja com um solicitante em Microsoft Teams de Espaço do agente para problemas relacionados a uma solicitação universal. Importe o bate-papo de volta para ServiceNow.

### Iniciar bate-papo com um funcionário de Espaço do agente

Converse com um funcionário de Espaço do agente a Microsoft Teams para que você possa colaborar e resolver solicitações universais.

#### Antes de Iniciar

O botão **Iniciar bate-papo do Microsoft Teams** estará disponível somente se as seguintes condições forem atendidas:

- Pelo menos um dos usuários marcados na solicitação universal tem Integração de solicitação universal com Microsoft Teams habilitado.
- A solicitação universal não está associada a um tíquete primário.

Função necessária: agente

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Experiência de espaço** > **Espaços** > **Página inicial do Espaço do agente**.
2. Na lista de navegação, selecione **Universal Request** > **Todos**.
3. Abra a solicitação universal na qual você deseja trabalhar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Selecione **Iniciar bate-papo do Microsoft Teams**.
5. Selecione os participantes recomendados ou adicione o endereço de e-mail de participantes externos. Você pode selecionar o solicitante ou qualquer outro funcionário adicionado à lista de observação. Você também pode selecionar vários funcionários.
6. Selecione **Iniciar bate-papo**.

### Resultado
A aplicação Microsoft Teams abre a guia na qual você pode conversar com o funcionário selecionado.

## Importar mensagens de Espaço do agente

Como agente, importe uma conversa com um usuário de Microsoft Teams. Anexe a conversa no fluxo de atividades do registro no Espaço do agente. Armazene todas as mensagens importantes relacionadas a uma solicitação universal na instância ServiceNow.

### Antes de Iniciar
Função necessária: agente

### Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Experiência de espaço** > **Espaços** > **Página inicial do Espaço do agente**.
2. Na lista de navegação, selecione **Universal Request** > **Todos**.
3. Abra a solicitação universal na qual você deseja trabalhar.
4. Selecione **Importar mensagens**.
   Você receberá um aviso para fazer login em Microsoft Teams se não estiver conectado.
5. Clique **em Aceitar**.
6. No formulário, preencha os campos.

**Importar mensagens do formulário do Microsoft Teams**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Mostrar conversas | Opção para mostrar conversas. Estas são as opções:<br>○ **Iniciado a partir deste registro**: lista todas as tarefas de comunicação criadas para o registro.<br>○ **Listar todas as conversas**: lista todas as conversas do agente conectado. |
| Selecionar uma conversa | Conversação cujas mensagens são importadas para o registro. |
| Importar mensagens como | Opção para importar mensagens para o registro. Estas são as opções:<br>○ **Comentários adicionais**: as mensagens serão anexadas em Comentários adicionais.<br>○ **Anotações de trabalho**: as mensagens serão anexadas em Anotações de trabalho. |

7. Selecione as mensagens, os arquivos e as imagens que você deseja importar.
8. Clique em **Importar mensagens**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Usar integração do Microsoft Teams para experiência do agente

Permita que os agentes trabalhem e gerenciem os incidentes graves do workbench de Gerenciamento de incidentes graves (MIM) por meio de Microsoft Teams.

### Usar conector Notify para Microsoft Teams

Permita que os agentes trabalhem e gerenciem os incidentes graves do workbench de Gestão de incidentes graves (MIM) por meio do conector Notify para Microsoft Teams.

### Usar conector Notify para Microsoft Teams com registros de tarefa

O conector Notify para Microsoft Teams permite que você inicie chamadas em conferência a partir de registros de tarefa, como incidentes, problemas ou solicitações de mudança.

### Iniciar e gerenciar uma chamada em conferência a partir de um registro de tarefa

Faça uma chamada em conferência a partir de um registro de tarefa, como um incidente, registro de problema ou solicitação de mudança em Microsoft Teams.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: itil, itil_admin ou administrador

#### Procedimento

1. Navegue até qualquer registro de tarefa, como um incidente, problema ou solicitação de mudança.
2. Clique em **Iniciar chamada em conferência** no link relacionado.
3. Na caixa de diálogo, selecione os participantes da conferência.

   Todos os usuários da lista Contatos do usuário no registro da tarefa estão na seção recomendada por padrão. O usuário que inicia a chamada em conferência é adicionado à lista de participantes Selecionados.
4. Depois de finalizar a lista de participantes, clique em **Iniciar**.

   Uma notificação é enviada a todos os usuários em Microsoft Teams de que uma chamada foi iniciada. Cada usuário pode aceitar a chamada para ingressar na chamada em conferência.

   O host pode exibir os usuários que responderam à chamada no Microsoft Teams.
5. Realize uma das atividades a seguir.

### Usar o conector Notify para Microsoft Teams com o Incident Communication Management

Use o Notify com um plano de comunicação de incidente para iniciar chamadas em conferência.

A propriedade **com.snc.iam.enable_notify** deve ser habilitada em Propriedades do Notify para fazer chamadas do registro de incidente grave.

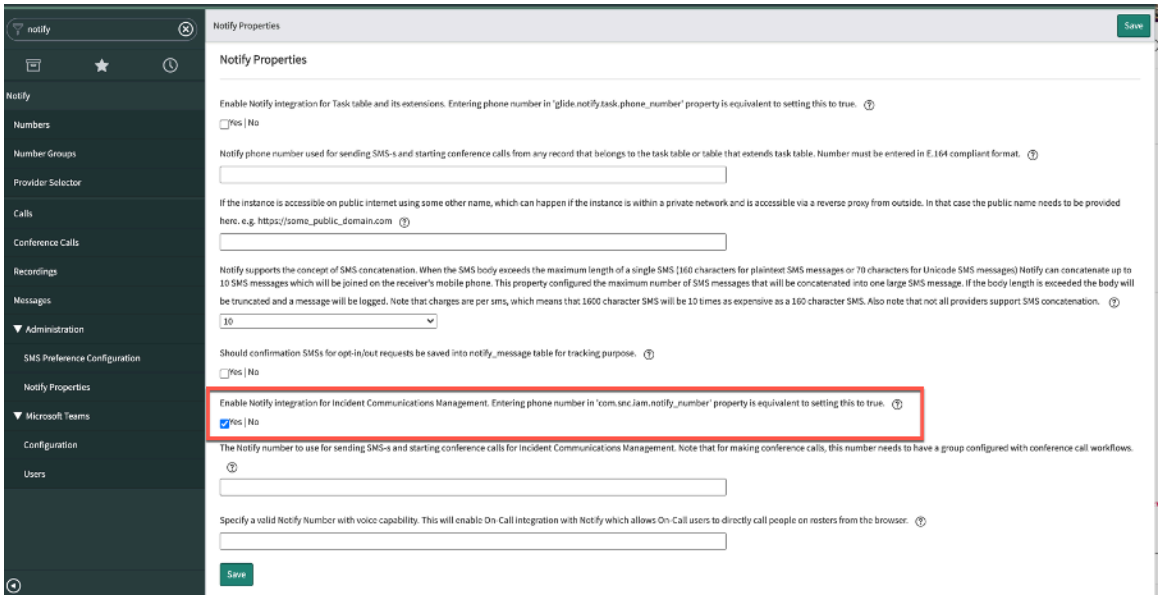
1. Navegar até **Notify** > **Administração** > **Propriedades do Notify**.
2. Marque a opção **Habilitar integração do Notify para Gestão de comunicações de incidentes. Inserir o número de telefone na propriedade "com.snc.iam.notify_number" é equivalente a defini-lo como verdadeiro** (com.snc.iam.enable_notify).

   Clique com o botão direito do mouse em "Habilitar integração do Notify para Gestão de comunicações de incidentes". Inserir o número de telefone na propriedade

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

"com.snc.iam.notify_number" equivale a defini-lo como verdadeiro" e clicar em **Editar propriedade** para exibir os detalhes da propriedade.




3. Clique em **Salvar**.

### Iniciar uma chamada em conferência a partir de um plano de comunicação de incidente

Inicie uma chamada em conferência em Microsoft Teams a partir de um plano de comunicação de incidente para que você possa discutir a resolução de um incidente.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: communication_manager

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Incident Communications Management** > **Em aberto**.
2. Abra o plano de comunicação de incidente relevante.
3. Clique em **Iniciar chamada em conferência** no link relacionado.
4. Na caixa de diálogo, selecione os participantes da conferência.
5. Depois de finalizar a lista de participantes, clique em **Iniciar chamada**.

#### Resultado
Uma notificação é enviada a todos os usuários selecionados em Microsoft Teams de que uma chamada foi iniciada. Cada usuário pode aceitar a chamada para ingressar na chamada em conferência.

Como host, você pode exibir os usuários que responderam à chamada.

### Adicionar participantes a uma chamada em conferência a partir do plano de comunicação de incidente

Adicione um participante a uma chamada em conferência em um registro de tarefa do plano de comunicação de incidente.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: ia_admin ou admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Incident Communications Management** > **Todos**.
2. Abra o plano de comunicação de incidente relevante.
3. Clique na guia **Conferências**
4. Clique em (+) Participantes em **Participantes ativos**.
5. Na caixa de diálogo, selecione os participantes que você deseja adicionar à chamada em conferência.
6. Clique **em Adicionar participantes**.

### Resultado

Uma notificação é enviada a todos os usuários selecionados em Microsoft Teams de que uma chamada foi iniciada. Cada usuário pode aceitar a chamada para ingressar na chamada em conferência.

Como host, você pode exibir os usuários que responderam à chamada.

## Ativar mudo de um participante em uma chamada em conferência

Silencie um participante de uma chamada em conferência para evitar interrupções desnecessárias em segundo plano.

### Antes de Iniciar

Este procedimento pressupõe que há uma chamada em conferência ativa com um ou mais participantes.

Função necessária: ia_admin ou admin

### Procedimento

1. Navegar até **Incident Communications Management** > **Todos**.
2. Abra o plano de comunicação de incidente relevante.
3. Clique na guia **Conferências**
4. Clique em **Mudo** ao lado do nome do participante que você deseja silenciar.

## Encerrar uma chamada em conferência feita por meio de um registro de incidente

Como host ou usuário com a função de gerente de comunicação de incidente, você pode encerrar a chamada em conferência.

### Antes de Iniciar

Função necessária: ia_admin ou admin

### Procedimento

1. Navegar até **Incident Communications Management** > **Todos**.
2. Abra o plano de comunicação de incidente relevante.
3. Clique na guia **Conferências**
4. Clique **em Encerrar chamada em conferência**.

### Resultado

Quando você encerra uma chamada, somente o host (bot) sai da chamada. Os outros participantes ainda permanecem na chamada até que sejam desconectados manualmente. Depois que o host (bot) sai da chamada, os detalhes da chamada não são mais registrados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Usar conector Notify para Microsoft Teams com um incidente grave

Inicie uma chamada em conferência no workbench de incidente grave convidando um ou mais usuários para ingressar em uma chamada. A conferência não começa até que pelo menos dois participantes ingressem.

Administradores, gerentes de incidentes graves ou gerentes de comunicações do Notify podem gerenciar chamadas em conferência.

Os registros de chamada em conferência são armazenados na tabela Chamadas em conferência do Notify [notify_conference_call]. Os registros do participante da chamada em conferência são armazenados na tabela Participantes da chamada em conferência do Notify [notify_participant].

### Como iniciar uma chamada em conferência

Como participante de um tíquete de incidente grave, você pode criar uma chamada em conferência a partir do registro.

#### Antes de Iniciar

Funções necessárias: notify_admin, major_incident_manager, ou communication_manager

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Incidente** > **Incidentes graves** > **Em aberto**.
2. Abra o incidente grave relevante.
3. Clique em **Exibir Workbench**.
4. Clique na guia **Colaborar.**
5. Selecione os participantes da conferência.
6. Depois de finalizar a lista de participantes, clique em **Iniciar chamada**.

#### Resultado

Uma notificação é enviada a todos os usuários em Microsoft Teams de que uma chamada foi iniciada. Cada usuário pode aceitar a chamada para ingressar na chamada em conferência.

Como host, você pode exibir os usuários que responderam à chamada.

### Como ingressar em uma chamada em conferência

Depois que uma chamada em conferência é iniciada, como um usuário conectado com a função de gerente de incidente grave, você pode ingressar na chamada em conferência.

#### Antes de Iniciar

Funções necessárias: notify_admin, major_incident_manager, ou communication_manager

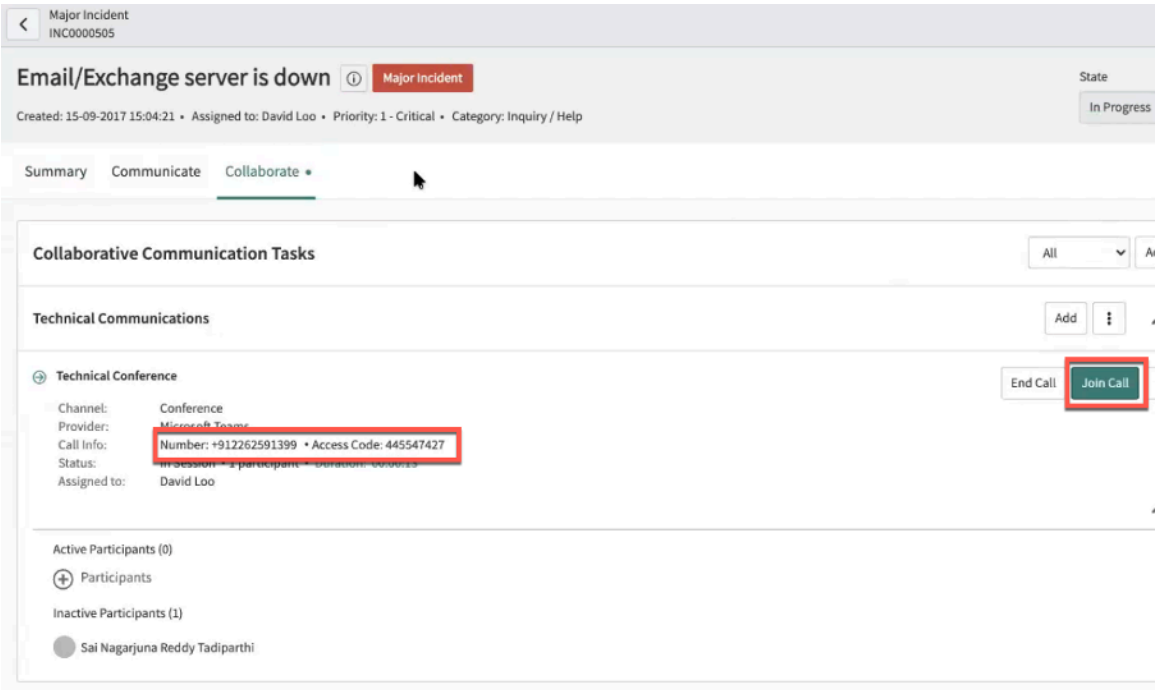
#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Incidente** > **Incidentes graves** > **Em aberto**.
2. Abra o incidente grave relevante.
3. Clique na guia **Colaborar.**
4. Siga um destes procedimentos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Ingressar via número de telefone: disque o número da ponte de conferência junto com o código de acesso mostrado no workbench do seu celular.
- Ingressar na chamada: clique em **Ingressar na chamada** para ingressar na chamada em conferência em andamento.




### Como adicionar participantes a uma chamada em conferência

Adicione um participante a uma chamada em conferência para participar da discussão e resolver o incidente grave.

### Antes de Iniciar

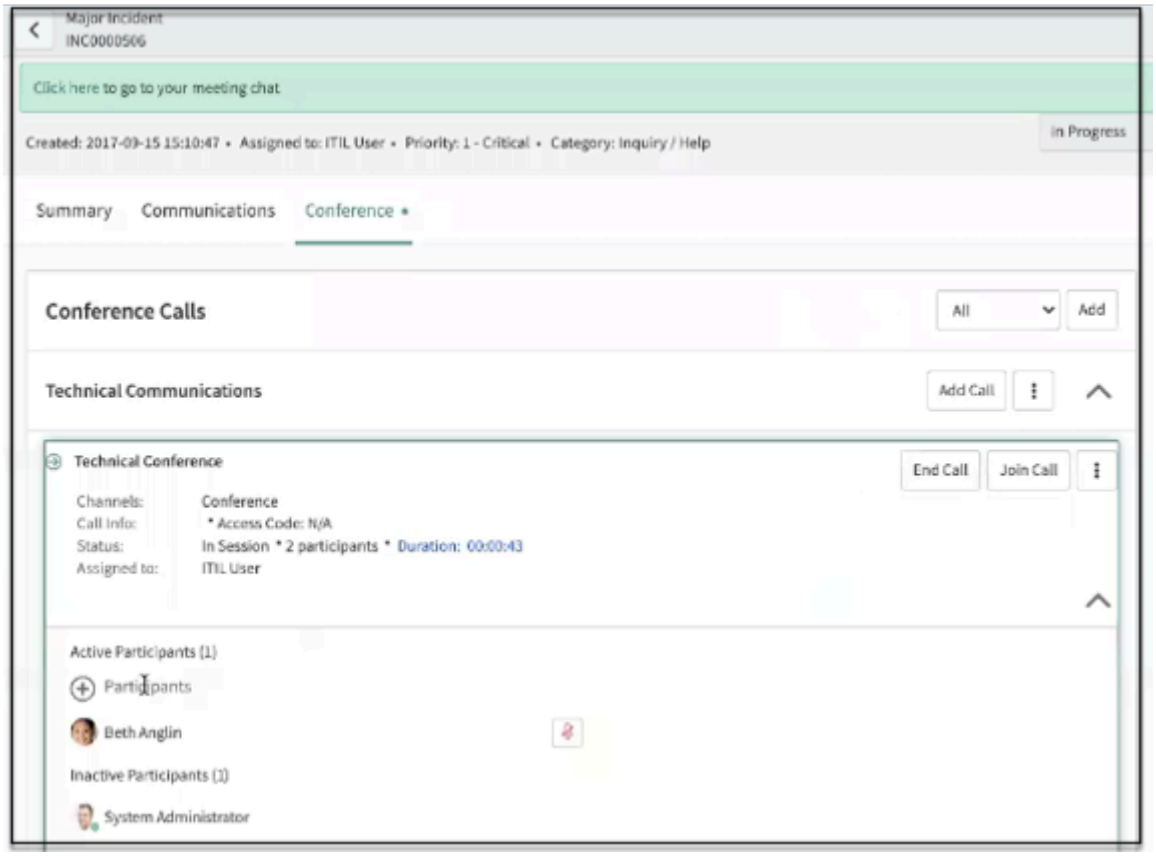
Funções necessárias: notify_admin, major_incident_manager, ou communication_manager

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Incidente** > **Incidentes graves** > **Em aberto**.
2. Abra o incidente grave relevante.
3. Clique na guia **Colaborar.**
4. Clique em (+) Participantes em **Participantes ativos**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




5. Na caixa de diálogo que aparece, selecione os participantes da conferência.
6. Clique **em Adicionar participantes**.

### Resultado

Uma notificação é enviada a todos os usuários em Microsoft Teams de que uma chamada foi iniciada. Cada usuário pode aceitar a chamada para ingressar na chamada em conferência.

Como host, você pode exibir os usuários que responderam à chamada.

## Ativar mudo dos participantes de uma chamada em conferência de incidente grave

Silencie um participante da chamada em conferência para evitar interrupções desnecessárias em segundo plano.

### Antes de Iniciar

Antes de iniciar este procedimento, verifique se há uma chamada em conferência ativa com um ou mais participantes.

Função necessária: notify_admin, major_incident_manager, ou communication_manager

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Incidente** > **Incidentes graves** > **Em aberto**.
2. Abra o incidente grave relevante.
3. Clique na guia **Colaborar.**
4. Clique em **Mudo** ao lado do nome do participante que você deseja silenciar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Encerrar uma chamada em conferência a partir de um incidente grave

Como host ou participante com a função de gerente de incidente grave, você pode encerrar a chamada em conferência.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: notify_admin, major_incident_manager

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Incidente** > **Incidentes graves** > **Em aberto**.
2. Abra o incidente grave relevante.
3. Clique na guia **Colaborar.**
4. Clique **em Encerrar chamada**.

#### Resultado
Quando você encerra uma chamada de ServiceNow, somente o host (bot) sai da chamada. Os outros participantes ainda permanecem na chamada até que sejam desconectados manualmente. Os detalhes da chamada não são mais registrados depois que o host (bot) sai da chamada.

### Gerenciar chamadas no Microsoft Teams

Gerencie chamadas em conferência em Microsoft Teams ativando ou desativando o mudo dos participantes ou encerrando a chamada.

### Ativar mudo dos participantes Microsoft Teams

Como gerente ou host de chamada em conferência, você pode silenciar os participantes da conferência para evitar distrações.

#### Antes de Iniciar
Verifique se há uma chamada em conferência ativa com um ou mais participantes.

Função necessária: notify_admin, major_incident_manager, communication_manager, itil_admin

#### Procedimento

1. Abra a chamada em conferência ativa em Microsoft Teams.
2. Clique no ícone de participantes (ícone de ) na barra de ferramentas.
3. Silencie um participante individual ou desative o mudo de todos os participantes.

### Encerrar uma chamada de Microsoft Teams

Como host ou usuário com a função de gerente, você pode encerrar uma chamada em conferência após o término da discussão.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: notify_admin, major_incident_manager, communication_manager ou itil_admin

#### Procedimento

1. Abra a chamada em conferência ativa em Microsoft Teams.
2. Clique no ícone de mais opções (ícone de ) na barra de ferramentas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Clique em **Iniciar reunião**.
4. Clique em **Confirmar** na caixa de diálogo.

### Resultado
Todos os usuários são encerrados da chamada em conferência.

#### Usar extensões de reunião do Microsoft Teams

Permita que os agentes trabalhem e gerenciem os incidentes graves do workbench de Gestão de incidentes graves (MIM) por meio de Microsoft Teams Extensões de reunião.

#### Gerenciar chamadas usando extensões de reunião

Use as Extensões de reunião para iniciar chamadas em conferência para discutir sobre a resolução de um registro de incidente grave.

### Antes de Iniciar
Função necessária: itil, itil_admin ou administrador

### Procedimento

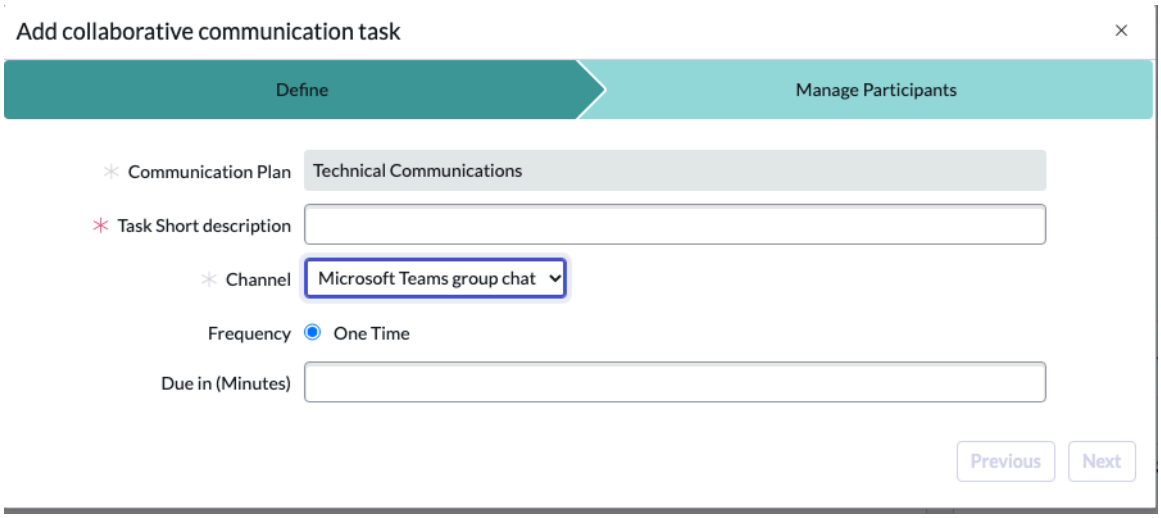
1. Navegar até **Todos** > **Incidente** > **Incidentes graves** > **Em aberto**.
2. Abra o incidente grave relevante.
3. Clique em **Exibir Workbench**.
4. Clique na guia **Colaborar**.
5. Clique em **Adicionar** que aparece na seção **Tarefas de comunicação**.
6. No formulário, preencha os campos.

**Formulário de tarefa de comunicação**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Plano de comunicação | Lista para selecionar um novo plano de comunicação ou para selecionar um plano existente e adicionar tarefas de comunicação ao plano. |
| Descrição resumida da tarefa | Descrição resumida do que se trata a tarefa de comunicação. |
| Canais | Selecione Bate-papo em grupo do Microsoft Teams. |
| Frequência | Frequência na qual uma tarefa específica deve ser executada. Uma tarefa pode ser executada apenas uma vez ou em durações específicas. |
| Vencimento em (Minutos) | Intervalo de tempo em que a tarefa deve ser executada após o início da tarefa. Para tarefas recorrentes, também indica o intervalo de tempo após o qual a tarefa deve ser repetida. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

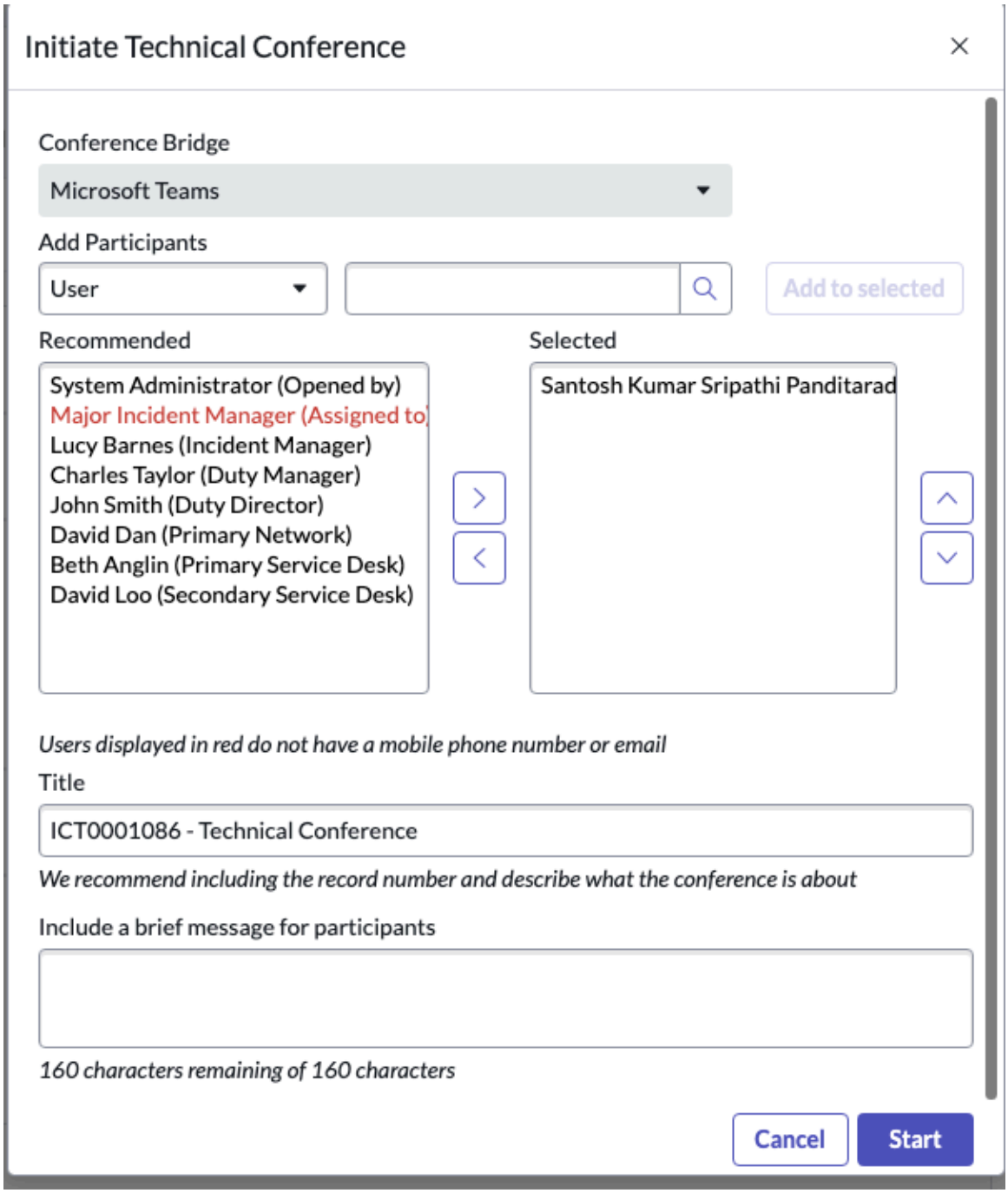



7. Clique em **Avançar**.
8. Na guia **Gerenciar destinatários**, adicione os usuários necessários para se envolver na tarefa de comunicação do incidente grave.
9. Clique em **Adicionar**.

   A tarefa aparece na guia **Colaborar**.
10. Clique no botão **Iniciar**.
11. Na caixa de diálogo exibida, selecione os participantes do bate-papo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




A caixa de diálogo exibe os participantes **Recomendados** e **Selecionados** para o bate-papo.

Todos os usuários do grupo atribuído ao tíquete estão na seção recomendada por padrão. O usuário que inicia o bate-papo é adicionado à lista de participantes selecionada.

12. Clique em **Adicionar lista de participantes** a:
    - **Usuários**: insira o nome do usuário a ser incluído no bate-papo.
    - **Grupo**: insira o grupo de usuários a ser incluído no bate-papo.

      Se o plug-in On-Call Scheduling (com.snc.on_call_rotation) estiver ativado, os usuários do On-Call Scheduling serão adicionados quando você selecionar um grupo. O plug-in

Tradução automática

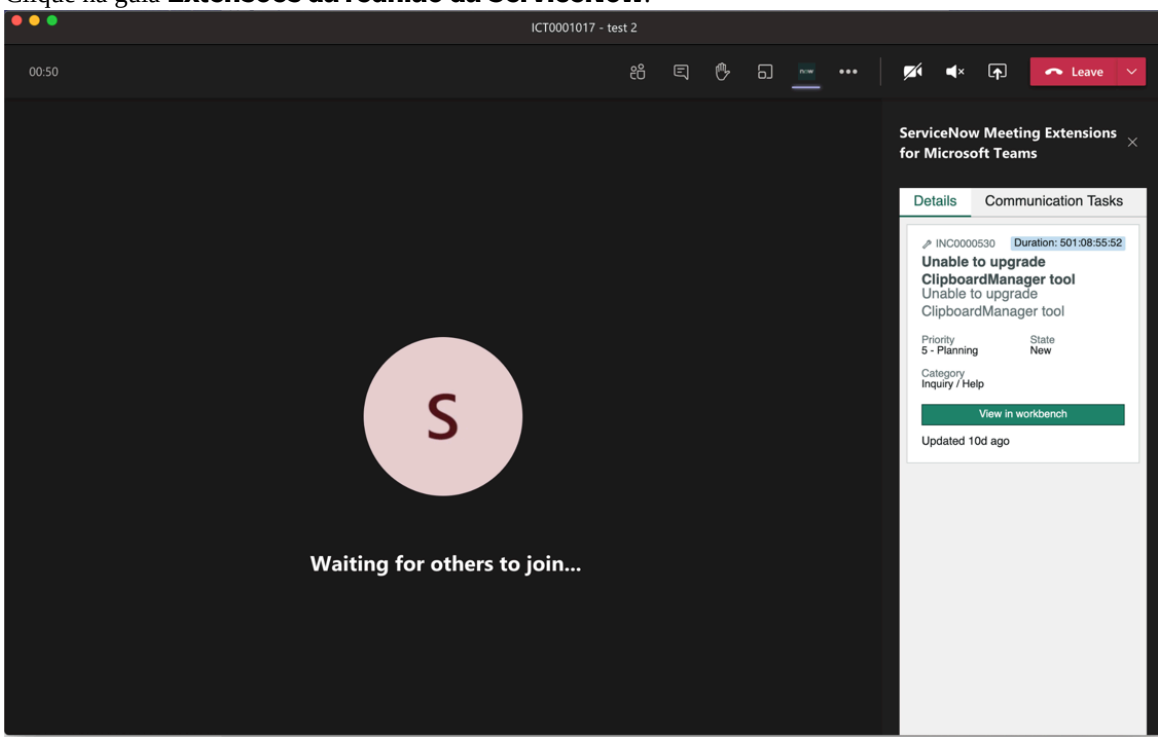
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

On-Call Scheduling (com.snc.on_call_rotation) não está ativado. Ele adiciona todos os usuários do grupo selecionado.

- E-**mail**: insira um e-mail válido do participante a ser incluído no bate-papo.

13. Clique em **Adicionar ao selecionado**.
    O **título do bate** -papo aparecerá somente se houver mais de dois participantes no bate-papo.
14. Clique em **Iniciar**.

    A aplicação Microsoft Teams abre a guia na qual o agente pode bater papo com todos os participantes selecionados.
15. Clique em para alternar entre mostrar e ocultar a conversa.
16. Clique na guia **Extensões da reunião da ServiceNow**.

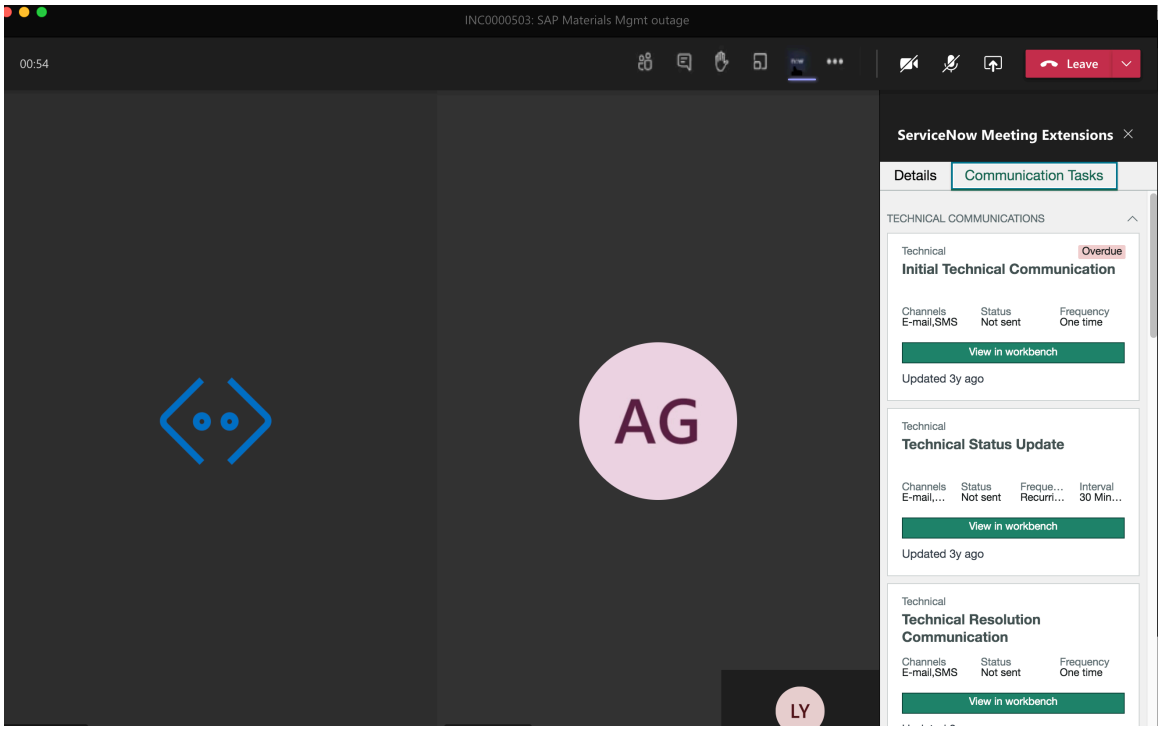



- Guia**Detalhes** : exibe os detalhes do incidente grave. Clique **em Exibir no workbench** para abrir o incidente grave na ServiceNow.
- Guia**Tarefas de comunicação** : exibe as tarefas de comunicação deste incidente grave.

17. Clique na guia **Tarefas de comunicação**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

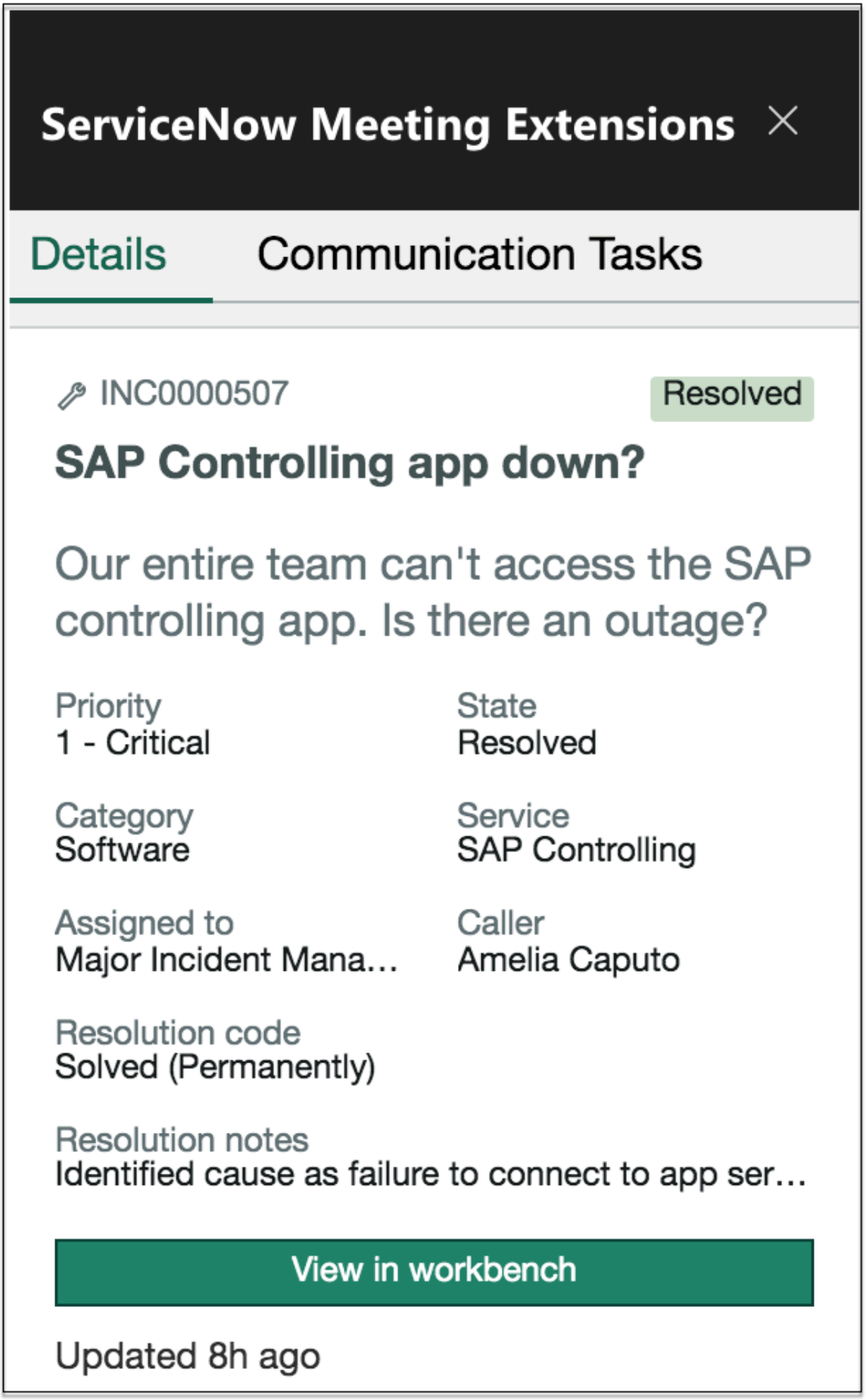



- As informações na guia **Detalhes**e na guia **Tarefas de comunicação** são atualizadas automaticamente durante a reunião sempre que o incidente grave é atualizado na ServiceNow.
- A cor do temporizador no Microsoft Teams muda quando o tempo restante passa de 75% do tempo estipulado.

**18.** Para mover o incidente grave para o estado resolvido, abra o incidente grave no workbench de incidente grave e clique em **Resolver**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O estado é atualizado na reunião do Microsoft Teams.

## ServiceNow para referência Microsoft Teams

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre a integração da aplicação ServiceNow para Microsoft Teams.

### ServiceNow para Microsoft Teams permissões de API de integração para bate-papo baseado em solicitação e SSO

A seguir estão as permissões de API solicitadas pela integração [ ServiceNow® com Microsoft Teams para bate-papo baseado em solicitação e SSO.

#### Permissões de API para bate-papo baseado em solicitação e SSO

| App | Permissão de API | Descrição |
|---|---|---|
| Bate-papo baseado em solicitação | Offline_access (delegated) (aplicação) | ServiceNow® armazena um token de acesso para cada usuário, o que permite que ele se autentique novamente com ServiceNow, em Microsoft Teams, sem precisar passar por um prompt de login. O acesso off-line nos permite atualizar automaticamente o token de acesso. |
| | Chat.ReadWrite (delegado) | A parte de leitura da permissão Chat.ReadWrite nos permite importar bate-papos baseados em solicitação de Microsoft Teams. A parte de gravação da permissão Chat.ReadWrite é usada na tela "Iniciar bate-papo", em que uma mensagem de abertura é fornecida em nome do agente. |
| | User.Read (delegado) | Esta permissão é adicionada automaticamente sempre que um app é criado para ler as informações básicas do usuário, como nome, e-mail-id. |
| | User.ReadBasic.All (delegado) | Esta permissão é necessária para obter os nomes e Microsoft Azure IDs dos usuários. ServiceNow armazena o ID do Azure para criar bate-papos em nome de usuários e importar bate-papos em nome deles. |
| | Files.Read.All (delegado) | Esta permissão é usada ao importar bate-papos baseados em solicitação de Microsoft Teams. Ele permite que anexos sejam importados, como parte do bate-papo Microsoft Teams. |
| | ChatMember.ReadWrite (delegado) | Quando uma solicitação com um bate-papo do Teams é definida como inativa, os participantes são removidos automaticamente do bate-papo correspondente. Esta permissão é necessária para remover os participantes do bate-papo. |
| | Chat.Criar (delegado) | Permissão usada na criação de bate-papos baseados em solicitação de reautenticação. |
| | Chat.ReadBasic (delegado) | Esta permissão é usada ao importar bate-papos baseados em solicitação. Isso nos permite exibir qual participante enviou cada mensagem no bate-papo. |
| | Presença.Leitura.Todos (delegada) | Esta permissão é usada ao iniciar um bate-papo Microsoft Teams para ser informado da presença de cada usuário que será adicionado ao bate-papo. Isso permite que os usuários saibam o status em tempo real dos participantes do bate-papo antes de adicioná-los ao bate-papo em grupo. |
| | Usuário.Leitura.Todos (aplicação) | Esta permissão é usada no recurso de acesso de convidado, em que um membro convidado também pode iniciar um bate-papo. A Microsoft |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Permissões de API para bate-papo baseado em solicitação e SSO

| App | Permissão de API | Descrição |
|---|---|---|
| | | não permite que um token de convidado (com permissão delegada) acesse o endpoint da API '/users'. Portanto, a permissão da aplicação é necessária para buscar detalhes de Microsoft Azure usuários e mapear o UPN com ServiceNow usuários. |
| SSO da guia | User.Read (delegado) | Esta permissão permite que o usuário se autentique em um ServiceNow Portal incorporado em Microsoft Teams. |
| | Offline_access (delegado) | Esta permissão é necessária para o uso do SSO de guia, para habilitar a autenticação do usuário com uma guia Microsoft Teams. |

## ServiceNow para Microsoft Teams permissões de API de integração para conector Notify e extensões de reunião

A seguir estão as permissões de API solicitadas pela integração [ ServiceNow® com Microsoft Teams para o conector Notify e as extensões de reunião.

### Permissões de API para conector Notify e extensões de reunião

| App | Permissão de API | Descrição |
|---|---|---|
| Conector Notify para Microsoft Teams | Usuários.Leitura.Todos (aplicação) | Permite que o app obtenha os detalhes dos usuários, como o ID do Azure, que é necessário para iniciar a reunião. |
| | OnlineMeetings.ReadWrite.All (aplicação) | Permissão necessária para iniciar uma reunião online. |
| | Calls.InitiateGroupCall.All (aplicação) | Permissão necessária para convidar vários participantes para uma chamada em nome de um bot. |
| | Calls.JoinGroupCall.All (aplicação) | A permissão permite que o bot ingresse na reunião como participante. Para ler os detalhes da chamada, o bot deve primeiro ser um participante da reunião. |
| | Calls.JoinGroupCallAsGuest.All (aplicação) | Permite que o app ingresse anonimamente em chamadas de grupo e reuniões programadas em sua organização, sem um usuário conectado. O app ingressará como convidado em reuniões no seu locatário. |
| Extensões da reunião | TeamsAppInstallation.ReadWriteForChat.All (aplicação) | Permissão necessária para adicionar nosso app a uma reunião online, como parte da Extensibilidade da reunião. |
| | TeamsTab.ReadWriteForChat.All (aplicação) | A permissão permite que o app abra uma guia com detalhes do incidente em uma reunião como parte da Extensibilidade da reunião. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

# Central do funcionário para Microsoft Viva Connections

A integração Central do funcionário para Microsoft Viva Connections estende a integração ServiceNow para Microsoft Teams, levando a experiência do funcionário ServiceNow para o painel Microsoft Viva Connections.

Antes de instalar Central do funcionário para Microsoft Viva Connections, certifique-se de que os seguintes pré-requisitos sejam atendidos:

- Suas instâncias ServiceNow foram atualizadas para a versão Vancouver.
- Você instalou e implantou os plug-ins **IT Service Management for Microsoft 365(sn_now_teams_it)** ou **HR Service Delivery for Microsoft 365(sn_now_teams_hr)**.
- Você instalou e implantou Central do funcionário. Para obter mais informações, consulte Configuração do Central do funcionário.
- Você instalou e implantou a versão da loja do **Employee Center Core (sn_hr_sp)** de 23 de agosto.

Existem várias funções de administrador necessárias para implantar a aplicação de integrações Central do funcionário para Microsoft Viva Connections. A tabela a seguir descreve as diferentes funções de administrador necessárias para executar várias tarefas de configuração em seu ambiente.

**Funções**

| Atividade | Função na ServiceNow | Função no portal do Microsoft Azure |
|---|---|---|
| Instalar a aplicação Central do funcionário para Microsoft Viva Connections | Administrador de instalação de app externo | N/D |
| Autorizar Central do funcionário para Microsoft Viva Connections | Administrador de instalação de app externo | Qualquer uma das seguintes funções:<br>• Administrador de aplicativo<br>• Administrador de aplicativo em nuvem.<br>• Administrador global<br>• Administrador de função privilegiada |
| Atualizar o ID da aplicação Microsoft Teams | Administrador de instalação de app externo | Administrador do Microsoft Teams |
| Baixar o pacote da solução Microsoft Viva | Administrador de instalação de app externo | N/D |
| Implantar o pacote de integrações [ Microsoft Viva em Microsoft SharePoint | N/D | Administrador do Microsoft SharePoint |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Funções

| Atividade | Função na ServiceNow | Função no portal do Microsoft Azure |
| --- | --- | --- |
| Habilitar a exibição do cartão [ Microsoft Viva em Microsoft SharePoint | N/D | Administrador do Microsoft SharePoint |

## Iniciar

Integrar

Integre sua experiência Viva ao Microsoft Teams e à Central do funcionário.

Configurar

Planeje e configure sua implementação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gerenciar

Gerencie o acesso ao app para implantar o cartão de conexões do Viva.

Referência

Conteúdo de referência para conexões Viva.

Tradução automática

## Integrando Central do funcionário para Microsoft Viva Connections

Integre Central do funcionário com Microsoft Viva Connections para habilitar uma experiência do funcionário que permite aos usuários gerenciar tarefas e navegar para Central do funcionário de Microsoft Teams.

### Instalar a aplicação Central do funcionário para Microsoft Viva Connections

Instale a aplicação Central do funcionário para Microsoft Viva Connections para permitir que os usuários acessem facilmente seus cartões de tarefa em Microsoft Teams.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: external_app_install_admin

#### Procedimento

1. Navegar até **Aplicação do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. No campo de pesquisa, insira Central do funcionário para Microsoft Viva Connections.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID.
3. Selecione **Instalar**.

#### Resultado

Uma mensagem de confirmação aparece na instalação bem-sucedida.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

# Como configurar a Central do funcionário para Microsoft Viva Connections

Configure sua instância [ ServiceNow e a aplicação Microsoft Teams para habilitar o cartão ServiceNow ] no painel Microsoft Viva.

## Autorizar Central do funcionário para Microsoft Viva Connections

Autorize a aplicação Central do funcionário para Microsoft Viva Connections para habilitar a exibição do cartão [ ServiceNow no painel Microsoft Viva.

### Antes de Iniciar

Função necessária:

- ServiceNow instância: external_app_install_admin
- Microsoft Azure portal: função de administrador

A função de administrador em Microsoft Azure pode ser a seguinte:

- Administrador de aplicativo
- Administrador de aplicativo em nuvem.
- Administrador global
- Administrador de função privilegiada

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **ServiceNow for Microsoft 365** > **Instalar aplicações do Azure**.
2. Selecione o botão **Autorizar** na entrada **Central do funcionário para Viva Connections**.
3. Selecione **Aceitar** para fornecer o consentimento do administrador.

### Resultado

Na autorização bem-sucedida, o app é instalado na instância.

## Atualizar o ID da aplicação Microsoft Teams

Atualize o ID da aplicação Microsoft Teams na sua instância ServiceNow para navegar até a sua aplicação ServiceNow para Microsoft Teams.

### Antes de Iniciar

Certifique-se de ter criado e carregado o arquivo de manifesto ServiceNow para Microsoft Teams. Para obter mais informações, consulte Criar e baixar arquivo de manifesto para integração Central do funcionário e Microsoft 365.

Função necessária:

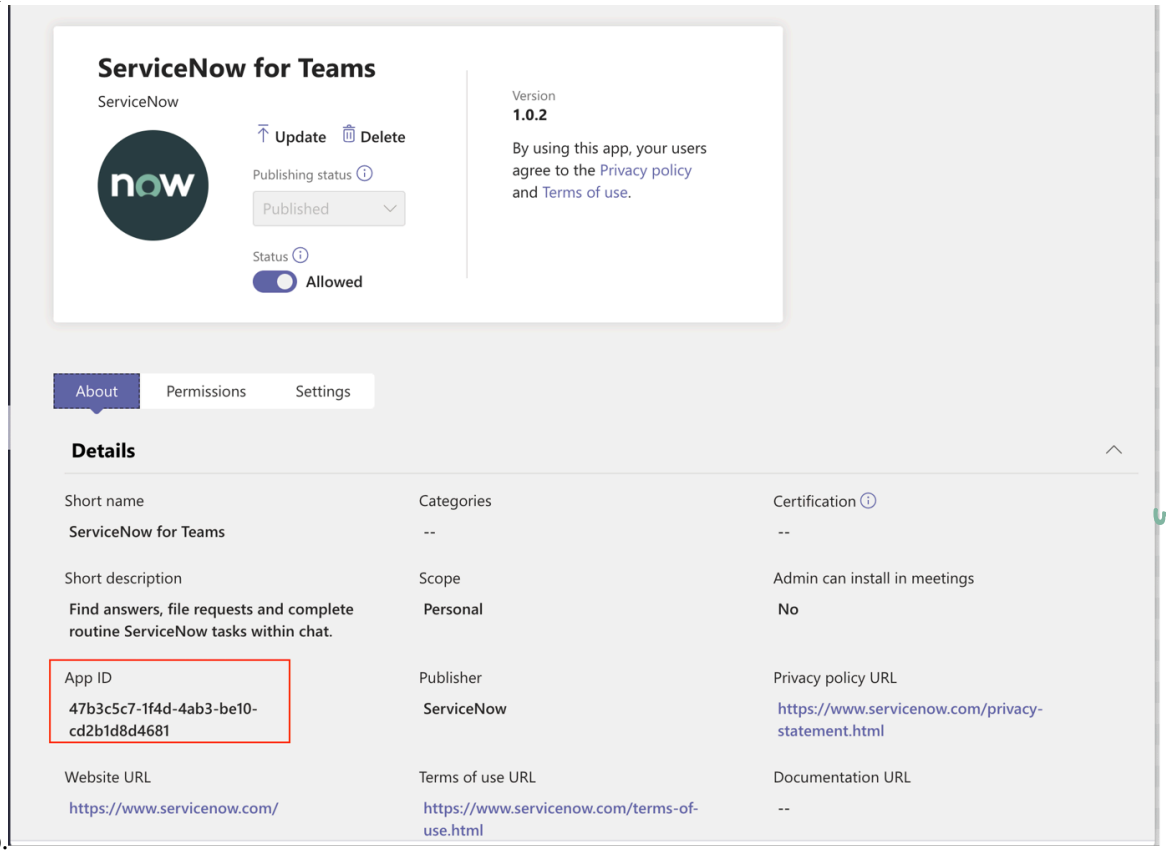
- Microsoft: Microsoft Teams administrador
- ServiceNow instância: external_app_install_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Copie o ID do app.
   a. Faça login no centro de administração Microsoft Teams.
   b. Navegar até **Aplicativos do Teams** > **Gerenciar apps**.
   c. Selecione a aplicação ServiceNow for Microsoft 365.
   d. Copie o ID do app.




2. Atualize o ID do app.
   a. Faça login na sua instância ServiceNow.
   b. No navegador de filtros, insira `sys_properties.list`.
   c. No campo **Nome**, pesquise por `sn_now_ms_viva.service_now_for_teams_app_id`.
   d. Selecione a propriedade para exibir os detalhes da propriedade.
   e. Atualize o **ID do app** no campo **Valor**.
   f. Selecione **Atualizar**.

## Permitir solicitações de domínio cruzado para REST APIs

Permita solicitações de domínio cruzado para REST APIs de uma aplicação baseada em navegador em um domínio diferente criando um registro nas regras CORS por meio do escopo da aplicação de integração Microsoft Viva Connections.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços web do sistema** > **REST** > **Regras CORS**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

#### Formulário de regra CORS

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome da regra CORS. |
| Aplicação | Aplicação que contém o registro CORS associado.<br><br>Este campo é definido automaticamente como Central do funcionário para Microsoft Viva Connections. |
| REST API | A REST API à qual esta regra CORS se aplica. |
| Domínio | O domínio ao qual esta regra CORS se aplica.<br><br>Esta regra CORS é avaliada em relação às solicitações do domínio especificado. Você pode especificar um padrão de domínio ou um endereço IP. |
| Idade máxima | O número de segundos para armazenar em cache a sessão do cliente.<br><br>Após uma solicitação CORS inicial, outras solicitações do mesmo cliente dentro do tempo especificado não exigem uma mensagem de comprovação. Se você não especificar um valor, o valor padrão 0 indica que todas as solicitações exigem uma mensagem de comprovação. |
| Guia Métodos HTTP | Os métodos HTTP permitidos.<br><br>Somente os métodos selecionados podem ser chamados do domínio especificado. Os métodos disponíveis são:<br>○ **OBTER**<br>○ **POST**<br>○ **PUT**<br>○ **PATCH**<br>○ **DELETE** |
| Guia Cabeçalhos HTTP | |
| Cabeçalhos expostos | Lista de cabeçalhos que o navegador tem permissão para acessar na solicitação. |

4. Selecione **Enviar**.

## Gerenciando Central do funcionário para Microsoft Viva Connections

Baixe e implante o pacote da solução Microsoft Viva.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Baixar o pacote da solução Microsoft Viva

Como administrador ServiceNow com a função external_app_install_admin, baixe o pacote da solução Microsoft Viva para sua instância ServiceNow. O administrador do Microsoft SharePoint implantará o pacote para habilitar o cartão Microsoft SharePointMicrosoft Viva no site inicial [].

### Antes de Iniciar

Função necessária: external_app_install_admin

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **ServiceNow for Microsoft 365** > **Microsoft Viva Connections** > **Pacote do Viva**.
2. Selecione **Baixar pacote**.
3. Descompacte o pacote Microsoft Viva.

### O que Fazer Depois

Certifique-se de que o pacote de integrações Microsoft Viva seja implantado em Microsoft SharePoint, por você se você tiver Microsoft SharePoint privilégios de administrador ou pelo administrador do seu site Microsoft SharePoint. Para obter mais informações, consulte Implantar o pacote de integrações [ Microsoft Viva em Microsoft SharePoint.

## Implantar o pacote de integrações [ Microsoft Viva em Microsoft SharePoint

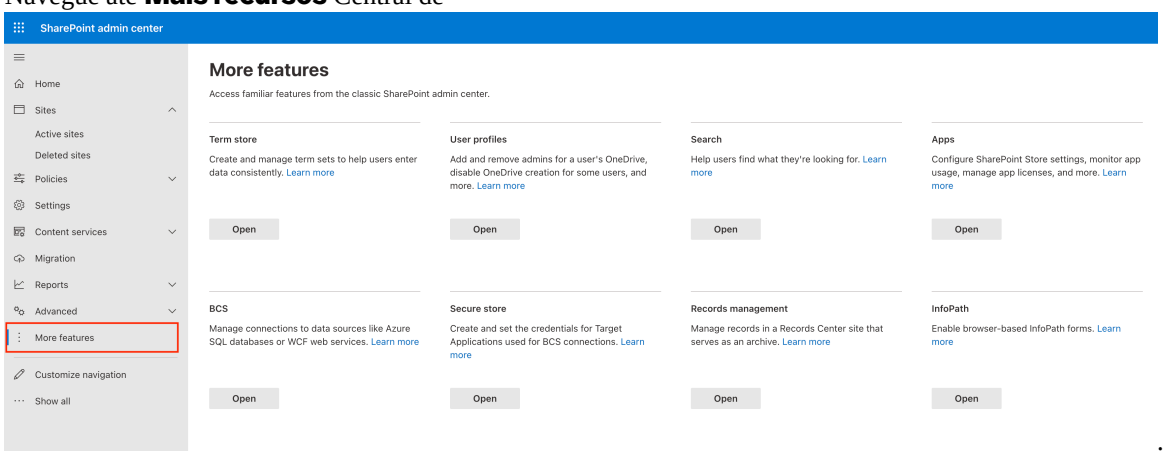
Implante o pacote de integrações Microsoft VivaMicrosoft SharePoint no centro de administração [] para habilitar a exibição de detalhes do cartão no painel Microsoft Viva.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador do SharePoint

### Procedimento

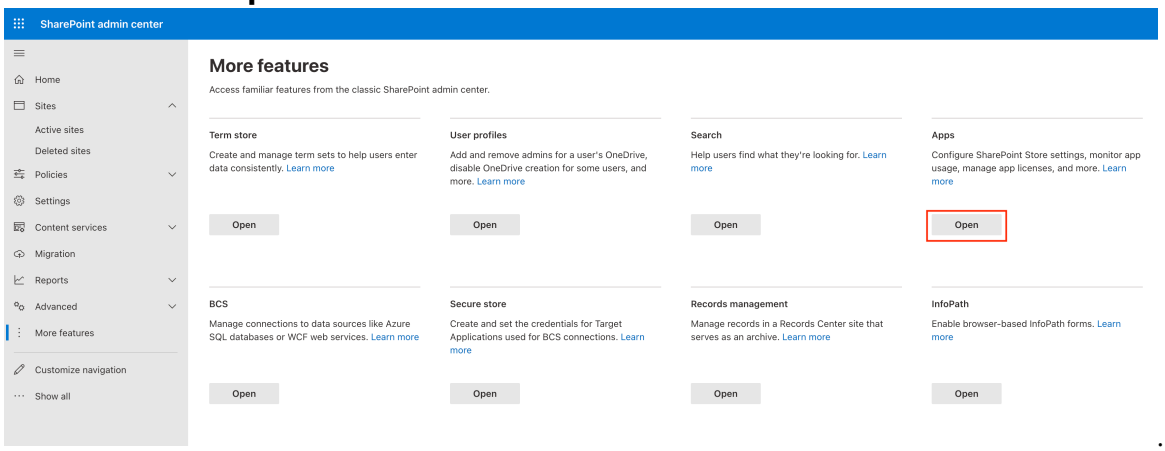
1. Faça login no Microsoft SharePoint admin center.
2. Navegue até **Mais recursos** Central de



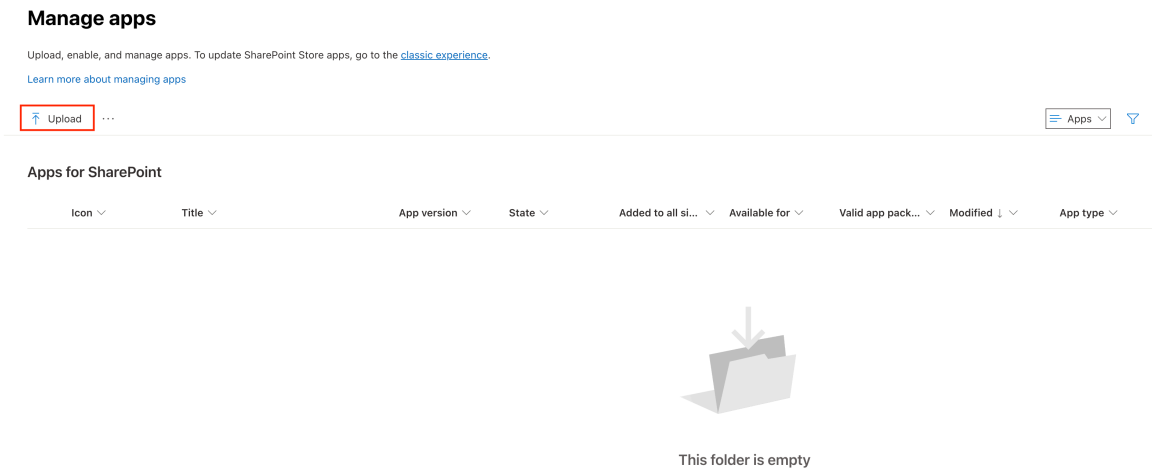

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**3.** Selecione **Abrir** em **Aplicativos**




**4.** Selecione **Carregar**

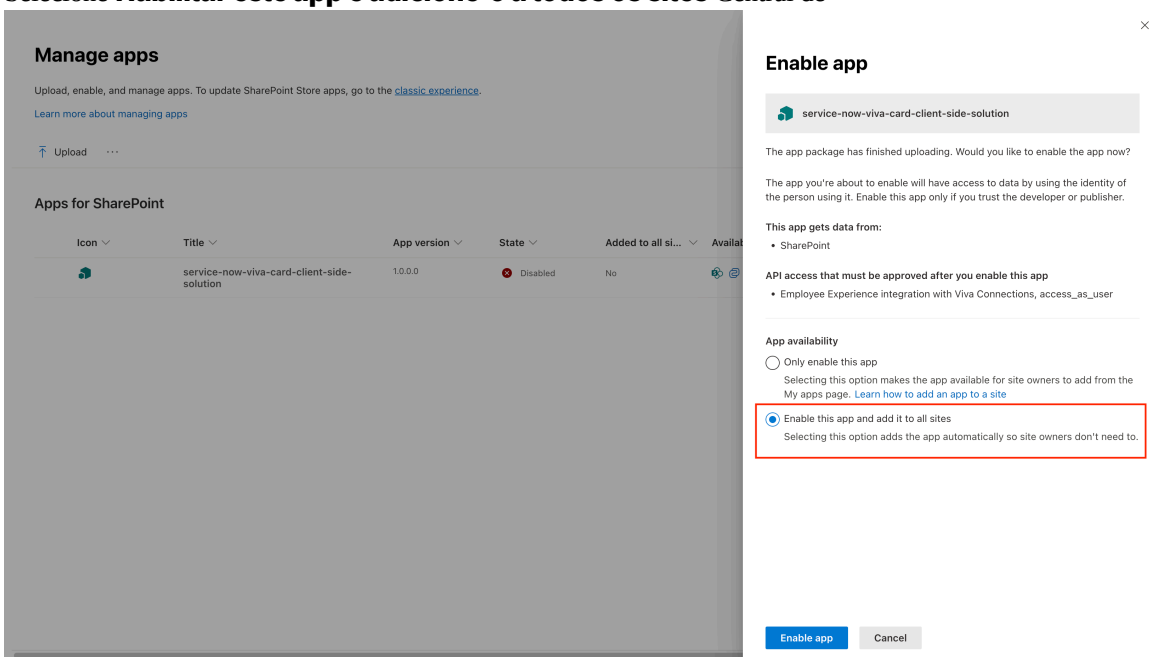



**5.** Selecione o pacote de soluções Microsoft Viva.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Selecione **Habilitar este app e adicione-o a todos os sites** Central de




7. Selecione **Habilitar app**.

## Habilitar a exibição do cartão [ Microsoft Viva em Microsoft SharePoint

Habilite a exibição dos detalhes do cartão Microsoft Viva a serem exibidos para os usuários em Microsoft SharePoint.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador do SharePoint

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O cartão Microsoft Viva fornece aos usuários uma exibição rápida de todas as tarefas atribuídas a eles em Microsoft SharePoint e Microsoft Teams. Ele também permite que os usuários naveguem rapidamente para Central do funcionário para exibir tarefas detalhadas lá.

Primeiro, conceda acesso ao app em Microsoft SharePoint e, em seguida, publique o cartão.

### Procedimento

1. Faça login no Microsoft SharePoint admin center.
2. Conceda acesso de app ao Microsoft Viva acesso de app de integrações em Microsoft SharePoint.
   a. Navegar até **Avançado** > **Acesso à API**.
   b. Navegar até **Solicitações pendentes** > **Em toda a organização**.
   c. Selecione **Employee Experience integration with Viva**.
   d. Selecione **Aprovar**.
3. Publique o cartão.
   a. Selecione **Editar**.
   b. Selecione **Adicionar um cartão**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**c.** Selecione o cartão **ServiceNow Viva Integrations**.

**d.** Passe o mouse sobre o cartão e selecione o ícone ).

**e.** No formulário, preencha os campos.
Para obter mais informações, consulte Microsoft Viva propriedades do cartão de integrações.

**f.** Selecione **Republicar**.

O cartão agora está disponível para uso.

## Central do funcionário para referência Microsoft Viva Connections

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre componentes e formulários necessários para Central do funcionário para Microsoft Viva Connections integrações.

### Microsoft Viva propriedades do cartão de integrações

Adicione propriedades do cartão de integrações Microsoft Viva para exibir tarefas de Microsoft Teams.

**Propriedades do cartão Viva**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tamanho do cartão | Tamanho do cartão. |
| Título do cartão | Título do cartão. |
| Ícone do cartão | Ícone do cartão. |
| Campo de descrição | Descrição do cartão. |
| Rótulo da Central do funcionário | Opção para personalizar o rótulo Central do funcionário. |
| Ver rótulo de tarefas | Opção para personalizar o rótulo Exibir tarefas. |
| Rótulo de texto primário | Opção para personalizar o rótulo das tarefas primárias. |
| Rótulo de Pedir ajuda | Opção para personalizar o rótulo Obter ajuda. |
| Rótulo de erro da Central de serviços ao funcionário | Opção para personalizar o rótulo de erro Central de serviços ao funcionário. |
| Rótulo da lista de tarefas | Opção para personalizar o rótulo da lista de tarefas. |

# ServiceNow para Zoom

As integrações de [ ServiceNow® com Zoom ajudam a criar uma experiência melhor e mais conectada para os usuários. Os funcionários obtêm autoatendimento contínuo sem precisar sair do cliente Zoom e os agentes podem resolver casos mais rapidamente usando Zoom ferramentas de bate-papo, vídeo e telefonia.

### Principais recursos

ServiceNow para Zoom inclui as seguintes integrações para vários casos de uso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### ServiceNow para Zoom integrações

| Objetivo | Requisitos | Habilidades |
|---|---|---|
| Usar ServiceNow Virtual Agent com Zoom Bate-papo da equipe | • Gestão de serviços de TI Pro e superior<br>• HR Service Delivery Pro e superior<br><br>Para implementar ServiceNow Virtual Agent com Zoom, consulte Como usar o aplicativo Now Virtual Agent . | • Habilitar o ServiceNow Virtual Agent em Zoom fornece acesso a todos os recursos de Virtual Agent diretamente por meio do Zoom Bate-papo da equipe.<br>• Compatível com Virtual Agent recursos, como controles de designer para criar conversas, enviar notificações e fornecer resultados da Pesquisa com IA.<br>• Permite que os funcionários exibam e atuem em notificações acionáveis. |
| Aprimore a experiência do funcionário integrando Central do funcionário com a aplicação Zoom | Disponível para todos os clientes que usam o Central do funcionário. Para acessar a Central do funcionário na aplicação Zoom, consulte Disponibilizar recursos [ Central do funcionário em Zoom. | Incorporar Central do funcionário em Zoom permite que os funcionários acessem o portal sem sair do cliente Zoom ). |
| Melhore a produtividade do agente integrando ServiceNow com Zoom Bate-papo da equipe | Pré-integrado com Gestão de serviços de TI.<br><br>Também pode ser integrado ao HR Service Delivery e outros aplicativos do Enterprise Service Management.<br><br>Serviços de colaboração. Para obter informações sobre Serviços de colaboração, consulte Serviços de colaboração . | • Permite que os agentes iniciem um bate-papo Zoom com um funcionário de um tíquete e importem a transcrição do bate-papo de volta para o tíquete como um comentário.<br>• Permite que funcionários com permissões específicas exibam Zoom bate-papos de um registro de tarefa. |
| Permita que os agentes colaborem em tíquetes com Zoom reuniões | Plug-in do Notify<br><br>Para implementar o conector [ Notify para Zoom, consulte Notify conector Zoom . | Expandir Notify com um conector Notify Zoom permite que os agentes gerenciem e iniciem uma reunião Zoom diretamente de um tíquete. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### ServiceNow para Zoom integrações

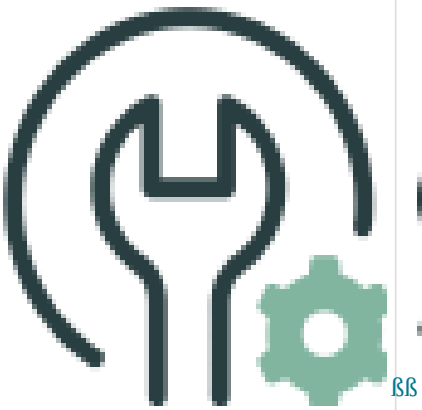
| Objetivo | Requisitos | Habilidades |
|---|---|---|
| Crie integrações personalizadas | Para obter informações sobre como criar integrações personalizadas, consulte Spoke do Zoom. | Crie integrações personalizadas usando o spoke Zoom. |

## Iniciar

Explorar

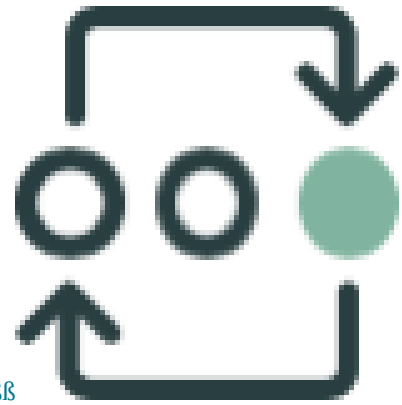
Saiba como agentes e funcionários usam os serviços de colaboração para o Zoom.

Configurar



Planeje e configure sua implementação.

Integrar



Estenda os recursos do Zoom integrando-os a outros aplicativos.

Usar

Inicie e importe mensagens de bate-papo do Zoom.

Referência

Veja os detalhes sobre componentes como APIs do Zoom.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

# Explorando Serviços de colaboração para Zoom

Serviços de colaboração para Zoom fornece aos funcionários um autoatendimento contínuo sem sair do cliente Zoom e permite que os agentes resolvam seus registros de tarefa com mais rapidez.

Serviços de colaboração para Zoom é pré-integrado com Gestão de serviços de TI. Ele também pode ser integrado ao HR Service Delivery e a outros aplicativos do Enterprise Service Management.

## Serviços de colaboração para Zoom Bate-papo da equipe

Serviços de colaboração para Zoom oferece os seguintes recursos:

- Permite que agentes e funcionários colaborem para resolver um tíquete.
- Permite que os agentes iniciem um Zoom Bate-papo da equipe com um funcionário a partir de um registro de tarefa.
- Permite que os agentes importem a transcrição do Bate-papo da equipe Zoom de volta para o registro da tarefa como um comentário.
- Permite que funcionários com permissões específicas exibam Zoom o Bate-papo da equipe em um registro de tarefa.

## Serviços de colaboração para Zoom Bate-papo da equipe

Serviços de colaboração para Zoom ajuda os funcionários a interagir com agentes e resolver seus problemas relacionados a TI de dentro da aplicação Zoom.

Serviços de colaboração para Zoom oferece os seguintes recursos:

- Permite que agentes e funcionários colaborem para resolver um tíquete.
- Permite que os agentes iniciem um Zoom Bate-papo da equipe com um funcionário a partir de um registro de tarefa.
- Permite que os agentes importem a transcrição do Bate-papo da equipe Zoom de volta para o registro da tarefa como um comentário.
- Permite que funcionários com permissões específicas exibam Zoom o Bate-papo da equipe em um registro de tarefa.

# Configuração do Serviços de colaboração para Zoom

Configure sua instância ServiceNow para integração com a aplicação Zoom.

Para conectar sua instância ServiceNowZoom à aplicação [] e autorizar, você deve ter a função de administrador Zoom junto com a função de administrador ServiceNow.

## Configurar spoke Zoom

Integre sua conta Zoom à sua instância ServiceNow®. Crie uma aplicação OAuth personalizada em Zoom e autentique as solicitações de ServiceNow.

Para obter informações completas sobre como configurar um spoke Zoom, consulte Zoom spoke.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Habilitar integração de bate-papo Zoom

Habilite o recurso Bate-papo da equipe Zoom na sua instância ServiceNow® definindo as propriedades do sistema relacionadas.

### Antes de Iniciar

Certifique-se de ter instalado e configurado a versão mais recente da aplicação Zoom spoke (Zoom spoke v 4.0.3 ou uma versão superior) e Serviços de colaboração plug-in (sn_tcm_collab_hook) (Serviços de colaboração v 3.7.0 ou uma versão superior).

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. No filtro de navegação, insira `sys_properties.list`.
2. No campo de pesquisa Nome da tabela Propriedades do sistema [sys_properties], insira `sn_tcm_collab_hook.enable_zoom_chat_integration`.
3. Selecione a propriedade do sistema **sn_tcm_collab_hook.enable_zoom_chat_integration**.
4. No campo Valor, insira **verdadeiro**.

**Nota:**

A entrada do campo Valor é falsa por padrão.

5. Defina o valor de Funções de leitura como **admin**.
6. Selecione **Atualizar**.

### Resultado

O recurso Bate-papo da equipe ZoomServiceNow na instância [] está habilitado.

## Instalar fix-script para Serviços de colaboração para Zoom

Instale o *`fix_script_start_chat_field_decorator_IT`* na instância ServiceNow para exibir o decorador/ícone de campo **Iniciar bate-papo do Zoom** no tíquete para iniciar um bate-papo com o solicitante.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Visite a loja de aplicações Collaboration Services e baixe o conjunto de atualizações *`fix_script_start_zoom_chat_field_decorator.xml`*.

### Procedimento

1. Navegar até **Conjuntos de atualização do sistema** > **Conjuntos para atualização recuperados** > **Links relacionados** > **Importar Conjunto de Atualizações do XML**.
2. No formulário Importar XML, faça o seguinte.
   a. Selecione **Procurar**.
   b. Selecione *`fix_script_start_zoom_chat_field_decorator.xml`* arquivo XML.
   c. Selecione **Carregar** para carregar o arquivo XML.
3. Navegar até **Conjuntos de atualização do sistema** > **Conjuntos para atualização recuperados**.
4. Selecione **Corrigir script para adicionar o campo Iniciar bate-papo do Zoom**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Selecione **Visualizar Conjunto de Atualizações**.
6. Clique em **"Confirmar Update Set"**.

   O script de correção para adicionar o início do decorador de campo de bate-papo do Zoom ficará no estado Confirmado.
7. Navegar até **Definição do Sistema** > **Corrigir Scripts**.
8. No campo de pesquisa **Nome**, insira Corrigir script para adicionar o campo Iniciar bate-papo do Zoom.
9. Clique **em Corrigir script para adicionar o script de correção do campo de bate-papo com zoom inicial**.
10. Selecione **Executar script de correção**.

    O ícone é exibido como um decorador de campo em um registro.

## Integração e uso de ServiceNow® com Zoom

Serviços de colaboração para Zoom Bate-papo da equipe permite que os agentes iniciem o bate-papo com funcionários e importem o bate-papo, e permite que os funcionários exibam e recebam serviço de bate-papo de dentro da aplicação Zoom.

Serviços de colaboração para Zoom O Bate-papo da equipe oferece a seguinte funcionalidade:

- Os agentes podem iniciar um bate-papo Zoom com um funcionário a partir de um registro de tarefa.
- Os agentes podem importar a transcrição do bate-papo Zoom de volta para o registro da tarefa como um comentário.
- Os funcionários podem exibir e receber o serviço de resolução de registro de tarefa na aplicação Zoom.

### Aprimore a experiência do funcionário integrando ServiceNow® com Zoom

A integração do [ServiceNow com o Zoom ajuda os funcionários a interagir com os agentes e resolver problemas relacionados a TI usando o Zoom.

#### Iniciando e importando um Zoom Bate-papo da equipe

Inicie uma conversa de bate-papo da equipe Zoom com o solicitante para resolver o tíquete e importe o bate-papo como comentários de registro de tarefa.

#### Iniciar um Zoom Bate-papo da equipe

Inicie um Bate-papo da equipe Zoom com um funcionário por meio de um tíquete aberto para resolver um incidente, item da solicitação e solicitação de mudança.

**Antes de Iniciar**
Você deve ter a função de gravação para usar o recurso de bate-papo Iniciar Zoom para tarefas de incidente, solicitação e solicitação de mudança. Esta função está disponível quando você ativa os plug-ins de função Gestão de serviços de TI ou para todas as instâncias por padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Função de registro e configuração relacionada**

| Registro | Função | Plug-in |
|---|---|---|
| Incidente | sn_incident_write | Funções de ITSM - plug-in Incident Management (com.snc.itsm.roles.incident_management) |
| Solicitação de mudança | sn_change_write | Plug-in ITSM Roles — Change Management (com.snc.itsm.roles.change_management) |
| Solicitação | sn_request_write | Funções de ITSM — Plug-in Request Management (com.snc.itsm.roles.request_management) |

Certifique-se de ter instalado o script de correção para habilitar a exibição do ícone de bate-papo do Zoom associado ao campo Solicitante. Para obter mais informações, consulte Instalar fix-script para Serviços de colaboração para Zoom.

Função necessária: agente

## Procedimento

1. Navegue até um registro de tarefa aberto (incidente, solicitação de mudança ou item da solicitação) em sua instância ServiceNow.
2. Inicie o bate-papo selecionando **Iniciar bate-papo do Zoom** ou o ícone Iniciar bate-papo do Zoom ícone do Zoom associado ao campo Solicitante.
3. Na caixa de diálogo Iniciar Zoom, selecione os participantes.

   Todos os usuários do grupo atribuído ao tíquete estão na seção Recomendado da caixa de diálogo por padrão. O usuário que inicia o bate-papo é adicionado à lista Selecionada de participantes.
4. No formulário, preencha os campos.

**Iniciar Zoom campos de formulário de bate-papo**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Adicionar Participantes | Opção para adicionar usuários e partes interessadas para trabalhar na resolução do tíquete.<br>○ **Usuário**: insira o nome do usuário a ser incluído no bate-papo.<br>○ **Grupo**: insira o grupo de usuários a ser incluído no bate-papo.<br>Se o plug-in On-Call Scheduling (com.snc.on_call_rotation) estiver ativado, os usuários do On-Call Scheduling serão adicionados quando você selecionar um grupo. Quando o plug-in On-Call Scheduling |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | (com.snc.on_call_rotation) não está ativado, ele adiciona todos os usuários do grupo selecionado.<br>○ E-**mail**: insira um e-mail válido do participante a ser incluído no bate-papo.<br>Depois de adicionar as partes interessadas necessárias, selecione **Adicionar ao selecionado**. |
| Título do bate-papo | O título do bate-papo que será exibido na aplicação Zoom. O título padrão é o número do tíquete anexado à descrição resumida. |
| Criar uma mensagem de abertura | Opção para fornecer uma mensagem de abertura ao usuário antes de iniciar uma interação. |

5. Selecione **Iniciar bate-papo**.

   Quando a validação do usuário estiver concluída e um canal Zoom for criado para a instância atual do tíquete, você será direcionado para o canal de bate-papo na aplicação Zoom.

   Zoom O Bate-papo da equipe exibe o título do bate-papo e a mensagem de abertura fornecida pelo agente.

6. Interaja com o solicitante do tíquete no Zoom Bate-papo da equipe.

   Você pode enviar arquivos compatíveis com a aplicação Zoom.

   Na instância ServiceNow, o sistema captura anotações de trabalho sobre os detalhes do bate-papo.

   Um registro de interação de bate-papo Zoom será criado automaticamente se o solicitante for um participante da conversa de bate-papo. O solicitante pode acessar os detalhes do bate-papo na seção **Atividades**. Para obter informações sobre um mapeamento de solicitante de tíquete, consulte Criar mapeamento de solicitante.

   a. Na seção Atividades do registro, localize o comentário que contém um link para acessar a interação de bate-papo.
   b. Selecione o link.

      A transcrição do bate-papo é armazenada na seção Atividades.

### Atividades de bate-papo

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Usuários | Usuários associados ao bate-papo. |
| Documento | Número do registro de origem. |
| Iniciado por | Agente que iniciou a interação de bate-papo. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tópico | Título do bate-papo. |
| Atividades | Transcrição de bate-papo. |

7. Retome o bate-papo com o mesmo usuário ou com o mesmo usuário mais usuários adicionais no formulário de bate-papo Iniciar Zoom.
   - Para continuar o bate-papo do registro com o mesmo usuário, selecione **Continuar bate-papo**.
   - Para iniciar um novo bate-papo que inclua usuários adicionais, adicione os usuários e forneça um título para o bate-papo no campo **Título** do bate-papo e uma mensagem de abertura no campo **Criar uma mensagem de abertura**.

### Reatribuir um tíquete

Reatribua um tíquete a outro usuário com uma conta válida do Zoom.

## Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

## Procedimento

1. Navegue até um registro de tarefa aberto (incidente, solicitação de mudança ou item da solicitação) em sua instância ServiceNow.
2. Pesquise e selecione o novo nome de usuário no campo **Atribuído a**.

   O novo usuário deve ter uma conta Zoom válida. Caso contrário, o tíquete não será atribuído ao novo usuário e uma mensagem de erro será adicionada aos logs do sistema.

   Qualquer usuário conectado Zoom que não seja um participante do tíquete/bate-papo pode reatribuir o tíquete a um usuário válido em nome do iniciador do bate-papo.
3. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e, em seguida, clique em **Salvar**.

### Importar Zoom mensagens do Bate-papo da equipe

Importe a conversa de bate-papo manual ou automaticamente com um usuário da aplicação Zoom, que anexa e armazena as mensagens na seção Comentários do tíquete na instância ServiceNow®.

## Antes de Iniciar
Você deve ter a função de gravação para usar o recurso Importar mensagens do Zoom para tarefas de incidente, solicitação e solicitação de mudança. Esta função está disponível quando você ativa os plug-ins de função Gestão de serviços de TI ou para todas as instâncias por padrão.

### Função de registro e configuração relacionada

| Registro | Função | Plug-in |
|---|---|---|
| Incidente | sn_incident_write | Funções de ITSM - plug-in Incident Management (com.snc.itsm.roles.incident_management) |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Função de registro e configuração relacionada**

| Registro | Função | Plug-in |
|---|---|---|
| Solicitação de mudança | sn_change_write | Plug-in ITSM Roles — Change Management (com.snc.itsm.roles.change_management) |
| Solicitação | sn_request_write | Funções de ITSM — Plug-in Request Management (com.snc.itsm.roles.request_management) |

Função necessária: agente

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Importar mensagens ajuda os agentes a exibir o histórico de um tíquete em um só lugar. Portanto, as informações necessárias para a revisão pós-tíquete são capturadas e resultam em processos de melhoria contínua.

Quando um agente importa um bate-papo, os anexos dentro do limite de tamanho de arquivo configurado são carregados para o registro. Se os anexos carregados forem maiores do que o limite de tamanho de arquivo configurado, esses anexos aparecerão como um link para o arquivo no servidor Zoom.

Quando um bate-papo existente é continuado, a importação automática ocorre novamente. A importação automática é cancelada quando os bate-papos são arquivados.

Se um bate-papo primário em um thread for excluído, o formulário **Importar mensagens do Zoom** exibirá o texto informando que esta mensagem foi excluída. As mensagens secundárias nesse thread não são excluídas.

Um marcador com o rótulo **Externo**indica que um usuário está listado nos usuários da aplicação Zoom e não está presente na instância ServiceNow, ou quando o usuário não está presente na aplicação Zoom.

**Nota:**

Um agente pode importar um bate-papo somente se houver um registro de bate-papo para o tíquete e ele for um participante do bate-papo.

### Procedimento

1. Navegue até um registro de tarefa aberto (incidente, solicitação de mudança ou item da solicitação) em sua instância ServiceNow.
2. Selecione **Importar mensagens do Zoom** na seção Links relacionados.

**Nota:**

Se você não vir **Importar mensagens do Zoom**, no menu do formulário, selecione **Recarregar formulário** para atualizar o formulário de tíquete.

3. No formulário Importar mensagens de Zoom, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Importar mensagens do formulário do Zoom

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Selecionar uma conversa | Conversação para importar as mensagens para o registro. |
| Participantes | Lista de usuários que são participantes do bate-papo. |
| Importar mensagens como | Método usado para importar mensagens.<br>○ **Comentários adicionais**: as mensagens são anexadas em um campo **Comentários adicionais** e os usuários podem exibi-las.<br>○ **Anotações de trabalho**: as mensagens são anexadas no campo **Anotações de trabalho,** mas podem ser exibidas somente por usuários internos. |

Você também pode selecionar os threads de mensagens aninhadas em um bate-papo.

4. Selecione **Importar**.

   Se a importação automática das mensagens estiver habilitada na configuração do bate-papo e você tentar importar as mensagens manualmente para um registro, o sistema exibirá uma mensagem informando que o bate-papo está sendo importado usando a importação automática. Para obter informações de configuração sobre importação automática, consulte Personalizar o formulário de bate-papo Zoom.

5. No menu do formulário, selecione **Recarregar formulário** para atualizar o formulário de tíquete.

**Resultado**
Os bate-papos e arquivos importados são exibidos na seção **Atividades** do tíquete.

### Configuração específica de bate-papo para Serviços de colaboração para Zoom

Configure opções específicas de bate-papo para Serviços de colaboração para Zoom.

ServiceNow Serviços de colaboração para Zoom permite que os agentes personalizem os seguintes aspectos dos bate-papos do Zoom:

- Configure o grupo de bate-papo para incluir usuários de programação de plantão para iniciar o bate-papo da equipe do Zoom
- Configurar formulário de bate-papo para diferentes tipos de registro
- Criar configuração de bate-papo para importar bate-papos automaticamente
- Criar mapeamento de solicitante
- Configurar condição de encerramento do bate-papo

Se você tiver o ServiceNow Serviços de colaboração para Zoom em seu ambiente, a configuração adicional personalizada específica do bate-papo será aplicável por padrão para as seguintes tabelas:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Item da solicitação (sc_req_item)
- Tarefa (sc_task)
- Incidente (incidente)
- Solicitação (sc_request)
- Solicitação de mudança (change_request)

O administrador pode estender a configuração personalizada para outras tabelas, conforme necessário. Você pode criar uma configuração de bate-papo para apenas uma tabela de cada vez. Você pode estender a configuração do bate-papo para outras tabelas criando outro registro de configuração de bate-papo.

## Funcionalidade de mensagens de importação automática

Todas as mensagens de bate-papo do Zoom Team Chat serão importadas automaticamente para a instância ServiceNow em um intervalo de 30 minutos. O sistema procura todas as novas mensagens em todos os bate-papos e importa as mensagens para a instância ServiceNow.

Para impedir que a pesquisa seja executada indefinidamente em conversas inativas, se não houver novas mensagens, o intervalo de pesquisa se estenderá gradualmente até que a pesquisa seja interrompida.

O sistema verifica o registro de novas mensagens a cada 30 minutos. Se não houver novas mensagens, o sistema verificará as novas mensagens em um intervalo de 1 hora, 2 horas, 4 horas e 8 horas. Se não houver novas mensagens em um intervalo de oito horas durante sete dias, a atividade de pesquisa de importação automática será desabilitada.

Se houver alguma mensagem durante qualquer um dos intervalos, o temporizador de importação automática procurará novas mensagens no próximo intervalo e importará as mensagens. O temporizador é redefinido para um intervalo de 30 minutos.

## Limites do sistema

O sistema importa no máximo 500 bate-papos ativos em um intervalo de 30 minutos. Se houver mais de 500 bate-papos ativos, o sistema não importará automaticamente os novos registros de bate-papo para o intervalo de 30 minutos.

O sistema executa no máximo 10.000 subfluxos para importar os bate-papos para um intervalo de 30 minutos, 1 hora, 2 horas, 4 horas e 8 horas. Esta é uma contagem de todos os subfluxos ativos que importam automaticamente as mensagens para ServiceNow.

Se o sistema atingir o limite, uma mensagem será exibida para o agente no modal **Iniciar bate-papo do Zoom** informando que "Os limites do sistema de importação automática do bate-papo da equipe do Zoom foram atingidos. Novos bate-papos não serão importados automaticamente.".

Quando um tíquete é fechado, o sistema aciona a importação automática pela última vez e publica as novas mensagens na seção **Anotações de trabalho** (histórico do bate-papo).

Se houver um registro de interação associado ao registro primário, o registro de interação também será fechado. O registro do bate-papo também é fechado como parte deste fluxo.



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Configure o grupo de bate-papo para incluir usuários de programação de plantão para iniciar o bate-papo da equipe do Zoom

Os usuários do On-Call Scheduling serão mostrados para iniciar o bate-papo da equipe do Zoom para um registro de incidente.

Os usuários associados ao On-Call Scheduling serão exibidos na coluna **Selecionado** da caixa de diálogo **Iniciar bate-papo do Zoom**.

*sn_tcm_collab_hook.zoom_on_call_tables_for_start_chat_action* A propriedade do sistema foi criada para oferecer suporte a esta funcionalidade. Você pode estender essa funcionalidade para as tabelas de mudança e solicitação.

### Estender usuários de plantão para iniciar o bate-papo da equipe do Zoom

Mostra a lista de usuários de plantão em Iniciar bate-papo da equipe do Zoom para uma mudança, solicitação ou um item da solicitação.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

#### Procedimento

1. No filtro de navegação, insira sys_properties.list.
   A lista inteira de propriedades na tabela Propriedades do sistema [sys_properties] é exibida.
2. Insira sn_tcm_collab_hook.zoom_on_call_tables_for_start_chat_action no campo de pesquisa **Nome**.
3. Selecione a propriedade do sistema **sn_tcm_collab_hook.zoom_on_call_tables_for_start_chat_action**.
4. Insira os nomes da tabela no campo **Valor** para o qual você precisa estender a funcionalidade.
   Por exemplo: mudança, solicitação.
5. Selecione **Atualizar**.

### Personalizar o formulário de bate-papo Zoom

Personalize o formulário de bate-papo para tabelas ServiceNow® Serviços de colaboração adicionais criando uma configuração de bate-papo.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de colaboração** > **Zoom** > **Configuração do bate-papo**.
2. Clique em **Padrão** para exibir a configuração do sistema de base padrão.
3. Navegar até **Todos** > **Serviços de colaboração** > **Zoom** > **Configuração do bate-papo**.
4. Criar uma nova configuração de bate-papo Selecione **Novo**.
5. No formulário, preencha os campos.

**Formulário Configuração do Collaboration Chat**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Valor da configuração. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Ordem | Ordem da configuração.<br><br>Você pode definir várias configurações de bate-papo para uma única tabela. O sistema executa a consulta com base na ordem decrescente. |
| Ativo | Opção para ativar a configuração.<br><br>Marque a caixa de seleção para ativar a configuração. |
| Tipo de mensagem | Opção para selecionar a plataforma de mensagens. |
| Padrão | Opção para manter a configuração como padrão.<br><br>**Nota:**<br>Você não pode definir vários valores padrão para a configuração do bate-papo. |
| Importação automática | Opção para importar automaticamente o bate-papo.<br><br>Marque a caixa de seleção para importar automaticamente o bate-papo. |
| Tabela | Opção para selecionar um recurso de bate-papo específico para uma tabela. |
| Herança | Estenda e aplique a configuração às tabelas secundárias. |
| Condições | Opção para definir uma condição para um bate-papo para personalizações. |
| Habilitar mensagem de abertura | Opção para fornecer uma mensagem de texto que será exibida para o usuário quando o agente iniciar um bate-papo. |
| Mensagem de abertura | Opção para habilitar uma mensagem de texto que será exibida para o usuário quando o agente iniciar um bate-papo.<br><br>Este campo será habilitado somente se a opção **Habilitar mensagem de abertura** estiver selecionada. |

6. Selecione **Enviar**.

A configuração de bate-papo definida é aplicável somente para a tabela selecionada. Você pode estender a configuração do bate-papo para outras tabelas criando outro registro de configuração de bate-papo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Criar mapeamento de solicitante

Crie um mapeamento de solicitante para estender a funcionalidade de bate-papo Zoom para outras tabelas.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um registro de mapeamento de solicitante define qual campo representa o solicitante de um tíquete em uma determinada tabela.

**Nota:**

Se não houver nenhum mapeamento de solicitante definido para uma tabela, os registros de interação não serão criados. Um log de erro é criado para o administrador notificar que o mapeamento do solicitante não está definido para uma tabela.

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de colaboração** > **Mapeamento do solicitante**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

**Formulário de mapeamento do solicitante**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tabela | Tabela à qual o mapeamento do solicitante deve ser aplicado. |
| Campo de solicitante | Campo para selecionar o solicitante de um registro. |
| Herança | Estende e aplica o recurso às tabelas secundárias. |
| Ativo | Opção para ativar o registro de mapeamento do solicitante. |
| Ordem | Ordem da configuração.<br><br>Você pode definir várias configurações de bate-papo para uma única tabela. O sistema executa a consulta em ordem decrescente. |

4. Selecione **Enviar**.

### Definir como um bate-papo Zoom é encerrado

Defina a maneira como um bate-papo Zoom é encerrado.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando um tíquete é definido como inativo, o sistema faz uma pesquisa final para todas as mensagens no Zoom Bate-papo da equipe. Os participantes são removidos para que

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

nenhuma outra mensagem sobre o tíquete possa ser trocada no bate-papo. O sistema para de consultar esse bate-papo.

Se a sua aplicação personalizada não fornecer uma opção **Ativa** para determinar se o tíquete permanece ativo, você deverá adicionar essa opção (preferencial) ou definir uma condição alternativa que indique que o tíquete está fechado ou inativo.

Como alternativa, para aderir aos padrões da plataforma, considere adicionar um campo ativo à sua aplicação personalizada e manter o estado desse campo de acordo com a lógica de negócios da sua aplicação.

Quando um registro primário ServiceNow é fechado, o canal do Zoom associado é arquivado e somente um usuário administrador ou esse criador de bate-papo pode publicar novas mensagens em um bate-papo ou canal encerrado. Os usuários removidos de um bate-papo só podem ver o histórico de mensagens do bate-papo.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de colaboração** > **Condições de encerramento**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

**Fechar formulário de condições**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tabela | A tabela à qual o mapeamento do solicitante deve ser aplicado. |
| Herança | Aplique a opção às tabelas secundárias da tabela selecionada. |
| Ativo | Opção para ativar a condição de encerramento. |
| Ordem | Ordem da configuração.<br><br>Você pode definir várias configurações de bate-papo para uma única tabela. O sistema executa a consulta em ordem decrescente. |
| Close conditions | Define a condição que determina que o registro é encerrado. |

4. Selecione **Enviar**.

## Serviços de colaboração para Zoom referência

Tópicos de referência que fornecem informações adicionais sobre ServiceNow Serviços de colaboração para Zoom componentes e formulários.

Para obter mais informações sobre o escopo da API para ServiceNow Serviços de colaboração para Zoom, consulte Configurar spoke do Zoom

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Permissões/escopo de API para integração de [ ServiceNow® com Zoom

A lista de permissões/escopos de API solicitados por ServiceNow Serviços de colaboração para Zoom é a seguinte.

**Zoom Escopo/permissões de API**

| Tipo de escopo | Escopo da API | Descrição |
|---|---|---|
| Usuário | usuário: mestre | Exiba e gerencie as informações do usuário de uma subconta. |
| | usuário: leitura: administrador | Exibir todas as informações do usuário. |
| | usuário:write:admin | Exibir informações do usuário e gerenciar usuários. |
| Bate-papo | chat_channel:read:admin | Exibir o canal de bate-papo de todos os usuários. |
| | chat_channel:write:admin | Exiba e gerencie os canais de bate-papo de todos os usuários. |
| | chat_message:read:admin | Exibir mensagens de bate-papo de todos os usuários. |
| | chat_message:write:admin | Exiba e gerencie as mensagens de bate-papo de todos os usuários. |
| | imchat:read:admin | Exiba o histórico e os canais de todos os usuários. |
| | imchat:bot | Habilite o chatbot no cliente de bate-papo do Zoom. |

## Conector de pesquisa do SharePoint Online

O ServiceNow Conector de pesquisa do SharePoint Online oferece uma configuração de pesquisa de nível de consumidor para gerenciar seus recursos de informação.

Como a pesquisa é a chave para a produtividade, Conector de pesquisa do SharePoint Online (SPOC) ajuda seus funcionários a pesquisar e descobrir conteúdo da experiência do funcionário ServiceNow. Você pode indexar conteúdo de vários sites, permitindo que os funcionários encontrem as informações relevantes por meio do Employee Service Center, Portal de serviços, Aplicativo Now Mobile e Virtual Agent.

Visite o site ServiceNow Store para exibir a aplicação e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativas, consulte as ServiceNow Store notas de versão de histórico de versões .

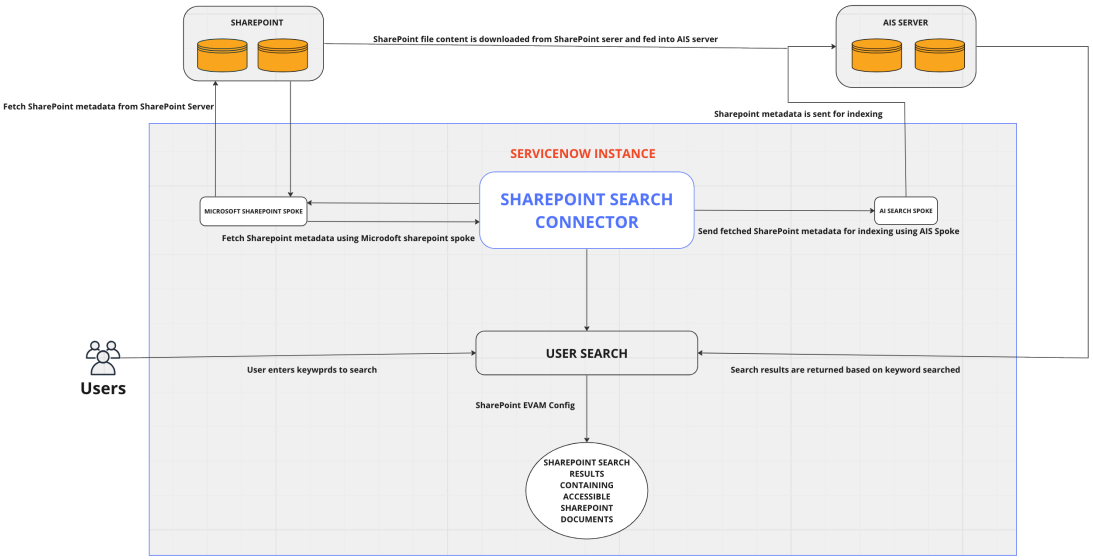
### Como o Conector de pesquisa do SharePoint Online funciona

Esta é uma visão geral de como Conector de pesquisa do SharePoint Online funciona:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Visão geral SPOC




Use o Conector de pesquisa do SharePoint Online para:

- Crie experiências de pesquisa e descoberta melhores para o conteúdo Microsoft SharePoint, garantindo que seus funcionários possam encontrar rapidamente as informações de que precisam.
- Habilite o suporte em vários canais, como Gestão de serviços a funcionários, Portal de serviços, Aplicativo Now Mobilee Virtual Agent.
- Integre com o ServiceNow® Pesquisa com IA para melhorar a relevância e a personalização.
- Pesquise e encontre informações relevantes e gere resultados de negócios.

## Plug-ins necessários

Instale os seguintes plug-ins e aplicações:

- Central do funcionário - Pro
- Microsoft SharePoint spoke
- Pesquisa com IA spoke

Certifique-se de que o mecanismo Pesquisa com IA esteja habilitado. O conteúdo externo do plug-in Pesquisa com IA (com.glide.ais.external_content) deve ter uma assinatura ServiceNow.

Para obter mais informações, consulte Configuração Conector de pesquisa do SharePoint Online.

## Pontos a serem lembrados

- O Conector de pesquisa do SharePoint Online só é compatível com o mecanismo Pesquisa com IA, não com o mecanismo de pesquisa Zing.
- Os tipos de conteúdo compatíveis com o mecanismo Pesquisa com IA, como DOTX, HTM, XLSX, DOT, PPTM, DOCX, PPTX, TXT, PDF, POT, PPT, POTX, DOC, HTML e XLS são compatíveis com Conector de pesquisa do SharePoint Online junto com ASPX.
- O tamanho de arquivo Pesquisa com IA de até 25 MB é aplicável.
- Os idiomas compatíveis são inglês, espanhol, francês, japonês e alemão.
- Conector de pesquisa do SharePoint Online oferece suporte a grupos do SharePoint e não lê usuários do Active Directory e grupos do Microsoft 365.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Conector de pesquisa do SharePoint Online não é compatível **com Todos, exceto usuários externos com** permissões de site.
- Como administrador, você pode usar os seguintes aprimoramentos para obter mais flexibilidade e controle:
  - **Permissões flexíveis**: selecione as permissões **Sites.FullControl.All** ou **Sites.Read.All** ao configurar o conector.
  - **Indexação seletiva**: indexe sites e subsites seletivamente, excluindo alguns URLs e subsites, que têm informações confidenciais.
  - **Indexar versões publicadas**: controle e limite a indexação somente aos arquivos publicados, garantindo que os funcionários acessem as versões verificadas e finalizadas, e não os rascunhos ou documentos inacabados.

**Nota:**
Se você tiver um conector existente sem esses aprimoramentos, exclua o conector existente, crie um novo conector, especifique os URLs para indexação e exclusão e defina as permissões do site para controle e governança de conteúdo mais eficazes.

**Tópicos relacionados**

Referência do Conector de pesquisa do SharePoint Online

## Configuração do Conector de pesquisa do SharePoint Online

Configure o Conector de pesquisa do SharePoint Online configurando e conectando o locatário Microsoft SharePoint com sua instância. Valide a conexão para evitar falhas de configuração antes de indexar os sites para pesquisa.

### Configurar o locatário Microsoft SharePoint

Configure seu locatário Microsoft SharePoint para começar com o Conector de pesquisa do SharePoint Online.

#### Antes de Iniciar

Como administrador Microsoft SharePoint, crie uma aplicação personalizada especificando o URL raiz (https://<sitename> .sharepoint.com ), domínio do app, URL de redirecionamento e outras configurações.

Certifique-se de concluir a configuração conforme explicado em .

Faça login com suas credenciais de administrador para conceder permissões.

Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Conclua o procedimento a seguir na sua conta Microsoft SharePoint. Para obter mais informações sobre como criar e configurar aplicações personalizadas, consulte o desenvolvimento do SharePoint .

**Nota:**
Quando as permissões atribuídas nos aplicativos do Azure têm problemas de privilégio, a seguinte mensagem de erro é exibida: Mensagem de erro: Falha no método: (/_api/web/XXXXXXX) com o código: 401 - Combo de nome de usuário/senha inválido. Resolva este problema com as instruções disponíveis em KB1117977 .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quando você quiser que os resultados da pesquisa exibam somente as versões publicadas do documento, certifique-se de selecionar Permissões da **aplicação** em vez de **Permissões delegadas** ao configurar as permissões explicadas em Spoke.

**Nota:**
Os administradores podem limitar a indexação somente das versões publicadas, garantindo que rascunhos ou trabalhos inacabados não sejam exibidos nos resultados da pesquisa.

### Procedimento

1. Navegar até **Azure** > **Active Directory** > **Registros da aplicação** > **Todas as aplicações** e selecione seu app.

   Use uma aplicação existente ou crie uma aplicação.

2. Navegar até **Registros da aplicação** > **Permissões de API**e clique em **Adicionar uma permissão**.
3. Selecione uma das seguintes opções.
   a. Navegar até **Microsoft Graph** > **Permissões delegadas** para Gráfico.
   b. Navegar até **Microsoft Graph** > **Permissões da aplicação** para Gráfico.
   Adicione a permissão **Sites.ReadWrite.All** da lista de sites. A permissão Sites.ReadWrite.All ajuda na criação da assinatura.

   Adicione a permissão **User.Read** da lista Usuários.

   Essas permissões de usuário são usadas para rastrear os dados Microsoft SharePoint posteriormente.
4. Navegar até **Sharepoint** > **Permissões da aplicação** > **Sites**e selecione **Sites.FullControl.All** ou **Sites.Read.All** para REST.
5. Clique em **Conceder consentimento do administrador**, selecione **Sim**e clique em **Salvar e continuar** na guia **Permissão configurada**.
6. Navegar até **Autenticação** > **Web** > **URLs de redirecionamento**.
   a. Adicione a URL neste formato https://<your Servicenow instance URL> /oauth_redirect.do , por exemplo, https://eesharepoint.example.com/oauth_redirect.do e clique em **Salvar**.
7. Navegue até  e registre o certificado e o segredo da sua aplicação.
8. Clique em **Adicionar usuário** no portal de administração da Microsoft , especifique os detalhes do usuário e clique em **Concluir**.

   **Nota:**
   A pesquisa rastreia os sites que você pode acessar. Certifique-se de selecionar o usuário com as permissões apropriadas somente para o conteúdo necessário. Para obter mais informações, consulte permissões do usuário . Selecionar um usuário de alto nível pode importar mais documentos do que você deseja importar.

   Para obter mais informações, consulte https://docs.microsoft.com/en-us/sharepoint/dev/solution-guidance/security-apponly-azuread .

### O que Fazer Depois

Conclua a integração da sua conta ServiceNow Pesquisa com IA. Para obter mais informações, consulte Integrar as origens de pesquisa Microsoft SharePointPesquisa com IA aos perfis [].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Integrar as origens de pesquisa Microsoft SharePointPesquisa com IA aos perfis []

Vincule origens de pesquisa a um perfil de pesquisa para especificar o conteúdo que os usuários podem pesquisar por meio do perfil de pesquisa vinculado.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Conclua a vinculação de uma origem de pesquisa a um perfil de pesquisa, conforme explicado em Link a search source to a search profile
2. Selecione **Enviar**.

### O que Fazer Depois

Conecte a instância ServiceNow®Microsoft SharePoint ao locatário []. Conclua as etapas na sua conta ServiceNow®. Para obter mais informações, consulte Conecte sua instância ServiceNow a um locatário Microsoft SharePoint.

## Conecte sua instância ServiceNow a um locatário Microsoft SharePoint

Conecte sua instância ServiceNow com um locatário Microsoft SharePoint. Crie ServiceNow conexões OAuth personalizadas para Microsoft SharePoint para autenticar ServiceNow solicitações.

### Antes de Iniciar

- Verifique se você tem conhecimento prático das ferramentas do programa de desenvolvedor do SharePoint e de outros recursos para configurar a aplicação.
- Verifique se você está ciente das integrações ServiceNow®.
- Execute uma validação para sua configuração antes de começar a indexar os sites.

Função necessária: sn_sp_con.admin e admin.

### Procedimento

1. Navegar até **Instância da ServiceNow** > **OAuth de Sistema** > **Registro de aplicações**.
2. Clique em **Nova**.
   O sistema exibe a mensagem Que tipo de aplicação OAuth?
3. Selecione **Conectar a um provedor OAuth de terceiros**.
4. Crie os seguintes registros:

   a. No formulário de conexão do Graph, preencha os campos.
   Para obter uma descrição do valor do campo, consulte Formulário de conexão do Graph.

   b. No formulário de conexão REST, preencha os campos.
   Para obter uma descrição do valor do campo, consulte Formulário de conexão REST.

   c. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e, em seguida, clique em **Salvar**.

### Perfil de Entidade OAuth

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Navegue até a tabela OAuth Entity Profiles [oauth_entity_profile] para encontrar as seguintes entradas:
   - <Graph application registry name>.default_profile
   - <REST application registry name>.default_profile

   Dois perfis de entidade OAuth gerados pelo sistema (REST e Graph) são criados na tabela Perfis de entidade OAuth [oauth_entity_profile]. Para obter mais informações, consulte Especificar um perfil OAuth

### Escopos de entidade OAuth

6. Insira uma linha com os seguintes valores na tabela Escopos de entidade OAuth [oauth_entity_scope]:

**Escopos de entidade OAuth**

| Gráfico | REST |
|---|---|
| Nome: Qualquer nome à sua escolha | Nome: Qualquer nome à sua escolha |
| Provedor OAuth: registro da aplicação de gráfico | Provedor OAuth: registro da aplicação REST |
| Aplicação: global | Aplicação: global |
| (Para permissões delegadas) OAuthscope: offline_access https://graph.microsoft.com/Sites.ReadWrite.All<br><br>(Para permissões da aplicação) Escopo OAuth: https://graph.microsoft.com/.default | Escopo do OAuth:https://<instance name> .sharepoint.com/ |

Para obter mais informações, consulte Especificar um escopo do OAuth

### Escopos de perfis de entidade OAuth

7. Insira uma linha com os seguintes valores na tabela Escopos de perfis de entidade OAuth [oauth_entity_profile_scope]:

**Escopos de perfis de entidade OAuth**

| Gráfico | REST |
|---|---|
| Perfil de entidade OAuth: perfil de entidade de gráfico gerado na tabela Perfis de entidade OAuth [oauth_entity_profile]. | Perfil de entidade OAuth: perfil de entidade REST gerado na tabela Perfis de entidade OAuth [oauth_entity_profile]. |
| Escopo da entidade OAuth: selecione a tabela Escopo da entidade OAuth [oauth_entity_profile_scope] criada. | Escopo da entidade OAuth: selecione a tabela Escopo da entidade OAuth REST [oauth_entity_profile_scope] criada. |
| Aplicação: global | Aplicação: global |

### Credenciais

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

8. Navegar até **Conexões e Credenciais** > **Credenciais**e crie as credenciais do OAuth 2.0:

   a. Nos formulários de credencial do Graph ou REST, preencha os campos.

**Formulário de credencial do OAuth 2.0**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome à sua escolha. |
| Perfil de entidade OAuth | (Para Gráfico) Perfil de entidade de gráfico identificado.<br>(Para REST) Perfil de entidade REST identificado. |

   b. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e, em seguida, clique em **Salvar**.

**Nota:**
Para obter mais informações sobre entidades, aliases de conexão e credencial, consulte .

### Conexão

9. Navegar até **Conexões e Credenciais** > **Conexão**e clique em **Novo** para criar conexões HTTP(s) para o seguinte **Graph** ou **REST**.

   a. No formulário, preencha os campos

**Formulário de conexão**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome: qualquer nome à sua escolha para o Gráfico | Nome: qualquer nome de sua escolha para REST |
| Credenciais: selecione as **credenciais**do gráfico | Credenciais: selecione as **credenciais**REST |
| Alias de conexão: sn_sp_spoke.MicrosoftSharePointGraph | Alias de conexão: sn_sp_spoke.MicrosoftSharepointOnline |
| URL de conexão: https://graph.microsoft.com/v1.0/ | URL de conexão: https://<Host URL of your SharePoint instance> / |
| Domínio: global | Domínio: global |

   b. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e, em seguida, clique em **Salvar**.

Para obter mais informações, consulte Conexões e credenciais e Criar uma conexão HTTP(s).

### Locatários

10. Navegue até **Locatários.**

    a. Clique em **Novo** para criar conexões de **Gráfico** ou **REST**.

    b. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Formulário de conexão de locatário**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome à sua escolha. |
| Alias | Para Graph:sn_sp_spoke.MicrosoftSharePointGraph<br>Para REST:sn_sp_spoke.MicrosoftSharepointOnline |
| URL raiz do SharePoint | URL raiz como<SiteName> .sharepoint.com |
| ID de locatário | ID de locatário específico necessário para a conexão do Graph ou REST. |
| Domínio | Global |

**c.** Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do tópico e clique em **Salvar**.

Para obter mais informações, consulte Definir locatários, Configurar a conexão de assinatura do site raiz do SharePoint Graph e o registro do alias de credenciale Criar aliases para vários locatários

**Certificados**

**11.** Navegar até **Definição do sistema** > **Certificados** > **Certificado do Microsoft SharePoint Online**.

**a.** Anexe o arquivo gerado pelo certificado Java Key Store no portal do Azure AD.
Para obter mais informações, consulte .

**b.** Atualize a senha do armazenamento de chaves com a senha do arquivo Java Key Store (.jks).

**c.** Atualize o tipo para o armazenamento de chaves Java.

**d.** Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do tópico e clique em **Salvar**.

Para obter mais informações, consulte .

**Chaves JWT**

**12.** Navegar até **OAuth de Sistema** > **Chaves JWT** > **Chaves JWT do Microsoft SharePoint Online**.

**a.** Atualize a chave de assinatura com a senha do arquivo de certificado (.cer).

**b.** Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do tópico e clique em **Salvar**.

**13.** Navegar até **OAuth de Sistema** > **Provedores JWT** > **Provedor JWT do Microsoft SharePoint Online**.

**a.** Atualize a declaração **aud** com https://login.microsoftonline.com/<Tenant-id> /oauth2/token .

**b.** Atualize a declaração **iss** e **sub** com os respectivos IDs de cliente nos registros da aplicação do Azure.

**c.** Clique em **Salvar**.

**Conexão**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

14. Navegar até **Conexões e Credenciais** > **Conexão**.

    a. Abra o registro de conexão REST e, na guia **Atributos**, especifique a **Impressão digital**do certificado codificado em Base 64.

    b. Selecione a seguinte opção **de Credenciais** :

    - (Para **Graph**): navegue até a tabela [Credentials] (oauth_2_0_credentials), abra o **Graph**e clique em **Obter token OAuth**.

      Certifique-se de fazer login na sua instância Microsoft SharePoint com as credenciais do usuário que você criou para obter o token OAuth para a conexão do Graph. Armazene as credenciais na instância.

    - (Para **REST**): Vá para a tabela [Credentials] (oauth_2_0_credentials), abra **REST**e clique em **Obter token OAuth**.

      Certifique-se de fazer login na sua instância Microsoft SharePoint com as credenciais de administrador do locatário para obter o token OAuth para a conexão REST. Armazene as credenciais na instância.

      Valide a credencial para evitar falhas de configuração. Para obter mais informações sobre como validar a conexão do SharePoint, consulte Validar a conexão Microsoft SharePoint.

    c. Clique em **Salvar**.

**Domínios confiáveis**

15. Vá para a tabela **Domínios confiáveis** (sn_ais_spoke_trusted_domains) e clique em **Novo** para criar um registro de domínio.

    a. No formulário, preencha os campos.

    **Formulário de registro de domínio**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome à sua escolha. |
| Domínio | <Host URL of your <a id="x1">[] locatário>.Microsoft SharePoint |

    b. Clique em **Salvar**.
    Para obter mais informações, consulte Configurar o spoke Pesquisa com IA.

    **Nota:**
    Certifique-se de criar um registro de domínio confiável para cada locatário, quando houver vários locatários.

**Usuário de ingestão do Sharepoint**

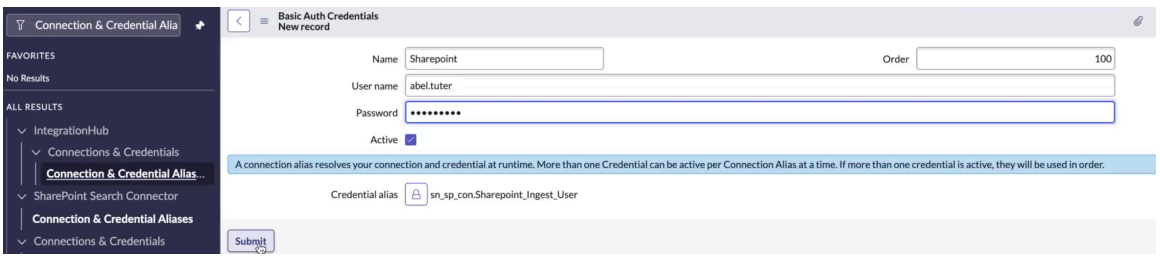
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

16. Navegar até **Conexões e Credenciais** > **Aliases de conexão e credencial** > **Usuário de ingestão do Sharepoint** (sn_sp_con.Sharepoint_Ingest_User).

    a. Clique em **Novo** em **Credenciais** para criar uma **credencial de autenticação básica** para ingerir conteúdo externo por AIS.

    b. Especifique o **Nome de usuário** e a **Senha** do usuário (sys_user) que tem a função **ais_external_content**.




    c. Clique em **Enviar**.
    Para obter mais informações, consulte Criar aliases para vários locatários.

    d. Configure a conexão do servidor do AI Search antes de prosseguir com as próximas etapas.

### Mapeador de ação de exibição de entidade (EVAM) para portal ESC e Virtual Agent

17. Navegar até **Mapeador de ação de exibição de entidade (EVAM)** > **Definições do EVAM**.

    a. Selecione **ESC Portal Search** e abra o **EVAM View Config Bundle M2Ms** (ou) selecione **Virtual Agent Search** e abra o **EVAM View Config Bundle M2Ms**.

    b. Adicione uma fonte de dados selecionando **Vincular existente**.

    c. No formulário, preencha os campos.

**Pesquisar formulário de criação de fonte de dados (portal ESC e Virtual Agent )**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Ordem | Menor valor da lista. |
| Exibir pacote de configuração | Microsoft SharePoint Pesquisar pacote. |

    d. Clique em **Enviar**.

    Para obter mais informações sobre a definição do EVAM, consulte Create an EVAM action definition e Create a multi-data source list display in Entity View Action Mapper.

### Perfil de pesquisa padrão do portal ESC

18. Navegar até **AI Search** > **Perfis de pesquisa** e abra o **Perfil de pesquisa padrão do Portal ESC**.

    a. Vá para **Fontes de pesquisa**, clique em **Vincular existente**e adicione o **SharePoint** como fonte de pesquisa.

    Para obter mais informações, consulte Create a search profile.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

b. Navegue até **Palavras irrelevantes** e verifique o estado do registro.

c. Abra o registro e clique em **Publicar**se o **Estado** não for **Publicado**.

Para obter mais informações, consulte Search profiles in AI Search .

d. Navegue até **Sinônimos** para verificar o estado do registro.

e. Abra o registro e clique em **Publicar**se o **Estado** não for **Publicado**.

Para obter mais informações, consulte Synonyms .

f. Navegue até a guia **Origens** de pesquisa.

g. Selecione **SharePoint**e adicione o filtro **Condição** e **Critérios** entre as opções disponíveis.

Com base na sua configuração, seus funcionários podem exibir o conteúdo filtrado dos resultados da pesquisa Microsoft SharePoint.

19. Clique em **Publicar** no **perfil de pesquisa** para publicar o perfil com a nova fonte de pesquisa Microsoft SharePoint.

### Perfil de pesquisa padrão do NowMobile

20. Navegue até **AI Search Perfis** e abra o perfil de **pesquisa padrão do NowMobile**.

a. Na guia **Origens de pesquisa**, clique em **Vincular existente**.

- Fonte de pesquisa: **SharePoint**
- Aplicação: **global**

b. Vá para **Parar palavras** e verifique o estado do registro.

c. Abra o registro e clique em **Publicar**.

d. Vá para **Sinônimos** e verifique o estado do registro.

e. Abra o registro e clique em **Publicar**.

### Pesquisar aplicações

21. Navegue até **Pesquisar aplicações** (sys_search_context_config).
Atualize os seguintes valores para a **aplicação de pesquisa padrão do Virtual Agent**

- Mecanismo de pesquisa: **AI Search**.
- Perfil de pesquisa: perfil de **pesquisa padrão do portal ESC**. Este valor de campo dinâmico fica visível depois que você altera o valor do **Mecanismo de pesquisa**.

Para obter mais informações, consulte Como criar uma configuração de aplicação de pesquisa para.

### Pesquisar pós-processadores com script

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

22. Navegue até a guia **Pesquisar pós-processadores com script** e clique em **Novo** para a **aplicação de pesquisa padrão do portal ESC**.

    a. Especifique as seguintes informações.

    - **Ordem**: use qualquer ordem de sua escolha, por exemplo, 100 ou 200.
    - **Pesquisar processador com script**: Script do conector do SharePoint.

    b. Especifique as mesmas informações para as Configurações de **pesquisa do aplicativo NowMobile**.

    Para obter mais informações, consulte Usando pesquisar pós-processadores com script em configurações da aplicação.

### Configuração de item M2M de pesquisa global

23. Navegue até **Pesquisa global Configuração de item M2M** (sys_sg_global_search_m2m_master_item) e crie as seguintes entradas:

```
Global Search Configuration: Homepage Search - Catalog, Knowledge, People
Item Configuration: Sharepoint External Search Excel Main Item
Application: SharePoint Search Connector

Global Search Configuration: Homepage Search - Catalog, Knowledge, People
Item Configuration: Sharepoint External Search File Main Item
Application: SharePoint Search Connector

Global Search Configuration: Homepage Search - Catalog, Knowledge, People
Item Configuration: Sharepoint External Search HTML Main Item
Application: SharePoint Search Connector

Global Search Configuration: Homepage Search - Catalog, Knowledge, People
Item Configuration: Sharepoint External Search Pages Main View
Application: SharePoint Search Connector

Global Search Configuration: Homepage Search - Catalog, Knowledge, People
Item Configuration: Sharepoint External Search PDF Main Item
Application: SharePoint Search Connector

Global Search Configuration: Homepage Search - Catalog, Knowledge, People
Item Configuration: Sharepoint External Search PPT Main Item
Application: SharePoint Search Connector

Global Search Configuration: Homepage Search - Catalog, Knowledge, People
Item Configuration: Sharepoint External Search Site Main Item
Application: SharePoint Search Connector

Global Search Configuration: Homepage Search - Catalog, Knowledge, People
Item Configuration: Sharepoint External Search Word Main Item
Application: SharePoint Search Connector
```

Tradução automática

## Resultado

Sua configuração está concluída.

## O que Fazer Depois

Validar a conexão Microsoft SharePoint para descartar qualquer falha de configuração antes de indexar um site de amostra.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Validar a conexão Microsoft SharePoint

Execute uma validação depois de conectar sua instância ServiceNow com um locatário Microsoft SharePoint para verificar se há erros na configuração.

### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A validação descarta qualquer falha de configuração e garante um processo de configuração contínuo.

### Procedimento

1. Navegar até **IU do Sistema** > **Páginas de IU** > **Utilitário Sharepoint**.
2. Selecione **Testar** para navegar até a página de validação da conexão do SharePoint.
3. Insira os detalhes necessários e selecione **Validar**.
   Os erros, se houver, serão exibidos na seção Resposta.
4. Verifique os links do **nome da tabela** e corrija os erros com base no **valor atual** e no valor **esperado** exibidos na seção Resposta.

   Se alguma informação estiver ausente, o campo Erro mostrará os dados.

   Se não houver erros, a seção Resposta exibirá uma validação bem-sucedida.

### O que Fazer Depois
Indexar sites para pesquisa. Para obter mais informações, consulte Indexar sites para pesquisa.

## Indexar sites para pesquisa

Configure o Conector de pesquisa do SharePoint Online para rastrear o conteúdo de sites qualificados, subsites, unidades e muito mais.

### Antes de Iniciar

- Verifique se você tem um conhecimento básico da funcionalidade Microsoft Azure e Microsoft SharePoint.
- Trabalhe com um administrador Microsoft SharePoint para entender o conjunto de sites para indexação.
- Instale Conector de pesquisa do SharePoint Online da loja ServiceNow.

Função necessária: sn_sp_con.admin ou admin

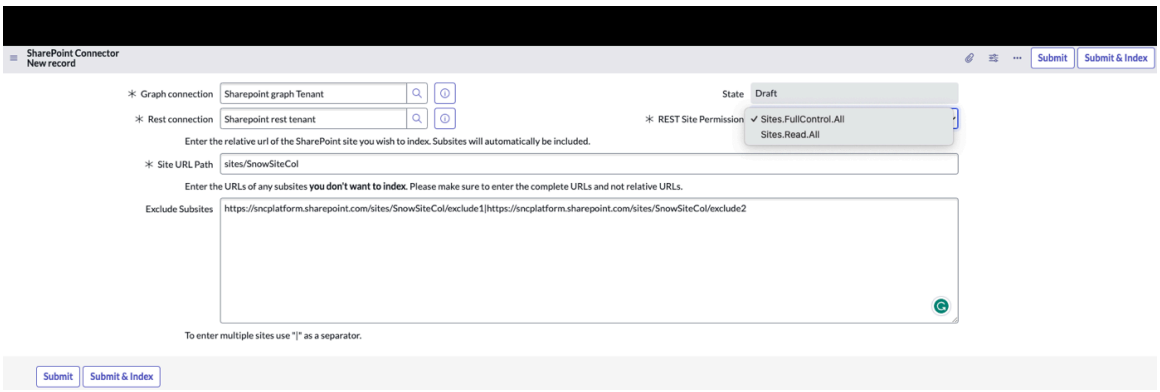
### Procedimento

1. Navegar até **Conector de pesquisa do SharePoint Online** > **Conectores do SharePoint**.
2. Clique em **Nova**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Detalhes do conector




**3.** No formulário, preencha os campos.

#### Formulário de detalhes do mapeamento de conexão

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Conexão do Graph | Conexão para o gráfico. Use o registro de locatário do gráfico. |
| Conexão REST | Conexão para REST. Use o registro de locatário Rest. |
| Caminho de URL de site | Valor do URL relativo do site Microsoft SharePoint para indexação. Por exemplo, se o URL do seu site for https://sncplatform.sharepoint.com/Company/Medicalbenefits , o URL relativo do site será Company/Medicalbenefits.<br><br>**Nota:**<br>Este URL faz distinção entre maiúsculas e minúsculas.<br><br>Os subsites são indexados automaticamente. Consulte Conector de pesquisa do SharePoint Online resultados da pesquisa. |
| Estado | Estado da indexação. |
| Permissão do site | Use uma das seguintes permissões de site para gerenciar o acesso ao SharePoint.<br>○ **Sites.FullControl.All**: fornece o controle total dos sites do SharePoint para o usuário conectado. Sites, subsites, arquivos e grupos de usuários são indexados com esta opção.<br>○ **Sites.Read.All**: fornece somente o acesso de leitura aos arquivos para o usuário conectado. Esta opção é o valor padrão. Somente arquivos e grupos de usuários são indexados com esta opção. |
| Excluir subsites | Lista de URLs que foram excluídos da indexação. Esses URLs não são |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | indexados pelo AI Search e não são exibidos nos resultados da pesquisa. Você pode adicionar vários sites com **\|** como separador. Insira os URLs de todos os subsites que você não deseja indexar.<br>**Nota:** Certifique-se de especificar os URLs completos e não os URLs relativos. |

4. Clique em **Enviar e indexar** para validar e iniciar a indexação do site.
   Quando você envia o site, a indexação inclui os subsites relacionados.
5. Rastreie o andamento da indexação do estado do registro do **conector de pesquisa**.
6. Prossiga para ver a lista relacionada de **sites indexados**.
   A lista de sites indexados contém as seguintes informações:

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Nome | Nome do subsite. |
| Nome de exibição | Nome de exibição do subsite. |
| URL da web | URL da Web do site Microsoft SharePoint. |
| Descrição | Descrição do subsite. |
| Estado de busca de subsites | Status do rastreamento do subsite, como **Pendente** e **Concluído**. |
| Estado de busca das unidades | Status do rastreamento de unidades, como **Em andamento** e **Concluído**. |
| Estado | Status geral do rastreamento. |
| Marcado para exclusão | O valor é **Falso** para manter o subsite. O valor é **Verdadeiro** para excluir o subsite. |

Para saber mais sobre como excluir sites, consulte Excluir sites da indexação.

### Resultado

Os sites, subsites, pastas e arquivos são indexados e exibidos nos resultados da pesquisa. Use filtros para verificar o andamento e gerenciar o status de indexação navegando até **Conector de pesquisa do SharePoint Online** > **Sites do SharePoint**.

Depois que a indexação do site estiver concluída, você poderá pesquisar e descobrir o conteúdo do site em vários canais, como Central de serviços ao funcionário, Portal de serviços, Aplicativo Now Mobile e Virtual Agent. Para obter mais informações, consulte Conector de pesquisa do SharePoint Online resultados da pesquisa.

### O que Fazer Depois

**Remover índice**: selecione o site indexado e clique em Remover índice para remover o site da indexação. Em caso de sucesso, todos os sites, drivers e arquivos são removidos das respectivas tabelas e o conector é atualizado para somente leitura com o status Excluído.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Excluir sites da indexação

Indexe sites e subsites seletivamente, excluindo alguns URLs e subsites, que têm informações confidenciais.

### Antes de Iniciar

Especifique uma lista de subsites que você deseja excluir da indexação Conector de pesquisa do SharePoint Online. Trabalhe com um administrador Microsoft SharePoint para entender o conjunto de sites a serem excluídos da indexação.

Função necessária: administrador do AI Search

### Procedimento

1. Navegar até **Conector de pesquisa do SharePoint Online** > **Conectores do SharePoint**.
2. Clique em **Nova**.
3. Siga as instruções Indexar sites para pesquisa.
4. Especifique a lista de URLs no campo **Excluir subsites**.

> **Nota:**
> Especifique os URLs completos e não os URLs relativos. Você pode adicionar vários sites com | como separador.

### Resultado

Esses URLs não são indexados pelo AI Search e não são exibidos nos resultados da pesquisa.

### O que Fazer Depois

**Remover índice**: selecione o site indexado e clique em Remover índice para remover o site da indexação. Em caso de sucesso, todos os sites, drivers e arquivos são removidos das respectivas tabelas e o conector é atualizado para somente leitura com o status Excluído.

## Conector de pesquisa do SharePoint Online resultados da pesquisa

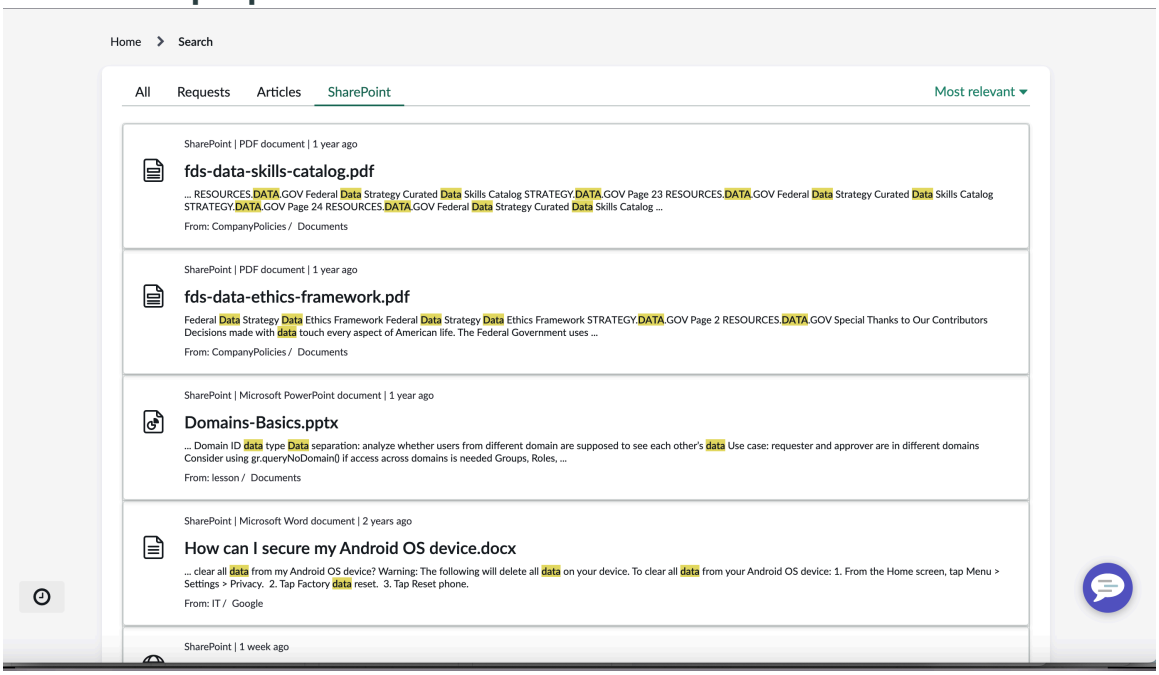
Saiba mais sobre as pesquisas Conector de pesquisa do SharePoint Online e os resultados exibidos para suas solicitações de pesquisa.

Este exemplo mostra a página de resultados de pesquisa Conector de pesquisa do SharePoint Online. Com base nas configurações, o layout e a aparência podem variar. Para obter mais informações, consulte View configurations, view templates, and configuration bundles for EVAM .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Resultados da pesquisa**




Para obter mais informações, consulte a página Como usar o AI Search .

## Referência do Conector de pesquisa do SharePoint Online

Os tópicos de referência da aplicação fornecem informações adicionais sobre as configurações Conector de pesquisa do SharePoint Online, tipos de conteúdo e recursos.

### Restrições de rastreamento

- O tempo de rastreamento pode variar, com base no tamanho do conteúdo.
- Os documentos ficam disponíveis para pesquisa após um rastreamento bem-sucedido. Para obter mais informações sobre tipos de rastreamento, consulte Microsoft SharePoint tipos de rastreamento.

**Nota:**
Para obter as informações mais recentes sobre os tipos de conteúdo e restrições, consulte a AI Search documentação.

### Frequência de trabalho programado

A frequência do trabalho programado padrão é definida para maximizar o desempenho. Para obter mais informações, consulte Conector de pesquisa do SharePoint Online trabalhos programados.

### Tipos de Conteúdo

- Os tipos de conteúdo compatíveis com Pesquisa com IA são compatíveis com Conector de pesquisa do SharePoint Online.
- O tamanho máximo de arquivo Pesquisa com IA de 25 MB se aplica.
- Os idiomas compatíveis são inglês, espanhol, francês, japonês e alemão.

### Reduza o valor do tamanho do lote e o tempo de execução

A propriedade `sn_sp_con.sharepoint_batch_size` controla o tamanho do lote no SharePoint e o valor padrão é 200. Você pode atualizar este valor para reduzir o tamanho do lote e o tempo de execução

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

dos fluxos de índice. Navegue até Propriedades do sistema *`sys_properties_list.do`*, pesquise por *`sn_sp_con.sharepoint_batch_size`*e reduza o valor.

### Permissões delegadas e permissões da aplicação

Quando você quiser que os resultados da pesquisa exibam somente as versões publicadas de um documento, certifique-se de selecionar Permissões da **aplicação** em vez de **Permissões delegadas** ao configurar as permissões explicadas em Configurar o locatário Microsoft SharePoint. Os administradores podem limitar a indexação somente das versões publicadas, garantindo que rascunhos ou trabalhos inacabados não sejam exibidos nos resultados da pesquisa.

## Microsoft SharePoint tipos de rastreamento

O rastreamento reúne o conteúdo para pesquisa. Para recuperar informações, a operação de rastreamento se conecta às fontes de conteúdo usando conectores.

Para criar uma experiência de pesquisa moderna, o sistema de pesquisa deve primeiro rastrear o conteúdo de várias fontes de conteúdo. Em origens de conteúdo, especifique o tipo de conteúdo, os URLs iniciais e a profundidade do conteúdo a ser indexado.

Depois de recuperar o conteúdo, o componente de rastreamento passa os itens rastreados para o componente de processamento de conteúdo.

- Rastreamento completo: rastreia, processa e indexa todos os itens na origem do conteúdo, independentemente do último status do rastreamento.
- Rastreamento incremental: rastreia, processa e indexa somente os itens recém-criados, alterados ou atualizados desde o último rastreamento. Esta opção leva menos tempo e reindexa somente as mudanças.

## Conector de pesquisa do SharePoint Online trabalhos programados

Crie um trabalho programado para buscar cada entidade, como sites, unidades, metadados de arquivo e conteúdo de arquivo.

Você pode mudar a frequência dos trabalhos programados. A lista de trabalhos programados é a seguinte:

- Conector de pesquisa do SharePoint Online: ingerir sites
- Conector de pesquisa do SharePoint Online: unidades de ingestão
- Conector de pesquisa do SharePoint Online: ingerir arquivos
- Conector de pesquisa do SharePoint Online: índice de conteúdo
- Conector de pesquisa do SharePoint Online: excluir conteúdo
- Conector de pesquisa do SharePoint Online: renovar assinatura
- Conector de pesquisa do SharePoint Online: verificar status do conector
- Conector de pesquisa do SharePoint Online: extração incremental
- Conector de pesquisa do SharePoint Online: processar notificação
- Conector de pesquisa do SharePoint Online: ingerir permissões
- Conector de pesquisa do SharePoint Online: inserir novos usuários

**Nota:**
A frequência padrão dos trabalhos programados é definida para maximizar o desempenho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Formulário de conexão do Graph

A seguir estão os campos disponíveis no formulário de conexão do Graph para criar uma conexão do Graph para a configuração de conectividade Microsoft SharePoint.

**Formulário de conexão do Graph**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome para identificar a conexão do gráfico. |
| ID de cliente | ID de cliente da sua aplicação. |
| Segredo do cliente | Segredo do cliente da sua aplicação. |
| Tipo de concessão padrão | Para permissões delegadas, o código de autorização fornecido para acesso automático aos usuários.<br><br>Para permissões da aplicação, as credenciais do cliente fornecidas para acesso automático aos usuários. |
| Aplicação | Global. |
| URL de autorização (somente para permissões delegadas) | https://login.microsoftonline.com/<Tenant ID> /oauth2/v2.0/authorize . |
| URL de revogação de token (somente para permissões delegadas) | https://login.microsoftonline.com/<Tenant ID> /oauth2/v2.0/token . |
| URL de Token | https://login.microsoftonline.com/<Tenant ID> /oauth2/v2.0/token |
| Redirecional URL | https://<ServiceNow instance URL> /oauth_redirect.do . Por exemplo, https://eesharepoint.example.com/oauth_redirect.do . |

## Formulário de conexão REST

A seguir estão os campos disponíveis no formulário de conexão REST para criar uma conexão REST para a configuração de conectividade Microsoft SharePoint.

**Formulário de conexão REST**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome para identificar a conexão REST. |
| ID de cliente | ID de cliente da sua aplicação. |
| Segredo do cliente | Segredo do cliente da sua aplicação. |
| Script da API da OAuth | OAuthUtilSPJWTOnline |
| Tipo de concessão padrão | Credenciais do cliente. |
| Aplicação | Global |
| URL de Token | https://login.microsoftonline.com/<Tenant ID> /oauth2/token |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Formulário de conexão REST**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Redirecional URL | http[s]://<instance> :<port> /oauth_redirect.do . Por exemplo, consultehttps://eesharepoint.example.com/oauth_redirect.do . |

## Domain Separation e  Conector de pesquisa do SharePoint Online

A separação de domínio não é compatível com  Conector de pesquisa do SharePoint Online .

### Nível de suporte: Sem suporte

- O campo de domínio pode existir em tabelas de dados, mas não há lógica de negócios para gerenciar os dados.
- Este nível não é considerado separado por domínio.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

### Visão geral

Conector de pesquisa do SharePoint Online permite que seus funcionários pesquisem e descubram conteúdo da ServiceNow® plataforma. A indexação de conteúdo de vários sites permite que você encontre as respostas certas por meio de Central de serviços ao funcionário, Aplicativo Now Mobilee Virtual Agent.

**Tópicos relacionados**

Domain Separation para provedores de serviço

# Aquisição de talentos

A Aquisição de talentos é um pacote de aplicações que ajuda a contratar e reter os principais talentoss em qualquer setor. Mgerenciar ] requisições de trabalho e fornecer suporte para os gerentes de contratação. DOfereça uma experiência ao candidato que inclui um espaço dedicado para acompanhar o andamento das aplicações, saber mais sobre o processo de contratação e explorar a cultura da empresa.

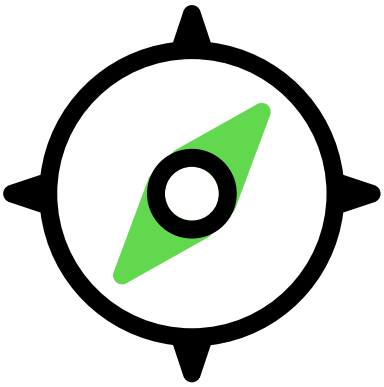
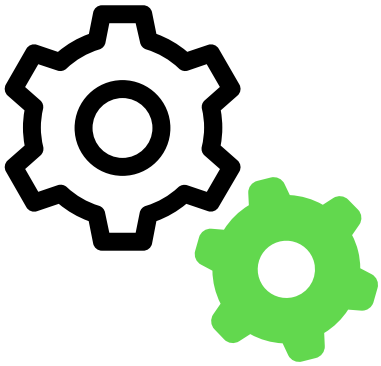
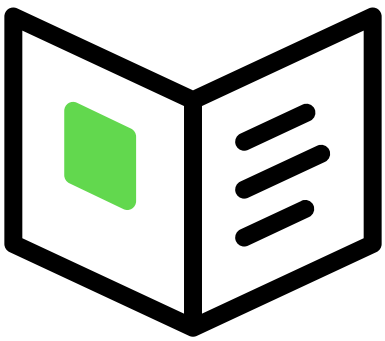
### Visão geral

A Aquisição de talentos fornece suporte contínuo para os recrutadores, os gerentes de contratação e os candidatos.

- Você pode gerenciar melhor suas requisições de trabalho em um sistema que oferece suporte à conectividade de vários departamentos, como um recrutador.
- Você pode aproveitar um processo contínuo e maior colaboração com o recrutador, como gerente de contratação.
- Você pode experimentar um processo de contratação que atende às suas necessidades, como candidato.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| | | |
|---|---|---|
| Explorar<br>  <br>Saiba mais sobre as aplicações do pacote de aquisição de talentos e suas funções e personas. | Configurar<br>  <br>Planeje e configure a instalação e a configuração do. | Integrar<br> <br>Integre a diferentes aplicações para expandir as capacidades do pacote de aplicações de Aquisição de talentos. |
| Usar<br> <br>Gerencie requisições de trabalho, ofereça suporte a candidatos e colabore entre diferentes personas de contratação. | Referência<br>  <br>Obtenha detalhes sobre formulários, valores de campos, requisição e sistemas de gestão de estado da aplicação. | |

Tradução automática

## Solicitar aplicativos na Store

Visite o ServiceNow Store para exibir todos os aplicativos disponíveis e para obter informações sobre como enviar solicitações para a loja.

## Solucionar problemas e obter ajuda

- Pesquise artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

# Explorar Aquisição de talentos

A Aquisição de talentos fornece um portal de experiência para vários departamentos, funcionários e candidatos para atraír e reter os principais talentos. Crie sua marca, aumente a satisfação do usuário e melhore a produtividade em toda a empresa.

## Visão geralda Aquisição de talentos

A Aquisição de talentos oferece um fluxo de trabalho de requisição de trabalho transparente e colaborativo e um fluxo de trabalho de aprovação que reduz o tempo necessário para contratar e o atrito entre as partes interessadas. Ele também fornece espaços flexíveis para os recrutadores e uma experiência de candidato interativa que foi projetada para proteger os principais talentos.

A Aquisição de talentos foi projetada para fluxos de trabalho e experiências inteligentes e otimizados que conectam todas as partes interessadas na contratação em um processo transparente e colaborativo.

- O tempo de contratação é reduzido com a automação da criação e aprovação das requisições de trabalho.
- A taxa de fechamento de principais candidatos foi aprimorada ao oferecer uma experiência de candidato transparente e interativa que combina perfeitamente com a integração.
- Os recrutadores recuperam o tempo usando listas de trabalho flexíveis que se adaptam ao seu estilo pessoal de trabalho.

## Benefíciosde Aquisição de talentos

Veja os principais benefícios de cada aplicação no pacote de aquisição de talentos.

## Contratação

Você pode abrir uma nova requisição de trabalho e rastrear o estado da requisição. Você também pode colaborar com os recrutadores em um fluxo de atividades. O espaço de Contratação de gerente fica convenientemente dentro do Manager Hub.

### Guia Contratação

| Benefício | Recurso | Usuários |
|---|---|---|
| Abrir uma requisição de trabalho quando houver uma vaga. | Criar uma requisição de trabalho como gerente de contratação | Gerente de contratação |
| Rastreie as requisições de trabalho e os detalhes associados na guia Contratação. | Rastrear uma requisição de trabalho na guia Contratação | Gerente de contratação |
| Colabore com o recrutador para uma requisição de trabalho. | Colaborar com o recrutador | Gerente de contratação |
| Exiba conteúdo de contratação, como políticas e processos da empresa, na guia Contratação. | Exibir conteúdo de contratação | Gerente de contratação |

Para obter mais informações sobre a guia Contratação, consulte Contratação de uso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Espaço de recrutamento

Você pode gerenciar com eficácia sua carga de trabalho, melhorando a visibilidade do seu trabalho com o painel de recrutamento. Isso leva a uma priorização eficiente. Você pode criar e enviar uma requisição de trabalho, enviar uma requisição para aprovação, colaborar com o gerente de contratação, exibir candidatos selecionados para uma requisição de trabalho e gerenciar listas de trabalho.

Veja as tarefas que você pode realizar facilmente com o espaço de recrutamento.

### Espaço de recrutamento

| Benefício | Recurso | Usuários |
|---|---|---|
| Crie uma requisição de trabalho e mova-a facilmente pelo processo. | Criar uma requisição de trabalho como um recrutador | Recrutador |
| Mova as requisições de trabalho facilmente pelo processo de contratação. | Gerenciar as requisições de trabalho como um recrutador | Recrutador |
| Colaborar de forma eficaz com o gerente de contratação. Ajude o gerente de contratação a criar uma descrição de trabalho precisa. | Colaborar com o gerente de contratação | Recrutador |
| Exiba e rastreie as requisições de trabalho e as aplicações de trabalho correspondentes para gerenciar melhor o seu trabalho. Entre em contato com os candidatos para interagir com eles. | Rastrear uma requisição de trabalho no espaço de recrutamento | Recrutador |

Para obter mais informações sobre o espaço de recrutamento, consulte Usar espaço de recrutamento.

## Central do candidato

Você pode obter uma experiência de candidato perfeita desde o momento em que se inscreve até ser contratado e integrado ao seu novo trabalho. Rastreie sua aplicação, interaja com o conteúdo da empresa disponível no portal ou entre em contato com seu recrutador na Central do candidato.

### Central do candidato

| Benefício | Recurso | Usuários |
|---|---|---|
| Acesse a Central do candidato, como candidato, depois de enviar uma aplicação para uma aplicação de trabalho em aberto. | Acesse a Central do candidato | Requerente |
| Veja o status das suas aplicações, explore o conteúdo da empresa e entre em contato com a equipe de contratação, se o recurso estiver habilitado para você. | Página inicial da Central do candidato | Requerente |
| Exibir a equipe de contratação, a descrição do trabalho, o local etc. | Exibir uma aplicação de trabalho | Requerente |

Para obter mais informações sobre a Central do candidato, consulte Usar Central do candidato.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Contratação

Aumente a eficácia com um portal que permite a transparência do processo de contratação e uma colaboração sem esforço com os recrutadores. Economize o tempo necessário para contratar com um fluxo de contratação mais simples.

Traga um processo contínuo, responsabilidade e conscientização com maior colaboração, sistemas automatizados e comunicações claras com a guia Contratação no Manager Hub.

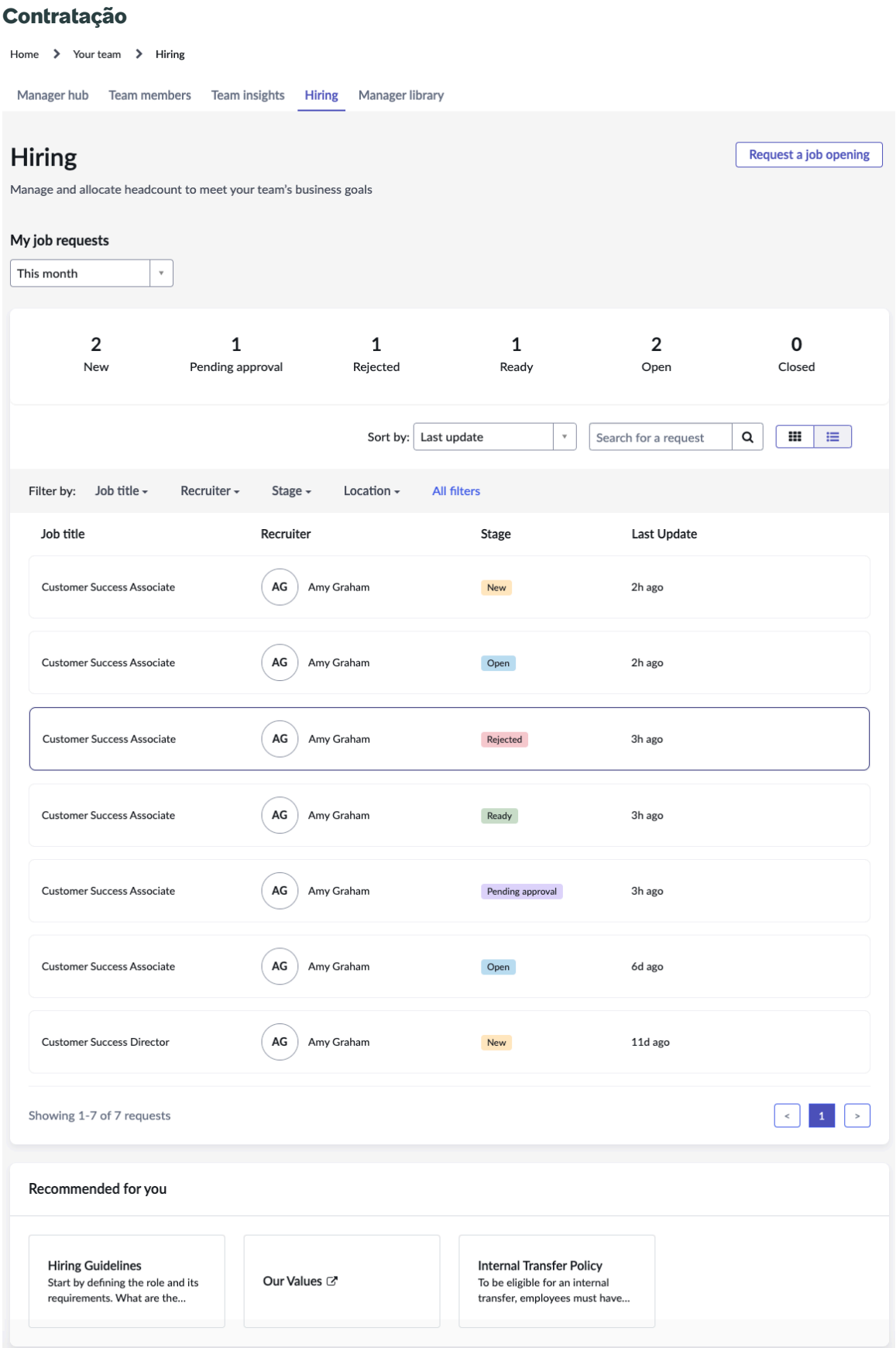
Economize tempo e aumente a eficácia com a colaboração sem esforço com a equipe de recrutamento. Aproveite um recurso de criação de requisição de trabalho intuitivo.

A contratação traz o gerente de contratação:

- Eficiência de contratação melhorada
- Tempo de contratação reduzido
- Limpar fluxo de aprovação para uma requisição

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




Tradução automática

Abra uma requisição, ajude um recrutador a criar uma descrição do trabalho, colabore com os recrutadores e rastreie o fluxo de trabalho de aprovação com facilidade, como gerente de contratação, na guia Contratação.

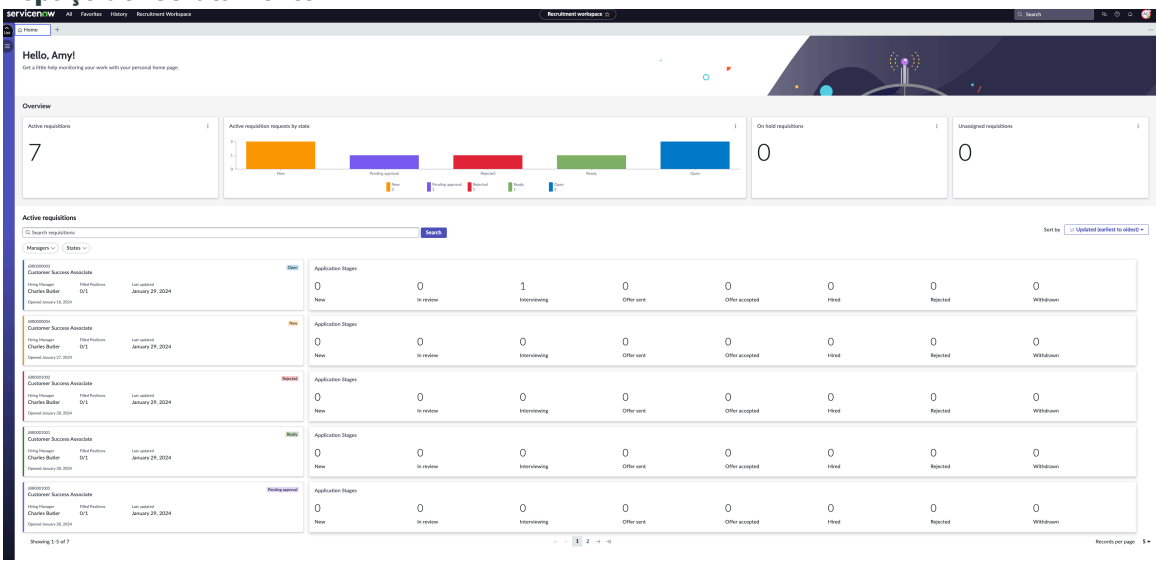
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Espaço de recrutamento

Aumente a produtividade e a eficiência com um espaço flexível que facilita a comunicação eficaz entre o gerente de contratação, a equipe de contratação e os candidatos.

Aproveite o espaço flexível e seu canal de comunicação nativo entre todas as partes interessadas no processo de contratação: o gerente de contratação, a equipe de contratação e os candidatos.

**Espaço de recrutamento**




O Espaço de recrutamento permite que você tenha:

- Requisição de trabalho transparente e acompanhamento de aplicações associado
- Melhoria na eficiência de contratação e na gestão de partes interessadas
- Experiência do candidato aprimorada com engajamento constante

Para obter mais informações sobre como usar diferentes recursos no espaço de recrutamento, consulte Painel do espaço de recrutamento.

## Central do candidato

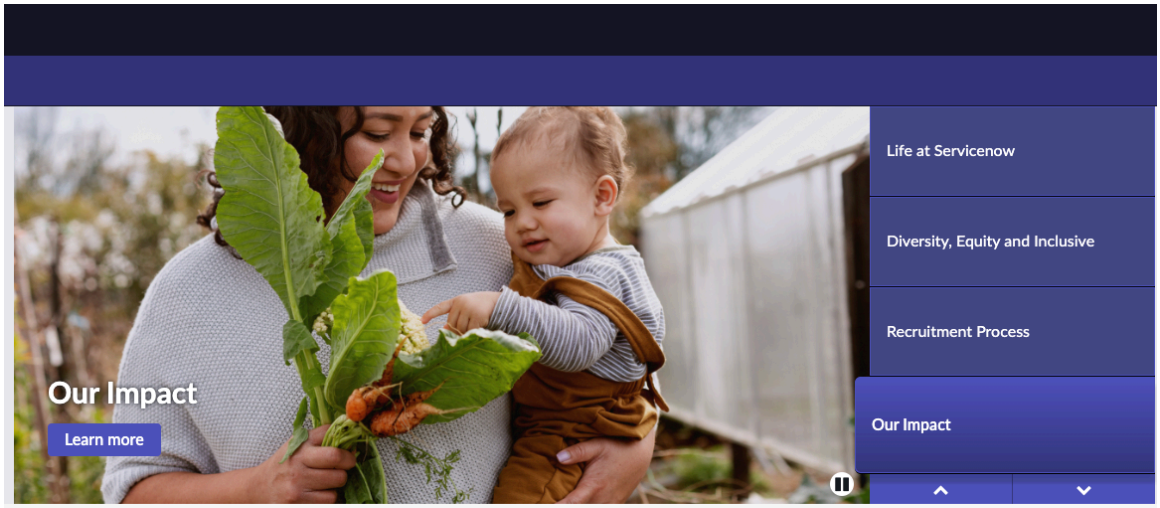
Melhore sua taxa e qualidade de contratação interagindo continuamente com os candidatos em um portal de candidatos personalizado.

Forneça aos seus candidatos um portal dedicado que tenha um processo contínuo e ofereça suporte a um compromisso eficaz com as partes interessadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Central do candidato




### Keep track of what's going on

Active applications 2 | Inactive applications 0

Interview

**Customer Success Associate**

| Application submitted | In review | Interview | Offer received | Offer signed | Hired |
|---|---|---|---|---|---|
| 2024-01-18 | 2024-01-21 | 2024-01-26 | | | |

Job ID JBR0000003 — Recruiter Amy Graham

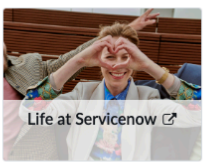
In review

**Customer Success Associate**

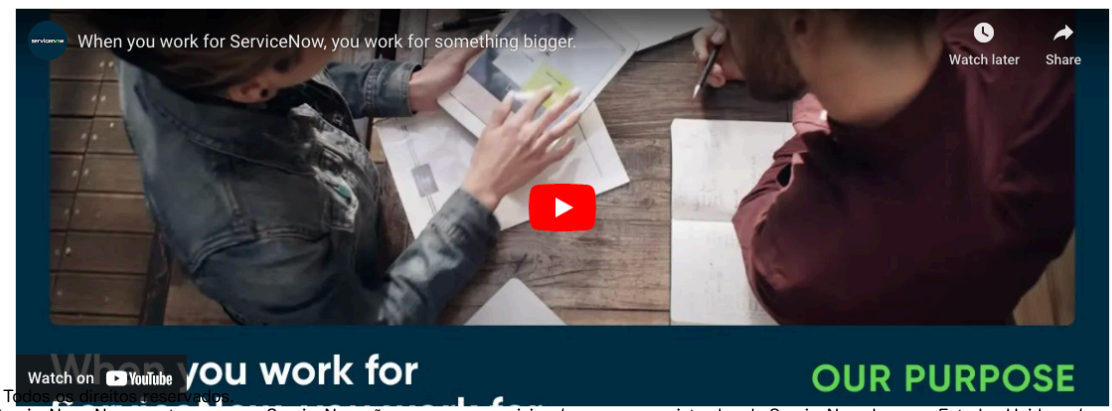
| Application submitted | In review | Interview | Offer received | Offer signed | Hired |
|---|---|---|---|---|---|
| 2024-01-23 | 2024-01-25 | | | | |

Job ID JBR0000002 — Recruiter Amy Graham

### Quick links



### Life at now




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A Central do candidato vem com os seguintes recursos principais:

- Faça login com um link mágico sem o incômodo de uma senha.
- Saiba mais sobre a função para a qual ele se candidatou, mesmo antes de ser selecionado para o trabalho.
- Rastreie várias aplicações em um só lugar.
- Exibir a equipe de contratação e a descrição do trabalho.
- Saiba mais sobre a empresa e sua cultura.
- Colabore com o seu recrutador.

### Funções na Aquisição de talentos

Uma visão geral das diferentes funções e critérios do usuário na Aquisição de talentos.

**Funções e critérios do usuário**

| Nome | Descrição |
|---|---|
| Contratação de administrador principal [sn_ta_hiring_core.admin] | Esta função é o superadministrador no ambiente de Aquisição de talentos. |
| Contratação principal - Recrutador [sn_ta_hiring_core.recruiter] | Esta função é para o recrutador que cria e gerencia as requisições de trabalho. |
| Contratação principal – Gerente de contratação [sn_ta_hiring_core.hiring_manager] | Esta função é para o gerente de contratação de uma requisição de trabalho. |
| Contratação principal - Candidato [sn_ta_hiring_core.applicant] | Esta função é fornecer informações comuns aos candidatos internos e externos. Esta função é uma função primária das funções de candidato interno e externo. |
| Requerente externo [sn_ta_hiring_core.external_applicant] | Esta função é para candidatos externos e contém a função snc_external. Isso se aplica a qualquer candidato externo que não seja funcionário da empresa. |
| Requerente interno [sn_ta_hiring_core.internal_applicant] | Esta função é para candidatos internos e contém a função snc_internal. Isso se aplica somente aos funcionários existentes na empresa. |
| approver_user | Esta função é necessária para usuários aprovadores. |
| admin | Esta é a função de administrador do sistema. Esta função tem acesso a todos os recursos, funções e dados do sistema, independentemente das restrições de segurança. |

Tradução automática

## Configurar Aquisição de talentos

Instale e configure o pacote de Aquisição de talentos para uso ideal de acordo com o requisito organizacional.

### Planeje sua instalação

Identifique os requisitos e planeje a instalação da aplicação de Aquisição de talentos.

#### Dependências de Aquisição de talentos

Os plug-ins a seguir são necessários para usar todos os recursos na aplicação de Aquisição de talentos.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A Aquisição de talentos tem três componentes principais:

- Contratação (sn_ta_hiring_mgr)
- Espaço de recrutamento (sn_ta_recruiter)
- Central do candidato (sn_ta_applicant)
- Conector de contratação ( (sn_ta_connector))

Quando você instala os três plug-ins do pacote de Aquisição de talentos, os plug-ins a seguir são instalados por padrão.

- Plug-in Employee Center Pro (sn_ex_sp_pro)
- Plug-in do Manager Hub (sn_mh)
- Perfil do funcionário (com.sn_employee)
- Experiências de conteúdo (sn_ca)
- Inteligência de habilidades (sn_skills_int)
- Finance Common Architecture (sn_fin)
- Plug-in Hiring Core (sn_ta.hiring_core)
- Autenticação com limite de tempo (com-snc.authenticate.time_limited_authetication)
- Plug-in Explicit Roles (com.glide.explicit_roles)

## Configurar contratação

Configure a guia Contratação no Manager Hub para capacitar os gerentes de contratação a fazer contratações de qualidade. Crie um processo contínuo e uma comunicação fácil com o recrutador.

Configure a seção Recomendado para você para adicionar e exibir facilmente o conteúdo de contratação. Para obter mais informações sobre como configurar o Recomendado para você, consulte Recomendado para você.

Personalize os campos do formulário de requisição de trabalho de acordo com os requisitos organizacionais. Para obter mais informações, consulte Create or edit a catalog item .

## Configurar o Espaço de recrutamento

Configure o Espaço de recrutamento para fornecer aos recrutadores um espaço integrado e um canal de comunicação colaborativo.

### Criar grupos de atribuição

Crie grupos de atribuição para alocar requisições de trabalho com eficiência entre os recrutadores.

Crie grupos de atribuição, como um recrutador, para alocar requisições de trabalho a um grupo designado de recrutadores.

O processo de atribuição pode ser automatizado ou manual. Ele tem a seguinte finalidade:

- Aloque um tipo de requisição de trabalho para um grupo.
- Automatize o processo de atribuição de requisição de trabalho.
- Diminua o tempo gasto na determinação de qual requisição deve ser atribuída a qual recrutador.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configure os grupos de atribuição para exibir dados no painel de recrutamento na página de visão geral do espaço de recrutamento.

Para obter mais informações sobre como configurar grupos de atribuição, consulte Configure assignment group types .

### Configurar os campos a serem duplicados em uma requisição de trabalho

Configure quais campos são duplicados quando um recrutador duplica uma requisição de trabalho.

Você pode configurar quais campos serão duplicados com a propriedade do sistema sn_ta_recruiter.duplicate_allowed_fields (sn_ta_recruiter.duplicate_allowed_fields).

Você deve ter a função de administrador do sistema para fazer esta tarefa.

## Configurar a Central do candidato

Configure um portal personalizado para seus candidatos.

### Configurar o estado de notificação por e-mail

Determine em que estado o candidato receberá um e-mail para acessar a Central do candidato.

Escolha quando o candidato pode acessar a Central do candidato.

Edite a propriedade do sistema sn_ta_hiring_core.sn_ta_applicant_invitation_stage (sn_ta_hiring_core.sn_ta_applicant_invitation_stage) para determinar em que estado o candidato recebe o e-mail de convite.

**Nota:**
Você deve ter a função de administrador do sistema para executar esta tarefa.

### Configurar autenticação com limite de tempo

Configure a autenticação com limite de tempo para que seus candidatos externos façam login na Central do candidato.

A autenticação com limite de tempo (TLA) oferece ao candidato uma opção mais acessível e fácil de fazer login no portal da Central do candidato, em vez de lembrar senhas diferentes.

Crie políticas de pós-autenticação para sua função de candidato externo, para que eles possam fazer login na Central do candidato usando um link mágico.

Dependendo da política de pós-autenticação que você habilitou, adicione uma condição para a função de candidato externo e o provedor de identidade da Central do candidato. Para obter mais informações sobre as funções na Aquisição de talentos, consulte Funções na Aquisição de talentos. O provedor de identidade é exclusivo para cada portal.

Para obter mais informações sobre como configurar a política de pós-autenticação, consulte Configure an authentication policy .

### Configurar experiências de conteúdo e links rápidos para a Central do candidato

Configure as campanhas e outros recursos da empresa que você deseja fornecer aos candidatos na Central do candidato.

Crie faixas e campanhas dedicadas com as experiências de conteúdo na Central do candidato. Para obter mais informações sobre como configurar as experiências de conteúdo, consulte Ativar experiências de conteúdo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:**
Você pode fornecer aos recrutadores as funções apropriadas para que eles possam direcionar conteúdo relevante para os candidatos na Central do candidato.

Forneça aos candidatos conteúdo relevante da empresa, como o processo de recrutamento e a cultura da empresa, por meio de links rápidos. Para obter mais informações sobre como criar links rápidos, consulte Configuração de links rápidos.

## Configurar dados para os campos no formulário de solicitação de requisição de trabalho

Adicione uma entrada às tabelas de referência para fornecer os valores de campo no formulário de solicitação de requisição de trabalho.

Adicione uma entrada nas respectivas tabelas para que os seguintes valores de campo estejam disponíveis no formulário de solicitação de requisição de trabalho.

Você deve ter a função de administrador para configurar os campos.

- Adicione a entrada do campo Perfil do trabalho à tabela Perfil do trabalho [sn_skills_int_job_profile] e a entrada do campo Nível do trabalho à tabela Nível do trabalho [sn_skills_int_job_level]. Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Inteligência de habilidades.
- Adicione a entrada do campo Local do escritório à tabela Local do escritório [sn_fin_office_location]. Para obter mais informações, consulte Add office locations .

O campo Local do escritório deve ter o campo Entidade jurídica definido. Para obter mais informações sobre como adicionar uma entrada de entidade jurídica à tabela Entidade jurídica [sn_fin_legal_entity], consulte Legal entity .

## Personalizar os campos no formulário de solicitação de requisição de trabalho

Personalize os campos que você deseja incluir no formulário de solicitação de requisição de trabalho, de acordo com o requisito organizacional.

Para obter mais informações sobre como personalizar os campos, consulte Create or edit a catalog item .

Você pode usar o formulário de solicitação de requisição de trabalho, pois ele também é fornecido pelo sistema de base. Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de requisição de trabalho.

## Criar modelos de descrição do trabalho

Crie modelos de descrição de trabalho para simplificar o novo processo de solicitação de requisição.

Crie descrições de trabalho padrão, como recrutador, que podem ser usadas para funções semelhantes. As descrições do trabalho tornam o processo de solicitação de uma vaga de emprego mais fácil e simplificado.

O administrador do sistema cria os modelos de descrição do trabalho, que estão disponíveis globalmente para todos os recrutadores.

Os recrutadores podem criar os modelos de descrição do trabalho para eles próprios e adicioná-los aos grupos de atribuição dos quais fazem parte, para que outras pessoas possam usá-los.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre como criar um modelo de descrição do trabalho, consulte Create a template using the Template form .

## Configurar a gestão de estados de requisição de trabalho

Personalize um fluxo de trabalho de aprovação de acordo com seus requisitos organizacionais.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A Aquisição de talentos fornece um fluxo de aprovação, em que a solicitação de aprovação vai para o gerente do gerente de contratação, como parte da configuração do sistema de base. Você pode personalizar o fluxo de aprovação para adicionar uma função diferente à aprovação ou adicionar mais condições a ele, com o procedimento a seguir.

Modifique os estados quando uma requisição de trabalho for editável, como um recrutador, com a propriedade do sistema sn_ta_hiring_core.req_stages_allowed_for_editing (sn_ta_hiring_core.req_stages_allowed_for_editing).

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Automação de Processo** > **Workflow Studio**.
2. Na lista de fluxos, selecione **Gestão de estado de requisição de trabalho**.
3. Nas reticências na página do fluxo de gestão de estado da requisição de trabalho, selecione **Copiar fluxo**.
4. Desative o fluxo original e faça as mudanças no fluxo copiado.

   **Nota:**
   Fazer mudanças no fluxo original pode causar esforços manuais adicionais ao atualizar no futuro. Nenhuma personalização é mantida após o upgrade.

5. Na página do fluxo copiado, selecione **Enviar para subfluxo de aprovação**.
6. Na página de subfluxo enviar para aprovação, selecione **Solicitar aprovação**.
7. Modifique as condições em **Regras**.
8. Selecione **Concluído** e **Salvar**.
9. Ative o fluxo atualizado para começar a usar o fluxo de aprovação personalizado.

## Modificar o gatilho de reaprovação

Modifique quais campos podem acionar uma solicitação de aprovação se ela for atualizada.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Propriedades do sistema**.
2. Selecione changes_require_reapproval_fields (sn_ta_hiring_core.changes_require_reapproval_fields).
3. Atualize o campo **Valor** com os nomes de campo.
   Os campos a seguir, se atualizados após o recebimento de uma aprovação, podem acionar novamente uma solicitação de aprovação, conforme disponível no sistema de base.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Faixa de remuneração
- Flexibilidade de local
- Nível preferencial de senioridade
- Número de funcionários

## Configurar políticas de limpeza

Configure políticas de limpeza de dados para limpar dados de acordo com sua política organizacional.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Automated Test Framework (ATF)** > **Limpeza de Tabela**.
2. Selecione as tabelas a seguir para modificar a limpeza automática.
   - Tabela sn_ta_hiring_core_job_application [sn_ta_hiring_core_job_application]
   - Tabela sn_ta_hiring_core_job_applicant [sn_ta_hiring_core_job_applicant]
   - Tabela sn_ta_hiring_core_job_description [sn_ta_hiring_core_job_requisition]

   Para obter mais informações sobre os valores de campos, consulte Autoflush form.

### Arquivar dados

Crie regras para arquivar e excluir dados de acordo com sua política organizacional.

Arquive e exclua dados após um tempo especificado, em vez de configurar políticas de limpeza.

Crie regras de arquivamento e destruição para arquivar dados e excluir os registros arquivados.

Para obter mais informações, consulte Data archiving.

## Configurar um trabalho programado

Configure um trabalho programado, em intervalos regulares, para desativar candidatos que não sejam mais viáveis para o sistema.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos programados**.
2. Selecione **MarkApplicantInactive**.
3. Exiba e baixe o arquivo HiringDeleteRoles.xml na página da aplicação Central de candidatos em ServiceNow Store.
4. Importe o arquivo XML na tabela Inclusão de script [sys_script_include].
5. **Opcional:** Modifique a frequência do trabalho programado em **Hora** e **Executar**.
6. **Opcional:** Altere o **valor** da propriedade do sistema (sn_ta_hiring_core.markApplicantInactive.noOfDays).



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O valor do sistema de base para marcar um candidato como inativo é de 30 dias.

7. Marque a caixa de seleção **Ativa** como habilitada e selecione **Atualizar**.

**Nota:**
A condição do sistema de base do trabalho programado está ativa. Você pode desativá-lo.

**Resultado**
Os registros do candidato são desativados.

## Integrar com Aquisição de talentos

A integração permite a expansão de recursos e capacidades entre as aplicações.

### Integre com o seu ATS

Integre seu ambiente de Aquisição de talentos ao seu ATS preferencial para criar um fluxo de trabalho de contratação contínuo.

#### Enviar as requisições de trabalho para o ATS

Envie as requisições de trabalho para o ATS integrado para serem publicadas nos quadros de trabalhos.

### Definir as condições do gatilho para enviar as requisições de trabalho

Crie um fluxo de integração para enviar as requisições de trabalho para o ATS quando ele estiver no estado **Pronto**. Você pode reconfigurar o estado quando a requisição é enviada para o ATS integrado.

#### Crie seu fluxo de integração

Crie o fluxo de integração com seu ATS preferencial para enviar dados de requisição de trabalho para o ATS.

### Usar Hub de integração

Use o Hub de integração para integrar a Aquisição de talentos ao seu ATS preferencial. Para obter mais informações, consulte Integration Hub available spokes .

### Ações de suporte

Crie as ações de suporte após a conclusão da integração para estabelecer um canal entre o ATS e a Aquisição de talentos. As ações de suporte variam de acordo com o seu ATS.

### Exportar e importar dados manualmente

Você pode exportar a lista de requisições de trabalho da tabela Requisição de trabalho [sn_ta_hiring_core_job_requisition] e importar os dados para um ATS manualmente.

Para obter mais informações, consulte Data export .

#### Carregar requisições de trabalho com os conjuntos de importação

Traga todos os dados históricos de requisição de trabalho do ATS para a instância ServiceNow com os conjuntos de importação.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Conjuntos de importação do sistema** > **Carregar dados**.
2. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre as descrições de campo, consulte Carregar formulário de dados.

   **Nota:**
   No campo **Tabela do conjunto de importação**, selecione **Tabela existente** e adicione a tabela Preparação da requisição de trabalho [sn_ta_connector_job_requisition_staging].

   A tabela está disponível com o sistema de base.

3. Selecione **Enviar**.

   Você também pode baixar o modelo de conjunto de importação. Para obter mais informações, consulte Download an import template .

4. Na seção Próximas etapas, selecione o link relacionado **Executar transformação**.
5. Em especificar Conjunto de importação e Mapa de transformação, selecione **Transformar**.
6. Selecione o link relacionado **Transformar histórico** para verificar se há erros na guia **Erros de linha do conjunto de importação**.

### Resultado
A tabela de requisição de trabalho é atualizada com os dados importados.

#### Receber os dados da aplicação do ATS

Receba os dados da aplicação e do candidato do seu ATS integrado.

#### Crie seu fluxo de integração

Crie o fluxo de integração com seu ATS preferencial para extrair dados.

## Usar Hub de integração

Use o Hub de integração para integrar a Aquisição de talentos ao seu ATS preferencial para receber os dados sobre a aplicação e os detalhes do candidato. Para obter mais informações, consulte Integration Hub available spokes .

## Ações de suporte

Crie as ações de suporte após a conclusão da integração para estabelecer um canal entre o ATS e a Aquisição de talentos. As ações de suporte variam de acordo com o seu ATS.

## Usar Import Sets para configuração de dados

Use conjuntos de importação para obter os dados da aplicação de trabalho, se você não tiver um ATS integrado. Para obter mais informações, consulte Carregar candidaturas ao trabalho com os conjuntos de importação.

#### Carregar candidaturas ao trabalho com os conjuntos de importação

Despeje todos os dados da aplicação de trabalho de um ATS para sua instância ServiceNow, em intervalos regulares, com os conjuntos de importação.

### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Conjuntos de importação do sistema** > **Carregar dados**.
2. No formulário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Carregar formulário de dados.

   **Nota:**
   No campo **Tabela de conjunto de importação**, selecione **Tabela existente** e adicione a tabela Preparação da aplicação de trabalho [sn_ta_connector_job_application_staging].

   A tabela está disponível com o sistema de base.

3. Selecione **Enviar**.

   Você também pode baixar o modelo de conjunto de importação. Para obter mais informações, consulte Download an import template .

4. Na seção Próximas etapas, selecione o link relacionado **Executar transformação**.
5. Em especificar Conjunto de importação e Mapa de transformação, selecione **Transformar**.
6. Selecione o link relacionado **Transformar histórico** para verificar se há erros na guia **Erros de linha do conjunto de importação**.

### Resultado
A lista de aplicações de trabalho é atualizada com os dados importados.

## Integrar ao Microsoft Teams

Integre o Microsoft Teams para obter atualizações de atividade regulares do portal no bate-papo do Teams.

Integre Microsoft Teams à guia Contratação para permitir uma comunicação perfeita entre as duas personas - o recrutador e o gerente de contratação.

Os gerentes de contratação recebem atualizações de status para todas as mudanças feitas em uma requisição de trabalho em sua fila.

A integração é opcional e depende das necessidades organizacionais.

Para obter mais informações sobre a integração do Teams, consulte Integração de aplicações ServiceNow com Microsoft 365 para experiência do funcionário.

**Nota:**
Você deve habilitar a propriedade do sistema sn_ta_hiring_core.enable_ta_teams_notification (sn_ta_hiring_core.enable_ta_teams_notification) depois de integrar Microsoft Teams para obter as notificações.

# Usar Aquisição de talentos

Use o pacote de Aquisição de talentos para oferecer colaboração aprimorada entre gerentes de contratação, recrutadores e candidatos. Crie um processo de contratação contínuo que leva muito menos tempo.

## Contratação de uso

Use a guia Contratação para aproveitar uma maior colaboração com as partes interessadas e um processo de contratação simplificado.

Tradução automática

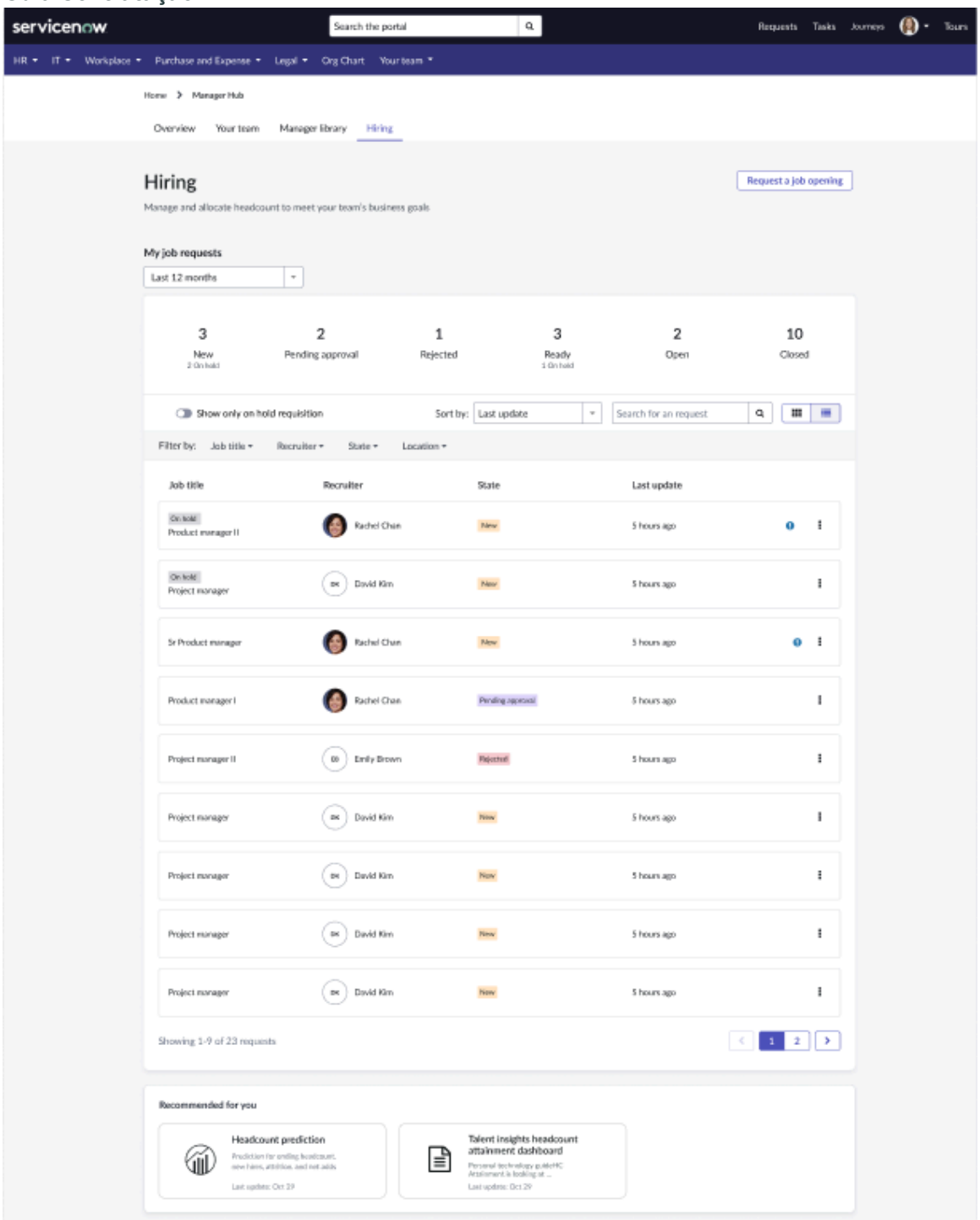
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Guia Contratação

A guia de contratação funciona como a fonte de verdade para o gerente de contratação.

A guia de contratação ajuda os gerentes de contratação a rastrear as solicitações feitas por eles na seção Minhas solicitações de trabalho.

### Guia Contratação




Fornece informações sobre o número de requisições em aberto por estado.

Ele também lista todas as requisições de trabalho por cargo, recrutador, estado e dados da última atualização.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Criar uma requisição de trabalho como gerente de contratação

Solicite uma requisição de trabalho para uma vaga que você deseja preencher em sua organização.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ta_hiring_core.hiring_manager

#### Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Central do funcionário** > **Sua equipe** > **Contratação**.
2. Selecione **Solicitar uma vaga de emprego**.
3. No novo formulário de solicitação de vaga de emprego, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de requisição de trabalho.
4. Selecione salvar ou enviar.
   Acesse o rascunho salvo na guia **Rascunho** em Minhas solicitações.

**Nota:**

Quando uma solicitação de trabalho é criada por um gerente de contratação, o recrutador pode ver a solicitação em aberto na página de visão geral do Espaço de recrutamento. Para obter mais informações, consulte Painel do espaço de recrutamento.

#### Resultado
Uma requisição de trabalho foi criada e está no estado Novo.

### Rastrear uma requisição de trabalho na guia Contratação

O gerente de contratação pode exibir o status detalhado de uma requisição de trabalho em aberto para rastrear e atualizar. Os gerentes de contratação podem consultar materiais de contratação relevantes para aprimorar sua base de conhecimento.

Exiba os detalhes da requisição de trabalho ao abrir uma requisição no painel Contratação.

Obtenha conhecimento detalhado de uma requisição de trabalho em aberto.

Veja a progressão da requisição do trabalho e o estado atual com o widget de passador de requisição na seção de visão geral.

A guia **Detalhes** fornece todos os valores de campos detalhados fornecidos no momento da solicitação de requisição de trabalho.

A guia **Atividade** ajuda o gerente de contratação a colaborar com o recrutador e os aprovadores para preencher a vaga.

A guia **Aprovações** mostra o nome do aprovador e o estado da solicitação de aprovação para facilitar o acompanhamento.

- Exiba os detalhes da aprovação quando o recrutador tiver enviado a requisição para aprovação.
- Veja um comentário que é adicionado à solicitação de aprovação pelo aprovador.

A guia **Descrição** do trabalho mostra a descrição do trabalho para a requisição de trabalho.

### Colaborar com o recrutador

Colabore com o recrutador para a requisição de trabalho no fluxo de atividades.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ta_hiring_core.hiring_manager

### Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Central do funcionário** > **Sua equipe** > **Contratação**.
2. Pesquise a requisição de trabalho e selecione-a.
3. No Fluxo de atividades da página de detalhes da requisição de trabalho, envie uma mensagem ao recrutador usando a guia **Comentários**.
   O gerente de contratação também pode ver os comentários do recrutador e do aprovador da requisição de trabalho, no Fluxo de atividades

### Resultado
O recrutador recebe uma notificação por e-mail com os detalhes do comentário.

#### Exibir conteúdo de contratação

Consulte os diferentes materiais de contratação disponíveis na guia Contratação.

Acesse conteúdo de contratação relevante, como gerente de contratação, na seção Recomendado para você.

Entenda melhor as políticas e os processos de contratação específicos da região.

Para obter mais informações sobre como configurar Recomendado para você em Contratação, consulte Configurar contratação.

## Usar espaço de recrutamento

Use o Espaço de recrutamento para simplificar suas tarefas de contratação como recrutador.

[store-future: BEGIN review]

#### Painel do espaço de recrutamento

Os recrutadores podem usar o painel de recrutamento para ter visibilidade aprimorada de sua carga de trabalho, o que leva a uma priorização eficaz do trabalho.

Aproveite a transparência na visibilidade dos dados que ajuda a priorizar o trabalho. Use o painel de recrutamento para gerenciar suas requisições ativas, em espera ou não atribuídas.

Você pode exibir as requisições por seus respectivos estados na página inicial e agir de acordo com elas, conforme necessário.

Como recrutador:

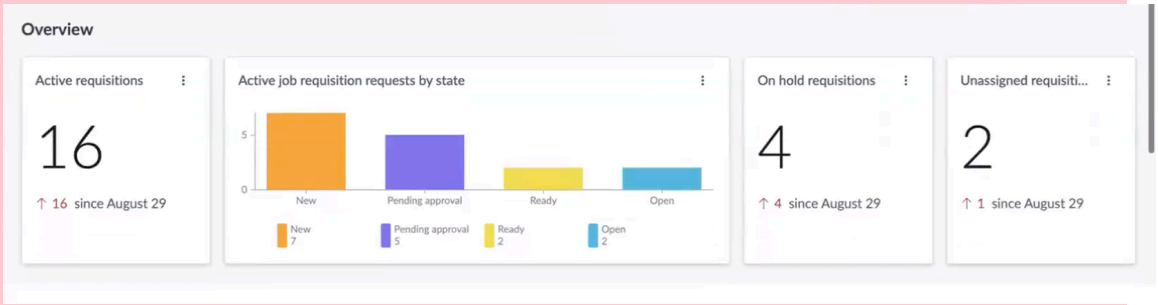
- Exiba e priorize suas requisições em **Atribuído a mim**.
- Atribua uma requisição não atribuída a você, a outro recrutador ou a um grupo de atribuição.

O painel de recrutamento exibe um número de **requisições**ativas , **solicitações de requisição de trabalho ativas por estado**, **requisições em espera**e **requisições não atribuídas**. Também mostra a tendência das requisições por estado, se os números foram aumentados ou diminuídos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Painel de recrutamento




Selecione qualquer seção para exibir todas as requisições relacionadas nela.

As requisições ficam visíveis na exibição de cartão e na exibição de lista.

Quando você seleciona um cartão, ele abre a página de detalhes da requisição de trabalho.

### Filtrar e classificar opções

Use as seguintes opções de filtro e classificação para filtrar as requisições de trabalho.

- Use **Todos os gerentes** para filtrar pelo gerente de contratação.
- Use **Todos os estados** para filtrar por estado das requisições de trabalho ou exibir tudo.
- Use **Classificar por estado** para classificar a requisição de trabalho por data.

  Todas as requisições de trabalho exibem o estado individual dessa requisição nas exibições de cartão e de lista.

  - Para exibir as requisições de trabalho atualizadas mais recentemente, escolha **Atualizado (mais recente para o mais antigo)**.
  - Para exibir as requisições de trabalho atualizadas mais antigas, escolha **atualizadas (da mais antiga para a mais recente)**.
  - Para exibir as requisições de trabalho mais recentes que foram abertas, escolha **Data de abertura (da mais recente para a mais antiga)**.
  - Para exibir as requisições de trabalho mais antigas que foram abertas, escolha **Data de abertura (da mais antiga para a mais recente)**.

### Pesquisar

Use a barra de pesquisa para pesquisar uma requisição.

Você pode exibir a requisição e as aplicações de trabalho associadas.

### Fases da aplicação

Exiba todas as aplicações associadas a uma requisição de trabalho. Os dados da aplicação vêm do sistema de acompanhamento de aplicações (ATS) designado em sua organização.

[End]

Tradução automática

### Criar uma requisição de trabalho como um recrutador

Solicite uma requisição de trabalho para uma vaga que você deseja preencher em sua organização.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ta_hiring_core.recruiter

### Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de recrutamento**.
2. Selecione a exibição de lista das requisições de trabalho e selecione **Novo**.
3. No formulário de criação de nova requisição de trabalho, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de requisição de trabalho.
4. Selecione **Salvar**

**Nota:**

Quando uma solicitação de trabalho é criada por um gerente de contratação, o recrutador pode ver a solicitação em aberto na página de visão geral do Espaço de recrutamento. Para obter mais informações, consulte Painel do espaço de recrutamento.

### Resultado
Uma requisição de trabalho foi criada e está no estado Novo.

#### Rastrear uma requisição de trabalho no espaço de recrutamento

Rastreie a requisição de trabalho e as aplicações correspondentes, exiba e comunique-se com a equipe de contratação na página de detalhes da requisição de trabalho.

Veja os detalhes de uma descrição de trabalho e comunique-se simultaneamente com o gerente de contratação responsável no Fluxo de atividades.

A guia **Detalhes** fornece todos os valores de campos detalhados fornecidos no momento da solicitação de requisição de trabalho.

A guia **Descrição** do trabalho mostra a descrição do trabalho para a requisição de trabalho.

A guia **Aprovações** mostra o nome do aprovador e o estado da solicitação de aprovação para facilitar o acompanhamento.

- Você pode exibir os detalhes da aprovação quando o recrutador tiver enviado a requisição para aprovação.
- Você pode ver qualquer comentário adicionado à solicitação de aprovação pelo aprovador.

A guia **Equipe de contratação** mostra todos os membros da equipe de contratação para a requisição.

- **Adicione** ou **remova** um membro da equipe de contratação.
- Use o filtro para encontrar o membro da equipe de contratação que você está procurando.
- Crie mais transparência para os candidatos, permitindo que eles vejam a equipe de contratação.

As atualizações feitas na guia **Equipe de contratação** ficam visíveis na página inicial da Central de candidatos

A guia **Aplicações** mostra todas as aplicações, os respectivos candidatos e os estados da aplicação. Você pode deixar uma mensagem para o candidato por meio do Fluxo de atividades ao abrir uma aplicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A guia **Atividade** ajuda o recrutador a colaborar com o gerente de contratação e o aprovador da requisição.

Edite ou atualize as descrições do **trabalho na guia Descrição** do trabalho e envie-as para aprovação com o botão **Enviar para aprovação** na própria página.

### Adicionar uma descrição de trabalho a uma requisição

Adicione uma descrição de trabalho a uma requisição usando modelos de descrição de trabalho.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ta_hiring_core.recruiter

#### Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de recrutamento**.
2. Abra a requisição de trabalho à qual você deseja adicionar uma descrição do trabalho.
3. Selecione a guia **Descrição do trabalho** para abrir o campo **Descrição do trabalho**.
4. **Opcional:** Na seção Modelos, selecione um modelo de descrição do trabalho na guia **Meus modelos**.
5. **Opcional:** Atualize o conteúdo, se necessário, quando ele for preenchido na requisição de trabalho.
6. Selecione **Salvar**.
   As descrições do trabalho também são preenchidas automaticamente a partir dos perfis de trabalho.

#### O que Fazer Depois
Envie a requisição para aprovação. Para obter mais informações, consulte Enviar uma requisição de trabalho para aprovação.

### Gerenciar as requisições de trabalho como um recrutador

Atualize, coloque em espera, envie uma requisição para aprovação ou feche-o.

### Colocar uma requisição de trabalho em espera

Coloque uma requisição de trabalho em espera se o requisito for alterado.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ta_hiring_core.recruiter

#### Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de recrutamento**.
2. Acesse **Requisições ativas** no painel de recrutamento.
   a. Escolha uma requisição ativa na lista.
3. Selecione **Em espera**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**a.** Na janela pop-up Pausar a requisição de trabalho, selecione um motivo para a ação.

**b. Opcional:** Adicione comentários, se houver.

**Nota:**

- Se você escolher a opção de outro motivo na lista de motivos, será necessário fornecer comentários nas anotações.
- Se uma requisição for encerrada enquanto estava em espera, o estado em espera não será retido.

Você pode colocar uma requisição de trabalho em espera, independentemente de seu estado. Para obter mais informações sobre o gerenciamento de estados de requisição, consulte Gestão de estados de requisição de trabalho.

### Resultado

A requisição é colocada em espera e exibe o último estado junto com o selo em espera quando pesquisada.

#### Retirar espera de uma requisição de trabalho

Retirar a retenção colocada em uma requisição de trabalho quando for necessário.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ta_hiring_core.recruiter

### Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de recrutamento**.
2. Selecione uma requisição de trabalho na qual você deseja retomar o trabalho.
3. Selecione **Retomar**.

### Resultado

A requisição de trabalho está em espera e pronta para ser aplicada.

#### Duplicar uma requisição de trabalho

Duplique uma requisição de trabalho existente para economizar tempo.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ta_hiring_core.recruiter

### Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de recrutamento**.
2. Abra a requisição de trabalho que você deseja duplicar.
3. Selecione **Duplicar** nas reticências presentes no canto superior direito da página de detalhes da requisição do trabalho.
4. Altere os campos conforme necessário e selecione **Salvar**.
   Configure quais campos serão duplicados. Para obter mais informações, consulte Configurar os campos a serem duplicados em uma requisição de trabalho.

#### Fechar uma requisição de trabalho

Fechar uma requisição de trabalho se ela não for mais necessária.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ta_hiring_core.recruiter

### Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de recrutamento**.
2. Selecione uma requisição que você deseja fechar.
3. Nas reticências no canto superior direito, selecione **Fechar requisição**.
4. Na janela pop-up, selecione **Cancelar requisição** e selecione **Fechar**.
   Se uma requisição for encerrada enquanto estava em espera, o estado em espera não será retido. Para obter mais informações, consulte Gestão de estados de requisição de trabalho.

## Reabrir uma requisição de trabalho

Reabrir uma requisição de trabalho que já esteja no estado encerrado.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ta_hiring_core.recruiter

### Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de recrutamento**.
2. Abre uma requisição que está no estado encerrado e deve ser reaberta.
3. Selecione **Reabrir**.
   - A requisição passa para o estado **Novo** depois de ser reaberta.
   - Para obter mais informações sobre o sistema de gestão de estados, consulte Gestão de estados de requisição de trabalho.

## Enviar uma requisição de trabalho para aprovação

Envie uma requisição de trabalho para aprovação da gestão superior.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ta_hiring_core.recruiter

### Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de recrutamento**.
2. Selecione **Novo** no cartão **Solicitações de requisição de trabalho ativas por estado**.
3. Selecione uma requisição de trabalho exibida na tabela Requisições de trabalho filtrada para o estado **Novo**.
   A requisição de trabalho é aberta em uma nova guia.
4. No formulário de solicitação de aprovação de requisição de trabalho, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores de campos, consulte o formulário enviar para aprovação.
5. Selecione **Enviar para aprovação**.

### Resultado
A solicitação de aprovação é exibida nas solicitações em aberto de **Minhas tarefas** dos aprovadores.

## Cancelar uma solicitação de aprovação enviada

Cancele uma solicitação de aprovação enviada se ela não for mais necessária.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ta_hiring_core.recruiter

### Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de recrutamento.**.
2. Vá para o painel de recrutamento e abra a requisição de trabalho.
3. Selecione **Cancelar aprovação**.
   - Quando você cancela uma solicitação de aprovação, o estado muda para Cancelado na guia **Aprovadores**.
   - A notificação cancelada também aparece no Fluxo de atividades.

## Reenviar uma requisição de trabalho para aprovação

Reenvie uma requisição de trabalho para aprovação se houver mudanças de última hora ou falhas técnicas.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ta_hiring_core.recruiter

### Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço do recrutador**.
2. Abra uma requisição de trabalho que você deseja reenviar para aprovação.
3. Selecione **Reenviar para aprovação**.
   - A requisição que estava no estado **Pronta** antes de voltar para o estado **Aprovação pendente**.
   - Para obter mais informações sobre o sistema de gestão de estados, consulte Gestão de estados de requisição de trabalho.

### Resultado
A solicitação de aprovação é reenviada para o aprovador atribuído.

Na guia **Aprovadores**, o estado da solicitação de aprovação muda para Solicitado.

## Abrir uma requisição de trabalho no seu ATS

Abra uma requisição de trabalho no seu ATS depois que ela estiver aprovada e pronta.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ta_hiring_core.recruiter

### Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de recrutamento**.
2. Na lista de requisições de trabalho no painel, abra uma requisição que esteja no estado **Pronta**.
3. Nas reticências no canto superior direito, selecione **Abrir requisição**.

### Resultado
A requisição está no estado **Aberto**. Ele está aberto para o ATS e pode ser usado para outros processos de contratação.

Para obter mais informações sobre a integração com o ATS, consulte Integre com o seu ATS.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Colaborar com o gerente de contratação

Colabore com o gerente de contratação para a requisição de trabalho no fluxo de atividades.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ta_hiring_core.recruiter

#### Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de recrutamento**.
2. Abra uma requisição.
3. Envie uma mensagem para o gerente de contratação usando a guia **Comentários** da seção Escrever.

#### Resultado
O gerente de contratação recebe uma notificação por e-mail com os detalhes do comentário.

## Usar Central do candidato

Use a Central do candidato para fornecer aos candidatos uma experiência conectada com um portal personalizado e dedicado.

### Acesse a Central do candidato

Faça login na Central do candidato sem uma senha e explore o portal com facilidade.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ta_hiring_core.external_applicant ou sn_ta_hiring_core.internal_applicant

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um candidato pode fazer login na Central do candidato sem a necessidade de uma senha para tornar o processo mais simples e acessível. Os candidatos que recebem um convite para fazer login na Central do candidato são um comportamento do sistema básico. Você pode determinar em que estado o e-mail é enviado para o endereço de e-mail registrado do candidato com o link mágico.

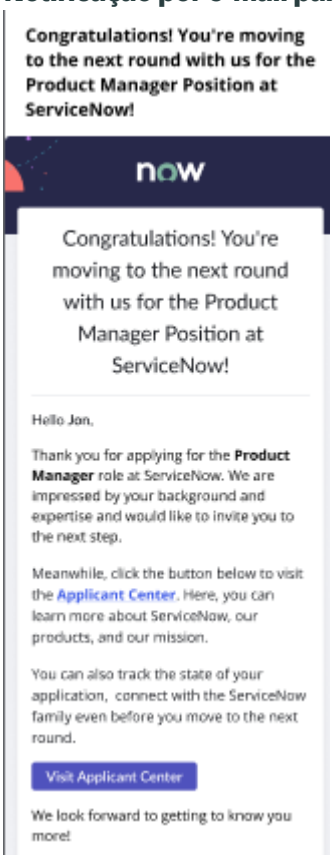
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Procedimento

1. Vá para o endereço de e-mail registrado e abra a notificação por e-mail.

**Notificação por e-mail para o candidato**

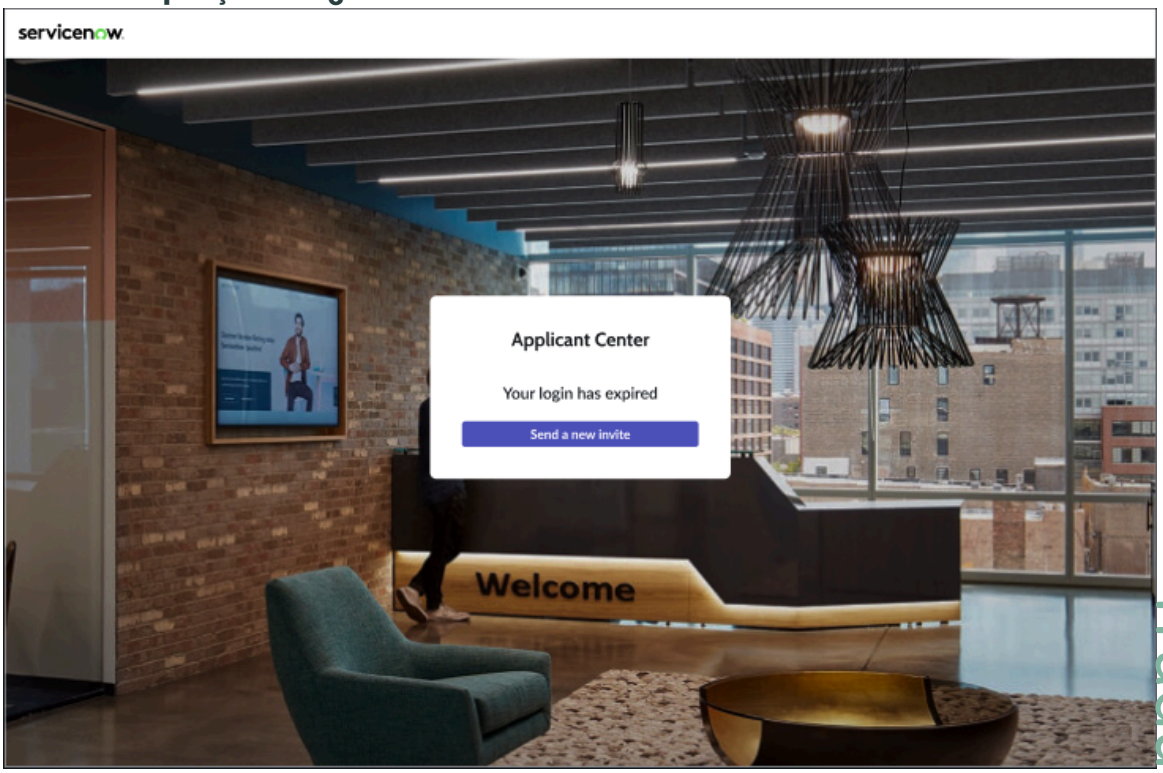



2. Selecione **Exibir Central do candidato**.
   O link mágico leva você para a página inicial da Central do candidato.
3. Se o link expirar, selecione **Enviar um novo convite** no prompt da janela pop-up.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Janela de expiração do login




4. No campo E- **mail**, insira seu endereço de e-mail registrado.
5. Um novo e-mail de login será enviado para o endereço de e-mail registrado.
6. Selecione **Exibir Central do candidato** para fazer login novamente na Central do candidato.

### Página inicial da Central do candidato

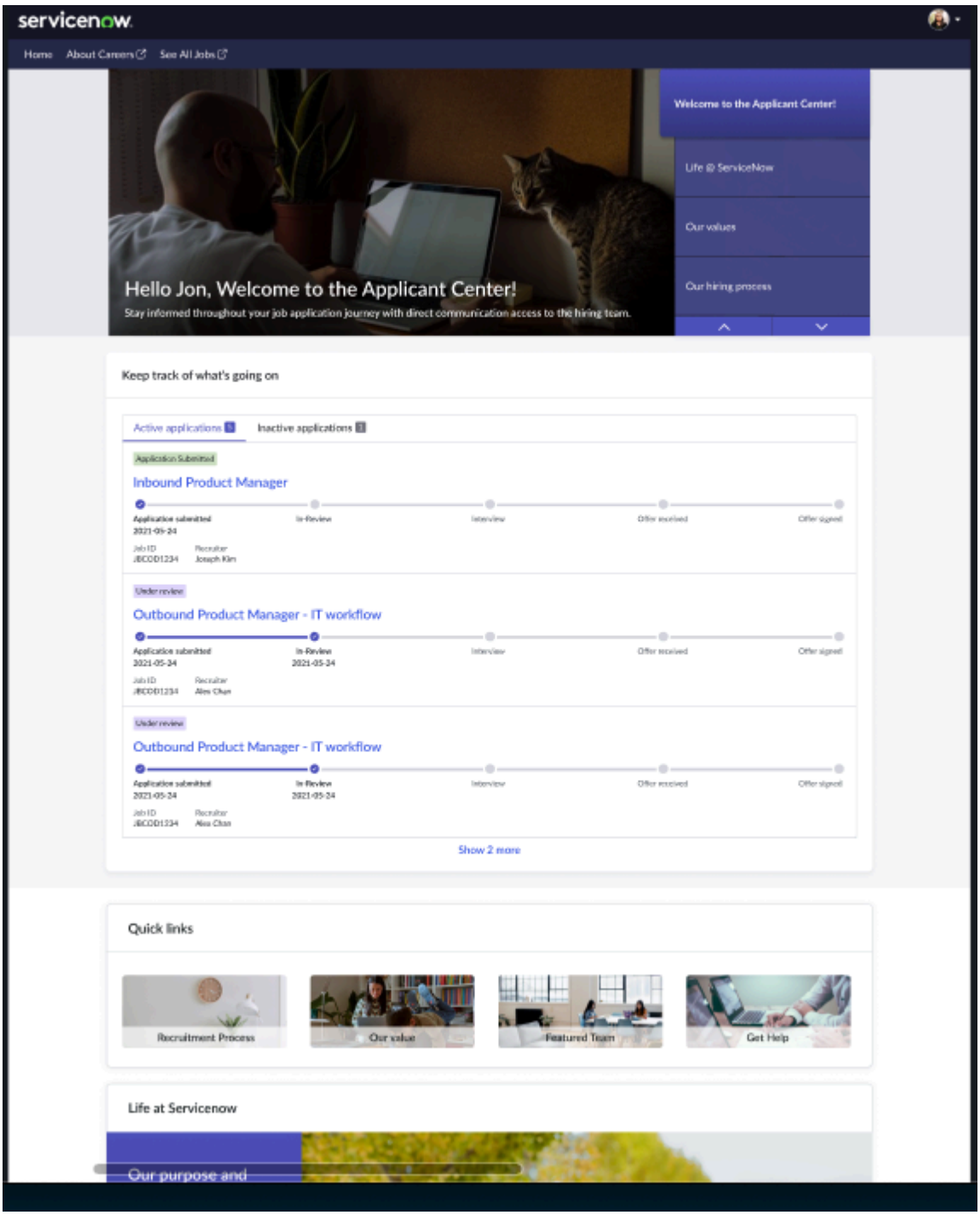
A Central do candidato é o portal dedicado e personalizado para seus candidatos.

A Central do candidato oferece aos candidatos uma experiência de contratação completa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Central do candidato**




Como administrador, ele traz para você:

- Itens de menu de cabeçalho personalizáveis que você pode usar de acordo com sua necessidade organizacional.
- Experiências de conteúdo que permitem selecionar a jornada do candidato.

Como candidato, ele permite que você:

- Rastreie suas aplicações ativas e inativas, como candidato, no widget de acompanhamento de aplicações.
- Saiba em que fase da aplicação você está junto com a data em que a aplicação foi movida para o estado com o widget de passador.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Exibir uma aplicação de trabalho

Abra uma aplicação de trabalho e veja os detalhes.

Abra uma aplicação de trabalho ativa para exibir os detalhes. A seção de visão geral mostra o estado, o recrutador, o local e a persona do trabalho.

Veja a progressão da aplicação ao longo do processo de contratação no widget de passador. Para obter mais informações sobre os estados visíveis, consulte Estados da aplicação para o candidato.

Você também pode ver o seguinte na página:

- Envie uma mensagem para um recrutador na guia **Mensagem**.
- Veja sua equipe de contratação para a aplicação na guia **Equipe de contratação**, se o recrutador adicionar as informações da equipe de contratação à guia.
- Consulte a descrição do trabalho da requisição à qual você se inscreveu na guia **Descrição do trabalho**.

## Aprovações na Aquisição de talentos

Use a experiência de aprovação para obter uma requisição de trabalho aprovada para publicação.

### Aprovar uma requisição de trabalho no Central do funcionário

Aprove uma requisição de trabalho de Minhas tarefas no Central do funcionário.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: approver_user

**Procedimento**

1. Navegar até **Todos** > **Central do funcionário** > **Minhas tarefas**.
2. Selecione uma solicitação de aprovação de requisição de trabalho na guia Solicitações em **aberto**.
   - Para exibir os detalhes da descrição do trabalho, selecione a guia **Detalhes**.
   - Para exibir a descrição do trabalho, selecione a guia **Descrição do trabalho**.
   - Para comunicar qualquer coisa ao recrutador, selecione a guia **Atividade**.
   - Para aprovar uma solicitação, verifique os detalhes e selecione **Aprovar**.
   - Para rejeitar uma solicitação, selecione **Rejeitar**.
     Você deve fornecer um motivo na janela pop-up Rejeitar solicitação para rejeitar uma solicitação de aprovação.

     A requisição de trabalho passa para o estado **Rejeitado** depois que o aprovador rejeita uma solicitação de aprovação.

     Para obter mais informações sobre o sistema de gestão de estados, consulte Gestão de estados de requisição de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre a configuração da experiência de aprovação, consulte Experiência de aprovações configuráveis.

**Nota:**
Uma notificação por e-mail com a solicitação de aprovação também chega ao endereço de e-mail do aprovador.

Para obter mais informações sobre aprovação por e-mail, consulte Exibição de solicitação de aprovação no e-mail.

#### Exibição de solicitação de aprovação no e-mail

A notificação por e-mail de uma solicitação de aprovação ajuda o aprovador a ser notificado sem demora.

Uma notificação por e-mail chega ao seu endereço de e-mail registrado quando uma solicitação de aprovação de requisição de trabalho é feita para você.

**Notificação por e-mail para um aprovador**

Obtenha os detalhes da solicitação de aprovação, como cargo, gerente de contratação, recrutador, tipo de emprego e intervalo de remuneração, na notificação por e-mail.

Você pode aprovar ou rejeitar a solicitação da requisição de trabalho da notificação por e-mail.

Selecione a **tarefa de aprovação** para navegar até o portal e concluir a tarefa de aprovação.

### Notificações por e-mail

As notificações por e-mail ajudam o gerente de contratação, o recrutador e os candidatos a rastrear as mudanças e progressões das requisições de trabalho e das aplicações.

O resumo de e-mail fornece um resumo das atualizações de uma ou mais das suas requisições de trabalho e aplicações.

Você recebe atualizações sobre as seguintes atualizações:

- Notificação das mudanças nos campos em uma requisição de trabalho.
- Notificações para a mudança no estado de uma requisição de trabalho.
- notificação da mudança no estado de uma aplicação de trabalho.

Você pode modificar a frequência do e-mail recebido.

## Referência de Aquisição de talentos

Saiba mais sobre a gestão de estado de requisição, a gestão de estado da aplicação e outros detalhes, que são importantes para navegar no pacote de Aquisição de talentos.

### Gestão de estados de requisição de trabalho

Uma visão geral do sistema de gestão de estado de requisição de trabalho para um recrutador.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Estados e ações da requisição de trabalho

| Estado | Em espera | Acesso para o recrutador | Ações permitidas | Resultado da ação | Novo estado após a ação | Acesso para o recrutador no novo estado |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Em aberto | Sim | Somente leitura | Retomar | Retirar a retenção da requisição de trabalho. | Em aberto | Somente leitura |
| | | | Fechar | Feche a requisição de trabalho e não cancele nenhuma aprovação. | Encerrado | |
| | | | Duplicado | Crie uma nova requisição de trabalho duplicando uma existente. | Em aberto | |
| | Não | Somente leitura | Em espera | Coloque a requisição de trabalho em espera. | Em aberto | Somente leitura |
| | | | Fechar | Feche a requisição de trabalho e não cancele as aprovações. | Encerrado | |
| | | | Duplicado | Crie uma nova requisição de trabalho duplicando uma existente. | Em aberto | |
| Pronto | Sim | Editável | Retomar | Retirar a retenção da requisição de trabalho. | Pronto | Editável |
| | | | Fechar | Feche a requisição de trabalho e não cancele as aprovações. | Encerrado | Somente pronto |
| | | | Duplicado | Crie uma nova requisição de trabalho duplicando uma existente. | Pronto | Somente leitura |
| | Não | Editável | Em espera | Coloque a requisição de trabalho em espera. | Pronto | Editável |
| | | | Em aberto | Envie a requisição de trabalho para o sistema de acompanhamento de aplicações (ATS) designado. | Em aberto | Somente leitura |
| | | | Reenviar para Aprovação | Cancele todas as aprovações existentes e envie a requisição para novas aprovações. | Aprovação Pendente | Somente leitura |
| | | | Fechar | Feche a requisição de trabalho e não cancele as aprovações. | Encerrado | Somente leitura |
| | | | Duplicado | Crie uma nova requisição de trabalho duplicando uma existente. | Pronto | Somente leitura |
| Rejeitado | Sim | Editável | Retomar | Retirar a retenção da requisição de trabalho. | Novo | Editável |
| | | | Fechar | Feche a requisição de trabalho. | Encerrado | Somente leitura |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Estados e ações da requisição de trabalho

| Estado | Em espera | Acesso para o recrutador | Ações permitidas | Resultado da ação | Novo estado após a ação | Acesso para o recrutador no novo estado |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | Duplicado | Crie uma nova requisição de trabalho duplicando uma existente. | Novo | Editável |
| | Não | Editável | Enviar para Aprovação | Envie a requisição de trabalho para aprovação. | Aprovação Pendente | Somente leitura |
| | | | Em espera | Coloque a requisição de trabalho em espera. | Novo | Editável |
| | | | Fechar | Feche a requisição de trabalho. | Encerrado | Somente leitura |
| | | | Duplicado | Crie uma nova requisição de trabalho duplicando uma existente. | Novo | Editável |
| Aprovação pendente (solicitada) | Sim | Somente leitura | Retomar | Retirar a retenção da requisição de trabalho. | Novo | Editável |
| | | | Fechar | Feche a requisição de trabalho. | Encerrado | Somente leitura |
| | | | Duplicado | Crie uma nova requisição de trabalho duplicando uma existente. | Aprovação Pendente | Somente leitura |
| | Não | Somente leitura | Cancelar aprovação | Cancele todas as aprovações existentes e coloque a requisição de trabalho no estado **Novo**. | Novo | Editável |
| | | | Em espera | Coloque a requisição de trabalho em espera e cancele todas as solicitações de aprovação existentes. | Novo | Editável |
| | | | Fechar | Feche a requisição de trabalho e não cancele as aprovações. | Encerrado | Somente leitura |
| | | | Duplicado | Crie uma nova requisição de trabalho duplicando uma existente. | Aprovação pendente | Somente leitura |
| Pronto | No estado **Pronto** e segue o comportamento do mesmo. | | | | | |
| Rejeitado | No estado **Novo** e segue o comportamento do estado **Rejeitado**. | | | | | |
| Encerrado | Sim | Somente leitura | **Nota:** Retirar a espera sempre que uma requisição de trabalho for encerrada. | | | |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Estados e ações da requisição de trabalho

| Estado | Em espera | Acesso para o recrutador | Ações permitidas | Resultado da ação | Novo estado após a ação | Acesso para o recrutador no novo estado |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Não | Somente leitura | Reabrir | Muda para o estado **Novo** e segue o comportamento do mesmo. | Novo | Editável |
| | | | Duplicado | Crie uma nova requisição de trabalho duplicando uma existente. | Encerrado | Somente leitura |

## Estados da aplicação para o recrutador

Uma visão geral da aplicação mostra como os recrutadores a veem.

### Estados da aplicação para recrutadores

| Estado | Descrição |
|---|---|
| Novo | O candidato enviou a aplicação e está no estado **Novo** na fila do recrutador. |
| Em revisão | A aplicação está em revisão. |
| Entrevistando | O candidato está no processo de entrevista. |
| Oferta enviada | O candidato recebeu uma oferta. |
| Oferta aceita | O candidato aceitou a oferta. |
| Contratado | O candidato é contratado. |
| Rejeitado | A aplicação foi rejeitada. |
| Retirado | O candidato cancelou a aplicação. |

## Estados da aplicação para o candidato

Uma visão geral da aplicação mostra como os candidatos a veem.

### Estados da aplicação para os candidatos

| Estado | Descrição |
|---|---|
| Aplicação enviada | O candidato enviou a aplicação. |
| Em revisão | A aplicação está na fase de revisão. |
| Entrevista | O candidato está no processo de entrevista. |
| Oferta recebida | O candidato recebeu uma oferta. |
| oferta assinada | O candidato aceitou a oferta e assinou a carta de oferta. |
| Contratado | O candidato é contratado. |
| Não selecionado | O candidato não é selecionado para a requisição de trabalho. |
| Retirado | O candidato removeu uma aplicação. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Formulário de requisição de trabalho

Use o formulário para solicitar uma vaga de emprego em sua organização, como gerente de contratação.

### Formulário de requisição de trabalho

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Função | Cargo para o qual a solicitação é feita. |
| Título do trabalho preferencial | Preferência de qualquer título. |
| Local | Local para o qual a solicitação é gerada. |
| Tipo de emprego | Tipo de emprego. |
| Número de funcionários | Número de vagas disponíveis. |
| Nível preferencial de senioridade | Nível de senioridade necessário para a vaga. |
| Horas de trabalho | Horas do turno para a vaga de emprego. |
| Motivos da contratação | Motivo da vaga |
| Requisitos de viagem | Percentual de requisitos de viagem para o trabalho. |
| Prioridade | Nível de prioridade para a vaga de emprego. |
| Suporte para realocação | Detalhes do suporte de realocação. |
| Patrocínio de imigração | Detalhes do patrocinador da imigração. |
| Flexibilidade de local | Opção para escolher a preferência de local. |
| Anos de experiência | Anos de experiência necessários para o trabalho. |
| Qualificação mínima | Qualificação mínima necessária para ser contratado. |
| Certificações | Detalhes da certificação do candidato. |
| Habilidades necessárias | Habilidades necessárias para a vaga. |
| Habilidades preferenciais | Habilidades preferenciais para a vaga de emprego. |
| Empresas preferenciais | Empresas das quais você pode preferir obter seus candidatos para contratação. |
| Observações adicionais | Anotações adicionais, se houver, do gerente de contratação. |

## Carregar formulário de dados

Use os conjuntos de importação para descarregar dados para sua instância local de uma integração de terceiros.

### Tabela do conjunto de importação

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tabela do conjunto de importação | Tipo de tabela de conjunto de importação. |
| Rótulo | Rótulo da tabela que está sendo preenchida. |
| Nome | Nome da tabela que está sendo preenchida. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Tabela do conjunto de importação

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Origem da importação | Tipo de fonte de dados. |
| Arquivo | Opção para carregar um arquivo. |
| Número da folha | Número de planilhas permitidas no arquivo carregado. |
| Linha de cabeçalho | Número de linhas de cabeçalho permitidas no arquivo carregado. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.